МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціально-гуманітарних технологій,
спорту та реабілітації

Кафедра психології, педагогіки та суспільних дисциплін

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на тему: Психологічні особливості розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів

Здобувача вищої освіти
другого (магістерського) рівня
ПСМЗ-24-1 групи,
спеціальності 053 «Психологія»
ОПП «Психологія. Психологія бізнесу»

_____ **О.О. Полторак**
підпис здобувача вищої освіти

Науковий керівник

_____ **Р.А. Калениченко**
підпис наукового керівника к.психол.н., доцент

Гарант освітньо-
професійної програми

_____ **Т.А. Ткачук**
підпис керівника ОПП д. психол. н., проф.

Допущено до захисту за рішенням кафедри психології, педагогіки та суспільних дисциплін протокол від «5» грудня 2025 р. № 6

Завідувач кафедри

_____ **І.О. Пєтухова,**
підпис к. пед. н., доцент

Ірпінь – 2026

Реєстрація №4 06.02 2026
(дата) (підпис відповідальної особи)

Результати перевірки *до захисту* _____
(до захисту, на доопрацювання) (дата) (підпис)

Результат захисту 91 5 А 10.02.26 _____
(оцінка) (дата) (підпис)

Голова комісії: _____ А.М. Маслюк
(підпис) (ініціали, ПІБ)

Члени комісії: _____ Т.А. Ткачук
(підпис) (ініціали, ПІБ)

_____ О.Г. Льовкіна
(підпис) (ініціали, ПІБ)

_____ І.К. Коваленко
(підпис) (ініціали, ПІБ)

МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціально-гуманітарних технології, 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. Пєтухова

Завдання на кваліфікаційну роботу
здобувача вищої освіти

Полторак Ольги Олександрівни
(прізвище, ім'я, по батькові)

Тема кваліфікаційної роботи: **Психологічні особливості розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів**
Затверджена наказом ректора від 07.06.2025 № 499
Термін подачі закінченої роботи: 11.02.2026

Цільова установка полягає в теоретико-методологічному аналізі сутності та структури комунікативної компетентності особистості; емпіричному дослідженні рівнів сформованості комунікативних та організаторських здібностей, комунікативної толерантності та соціальної компетентності майбутніх психологів; визначенні специфічних психологічних особливостей та диспропорцій у розвитку важливих комунікативних якостей студентів; розробці та обґрунтуванні програми соціально-психологічного тренінгу «Професійна комунікація» та рекомендацій щодо вдосконалення фахової підготовки студентів-психологів.

Мета роботи полягає в тому, щоб теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити психологічні особливості розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів.

Об'єктом дослідження є комунікативна компетентність особистості.

Предметом дослідження є психологічні особливості розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів.

База дослідження. У дослідженні взяла участь 51 особа юнацького віку (від 19 до 23 років) – студенти 3-го та 4-го курсів денної форми навчання. Базою слугувала ГО «Центр психологічного та фізичного здоров'я «ЕЙРА», м. Київ.

Календарний план виконання роботи

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання	
		За планом	Фактично
1	Вибір та затвердження теми кваліфікаційної роботи	до 30.11.2024	30.11.2024
1.1	Вивчення літературних джерел та складання плану роботи	до 30.12.2024	23.12.2024
2	Підготовка розділів кваліфікаційної роботи та подання їх на перевірку керівнику		
2.1	Підготовка першого розділу кваліфікаційної роботи	15.01.2025 – 20.03.2025	15.03.2025
2.2	Підготовка другого розділу кваліфікаційної роботи	01.04.2025 – 15.09.2025	14.07.2025
2.3	Підготовка третього розділу кваліфікаційної роботи	до 23.11.2025	20.11.2025
3	Попередній захист кваліфікаційної роботи	до 01.12.2025	05.12.2025
4	Подання роботи на перевірку наявності академічного плагіату	до 25.12.2025	13.01.2026
5	Отримання відгуку керівника кваліфікаційної роботи	до 18.01.2026	30.01.2026
6	Отримання зовнішньої рецензії	до 18.01.2026	16.01.2026
7	Допуск кваліфікаційної роботи завідувачем кафедри до захисту	до 30.01.2026	05.12.2025
8	Захист кваліфікаційної роботи	лютий 2026	11.02.2026

1. Дата видачі завдання «30» 11 2024 р.
2. Керівник кваліфікаційної роботи _____ Р.А. Калениченко
3. Керівник освітньо-професійної програми _____ Т.А. Ткачук
4. Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти _____ О.О. Полторак

АНОТАЦІЯ

У дипломній роботі досліджено психологічні особливості розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів. Основна увага приділяється аналізу теоретичних підходів до розуміння професійного спілкування, емпіричному вивченню рівнів сформованості комунікативних здібностей та особистісних установок студентів, а також розробці практичних заходів для їх вдосконалення. Дослідження проводилось на базі ГО «Центр психологічного та фізичного здоров'я «ЕЙРА» (м. Київ) за участю 51 студента віком від 19 до 23 років. Встановлено, що більшість майбутніх фахівців мають високий комунікативний потенціал та розвинену емпатію, проте значна частина з них демонструє низьку емоційну стійкість та недостатній рівень комунікативної толерантності. Виявлено суперечність між бажанням спілкуватися та неготовністю до безоцінного прийняття клієнта. На основі результатів дослідження розроблено програму соціально-психологічного тренінгу «Професійна комунікація», яка включає три модулі та базується на принципах активності, рефлексії та партнерства. Практична значущість роботи полягає у можливості застосування розробленої програми у навчальному процесі для гармонізації професійної підготовки психологів.

Ключові слова: комунікативна компетентність, майбутні психологи, комунікативна толерантність, емоційна стійкість, професійне спілкування, соціально-психологічний тренінг.

ABSTRACT

The diploma thesis investigates the psychological features of the development of communicative competence in future psychologists. The main focus is on analyzing theoretical approaches to understanding professional communication, empirically studying the levels of communicative abilities and personal attitudes of students, as well as developing practical measures for their improvement. The study was conducted at the EYRA Centre for Psychological and Physical Health (Kyiv) with the participation of 51 students aged 19 to 23. It was established that the majority of future specialists have high communicative potential and developed empathy, however, a significant part of them demonstrates low emotional stability and an insufficient level of communicative tolerance. A contradiction between the desire to communicate and the unpreparedness for non-judgmental acceptance of the client was revealed. Based on the research results, the «Professional Communication» socio-psychological training program was developed, which includes three modules and is based on the principles of activity, reflection, and partnership. The practical significance of the work lies in the possibility of applying the developed program in the educational process to harmonize the professional training of psychologists.

Keywords: communicative competence, future psychologists, communicative tolerance, emotional stability, professional communication, socio-psychological training.

ЗМІСТ

ВСТУП 8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ 11
1.1. Сутність, структура та складові комунікативної компетентності особистості 11
1.2. Комунікативна компетентність як чинник професійного становлення особистості 20
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ 33
2.1. Організація та методи емпіричного дослідження 33
2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження 39
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ 53
3.1. Психологічні умови та засоби розвитку комунікативної компетентності студентів 53
3.2. Програма соціально-психологічного тренінгу «Професійна комунікація». 57
ВИСНОВКИ 61
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 63
ДОДАТКИ 68

ВСТУП

Актуальність дослідження. Актуальність теми зумовлена тим, що в сучасних умовах суспільної нестабільності та кризових викликів (воєнний стан, соціальна напруга) кардинально зростають вимоги до професійної підготовки психологів. Комунікативна компетентність для фахівця соціономічного профілю є не просто бажаною якістю, а основним професійним інструментом, від рівня володіння яким залежить ефективність консультативної, діагностичної та корекційної роботи. Специфіка діяльності психолога вимагає переходу від побутового спілкування до професійного, що базується на безоцінному ставленні, емоційній стійкості та розвиненій емпатії. Водночас практика показує, що значна частина студентів, маючи високу комунікативну активність, стикається з труднощами у сфері саморегуляції та комунікативної толерантності, що може призводити до професійних помилок та емоційного вигорання вже на початку кар'єри. Дослідження психологічних особливостей розвитку комунікативної компетентності є важливим для розробки ефективних програм професійної підготовки, які б забезпечували гармонізацію особистісного та інструментального компонентів спілкування майбутніх фахівців.

Значний внесок у розробку проблематики комунікативної компетентності та професійного становлення психологів зроблено в роботах таких дослідників як М. Заброцький [11], Т. Вольфовська [9], О. Корніяка [20; 21], Н. Хлістунова [41], Л. Сікорська [37], І. Черезова [44]. Структурні компоненти компетентності досліджували І. Писаревський [30], С. Макаренко, А. Богуш, С. Болдирєва [7], І. Каряка [18]. Питання професійної підготовки та специфіки спілкування у системі «людина-людина» висвітлено у працях В. Лісової [25], О. Рибалко [34], Т. Пономаренко [33] та О. Тур [40]. Незважаючи на значну кількість досліджень, недостатньо вивченими залишаються питання диспропорцій у розвитку окремих складових компетентності (зокрема емпатії та стійкості) у сучасних студентів та шляхи їх практичної корекції в умовах закладу вищої освіти.

Об'єкт дослідження – комунікативна компетентність особистості.

Предмет дослідження – психологічні особливості розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити психологічні особливості розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів.

Для досягнення мети необхідно виконати наступні **завдання дослідження**:

1. Здійснити теоретичний аналіз підходів до розуміння сутності та структури комунікативної компетентності у вітчизняній та зарубіжній психології.

2. Провести емпіричне дослідження психологічних особливостей розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів.

3. Розробити практичні рекомендації та програму соціально-психологічного тренінгу для розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів.

Методи дослідження. Для досягнення мети дослідження та вирішення означених завдань було використано комплекс методів, що включає: теоретичні – аналіз, синтез, узагальнення наукової літератури для визначення стану розробки проблеми; емпіричні – психодіагностичний метод із використанням методик: 1) Методика вивчення комунікативних і організаторських здібностей (КОС-2) Б.О. Федоришина; 2) Методика діагностики комунікативної соціальної компетентності (КСК) Н.П. Фетіскіна, В.В. Козлова, Г.М. Мануйлова; 3) Методика діагностики комунікативної установки В.В. Бойка; методи математичної статистики – для кількісної та якісної обробки отриманих даних.

Наукова новизна полягає в тому, що: вперше на емпіричному рівні виявлено специфічний дисбаланс у структурі компетентності майбутніх психологів між високою емпатійністю та низькою емоційною стійкістю; уточнено зміст поняття комунікативної толерантності як професійно важливої якості психолога; розроблено та обґрунтовано програму соціально-

психологічного тренінгу, спрямовану на корекцію комунікативних установок та розвиток навичок саморегуляції студентів.

Практична значущість полягає у можливості застосування результатів емпіричного дослідження та розробленої тренінгової програми «Професійна комунікація» у навчальному процесі закладів вищої освіти при підготовці фахівців за спеціальністю 053 Психологія. Матеріали дослідження можуть бути використані психологічними службами ЗВО для діагностики професійної придатності та адаптації студентів, а також викладачами для оптимізації практичних занять.

База дослідження. Емпіричне дослідження проводилось на базі ГО «Центр психологічного та фізичного здоров'я «ЕЙРА» (м. Київ). Загалом у дослідженні взяла участь 51 особа юнацького віку (від 19 до 23 років) – студенти 3-го та 4-го курсів денної форми навчання. Вибірка є репрезентативною за статевою ознакою (12 чоловіків та 39 жінок) та рівнем фахової підготовки.

Апробація дослідження. Результати досліджень були відображені у матеріалах міжнародної конференції:

Полторак О.О., Калениченко Р.А. Психологічні особливості розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів / Актуальні проблеми психологічної та соціальної адаптації в умовах кризового суспільства: матеріали VIII Міжнародної конференції (23–25 квітня 2025 року) – Ірпінь: Державний податковий університет, 2025. – С. 350–353 [31].

Полторак О.О., Калениченко Р.А. Психологічні особливості розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів / Актуальні проблеми освітнього процесу в контексті європейського вибору України : матеріали VIII Міжнародної конференції (12 листопада 2025 року) – Київ: КНУБА, 2025. – С. 729–731 [32].

Структура роботи. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (47 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 77 сторінок. Робота містить 4 рисунки та 3 додатки.

РОЗДІЛ 1.
ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ

1.1. Сутність, структура та складові комунікативної компетентності особистості

У сучасній психолого-педагогічній науці комунікативна компетентність розглядається як складне, багатогранне утворення, що є фундаментом для побудови конструктивної взаємодії в соціумі. Аналіз наукового доробку дозволяє стверджувати, що дослідники підходять до визначення цього феномену з різних позицій: як до інтегрованої якості особистості, сукупності знань та вмінь або ж як до специфічної здатності встановлювати контакти. Зокрема, Заброцький М. трактує комунікативну компетентність як інтегровану особистісну якість, яка не лише забезпечує ситуативну адаптивність людини, але й передбачає вільне володіння вербальними та невербальними засобами спілкування. Науковець наголошує на тому, що це утворення формується безпосередньо у процесі мовленнєвої діяльності та набуття відповідного досвіду [11]. Подібний погляд поділяє Вольфовська Т., яка розглядає досліджуваний феномен крізь призму сформованого особистісного досвіду спілкування, що виступає необхідною умовою успішного функціонування майбутнього фахівця в умовах сучасного суспільства [9].

У науковому дискурсі важливо розмежовувати споріднені поняття, які часто ототожнюються. Аналіз праць В. Лугового та К. Корсака, проведений О. Корніякою, дозволяє стверджувати, що термін «компетенція» доцільно вживати для позначення кола службових повноважень або нормативної сфери діяльності. Натомість «компетентність» слід розглядати як «реалізаційну спроможність» особистості, що охоплює її поінформованість, досвідченість, майстерність та діалогічність. Такий підхід дозволяє трактувати комунікативну компетентність не як статичний набір знань, а як динамічний інструмент, що розвивається на

основі так званих «стартових компетентностей» (за У. Ордоном) – загальних гуманістичних знань та особистісної культури [20; 26].

Теоретичний аналіз проблеми дозволяє розглядати комунікативну компетентність як ієрархічно організовану систему, яка базується на так званих «стартових компетентностях» (за У. Ордоном). Фундаментом для формування фахових комунікативних здібностей виступають загальні гуманістичні знання, особистісна культура та інтелектуальні вміння, які у процесі професіоналізації трансформуються у специфічні новоутворення. У межах цього підходу О. Корніяка обґрунтовує модель, що інтегрує комунікативно-мовленнєву здатність (отримання та розуміння інформації), соціально-перцептивну здатність (сприймання сутності іншої людини через емпатію та рефлексію) та інтерактивну здатність (регуляція взаємодії та вплив на партнера). Така структура підкреслює, що компетентність не є сталим утворенням, а виступає динамічним поєднанням знань і вмінь, які відображають цілі та результати комунікативної діяльності суб'єкта [21].

Вагомий внесок у розуміння структурно-функціонального наповнення поняття робить Хлістунова Н., яка визначає комунікативну компетентність як здатність особистості встановлювати та підтримувати контакти з іншими членами соціуму. Дослідниця акцентує увагу на тому, що така здатність базується на сукупності знань, умінь та навичок, які дозволяють налагодити ефективне спілкування, причому реалізація цього потенціалу можлива лише у процесі безпосередньої або опосередкованої взаємодії [41]. Розширюючи цей підхід, Сікорська Л. пов'язує комунікативну компетентність із готовністю до конструктивної взаємодії (як вербальної, так і невербальної), що ґрунтується на комунікативних знаннях та навичках. Згідно з її позицією, таке утворення не може розглядатися відокремлено від процесу взаємодії, оскільки формується та проявляється виключно під час комунікації [37].

Розглядаючи комунікативну компетентність у ширшому контексті соціального буття, Черезова І. визначає її як інтегральну якість, що виступає ключовою умовою соціально-психологічної адаптації особистості. Науковиця

акцентує увагу на тому, що цей феномен формується не лише в умовах безпосередньої взаємодії, але й завдяки опосередкованому досвіду – через сприйняття літератури, кіно та театрального мистецтва, які слугують джерелом еталонів комунікативних ситуацій. Важливим у цьому підході є виокремлення двох рівнів у структурі компетентності (за Л. Петровською): суб'єкт-об'єктного, що відповідає за репродуктивні форми спілкування та операційну техніку, та суб'єкт-суб'єктного, який забезпечує глибинну, продуктивну взаємодію та особистісно значущий діалог [44].

Писаревський І. пропонує розглядати структурну організацію комунікативної компетентності на трьох рівнях: соціонормативному, що характеризується дотриманням мовленнєвих норм і правил; сигніфікаційному, який обумовлений системою нормативних приписів і символів; та акціональному, що передбачає безпосереднє залучення до комунікативної діяльності задля досягнення певної мети [30].

Поглиблюючи розуміння природи досліджуваного феномену, доцільно звернутися до позиції С. Макаренко, яка пропонує розглядати комунікативну компетентність як єдність двох модальностей: компетентності у вирішенні репродуктивних завдань (що відповідає поведінковому рівню та стандартним процедурам) та компетентності у розв'язанні продуктивних завдань (що співвідноситься з глибинним, особистісним рівнем та творчим підходом). Такий погляд перегукується з концепцією А. Богуш, яка трактує це утворення не лише як комплексне застосування вербальних і невербальних засобів, а й акцентує увагу на ініціативності та обізнаності особистості у спілкуванні. Водночас у зарубіжній практиці, яку аналізує Новосад Т., поширеним є виокремлення В. Каналє та М. Свейном трьох специфічних складових: граматичної (знання лексики та синтаксису), соціолінгвістичної (розуміння контексту та правил ведення бесіди) і стратегічної компетентності, що забезпечує подолання комунікативних труднощів [28].

Значного поширення у науковому дискурсі набув підхід, що розглядає комунікативну компетентність як ієрархічну систему, яка інтегрує низку

специфічних компетенцій. Аналіз наукових джерел дозволяє виокремити такі ключові підструктури, як мовна, дискурсивна, соціокультурна та стратегічна компетенції, кожна з яких відіграє унікальну роль у забезпеченні ефективності мовленнєвої взаємодії. Мовна складова охоплює глибинне знання фонетики, лексики та граматики, що є базовим інструментарієм для побудови висловлювань, тоді як дискурсивна компетенція відповідає за здатність керувати мовленнєвою подією та забезпечувати зв'язність тексту. Особливої ваги в умовах полікультурного середовища набуває культурознавча компетенція, яка передбачає усвідомлення мови як виразника національної ментальності та володіння етикетом спілкування. Стратегічна ж компетенція виступає компенсаторним механізмом, дозволяючи особистості заповнювати прогалини у знаннях та долати комунікативні бар'єри безпосередньо у процесі взаємодії [22].

Розширюючи уявлення про архітектоніку досліджуваного явища, варто звернути увагу на підхід Т. Кадолби, яка пропонує розглядати структуру комунікативної компетентності як різнорівневу систему. Дослідниця виокремлює психофізіологічний рівень (тип нервової діяльності, темперамент), індивідуально-психологічний (особливості когнітивних процесів та емоційно-вольової сфери) та соціально-психологічний рівень, який виявляється у здатності вибудовувати взаємодію на основі прогнозування результатів та задоволення соціальних потреб [14].

Варто також розглянути підхід, запропонований Калашніковою Г., яка аналізує структуру досліджуваного феномену через призму «формули особистості як суб'єкта діяльності». Науковиця розшифровує комунікативну компетентність через взаємозв'язок п'яти елементів: «можу» (здібності), «хочу» (потреби й мотиви), «знаю» (когнітивна інформація), «вмію» (практичне використання знань) та «дію» (реальна поведінка). Такий погляд дозволяє виокремити в структурі компетентності три кардинальні параметри: мотиваційний (ядро структури), когнітивний (внутрішній світ, рефлексія) та поведінковий (володіння вербальними і невербальними засобами). Окрему увагу дослідниця, спираючись на праці Лапи В. та Матеюка О., приділяє таким

специфічним складовим, як комунікативна толерантність (здатність без агресії приймати індивідуальність іншого) та соціальний інтелект (здатність розуміти наміри й почуття людей, прогнозувати їхню поведінку). Саме ці компоненти, на думку авторки, виступають фундаментом для побудови ефективної стратегії взаємодії та запорукою психологічної сумісності в діяльності [16].

Специфіку структурної організації досліджуваного феномену у діяльності психолога деталізує А. Козолуп, яка розглядає комунікативну компетентність як сукупність трьох взаємопов'язаних блоків: внутрішніх засобів регуляції комунікативних дій, знань та навичок конструктивного спілкування, а також уміння орієнтуватися у власному психологічному потенціалі та потенціалі клієнта. Дослідниця наголошує, що невід'ємним елементом цієї структури є емоційна стабільність фахівця, яка дозволяє уникати імпульсивності та зберігати контроль над ситуацією взаємодії. Важливим доповненням до інструментарію компетентного психолога визначено володіння техніками «віддзеркалення» та перефразування, що забезпечують точність інтерпретації висловлювань співрозмовника [19].

Доповнюючи структурний аналіз, Л. Левицька пропонує розглядати комунікативну компетентність психолога-консультанта як комплекс, що охоплює не лише професійні знання та навички, а й специфічні здібності: вміння бачити корінь проблеми клієнта, здатність вирішувати різнопланові професійні завдання та щирий інтерес до проблем іншої людини. Дослідниця наголошує, що професійна комунікативна компетентність базується на індивідуальній характеристиці ступеня відповідності вимогам професії та включає комунікативні установки, спрямовані на ефективну міжособистісну взаємодію. Важливою складовою цієї структури є перцептивна компетенція, яка забезпечує адекватне сприйняття та розуміння психічного стану партнера по спілкуванню [24].

Розглядаючи архітектоніку досліджуваного феномену крізь призму психологічних механізмів, доцільно звернутися до трикомпонентної моделі, яка набула поширення у сучасних дослідженнях. Першою складовою цієї моделі

виступає когнітивний блок, що акумулює знання про норми мовленнєвого етикету, граматичні структури та загальну культуру спілкування. Емоційний компонент, як друга невід'ємна ланка, інтегрує емпатійні здібності, чутливість до невербальних сигналів партнера та здатність до емоційного резонансу. Третій, поведінковий компонент, відображає рівень володіння комунікативним контролем, організаторські здібності та ініціативність у встановленні контактів. Така структурна організація дозволяє глибше зрозуміти природу комунікативної взаємодії, де гармонійне поєднання всіх трьох елементів є передумовою для формування цілісної професійно-обистісної якості фахівця [22].

Систематизуючи наукові погляди на природу досліджуваного феномену, Т. Пономаренко виокремлює кілька методологічних підходів, що визначають вектори його вивчення: діяльнісний, особистісний та компетентнісний. У межах компетентнісного підходу комунікативна компетентність розглядається як індикатор реального результату професійної підготовки, що інтегрує знання, уміння, навички та особистісний досвід, створюючи передумови для активних самостійних дій. Дослідниця, спираючись на модель Дж. МакКроскі, обґрунтовує доцільність виокремлення у структурі компетентності трьох базових компонентів: когнітивного (знання мовних кодів та правил спілкування), емоційного (емпатія, чутливість до партнера) та поведінкового (комунікативні здібності до співпраці). Важливим доповненням є теза про те, що інформаційно-технічний прогрес трансформує цю структуру, вимагаючи від сучасного психолога також володіння специфічними навичками комунікації у медійному просторі [33].

Методологічний базис дослідження феномену суттєво поглиблюється завдяки застосуванню системного підходу, обґрунтованого О. Тур, який дозволяє розглядати комунікативну компетентність не як еклектичний набір навичок, а як цілісну, ієрархічно організовану систему. Науковиця наголошує, що аналіз цього утворення вимагає дотримання принципів структурності та цілісності, що дає змогу виявити внутрішні взаємозв'язки між елементами, де властивості системи не зводяться до простої суми характеристик її складників.

Важливим аспектом системного бачення є врахування залежності компетентності від зовнішніх умов, що забезпечує її відкритість та здатність до адаптації. Такий погляд дозволяє моделювати процес професійної підготовки як організовану структуру, орієнтовану на чітко визначені еталони якості комунікативної взаємодії [40].

Поглиблюючи теоретичний аналіз природи комунікативної компетентності, С. Болдирєва звертає увагу на її нерозривний зв'язок із когнітивними процесами та нейрофізіологічними механізмами. Дослідниця наголошує, що низький рівень компетентності часто зумовлений неефективністю когнітивних схем інтерпретації реальності, невмінням виокремити себе з навколишнього середовища та суб'єктивною нереалістичністю сприйняття (про що зазначав ще Ж. Піаже). У контексті сучасних нейронаукових досліджень, комунікативна компетентність розглядається як результат складної функціональної взаємодії між локальними та загальними когнітивними системами мозку, що забезпечують мовне спілкування та соціальну поведінку особистості [7].

Системний аналіз феномену комунікативної компетентності вимагає виходу за межі виключно психологічного дискурсу, що демонструє у своїх працях І. Каряка, розглядаючи дане явище крізь призму соціологічного, антропологічного та лінгвістичного підходів. Науковиця наголошує, що якщо соціологія фокусується на характеристиках прийому інформації (Р. Якобсон), а антропологія – на культурному середовищі (Е. Холл), то психологія інтегрує ці знання, вивчаючи компетентність як похідну від психічних процесів пізнання себе та інших. Важливим внеском дослідниці є обґрунтування ієрархічної структури компетентності студентів-психологів, де системоутворюючим фактором виступає мотиваційний компонент (потреба у спілкуванні), який детермінує розвиток когнітивного складника (набуття знань) і, як наслідок, забезпечує реалізацію поведінкового компоненту (практичне застосування навичок у складних, зокрема конфліктних, ситуаціях) [18].

Доповненням до розуміння сутності поняття є позиція О. Сібіль, яка розглядає комунікативну компетентність через призму рефлексії – як самоусвідомлення та самоаналіз власних комунікативних можливостей, що дозволяє знаходити адекватний стиль спілкування та емоційно відгукуватися на переживання інших людей [36].

Змістовими характеристиками комунікативної компетентності, на думку Андрощук І., є не лише набір технік, а й особистісні якості, що забезпечують ефективність взаємодії. До таких складників авторка відносить наявність стійкого інтересу до співрозмовника, емпатію та гуманізм, які виступають передумовами ефективного діалогу. Комунікативна компетентність реалізується через уміння будувати взаємостосунки на партнерських засадах, керувати власним психофізіологічним станом під час спілкування та забезпечувати діалогічну взаємодію. Особливої ваги набувають такі якості, як тактовність, коректність у висловлюваннях, повага до опонента, а також здатність до улагодження конфліктів та самоконтролю [1].

Науковий інтерес становить підхід Казібекової В., яка трактує комунікативну компетентність як інтегральне, відносно стійке та цілісне утворення особистості. Дослідниця наголошує, що даний феномен виявляється через індивідуально-психологічні особливості поведінки та спілкування, охоплюючи весь спектр знань, досвіду, особистісних якостей і здібностей, які забезпечують ефективне виконання комунікативних функцій. Вагомими складовими компетентності у цьому контексті визначено соціально-комунікативну адаптивність, що передбачає гнучкість у спілкуванні та вміння пристосовуватися до мінливих соціальних обставин, а також толерантність до думок інших. Окрему увагу науковець звертає на фрустраційну толерантність як здатність протистояти життєвим труднощам та здійснювати саморегуляцію емоційних станів, що є критично важливим для збереження конструктивної взаємодії [15].

Поглиблюючи аналіз структурної організації досліджуваного феномену в контексті підготовки майбутніх фахівців, варто звернути увагу на підхід

Шевченко С. та Фалько Н., які пропонують розглядати комунікативну компетентність як узагальнену властивість майбутніх психологів. Науковці наголошують, що це утворення інтегрує розвинуті комунікативні здібності, сформовані навички міжособистісної взаємодії та досягнення адекватного взаєморозуміння в процесі спілкування [46]. Вагомим для нашого дослідження є виокремлення Капункіною Ю. трьох ключових підструктур компетентності: операційної, емоційно-вольової та мотиваційної. Операційна складова охоплює володіння спеціальними прийомами діяльності та професійними знаннями; емоційно-вольова характеризує здатність до саморегуляції та емоційну стійкість фахівця; мотиваційна ж підструктура відповідає за розкриття особистісного інтересу до професії, усвідомлення відповідальності перед клієнтом та прагнення до самовдосконалення [17]. Хромова Ю. узагальнює, що в сукупності ці компоненти формують здатність і реальну готовність психолога до мовленнєвої взаємодії відповідно до цілей професійної діяльності [43].

У контексті акмеологічного підходу, який аналізують Чуйко О. та Сергієнко Н., професійна комунікативна компетентність постає як складне психологічне утворення, що включає систему діяльнісно-рольових та особистісних характеристик. Особливий науковий інтерес становить виокремлення авторами такої специфічної складової, як наративна компетентність, що забезпечує успішність розуміння специфічних професійних текстів та формування професійного лексикону. Структурна організація цього феномену, на думку дослідників, охоплює чотири базові компоненти: когнітивний (накопичення фахових знань), операційний, комунікативний та моральний, які у сукупності визначають здатність фахівця до ефективного розв’язання практичних завдань соціалізації особистості та інтеграції в професійне співтовариство [45].

Узагальнення проаналізованих підходів дає підстави розглядати комунікативну компетентність як складне інтегративне утворення, що поєднує когнітивні знання, практичні вміння та особистісні якості (емпатію, рефлексію, толерантність). Високий рівень сформованості цієї компетентності дозволяє

особистості не лише передавати інформацію, але й створювати сприятливий психологічний клімат, що, як зазначав Зязюн І., є необхідною умовою оптимізації стосунків у будь-якому колективі [12]. Таким чином, сутність комунікативної компетентності полягає у здатності особистості до ситуативної адаптації та конструктивної взаємодії, що є критично важливим для майбутніх психологів.

1.2. Комунікативна компетентність як чинник професійного становлення особистості

Професійне становлення фахівця соціономічного профілю, зокрема психолога, є динамічним процесом, успішність якого безпосередньо корелює з рівнем розвитку комунікативної компетентності. У системі професій «людина-людина» ця компетентність виступає не просто як «soft skill» або допоміжна навичка, а як домінуючий інструмент професійної діяльності, що забезпечує функції адаптації та ефективного функціонування особистості в соціумі. Дослідники, зокрема Г. Балл, розглядають професійну компетентність як невід'ємну складову культури діяльності, що включає володіння системою знань та вмінь, достатніх для вирішення трудових завдань [2]. Для психолога комунікація стає основним засобом впливу, діагностики та корекції, тому високий рівень сформованості комунікативних навичок є індикатором професійної придатності.

Професійна комунікація психолога виконує низку специфічних функцій, реалізація яких безпосередньо впливає на динаміку професійного становлення. Інструментальна функція забезпечує ефективний обмін інформацією, необхідною для прийняття фахових рішень та здійснення діагностичної роботи. Інтегративна функція сприяє консолідації зусиль ділових партнерів та колег, створюючи підґрунтя для продуктивної співпраці у професійному співтоваристві. Важливе значення має функція самовираження, яка дозволяє фахівцю демонструвати власний інтелектуальний та особистісний потенціал, транслюючи професійні цінності та переконання. Окремо слід виділити функцію

соціального контролю, що регламентує поведінку учасників взаємодії відповідно до етичних норм та стандартів професійної спільноти, а також експресивну функцію, яка забезпечує передачу та адекватне зчитування емоційних станів, що є критично важливим для створення довірливого контакту з клієнтом [22].

Вагомий внесок у розуміння специфіки комунікації у системі «людина-людина» зробили вітчизняні дослідники, зокрема Лісова В. та Рибалко О., які акцентують увагу на тому, що взаємодія з клієнтом виступає не просто формою роботи, а основним змістом професійної діяльності психолога. Лісова В. підкреслює, що здатність розуміти приховані потреби клієнта, налагоджувати довірчі стосунки та коректно інтерпретувати невербальні сигнали є критично важливою умовою фахової успішності. Дослідниця розглядає комунікативні навички як фундамент, на якому будується вся система психологічної допомоги та консультування. Рибалко О. доповнює цю думку, виокремлюючи такі ключові професійні якості, як безконфліктне спілкування та активне слухання, зазначаючи, що високий рівень розвитку цих здібностей має пряму кореляцію з ефективністю терапевтичного процесу та професійною самореалізацією фахівця [25; 34].

Розглядаючи комунікативну компетентність як «професійне ядро особистості психолога», С. Болдирєва акцентує на тому, що це утворення не є статичним, а вимагає постійного вдосконалення протягом усього професійного шляху. Дослідниця виокремлює низку критично важливих для становлення фахівця умінь: здатність об’єктивно оцінювати партнера, обирати ефективну стратегію взаємодії, переконувати у силі власних аргументів та викликати позитивне сприйняття власної особистості. Особливого значення набуває вміння психолога гідно поводитися у будь-якій ситуації, використовуючи її особливості для досягнення комунікативних цілей, що стає можливим лише за умови високого рівня розвитку мовлення та розуміння невербальних сигналів [7].

Важливим аспектом розгляду проблеми є розуміння того, що професійна діяльність сучасного психолога характеризується високою інтенсивністю міжособистісних контактів, де від якості взаємодії залежить вирішення проблем

клієнта. Згідно з позицією В. Панка, структура особистості успішного фахівця обов'язково повинна інтегрувати такі якості, як комунікабельність, розвинена емпатія, володіння механізмами саморегуляції та здатність до легкого встановлення контактів. Психолог має не лише володіти техніками слухання, але й бути здатним підтримувати розмову в емоційно напружених ситуаціях, зберігаючи при цьому стійкість [29]. О. Макарова доповнює цю думку, стверджуючи, що відсутність ефективної комунікації може призвести до хибної діагностики та низької результативності терапевтичного процесу, тому комунікативні здібності повинні розглядатися як фундамент фахової підготовки [29].

Розвиваючи думку про фундаментальну роль спілкування, І. Каряка стверджує, що для майбутнього психолога комунікативна компетентність є не просто бажаною якістю, а основним професійним інструментом, що має відповідати критеріям результативності та дієвості. Емпіричні дослідження авторки доводять наявність тісного кореляційного зв'язку між мотивацією до професійного спілкування та рівнем оволодіння когнітивними і поведінковими навичками. Низька мотивація до комунікативної взаємодії на етапі навчання неминуче призводить до слабкої сформованості умінь реагувати на критику, встановлювати контакт та керувати конфліктами, що унеможливлює ефективне професійне становлення фахівця. Студенти з високим рівнем мотиваційного та когнітивного критеріїв демонструють значно вищу адаптивність та конструктивність у поведінкових проявах, що підтверджує необхідність цілеспрямованого розвитку саме мотиваційної сфери майбутніх психологів [18].

Особливе місце у професійному становленні посідає емоційний інтелект та емпатія, які трансформують звичайне спілкування у терапевтичне. Здатність до співпереживання дозволяє фахівцю сприймати ситуацію з перспективи клієнта, створюючи атмосферу довіри та безпеки. Дослідження підтверджують, що емпатійний підхід сприяє розкриттю внутрішнього світу співрозмовника, що є критично важливим для надання якісної психологічної допомоги [4]. Водночас, як зауважує Ічанська О., емоційний інтелект дозволяє психологу не лише

розпізнавати емоції інших, але й ефективно управляти власним емоційним станом, запобігаючи професійному вигоранню та деформаціям [13].

Визначальну роль у фаховому становленні психолога відіграє емоційний інтелект, який Т. Пономаренко визначає як здатність людини контролювати та розуміти свої емоції та емоції інших людей. У професійній діяльності ці навички дозволяють фахівцю організувати необхідний психологічний клімат, оцінити рівень включеності клієнта у роботу та забезпечити ефективну саморегуляцію. Емоційна компетентність виступає запобіжником професійного вигорання, дозволяючи психологу зберігати стійкість у складних комунікативних ситуаціях та ефективно управляти емоційною динамікою консультативного процесу [33].

Сучасні реалії, зумовлені війною в Україні та її руйнівним впливом на психічне здоров'я населення, кардинально змінюють контекст професійного становлення майбутніх психологів, висуваючи нові вимоги до їхньої комунікативної підготовки. О. Тур підкреслює, що в умовах зростання рівня тривоги, депресії та посттравматичних розладів у суспільстві, комунікативна компетентність стає ключовим інструментом для організації ефективного професійного спілкування, аналізу конфліктів та вирішення кризових ситуацій. Якісна освіта на сучасному етапі має забезпечувати формування умінь не лише формулювати мету взаємодії, а й послуговуватися етикетними засобами та психологічними техніками для стабілізації стану клієнта, що є запорукою успішної адаптації фахівця до складних умов професійної діяльності [40].

Поглиблюючи аналіз ролі емпатії у професійному становленні, Ю. Руднік зазначає, що ця якість є не просто бажаною, а базовою характеристикою фахівця, яка свідчить про глибоку рефлексію та високий рівень емоційного інтелекту. Здатність до співпереживання дозволяє психологу «відображати» внутрішній стан клієнта, що є передумовою формування довірливого контакту та спонукає останнього до саморозкриття [35]. Водночас, в умовах сучасних викликів, Р. Кричовська акцентує увагу на необхідності трансформації комунікативних навичок для роботи у кризовому консультуванні. У таких ситуаціях професійне становлення передбачає оволодіння специфічними вербальними та

невербальними інструментами, де навіть паузи та мовчання стають потужним терапевтичним засобом, а вміння керувати дистанцією у спілкуванні набуває критичного значення для ефективності допомоги [23].

Процес формування комунікативної компетентності відбувається поетапно і набуває особливої інтенсивності під час навчання у закладі вищої освіти. Л. Гавриляк зазначає, що саме на етапі підготовки відбувається перехід від побутових навичок спілкування до професійних, що передбачає оволодіння високим рівнем мовленнєвої культури, розуміння невербальної мови та знання норм ділового етикету [10].

Динаміка розвитку комунікативної компетентності майбутнього фахівця, на переконання Черезової І., розгортається одночасно у двох площинах: стихійній, що відбувається у процесі загальної соціалізації, та керованій, яка забезпечується цілеспрямованим професійним навчанням. Дослідниця застерігає, що покладання виключно на стихійний досвід може призвести до формування неадекватних алгоритмів та схем соціальної поведінки, які згодом знижуватимуть ефективність професійної взаємодії. Саме тому процес становлення психолога вимагає переходу до керованого розвитку, який реалізується двома шляхами: теоретичним (засвоєння знань про психологію спілкування) та практичним (корекція навичок через активні методи навчання), що дозволяє розширити сферу соціальних контактів та включити особистість у нові канали комунікації [44].

Майбутній фахівець вчиться адаптувати свої комунікативні стратегії відповідно до індивідуальних особливостей клієнта, його віку та культурного бекграунду. Н. Стеценко підкреслює, що реалізація фахівцем свого потенціалу залежить від гармонійного поєднання когнітивних знань (законів риторики, психології спілкування) та перцептивних умінь, які дозволяють адекватно оцінювати психологічні особливості партнера по взаємодії [38].

Важливість набуття високого рівня комунікативної компетентності саме на етапі навчання зумовлена специфікою професії типу «людина-людина», яка висуває жорсткі вимоги до вміння здійснювати психологічний вплив через

правильні та змістовні висловлювання. Хромова Ю. зазначає, що для досягнення професіоналізму студент має сформувати власний «стрижень комунікації», який включає активність, ініціативність, толерантність та вміння переконувати [43]. Процес професійного становлення значно активізується завдяки використанню активних форм навчання, таких як тренінги, рольові ігри, дискусії та розбір кейсів. Вдович С. підкреслює, що саме тренінгова діяльність дозволяє майбутнім психологам подолати внутрішні бар'єри та сформувати індивідуальний стиль спілкування [8].

Ефективність професійного становлення майбутніх психологів значно підвищується завдяки впровадженню спеціалізованих тренінгових технологій, таких як «Тренінг розвитку професійних здібностей» та «Психотренінг». Л. Левицька акцентує увагу на тому, що в процесі такого навчання курсанти та студенти відпрацьовують конкретні вербальні техніки, які є основою фахової майстерності: активне та рефлексивне слухання (ехо-техніка, перефразування, резюмування), вміння ставити відкриті та закриті запитання, а також навички надання та отримання зворотного зв'язку. Особлива увага приділяється розвитку емпатійного слухання через розв'язання ситуаційних задач, що дозволяє майбутнім фахівцям навчитися розуміти почуття клієнта та надавати йому необхідну підтримку. Використання рольових ігор типу «Психолог-клієнт» сприяє закріпленню цих навичок у безпечному навчальному середовищі, трансформуючи теоретичні знання у практичний досвід [24].

Окрему увагу в процесі підготовки, на думку Березки С. та Кузнецової А., необхідно приділяти опрацюванню специфічних тем: вербальній та невербальній характеристиці спілкування, встановленню особистих кордонів, контролю комунікації в групах та зниженню рівня ескалації конфліктів. Оволодіння цими навичками дозволяє студентам не лише засвоїти теоретичні знання, але й напрацювати практичний потенціал для орієнтування у внутрішніх переживаннях клієнта [3]. Товканець Г. та Кирилик О. додають, що успішність цього процесу залежить від взаємозв'язаної діяльності викладача та студента, де ключовим завданням є створення умов для самостійних творчих проєктів та

інтерактивної взаємодії, що сприяє розвитку лідерських якостей та креативності майбутнього фахівця [39].

Специфіка фахової діяльності психолога, за визначенням Чуйко О. та Сергієнко Н., полягає у тому, що комунікативна компетентність виступає «серцевиною професіоналізму», оскільки спілкування є не просто супутнім фактором, а сутнісною основою професії. Науковці наголошують, що така компетентність не може сформуватися стихійно, а вимагає створення спеціальних психологічних умов, найефективнішою з яких є соціально-психологічний тренінг. Використання активних методів навчання дозволяє майбутнім фахівцям не лише оволодіти техніками взаємодії, але й сформувати м'язову свободу, навички психофізіологічної саморегуляції та здатність керувати увагою партнера, що є критично важливим для успішної консультативної роботи [45].

Специфіка професійної діяльності психолога полягає в тому, що спілкування перетворюється з форми взаємодії на її основу, де комунікативна компетентність виступає серцевиною професіоналізму. Шевченко Т. зауважує, що основним інструментарієм роботи фахівця, окрім знань та методик, стає його власна особистість, тому власний образ «Я», самооцінка та особливості характеру безпосередньо визначають ефективність професійного спілкування [47]. Успішність розвитку цієї якості залежить від комплексу чинників, які І. Пузь та О. Шевченко поділяють на зовнішні (соціально-культурні умови, освітнє середовище, вплив викладачів) та внутрішні (мотивація, ставлення до комунікації, рівень володіння мовою). Особливої ваги набуває асертивність як внутрішній чинник, що, за даними О. Блинової та В. Мойсеєнко, має прямий кореляційний зв'язок з рівнем комунікабельності та дозволяє фахівцю впевнено відстоювати професійні позиції [5].

Емпіричні дослідження Казібекової В. дозволяють стверджувати, що майбутні психологи мають статистично вищий рівень розвитку комунікативної компетентності порівняно з представниками інших соціономічних професій (зокрема, правоохоронцями), що виявляється у меншій агресивності та вищій

соціальній адаптивності під час професійної взаємодії. Специфіка діяльності психолога вимагає наявності таких професійно значущих якостей, як висока відповідальність, конфіденційність, терплячість та делікатність, які формуються саме в процесі навчання у закладі вищої освіти. Період професійної підготовки стає етапом первинної інтерналізації майбутньої професії, під час якого відбувається корекція життєвої позиції студента та засвоєння конструктивних форм гнучкої поведінки [15].

Спираючись на положення Б. Ананьєва, Новосад Т. визначає студентський вік як сенситивний період для розвитку соціальних здібностей, де комунікативна компетентність є базисом для інтеграції досвіду міжособистісної взаємодії. Емпіричні дані дослідниці свідчать про наявність чіткої динаміки професійного становлення: студенти старших курсів демонструють достовірно вищий рівень взаєморозуміння, соціальної автономності та здатності до саморефлексії порівняно з першокурсниками. Важливим висновком є встановлення прямого кореляційного зв'язку між рівнем розвитку комунікативної компетентності та вираженістю таких особистісних властивостей (за моделлю «Велика п'ятірка»), як екстраверсія, емоційна стійкість, самоконтроль та експресивність. Це підтверджує тезу про те, що професійне становлення психолога неможливе без гармонійного розвитку глибинних особистісних структур, які детермінують ефективність комунікації [28].

Емпіричні дослідження О. Корніяки переконливо доводять, що період навчання у закладі вищої освіти є вирішальним для трансформації комунікативних здібностей у стійку професійну якість. Порівняльний аналіз показує чітку позитивну динаміку: якщо на першому курсі студенти часто демонструють значні розбіжності у рівнях розвитку комунікативних характеристик, то до випускного курсу ці показники вирівнюються та інтегруються у цілісну структуру. Прикметно, що у майбутніх психологів, на відміну від студентів педагогічних спеціальностей, процес вдосконалення комунікативно-мовленнєвих та інтерактивних умінь відбувається інтенсивніше, що зумовлено специфікою фаху, де спілкування виступає не просто формою

взаємодії, а основним інструментом впливу. Високий рівень розвитку таких якостей, як впевненість у собі, самоконтроль та ініціативність, стає запорукою успішного оволодіння професійною майстерністю [20].

Період навчання у закладі вищої освіти, що збігається з віковим етапом юності, Калашнікова Г. характеризує як своєрідне «вікно можливостей» для формування професійних комунікативних якостей. Специфіка цього віку, за даними Шамне А., полягає у прагненні до самовираження, розширенні кола спілкування та загостреному почутті справедливості, що створює сприятливе підґрунтя для розвитку комунікативної компетентності. Емпіричні дані підтверджують, що для сучасного студентства визначальним фактором професійного становлення є розвиток соціального інтелекту, який дозволяє вільно вести розмову з широким колом людей, адаптуватися до різних соціальних ролей та комфортно почуватися у ситуаціях невизначеності. Достатній рівень розвитку емоційного та соціального інтелекту у майбутніх психологів виступає запорукою побудови позитивних міжособистісних стосунків та формування професійної ідентичності [16].

Водночас процес професійного становлення може гальмуватися низкою психологічних бар'єрів. Н. Середа до чинників, що перешкоджають розвитку компетентності, відносить високу авторитарність, надмірний конформізм, сором'язливість, а також комунікативну тривожність, яка часто пов'язана зі страхом публічних виступів або страхом невдачі у взаємодії з клієнтом [6].

Процес професійного становлення психолога нерозривно пов'язаний із проходженням етапу професійної адаптації, який охоплює період навчання та перші роки самостійної праці. Згідно з результатами досліджень О. Корніяки, саме на цьому етапі відбувається інтенсивне «шліфування» комунікативних знань та вмінь через зіткнення з реальною професійною діяльністю. Ключовим механізмом розвитку компетентності у цей період виступає професійна рефлексія, яка дозволяє фахівцю-початківцю долати проблемні ситуації, замінюючи неефективні способи взаємодії на більш продуктивні. Емпіричні дані свідчать, що психологи, порівняно з представниками інших соціономічних

професій (зокрема педагогами), швидше освоюють роль фахівця та набувають індивідуального стилю спілкування, оскільки головним мотиваційним чинником для них стає творче самовираження та прагнення до всебічного розкриття своїх можливостей у комунікації [21].

Процес професійного становлення майбутнього психолога значною мірою детермінується низкою психологічних чинників, серед яких Т. Пономаренко виділяє особистісну тривожність та самооцінку. Високий рівень особистісної тривожності може виступати суттєвим бар'єром у професійній комунікації, спричиняючи скутість, страх публічних виступів та невпевненість у взаємодії з клієнтом. Водночас адекватна самооцінка розглядається як фундамент для формування професійної ідентичності, оскільки вона опосередковує зв'язок між комунікативними навичками та суб'єктивним благополуччям фахівця. Формування комунікативної компетентності має позитивний вплив на рівень самооцінки, а підвищення самооцінки, у свою чергу, стає основою для подальшого розвитку комунікативних здібностей, створюючи циклічний процес професійного зростання [33].

Значний вплив на якість комунікації, на думку М. Коця, має здатність студента до саморозуміння та самоприйняття, оскільки навчання у закладі вищої освіти повинно розглядатися як процес саморозвитку на основі власних дій, де діагностика компетентності трансформується у самодіагностику [27].

Суттєвим доповненням до розуміння динаміки професійного становлення є позиція В. Холод, яка розглядає комунікативну компетентність не лише як набір навичок, а як стратегічну якість, що визначає успіх діяльності в соціумі. Дослідниця пропонує аналізувати цю компетентність через єдність трьох компонентів: когнітивного (рефлексивні здібності та професійний лексикон), емоційного (емпатія, рівновага, гуманістична установка) та поведінкового (конкретні уміння налагоджувати контакт та керувати взаємодією). Важливою умовою трансформації теоретичних знань у практичний досвід, на думку авторки, є використання кейс-методів та симуляційних форматів, які дозволяють студентам безпечно апробувати різні комунікативні стратегії та мінімізувати

страх помилки. Окремий акцент у процесі підготовки має робитися на систематичній саморефлексії, зокрема через ведення «Щоденника комунікацій», що дозволяє майбутньому психологу критично осмислювати власний стиль спілкування, ідентифікувати глибинні упередження та уникати професійної стагнації [42].

Значущим чинником професійного розвитку є також здатність до рефлексії та самовдосконалення. Сформована комунікативна компетентність передбачає уміння аналізувати власні помилки у спілкуванні, критично оцінювати ефективність обраних стратегій та коригувати їх у процесі роботи. Н. Пов'якель визначає психологічну готовність до партнерства як інтеграцію когнітивної, емоційно-вольової та поведінкової складових, де відсутність конфліктогенних елементів (зневаги, оціночних суджень) є показником професійної зрілості [31]. Таким чином, комунікативна компетентність виступає наскрізним фактором, що визначає траєкторію професійного становлення психолога від етапу навчання до етапу майстерності.

Аналіз сучасних досліджень дозволяє стверджувати, що професійна комунікація є складним процесом обміну повідомленнями, який базується на наукових засадах і спрямований на забезпечення взаєморозуміння. Бодальов О.О. пропонує розглядати структуру такої комунікації через взаємодію суб'єктів, які володіють спільним тезаурусом та дотримуються професійних норм. У цьому контексті комунікативна ситуація активується зовнішніми умовами, але керується внутрішніми мотивами та цілями фахівців. Важливим елементом є наявність зворотного зв'язку, який може бути як прямим, для миттєвого корегування ситуації, так і відстроченим, що сприяє накопиченню професійного досвіду та рефлексії власної діяльності. Саме усвідомлений підхід до комунікативних дій дозволяє майбутньому психологу трансформувати теоретичні знання у стійкі професійні компетентності [22].

Висновки до розділу 1

1. На основі теоретико-методологічного аналізу встановлено, що комунікативна компетентність є складним інтегративним утворенням особистості, яке виступає фундаментом для побудови конструктивної взаємодії в соціумі. Визначено, що її структура є ієрархічною та багатокомпонентною, охоплюючи когнітивний (знання психології спілкування, норм та правил), емоційний (емпатія, толерантність, емоційна стійкість) та поведінковий (володіння вербальними і невербальними техніками, навички активного слухання) блоки. З'ясовано, що для майбутнього психолога комунікативна компетентність не зводиться до простої суми знань та вмінь, а є системною якістю, яка забезпечує здатність до суб'єкт-суб'єктного діалогу, професійної рефлексії та створення довірливого контакту з клієнтом.
2. Проаналізовано роль комунікативної компетентності у професійному становленні психолога та визначено, що у системі професій «людина-людина» вона трансформується з допоміжної навички в основний професійний інструмент впливу, діагностики та корекції. Доведено, що студентський вік є сенситивним періодом для розвитку професійних комунікативних здібностей, коли відбувається перехід від побутових моделей спілкування до фахових. Встановлено, що успішність цього процесу залежить від розвитку емоційного інтелекту, комунікативної толерантності та здатності до саморегуляції. Важливим чинником формування компетентності визначено використання активних методів навчання (соціально-психологічних тренінгів, рольових ігор), які дозволяють подолати психологічні бар'єри (тривожність, ригідність установок) та сформувати індивідуальний стиль професійної діяльності.

Таким чином, теоретичний аналіз демонструє, що комунікативна компетентність є динамічним феноменом, який визначає траєкторію професійного розвитку майбутнього психолога. Ефективність її формування вимагає гармонійного поєднання теоретичної підготовки з практичним відпрацюванням навичок емпатійної взаємодії та самоконтролю, що є необхідною умовою для адаптації фахівця до складних умов сучасної професійної реальності.

РОЗДІЛ 2.
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ

2.1. Організація та методи емпіричного дослідження

Емпіричне дослідження психологічних особливостей розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів проводилося на базі ГО «Центр психологічного та фізичного здоров'я «ЕЙРА» (м. Київ). Організація дослідно-експериментальної роботи передбачала створення умов, що забезпечують отримання об'єктивних та достовірних даних щодо рівня сформованості професійно важливих комунікативних якостей студентів.

У дослідженні взяла участь 51 особа юнацького віку, які навчаються за спеціальністю «Психологія». Вибірка була сформована методом випадкового відбору серед студентів 3-го та 4-го курсів, оскільки саме на цьому етапі професійної підготовки відбувається активна трансформація загальних комунікативних навичок у професійні компетентності, а студенти вже мають досвід проходження ознайомчої та виробничої практик.

Демографічний склад учасників дослідження характеризувався наступним чином. Вікова категорія респондентів варіювалася від 19 до 23 років (середній вік склав 20,4 роки), що відповідає періоду студентства та етапу активного професійного становлення. Гендерний розподіл вибірки (рис. 2.1) відображає загальну тенденцію фемінізації гуманітарних та соціономічних спеціальностей: у дослідженні взяли участь 12 чоловіків (23,5%) та 39 жінок (76,5%).

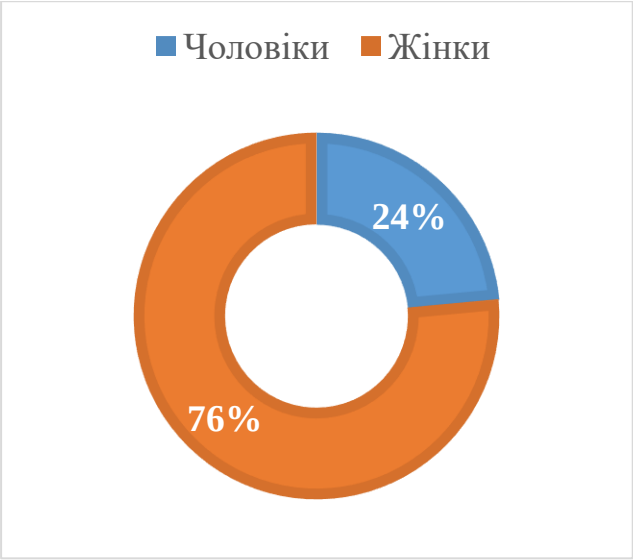


Рисунок 2.1. Гендерний розподіл учасників дослідження

Щодо розподілу за курсом навчання, то вибірка була збалансована для забезпечення репрезентативності даних щодо динаміки компетентності: 26 осіб (51,0%) складали студенти 3-го курсу, а 25 осіб (49,0%) – студенти 4-го курсу бакалаврату. Такий розподіл дозволив охопити студентську молодь, яка вже пройшла базові курси з психології спілкування, загальної та соціальної психології, і має сформоване уявлення про вимоги до комунікативної сфери фахівця.

Варто зазначити, що переважна більшість респондентів (86,3%) вказали, що обрали професію свідомо, орієнтуючись на роботу в системі «людина-людина», що є важливим мотиваційним фактором для розвитку комунікативної компетентності. Лише 13,7% зазначили, що вагалися при виборі спеціальності або планують реалізовувати себе в суміжних сферах (HR, менеджмент). Такий демографічний та соціально-психологічний розподіл дозволив отримати репрезентативні дані щодо особливостей комунікативної компетентності саме тих студентів, які вмотивовані на майбутню професійну діяльність.

Для досягнення мети дослідження – теоретичного обґрунтування та емпіричного вивчення психологічних особливостей розвитку комунікативної компетентності – було обрано комплекс взаємодоповнюючих

психодіагностичних методик, які дозволяють оцінити як потенційні здібності, так і реальні поведінкові установки та особистісні бар'єри.

Першою методикою діагностичного комплексу було обрано **Методику діагностики комунікативної соціальної компетентності (КСК)**, розроблену колективом авторів: Н.П. Фетіскіним, В.В. Козловим та Г.М. Мануйловим. Вибір саме цього інструментарію обумовлений необхідністю комплексного, багатовимірного вивчення особистісних факторів, що детермінують ефективність соціальної взаємодії майбутнього психолога. На відміну від вузькоспрямованих тестів, методика КСК дозволяє отримати цілісний профіль комунікативної сфери респондента.

Опитувальник складається зі 100 тверджень, згрупованих у циклічному порядку, що забезпечує зручність обробки та мінімізує ефект «звикання» до однотипних запитань. Кожне твердження передбачає три варіанти відповіді («а», «б», «в»), де проміжний варіант «б» дозволяє респонденту уникнути категоричності у складних ситуаціях. Методика діагностує широкий спектр шкал, які утворюють структуру комунікативної компетентності:

- Фактор А (товариськість) визначає рівень відкритості, легкості у контактах та готовності до взаємодії, що є базовою умовою для консультативної роботи.
- Фактор В (логічне мислення) оцінює інтелектуальну складову комунікації, здатність оперативно аналізувати вербальну інформацію та будувати аргументовані висловлювання.
- Фактор С (емоційна стійкість) є критично важливим для психолога, оскільки відображає здатність зберігати спокій та конструктивність у стресових ситуаціях спілкування.
- Фактор К (чутливість) діагностує рівень емпатії, тактовності та художнього типу сприйняття, що дозволяє тонко відчувати емоційний стан клієнта.

- Фактори М (незалежність) та Н (самоконтроль) дозволяють оцінити ступінь автономності у прийнятті рішень та рівень соціальної нормативності поведінки.

Особливою перевагою даного опитувальника є наявність шкал, що виявляють деструктивні тенденції, зокрема схильність до асоціальної поведінки (Фактор П) та залежність від групової думки. Це дає змогу не лише констатувати рівень компетентності, але й виявити «зони ризику», які потребують корекції у процесі професійної підготовки (Додаток А).

Другою методикою дослідження було обрано **Методику діагностики комунікативної установки В.В. Бойка**. Цей інструментарій призначений для визначення загального рівня комунікативної толерантності особистості – інтегративної якості, що відображає здатність людини приймати індивідуальність інших без агресії, внутрішнього протесту та роздратування. Для майбутнього психолога толерантність є не просто етичною нормою, а ключовою професійно-важливою якістю, від якої залежить здатність до безоцінного прийняття клієнта.

Опитувальник містить 45 тверджень, оцінка яких дозволяє визначити рівень нетерпимості за 9 шкалами, що діагностують специфічні комунікативні бар'єри:

1. Неприйняття індивідуальності іншого: схильність оцінювати відмінності партнера як недоліки.
2. Використання себе як еталону: егоцентрична позиція при оцінюванні людей.
3. Категоричність оцінок: консерватизм та небажання змінювати свою думку.
4. Невміння приховувати неприємні почуття: низький рівень емоційної саморегуляції.
5. Прагнення переробити партнера: намагання підігнати іншу людину під свої стандарти.

6. Прагнення підігнати партнера під себе: бажання зробити співрозмовника «зручним».
7. Невміння пробачати: злопам’ятність та фіксація на помилках іншого.
8. Нетерпимість до дискомфорту: роздратування від проявів слабкості чи проблем партнера.
9. Невміння пристосовуватися: ригідність поведінки.

Методика є особливо цінною для нашого дослідження, оскільки дозволяє виявити приховані (часто неусвідомлювані) емоційні установки, які можуть перешкоджати побудові терапевтичного альянсу та знижувати ефективність професійного спілкування. Результати методики дозволяють окреслити мішені для подальшої корекційної роботи (Додаток Б).

Третьою методикою діагностичного комплексу було обрано **Методику вивчення комунікативних і організаторських здібностей (КОС-2)**, розроблену Б.О. Федоришиним (у співавторстві з В.В. Синявським). Дана методика дозволяє оперативно оцінити потенційні схильності особистості до активної комунікативної та організаторської діяльності, що є базовим компонентом професійної придатності для спеціальностей типу «людина-людина».

Опитувальник складається з 40 запитань, що передбачають альтернативні варіанти відповідей («так» або «ні»). Структура методики дозволяє сформувати дві незалежні шкали:

1. Комунікативні схильності. Діагностує потребу у спілкуванні, легкість встановлення контактів, здатність швидко орієнтуватися у складних комунікативних ситуаціях та невимушеність поведінки у новому колективі.
2. Організаторські схильності. Виявляє лідерський потенціал, ініціативність, здатність приймати самостійні рішення, організовувати групову взаємодію та впливати на думку оточуючих.

Перевагою методики є її висока прогностична валідність, швидкість проведення та можливість чітко диференціювати респондентів за 5 рівнями розвитку здібностей: від низького (0.10-0.45) до дуже високого (0.76-1.00). Це дозволяє виявити студентів, які мають природний хист до професії психолога, а також тих, кому необхідно докладати додаткових зусиль для розвитку відповідних навичок (Додаток В).

Процедура дослідження

Процедура емпіричного дослідження була стандартизованою і складалася з кількох послідовних етапів.

На першому, **організаційному етапі**, було проведено попередню бесіду з учасниками дослідження – студентами 3-4 курсів. Під час зустрічі роз'яснювалася мета дослідження, наголошувалося на важливості отриманих результатів для їхнього подальшого професійного самовдосконалення. Особлива увага приділялася дотриманню етичних принципів психологічного дослідження: добровільності участі, конфіденційності та анонімності отриманих даних.

Основний етап передбачав безпосереднє проведення психодіагностики. Тестування проводилося у груповій формі в аудиторіях університету у першій половині дня, що забезпечувало оптимальний рівень працездатності респондентів. Для уникнення ефекту втоми процедура була розділена на дві сесії з перервою у 15 хвилин.

Перша сесія розпочиналася з методики **КОС-2** як найбільш динамічної та найменш втомлюючої. Респондентам роздавалися бланки відповідей та зачитувалася інструкція. Час виконання складав 10-15 хвилин. Після цього учасники переходили до методики діагностики комунікативної установки **В.В. Бойка**, яка вимагала більшої рефлексії власних емоційних реакцій (20-25 хвилин).

Друга сесія була повністю присвячена методиці **КСК**, оскільки вона є найбільш об'ємною (100 запитань). Перед початком роботи учасникам наголошувалося на необхідності відповідати щиро, не намагаючись створити

соціально бажаний образ («гарне враження»), оскільки методика містить шкалу брехні. Час виконання складав 40-50 хвилин.

На третьому, **аналітичному етапі**, здійснювалася обробка отриманих емпіричних даних.

Обробка та аналіз результатів

Обробка первинних даних здійснювалася відповідно до ключів кожної методики:

1. Для методики **КСК** підраховувалися сирі бали по кожному з факторів, які потім переводилися у стіни для стандартизації результатів. Особлива увага приділялася перевірці достовірності за шкалою брехні.
2. Для методики **В.В. Бойка** сумувалися бали по кожній з 9 шкал, що дозволило визначити загальний індекс комунікативної толерантності: чим вищий бал, тим нижчий рівень толерантності (вищий рівень нетерпимості).
3. Для методики **КОС-2** вираховувався коефіцієнт (К) як відношення кількості співпадінь з ключем до загальної кількості питань (20), що дозволило ранжувати респондентів за 5 кваліметричними рівнями.

Для статистичної обробки даних та візуалізації результатів використовувався пакет Microsoft Excel. Кількісний аналіз передбачав розрахунок відсоткового розподілу респондентів за рівнями вираженості досліджуваних ознак. Якісний аналіз спрямовувався на виявлення змістових психологічних характеристик комунікативної компетентності майбутніх психологів, інтерпретацію виявлених «проблемних зон» та визначення напрямків подальшої корекційної роботи.

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження

Аналіз емпіричних даних розпочнемо з оцінки базового потенціалу майбутніх психологів – рівня розвитку їхніх комунікативних та організаторських схильностей. Для цього було використано методику КОС-2 (Б.О. Федоришин), яка дозволяє виявити не лише наявні вміння, але й потенційну готовність

особистості до активної взаємодії в системі «людина-людина». Важливість цього етапу діагностики зумовлена тим, що комунікативні схильності виступають тим фундаментом, на якому згодом надбудовуються складні професійні компетентності: техніки консультування, ведення груп та медіація конфліктів. Отримані результати дають змогу диференціювати респондентів за 5 кваліметричними рівнями: від низького до дуже високого (рис. 2.2).

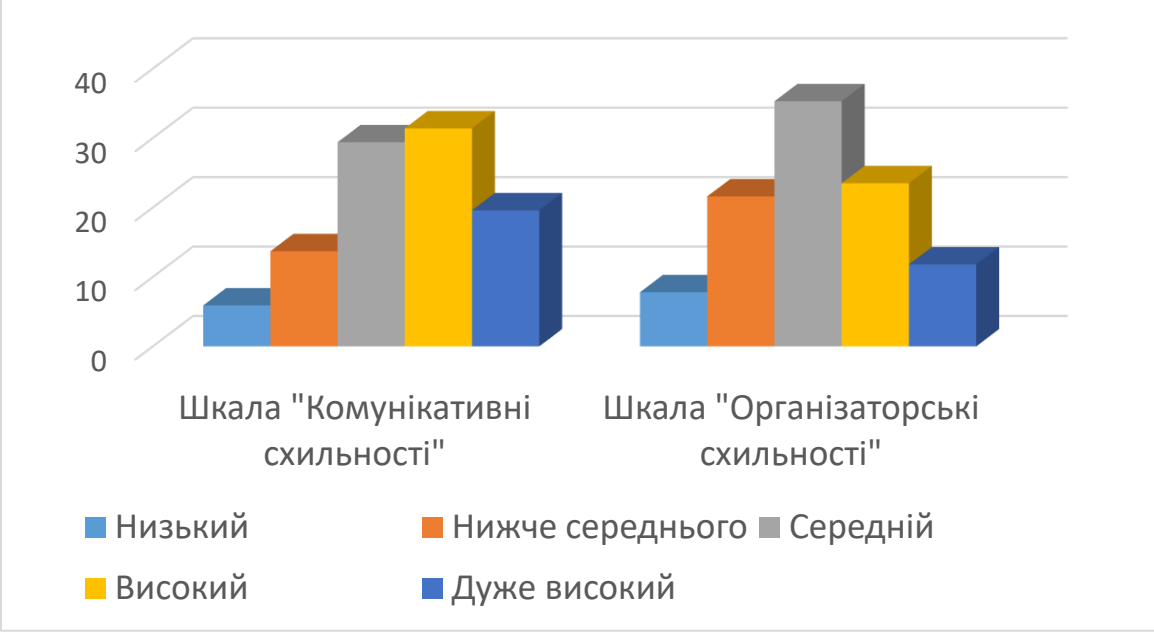


Рисунок 2.2. Порівняльний розподіл рівнів комунікативних та організаторських схильностей

Первинний кількісний аналіз отриманих даних дозволяє констатувати, що у структурі здібностей майбутніх психологів домінують саме комунікативні схильності, що є цілком закономірним та професійно обумовленим явищем. Сумарно більше половини вибірки – 51.0% студентів – демонструють високий (31.4%) та дуже високий (19.6%) рівень комунікативних схильностей. Для цих респондентів процес спілкування є не просто обміном інформацією, а природною потребою та джерелом позитивних емоцій. Вони характеризуються легкістю у встановленні контактів з незнайомими людьми, швидкою адаптацією до нових соціальних умов та здатністю оперативно орієнтуватися у складних комунікативних ситуаціях. У контексті консультативної психології такі якості є критично важливими, оскільки саме здатність до швидкого встановлення «рапорту» (психологічного контакту) та створення безпечної атмосфери є

першою умовою ефективної терапії. Студенти цієї групи, як правило, проявляють ініціативу у дискусіях, не губляться при необхідності аргументувати свою думку та здатні утримувати увагу співрозмовника.

Детальніший розгляд групи з дуже високим рівнем комунікативних схильностей (19.6%) показує, що ці студенти володіють вираженою соціальною сміливістю. Вони не уникають публічних виступів, а навпаки, прагнуть їх. В умовах групової динаміки такі особистості часто беруть на себе роль неформальних лідерів думок або модераторів дискусії. Однак, варто зауважити, що надмірна комунікативна активність без належної рефлексії може перерости у поверховість контактів або балакучість, що є небажаним для психолога. Тому для цієї категорії студентів основним вектором розвитку має стати не стільки стимуляція активності, скільки формування навичок глибокого, емпатійного слухання та вміння «тримати паузу».

Натомість, розподіл організаторських схильностей має дещо іншу конфігурацію, що відображає специфіку професійної орієнтації студентів-психологів. Тут пік значень зміщений у бік середнього рівня (35.3%), а частка осіб з високими та дуже високими показниками є меншою (35.3% сумарно) порівняно з комунікативними здібностями. Більше того, кожен п’ятий студент (21.6%) демонструє рівень організаторських здібностей нижче середнього. Така диспропорція є цілком зрозумілою: професія психолога часто приваблює людей, орієнтованих на глибинну індивідуальну роботу, інтроспекцію та емпатійну підтримку (формат «тет-а-тет»), а не на активне управління колективами, адміністрування процесів чи організацію масових заходів. Студенти з помірним рівнем організаторських схильностей можуть бути чудовими діагностами чи індивідуальними консультантами, хоча їм може бути складніше вести тренінгові групи чи займатися організаційною психологією.

Особливої уваги та аналізу потребує група респондентів з низьким (5.9%) та нижче середнього (13.7%) рівнями комунікативних схильностей. Наявність сумарно майже 20% студентів із низьким комунікативним потенціалом на старших курсах є певним викликом для системи професійної підготовки.

Якісний аналіз відповідей цих респондентів показує, що вони часто відчувають внутрішню скутість у новій компанії, надають перевагу усамітненню, важко переживають критику на свою адресу та уникають ситуацій, де потрібно проявляти ініціативу. Для звичайної людини такі риси можуть бути варіантом норми, але у контексті професійної діяльності психолога це може стати серйозним бар'єром. Фахівець, який сам відчуває дискомфорт та тривогу від процесу спілкування, ризикує неусвідомлено транслювати цей стан клієнту (феномен емоційного зараження), що унеможливлює створення простору довіри та безпеки. Крім того, такі студенти можуть мати труднощі з проведенням інтерв'ю, збором анамнезу та конфронтацією у терапії.

Аналіз кореляції між комунікативними та організаторськими схильностями виявив цікаву закономірність: серед респондентів з високим рівнем організаторських здібностей майже завжди спостерігається і високий рівень комунікативних (що логічно, адже неможливо організовувати людей без спілкування). Однак, зворотний зв'язок не є таким однозначним: багато студентів з високими комунікативними здібностями мають низькі організаторські. Це підтверджує існування типу «вільного комунікатора» – особистості, яка любить спілкуватися заради самого процесу, але уникає відповідальності за прийняття рішень та керування іншими. Для психолога такий профіль є прийнятним, але вимагає розвитку навичок структурування бесіди (тайм-менеджмент консультації), щоб терапевтична сесія не перетворювалася на безцільну розмову.

Цікавим є також порівняння динаміки показників у розрізі курсів навчання. Хоча наше дослідження є зрізовим, якісне зіставлення результатів студентів 3-го та 4-го курсів дозволяє виявити певні тенденції. Серед студентів 4-го курсу спостерігається незначне зростання частки осіб з «високим» та «дуже високим» рівнем комунікативних схильностей порівняно з 3-м курсом. Ми схильні пов'язувати це з впливом виробничої практики, яка відбувається саме на цьому етапі навчання. Зіткнення з реальними професійними завданнями, необхідність взаємодіяти з реальними клієнтами, персоналом баз практики та

супервізорами виступає потужним стимулом для мобілізації внутрішніх ресурсів. Студенти змушені виходити зі своєї «зони комфорту», що і призводить до актуалізації та розвитку їхнього комунікативного потенціалу. Ті ж, хто мав низький потенціал, на етапі практики часто стикаються з кризою професійної ідентичності, що може пояснювати збереження відсотка низьких результатів.

Варто також зазначити роль позанавчальної активності. Додаткове анкетування показало, що респонденти, які продемонстрували пікові значення за обома шкалами (комунікативною та організаторською), як правило, активно залучені до волонтерської діяльності, роботи у громадських організаціях або студентському самоврядуванні. Це підтверджує тезу про те, що комунікативна компетентність формується не стільки через теоретичне засвоєння знань в аудиторії, скільки через реальну соціальну практику. Участь у волонтерських проєктах, особливо тих, що пов’язані з допомогою вразливим верствам населення, стає тим полігоном, де комунікативні задатки шліфуються і перетворюються на стійкі професійні якості.

Узагальнюючи результати за методикою КОС-2, можна зробити висновок про наявність сприятливого, але неоднорідного підґрунтя для професійного становлення майбутніх психологів. Високий комунікативний потенціал більшості студентів створює надійну базу для оволодіння інструментарієм професії. Однак, наявність групи ризику (студенти з низькими показниками) та диспропорція між комунікацією та організацією актуалізують необхідність впровадження диференційованих підходів у навчанні. Зокрема, для студентів з високим потенціалом акцент має бути зроблений на поглибленні рефлексії та професіоналізації спілкування, тоді як для студентів з низьким потенціалом пріоритетом має стати подолання комунікативних бар’єрів, страхів та формування базової впевненості у собі.

Наступним етапом емпіричного дослідження стало поглиблене вивчення якісних характеристик та особистісних факторів, що детермінують стиль професійного спілкування майбутніх психологів. Для цього було застосовано багатофакторну методику діагностики комунікативної соціальної

компетентності (КСК), розроблену Н.П. Фетіскіним та колегами. Цей інструментарій дозволяє нам вийти за межі простої оцінки «активності» спілкування (що ми зробили у попередньому кроці) і проаналізувати його внутрішню «начинку»: наскільки це спілкування є емоційно стійким, логічним, тактовним та контрольованим. Отримані результати були згруповані та представлені у вигляді діаграми (рис. 2.3).

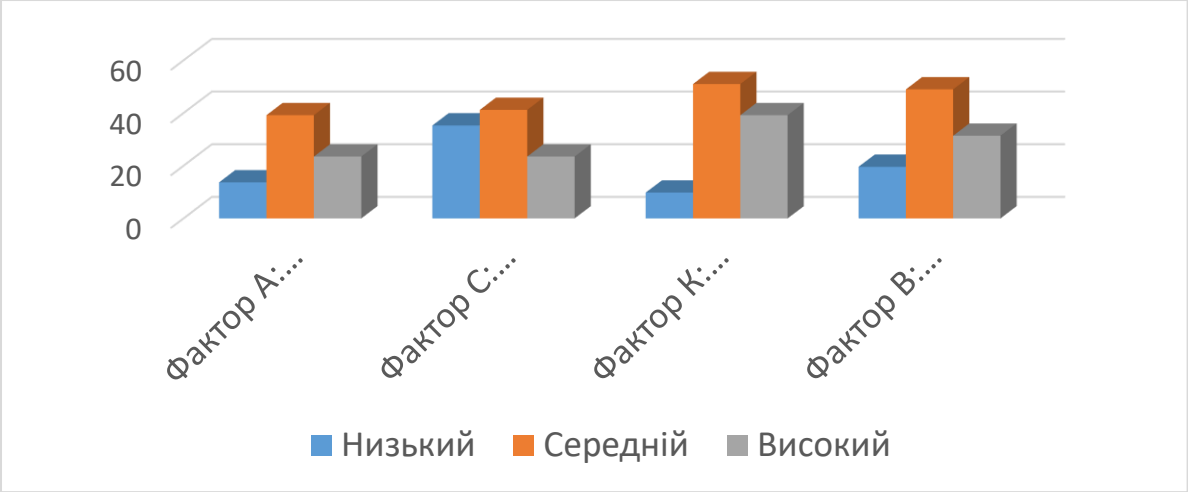


Рисунок 2.3. Розподіл рівнів вираженості ключових факторів комунікативної компетентності

Детальний аналіз профілю за Фактором А (Товариськість) підтверджує дані, отримані за методикою КОС-2, але додає важливі особистісні нюанси. Майже половина вибірки (47.1%) демонструє високий рівень цього фактора. У термінології методики це «афектотимія» – відкритість, добродушність, легкість у встановленні безпосередніх міжособистісних контактів. Такі студенти готові до співпраці, вони легко адаптуються в новому колективі, не бояться критики та охоче діляться своїми думками. Для психолога-практика високий бал за фактором А є індикатором професійної придатності, оскільки така людина сприймається клієнтами як «тепла», доступна і така, що заслуговує на довіру. Однак, варто пам’ятати про ризики надмірно високих балів, які можуть свідчити про нерозбірливість у контактах або поверховість, хоча в нашій вибірці таких екстремальних значень не виявлено. Група з низьким рівнем (13.7%) характеризується «сизотимією» – замкнутістю, скептицизмом, холодністю та

орієнтацією на речі, а не на людей. Це ще раз підтверджує наявність стабільної групи ризику, виявленої у попередньому тесті.

Найбільш значущим, складним для інтерпретації і водночас тривожним результатом нашого дослідження є розподіл показників за Фактором С (Емоційна стійкість). Цей фактор часто називають «силою Я». Він є одним із наріжних каменів професіограми психолога, оскільки визначає здатність витримувати емоційне навантаження, контейнувати (вміщувати) важкі переживання клієнта, не «заражатися» його афектами та зберігати ясність мислення у критичних ситуаціях. На жаль, отримані дані свідчать про те, що лише 23.5% студентів мають високий рівень емоційної стабільності. Це зрілі особистості, які реально дивляться на речі, спокійні та виважені. Натомість, більше третини вибірки (35.3%) демонструють низький рівень за цим фактором.

Низький бал за Фактором С вказує на емоційну нестійкість, низьку толерантність до фрустрації, імпульсивність, мінливість настрою та схильність піддаватися впливу почуттів. Студенти цієї групи можуть легко роздратуватися або засмутитися через дрібниці, вони часто переживають іпохондричні настрої та мають труднощі з поверненням до стану рівноваги після стресу. У професійній діяльності це створює серйозні ризики: психолог з низькою емоційною стійкістю швидко вигорає, може несвідомо переносити власні тривоги на клієнта (контрперенос) або втрачати контроль над ходом консультації при зіткненні з агресією чи горем. Така ситуація вимагає обов’язкового включення до програми підготовки модулів з розвитку стресостійкості та технік саморегуляції.

На противагу емоційній нестабільності, результати за Фактором К (Чутливість) виглядають досить оптимістично і ресурсно. Високий (39.2%) та середній (51.0%) рівні домінують у вибірці, тоді як низький рівень (сухість, жорсткий реалізм) притаманний лише 9.8% респондентів. Високі показники за цим фактором («премсія») свідчать про розвинену здатність до емпатії, художній, інтуїтивний тип сприйняття дійсності та увагу до відтінків людських стосунків. Студенти-психологи з високим фактором К – це натури витончені, здатні відчувати настрій співрозмовника без слів, вони сентиментальні у

хорошому сенсі цього слова і прагнуть естетики у стосунках. Це є потужним професійним ресурсом, адже емпатія та інтуїція – це основні інструменти розуміння внутрішнього світу іншої людини.

Однак, якщо співставити результати за Факторами С та К, ми виявляємо класичну проблему «пораненого цілителя». Ми спостерігаємо так звані «психологічні ножиці»: висока чутливість (К+) при низькій стійкості (С-). Це створює ефект «оголеного нерва»: студенти дуже тонко, «шкірою» відчувають біль іншої людини, але не мають достатньо «товстої шкіри» (емоційної броні), щоб захистити себе від руйнівного впливу цього болю. Така особистісна конфігурація робить майбутнього фахівця вкрай вразливим до вторинної травматизації та професійного вигорання. Вони можуть бути прекрасними емпатами, які плачуть разом з клієнтом, але їм бракує стійкості, щоб вивести клієнта з кризи. Тому основним вектором роботи для цієї групи має стати формування навичок дисоціації (вміння подивитися на ситуацію збоку) та вибудовування жорстких професійних кордонів.

Важливим для аналізу когнітивного компоненту компетентності є Фактор В (Логічне мислення). Він показує не рівень IQ як такий, а скоріше здатність до оперативного мислення, вміння бачити логічні зв’язки та абстрагуватися. У нашій вибірці 31.4% студентів мають високий рівень, а майже половина (49.0%) – середній. Це свідчить про те, що більшість майбутніх психологів здатні ефективно опрацьовувати вербальну інформацію, вибудовувати гіпотези та аналізувати ситуації. Вони кмітливі та швидко навчаються. Низький рівень (19.6%), який характеризується конкретністю мислення або певною інтелектуальною ригідністю, може створювати труднощі при опануванні складних теоретичних концепцій (наприклад, психоаналізу) та при інтерпретації проективних методик, що вимагають символічного мислення.

Додатково було проаналізовано вольовий блок компетентності через Фактор Н (Самоконтроль/Сміливість) та Фактор М (Незалежність/Практичність). За фактором Н ми бачимо переважання середнього рівня (52.9%). Високий рівень самоконтролю («пармія» – сміливість,

активність, низька чутливість до загрози) виявлено у 25.5% респондентів. Ці студенти вміють брати на себе відповідальність, вони соціально сміливі та ініціативні. Низький рівень («тректія» – боязкість, сором'язливість) у 21.6% респондентів корелює з низькими показниками за КОС-2 і вказує на наявність соціальних страхів. Щодо фактора М, то переважання середніх значень (54.9%) свідчить про баланс між практичністю та мрійливістю. Студенти здатні генерувати ідеї, але при цьому не втрачають зв'язку з реальністю, що важливо для планування корекційної роботи.

Цікавим аспектом є гендерний розріз отриманих даних. Хоча чоловіків у вибірці меншість (23.5%), якісний аналіз показує, що вони в середньому демонструють дещо вищі показники за Фактором С (емоційна стійкість) та Фактором Н (сміливість), але нижчі за Фактором К (чутливість) порівняно з жінками. Жінки ж, навпаки, демонструють пікові значення емпатії (К) та товариськості (А), але частіше потрапляють у групу з низькою емоційною стійкістю. Це підтверджує традиційні гендерні патерни соціалізації, але водночас ставить завдання перед освітянами: «підтягувати» емоційну стійкість у дівчат та розвивати емпатійну чутливість у хлопців, щоб досягти професійної гармонії.

Узагальнюючи комплексний аналіз за методикою КСК, можна сформувати узагальнений психологічний портрет досліджуваної вибірки. Сучасний студент-психолог постає як відкрита (А+), чутлива та емпатійна (К+) особистість з достатнім рівнем інтелекту (В+). Він орієнтований на людей, прагне допомагати і тонко відчуває світ. Однак, його «ахіллесовою п'ятою» є крихкість емоційної сфери: недостатня емоційна стійкість (С-) та схильність до надмірного емоційного залучення. Цей дисбаланс між «вмінням відчувати» та «вмінням витримувати» окреслює ключовий виклик професійної підготовки. Без цілеспрямованого розвитку емоційного інтелекту та навичок саморегуляції такі фахівці ризикують стати жертвами власної професії.

Завершальним етапом діагностичного зрізу стало дослідження глибинних комунікативних установок майбутніх психологів за допомогою Методики

діагностики комунікативної установки В.В. Бойка. Цей інструментарій відіграє особливу роль у нашому дослідженні, оскільки він зміщує фокус з того, що і як людина говорить (навички та здібності), на те, як вона ставиться до свого співрозмовника. Методика вимірює рівень комунікативної толерантності (КТ) – системної якості особистості, що відображає здатність приймати індивідуальність партнера без внутрішнього протесту, агресії та роздратування.

У контексті професійної діяльності психолога поняття «толерантність» виходить далеко за межі побутового розуміння терпимості. Це не просто ввічливість чи вихованість, а професійний інструмент, який забезпечує реалізацію базового етичного принципу «безоцінного ставлення до клієнта». Без сформованої комунікативної толерантності неможливе створення терапевтичного альянсу, оскільки будь-яке, навіть невербальне, засудження з боку психолога миттєво руйнує довіру.

Отримані емпіричні результати щодо загального рівня толерантності представлені на рисунку 2.4.

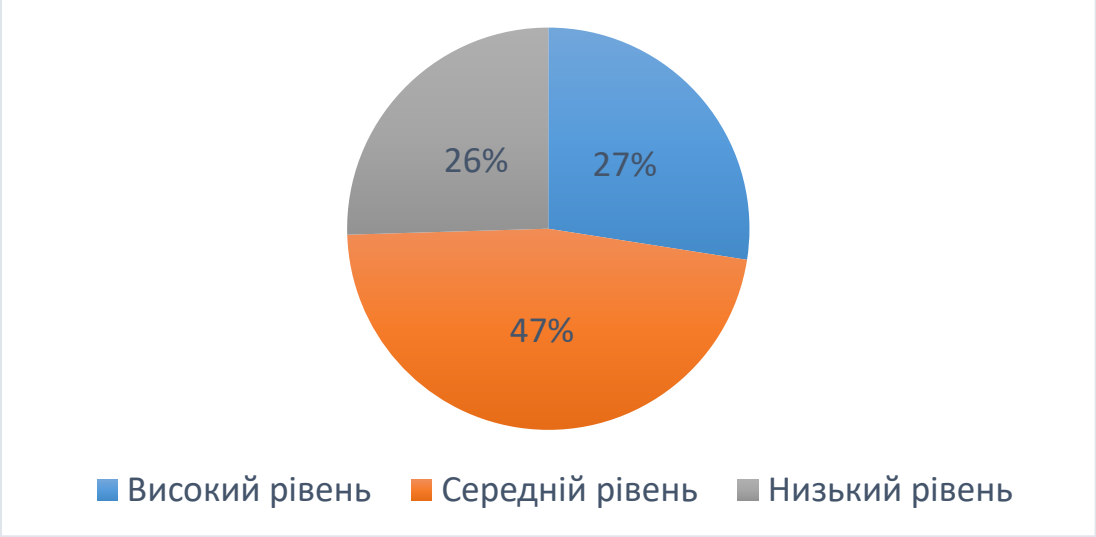


Рисунок 2.4. Розподіл рівнів загальної комунікативної толерантності

Кількісний аналіз загальних показників виявляє доволі тривожну тенденцію, яка потребує ретельної інтерпретації. Лише трохи більше чверті студентів (27.5%, 14 осіб) демонструють високий рівень комунікативної толерантності. Це найбільш професійно зріла частина вибірки. Такі студенти

здатні розділяти особистість людини та її вчинки, вони не дратуються через відмінності у світогляді, зовнішності чи манері спілкування. Для них «інакшість» іншої людини є не проблемою, яку треба виправити, а фактом реальності, з яким треба працювати. Саме ця група має найкращий прогноз щодо професійної успішності, оскільки вони менше схильні до конфліктів та емоційного вигорання через «важких» клієнтів.

Найбільша група респондентів (47.1%, 24 особи) знаходиться у зоні середнього рівня толерантності. Це означає, що їхня терпимість носить переважно ситуативний або вибірковий характер. Вони можуть бути цілком толерантними у навчальній аудиторії або з приємними, зрозумілими їм людьми, але швидко втрачають рівновагу при зіткненні з провокативною поведінкою, агресією, низьким культурним рівнем або цінностями, що суперечать їхнім власним. Така нестабільність є типовою для студентського віку, коли професійна ідентичність ще перебуває на стадії формування. Для цієї групи критично важливою є супервізійна підтримка та робота з власними «сліпими зонами» упереджень.

Особливе занепокоєння викликає група з низьким рівнем толерантності, яка складає 25.5% (13 осіб – чверть вибірки!). Ці студенти характеризуються високим рівнем внутрішньої нетерпимості, яка може проявлятися у категоричності суджень, схильності до моралізаторства, роздратуванні та прихованій агресії. У професійному плані це є «бомбою сповільненої дії». Психолог з низькою толерантністю, стикаючись зі складним клієнтом, несвідомо займає позицію «Зверхнього Судді» або «Вчителя», починає засуджувати клієнта, нав’язувати йому свої «правильні» погляди, що грубо порушує професійну етику і може завдати клієнту ретравматизації. Високий відсоток таких студентів на старших курсах свідчить про те, що академічне навчання саме по собі не гарантує особистісної зрілості.

Для деталізації проблемних зон нами було проведено пошкальний аналіз методики, який дозволив виявити специфічні «мішені» нетерпимості майбутніх психологів.

Найбільш вираженим бар'єром виявилася Шкала 3 «Категоричність або консерватизм в оцінках людей», де високі бали отримали 64.7% респондентів. Це свідчить про схильність студентів до «чорно-білого» мислення, стереотипізації та ригідності поглядів. Вони часто мають жорсткі уявлення про те, як «повинні» поводитися люди, і будь-яке відхилення від цієї норми викликає у них внутрішній протест. Для психолога це небезпечно тим, що він може підміняти психологічний аналіз побутовими оцінками («це добре», «це погано») та ігнорувати унікальний контекст життя клієнта.

На другому місці за вираженістю – Шкала 4 «Невміння приховувати або згладжувати неприємні почуття» (58.8% респондентів). Цей показник прямо корелює з низькою емоційною стійкістю (Фактор С у методиці КСК), яку ми аналізували раніше. Студенти визнають, що їм важко стриматися, коли співрозмовник їх дратує, вони можуть відповідати грубістю на грубість або демонструвати своє невдоволення невербально (мімікою, інтонацією). У консультуванні така «щирість» є непрофесійною, адже психолог зобов'язаний бути контейнером для емоцій клієнта, а не виливати на нього власні афекти.

Третє місце посідає Шкала 5 «Прагнення переробити, перевиховати партнера» (43.1%). Це класична пастка психологів-початківців, відома як «синдром рятівника» або «комплекс Бога». Студенти з високими балами за цією шкалою підсвідомо вважають, що вони знають, як клієнту жити, краще за самого клієнта. Вони схильні до директивного стилю спілкування, дають непрохані поради та намагаються «заподіяти добро», прискорюючи процеси змін. Така позиція порушує принцип автономії клієнта і часто призводить до опору в терапії.

Менш вираженими, але присутніми виявилися показники за шкалою «Неприйняття індивідуальності іншого» (Шкала 1). Близько третини студентів мають труднощі з прийняттям людей, чий темпоритм, зовнішність або звички суттєво відрізняються від їхніх власних. Це вказує на недостатню розвиненість рефлексії щодо власних проєкцій.

Цікавим є той факт, що найменші бали (тобто найвищу толерантність) студенти показали за шкалою «Нетерпимість до фізичного чи психічного дискомфорту партнера» (Шкала 8). Це означає, що майбутні психологи готові співчувати хворим або страждаючим людям (тут спрацьовує висока емпатія, виявлена в КСК), але їхня толерантність різко падає, коли «страждаюча» людина починає поводитися агресивно, нелогічно або порушує їхні кордони. Тобто, ми бачимо готовність жаліти «жертву», але неготовність приймати «складну особистість».

Таким чином, діагностика за методикою В.В. Бойка висвітлила «тіньову сторону» комунікативної компетентності майбутніх психологів. Попри високе бажання спілкуватися (КОС-2) та розвинену емпатію (КСК), значна частина студентів ще не сформувала стійкої гуманістичної установки на безумовне прийняття іншої людини. Їхня толерантність є крихкою і залежить від поведінки партнера. Це підтверджує тезу про те, що комунікативна компетентність – це не лише навички, а насамперед ціннісна позиція, формування якої вимагає глибокої особистісної роботи.

Висновки до розділу 2

1. На основі емпіричного дослідження, проведеного на базі факультету психології за участю 51 студента віком від 19 до 23 років, встановлено психологічні особливості комунікативної компетентності майбутніх фахівців. За допомогою методики КОС-2 виявлено високий комунікативний потенціал вибірки: 51.0% респондентів демонструють високий та дуже високий рівень комунікативних схильностей, що свідчить про сформовану потребу у спілкуванні та легкість у встановленні контактів. Водночас організаторські схильності виявилися менш вираженими (лише 35.3% високих показників), що вказує на орієнтацію студентів переважно на індивідуальні форми взаємодії. Якісний аналіз особистісних факторів (методика КСК) дозволив сформувати психологічний портрет вибірки, в якому

домінують товариськість (47.1% високого рівня за Фактором А) та чутливість (39.2% за Фактором К). Проте виявлено критично важливу зону ризику: 35.3% студентів мають низький рівень емоційної стійкості (Фактор С), що свідчить про вразливість до стресу та схильність до емоційного вигорання.

2. Діагностика глибинних комунікативних установок за методикою В.В. Бойка висвітлила недостатню сформованість професійної толерантності у значної частини студентів. Високий рівень повного прийняття індивідуальності іншого демонструють лише 27.5% майбутніх психологів. Найбільш поширеними комунікативними бар'єрами виявилися категоричність в оцінках людей (64.7%), невміння приховувати неприємні почуття (58.8%) та прагнення «перевиховувати» партнера (43.1%). Це вказує на наявність суперечності між високою комунікативною активністю (бажанням спілкуватися) та недостатньою психологічною готовністю до безоцінного прийняття «складних» клієнтів. Встановлено, що поєднання високої емпатії (за КСК) з низькою толерантністю та емоційною нестійкістю створює ризик професійної деформації на ранніх етапах кар'єри.

Таким чином, емпіричне дослідження підтвердило наявність у майбутніх психологів високого базового потенціалу до професійного спілкування, але водночас виявило суттєві дефіцити у сферах емоційної саморегуляції та комунікативної толерантності. Отримані результати актуалізують необхідність впровадження у процес фахової підготовки спеціалізованих тренінгових програм, спрямованих не на збільшення кількості комунікації, а на підвищення її якості через розвиток стійкості та гуманістичних установок.

РОЗДІЛ 3.
ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ

3.1. Психологічні умови та засоби розвитку комунікативної компетентності студентів

Результати проведеного нами емпіричного дослідження (Розділ 2) засвідчили наявність суттєвої диспропорції у структурі професійної компетентності майбутніх психологів. При високому рівні комунікативної активності та розвиненій емпатії, значна частина студентів демонструє недостатню емоційну стійкість та низький рівень комунікативної толерантності. Це актуалізує необхідність визначення та створення спеціальних психологічних умов, які б сприяли трансформації стихійної комунікабельності у професійну компетентність.

Під психологічними умовами ми розуміємо сукупність внутрішніх та зовнішніх факторів освітнього середовища, які цілеспрямовано впливають на розвиток особистості студента, забезпечуючи інтеріоризацію (присвоєння) ним професійних цінностей та моделей поведінки. Аналіз наукової літератури та результатів власного дослідження дозволяє виокремити низку ключових умов, необхідних для ефективного розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів.

Першою та визначальною умовою є створення мотиваційно-ціннісного середовища, яке стимулює перехід від побутової мотивації спілкування («спілкуюся, бо це приємно») до професійної («спілкуюся, щоб допомогти та зрозуміти»). Наше дослідження показало, що студенти часто орієнтовані на сам процес взаємодії, але ігнорують її результативність та екологічність. Тому в освітньому процесі критично важливо актуалізувати усвідомлення студентами цінності «Іншого» як унікальної особистості. Це досягається через зміщення фокусу з технічного оволодіння прийомами на розвиток гуманістичної установки. Студент має усвідомити, що його особиста нетерпимість чи

категоричність (високі показники яких були виявлені за методикою В.В. Бойка) є не просто рисами характеру, а професійними протипоказаннями, які підлягають корекції.

Другою умовою є забезпечення психологічної безпеки та довіри в навчальній групі. Враховуючи виявлений нами низький рівень емоційної стійкості у третини студентів (35.3% за фактором С), створення безпечного простору стає критично важливим. Майбутні психологи часто бояться припуститися помилки, виглядати некомпетентними або отримати негативну оцінку, що блокує їхню здатність до навчання. Безпечне середовище передбачає атмосферу безоцінного прийняття з боку викладача та групи, право на помилку та можливість відкритого вираження емоцій. Тільки в умовах зниженої тривожності студенти здатні експериментувати з новими моделями поведінки, відмовлятися від захисних механізмів та працювати над власними «сліпими зонами».

Третьою умовою виступає організація квазіпрофесійної діяльності. Розвиток комунікативної компетентності неможливий виключно через лекційні форми навчання. Необхідне моделювання ситуацій, які максимально наближені до реальної консультативної практики. Це передбачає занурення студента у рольову позицію «Психолога», де він змушений не просто відтворювати знання, а діяти у ситуації невизначеності, приймати рішення «тут і тепер» та нести відповідальність за хід комунікації. Саме у квазіпрофесійній діяльності відбувається «зіткнення» ідеальних уявлень студента про себе з реальністю, що стає потужним стимулом для особистісного зростання та розвитку навичок саморегуляції.

Четвертою умовою є розвиток професійної рефлексії. Наші дані вказали на те, що студенти схильні до категоричності та бажання «перевиховувати» клієнта. Це свідчить про недостатню рефлексивність – невміння відділяти власні проєкції, цінності та бажання від потреб клієнта. Розвиток рефлексії передбачає формування навички постійного самоаналізу: «Що я зараз відчуваю?», «Чому мене дратує цей клієнт?», «Чиї інтереси я зараз задовольняю – свої чи його?».

Створення умов для регулярної рефлексії (через написання есе, аналіз кейсів, супервізійні групи) дозволяє перевести неусвідомлювані деструктивні установки у сферу свідомості, де вони стають доступними для корекції.

Таким чином, ефективність вдосконалення комунікативної компетентності залежить від системної організації освітнього простору, який поєднує мотиваційну підтримку, психологічну безпеку, практичну спрямованість та глибинну рефлексію.

Реалізація визначених психологічних умов потребує застосування специфічних засобів та методів активного соціально-психологічного навчання. Аналіз емпіричних даних, зокрема виявленого розриву між високою чутливістю (Фактор К) та низькою емоційною стійкістю (Фактор С), диктує необхідність вибору інструментарію, який би працював не лише на когнітивному рівні (знання), а насамперед на емоційному та поведінковому.

Основним засобом розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів визначено соціально-психологічний тренінг (СПТ). На відміну від традиційних лекцій, тренінг дозволяє впливати на глибинні особистісні установки, які, за результатами нашого дослідження (методика Бойка), є найбільш проблемною зоною студентів. У форматі тренінгу комунікація стає не просто предметом вивчення, а реальним інструментом взаємодії, що дозволяє учасникам отримати безпосередній досвід проживання складних комунікативних ситуацій.

Серед методів, які доцільно інтегрувати у тренінгову роботу для корекції виявлених дефіцитів, ми виділяємо наступні групи:

1. Ігрові методи (рольові ігри та психодорама). Це найбільш ефективний інструмент для опрацювання навичок професійної поведінки. Розігрування ситуацій «Психолог – Агресивний клієнт» або «Психолог – Клієнт, що мовчить» дозволяє студентам у безпечних умовах зіткнутися з власним страхом, роздратуванням чи безпорадністю. Для групи студентів з низькою емоційною стійкістю це дає можливість виробити «імунітет» до стресогенних факторів комунікації, навчитися

керувати своїм станом та апробувати різні стратегії реагування без ризику зашкодити реальній людині. Важливим елементом рольової гри є зміна ролей, що дозволяє студенту відчути себе на місці клієнта і тим самим розвинути емпатію та знизити категоричність оцінок.

2. Дискусійні методи (групова дискусія, «мозковий штурм», аналіз ситуацій). Ці методи спрямовані на розвиток когнітивного компоненту компетентності та подолання ригідності мислення. Враховуючи, що 64.7% респондентів показали схильність до категоричності суджень, групові дискусії стають простором для зіткнення різних точок зору. Обговорення етичних дилем або неоднозначних випадків з практики вчить студентів толерантності до інакомислення, вмінню аргументувати свою позицію без агресії та приймати право іншого на відмінну думку. Це сприяє формуванню професійного плюралізму та гнучкості.
3. Методи тілесно-орієнтованої терапії та саморегуляції. Оскільки значна частина студентів має проблеми з контролем негативних емоцій (за даними методики Бойка та КСК), включення технік роботи з тілом є обов’язковим. Методи м’язової релаксації, дихальні вправи, техніки «заземлення» та центрування дозволяють майбутнім психологам навчитися розпізнавати тілесні маркери стресу (напругу, зміну дихання) та оперативно відновлювати рівновагу прямо в процесі комунікації. Це є прямою відповіддю на потребу підвищення емоційної стійкості.
4. Відеоаналіз (метод відеозворотного зв’язку). Цей метод є незамінним для розвитку об’єктивної самооцінки. Студенти часто не усвідомлюють, як їхня невербальна поведінка (міміка, поза, інтонація) впливає на співрозмовника. Перегляд відеозапису власної роботи дозволяє побачити себе «з боку», помітити неусвідомлювані прояви зверхності, закритості або тривоги. Це запускає потужні процеси рефлексії та мотивує до корекції власного стилю спілкування.

5. Арт-терапевтичні методи. Використання малюнка, колажу чи метафоричних карт дозволяє працювати з несвідомими установками та емоційним станом студентів в обхід раціональних захистів. Це особливо корисно для опрацювання страху перед клієнтом, невпевненості у власній компетентності та професійної ідентичності.

Інтеграція цих методів у єдину систему дозволяє створити цілісну технологію розвитку комунікативної компетентності, яка впливає одночасно на всі її складові: знання, вміння, установки та особистісні якості. На основі визначених умов та засобів нами була розроблена програма соціально-психологічного тренінгу, опис якої представлено у наступному підрозділі.

3.2. Програма соціально-психологічного тренінгу «Професійна комунікація»

На основі теоретичного аналізу проблеми та результатів емпіричного дослідження, яке виявило специфічні дефіцити у комунікативній підготовці майбутніх психологів (зокрема, низьку толерантність та емоційну нестійкість), нами було розроблено авторську програму соціально-психологічного тренінгу «Професійна комунікація».

Мета програми: формування та розвиток професійної комунікативної компетентності студентів-психологів шляхом гармонізації емоційної сфери, підвищення толерантності та оволодіння навичками конструктивної взаємодії у системі «психолог-клієнт».

Відповідно до мети та виявлених «зон ризику» (методики Бойка, КСК), були визначені наступні **завдання тренінгу:**

1. Когнітивний блок. Поглибити знання учасників про психологічні механізми професійного спілкування, бар’єри взаємодії та специфіку професійної етики.
2. Емоційний блок (пріоритетний). Розвивати емоційну стійкість та навички саморегуляції. Навчити студентів ідентифікувати власні емоційні стани та конструктивно виражати їх, не порушуючи

професійних кордонів.

3. Ціннісний блок. Сприяти формуванню гуманістичної професійної позиції, що базується на безоцінному прийнятті клієнта, емпатії та комунікативній толерантності. Пропрацювати установки категоричності та бажання «перевиховувати» інших.
4. Поведінковий блок. Відпрацювати практичні навички активного слухання, вербалізації емоцій, встановлення рапорту та керування конфліктними ситуаціями.

Принципи побудови тренінгу:

- Принцип активності: залучення всіх учасників до інтенсивної взаємодії.
- Принцип дослідницької позиції: заохочення учасників до самостійного пошуку рішень та відкриття нових стратегій поведінки, а не отримання готових рецептів.
- Принцип об'єктивізації поведінки: переведення імпульсивних реакцій на мову усвідомлених дій через зворотний зв'язок.
- Принцип партнерського спілкування: визнання цінності особистості кожного учасника, відмова від критики та директивності.

Структура програми:

Програма розрахована на 24 академічні години і складається з трьох логічно пов'язаних модулів, кожен з яких спрямований на вирішення конкретного блоку проблем, виявлених під час діагностики.

Модуль 1. «Я у професії: самопізнання та бар'єри» (8 годин)

Цей модуль спрямований на роботу з особистісним компонентом компетентності.

Основний фокус: усвідомлення власного комунікативного стилю, діагностика індивідуальних труднощів та бар'єрів (страх оцінки, невпевненість).

Ключові теми: «Мій образ як професіонала», «Що заважає мені чути іншого?», «Мої страхи у роботі з клієнтом».

Очікуваний результат: підвищення рівня рефлексії, зниження ситуативної тривожності, формування мотивації до змін.

Модуль 2. «Мистецтво толерантності: Робота з установками» (8 годин)

Цей модуль є відповіддю на низькі результати за методикою В.В. Бойка.

Основний фокус: корекція деструктивних комунікативних установок (категоричності, нетерпимості), розвиток емпатії та прийняття «інакшості».

Ключові теми: «Стереотипи та упередження», «Як працювати з тим, хто дратує?», «Безоцінне ставлення: міф чи реальність?».

Очікуваний результат: зниження рівня категоричності, формування навички відділяти особистість клієнта від його вчинків, розвиток професійної терпимості.

Модуль 3. «Інструментарій профі: Техніки та саморегуляція» (8 годин)

Цей модуль спрямований на корекцію низької емоційної стійкості (Фактор С за КСК) та відпрацювання поведінкових навичок.

Основний фокус: оволодіння техніками активного слухання та методами емоційної саморегуляції у стресових ситуаціях.

Ключові теми: «Техніки емпатійного слухання», «Керування конфліктом», «Аптечка самодопомоги: як не згоріти на роботі».

Очікуваний результат: підвищення емоційної стійкості, оволодіння конкретними техніками ведення бесіди, вміння відновлювати ресурсний стан.

Кожне тренінгове заняття будується за класичною схемою:

1. Вступна частина (розігрів): вправи-активатори для створення робочої атмосфери та актуалізації уваги.
2. Основна частина: міні-лекції, рольові ігри, психогімнастичні вправи, робота в парах та малих групах для відпрацювання навичок.
3. Заключна частина (рефлексія): обговорення отриманого досвіду, зворотний зв’язок («шерінг»), підбиття підсумків.

Висновки до розділу 3

1. На основі аналізу емпіричних даних визначено систему психологічних умов та засобів, необхідних для ефективного розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів. Встановлено, що ключовими

умовами є створення мотиваційно-ціннісного середовища, яке трансформує побутову комунікабельність у професійну компетентність, забезпечення психологічної безпеки для подолання страху помилки, організація квазіпрофесійної діяльності (моделювання ситуацій консультування) та розвиток професійної рефлексії. Обґрунтовано доцільність використання активних методів соціально-психологічного навчання (рольових ігор, відеотренінгу, дискусійних методів), які дозволяють інтегрувати когнітивний, емоційний та поведінковий компоненти компетентності.

2. Розроблено авторську програму соціально-психологічного тренінгу «Професійна комунікація», спрямовану на корекцію виявлених дефіцитів у підготовці студентів (низької толерантності та емоційної нестійкості). Програма складається з трьох логічно пов’язаних модулів: «Я у професії: Самопізнання та бар’єри» (актуалізація професійної свідомості), «Мистецтво толерантності: Робота з установками» (корекція категоричності та розвиток безоцінного ставлення) та «Інструментарій профі: Техніки та саморегуляція» (формування навичок емпатійного слухання та стресостійкості). Програма базується на принципах активності, партнерського спілкування та об’єктивізації поведінки, що забезпечує глибоке опрацювання особистісних установок та закріплення конструктивних моделей професійної взаємодії.

Таким чином, запропоновані психологічні умови та розроблена тренінгова програма створюють цілісну методичну основу для вдосконалення фахової підготовки майбутніх психологів, дозволяючи гармонізувати їхній комунікативний потенціал та сформувати стійку професійну позицію, що базується на толерантності, емпатії та емоційній стабільності.

ВИСНОВКИ

У дипломній роботі здійснено теоретичне обґрунтування та емпіричне дослідження психологічних особливостей розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів, а також розроблено програму її вдосконалення. Узагальнення результатів дослідження дозволяє сформулювати наступні висновки:

1. Теоретичний аналіз проблеми дозволив визначити комунікативну компетентність як інтегративну, системну якість особистості, що є фундаментом професійної діяльності психолога. Встановлено, що для фахівця соціономічного профілю це утворення виходить за межі технічних навичок спілкування і трансформується у складну структуру, яка поєднує глибокі знання психології, розвинену емпатію, емоційну стійкість та специфічні ціннісні установки (безоцінне ставлення, толерантність). Доведено, що студентський вік є сенситивним періодом для переходу від побутової, спонтанної комунікації до професійної, усвідомленої взаємодії, яка базується на принципах гуманізму та партнерства.
2. Емпіричне дослідження виявило наявність високого базового потенціалу до професійного спілкування у майбутніх психологів. Встановлено, що більше половини досліджуваних демонструють високу потребу в соціальних контактах, легкість у встановленні нових зв’язків та виражену комунікативну сміливість. Психологічний портрет сучасного студента-психолога характеризується відкритістю, товариськістю та розвиненою інтуїтивною чутливістю до станів іншої людини. Водночас виявлено, що організаторські здібності у студентів розвинені значно слабше, що свідчить про їхню професійну орієнтацію переважно на індивідуальні форми роботи (консультування), аніж на управлінську діяльність.

3. Водночас дослідження висвітлило суттєву суперечність у структурі компетентності майбутніх фахівців: дисбаланс між високою емпатійністю та недостатньою психологічною стійкістю. Виявлено, що більше третини студентів мають низький рівень емоційної стійкості, що робить їх вразливими до стресу та підвищує ризик швидкого професійного вигорання. Інтерпретація цього феномену свідчить про наявність ефекту «оголеного нерва»: студенти тонко відчувають переживання клієнта, але не мають достатніх навичок саморегуляції, щоб захистити власну психіку від надмірного емоційного залучення.
4. Діагностика глибинних комунікативних установок виявила недостатню сформованість професійної толерантності. Встановлено, що чверть вибірки демонструє виражену нетерпимість до індивідуальності іншого, що проявляється у категоричності суджень, невмінні приховувати роздратування та бажанні «перевиховувати» співрозмовника. Це вказує на те, що значна частина студентів, попри бажання допомагати людям, поки що не готова до реалізації базового етичного принципу психолога – безоцінного прийняття клієнта. Така ситуація свідчить про розрив між теоретичними знаннями про етику та реальними поведінковими патернами.
5. На основі отриманих даних розроблено та обґрунтовано програму соціально-психологічного тренінгу «Професійна комунікація». Програма спрямована на корекцію виявлених дефіцитів і включає роботу над усвідомленням власних комунікативних бар’єрів, розвиток емоційної стійкості через техніки саморегуляції та формування гуманістичних установок толерантності. Реалізація запропонованих заходів дозволяє гармонізувати структуру компетентності, трансформуючи стихійну активність студентів у зрілу професійну позицію, здатну витримувати напругу терапевтичного процесу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрощук І. Комунікативна компетентність як важливий засіб ефективної взаємодії учасників освітнього процесу. Молодь і ринок. 2022. № 3-4 (201-202). С. 34–38.
2. Балл Г. О. Про психологічні засади формування готовності до професійної праці. Психолого-педагогічні проблеми професійної освіти / за ред. І. А. Зязюна. Київ, 1994. С. 48–56.
3. Березка С., Кузнецова А. Розвиток комунікативної компетентності майбутніх практичних психологів засобами тренінгової діяльності. Гуманізація навчально-виховного процесу. 2020. № 1 (33). С. 45–51.
4. Білова М. Е., Коваль Г. Ш., Кременчуцька М. К. Психологічна проникливість як складник професійної компетентності майбутніх психологів. Габітус. 2020. Вип. 16. С. 71–75. URL: http://habitus.od.ua/journals/2020/16-2020/13.pdf.
5. Блинова О. Є., Мойсеєнко В. В. Асертивність як чинник комунікативної компетентності студентів. Scientific Journal Virtus. 2020. № 40. С. 36–39.
6. Богдан Ж., Середа Н., Солодовник Т. Формування комунікативної компетентності студентів закладів вищої освіти : монографія. Харків : Друкарня Мадрид, 2020. 262 с.
7. Болдирєва С. О. Особливості та важливість розвитку комунікативної компетентності та емпатії у професійній діяльності психолога. Актуальні проблеми практичної психології : зб. наук. пр. Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. (Одеса, 19 трав. 2023 р.). Одеса, 2023. С. 165–168.
8. Вдович С. Розвиток комунікативних навичок майбутніх психологів під час проведення тренінгів. Наукове забезпечення освітньої діяльності у сфері цивільного захисту : матеріали ІІ наук.-практ. конф. (за міжнар. участю). Київ, 2019. С. 20–21.
9. Вольфовська Т. Комунікативна компетентність молоді як одна з передумов досягнення життєвої мети. Шлях освіти. 2001. № 3. С. 13–16.

10. Гавриляк Л. С. Комунікативна компетентність як складова професійної підготовки сучасного фахівця. Scientific journal «ΛΌГОΣ. The art of scientific mind». 2019. № 3. С. 70–73.
11. Заброцький М. М. Комунікативна компетентність вчителя: екопсихологічний вимір. Практична психологія та соціальна робота. 2009. № 6. С. 1–4.
12. Зязюн І. А. Педагогіка добра: ідеали і реалії : наук.-метод. посібник. Київ : МАУП, 2000. 312 с.
13. Ічанська О. М., Закревська А. І. Емоційний інтелект та емпатія як ресурси професійної підготовки студентів-психологів. Молодий вчений. 2019. № 9 (2). С. 272–276.
14. Кадолба Т. С. Психологічний супровід розвитку комунікативної компетентності у студентів закладів вищої освіти : магістерська робота. Кривий Ріг, 2021. 83 с.
15. Казібекова В. Ф. Психологічні особливості комунікативної компетентності майбутніх фахівців. Інсайт. 2020. Вип. 2. С. 64–71.
16. Калашнікова Г. В. Психологічні особливості розвитку комунікативної компетентності особистості в юнацькому віці : магістерська робота. Кривий Ріг, 2024. 67 с.
17. Капункіна Ю. Компоненти комунікативної компетентності майбутніх психологів. Актуальні проблеми особистісного зростання : зб. наук. пр. Всеукр. наук.-практ. конф. для молодих вчених. Житомир : Вид-во ЖДУ імені Івана Франка, 2019. С. 159–161.
18. Каряка І. В. Особливості розвитку комунікативної компетентності у студентів-психологів. Психологічні студії. 2023. № 3. С. 45–50. DOI: https://doi.org/10.32782/psych.studies/2023.3.6.
19. Козолуп А. В., Вольнова Л. М. Комунікативна компетентність психолога як чинник ефективності психологічної взаємодії. Актуальні проблеми психології в умовах кризових ситуацій : зб. наук. пр. круглого столу. Київ, 2020. С. 21–23.

20. Корніяка О. Вивчення розвитку комунікативної компетентності студентів. Проблеми сучасної психології. 2011. Вип. 12. С. 221–230.
21. Корніяка О. М. Особливості розвитку комунікативної компетентності фахівців на різних етапах їх професійного становлення. Психолінгвістика. 2011. Вип. 8. С. 33–45.
22. Костюков Б. Особливості розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів : магістерська робота. Хмельницький, 2024. 74 с.
23. Кричовська Р. Р., Ляшенко О. А. Особливості використання вербальних і невербальних засобів комунікації у кризовому консультуванні. Актуальні проблеми психології в умовах кризових ситуацій : зб. наук. пр. круглого столу. Київ, 2023. С. 24–25.
24. Левицька Л. Тренінгові технології розвитку комунікативної компетенції психологів. Психологічні травелоги. 2024. № 1. С. 149–158. DOI: https://doi.org/10.31891/PT-2024-1-14.
25. Лісова В. І. Комунікативна компетентність психолога як складник професійної майстерності. Наукові записки НаУОА. Серія «Психологічні науки». 2015. Т. 2. С. 73–78.
26. Луговий В. І. Дослідницько-інноваційна діяльність науково-педагогічних працівників як умова їх професійного становлення (теоретичний і практичний аспекти). Нові технології навчання. 2009. Спец. вип. 59. С. 3–8.
27. Низовець О. А. Особистісні детермінанти розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07. Київ, 2011. 20 с.
28. Новосад Т. П. Особливості розвитку комунікативної компетентності студентів на різних етапах фахової підготовки : магістерська робота. Рівне, 2021. 63 с.
29. Панок В. Г. Концептуальні підходи до формування особистості практикуючого психолога. Практична психологія та соціальна робота. 1998. № 4. С. 5–7.

30. Писаревський І. М. Професійно-комунікативна компетентність (в туризмі) : підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 175 с.
31. Полторак О.О., Калениченко Р.А. Психологічні особливості розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів / Актуальні проблеми психологічної та соціальної адаптації в умовах кризового суспільства: матеріали VIII Міжнародної конференції (23–25 квітня 2025 року) – Ірпінь: Державний податковий університет, 2025. – С. 350–353.
32. Полторак О. О., Калениченко Р. А. Психологічні особливості розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів. Актуальні проблеми освітнього процесу в контексті європейського вибору України : матеріали VIII Міжнар. конф. (Київ, 12 листоп. 2025 р.). Київ : КНУБА, 2025. С. 729–731.
33. Пономаренко Т. І. Психологічні чинники розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів у медійному просторі: дис. ... д-ра філософії : 053 Психологія. Київ : НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2022. 281 с.
34. Рибалко О. М. Комунікативні здібності психологів та їх вплив на професійну діяльність. Актуальні проблеми психології : зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка. 2018. Т. 5. Вип. 17. С. 53–62.
35. Руднік Ю. В., Лупійко Л. В. Особливості розвитку емпатії у психологів-консультантів. Актуальні проблеми психології в умовах кризових ситуацій : зб. наук. пр. круглого столу. Київ, 2023. С. 40–41.
36. Сібіль О. Компетентність випускника школи. Завуч. 2004. № 8 (194). С. 11–12.
37. Сікорська Л. Б. Зміст комунікативної компетентності працівників ОВС та її розвиток. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. 2011. № 1. С. 106–119.
38. Стеценко Н. М. Комунікативна компетентність як складова професійної підготовки сучасного фахівця. Педагогічний альманах. 2016. Вип. 29. С. 185–191.
39. Товканець Г., Кирилик О. Комунікативний самоконтроль як компонент професійної компетентності майбутнього вчителя навчальної школи.

Навчальний вісник Мукачівського державного університету. 2021. № 1. С. 224–227.

40. Тур О. Розвиток комунікативної компетентності майбутніх психологів: системний підхід. Прояви резилієнтності на різних рівнях системи: сім’я, освіта, суспільство під час війни : зб. наук. матеріалів ІІ Міжнар. наук.-практ. конф. (Полтава, 23-24 трав. 2024 р.). Полтава, 2024. С. 105–106.
41. Хлістунова Н. В. Формування системи комунікацій у навчально-виховному процесі ВНЗ. Ефективна економіка. 2016. № 1. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2016_1_27.
42. Холод В. В. Особливості комунікативної компетентності майбутніх психологів : курсова робота. Київ, 2025. 49 с.
43. Хромова Ю. О. Комунікативна компетентність студентів-психологів. Матеріали науково-практичної конференції (Одеса, 24-25 листоп. 2023 р.). Одеса, 2023. С. 50–53.
44. Черезова І. О. Комунікативна компетентність як умова соціально-психологічної адаптації особистості. Проблеми сучасної психології. 2012. Вип. 18. С. 799–808.
45. Чуйко О. Ю., Сергієнко Н. П. Особливості комунікативної компетентності студентів-психологів. Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. 2023. Вип. 14. С. 112–119.
46. Шевченко С., Фалько Н. Розвиток комунікативної компетентності майбутніх психологів. Габітус. 2020. № 2 (18). С. 143–148.
47. Шевченко Т. С. Розвиток комунікативної компетентності здобувачів освіти : магістерська робота. Кривий Ріг, 2023. 83 с.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А
Методика діагностики комунікативної соціальної компетентності (КСК) (Н. П. Фетіскін, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов)

Інструкція: Вам пропонується 100 тверджень. Прочитайте кожне запитання та виберіть один із трьох варіантів відповіді (а, б, в), який найбільше відповідає Вашій думці. Намагайтеся відповідати щиро, довго не замислюючись. Варіант «б» використовуйте лише у крайніх випадках.

Текст опитувальника

1. Я добре зрозумів інструкцію і готовий щиро відповісти на питання: а) так; б) не впевнений; в) ні.
2. Я не хотів би знімати дачу: а) в жвавому дачному селищі; б) щось середнє; в) у відокремленому місці, в лісі.
3. Я віддаю перевагу нескладній класичній музиці перед сучасними популярними мелодіями: а) вірно; б) не впевнений; в) невірно.
4. По-моєму, цікавіше бути: а) інженером-сталеваром; б) не знаю; в) драматургом.
5. Я досяг би в житті набагато більшого, якби люди не були налаштовані проти мене: а) так; б) не знаю; в) ні.
6. Люди були б щасливіші, якби більше часу проводили в суспільстві своїх друзів: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.
7. Будуючи плани на майбутнє, я часто розраховую на удачу: а) так; б) важко відповісти; в) ні.
8. «Лопата» так відноситься до «копати», як «ніж» до: а) гострий; б) різати; в) точити.
9. Майже всі родичі добре до мене ставляться: а) так; б) не знаю; в) ні.
10. Іноді якась нав'язлива думка не дає мені заснути: а) так, це вірно; б) не впевнений; в) ні.
11. Я ніколи ні на кого не серджуся: а) так; б) важко відповісти; в) ні.
12. При однаковій зарплаті мені було б цікавіше працювати: а) столяром; б) не знаю; в) офіціантом у хорошому ресторані.
13. Більшість знайомих вважають мене веселим співрозмовником: а) так; б) не впевнений; в) ні.
14. У школі я віддавав перевагу: а) урокам музики; б) важко сказати; в) заняттям у майстернях.
15. Мені безумовно не щастить у житті: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.
16. У старших класах я брав участь у спортивному житті школи: а) дуже рідко; б) від випадку до випадку; в) досить часто.
17. Я підтримую вдома порядок і завжди знаю, що де лежить: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.
18. «Втомлений» відноситься до «роботи», як «гордий» до: а) усмішка; б) успіх; в) щасливий.
19. Я поводжуся так, як прийнято в колі людей, серед яких я перебуваю: а) так; б) коли як; в) ні.

20. У своєму житті я, як правило, досягаю тих цілей, які ставлю перед собою: а) так; б) не впевнений; в) ні.
21. Іноді я із задоволенням слухаю непристойні анекдоти: а) так; б) важко відповісти; в) ні.
22. Якби мені довелося вибирати, я вважав би за краще бути: а) лісничим; б) важко вибрати; в) учителем старших класів.
23. Мені хотілося б ходити в кіно, на вистави частіше ніж один раз на тиждень: а) так; б) як більшість; в) рідше.
24. Я добре орієнтуюся в незнайомій місцевості: а) так; б) щось середнє; в) ні.
25. Я не ображаюся, коли люди з мене жартують: а) так; б) коли як; в) ні.
26. Мені б хотілося працювати в окремій кімнаті, а не разом з колегами: а) так; б) не впевнений; в) ні.
27. Багато в чому я вважаю себе цілком зрілою людиною: а) це вірно; б) не впевнений; в) це невірно.
28. Яке зі слів не підходить до двох інших: а) свічка; б) місяць; в) лампа.
29. Зазвичай люди неправильно розуміють мої вчинки: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.
30. Мої друзі: а) мене не підводили; б) зрідка; в) досить часто.
31. Зазвичай я переходжу вулицю там, де мені зручно, а не там, де належить: а) так; б) важко відповісти; в) ні.
32. Якби я зробив корисний винахід, я б волів: а) далі працювати над ним; б) важко вибрати; в) подбати про його використання.
33. У мене менше друзів, ніж у більшості людей: а) так; б) щось середнє; в) ні.
34. Мені більше подобається читати: а) описи конфліктів; б) не знаю; в) роман, що збуджує уяву.
35. Моїй родині не подобається спеціальність, яку я вибрав: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.
36. Мені легше вирішити важке питання: а) якщо обговорюю з іншими; б) середнє; в) якщо обмірковую на самоті.
37. Виконуючи роботу, я не заспокоююся, поки не враховано дрібниці: а) вірно; б) середнє; в) невірно.
38. «Подив» відноситься до «незвичайний», як «страх» до: а) хоробрий; б) неспокійний; в) жахливий.
39. Мене обурює, коли комусь вдається уникнути покарання: а) так; б) по-різному; в) ні.
40. Мені здається, деякі люди уникають мене, хоча не знаю, чому: а) вірно; б) не впевнений; в) невірно.
41. Я ніколи не порушував обіцянок: а) так; б) не знаю; в) ні.
42. Мені було б цікаво розмовляти з замовниками, клієнтами: а) так; б) середнє; в) вести документацію.
43. Я вважаю, що: а) справі час, потісі годину; б) середнє; в) жити потрібно весело.
44. Мені було б цікаво повністю змінити сферу діяльності: а) так; б) не впевнений; в) ні.
45. Моє сімейне життя не гірше, ніж у більшості знайомих: а) так; б) важко сказати; в) ні.
46. Мені неприємно, якщо люди вважають мене невихованим: а) дуже; б) трохи; в) зовсім не турбує.
47. Бувають періоди, коли важко втриматися від жалості до себе: а) часто; б) іноді; в) ніколи.
48. Яка з дробів не підходить: а) 3/7; б) 3/9; в) 3/11.
49. Я впевнений, що про мене говорять за спиною: а) так; б) не знаю; в) ні.
50. Коли люди поводяться нерозсудливо: а) я спокійний; б) середнє; в) відчуваю презирство.

51. Іноді мені дуже хочеться вилаятися: а) так; б) важко відповісти; в) ні.
52. Я волів би бути: а) адвокатом; б) важко відповісти; в) штурманом.
53. Мені подобається робити ризиковані вчинки: а) так; б) щось середнє; в) ні.
54. Я люблю музику: а) легку; б) середнє; в) емоційно насичену.
55. Найважче для мене – справитися з собою: а) вірно; б) не впевнений; в) невірно.
56. Я волію планувати справи сам: а) так; б) щось середнє; в) ні.
57. Іноді почуття заздрості впливає на мої вчинки: а) так; б) середнє; в) ні.
58. «Розмір» відноситься до «сума», як «нечесний» до: а) в'язниця; б) грішний; в) вкрав.
59. Батьки часто чіпляються до мене: а) так; б) середнє; в) ні.
60. Коли я слухаю музику, а поруч голосно розмовляють: а) не заважає; б) середнє; в) злить мене.
61. Часом мені приходять нехороші думки: а) так; б) важко відповісти; в) ні.
62. Мені здається, цікавіше бути: а) художником; б) не знаю; в) директором театру.
63. Я волів би одягатися скромно, як всі: а) згоден; б) не впевнений; в) не згоден.
64. Іноді необхідно прикласти силу: а) згоден; б) середнє; в) ні.
65. Я любив школу: а) так; б) важко сказати; в) ні.
66. Я краще засвоюю матеріал: а) читаючи книгу; б) середнє; в) обговорюючи в групі.
67. Я дію по-своєму, а не за правилами: а) згоден; б) не впевнений; в) ні.
68. АВ відноситься до ГВ, як СР до: а) ПО; б) ОП; в) ТУ.
69. Зазвичай я задоволений своєю долею: а) так; б) не знаю; в) ні.
70. Іноді я відчуваю себе не в змозі зробити те, що планував: а) згоден; б) середнє; в) ні.
71. Не всі мої знайомі мені подобаються: а) так; б) важко відповісти; в) ні.
72. Якби мене попросили організувати свято: а) погодився б; б) не знаю; в) я зайнятий.
73. Вечір наодинці краще, ніж вечірка: а) згоден; б) не впевнений; в) ні.
74. Мене більше приваблює краса вірша, ніж зброї: а) так; б) не впевнений; в) ні.
75. У мене більше причин побоюватися чогось, ніж у інших: а) так; б) важко сказати; в) ні.
76. Працюючи над чимось, я волів би робити це: а) в колективі; б) не знаю; в) самостійно.
77. Я чекаю, поки буду впевнений у правоті, перш ніж говорити: а) завжди; б) звичайно; в) іноді.
78. «Кращий» відноситься до «найгірший», як «повільний» до: а) швидкий; б) найкращий; в) якнайшвидший.
79. Я роблю багато вчинків, про які шкодую: а) так; б) важко сказати; в) ні.
80. Я можу зосереджено працювати в шумі: а) так; б) щось середнє; в) ні.
81. Я ніколи не відкладаю на завтра те, що повинен зробити сьогодні: а) так; б) важко сказати; в) ні.
82. У мене було: а) мало виборних посад; б) кілька; в) багато.
83. Я часто розмовляю про минулі приємні події: а) так; б) середнє; в) ні.
84. На вулиці я зупинюся подивитися на художника: а) так; б) не впевнений; в) ні.
85. Іноді мені хотілося піти з дому: а) так; б) не впевнений; в) ні.
86. Я волів би жити тихо: а) так; б) середнє; в) ні.
87. Перед розмовою я зазвичай збираюся з думками: а) ні, кажу відразу; б) середнє; в) так.
88. Яка комбінація продовжить ряд Х0000ХХ000ХХХ: а) ОХХХ; б) 00ХХ; в) Х000.
89. Мені байдуже, що про мене думають інші: а) так; б) середнє; в) ні.
90. Мені бувають сновидіння, від яких я прокидаюся: а) часто; б) зрідка; в) ніколи.
91. Я кожен день прочитую всю газету: а) так; б) важко сказати; в) ні.
92. Я люблю робити подарунки: а) так; б) важко відповісти; в) це обов'язок.

93. Не люблю бувати там, де ні з ким поговорити: а) вірно; б) не впевнений; в) невірно.
94. У школі я віддавав перевагу: а) мові; б) не знаю; в) математиці.
95. Дехто затаїв злобу проти мене: а) так; б) не знаю; в) ні.
96. Я охоче беру участь у громадському житті: а) так; б) середнє; в) ні.
97. Начальник має можливість наполягти на своєму: а) так; б) не впевнений; в) ні.
98. Яке зі слів не підходить: а) будь-який; б) кілька; в) більша частина.
99. У веселій компанії мені незручно дуріти: а) так; б) по-різному; в) ні.
100. Якщо я зробив промах, то швидко забуваю про нього: а) так; б) середнє; в) ні.

Обробка результатів

Відповіді порівнюються з ключем. За збіг з ключем – 2 бали, за відповідь «б» – 1 бал. Для фактора В: за збіг – 2 бали, за розбіжність – 0 балів. Бали сумуються за факторами:

- Фактор А. Товариськість (+) – Замкнутість (-)
- Фактор В. Логічне мислення
- Фактор С. Емоційна стійкість (+) – Нестійкість (-)
- Фактор Д. Життєрадісність (+) – Серйозність (-)
- Фактор К. Чутливість (+) – Раціоналізм (-)
- Фактор М. Незалежність (+) – Залежність від групи (-)
- Фактор Н. Самоконтроль (+) – Імпульсивність (-)
- Фактор Л. Шкала правдивості (якщо > 12 – дані недостовірні).
- Фактор П. Схильність до асоціальної поведінки (якщо > 20 – ознака проблемної адаптації).

Рівні факторів:

- 16–20 балів – максимальний рівень;
- 13–15 балів – переважна вираженість;
- 8–12 балів – середній рівень;
- 5–7 балів – низький рівень.

ДОДАТОК Б

Методика діагностики комунікативної установки (В. В. Бойко)

Інструкція: прочитайте наведені нижче твердження. Оцініть, наскільки кожне з них є вірним стосовно Вас, використовуючи наступну шкалу:

- 0 балів – зовсім невірно;
- 1 бал – вірно до певної міри;
- 2 бали – вірно значною мірою;
- 3 бали – вірно вищою мірою.

Текст опитувальника

1. Повільні люди зазвичай приводять мене у стан нервового збудження.
2. Мене роздратовують метушливі, непосидючі люди.
3. Галасливі дитячі ігри витерплюю важко.
4. Оригінальні, нестандартні, яскраві особистості найчастіше впливають на мене негативно.
5. Бездоганна у всьому людина насторожила би мене.
6. Мене зазвичай примушує нервувати нетямущий співрозмовник.
7. Мене роздратовують любителі побалакати.
8. Я б обтяжливо спілкувався з байдужим для мене попутником, якщо він проявить ініціативу.
9. Я б обтяжливо спілкувався з попутником, який поступається мені за рівнем знань і культури.
10. Мені важко знайти спільну мову з партнерами іншого інтелектуального рівня, ніж я.
11. Сучасна молодь справляє неприємне враження своїм зовнішнім виглядом.
12. Так звані «нові росіяни» зазвичай справляють неприємне враження безкультур'ям або жадобою.
13. Представники деяких національностей в моєму оточенні викликають в мене антипатію.
14. Є тип чоловіків (жінок), котрих я дуже не люблю.
15. Терпіти не можу ділових партнерів з низьким професійнім рівнем.
16. Вважаю, що на грубість треба відповідати тим же.
17. Мені важко не подавати виду, якщо людина мені чимось неприємна.
18. Мене роздратовують люди, які прагнуть під час сварки відстоювати лише свою позицію.
19. Мені не подобаються самовпевнені люди.
20. Зазвичай мені важко утриматися від зауваження на адресу злісної людини, яка штовхається в транспорті.
21. Я маю звичку повчати оточуючих.
22. Невиховані люди обурюють мене.
23. Я часто зупиняю свою увагу на тому, що намагаюся виховувати когось.
24. Я за звичкою постійно роблю комусь зауваження.
25. Я люблю командувати близькими.
26. Мене роздратовують люди похилого віку, коли в години пік їх можна зустріти в транспорті.
27. Проживати в номері готелю зі сторонньою людиною для мене – це просто тортури.

28. Коли партнер не згодний у чомусь з моєю правильною позицією, то зазвичай це мене дратує.
29. Я виявляю нетерплячість, коли мені заперечують.
30. Мене роздратовує, коли партнер робить щось по-своєму, не так, як мені хочеться.
31. Зазвичай я сподіваюсь, що мої кривдники отримають по заслугах.
32. Мені часто докоряють тим, що я буркотливий.
33. Я довго пам'ятаю образи, завдані мені тими, кого я ціную та поважаю.
34. Не можна пробачати співробітникам нетактовні жарти.
35. Якщо діловий партнер ненароком зачепить мою самолюбність, я все одно на нього ображуся.
36. Я засуджую людей, які плачуться «в чужу жилетку».
37. Внутрішньо я не схвалюю колег, які за будь-якого випадку розповідають про свої недуги.
38. Я намагаюся уникати розмови, коли хтось починає скаржитись на своє сімейне життя.
39. Зазвичай я без особливої уваги вислуховував сповіді друзів.
40. Мені іноді хочеться розізлити кого-небудь з рідних або друзів.
41. Як правило, мені важко піти на поступки партнерам.
42. Мені важко знайти спільну мову з людьми, у яких поганий характер.
43. Зазвичай я важко пристосовуюсь до нових партнерів по спільній роботі.
44. Я утримуюсь підтримувати стосунки з дещо дивними людьми.
45. Найчастіше я принципово наполягаю на своєму, навіть якщо розумію, що партнер має рацію.

Обробка та інтерпретація результатів

Підраховується сума балів за всіма 45 твердженнями. Максимальна кількість балів – 135.
Чим вищий бал, тим нижчий рівень комунікативної толерантності.

Показники за дев'ятьма ознаками (по 5 питань на кожну, максимум 15 балів):

1. Неприйняття індивідуальності іншого (1-5 питання).
2. Використання себе як еталона (6-10).
3. Категоричність або консерватизм в оцінках (11-15).
4. Невміння приховувати неприємні почуття (16-20).
5. Прагнення перевиховувати партнерів (21-25).
6. Бажання підлагоджувати партнерів під себе (26-30).
7. Невміння пробачати провини (31-35).
8. Нетерпимість до дискомфорту партнера (36-40).
9. Невміння пристосовуватися до інших (41-45).

Рівнева оцінка:

- 0–45 балів. Високий рівень толерантності (прийняття оточуючих).
- 46–85 балів. Середній рівень толерантності.
- 86–135 балів. Низький рівень толерантності (виражена нетерпимість).

ДОДАТОК В

Методика вивчення комунікативних і організаторських здібностей (КОС-2) (В. В. Синявський, Б. О. Федоришин)

Інструкція: перед Вами 40 запитань. На кожне з них необхідно дати відповідь «так» або «ні». Намагайтеся бути максимально відвертими, довго не замислюючись над формулюванням. Пам'ятайте, що правильних чи неправильних відповідей не існує.

Текст опитувальника

1. Чи є у Вас потяг до спілкування і знайомства з різними людьми?
2. Чи подобається Вам займатися громадською роботою?
3. Чи довго турбує Вас почуття образи на своїх товаришів?
4. Чи завжди Вам важко орієнтуватися в критичній ситуації, що склалася?
5. Чи багато у Вас друзів, з якими Ви постійно спілкуєтеся?
6. Чи часто вдається Вам схилити більшість своїх товаришів до прийняття ними Вашої думки?
7. Чи правда, що Вам приємніше і простіше проводити час за книгами або іншим заняттям, ніж з людьми?
8. Якщо виникли перешкоди у здійсненні Ваших намірів, чи легко Вам від них відмовитися?
9. Чи легко Ви встановлюєте контакти з людьми, які значно старші за Вас?
10. Чи любите Ви придумувати й організовувати зі своїми товаришами різноманітні ігри та розваги?
11. Чи важко Вам «включатися» в нові для Вас компанії (колективи)?
12. Чи часто Ви відкладаєте на інші дні справи, які слід було б виконати сьогодні?
13. Чи легко Вам вдається встановлювати контакти і спілкуватися з незнайомими людьми?
14. Чи прагнете Ви, щоб Ваші товариші діяли відповідно до Вашої думки?
15. Чи важко Вам освоюватися в новому колективі?
16. Чи правда, що у Вас не буває конфліктів з товаришами через невиконання ними своїх обіцянок?
17. Чи прагнете Ви, якщо обставини сприяють цьому, познайомитися і поспілкуватися з незнайомою людиною?
18. Чи часто Ви у вирішенні важливих справ берете ініціативу на себе?
19. Чи дратують Вас оточуючі, чи виникає у Вас бажання бути наодинці?
20. Чи правда, що Ви, як правило, погано орієнтуєтеся в незнайомій для Вас ситуації?
21. Чи подобається Вам постійно бути серед людей?
22. Чи виникає у Вас відчуття дискомфорту, якщо Вам не вдається завершити розпочату справу?
23. Чи важко Вам проявити ініціативу, щоб познайомитися з іншою людиною?
24. Чи правда, що Ви втомлюєтесь від постійного спілкування з друзями?
25. Чи подобається Вам брати участь у колективних іграх?
26. Чи часто Ви проявляєте ініціативу під час вирішення проблем, які торкаються інтересів Ваших друзів?
27. Чи правда, що Ви почуваєте себе невпевнено серед незнайомих людей?

28. Чи правда, що Ви прагнете того, щоб довести правильність своїх дій?
29. Чи вважаєте Ви, що Вам неважко внести пожвавлення в незнайоме товариство?
30. Чи брали Ви участь у громадському житті школи/університету?
31. Чи прагнете Ви обмежити коло своїх знайомих?
32. Чи правда, що Ви не прагнете відстоювати свою думку, якщо її не відразу прийняли друзі?
33. Чи відчуваєте Ви себе комфортно в незнайомій компанії?
34. Чи охоче Ви організовуєте вечірки для своїх друзів?
35. Чи правда, що Ви розгублені, коли треба говорити перед великою кількістю людей?
36. Чи часто Ви спізнюєтеся на ділові зустрічі, побачення?
37. Чи багато у Вас друзів?
38. Чи часто Ви буваєте у центрі уваги своїх друзів?
39. Чи відчуваєте Ви дискомфорт під час спілкування з малознайомими людьми?
40. Чи правда, що Ви не дуже впевнено почуваєте себе в оточенні великої групи своїх друзів?

Обробка результатів

Підраховується кількість збігів відповідей із ключем. Коефіцієнт (К) вираховується за формулою: **К = х / 20**, де х – кількість збігів.

Ключ

Комунікативні схильності (К): «Так» – 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37; «Ні» – 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Організаторські схильності (О): «Так» – 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38; «Ні» – 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Інтерпретація рівнів

Оцінка	Рівень	Коефіцієнт (К)	Коефіцієнт (О)
1	Низький	0.10 – 0.45	0.20 – 0.55
2	Нижче середнього	0.46 – 0.55	0.56 – 0.65
3	Середній	0.56 – 0.65	0.66 – 0.70
4	Високий	0.66 – 0.75	0.71 – 0.80
5	Дуже високий	0.76 – 1.00	0.81 – 1.00

Якісна характеристика

- Низький рівень. Скутість у нових умовах, уникнення контактів, відсутність ініціативи.
- Середній рівень. Студент прагне контактів, але потенціал не відзначається стійкістю. Потребує розвитку навичок саморегуляції.
- Високий рівень. Швидка орієнтація у ситуаціях, активна громадська позиція, виражене прагнення до спілкування та лідерства.