

Хмельницький національний університет  
Факультет здоров'я, психології, фізичної культури та спорту  
Кафедра психології та педагогіки

КВАЛІФІКАЦІЙНА ДИПЛОМНА РОБОТА

Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти

Рівень вищої освіти

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ  
ЗДІБНОСТЕЙ У СТУДЕНТІВ-ПСИХОЛОГІВ

Назва теми

Галузь знань - 05 Соціальні та поведінкові науки

Шифр і назва галузі знань

Спеціальність - 053 Психологія

Шифр і назва спеціальності

Шифр \_\_\_\_\_

номер ІНП

Виконав: здобувач 4 курсу,  
група ПП-19-1

\_\_\_\_\_ Андрій GERMAN  
Підпис Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Керівник к. психол. н., доцент  
науковий ступінь, вчене звання

\_\_\_\_\_ Олена КУЛЕСОВА  
Підпис Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Нормоконтролер

\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_  
Підпис Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

До захисту допускаю:  
Зав. кафедри психології та педагогіки  
доктор психологічних наук, професор

\_\_\_\_\_ Євген ПОТАПЧУК  
Підпис Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

\_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Хмельницький, 2023





## АНОТАЦІЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ

Тема кваліфікаційної дипломної роботи «Психологічні особливості розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів».

Здобувач Андрій ГЕРМАН  
(Ім'я, ПРИЗВИЩЕ.)  
Керівник Олена КУЛЕСОВА  
(Ім'я, ПРИЗВИЩЕ.)

Кваліфікаційна дипломна робота включає 58 сторінок, 7 рисунків, перелік джерел посилання складає 54 найменування, 4 додатки.

Ключові слова: комунікативні здібності, комунікативна компетентність, психологічні особливості комунікативних здібностей

Об'єктом дослідження є розвиток комунікативних здібностей у студентів-психологів.

Предметом дослідження є психологічні особливості комунікативних здібностей у студентів-психологів.

За результатами дослідження визначено психологічні особливості розвитку комунікативних здібностей у психологів: емоційний інтелект, емпатію, активне слухання, вміння вирішувати конфлікти, адаптивність, вміння використовувати невербальну комунікацію.

Розроблені практичні рекомендації будуть корисними: 1) для студентів, які мають бажання розширити свої знання про комунікативну компетентність, набути вміння та навички ефективної комунікації, розвинути професійно значущі комунікативні здібності; 2) для викладачів, які забезпечують професійну підготовку майбутніх-психологів і можуть під час організації та проведення навчальної та позанавчальної діяльності використати запропоновані методи, прийоми та техніки для розвитку комунікативних здібностей у майбутніх психологів.

Випускник \_\_\_\_\_ Андрій ГЕРМАН  
(Ім'я, ПРИЗВИЩЕ.)

Дата подання кваліфікаційної дипломної роботи до захисту \_\_\_\_ червня 2023р.

## ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ КОМУНІКАТИВНИХ ЗДІБНОСТЕЙ ПСИХОЛОГА	10
1.1 Теоретичні підходи до вивчення комунікативної компетентності та комунікативних здібностей	10
1.2 Комунікативні здібності в структурі професійно значущих якостей психолога	17
1.3 Психологічні особливості розвитку комунікативних здібностей у майбутніх психологів	23
Висновки до розділу	31
РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ ЗДІБНОСТЕЙ У СТУДЕНТІВ-ПСИХОЛОГІВ	33
2.1 Організація та методи емпіричного дослідження	33
2.2 Аналіз результатів дослідження психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів	39
2.3. Практичні рекомендації щодо розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів	51
Висновки до розділу	60
ВИСНОВКИ	62
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ	65
ДОДАТКИ	71
Додаток А Методика «Оцінка комунікативних і організаторських схильностей» (В. Синявського, Б.Федоришина)	71
Додаток Б Тест «Оцінка комунікативних вмінь» (Л. Міхельсон, переклад та адаптація Ю.Гільбуха)	77
Додаток В Методика «Визначення способів регулювання конфліктів» (К. Томаса)	88
Додаток Г Методика «Діагностика рівня емпатії» (В. Бойко)	95

## ВСТУП

**Актуальність теми.** У сфері психології все більше визнається важливість ефективної комунікації як засобу досягнення психологічного благополуччя та розвитку. Тому, вивчення психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів є необхідним для адаптації їхньої підготовки до потреб сучасного світу та забезпечення їхнього професійного успіху. Комунікативні навички є необхідними для успішної роботи психолога. Психологи взаємодіють з клієнтами, колегами, керівництвом та іншими учасниками професійного середовища, ефективна комунікація допомагає побудувати довіру, зрозуміти потреби і проблеми людей, проводити оцінку індивідуальних особливостей та забезпечувати належну підтримку.

Комунікативні здібності є однією з найважливіших якостей психолога, оскільки це допомагає побудувати довірчі відносини з клієнтом, зрозуміти його потреби та проблеми, а також допомогти у вирішенні цих проблем. Дослідження комунікативних здібностей психолога дозволяє визначити, наскільки ефективно він може спілкуватися з різними клієнтами, які мають різний стиль сприйняття і реагування на інформацію. Вивчення цих здібностей також допомагає виявити недоліки у спілкуванні психолога з клієнтами та розробити програму підвищення рівня комунікативної компетентності.

Психологи є ключовими учасниками в процесі сприяння психічному здоров'ю та самовизначенню людей. Дослідження психологічних особливостей комунікативних здібностей у студентів-психологів сприятиме розумінню та розвитку навичок, необхідних для встановлення емпатійного зв'язку з клієнтами, ефективного слухання, розуміння і передачі інформації, а також управління конфліктами та розробки співпраці.

Вивчення комунікативних здібностей у студентів-психологів сприятиме покращенню якості їхньої навчальної програми. Розуміння психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей допоможе впроваджувати відповідні методики та підходи до навчання, спрямовані на розвиток цих навичок

у студентів. Виявлення проблемних аспектів розвитку комунікативних здібностей допоможе впровадженню ефективних стратегій та програм для їх покращення. Студенти отримають можливість свідомо працювати над своїми недоліками і покращувати свої комунікативні навички, використовувати ці знання для розвитку емпатії, вміння ефективно спілкуватися та встановлювати контакт з іншими людьми. Це сприятиме їхньому професійному зростанню та досягненню високої якості взаємодії з клієнтами.

Таким чином, дослідження психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів є важливим кроком для покращення якості підготовки майбутніх фахівців та сприяє розвитку їхніх навичок в ефективній комунікації, що має вирішальне значення для їхньої професійної діяльності та взаємодії з клієнтами.

Проблема розвитку комунікативних здібностей широко представлена в наукових працях зарубіжних дослідників, зокрема: З. Фрейда, К. Юнга, А. Адлера, Р. Кеттелла, Л. Терстоуна, Ч. Спірмена, А. Маслоу, К. Роджерса, М. Вертгеймера, Ст Келера, К. Коффи, Ф. Перлза, Г. Міллера, М. Кнеппа, М. Ролофа та інших. У наукових працях українських авторів активно досліджуються проблеми зв'язку між комунікативними здібностями та комунікативною компетентністю, комунікативними здібностями психологів та їх професійною діяльністю. Зокрема, результати цих досліджень представлені в працях таких авторів: В. Лісова, О. Рибалко, О. Дрозд, М. Іщенко, О. Макарова, І. Покотило, Н. Данилевич, Т. Кравцова, Б. Першина, М. Коломієць, О. Кісельова, Ю. Кравець та інші.

**Об'єкт дослідження:** розвиток комунікативних здібностей у студентів-психологів.

**Предмет дослідження:** психологічні особливості розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів.

**Мета дослідження:** полягає у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному дослідженні психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів.

### **Завдання дослідження:**

1. Здійснити теоретичний аналіз психолого-педагогічної літератури з проблеми розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів..
2. Виділити та описати психологічні особливості розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів.
3. Експериментально дослідити розвиток комунікативних здібностей у студентів-психологів.
4. Розробити практичні рекомендації для розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів з врахуванням визначених та обґрунтованих психологічних особливостей.

### **Гіпотеза дослідження:**

Розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів сприятиме врахування визначених психологічних особливостей: емоційного інтелекту, емпатії, активного слухання, здатності ефективно вирішувати конфлікти, адаптивності, уміння використовувати невербальну комунікацію.

**Методи та методики дослідження.** Для вирішення поставлених завдань в роботі використовувалися такі методи:

**теоретичні:** аналіз психологічної, педагогічної та соціальної літератури з проблеми дослідження, порівняння, класифікація, узагальнення;

**емпіричні:** спостереження; психодіагностичні методи. В якості психодіагностичних інструментів використовувалися: методики «Діагностика рівня емпатії» (В. Бойко); «Визначення способів регулювання конфліктів» (К. Томаса); «Оцінка комунікативних і організаторських схильностей» (В. Синявського, Б. Федоришина); тест «Оцінка комунікативних вмінь» (Л. Міхельсона, переклад та адаптація Ю.Гільбуха);

**методи математичної обробки даних.** кількісний та якісний аналіз.

**Практичне значення одержаних результатів дослідження** полягає в тому, що виявлені психологічні особливості розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів можуть бути використані під час організації навчального процесу у закладах вищої освіти. Розроблені практичні

рекомендації для розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів з врахуванням визначених та обґрунтованих психологічних особливостей будуть корисними: 1) для студентів, які мають бажання розширити свої знання про комунікативну компетентність, набути вміння та навички ефективної комунікації, розвинути професійно значущі комунікативні здібності; 2) для викладачів, які забезпечують професійну підготовку майбутніх-психологів і можуть під час організації та проведення навчальної та позанавчальної діяльності використати запропоновані методи, прийоми та техніки для розвитку комунікативних здібностей у майбутніх психологів.

**Дослідно-експериментальна база дослідження:** Реалізація емпіричного дослідження здійснювалася на базі факультету здоров'я, психології, фізичної культури та спорту спеціальності 053 Психологія Хмельницького національного університету. У дослідженні взяли участь 38 студентів у віковому діапазоні 17-23 роки.

**Апробація результатів дослідження.** Отримані під час дослідження теоретичні висновки та результати експериментального дослідження були представлені на Першому кафедральному науковому семінарі *«Актуальні теми наукових пошуків здобувачів вищої освіти бакалаврського рівня»* (20-21 лютого 2023 року), Першому кафедральному науковому семінарі *«Результати сучасних наукових досліджень здобувачів вищої освіти бакалаврського рівня»* (8-9 червня 2023 р), на XI Всеукраїнській науково-практичній конференції *«Актуальні питання теорії та практики психолого-педагогічної підготовки майбутніх фахівців»*, (м. Хмельницький, 27 квітня 2023 року), опубліковані тези *«Комунікативні здібності у структурі професійно значущих якостей психолога»*.

**Структура роботи** складається із вступу, 2 розділів, висновків, переліку джерел посилання з 54 найменувань, 4 додатків. Основний зміст роботи викладений на 58 сторінках.

## РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ КОМУНІКАТИВНИХ ЗДІБНОСТЕЙ ПСИХОЛОГА

### 1.1 Теоретичні підходи до вивчення комунікативної компетентності та комунікативних здібностей

Психологічна допомога стає все більш популярною, і професійний психолог має бути готовим до ефективного спілкування з клієнтами. Комунікативні здібності є однією з найважливіших якостей психолога, оскільки це допомагає побудувати довірливі відносини з клієнтом, зрозуміти його потреби та проблеми, а також допомогти у вирішенні цих проблем. Дослідження комунікативних здібностей психолога дозволяє визначити, наскільки ефективно він може спілкуватися з різними клієнтами, які мають різний стиль сприйняття і реагування на інформацію. Вивчення цих здібностей також допомагає виявити недоліки у спілкуванні психолога з клієнтами та розробити програму підвищення рівня комунікативної компетентності.

Комунікативні здібності є складною ієрархічною системою, яка, з одного боку, включена до загальної структури здібностей людини, з іншого боку, – виступає як частина структури особистості.

Термін «комунікативні здібності» більшою мірою є здобуттям ХХ століття. У вивченні комунікативних здібностей існує велика різноманітність теоретичних та експериментальних підходів. В результаті поняття «комунікативні здібності» носить неоднозначний характер і має безліч тлумачень.

В науковій літературі для визначення здатності людини ефективно спілкуватися з іншими людьми використовують поняття «комунікативна компетентність» та «комунікативні здібності».

Попри велику кількість досліджень поняття «комунікативна компетентність», науковцями ще не досягнуто однотайності у її визначенні. У працях вітчизняних науковців зазначається тісний взаємозв'язок між поняттями

«комунікативна компетентність», «комунікативні здібності», «комунікативні якості» тощо.

Частина дослідників, зокрема Б. Ананьєв, Н. Менчинська, Г. Сабурова та інші, поняття «комунікативна компетентність» пов'язують із результатом навчання, відповідно «комунікативні здібності» розглядаються як передумова, здатність до успішного навчання.

Комунікативна компетентність – це більш широке поняття, яке охоплює комплекс знань, вмінь та навичок, необхідних для ефективної комунікації. Це комплексна якість, що охоплює всі аспекти комунікації, включаючи мовленнєві та немовленнєві форми спілкування, здатність виразно та точно висловлювати свої думки, вміння слухати та розуміти співрозмовника, здатність вести діалог та вирішувати конфлікти, а також знання соціокультурного контексту комунікації. Комунікативна компетентність – це складна інтегральна характеристика, яка включає як здібності, так і знання [44; 46; 48; 49; 53].

У психологічній науці традиційно під комунікативною компетентністю розуміють сукупність знань, умінь та навичок, які необхідні особистості для здійснення комунікативної діяльності (Rickheit, 2008). У вітчизняній і в зарубіжній науці найбільш поширеним є такий підхід до структури комунікативної компетентності особистості (McCroskey, 1982):

- 1) когнітивний компонент, який пов'язаний зі знанням мови, граматичних конструкцій, культури мовлення, правил спілкування, етичних норм тощо;
- 2) емоційний компонент, який охоплює емпатію, емоційну чуйність, чутливість до іншого та невербальні прояви;
- 3) поведінковий компонент, що відображає комунікативні здібності людини, комунікабельність, контактність, адекватність у спілкуванні, рівень комунікативного контролю, ініціативність, організаторські здібності тощо [33].

Комунікативна компетентність психолога є складним і впорядкованим професійно-особистісним утворенням, яке визначає професійний розвиток майбутніх психологів. Вона сприяє формуванню їх готовності та здатності

ефективно вирішувати комунікативні завдання, що виникають у різних видах професійної діяльності, таких як психодіагностика, просвітницька робота, консультування, психокорекція, розвиток [27].

Комунікативні здібності – це здатність людини ефективно використовувати свої знання та навички для спілкування з іншими людьми, здатність до мовлення, слухання, розуміння мови тіла, а також вміння створювати та підтримувати позитивні взаємини з іншими людьми. Комунікативні здібності, з свого боку, є складовою частиною комунікативної компетентності. Це психологічні особливості людини, що визначають її здатність ефективно взаємодіяти з іншими людьми. Комунікативні здібності можна розглядати як певні природні здібності людини, що включають здатність розуміти та використовувати різні засоби комунікації, такі як мова, міміка, жести, тощо. Зокрема, до комунікативних здібностей можна віднести здатність до емпатії, уваги до інших людей, вміння переконливо аргументувати свої думки та ідеї, вміння приймати правильні рішення в складних комунікативних ситуаціях.

Таким чином, комунікативна компетентність є більш широким поняттям, яке включає в себе різноманітні знання та навички, необхідні для ефективної комунікації, тоді як комунікативні здібності – це більш конкретні здібності, які дають змогу застосовувати ці знання та навички у практичній діяльності.

Існує декілька підходів до визначення комунікативних здібностей, які розробляються та вивчаються дослідниками.

В рамках психолінгвістичного підходу науковці акцентують увагу на мовних аспектах комунікації, таких як розуміння та використання мовних засобів, синтаксичні та семантичні навички, здатність до адекватної комунікативної реакції тощо.

Соціокультурний підхід враховує вплив соціальних та культурних чинників на комунікативні здібності. Він вивчає навички соціальної взаємодії, адаптацію до норм та цінностей групи чи спільноти, культурну чутливість тощо.

Психологічний підхід орієнтується на внутрішні процеси та особистісні характеристики, які впливають на комунікативну діяльність. Такий підхід передбачає дослідження емоційної та соціальної компетентності, емпатії, самосвідомості та інших факторів, що визначають комунікативні здібності.

Дослідники комунікативних здібностей в рамках когнітивного підходу звертають увагу на пізнавальні процеси та механізми, які забезпечують ефективну комунікацію, досліджують здатність до аналізу інформації, проблемного мислення, критичного мислення та інші когнітивні аспекти комунікативних здібностей.

У зарубіжній психології певний внесок у розвиток уявлень про комунікативні здібності зробили прихильники таких напрямів, як психоаналіз (З. Фройд, К. Юнг, А. Адлер), біхевіоризм (Р. Кеттелл, Л. Терстоун, Ч. Спірмен), гуманістична психологія (А. Маслоу, К. Роджерс), гештальтпсихологія (М. Вертгеймер, Ст Келер, К. Коффка, Ф. Перлз).

Так, А. Адлер комунікативні здібності трактує як вроджену сукупність індивідуальних властивостей, що визначають спосіб, силу та якість компенсації людиною своїх недоліків, що лежать в основі обраної життєвої мети та життєвого стилю та виявляються в результаті взаємодії людини з іншими людьми [43].

Р. Кеттелл, Л. Терстоун, Ч. Спірмен у вивченні проблеми комунікативних здібностей, досліджують можливості їх вимірювання, оцінки та розвитку в процесі навчання відзначають зв'язок здібностей з біологічними та когнітивними процесами [45; 54].

Згідно з поглядами А. Маслоу та К. Роджерса, людина від природи наділена тенденцією до зростання, розвитку, самореалізації. Комунікативні можливості вони розглядають через проблему самоактуалізації, тобто. через прагнення людини до більш повного виявлення та розвитку своїх особистісних можливостей. Виявляючи активність, людина розкриває себе. Поняття «комунікативні здібності» використовується ними при характеристиці особистості, що самоактуалізується [50; 51].

Як інший приклад розуміння комунікативних здібностей можна навести концепцію Г. Міллера та М. Кнеппа, які розглядають комунікативні здібності у термінах процесу особистісного контролю. У своїх поглядах вони в основному виходять з того, що міжособистісна поведінка є кінцевим продуктом (результатом) міжособистісного спілкування. Дослідники проводять аналіз комунікативних здібностей у контексті міжособистісної взаємодії, розглядаючи їх на різних рівнях системи внутрішнього особистісного контролю. Наприклад, вони визначають такі комунікативні здібності, як досягнення мети у взаємодії з іншими без завдання шкоди, вміння імпровізувати у складних ситуаціях, контроль бажань та адаптація до змін, передбачення поведінки інших людей, співпереживання, тлумачення дій та вчинків тощо. Ці підходи висвітлюють різні аспекти комунікативних здібностей у контексті міжособистісної взаємодії та їх зв'язок зі системою внутрішнього особистісного контролю [47].

У своїх дослідженнях М. Ролоф аналізує різні аспекти міжособистісної комунікації, такі як взаємодія між людьми, способи сприйняття інформації, виявлення та розуміння емоцій, невербальна комунікація, прояви впливу та ефективність спілкування. Один з ключових аспектів досліджень М. Ролофа – це розуміння важливості контексту, в якому відбувається комунікація. Він вивчає, як соціальні, культурні та індивідуальні фактори впливають на сприйняття та інтерпретацію повідомлень у міжособистісній комунікації. М. Ролоф також досліджує взаємодію між комунікативними навичками та міжособистісними відносинами, вивчає, як якість комунікації впливає на сприйняття іншої особи, розвиток відносин та задоволення від взаємодії. Одним з важливих внесків М. Ролофа є розробка теорії активного слухання. Він досліджує, як активне слухання, тобто зосереджене, уважне та емоційно відкрите сприйняття інформації, сприяє покращенню якості комунікації і взаєморозуміння між співрозмовниками [52].

Аналіз зарубіжних досліджень показав, що комунікативні здібності є самостійним предметом вивчення, та їх наявність і важливість для життя людини чітко простежується у багатьох роботах. У цілому комунікативні здібності у

зарубіжної психології розуміються як основа пристосування людини до життя з іншими людьми.

Зв'язок між комунікативними здібностями психологів та їх професійною діяльністю досліджували багато вітчизняних науковців, зокрема: В. Лісова, О. Рибалко, О. Дрозд, М. Іщенко, О. Макарова, І. Покотило, Н. Данилевич, Т. Кравцова, Б. Першина, М. Коломієць, О. Кісельова, Ю. Кравець та інші.

Так, В. Лісова зазначає, що взаємодія з клієнтом є центральним аспектом професійної діяльності психолога, тому комунікативна компетентність є необхідною умовою його успішної роботи. Вона описує компоненти комунікативної компетентності, такі як мовленнєва, соціальна та стратегічна компетенції, а також невербальна поведінка. Автор аналізує вплив комунікативної компетентності на професійну діяльність психолога, зокрема на здатність до розуміння потреб та проблем клієнта, побудову довірчих відносин, виявлення невербальних сигналів та побудову ефективного діалогу, зазначає необхідність розвитку комунікативної компетентності під час професійної підготовки майбутніх психологів. Психологічна допомога та консультування потребують високої рівня комунікативної компетентності психолога, оскільки ці процеси передбачають встановлення довірчих взаємин з клієнтом, емпатію та вміння чітко та доступно пояснювати складні психологічні концепції [21]/

Дослідженню впливу комунікативних здібностей психологів на їх професійну діяльність також присвячені праці О. Рибалко, який зазначає, що комунікативні здібності є необхідною складовою професійної компетентності психолога, оскільки успіх професійної діяльності психолога залежить від його вміння ефективно спілкуватися з клієнтами та колегами, психолог повинен мати розвинені комунікативні здібності, такі як вміння слухати, спілкуватися без зайвої агресії та конфлікту, виявляти емпатію, користуватися мовою тіла та мовою спілкування. Дослідження автора проводилось на основі анкетування психологів, які працювали в різних сферах психологічної допомоги. Результати дослідження показали, що високий рівень комунікативних здібностей психолога позитивно впливає на його професійну діяльність та взаємини з клієнтами та

колегами. Автор також зазначає, що недостатньою розвиненістю комунікативних здібностей може стати перешкодою для успішної професійної діяльності психолога. О. Рибалко доводить, що комунікативні здібності є однією з ключових складових професійної компетентності психолога, адже вони дозволяють взаємодіяти з клієнтами, створювати довірливі відносини та ефективно вирішувати проблеми. На розвиток комунікативних здібностей психологів впливає не тільки сама спеціальність, але і індивідуальні особливості особистості. Автором було доведено, що успішна професійна діяльність психолога залежить не тільки від наявності комунікативних здібностей, а й від їх розвитку та підтримки [36].

О. Запорожець в своїх дослідженнях вказує на важливість систематичного розвитку комунікативних здібностей у студентів психологічних факультетів. Автор розглядає різні аспекти формування комунікативних навичок, зокрема, розвиток мовленнєвої компетенції, навичок активного слухання, вміння ефективно використовувати невербальні засоби комунікації [10].

На думку І. Іваненко у структурі комунікативних здібностей необхідно виділити такі складові, як комунікабельність, психологічна вибірковість, практична спрямованість розуму, вимогливість, критичність, психологічний такт, суспільну енергійність, здатність до виконання організаторської діяльності, спостережливість [11].

Таким чином, аналіз досліджень зарубіжних та українських науковців демонструє, що комунікативні здібності є важливою складовою професійної компетентності психолога. Вони необхідні для успішного взаємодії з клієнтами та іншими фахівцями, розв'язання конфліктних ситуацій, забезпечення ефективності професійної діяльності та досягнення поставлених цілей. Важливо зазначити, що комунікативні здібності можуть бути розвинені шляхом практики та навчання. Тому у процесі підготовки майбутніх психологів до професійної діяльності необхідно приділяти увагу розвитку їх комунікативних навичок та вмінь. Наприклад, це може бути досягнуто за допомогою спеціальних тренінгів

з комунікації, рольових ігор, тренування в умінні ефективно спілкуватися з клієнтами.

## **1.2 Комунікативні здібності в структурі професійно значущих якостей психолога**

Професійно значущі якості – окремі динамічні риси особистості, певні психічні та психомоторні властивості, а також фізичні якості, що відповідають вимогам професії та сприяють успішному оволодінню цією професією. Конкретний перелік професійно важливих якостей для кожної діяльності специфічний (за їх складом, за необхідною мірою вираженості, за характером взаємозв'язку між ними) і визначається за результатами психологічного аналізу діяльності та складання її професіограми та психограми.

Комунікативні здібності вважаються однією з ключових професійно-значущих якостей психолога. Вони входять до складу структури вимог до фахівців у галузі психології через їх важливе значення для успішної професійної діяльності. Дослідники та практики активно вивчають роль комунікативних здібностей в психологічній практиці та розвитку професійного майстерності психолога.

Як зазначає Н. Пов'якель, успішне вирішення професійних завдань психолога залежить від наявності та рівня розвиненості різноманітних важливих особистісних рис і якостей. Серед цих рис він відзначає здатність майбутнього фахівця в галузі психології до діалогу і партнерства в установленні професійних відносин і регулювання професійного мислення, а також наявність важливих соціально-когнітивних і комунікативних навичок. Згідно з визначенням Н. Пов'якель, психологічна готовність до партнерства включає когнітивну складову (уміння бути уважним до іншої людини, адекватно сприймати і відтворювати комунікативну інформацію, адекватне розуміння проблеми, гнучкість і готовність до перегляду своїх думок), емоційно-вольову складову (зацікавленість, позитивна мотивація тощо) і поведінкову складову (адекватність

поведінкових реакцій, відсутність проєкцій і конфліктогенних елементів, таких як зневага, презирство, образи, натяки тощо) [32].

На думку В. Панка, обов'язково в структурі особистості психолога мають бути такі якості, як комунікабельність, вміння слухати та підтримувати розмову, здатність до легкого встановлення контактів з іншими людьми, , емпатія, володіння механізмами саморегуляції, легкість у спілкуванні, емоційна стійкість [29].

О. Запорожець виділяє наступні аспекти комунікативних здібностей: мовленнєва компетенція, зокрема, вміння виразно й точно висловлювати свої думки, правильно будувати аргументацію та використовувати різні стилі комунікації в різних ситуаціях; навички активного слухання – вміння активно слухати співрозмовника, розуміти його позицію, емоції та потреби, а також вміння задавати питання і реагувати на отриману інформацію; використання невербальних засобів комунікації. що передбачає розвиток навичок невербальної комунікації, таких як жести, міміка, тон голосу, контакт очима, вміння свідомо використовувати ці засоби може сприяти ефективному спілкуванню та взаєморозумінню; специфіка професійного спілкування вказує на важливість вміння адаптувати свій стиль комунікації до вимог професійного середовища та здатність ефективно спілкуватися з колегами, клієнтами, пацієнтами тощо; організація спеціальної комунікативної підготовки майбутніх психологів, що передбачає застосування методів та форм організації навчання, які сприяють активному вивченню комунікативних навичок; соціально-психологічний розвиток студентської групи, створення сприятливого соціально-психологічного середовища, яке сприяє взаємодії, співпраці та взаєморозумінню між студентами та допомагає розвивати їх комунікативні здібності та вміння працювати у команді; вдосконалення змісту навчальних програм, включення спеціальних курсів та дисциплін, спрямованих на розвиток комунікативних здібностей, до навчальних програм психологічних факультетів; психологічне консультування студентів, психологічна підтримка та консультування студентів є важливим компонентом формування комунікативних здібностей. [10].

О. Дрозд та М. Іщенко розглядають комунікативні здібності як складову професійної компетентності психолога і стверджують, що ефективна комунікація з клієнтами є важливою частиною професійної підготовки психолога. Автори визначили актуальність проблеми в контексті сучасних вимог до професійного розвитку психологів, зокрема, до їх комунікативних здібностей. Результати дослідження показали, що майбутні психологи не завжди володіють необхідними комунікативними навичками, такими як вміння слухати, вміння знаходити спільну мову зі співрозмовником, вміння використовувати вербальну та невербальну комунікацію. Автори статті рекомендують використовувати для розвитку комунікативних здібностей майбутніх психологів метод тренінгу, а також проводити діагностику комунікативних навичок на різних етапах професійної підготовки. Зокрема, вони пропонують проводити психологічний тренінг для майбутніх психологів, під час якого студенти зможуть навчитися ефективній комунікації з різними типами клієнтів. Також автори зазначають, що важливо враховувати індивідуальні особливості кожного студента та розробляти індивідуальні плани розвитку комунікативних здібностей [9].

О. Макарова в своїй статті зазначає, що комунікативні здібності є важливим аспектом професійної компетентності психолога і вони є необхідними для ефективної комунікації з клієнтами, тому, в рамках професійної підготовки психологів має бути розвинуто не тільки їхні фахові знання, але й комунікативні вміння та навички. Авторка наголошує, що професійна діяльність психолога передбачає вміння ефективно спілкуватись з різними людьми та групами. Комунікація з клієнтами - це основний інструмент роботи психолога, тому необхідно мати не тільки знання, але і вміння спілкуватись з ними на різних рівнях.. На думку автора, комунікативні здібності студентів є різними на різних етапах професійної підготовки, але зазвичай з часом покращуються. Відсутність ефективної комунікації може призвести до неправильної діагностики, помилкових рішень та низької ефективності терапевтичних процесів [22].

Дослідження Ю. Шевченко спрямоване на вивчення особливостей формування комунікативної компетентності майбутніх психологів у процесі

навчання. Автор зазначала, що формування комунікативної компетентності має бути однією з основних цілей підготовки психологів, оскільки ця якість є ключовою у професійній діяльності. На рівень розвитку комунікативної компетентності студентів-психологів, на думку Ю. Шевченко, впливають такі фактори, як індивідуальні особливості студентів, методи навчання та взаємодії з викладачами [38].

Професійно значущі якості психолога, що стосуються комунікативних здібностей, виділені Є. Сидоренко, Н. Хрящовим: 1) Психологічна спостережливність – це чутливість у сприйнятті психологічних явищ, інших; 2) Вміння слухати означає чути те, що людина хоче повідомити насправді, а не тільки те, що вона говорить у голос; 3) Емпатія – це здатність до співпереживання, співчуття, співучасті [28].

Т. Заморська виділяє три блоки, що відображають професійну спрямованість діяльності психолога та її комунікативні риси: 1) Соціально-нормативний; 2) Психолого-педагогічний; 3) Концептуально-психологічний. Останній включає: знання особливостей сприйняття та розуміння людини людиною, особливостей поведінки та відносин людей, включених до різних груп; знання, вміння та навички встановлення ефективної взаємодії; знання власних професійних та особистісних особливостей та вміння їх використовувати з метою підвищення ефективності професійної діяльності [17].

Існують певні вимоги до особистісних та професійних якостей майбутнього психолога, що відображають комунікативні здібності. Так, О. Сизанов у тому числі виділяє: цілеспрямованість, відповідальність, компетентність, комунікабельність, здатність до рефлексії, турбота, вміння швидко орієнтуватися у ситуації, взаємодії [12].

Серед інших, як необхідних, Л. Кунц виділяє такі особисті якості психолога: 1) Гуманістичні якості; 2) Психологічні показники; 3) Психоаналітичні якості; 4) Психолого-педагогічні якості (комунікабельність, емпатичність, промовистість тощо) [3].

Комунікативні здібності включають набір вмінь та навичок, що дозволяють психологу ефективно взаємодіяти з клієнтами, колегами та іншими учасниками процесу. До ключових аспектів комунікативних здібностей в структурі професійно-значущих якостей психолога належать:

1. Вміння слухати і розуміти, що визначає здатність психолога уважно слухати своїх клієнтів, проявляти емпатію і співчуття, а також розуміти їхні потреби та проблеми.

2. Ефективне використання вербального та невербального спілкування, що виявляється в умінні психолога чітко та зрозуміло висловлювати свої думки та ідеї, а також використовувати невербальні засоби спілкування, такі як міміка, жести та тілесна поза.

3. Вміння створювати довіру та встановлювати контакт дозволяє психологу встановлювати довіру та будувати позитивні взаємини з клієнтами, створювати безпечну та сприятливу атмосферу для відкритого спілкування.

4. Адаптація до різних способів сприйняття та спілкування дає можливість психологу бути гнучким у використанні різних стилів та методів комунікації, щоб ефективно спілкуватися з різними людьми, включаючи тих, у яких є особливості в сприйнятті та вираженні інформації.

5. Здатність управляти конфліктами та негативними ситуаціями включає вміння вирішувати конфлікти, вести конструктивні дискусії та керувати емоційно напруженими ситуаціями.

6. Використання невербальних засобів сприяння комунікації забезпечує здатність психолога використовувати невербальні засоби, такі як поза, жести, міміка, для підтримки та підсилення спілкування з клієнтами.

7. Розвиток емпатії та розуміння визначає уміння психолога ставити себе на місце клієнта, розуміти його почуття, емоції та досвід, що допомагає збудувати емоційний зв'язок та сприяє глибшому розумінню.

Професійна спрямованість студентів-психологів проявляється під час їх навчання у закладі вищої освіти, де вони прагнуть до успішного засвоєння навчальної програми, проявляють стійку спрямованість на ефективне

використання отриманих знань, умінь та навичок під час професійно орієнтованої практики. Також вони мають бажання розвивати ті здібності, які дозволять не лише успішно опанувати професію психолога, але й у майбутньому постійно удосконалюватися у вибраній професійній сфері. Комунікативні здібності належать саме до цих здібностей. Вони допомагають студентам-психологам засвоювати знання, отримувати необхідні навички та вміння для професійної діяльності, сприяють їх ідентифікації зі спеціалістами у сфері психології, а також усвідомленню того, якими вони мають бути, щоб розкрити свій потенціал у конкретному професійному середовищі. [12].

Н. Шевченко у своєму дослідженні професійної спрямованості майбутніх психологів вказує, що особистісні якості та особливості утворюють психологічний механізм професійної спрямованості. Цей механізм включає складну багаторівневу структуру мотивів, цінностей, особистісних смислів і здібностей, які визначають професійно важливі якості. Однією з цих ключових якостей є психологічна грамотність, яку Н. Шевченко розуміє як володіння психологічними знаннями, вміннями, символами, правилами і нормативами у сфері спілкування, поведінки, психічної діяльності тощо. Таким чином, відповідно до дослідження Н. Шевченко, формування професійної спрямованості майбутніх психологів вимагає розвитку психологічної грамотності та інших важливих особистісних якостей, які сприяють успішній професійній діяльності в галузі психології [38].

Таким чином, для професійної діяльності психолога велике значення мають комунікативні якості його особистості такі як: вміння розуміти інших людей та психологічно коректно впливати на них, привабливість, товариськість, тактовність, ввічливість, вміння слухати та розуміти іншу людину. Цей комплекс якостей часто називають «талантом спілкування», він включає п'ять блоків якостей особистості:

1. Здатність до розуміння внутрішніх властивостей та особливостей об'єкта: проникнення у його духовний світ, психологічна інтуїція;

2. Здатність до повного та правильного сприйняття об'єкта: спостережливість, швидка орієнтація у ситуації;
3. Здатність до співпереживання: емпатія, співчуття, доброта та повага до людини;
4. Здатність до самоаналізу: інтерес до власної особистості та особистості інших людей;
5. Здатність управляти собою та процесом спілкування: вміння бути уважним, вміння слухати, тактовність, вміння встановлювати контакт, викликати довіру.

### **1.3. Психологічні особливості розвитку комунікативних здібностей у майбутніх психологів**

Комунікативні здібності є динамічною системою, яка може піддаватись розвитку та моделюванню при наявності сприятливих індивідуально-особистісних та соціальних умов. Оптимізація процесу розвитку комунікативних здібностей у майбутніх психологів може відбуватись через навчальну діяльність, організацію спеціальної комунікативної підготовки, соціально-психологічний розвиток студентської групи, вдосконалення змісту навчальних програм та психологічне консультування студентів [34]

Аналіз наукової літератури дозволяє говорити, що комунікативна компетентність і комунікативні здібності є однією з базових, ключових компетенцій, якими має володіти психолог-випускник будь-якого освітнього рівня та профілю, тобто. майбутній спеціаліст-психолог виступає у своїй професійній діяльності як активний суб'єкт спілкування. Він має спілкуватися з різними людьми, переконувати їх у справедливості своїх ідей, відстоювати свою професійну позицію. Для цього йому необхідні знання особливостей психології людини, він повинен володіти комунікативними здібностями, знати основні закономірності сприйняття та розуміння людини людиною, розуміти, перш за все, саму себе, вміти сприймати іншу людину як особистість, вміти слухати її та

адекватно реагувати, впливати на інших людей, вміти вирішувати конфлікти, володіти як вербальними засобами спілкування, так і невербальними.

Розвиток комунікативної сфери особистості є найбільш успішним саме у студентському віці, коли певні комунікативні передумови вже сформовані, закладено основу для повноцінного розвитку, але в той же час існує потенціал для їхнього подальшого покращення та вдосконалення.

Процес розвитку комунікативних здібностей є предметом досліджень, спрямованих на визначення ефективних методів навчання та підготовки майбутніх психологів у цьому напрямку. Дослідники аналізують вплив різних факторів на розвиток комунікативних навичок, досліджують ефективні підходи до організації навчального процесу та розробляють рекомендації для практичної роботи зі студентами. Важливими компонентами є також соціально-психологічний розвиток студентської групи та психологічне консультування, які можуть сприяти покращенню комунікативних навичок та саморозвитку студентів.

Комунікативні здібності майбутнього психолога, на думку А. Мудрик, визначаються такими психологічними особливостями як: потреба у спілкуванні, виразність, широта, легкість і стійкість спілкування, ініціатива, уміння здійснювати та приймати знаки уваги, співпереживати, здійснювати підтримку, уміння адекватно реагувати на критику та провокуючу поведінку стосовно себе, вміти прийняти підтримку зі сторони інших, звернутися до співрозмовника з проханням, в той же час, уміти відмовити, сказати «ні» за несприятливої ситуації, володіти навичками ефективної взаємодії з іншими людьми. [25].

Формування комунікативної компетентності майбутніх психологів передбачає розвиток і актуалізацію різних комунікативних здібностей, які сприяють ефективному спілкуванню. Серед них можна виділити такі:

- 1) Бажання спілкуватись та отримувати задоволення від спілкування, що означає внутрішню мотивацію до активної взаємодії з іншими людьми та задоволення від процесу спілкування.

2) Активність та контактність: майбутні психологи мають бути активними у спілкуванні, проявляти ініціативу у встановленні контактів та побудові взаємодії з іншими людьми.

3) Уміння висловлювати свою думку та переконувати інших, що включає вміння чітко та аргументовано висловлювати свої думки, ефективно комунікувати свої ідеї та переконувати інших людей.

4) Уміння виражати свій емоційний настрій, володіти навичками емоційного вираження, уміти контролювати свої емоції та адекватно їх виразити у комунікації з іншими.

5) Уміння швидко та легко знайти вихід із складної комунікативної ситуації, що включає гнучкість мислення, здатність швидко адаптуватись до змін у комунікаційному процесі та знаходити ефективні рішення у складних ситуаціях.

6) Уміння реагувати на критику, конструктивно сприймати як справедливу, так і несправедливу критику.

7) Вміння здійснити підтримку та бути орієнтованими на співробітництво, повинні мати здатність підтримувати інших людей, виявляти емпатію та співчуття, а також активно сприяти спільним цілям та взаємодії.

8) Важливими якостями для психолога є відповідальне ставлення до своїх слів і дій, повага до інших людей та створення дружлюбної атмосфери в комунікації.

Ці комунікативні здібності є важливими для формування комунікативної компетентності майбутніх психологів. Вони сприяють розвитку ефективних навичок спілкування, взаєморозумінню та успішній професійній діяльності у сфері психології.

Важливу роль у розвитку комунікативних здібностей психологів відіграє емоційний інтелект – вміння розпізнавати, розуміти та контролювати як свої емоції, так і емоції інших людей. Це дозволяє психологам усвідомлювати власні емоційні стани і впливати на них, що робить їх більш емоційно стабільними та збалансованими в спілкуванні. Здатність сприймати і розуміти емоції інших

людей допомагає психологам встановлювати емоційний контакт з клієнтами. Вони можуть почути і розуміти не тільки слова, але й емоційні сигнали виражені поза словами, що дає можливість психологам легше сприймати потреби та емоційні стани своїх клієнтів, що в свою чергу допомагає створити довіру, емпатію та розуміння. Емоційний інтелект психолога також допомагає управляти емоційно напруженими ситуаціями та конфліктами. Здатність контролювати свої емоції допомагає психологам зберігати професійну об'єктивність та нейтральність, не допускаючи, щоб особисті емоції перешкоджали професійному спілкуванню. Отже, розвиток емоційного інтелекту важливий для психологів, оскільки він сприяє покращенню якісного рівня комунікації, підвищенню рівня емпатії та здатності розуміти потреби та емоційний стан клієнтів. Це робить психологічне спілкування більш ефективним [15].

Ще однією особливістю розвитку комунікативних здібностей у психолога є розвиток емпатії. Це не лише здатність сприймати і розуміти почуття, думки і переживання інших людей, але й активне відчуження та відданість усвідомленню їхнього стану. Це важлива психологічна якість, яка дозволяє психологам встановлювати емоційний зв'язок зі своїми клієнтами. Емпатія відіграє ключову роль у психологічній роботі, оскільки вона допомагає психологам проявляти розуміння, теплоту та зацікавленість до досвіду інших людей. Це дає можливість побачити ситуацію з перспективи клієнта, а не лише з власної точки зору. Емпатійний підхід сприяє розвитку довіри та сприятливого психологічного клімату, де клієнт відчувається зрозумілим і підтриманим. Здатність до емпатії допомагає психологам краще розуміти внутрішній світ інших людей, використовувати цю інформацію для налагодження ефективного спілкування та розробки індивідуальних підходів до клієнтів. Вміння виявляти емпатію також допомагає психологам зосередитися на потребах та проблемах клієнтів, що сприяє покращенню якості психологічної підтримки та розвитку позитивних змін у житті клієнтів [4].

Важливу роль у розвитку комунікативних здібностей психолога відіграє розвиток навичок активного слухання. Активне слухання – це не просто процес фізичного сприйняття звуків і слів, але й активна психологічна дія, що включає уважне сприйняття і розуміння інших людей. Це важлива навичка для психологів, оскільки вона сприяє побудові ефективного взаєморозуміння та підтримує глибший зв'язок з клієнтами. Активне слухання передбачає уважне ставлення до того, що говорить клієнт, і показ відкритого інтересу до його думок, почуттів та досвіду. Це означає активно включатися в процес спілкування, задавати запитання для кращого розуміння, повторювати ключові моменти, демонструвати емпатію та визнання. Активне слухання сприяє створенню сприятливого середовища, де клієнт відчувається почутим і зрозумілим. Отже, активне слухання є важливою навичкою для психологів, оскільки воно сприяє побудові ефективної комунікації, розбудові довіри та забезпечує глибше розуміння та підтримку клієнтів. Це важливий елемент професійного психологічного спілкування, який допомагає створити позитивну та підтримуючу атмосферу для клієнтів у терапевтичному процесі [35].

Конфліктологічні навички виступають важливою психологічною особливістю розвитку комунікативних здібностей психолога. Психолог зосереджений на розумінні природи конфліктів, факторів, що призводять до їх виникнення, та емоційного фону, пов'язаного з ними. Це дозволяє психологові більш глибоко аналізувати ситуацію і розпізнавати ключові проблеми, що є важливим кроком до їх вирішення. Конфліктологічні навички допомагають психологу ефективно спілкуватися з конфліктуючими сторонами. Це включає вміння активно слухати, сприймати і розуміти їхні потреби, думки та емоції. Психолог здатен виявити емоційний контекст конфлікту і використовувати цю інформацію для побудови ефективного комунікаційного процесу. Володіючи навичками вирішення конфліктів, психолог може використовувати різноманітні техніки та стратегії для сприяння конструктивному вирішенню конфлікту. Він може допомогти сторонам знайти спільні інтереси, розвинути альтернативні шляхи дії та сприяти досягненню мирного компромісу. Розуміючи і

контролюючи свої емоції, психолог має можливість ефективно спілкуватися з конфліктуючими сторонами, виявляти емпатію та залишатися об'єктивним у процесі вирішення конфлікту. Це сприяє створенню довірчого середовища, де сторони можуть відкрито висловлювати свої потреби та почуття. Конфліктологічні навички, як психологічна особливість розвитку комунікативних здібностей психолога, допомагають побудувати співпрацю та спільне розв'язання проблем, сприяючи досягненню гармонії і позитивних змін у взаєминах між людьми [6].

Здатність адаптуватися до різних комунікативних ситуацій і швидко змінювати свій підхід в залежності від потреб співрозмовника є важливою психологічною особливістю розвитку комунікативних здібностей психолога. Комунікація в психологічній сфері включає взаємодію з різними типами особистостей, клієнтами з різними потребами, станами та комунікативними стилів. Адаптація до різних комунікативних ситуацій вимагає гнучкості і здатності швидко перебудовувати свій підхід залежно від контексту. Психолог, засновуючись на своїх спеціалізованих знаннях і вміннях, повинен бути в змозі визначити ефективний стиль комунікації, що підходить для кожної конкретної ситуації. Він повинен враховувати особливості співрозмовника, його потреби, емоційний стан та комунікативні звички, щоб забезпечити оптимальний рівень розуміння та співробітництва. Здатність до адаптації сприяє побудові ефективної взаємодії і розвитку гармонійних відносин з клієнтами. Психолог, який проявляє гнучкість та адаптивність у комунікації, створює сприятливу атмосферу спілкування, де клієнти відчуються зрозумілими, підтриманими та поважаними. Це сприяє збільшенню довіри, залученню клієнтів до процесу та сприйняттю психолога як компетентного та дбайливого фахівця. Крім того, здатністю адаптуватися до різних комунікативних ситуацій, психолог також може бути більш ефективним у вирішенні конфліктів, негативних ситуацій та викликів, що можуть виникнути під час комунікації. Здатність швидко змінювати підхід дозволяє психологу пристосовуватися до різних стилів спілкування, реагувати на емоційні реакції та змінювати стратегії взаємодії

залежно від потреб і контексту. В результаті, активне адаптивне слухання і адаптація до комунікативних ситуацій сприяють побудові ефективного взаєморозуміння та розвитку глибших зв'язків з клієнтами. Це робить психологічну практику більш результативною та задоволеною для всіх сторін, сприяючи досягненню спільних цілей, розв'язанню проблем та досягненню позитивних змін у житті клієнтів [1].

Уміння використовувати невербальну комунікацію є надзвичайно важливим для психологів у їхній професійній практиці. Невербальні сигнали, такі як жести, міміка, тон голосу і контакт очима, можуть виявити багато інформації про емоційний стан, настрій, та ставлення людини, які не завжди можуть бути виражені словами. Здатність розуміти і використовувати невербальну комунікацію дозволяє психологам сприймати іншу людину на глибшому рівні, зловити незвучні сигнали і реагувати на них. Наприклад, вміння спостерігати за мімікою та жестами клієнта може допомогти психологові розпізнати сховані емоції, невиразні страхи або несвідомі відчуття. Контакт очима може підтримувати зв'язок і виявляти зацікавленість та повагу до співрозмовника. Ефективне використання мови тіла і невербальної комунікації також допомагає психологам передавати свої повідомлення із більшою точністю і емоційною силою. Наприклад, відповідний тон голосу, жести та міміка можуть підкреслити співчуття, заохотити, підтримати або висловити розуміння. Це сприяє створенню атмосфери довіри та співпраці між психологом і клієнтом. Таким чином, уміння використовувати мову тіла і невербальну комунікацію доповнює вербальну комунікацію і забезпечує психологам більш глибоке розуміння, взаємодію та сприйняття [41].

Велика різноманітність концепцій щодо проблеми розвитку комунікативних здібностей ґрунтуються на методологічному положенні про те, що здібності створюються та розвиваються у відповідній конкретній діяльності. Джерелом розвитку здібностей виступають протиріччя між вихідним рівнем розвитку здібностей та вимогами діяльності. Комунікативні можливості формуються у процесі комунікативної діяльності. Мотивацією розвитку

комунікативних здібностей можуть виступати мотиви вступу людей до спілкування. Оскільки спілкування одна із основних засобів професійної діяльності психолога, то в процесі навчання в закладі вищої освіти студент-психолог повинен повною мірою опанувати комунікативною компетентністю і розвиненими комунікативними здібностями.

На сьогоднішній день існує велика різноманітність засобів цілеспрямованого розвитку комунікативних здібностей студентів-психологів. В основному це тренінги, що включають застосування особистісно-розвиваючих технологій, а також колективне активне соціальне навчання, програми та спецкурси, що реалізуються в процесі навчання в ЗВО.

Розвиток комунікативних здібностей майбутніх психологів – це динамічний процес цілеспрямованого, поступального та якісного перетворення даного феномену в процесі спеціально організованої вузівської навчальної діяльності.

У створенні умов розвитку комунікативних здібностей студентів ЗВО покладено твердження значущості кожного студента як суб'єкта освітнього простору, розгляд таких його особистісних якостей, як товариськість, впевненість у собі, рішучість, здатність відстоювати свою думку, розвиток позитивного самоствавлення, почуття власної значимості, потреба у спілкуванні. Крім того, розглядається необхідність обов'язкової постановки мети розвитку цих здібностей викладачами вишу при здійсненні будь-якої форми навчально-професійної діяльності зі студентами; знайомства студентів початкових курсів із науково-теоретичними основами спілкування в курсі психолого-педагогічних дисциплін; застосування різних форм активного соціально-психологічного навчання на заняттях з психології; участі студентів у спеціальних курсах у рамках психологічних дисциплін; включення студентів до системи ширших соціальних відносин; формування потреби у спілкуванні; соціально-рольової диспозиції партнерів. Загальною умовою розвитку здібностей у студентів-психологів є раннє їх включення в процес опанування майбутньою професійною діяльністю.

Таким чином, психологічними особливостями розвитку комунікативних здібностей у психологів є: емоційний інтелект, емпатія, активне слухання, здатність ефективно вирішувати конфлікти, адаптивність, уміння використовувати мову тіла та невербальну комунікацію. Ці психологічні особливості сприяють розвитку комунікативних здібностей у психологів і допомагають їм ефективно спілкуватися з клієнтами, колегами та іншими учасниками професійної діяльності. Вони дозволяють побудувати підтримуюче та сприятливе середовище для розвитку особистості та досягнення професійних цілей.

### **Висновки до розділу**

На основі аналізу психолого-педагогічної літератури було з'ясовано, що поняття «комунікативна компетентність», ширше ніж поняття «комунікативні здібності». Комунікативна компетентність охоплює різноманітні знання, уміння та навички, необхідні для ефективної комунікації. Вона включає в себе розуміння комунікаційних процесів, здатність використовувати різні мовні та невербальні засоби передачі інформації, а також уміння слухати, розуміти та адаптуватися до співрозмовника. Комунікативна компетентність також охоплює навички встановлення ефективного контакту, вміння розпізнавати та вирішувати комунікаційні перешкоди, а також уміння вести діалог та будувати взаємодію з іншими людьми.

Комунікативні здібності є більш конкретними здібностями, які виражаються у вмінні застосовувати комунікативні знання та навички у практичній діяльності. Вони охоплюють здатність ефективно використовувати мову тіла, жести, міміку, тон голосу та інші невербальні сигнали, а також здатність адаптуватися до різних комунікативних ситуацій і вміння швидко змінювати свій підхід до співрозмовника. Комунікативні здібності є складовою частиною цієї компетентності, конкретизуючи здатність застосовувати ці знання та навички у практичній комунікації.

Дослідження свідчать про те, що комунікативні здібності можуть бути розвинені і поліпшені шляхом систематичної практики та навчання. Це означає, що підготовка майбутніх психологів до професійної діяльності повинна включати активний розвиток їх комунікативних навичок і вмінь.

Психологічні особливості розвитку комунікативних здібностей у психологів включають емоційний інтелект, емпатію, активне слухання та вміння вирішувати конфлікти, адаптивність, вміння використовувати мову тіла та невербальну комунікацію. Ці особливості допомагають психологам ефективно спілкуватися з клієнтами та колегами, створюючи сприятливе середовище для розвитку та досягнення професійних цілей.

Враховуючи вагомість комунікативних здібностей у професійній роботі психолога, необхідно створювати сприятливі умови для навчання і практики комунікативних навичок студентів. Це може включати тренінги, рольові ігри, спеціальні практичні завдання та взаємодію з реальними клієнтами або ситуаціями, які можуть виникнути в професійній практиці. Отже, наукові дослідження підтверджують, що розвиток комунікативних здібностей є необхідним елементом підготовки майбутніх психологів.

## РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ ЗДІБНОСТЕЙ У СТУДЕНТІВ-ПСИХОЛОГІВ

### 2.1 Організація та методи дослідження

Реалізація розробленої програми емпіричного дослідження здійснювалася на базі факультету здоров'я, психології, фізичної культури та спорту спеціальності 053 Психологія Хмельницького національного університету. У дослідженні взяли участь 38 студентів у віковому діапазоні 17-23 років.

В основу програми емпіричного дослідження покладені теоретичні положення, викладені в першому розділі, а також пошук шляхів системної діагностики комунікативних здібностей студентів-психологів.

Для оптимальної реалізації програми емпіричного дослідження психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей у майбутніх психологів нами були вирішені такі завдання:

- відбір методик, що спрямовані на вивчення психологічних особливостей комунікативних здібностей у студентів-психологів;
- здійснення аналізу розвитку комунікативних здібностей студентів;
- розробка практичних рекомендацій щодо розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів.

Емпіричне дослідження психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей у майбутніх психологів передбачає використання певного комплексу методик, які дають можливість визначити рівень їх загального розвитку, а також розвитку таких їх особливостей як емпатія та вміння вирішувати конфлікти. Для здійснення емпіричного дослідження досліджуваного феномена нами були обрані методики, що достатньою мірою добре зарекомендували себе в соціально-психологічних дослідженнях. Для більш точного з'ясування логіки емпіричного дослідження необхідно коротко охарактеризувати обрані нами методики:

- 1) методика «Оцінка комунікативних і організаторських схильностей – КОС» (В. Синявського, Б. Федоришина) (Додаток А);
- 2) тест «Оцінка комунікативних вмінь» (Л. Міхельсон, переклад та адаптація Ю. Гильбуха) (Додаток Б);
- 3) методика «Визначення способів регулювання конфліктів» (К. Томаса) (Додаток В);
- 4) методика «Діагностика рівня емпатії» (В. Бойко) (Додаток Г).

**«Оцінка комунікативних і організаторських схильностей – КОС»  
(В. Синявського, Б. Федоришина)**

Методика «Оцінка комунікативних і організаторських схильностей – КОС» (В. Синявського і Б. Федоришина) призначена для оцінки комунікативних та організаторських навичок людей у різних ситуаціях, поведінці та взаємодії з іншими[18].

Опитувальник КОС містить 40 питань, спрямованих на оцінку комунікативних та організаторських навичок, а також на виявлення їх рівня розвитку. Лист для відповідей дозволяє респондентам зазначити свої відповіді на кожне питання. Дослідження з використанням методики «КОС» можуть проводитися як індивідуально, так і в групі. Респондентам роздають бланки для відповідей і пояснюють, як правильно заповнювати опитувальник. Респондентам рекомендується бути чесними і відображати свої реальні комунікативні та організаторські навички.

Після збору відповідей, результати обробляються відповідно до ключа, порівнюються та аналізуються, щоб отримати оцінку рівня розвитку комунікативних і організаторських схильностей у досліджуваних осіб. Точність і надійність результатів методики «КОС» залежать від кількох факторів, таких як якість самооцінки респондентів або вплив контексту, у якому вони заповнюють опитувальник. Важливо здійснювати дослідження з дотриманням етичних принципів, забезпечувати конфіденційність і захист персональних даних респондентів, а також здійснювати обережний аналіз результатів,

враховуючи можливі фактори, що можуть впливати на точність і надійність результатів.

Отже, методика «Оцінка комунікативних і організаторських схильностей – КОС» є цінним інструментом для дослідження та оцінки комунікативних та організаторських навичок. Результати дослідження допомагають отримати уявлення про рівень розвитку цих навичок у респондентів, виявити їх сильні та слабкі сторони і використовувати цю інформацію для подальшого розвитку і планування тренінгів або програм розвитку комунікативних умінь.

### **«Оцінка комунікативних вмінь»**

**(Л. Міхельсон, переклад та адаптація Ю. Гільбуха)**

Метою даної методики [24] є визначення рівня комунікативної компетентності й якості сформованості основних комунікативних вмінь. Методика дозволяє виявити різні аспекти комунікативних навичок особистості. Зокрема, вона оцінює вміння висловлювати та приймати компліменти, адекватну реакцію на справедливую критику, реагування на несправедливу критику, провокативну поведінку та співчуття, а також уміння звертатися з проханнями та відмовляти у них, контактність, реагування на спробу познайомитися. Опитувальник містить 27 комунікативних ситуацій, до кожної з яких пропонується 5 можливих варіантів поведінки. Обстежуваному необхідно обрати один, що властивий саме йому, спосіб поведінки в такій ситуації. Усі питання розподілені на п'ять типів комунікативних ситуацій: ситуації, в яких необхідна реакція на позитивні вислови партнера; ситуації, в яких суб'єкт має реагувати на негативні вислови; ситуації, в яких до суб'єкта звертаються з проханням; ситуації співбесіди; ситуації, в яких необхідне виявлення емпатії (розуміння почуттів і станів інших). В результаті застосування методики визначається провідний тип реагування обстежуваного: залежна позиція в спілкуванні (невпевнена поведінка), компетентна позиція (впевнена поведінка), агресивна позиція (поведінка пригнічення). За кількістю компетентних реакцій визначається рівень компетентності в спілкуванні за шкалою: 21-27 балів –

високий рівень; 19-20 балів – вище середнього; 15-18 балів – середній рівень; 12-14 балів – нижче середнього; 0-11 балів – низький рівень.

Таким чином, можна визначити, який стиль спілкування переважає в особистості в певній ситуації. Комунікативна компетентність – узагальнююча комунікативна якість особистості, що включає розвинуті комунікативні здібності та сформовані вміння і навички міжособистісного спілкування, знання щодо основних його закономірностей та правил.

### **«Визначення способів регулювання конфліктів» (К. Томаса)**

Методика діагностики поведінки особистості в конфліктній ситуації (точніше, конфлікт інтересів) є опитувальник К. Томаса (Kenneth Thomas) «Визначення способів регулювання конфліктів» [23]. К. Томас виходив з того, що людям не варто уникати конфліктів або намагатись розв'язати їх будь-якою ціною, а треба вміти ефективно ними управляти. Він разом із Р. Кілманном (Ralph Kilmann) запропонували двомірну модель врегулювання конфліктів, основними в якій є кооперація, що пов'язана із увагою людини до інтересів інших людей, включених в ситуацію, і напористість, для якої характерний акцент на власних інтересах.

Визначається п'ять способів врегулювання конфліктів, які позначені у відповідності з двома основними вимірами (кооперація та напористість):

1. Змагання (конкуренція) – це прагнення особистості досягнути своїх інтересів за рахунок іншого.
2. Пристосування – це прагнення принести в жертву власні інтереси заради інших.
3. Компроміс – угода між учасниками ситуації на основі взаємних поступок; пропозиції варіантів, що знімають протиріччя, що виникло.
4. Уникнення – відсутність прагнень до кооперації, і, одночасно, відсутність тенденції до досягнення власних цілей.
5. Співробітництво – учасники ситуації приходять до рішення, що повністю задовольняє обидві сторони.

У своєму опитувальнику з виявлення типових форм поведінки, К. Томас описує кожний з можливих варіантів 12 судженнями щодо поведінки людини в конфліктній ситуації. У різних комбінаціях вони згруповані в 30 пар, у кожній з яких респонденту пропонується обрати те судження, яке є більшою мірою типове для характеристики його поведінки.

Стиль поведінки, що має найбільше кількісне значення, можна вважати домінуючим. Існують випадки, коли людина у конфліктних ситуаціях використовує різні стилі поведінки, і це є найкращим варіантом.

### «Діагностика рівня емпатії» (В. Бойко)

У структурі емпатії В. Бойко [26] виділяє кілька каналів: 1) **раціональний канал емпатії** – характеризує спрямованість уваги, особливості сприймання та мислення суб'єкта, який проявляє емпатію, на іншу людину – її стан, проблеми та поведінку. Цей спонтанний інтерес до іншої людини відкриває канали емоційного та інтуїтивного відображення партнера. У раціональному каналі емпатії не варто шукати логіку або мотивований інтерес до іншої людини. 2) **емоційний канал емпатії** – фіксується здатність суб'єкта емоційно резонувати з оточуючими (співпереживати). Емоційна чутливість, в даному випадку, є засобом «включення» до енергетичного поля партнера по взаємодії, зрозуміти внутрішній світ якого, спрогнозувати поведінку й ефективно впливати можливо лише тоді, коли сталося енергетичне прилаштування до тієї людини, якій адресована емпатія. 3) **інтуїтивний канал емпатії** – свідчить про здатність респондента бачити поведінку партнера, діяти в умовах дефіциту інформації про нього, опираючись на досвід, який зберігається в підсвідомості. На рівні інтуїції замикається й узагальнюється різноманітна інформація про партнера. Інтуїція, меншою мірою залежить від оціночних стереотипів, ніж осмислене сприйняття інших.

Установки, що сприяють або перешкоджають виникненню емпатії, відповідно, полегшують або ускладнюють дію усіх емпатійних каналів. Індивідуальні чинники, такі як уникання особистих контактів, недоречне виявлення цікавості до інших людей, або спокійне ставлення до чужих проблем,

можуть обмежувати здатність до емоційної чуйності і сприйняття емпатії. Ці установки можуть створювати бар'єри для емпатійного сприйняття і обмежувати діапазон емоційної зв'язаності з іншими людьми. Емпатія є важливою комунікативною властивістю, яка сприяє створенню атмосфери відкритості, довірливості та близькості між людьми. Кожна людина своєю поведінкою та ставленням до інших може сприяти або перешкоджати енергетичному обміну інформацією. Розслабленість партнера сприяє емпатії, тоді як атмосфера напруженості, неприродності та підозрливості заважає розкриттю і емпатійному сприйняттю. Ідентифікація є ще однією важливою умовою успішної емпатії. Це вміння розуміти іншу людину, ставлячись на її місце, співпереживати з нею. В основі ідентифікації лежить гнучкість емоцій, здатність до наслідування та легкість у сприйнятті інших людей. Враховуючи ці аспекти, розвиток емпатії може бути досягнутий через свідому роботу над своїми установками та сприйняттям інших людей, розвиток гнучкості емоцій та готовності співпереживати.

Текст опитувальника містить 36 тверджень, які респондент має оцінити з точки зору своєї згоди або незгоди з ними. Аналізуються показники за окремими шкалами та загальна сумарна оцінка рівня прояву емпатії. Оцінки за кожною шкалою варіюють в межах від 0 до 6 балів, що свідчить про значущість конкретного параметру (каналу) в структурі емпатії. Вони виконують допоміжну роль в інтерпретації основного показника – рівня емпатії. Сумарний показник може змінюватися в межах від 0 до 36 балів. Якщо в сумі за всіма шкалами 30 балів і вище – у людини дуже високий рівень емпатії; 29-22 – середній; 21-15 – занижений; менше 14 балів – дуже низький.

Отже, застосування вищезазначених методик, дає можливість оцінити рівень розвитку комунікативних здібностей у майбутніх психологів, а також визначити прояви окремих їх психологічних особливостей.

## 2.2 Аналіз результатів дослідження психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів

Для оцінки рівня розвитку комунікативних та організаторських схильностей у майбутніх психологів, які виявляються в різноманітних сферах діяльності, поведінки та міжособистісного спілкування була застосована методика «Оцінка комунікативних і організаторських схильностей – КОС» (Рис 2.1, 2.2).



Рисунок 2.1 – Результати дослідження рівнів розвитку комунікативних схильностей у студентів-психологів, у %

Результати дослідження рівнів розвитку комунікативних схильностей продемонстрували, що серед студентів, майбутніх психологів, 3% (1 студент) має низький рівень їх розвитку, що свідчить про його обмежену здатність до ефективної взаємодії з іншими людьми; 16% (6 ст.) – мають рівень нижче середнього, що є показником того, що такі студенти почувають себе досить незручно в колективі, уникають нових знайомств, їм важко виступати перед аудиторією, вони не вміють відстоювати власну думку; 52% (20 ст.) виявили середній рівень, для таких студентів характерне прагнення до взаємодії з іншими людьми, вони відкриті до знайомств, вміють висловлювати свою думку, але

прояви цих схильностей нестійкі; високий рівень розвитку комунікативних схильностей у 21% (8 ст.) свідчить про те, що такі студенти легко адаптуються до нової обстановки, швидко знаходять спільну мову з іншими та розширюють своє соціальне коло, вони активно займаються громадською діяльністю та завжди готові допомогти своїм близьким та друзям; у 8 % (3 ст.) респондентів дуже високий рівень розвитку комунікативних схильностей, який проявляється в активній зацікавленості студентів у комунікативній діяльності, вони швидко адаптуються до складних ситуацій, впевнено ведуть себе в новому колективі і виявляють ініціативу, мають схильність до самостійних рішень у важливих справах або у складних ситуаціях, активно відстоюють свою думку і прагнуть до того, щоб їхні ідеї були прийняті співрозмовниками. Такі люди можуть створити позитивну атмосферу в незнайомій компанії та внести жвавість у неї, самі шукають справи для задоволення їх потреб в комунікації.



Рисунок 2.2 – Результати дослідження рівнів розвитку організаторських схильностей у студентів-психологів, у %

Як свідчать результати дослідження рівнів розвитку організаційних схильностей, у студентів-психологів 5 % (2 студента) мають низький рівень їх розвитку, що проявляється в їх нездатності приймати рішення, виявляти ініціативу та брати на себе відповідальність; 26 % (10) респондентів виявили рівень розвитку організаторських схильностей нижче середнього, вони важко

переживають образи; мають вкрай занижений прояв ініціативи в громадській діяльності, вважають за краще уникати прийняття самостійних рішень у багатьох справах. Ці ознаки свідчать про низький рівень самовпевненості та рішучості. Такі студенти можуть відчувати тривогу та незручність, коли стикаються з критикою або випадками, які ображають їх, їм складно проявляти активну ініціативу в громадській діяльності і вести проекти, оскільки вони недостатньо впевнені у своїх здібностях та можливостях, можуть відмовлятися від прийняття самостійних рішень, вважаючи за краще підкорятися думці інших або уникати відповідальності; 48 % (18 ст.) обстежуваних мають середній рівень розвитку організаторських схильностей, що свідчить про недостатню стійкість їх проявів. Студенти, які мають рівень розвитку організаторських схильностей вище середнього 16 % (6 ст.) та дуже високий рівень 5 % (2 студента), виявляють ініціативу в спілкуванні, із задоволенням беруть участь в організації громадських заходів, здатні прийняти самостійне рішення у важкій ситуації, вони проявляють активність та ініціативу у взаєминах з іншими людьми, інтерес до спілкування та спільної діяльності, також готові взяти на себе відповідальність і прийняти самостійне рішення у складних ситуаціях, проявляючи впевненість і рішучість. Всі ці риси вказують на внутрішню мотивацію і прагнення до активної участі та самореалізації.

При порівнянні результатів дослідження комунікативних та організаторських схильностей у майбутніх психологів стає очевидним, що у частини студентів спостерігаються певні проблеми в їх розвитку (див. рис.2.3.). Наявність низького рівня (у 3 та 5 % відповідно) та нижче середнього рівнів комунікативних та організаторських схильностей (у 16 та 26%) свідчить, що у таких студентів спостерігається відсутність бажання спілкуватися, вони почуваються незручно в нових компаніях та колективах, вважають за краще проводити час у самотності, обмежують свої знайомства, мають труднощі у встановленні контактів з іншими людьми.

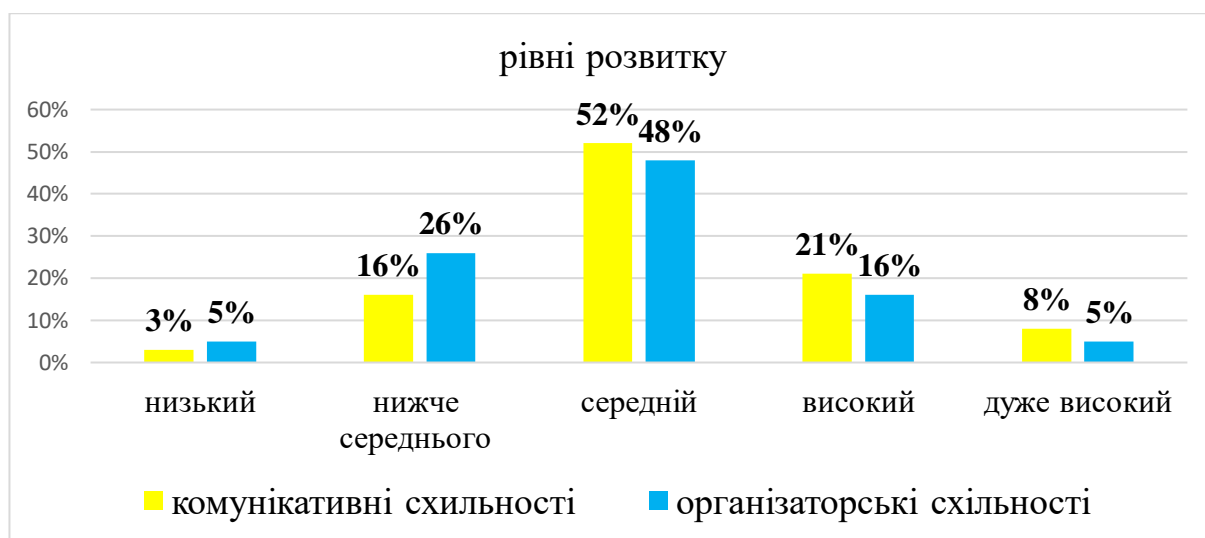


Рисунок 2.3 – Порівняння результатів дослідження рівнів розвитку комунікативних та організаторських схильностей у студентів-психологів, у %

Крім того, у таких студентів є проблеми з орієнтацією в незнайомих ситуаціях під час виступів перед аудиторією, вони не вміють ефективно захищати свою думку, важко переживають образи. Вони проявляють низький рівень ініціативи у громадській діяльності і вважають за краще уникати прийняття самостійних рішень. Такі студенти можуть зазнавати труднощів у встановленні та підтриманні ефективного спілкування з іншими людьми, можуть мати проблеми з передачею та розумінням інформації, управлінням груповими проектами, вирішенням конфліктів та організацією своїх дій. Недостатній рівень розвитку комунікативних та організаторських здібностей також може обмежувати можливості майбутніх психологів у професійній діяльності, де важливо вміти ефективно спілкуватися з клієнтами, колегами та керівництвом, організувати свою роботу та досягати поставлених цілей.

Для виявлення рівня комунікативної компетентності й якості сформованості основних комунікативних умінь нами був застосований тест «Оцінка комунікативних умінь» (Рисунок 2.4).

Аналіз результатів дослідження, яка позиція в спілкуванні переважає у студентів-психологів, продемонстрував, що у 34 % (13 осіб) переважає залежна позиція в спілкуванні (невпевнена поведінка).

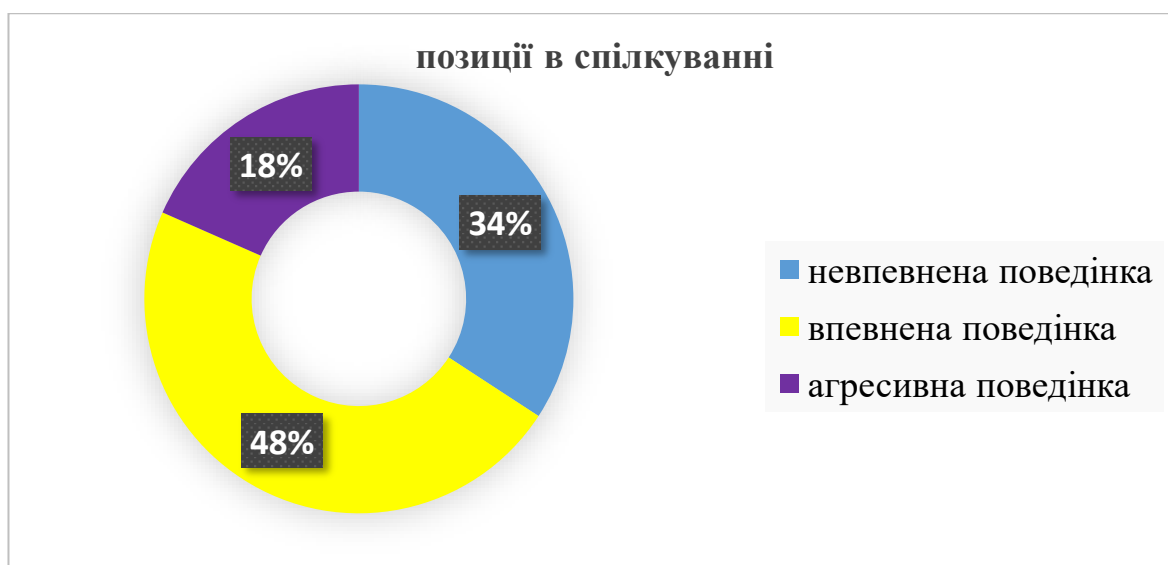


Рисунок 2.4 – Результати дослідження позиції в спілкуванні у студентів-психологів, у %

Така позиція виявляється у відсутності ініціативи, прагненні уникати висловлювати свої думки, очікуванні настанови або дозволу інших, перекладанні відповідальності за прийняття рішень, постійне погодження з іншими людьми. прагненні не виходити з-під контролю і відповідати очікуванням оточуючих, навіть якщо це суперечить їх власним переконанням, недостатній впевненості, низькій самооцінці та сумнівах у власних здібностях. великій потребі в підтримці: Такі студенти можуть постійно шукати підтримки та схвалення від інших, навіть у незначних справах, вони можуть бути надто залежними від думки інших людей і втрачати власну самостійність, відмовляться від задоволення своїх потреб і пригнічувати власні емоції.

Проте 48% (18) респондентів виявили компетентну позицію в спілкуванні (впевнену поведінку), що проявляється у здатності таких студентів виражати власну думку без страху перед осудом чи критикою, вони відчують себе комфортно у демонстрації власних поглядів і відстоюванні своїх позицій. Такі студенти не тільки висловлюють свою думку, але й активно слухають інших, проявляють інтерес до думок та переживань інших людей, виявляють емпатію та розуміння, відчують впевненість у своїх здібностях і готові взяти на себе відповідальність за результати своїх дій, вміють оцінювати свої успіхи та

досягнення, а також впевнено впоратися з викликами та перешкодами, володіють навичками самоконтролю та емоційної стабільності.

Агресивну позицію в спілкуванні (поведінку пригнічення) продемонстрували 18 % (7) студентів. Така позиція в спілкуванні може проявлятися у прагненні контролювати або підкоряти інших, зневазі або пригнічуванні інших людей, намаганні знижувати самооцінку інших, не дозволяти їм висловлювати свою думку або не вислуховувати їхні аргументи, прагненні зайняти домінуючу позицію і контролювати бесіду. Такі люди можуть критикувати та осуджувати інших, висловлювати свої потреби та бажання без урахування потреб та бажань інших, не брати до уваги інтереси та почуття інших людей. Агресивна поведінка в спілкуванні є негативною та шкідливою для всіх учасників. Вона порушує взаємне повагу, створює конфлікти та шкодить взаєминам. Здорове спілкування базується на взаємному розумінні, повазі та толерантності. Розвиток навичок ефективного спілкування, які сприяють конструктивним взаєминам, може допомогти уникнути агресивної поведінки та забезпечити позитивне спілкування з оточуючими людьми.

За кількістю компетентних реакцій (шкала 2) визначається рівень компетентності майбутніх психологів в спілкуванні (див. рис. 2.5)

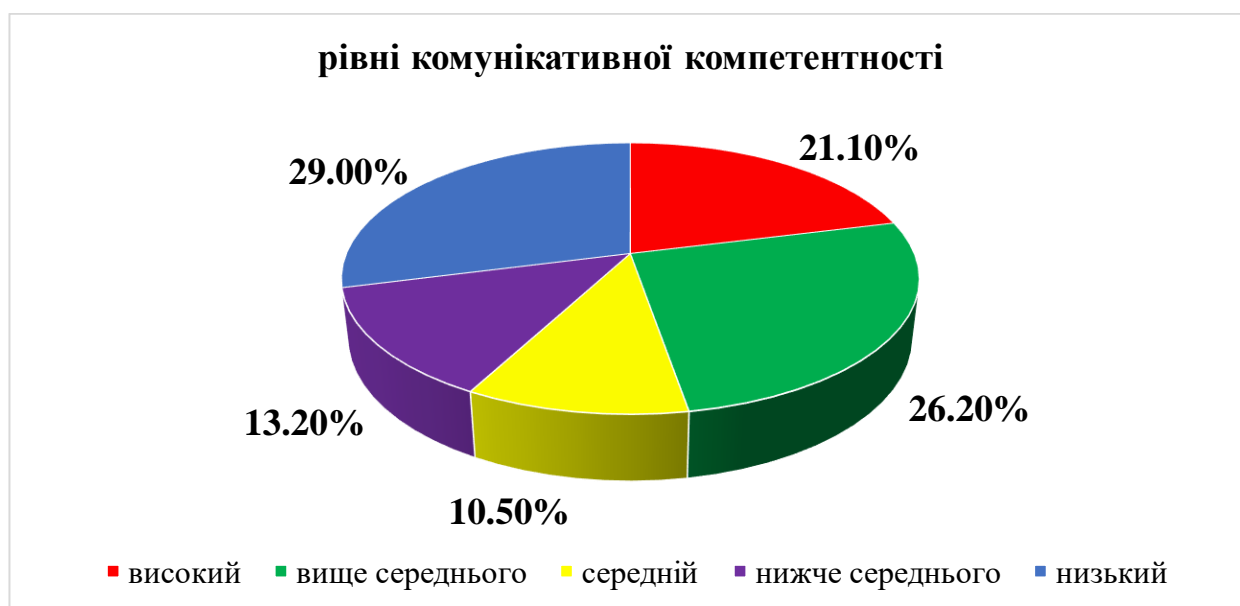


Рисунок 2.5 – Результати дослідження вираженості компетентності в спілкуванні у студентів-психологів, у %

Майже половина респондентів – 47,3 % продемонстрували високий та вище середнього рівні комунікативної компетентності. Це специфічні комунікативні здібності, значущі для спілкування; практичні уміння та навички, які є адекватними комунікативним завданням і достатніми для їх вирішення; вміння обирати партнерську позицію в спілкуванні, здійснювати контакти в різних позиціях та на різних психологічних дистанціях; гнучкість та креативність у виборі й застосуванні комунікативних стратегій і тактик; ціннісне ставлення до учасників процесу спілкування (як до себе, так і до інших людей); прагнення психологічно грамотно будувати свої взаємини з оточуючими та вдосконалюватися в цьому.

Проте, у значної частини студентів спостерігається недостатня сформованість комунікативної компетентності – 52,7 %, що потребує застосування спеціальних заходів, форм і методів для її розвитку. Очевидно, що комунікативна компетентність є найважливішою характеристикою сучасного фахівця-психолога, керівника. Комунікативна компетентність є одним із пріоритетних чинників професійної придатності фахівців, чия професія належить типу «людина-людина».

Для діагностики поведінки майбутніх психологів в конфліктній ситуації нами був застосований опитувальник К. Томаса «Визначення способів врегулювання конфліктів» (див. рис. 2.6)

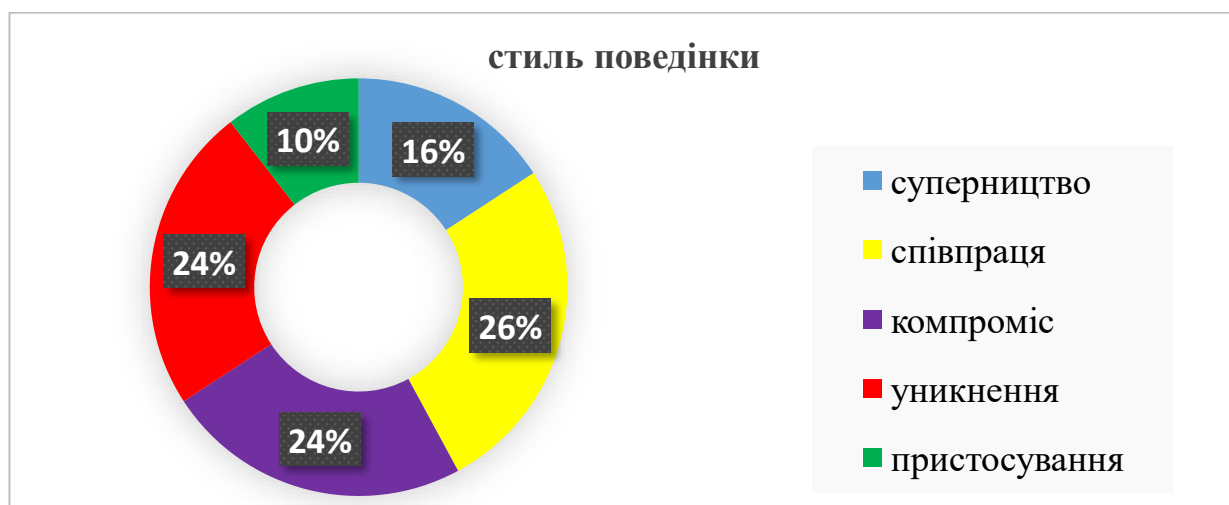


Рисунок 2.6 – Результати дослідження способів врегулювання конфліктів у майбутніх-психологів, у %

За результатами дослідження стилів поведінки в конфліктних ситуаціях, було виявлено, що у 16 % (6) респондентів переважає стиль суперництва або конкуренції в спілкуванні, який характеризується прагненням до задоволення власних інтересів, навіть якщо це вимагає протистояння ігноруванню інтересів інших осіб. Люди, які виявляють цей стиль, проявляють активність і наполегливість у досягненні своїх цілей та мають сильну волюву складову. Вони орієнтовані на свої власні ідеали та здібності, і надають перевагу авторитарному підходу в прийнятті рішень. Стиль суперництва може бути ефективним у ситуаціях, коли необхідно швидко прийняти рішення, особливо за умови, якщо особа, що приймає рішення, є досвідченим керівником або якщо ситуація критична і потребує негайних дій. У таких випадках людина зі стилем суперництва може здатися впевненою та рішучою, що допомагає змобілізувати ресурси та досягти поставлених цілей. Проте, варто враховувати, що використання цього стилю спілкування може мати негативний вплив на міжособистісні відносини, створювати конфлікти та пригнічувати інших учасників комунікації. У довгостроковій перспективі цей стиль може обмежувати співпрацю та налагодження довіри з іншими людьми. Тому важливо бути свідомим і балансувати між різними стилями спілкування залежно від конкретної ситуації та потреб співрозмовників.

У 26 % (10) студентів переважає стиль співпраці у спілкуванні, який характеризується активною участю в розв'язанні конфлікту з урахуванням інтересів як своїх, так і партнерів. Люди, які використовують цей стиль, ставлять на перше місце спільне обговорення проблем та потреб всіх сторін. Вони спрямовані на досягнення взаємовигідних рішень і активно працюють над подальшим розв'язанням складних ситуацій. Стиль співпраці може бути особливо ефективним у ситуаціях, де прийняття рішень має важливе значення для обох сторін, коли стосунки з партнерами є довготривалими та корисними. Цей стиль підходить, коли є достатньо часу і можливостей для ретельної роботи над знайденими рішеннями. Він також ефективний, коли існує збіг бажань обох сторін та зберігається статусна рівновага між партнерами. Стиль співпраці

сприяє створенню сприятливого середовища для спілкування, де враховуються потреби всіх учасників і домагаються взаємовигідних результатів. Він сприяє побудові довіри, розвитку партнерських відносин та спільного вирішення проблем. Важливо мати на увазі, що використання стилю співпраці вимагає часу, емоційної витрати та готовності враховувати думки та потреби інших людей.

Серед студентів 24 % (9) респондентів продемонстрували перевагу такого стилю спілкування як компроміс. Стиль компромісу в спілкуванні включає здатність поступатися своїми інтересами з обох сторін, з метою досягнення рішення, яке задовольняє обидві сторони. Люди, які використовують цей стиль, приймають компромісне рішення, яке враховує потреби інших, але вимагає пожертвувань з їх боку. Стиль компромісу може бути ефективним в ситуаціях, коли сторони мають однакову владу, але протилежні інтереси. Він також може застосовуватись, якщо необхідно швидко прийняти рішення і часткове рішення є задовільним. У деяких випадках компроміс може бути найбільш економічним і ефективним шляхом вирішення проблеми. Крім того, стиль компромісу може бути вибраний, якщо інші підходи до розв'язання проблеми виявляються неефективними, а збереження стосунків з протилежною стороною є бажаним. Використання стилю компромісу може допомогти зменшити конфліктність і досягти певної форми взаєморозуміння та компромісу між сторонами. Однак, варто враховувати, що компроміс може потребувати пожертвувань і невеликого зниження задоволення інтересів обох сторін.

Такий самий відсоток (24%) виявили студенти у яких переважає уникнення як стиль спілкування. Стиль уникнення в спілкуванні проявляється у відсутності прагнення до кооперації і пасивності в відстоюванні своїх прав. Люди, які використовують цей стиль, уникають активного втручання у вирішення проблеми і переносять відповідальність на інших. Стиль уникнення може бути використаний в ситуаціях, коли напруженість конфлікту є високою і необхідно її послабити. Також він може використовуватись, коли рішення є незначними і не варто витрачати зайву енергію на їх зміну. Уникнення може бути вибрано для того, щоб виграти час на збирання доказів або підтримку іншого рішення. Крім

того, коли відчувається, що інші мають більше шансів на розв'язання проблеми, стиль уникнення може бути застосований. Використання стилю уникнення може мати певні наслідки. Хоча це може допомогти знизити конфліктність у короткостроковій перспективі, воно також може призвести до відкладання розв'язання проблеми, загострення ситуації та незадоволення сторін, які мають конфліктуючі інтереси. Цей стиль може бути варіантом, коли інші підходи не є доступними або неефективними, але важливо розуміти, що використання уникнення може мати обмежені користі у вирішенні проблем.

Пристосування, як стиль спілкування, виявили 10 % (4) студентів-психологів. Стиль пристосування в спілкуванні проявляється у здатності діяти спільно з партнером заради його інтересів. Люди, які використовують цей стиль, прагнуть до гармонії у стосунках і ставлять комфорт обох сторін на перше місце. Стиль пристосування може бути використаний в ситуаціях, коли необхідно зберегти мирні стосунки з партнерами. Він може бути застосований, коли наслідок конфлікту є важливішим для партнерів, ніж для вас. Також цей стиль може бути вибраний, коли у вас замало влади або шансів на перемогу, і важливішими стають інтереси партнера, а не власні. Крім того, стиль пристосування може бути використаний, коли ви вважаєте, що таке рішення буде певним уроком для партнера, навіть якщо воно неправильне. Використання стилю пристосування може мати свої наслідки. Хоча це може сприяти збереженню гармонійних стосунків і викликати позитивну реакцію в партнера, це також може призвести до відсутності задоволення власних інтересів та втрати особистої автономії. Важливо знати, коли і в яких ситуаціях використовувати стиль пристосування і бути свідомим наслідків, які він може мати на власне самопочуття та відносини з партнерами.

Для визначення рівня вираженості емпатії загалом, а також окремих каналів – раціонального, емоційного, інтуїтивного, установок емпатії, ідентифікації в емпатії нами була використана методика «Діагностика рівня емпатії (Рис. 2.7, 2.8).

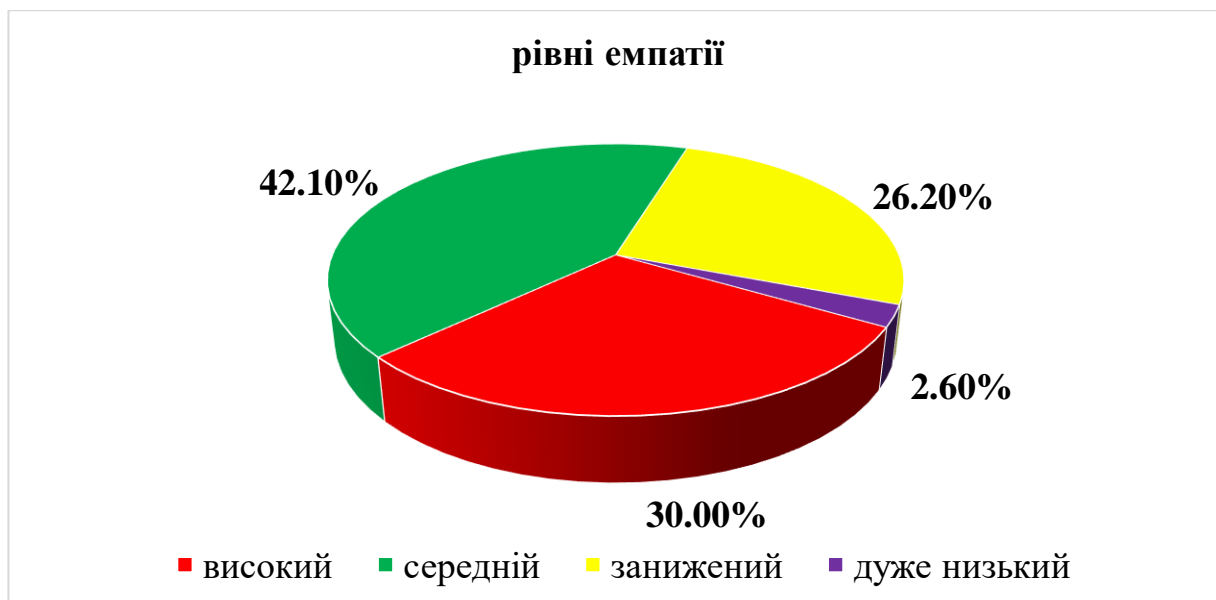


Рисунок 2.7 – Результати дослідження емпатії у майбутніх-психологів, у %

Аналіз результатів дослідження розвитку емпатії у майбутніх психологів дозволив виявити, що високий рівень емпатії властивий 30 % (11) респондентів, середній – 42,1 % (16), занижений рівень емпатії виявлений у 26,4 % (10) студентів і дуже низький – у 2,6 % (1) респондентів.

Студенти, які мають високий та середній рівень емпатії мають розвинуту здатність співчувати і розуміти емоції, почуття та переживання інших людей. Емпатія відображається у здатності ставитися до інших з розумінням, турботою та увагою. Студенти з високим та середнім рівнем емпатії зазвичай демонструють більш глибоке сприйняття емоційних станів та потреб інших людей. Вони можуть легко відчувати, які емоції переживає інша особа, і бути схильними до співчуття та підтримки. Це дозволяє їм бути ефективними слухачами та відповідальними комунікаторами. Високий рівень емпатії може бути корисним як у професійній сфері, зокрема для студентів-психологів, де вони повинні виявляти розуміння та турботу про клієнтів або пацієнтів, так і в особистому житті, де вони можуть бути підтримкою для своїх друзів та близьких. Емпатійне ставлення також сприяє покращенню взаємин, зменшенню конфліктів та сприяє співпраці та зближенню між людьми.

Для студентів з низьким та дуже низьким рівнем емпатії може бути складно сприймати і розуміти емоції, почуття та переживання інших людей. Низький рівень емпатії може вказувати на обмежену здатність поставити себе на місце іншої особи та відчувати її емоції і потреби. Дуже низький рівень емпатії може вказувати на відсутність здатності або бажання співчувати та проявляти розуміння до інших. Студенти з низьким та дуже низьким рівнем емпатії можуть мати труднощі у встановленні емоційного зв'язку з оточуючими людьми, їхніми потребами та переживаннями. Вони менш чутливі до емоційних сигналів, які виражаються іншими людьми, та мало уважні до їхньої емоційної стану. Низький рівень емпатії може впливати на комунікаційні взаємини та спілкування студентів з іншими людьми. Вони можуть мати труднощі у вираженні розуміння, підтримки та співчуття до інших. Це може впливати на їхні стосунки, може викликати непорозуміння, конфлікти та віддаленість від інших людей.

Однак, важливо зауважити, що емпатія може бути розвинута і вдосконалена з часом та практикою. Таким чином, навчання комунікативним навичкам, сприяння усвідомленню власних емоцій та вправи на розвиток емпатії можуть допомогти студентам подальшому розвитку цієї важливої навички.

Таким чином, отриманні результати за всіма методиками свідчать, що у частини студентів, майбутніх психологів, недостатньо розвинуті комунікативні здібності та окремі їх психологічні особливості, такі як емпатія та уміння вирішувати конфлікти. Вирішення цієї проблеми можливе через використання підходів, спрямованих на навчання та розвиток цих навичок. Наприклад, проведення тренінгів, курсів з комунікації та емпатії, що допоможе студентам отримати необхідні знання та навички для ефективного спілкування, розуміння та співпереживання іншим людям. Ці підходи сприятимуть покращенню їх комунікативної поведінки, здатності вирішувати конфлікти та підтримувати позитивні взаємини з іншими.

## **2.3 Практичні рекомендації щодо розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів**

На основі теоретичного аналізу та результатів емпіричного дослідження психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей майбутніх психологів нами розроблені практичні рекомендації для майбутніх психологів:

1) Відпрацюйте навички активного слухання. Навчіться уважно слухати інших людей, проявляти інтерес до їхніх думок та почуттів. Уникайте перебивання та приділяйте увагу як вербальним, так і невербальним сигналам. Практикуйте активні слухові навички, такі як повторення і уточнення того, що вам сказали, а також показуйте емпатію та розуміння. Підтримуйте взаємодію за допомогою запитань та підтверджень. Будьте уважними та зацікавленими у тому, що говорить ваш співрозмовник.

2) Розвивайте свій емоційний інтелект. Працюйте над розпізнаванням, розумінням і контролем своїх емоцій. Вивчайте техніки управління емоціями, розпізнавання інших емоцій та встановлення емоційного зв'язку з іншими людьми. Використовуйте техніки саморегуляції емоцій: Навчіться контролювати свої емоції в ситуаціях комунікації. Використовуйте техніки дихання, візуалізації або ментального перепрограмування для заспокоєння та збалансування емоційного стану.

3) Вивчайте невербальну комунікацію: Ознайомтеся з різними аспектами невербальної комунікації, такими як мова тіла, жести, міміка, тон голосу і контакт очима. Відпрацьовуйте свої навички сприйняття та використання невербальних сигналів для підсилення та передачі повідомлень. Вдосконалюйте вміння розпізнавати емоції інших. Будьте уважними до емоційних сигналів, які ви сприймаєте від інших людей. Навчіться розпізнавати міміку, тон голосу, жести та інші невербальні ознаки емоцій.

4) Використовуйте рольові ігри і тренінги: Беріть участь у рольових іграх або тренінгах з комунікаційних навичок. Це допоможе вам випробувати різні

сценарії комунікації, вдосконалити свої навички і отримати поверхневий досвід у взаємодії з різними типами людей.

5) Відвідайте групові діяльності: Долучайтесь до активностей, де вам доводиться спілкуватися з різними людьми в груповому середовищі. Це можуть бути семінари, клуби, волонтерські організації або студентські групи. Взаємодія з різними людьми допоможе вам вдосконалити свої комунікаційні навички, вчитися адаптуватися до різних стилів спілкування і розвивати емпатію.

6) Практикуйте публічний виступ: Спробуйте виступати перед аудиторією, будь то клас, група товаришів або навіть тренер. Публічний виступ допоможе вам набути впевненості у себе, поліпшити свою вербальну комунікацію, а також навчитися контролювати свої емоції під час публічного виступу.

7) Розвивайте культуру спілкування: Звертайте увагу на свою мову, тон голосу і непромовисті сигнали під час спілкування. Дотримуйтесь принципів ввічливості, поваги та толерантності. Використовуйте конструктивні комунікаційні стратегії, такі як активне слухання, ставлення до співрозмовника з інтересом та співпереживанням.

8) Практикуйте емпатію: Виявляйте інтерес до почуттів і переживань інших людей. Спробуйте поставити себе на їхнє місце і зрозуміти, як вони себе почувають. Підтримуйте відкрите та прийнятне ставлення до інших.

9) Залучайтеся до практичних тренувань: Приділяйте час для практичних тренувань, де ви можете вдосконалити свої комунікаційні навички. Це можуть бути рольові ігри, симуляції комунікативних ситуацій або тренінги з комунікаційних навичок. Ці тренування допоможуть вам отримати практичний досвід і впевненість у спілкуванні з іншими людьми.

10) Збагачуйте свій словниковий запас: Розширюйте свій словниковий запас і вивчайте нові вислови та вирази, які можуть покращити вашу комунікацію. Читайте книги, слухайте аудіокниги або дивіться фільми та документальні фільми, щоб вивчати нові слова та вирази та застосовувати їх у практичних ситуаціях.

11) Будьте відкритими до навчання: Завжди будьте відкритими до вивчення нових комунікаційних стратегій і підходів. Візьміть участь у курсах або семінарах з комунікаційних навичок, де ви можете отримати нові знання і вдосконалити свої вміння.

12) Практикуйте взаємодію з різними людьми: Зверніть увагу на взаємодію з людьми з різними характерами, стилями спілкування та культурними фонами. Вивчайте різні підходи до комунікації та навчайтесь пристосовуватися до потреб та очікувань різних людей. Володіння комунікативними навичками вимагає практики, тому активно залучайтеся до різних комунікативних ситуацій, які допоможуть вам вдосконалитися.

13) Оцінюйте і вдосконалюйте свої навички: Постійно оцінюйте свої комунікаційні навички і шукайте способи їх вдосконалення. Розгляньте можливість звернення до психологічного консультанта або тренера, які спеціалізуються на розвитку комунікаційних навичок. Вони зможуть надати вам індивідуальну підтримку, поради ефективні вправи та стратегії для поліпшення вашої комунікації. Ведіть відлік своїх комунікативних досягнень та недоліків. Регулярно оцінюйте свій прогрес і зосереджуйтеся на покращенні тих аспектів комунікації, які потребують удосконалення.

14) Використовуйте можливості відкритих діалогів: Долучайтеся до групових обговорень, дебатів або панельних дискусій. Вони дозволять вам вільно висловлювати свої думки, вчитися аргументувати свої погляди та реагувати на думки інших людей.

15) Будуйте партнерські відносини: Спілкуйтесь зі своїми одногрупниками та викладачами у відкритий та дружній спосіб. Розвивайте навички співпраці, співробітництва та підтримки в командних проектах або групових завданнях.

16) Спостерігайте за експертами: Спостерігайте за людьми, які володіють сильними комунікаційними навичками. Це можуть бути викладачі, публічні спікери, професіонали у вашій галузі або відомі комунікатори. Приділяйте увагу їхньому стилю спілкування, нюансам мови тіла, способу взаємодії з аудиторією та використанню ефективних комунікаційних стратегій.

17) Навчайтесь від зворотного: Після кожної комунікативної ситуації, звертайте увагу на отримане зворотне відгук від інших. Аналізуйте свої сильні сторони та ті аспекти, які можна покращити. Відкрито приймайте конструктивну критику і використовуйте її для подальшого розвитку.

18) Використовуйте технології для розвитку комунікаційних навичок: Існує багато онлайн-ресурсів та мобільних додатків, які можуть допомогти вам вдосконалити свої комунікаційні вміння. Наприклад, ви можете скористатися додатками для запису вашої мови та відтворення, щоб аналізувати своє висловлювання і вдосконалювати його. Також ви можете приєднатися до вебінарів, онлайн-курсів або спільнот комунікаторів, які надають можливості для практики та отримання зворотного зв'язку.

19) Розвивайте письмову комунікацію: Набувайте навичок письмової комунікації, яка є важливою складовою комунікаційного процесу. Вчіться структурувати свої думки, користуватися відповідними формальними або неформальними стилістичними прийомами і вдосконалюйте свої навички письмового виразу.

20) Відстежуйте свій прогрес: Ведіть журнал або записуйте свої спостереження про покращення комунікаційних навичок. Записуйте свої успіхи, нові відкриття та виклики, з якими ви стикалися. Це допоможе вам зберегти мотивацію і побачити свій прогрес протягом часу.

21) Займайтеся розвитком своїх соціальних навичок: Вивчайте основи міжособистісних відносин і спілкування. Вдосконалюйте свою здатність до співробітництва, переговорів, вирішення конфліктів та будівництва позитивних стосунків.

22) Постійно вдосконалюйтеся: Візьміть участь у тренінгах, семінарах або курсах, що спрямовані на розвиток комунікативних навичок. Читайте літературу та статті з психології комунікації, дослідження і практичні рекомендації відомих науковців та практиків.

Загалом, розвиток комунікативних навичок є постійним процесом, який потребує часу, практики і самовдосконалення. Враховуючи свої психологічні

особливості і використовуючи ці рекомендації, можна поліпшити свої комунікаційні здібності та досягти більш успішної взаємодії з оточуючими людьми

Для розвитку комунікативних здібностей можуть бути використанні такі техніки та прийоми:

Ведення щоденника. Одним з варіантів може бути зйомка щодня кількох хвилин свого життя, щоб записати емоції, переживання та події, які впливають на стан. Такий варіант ведення щоденника дає можливість майбутнім психологам проаналізувати, які емоції вони відчувають і що їх може спричиняти. Це допоможе їм зрозуміти власні реакції та патерни поведінки.

Медитація. Регулярна практика медитації може допомогти зосередитися на своїх емоціях і почуттях. Для цього можна використати таку техніку: «Знайдіть тихий і спокійний час для себе, сідайте в зручній позиції і зосередьтеся на своєму диханні. Дозвольте своїм емоціям виникати, спостерігайте за ними без суджень або втручання. Це допоможе вам розпізнавати й усвідомлювати свої емоційні стани».

Самоспостереження. Для цього студентам пропонується бути уважними до себе протягом дня, спостерігати за своїми емоціями у різних ситуаціях, включаючи взаємодію з іншими людьми, звітувати собі, які емоції відчуваються і чому, розмірковувати про взаємозв'язок між емоціями, думками і поведінкою.

Практика саморегуляції: Для реалізації такої практики необхідно навчитися контролювати свої емоції в ситуаціях, які можуть викликати стрес або напруження через застосування технік дихання, розслаблення, які передбачають глибоке дихання, прогресивну м'язову релаксацію або йогу. Необхідно звертати увагу на фізичні вияви емоцій, помічати, як в тіло реагує на різні емоції. Чи є напруження в м'язах, прискорений пульс, підвищена температура? Ставите собі питання про фізичні вияви емоційного стану і розглядати їх у контексті комунікації. Ці методи допоможуть знизити напругу і зосередитися на своїх емоціях без перевантаження.

Об'єктивна самооцінка: При оцінці своїх емоцій і реакцій необхідно уникати самокритики та перебільшень, а замість цього спостерігати за своїми емоціями з відкритістю і прийняттям.

Розвиток співчуття. Варто навчитись сприймати і розуміти емоції інших людей. Для цього треба намагатись ставити себе на їхнє місце і зрозуміти, як вони можуть себе почувати. Це допоможе вам покращити вашу емоційну співвіднесеність та підвищити вашу емпатію.

Розширення словника емоцій. Студентам пропонується вивчати різні терміни та назви емоцій, щоб у них був більший арсенал слів для вираження своїх почуттів. Це допоможе їм бути більш точними у вираженні своїх емоцій.

Робота із професіоналом. У разі потреби студенти можуть звернутися до психолога або консультанта, який надасть допомогу та навчить їх конкретним стратегіям розвитку комунікативних здібностей. Професіонал зможе провести індивідуальну роботу з ними, спрямовану на виявлення і розуміння емоційних реакцій та надання практичних рекомендацій щодо покращення комунікативних здібностей.

Групова робота. Використання групових вправ і завдань допоможе студентам набути навичок співпраці, слухання і взаємодії з іншими. Робота в групі розвиває вміння аргументувати свою думку, слухати та враховувати думки інших, вирішувати конфлікти та спільно досягати цілей, наприклад, створення проектів або вирішення завдань. Групова робота також сприяє розвитку навичок ефективного спілкування, колективного розуміння та побудови довірливих відносин.

Рольові ігри. В рольових іграх студентам можуть бути надані різні сценарії та ролі, які вони повинні відіграти. Наприклад, вони можуть відігравати ситуації консультування клієнта з психологічними проблемами, де один студент виступає в ролі психолога, а інший - в ролі клієнта. Це дозволяє студентам відчувати, яким чином взаємодія з клієнтом впливає на емоції, поведінку та сприйняття іншої людини.

Необхідно також пам'ятати, що розвиток комунікативних здібностей – це процес, який може бути індивідуальним для кожної людини, тому важливо слухати свій внутрішній голос і виявляти готовність до змін. Зосереджуючись на розвитку своїх можливостей, ви зможете покращити свої комунікативні здібності, краще розуміти себе і інших людей, ефективніше взаємодіяти в професійних і особистих ситуаціях і створювати гармонійні відносини з оточуючими.

Для викладачів закладів вищої освіти щодо розвитку комунікативних здібностей у майбутніх психологів ми можемо надати такі рекомендації.

Для набуття практичних навичок комунікації необхідно забезпечити практичні вправи та симуляційні ситуації. Це можуть бути рольові ігри, тренування спілкування, дебати, групові дискусії тощо. Викладачі можуть активно давати студентам зворотний зв'язок щодо їх комунікативних навичок. Важливо наголосити на позитивних аспектах, але також вказувати на можливі області для покращення. Це допоможе студентам усвідомити свої сильні сторони та працювати над вдосконаленням слабких. Для розвитку емпатії у майбутніх психологів викладачі можуть заохочувати їх спостерігати, як люди реагують на різні ситуації, та аналізувати емоційні стани інших осіб.

Крім того, можна організувати практику публічних виступів, де студенти матимуть змогу розвивати свої навички у виступах перед аудиторією, забезпечити конструктивний зворотній зв'язок та можливості для покращення таких навичок, що допоможе студентам набутти впевненості та ефективності в публічних виступах. Забезпечення можливості для студентів практикувати публічні виступи та презентації допоможе розвинути навички чіткості, логічного мислення, вміння передавати інформацію, висловлювати свої думки.

Для розвитку у студентів комунікативних навичок в різних контекстах і ситуаціях, слід використовувати різноманітні методи навчання, варіювати їх, включаючи інтерактивні групові вправи, проекти, дебати, рольові ігри та обговорення кейсів.

Викладачам варто заохочувати студентів застосовувати різні мовні інструменти, такі як активне слухання, використання відповідних мовних засобів, вміння поставити запитання та висловлювати свою думку чітко і аргументовано. Розвивати навички міжкультурної комунікації з врахуванням різноманітності культур та розуміння міжкультурних аспектів комунікації, стимулювати студентів до вивчення і розуміння культурних розбіжностей і сприяти розвитку навичок ефективної міжкультурної комунікації.

При створенні умов для розвитку комунікативних здібностей у майбутніх психологів, викладачі мають враховувати індивідуальні потреби студентів. Кожен студент має свої унікальні комунікативні потреби та рівень навичок, тому важливо забезпечити індивідуальну підтримку та допомогу для студентів, які мають потребу в розвитку конкретних комунікативних навичок.

Важливо навчати студентів розуміти та ефективно використовувати невербальні сигнали, такі як міміка, жести, тон голосу та інші невербальні елементи комунікації, використовуючи для цього відео-матеріали та демонстрації. Для відпрацювання умінь невербальної комунікації можна запропонувати вправи та завдання, що спрямовані на розвиток навичок невербальної комунікації, наприклад, рольові ігри, де студентам потрібно передавати повідомлення без використання слів.

Для розвитку рефлексії свого комунікативного процесу можна запропонувати студентам письмові завдання або рефлексивні журнали, де вони можуть оцінювати свою комунікаційну взаємодію, розмірковувати про свої сильні та слабкі сторони та визначати шляхи для подальшого розвитку.

Особливу увагу необхідно звернути на розвиток у студентів навичок активного слухання, таких як уважне усвідомлення, повне зосередження на співрозмовнику, встановлення контакту очима та непереривання співрозмовника. Вправи з активного слухання можуть допомогти студентам розвивати вміння ефективно сприймати інформацію та виявляти інтерес до інших людей.

Необхідною умовою розвитку комунікативних здібностей у майбутніх психологів є забезпечення їм можливості для практичного застосування своїх комунікативних навичок. Для цього можуть бути використані рольові ігри, симуляція психологічних ситуацій або реальна взаємодія з клієнтами під час практики. Чим більше практики отримують студенти, тим краще вони зможуть розвивати свої комунікативні навички. Залучення професіоналів для проведення практичних занять, виступів або майстер-класів, де вони можуть поділитися своїм досвідом та кращими практиками комунікації дасть студентам можливість почути реальні історії та отримати цінні поради.

Щоб забезпечити зворотний зв'язок, необхідно надавати конструктивні поради та рекомендації з покращення комунікації, треба робити акцент на позитивних аспектах, похвалити їх зусилля та досягнення, а також надати конкретні приклади, що допоможуть студентам розуміти, як вони можуть поліпшити свої навички.

Важливим аспектом розвитку комунікативних здібностей майбутніх психологів є розвиток емпатії. Використання вправ та завдань, що сприяють розвитку емпатії у студентів навчить їх ставитися до інших з розумінням та співчуттям, активно слухати та враховувати почуття інших людей. Наприклад, можна використовувати реальні ситуації та кейси, де студенти можуть спробувати поставити себе на місце клієнта та зрозуміти його перспективи.

Отже, розвинуті комунікативні здібності є важливими для майбутніх психологів, оскільки вони сприяють покращенню взаєморозуміння, ефективності та якості взаємодії з клієнтами. Студенти-психологи мають свідомо працювати над своїми комунікативними навичками, розуміти свої сильні та слабкі сторони і активно працювати над їх поліпшенням. Для розвитку комунікативних здібностей студенти можуть скористатися різноманітними практичними методиками, такими як ведення щоденника, медитація, самоспостереження, саморегуляція, розвиток співчуття та розширення словника емоцій.

Викладачі мають створювати сприятливу навчальну атмосферу, надавати можливості для практичного тренування комунікативних навичок та надавати зворотний зв'язок. Рольові ігри, групова робота, використання невербальної комунікації та розвиток емпатії є ефективними методами для розвитку комунікативних здібностей студентів-психологів. Важливо, щоб студенти мали можливість практикувати публічний виступ та презентації, що сприяє розвитку навичок передачі інформації та впевненості у власних здібностях.

### **Висновки до розділу**

Аналіз результатів дослідження психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей у майбутніх психологів свідчить про наявність певних проблем їх розвитку у частини студентів. Зокрема, виявлено низький рівень розвитку комунікативних та організаторських здібностей (у 3% і 5% студентів відповідно), а також рівень нижче середнього (у 16% і 26% студентів відповідно).

Дослідження, яка позиція переважає у студентів-психологів в спілкуванні, продемонструвало, що у 34 % (13 осіб) переважає залежна позиція в спілкуванні (невпевнена поведінка), 48% (18) респондентів виявили компетентну позицію в спілкуванні (впевнену поведінку), а 18 % (7) студентів продемонстрували агресивну позицію в спілкуванні (поведінку пригнічення).

За результатами дослідження стилів поведінки в конфліктних ситуаціях, було виявлено, що у 16 % (6) респондентів переважає стиль суперництва або конкуренції в спілкуванні, у 26 % (10) студентів переважає стиль співпраці, 24 % (9) респондентів продемонстрували перевагу такого стилю спілкування як компроміс, у 24% респондентів виявлений стиль спілкування уникнення, у 10 % (4) студентів-психологів переважає пристосування.

Розвиток емпатії у майбутніх психологів представлений такими результатами: високий рівень емпатії властивий 30 % (11) респондентів, середній

– 42,1 % (16), занижений рівень емпатії виявлений у 26,4 % (10) студентів і дуже низький – у 2,6 % (1) респондентів.

Отже, дослідження психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей у майбутніх психологів виявило недостатній рівень їх розвитку у певної частини студентів, тому необхідно здійснювати активну роботу над розвитком комунікативних здібностей у майбутніх психологів, оскільки це впливає на їхню професійну діяльність та можливість ефективно спілкуватися, працювати в команді та досягати успіху в своїй професії.

Розвиток комунікативних здібностей у майбутніх психологів є важливим аспектом їх професійної підготовки. Студентам-психологам рекомендується активно працювати над своїми навичками комунікації, використовуючи різноманітні методики та техніки, такі як ведення щоденника, медитація, самоспостереження, саморегуляція та розширення словника емоцій.

Викладачам слід створювати сприятливу навчальну атмосферу і надавати можливості для практичного тренування комунікативних навичок студентів. Використання різноманітних методів, таких як рольові ігри, групова робота, використання невербальної комунікації та розвиток емпатії, може сприяти успішному розвитку комунікативних здібностей.

Основними висновками є те, що розвиток комунікативних здібностей вимагає постійної практики та самовдосконалення. Як для студентів-психологів, так і для викладачів, важливо розуміти значення комунікації в їхній професійній діяльності та приділяти достатню увагу йому у процесі навчання та навчання студентів.

## ВИСНОВКИ

Результати проведеного дослідження з вивчення психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів конкретизують та підтверджують вихідну гіпотезу. На основі здійсненого теоретичного аналізу даного феномену нами була сформульована мета, поставлені завдання, висунута гіпотеза нашого дослідження.

Обґрунтовано, що поняття «комунікативна компетентність» ширше ніж поняття «комунікативні здібності». Комунікативна компетентність включає знання, уміння та навички, які необхідні для ефективної комунікації, розуміння комунікаційних процесів, здатність використовувати різні вербальні та невербальні засоби комунікації, а також уміння слухати, розуміти та адаптуватися до співрозмовника. Комунікативні здібності є більш конкретними здібностями, які виявляються в умінні застосовувати комунікативні знання та навички у практичній діяльності. Вони передбачають здатність ефективно використовувати невербальні сигнали, а також здатність адаптуватися до різних комунікативних ситуацій. Комунікативні здібності є складовою частиною цієї компетентності, вони конкретизують здатність застосовувати ці знання та навички у практичній комунікації.

З'ясовано, що комунікативні здібності можуть бути розвинуті шляхом систематичного навчання та практики, що означає: підготовка майбутніх психологів до професійної діяльності має включати активний розвиток їх комунікативних навичок і вмінь.

На основі теоретичного аналізу визначено, що психологічні особливості розвитку комунікативних здібностей у психологів включають емоційний інтелект, емпатію, активне слухання та уміння вирішувати конфлікти, адаптивність, уміння використовувати невербальну комунікацію. Ці особливості дають можливість психологам ефективно спілкуватися з клієнтами та колегами, створювати сприятливе середовище для розвитку та досягнення професійних цілей.

Доведено необхідність створення сприятливих умов для навчання і практики комунікативних навичок студентів, що може включати тренінги, рольові ігри, спеціальні практичні завдання та взаємодію з реальними клієнтами або ситуаціями, які можуть виникнути в професійній практиці. Отже, наукові дослідження підтверджують, що розвиток комунікативних здібностей є необхідним елементом підготовки майбутніх психологів.

Результати емпіричного дослідження продемонстрували, що певна частина студентів має недостатній рівень розвитку комунікативних здібностей та таких їх психологічних особливостей як емпатія та вміння вирішувати конфлікти. Такі студенти можуть мати труднощі у встановленні контактів з іншими людьми. Крім того, виявлено проблеми з орієнтацією в незнайомих ситуаціях та у виступах перед аудиторією, слабкий захист своїх думок та вразливість до образ. Такі студенти також проявляють низький рівень ініціативи у громадській діяльності та уникнення самостійних рішень. Недостатній рівень розвитку комунікативних здібностей може обмежувати можливості майбутніх психологів у професійній діяльності, де важливо ефективно спілкуватися з клієнтами, колегами та керівництвом, організовувати свою роботу та досягати поставлених цілей.

За результатами емпіричного дослідження психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей розроблено практичні рекомендації для студентів-психологів та викладачів закладів вищої освіти, які містять перелік конкретних шляхів, форм, методів, прийомів та технік, застосування яких сприятиме розвитку комунікативних здібностей майбутніх психологів.

Отже, на основі проведеного дослідження можна зробити висновок, що важливо приділяти увагу розвитку комунікативних здібностей у майбутніх психологів для забезпечення їхнього успішного професійного розвитку. Це можна здійснити шляхом надання відповідних навчальних програм, тренінгів та практичних вправ, спрямованих на покращення комунікаційних навичок, розвиток емпатії, здатності до співпраці та організаційних навичок.

Також важливо надати студентам можливості для практичного застосування цих навичок у реальних ситуаціях, наприклад, шляхом залучення до практики, дослідницьких проєктів та волонтерської роботи. Це допоможе їм отримати практичний досвід і розвинути навички ефективного спілкування, співробітництва та організації.

Крім того, важливо створити сприятливу навчальну та робочу атмосферу, де студенти можуть почувати себе комфортно й упевнено в процесі взаємодії з іншими. Це можна зробити шляхом підтримки студентів, надання позитивного фідбеку та створення можливостей для розвитку їхніх комунікативних та організаторських здібностей.

Необхідно здійснювати активну роботу над розвитком комунікативних здібностей у майбутніх психологів, оскільки це впливає на їхню професійну діяльність та можливість ефективно спілкуватися, працювати в команді та досягати успіху в своїй професії.

## ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ

1. Арабаджи-Сапункова С. Г. Адаптивність особистості психологів-практиків у професійній адаптації. *Наука і освіта : науково – практичний журнал*. 2012. № 4. С. 8-11
2. Бакланова О. В., Струтинська О. М. Взаємозв'язок комунікативної компетентності та мотивації у студентів-психологів. *Психологія і особистість*. 2017. Т. 3. С. 9-19
3. Барчій М. С., Фозекош А. В. Комунікативна культура як складова психологічної компетентності майбутніх психологів. *Вісник Національного університету оборони України*. 2014. № 4 (41). С. 156-161 <http://surl.li/hmdak>
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 <http://habitus.od.ua/journals/2020/16-2020/13.pdf>
5. Власенко І. А. Конфліктологічна компетентність студентів: умови та програма формування. *Теорія і практика сучасної психології*. 2020. № 1. Т. 1. С. 155-160 <http://surl.li/hmbgm>
6. Власенко І. А. Формування конфліктологічної компетентності студентів: практика кілотренінгу. *Проблеми саморозвитку особистості в сучасному світі* : матер. міжнар. наук.-практ. конф., 15 лист. 2019 р. Нац. юрид. ун-т ім. Ярослава Мудрого. Харків. 2019. С. 225–229
7. Демченко Н. І., Литвинчук Н. Б., Проблеми формування комунікативної компетентності у майбутніх практичних психологів. *Вісник Національного авіаційного університету*. Серія: Педагогіка. Психологія, зб. наук. пр. К.: НАУ. 2018. Вип. 13(1). С. 9–13 <https://er.nau.edu.ua/handle/NAU/39942>
8. Доценко Л.В., Каряка І.В., Волошина О.О. Дискусія як метод розвитку комунікативної компетентності студентів практичних психологів. *Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України*. Київ, Ніжин: ПП Лисенко. 2020. Том ІХ Загальна психологія. Етнічна психологія. Випуск 13. С.98 – 106

9. Дрозд О. М., Іщенко М. В. Комунікативні здібності майбутніх психологів: діагностика та розвиток. *Психологія та освіта*. 2019. Т. 2. С. 94-99.

10. Запорожець О.М. Формування комунікативних здібностей у процесі професійної підготовки майбутніх психологів [Електронний ресурс]. *Педагогіка вищої та середньої школи*. 2014. № 41, С. 272-277. Доступно за посиланням: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/pvss\\_2014\\_41\\_58](http://nbuv.gov.ua/UJRN/pvss_2014_41_58)

11. Іваненко І.В. Комунікативні здібності майбутніх психологів: фактори формування та розвитку [Електронний ресурс]. *Педагогічний дискурс: збірник наукових праць*. 2020. № 27. С. 170-180. Доступно за посиланням: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/pedis\\_2020\\_27\\_21](http://nbuv.gov.ua/UJRN/pedis_2020_27_21)

12. Іванова І. Ф. Вплив рівня розвитку комунікативних здібностей на формування професійної спрямованості. *Психологічні науки* : збірник наукових праць. 2013. Т. 2. Вип. 10 (91). С. 121-125

13. Іващенко І.О. Вплив навчального процесу на формування комунікативних навичок студентів психологічних спеціальностей [Електронний ресурс]. *Педагогіка і психологія*. 2019. № 62, С. 49-56. Доступно за посиланням: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/pp\\_2019\\_62\\_7](http://nbuv.gov.ua/UJRN/pp_2019_62_7)

14. Ільїна Т. В., Шаповалова, О. М. Взаємозв'язок комунікативної компетентності та мотивації у студентів-психологів. *Педагогіка вищої та середньої школи*. 2019. Т. 57. С. 37-43

15. Ічанська О.М., Закревська А.І. Емоційний інтелект та емпатія як ресурси професійної підготовки студентів-психологів. *Молодий вчений*. 2019. № 9 (2). С. 272-276

16. Кобзар Т.В., Кравчук О.Ю. Формування комунікативних компетенцій майбутніх психологів у процесі психолого-педагогічної практики [Електронний ресурс]. *Професійна освіта: методологія, теорія та технології*, 2017. № 8. С. 76-85. Доступно за посиланням: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pomttp\\_2017\\_8\\_11](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pomttp_2017_8_11)

17. Коваленко Н. І. Взаємозв'язок комунікативної компетентності та мотивації студентів-психологів до професійної діяльності. *Науковий вісник Інституту професійно-технічної освіти НАПН України*. 2018. Вип. 18. С. 77-84.

18. Кокун О.М., Пішко І.О., Лозінська Н.С., Копаниця О.В., Герасименко М.В., Ткаченко В.В. *Збірник методик діагностики лідерських якостей курсантського, сержантського та офіцерського складу*: Методичний посібник. Київ : НДЦ ГП ЗСУ, 2012. 433 с.

19. Корякін О.О. Педагогічні умови розвитку конструктивного лідерства майбутніх магістрів гуманітарного профілю у процесі професійної підготовки : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 «Теорія і методика проф. освіти». Суми : СумДПУ ім. А.С.Макаренка, 2018. 20 с.

20. Кулешова О.В, Герман А.В. Комунікативні здібності у структурі професійно значущих якостей психолога// *Актуальні питання теорії та практики психолого-педагогічної підготовки майбутніх фахівців* : тези доповідей XI Всеукраїнської науково-практичної конференції, (Хмельницький, 27 квітня 2023). Хмельницький : Кафедра психології та педагогіки ХНУ, 2023. С. 52-54.

21. Лісова В. І. Комунікативна компетентність психолога як складник професійної майстерності. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія»*. Серія «Психологічні науки». 2015. Т. 2. С. 73-78.

22. Макарова О. С. Комунікативні здібності психолога в процесі професійної підготовки: психологічний аспект. *Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г.С.Сковороди*. Серія: Психологія. 2020. Вип. 64. С. 81-87.

23. Малкіна-Пих І. Г. Психосоматика: Довідник практичного психолога. К. 2005. 992 с.

24. Методичні вказівки до самостійної роботи з дисципліни «Соціальні комунікації в управлінні» для студентів всіх спеціальностей заочної форми навчання // Укладач: О.М. Шеломовська. Дніпродзержинськ. 2015. 40 с.

25. Мудрик А. Б. Психологічні особливості комунікативної компетентності майбутніх психологів. *Сучасні проблеми практичної психології у Волинському регіоні* : матеріали VIII науково-практичного семінару, м. Луцьк, 24 жовтня 2013 р. / за заг. ред. М.І. Мушкевич; Східноєвропейський національний

університет імені Лесі Українки ; кафедра медичної психології та безпеки життєдіяльності. Луцьк. 2013. С. 38–44

26. Навчальна інформація для українських студентів [pi.biz.ua](http://pi.biz.ua)

27. Низовець О. А. Комуникативна компетентність студентів-психологів як умова успішності професійної діяльності. *Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова*. Серія № 12. Психологічні науки. 2010. № 30(54), С. 129–134.

28. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія професійної комунікації: навч. посіб. Чернівці. 2010. 528 с.

29. Панок В. Г. Концептуальні підходи до формування особистості практикуючого психолога. *Практична психологія та соціальна робота*. 1998. № 4. С. 5-7.

30. Пархоменко О.О. Розвиток комуникативних здібностей студентів психологічних спеціальностей у процесі професійної підготовки [Електронний ресурс]. *Науковий вісник Миколаївського державного університету імені В.О. Сухомлинського*. 2015. № 1(6). С. 134-139. Доступно за посиланням: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmdu\\_2015\\_1%286%29\\_25](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmdu_2015_1%286%29_25)

31. Підбуцька Н. В. Комуникативні властивості студентів-психологів, схильних до лідерства. *Проблеми сучасної психології*: зб. наук. пр. Кам'янець-Подільський : КПНУ ім. І. Огієнка. 2021. № 3 (22). С. 56-63 <https://repository.kpi.kharkov.ua/handle/KhPI-Press/57514>

32. Пов'якель Н. І. Психологічна готовність до партнерства і особливості професійної саморегуляції практичного психолога. *Психологія*: Зб. наук. пр. НПУ ім. М. П. Драгоманова. Вип. 2. К., 1998. С. 103–108

33. Пономаренко Т. Особливості комуникативної медіакомпетентності сучасних психологів–студентів і практиків. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова*. Серія 12. Психологічні науки. 2020. Вип. 12 (57). С.90-99' [https://doi.org/10.31392/NPU-nc.series12.2020.12\(57\).08](https://doi.org/10.31392/NPU-nc.series12.2020.12(57).08)

34. Поправка В. В. Розвиток комуникативних здібностей у майбутніх психологів. *Психологічний і педагогічний дискурс*: Наукові записки вчених :

Збірник матеріалів конференції / за заг. ред. проф. Т. О. Олефіренка. Київ : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова. 2020. С. 291-293

35. Пузь І. В., Шевченко О. М. Значення комунікативної компетентності у професійному становленні майбутніх психологів. *PSYCHOLOGICAL JOURNAL* 2018. № 4 (14). С. 149-164 <http://surl.li/hmbco>

36. Рибалко О. М. Комунікативні здібності психологів та їх вплив на професійну діяльність. *Актуальні проблеми психології*: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. 2018. Т. 5. Вип. 17. С. 53-62.

37. Руденко Л., Сірко Р., Стельмах О., Вавринів О. Методичні засади формування комунікативної культури майбутніх психологів : посібник. Львів, 2020. 71 с.

38. Шевченко Н.Ф. Особливості формування компонентів професійної спрямованості майбутніх психологів. *Науковий вісник Миколаївського державного університету імені В. О. Сухомлинського*: зб. наукових праць. Миколаїв. 2012. Т. 2. Вип. 8. С. 344-350.

39. Шевченко, С. В., Фалько, Н. М. Розвиток комунікативної компетентності майбутніх психологів. *Габітус*. 2020. № 2 (18). С. 143-148 <http://eprints.mdpu.org.ua/id/eprint/11087>

40. Щербан Т. Д., Брецько І. І. Тренінг як засіб розвитку професійної ідентичності майбутніх психологів. *Психологія: теорія і практика* : збірник наукових праць / гол. ред. І.О. Корнієнко. Мукачєво-Київ : РВВ МДУ. 2019. № Вип.1(3). С.222-232 <http://dspace.msu.edu.ua:8080/jspui/handle/123456789/3519>

41. Щербій В. В., Кашпур Ю. М. Феномен невербальної комунікації у психологічному консультуванні. *Перспективи розвитку сучасної психології*: збірник наукових праць. Переяслав : УГСП. 2021. Випуск 9. С. 243-248

42. Яременко І. С. Формування комунікативних навичок у студентів психологічного факультету [Електронний ресурс]. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. Серія: Психологія, 2018. №

3(3), С. 46-51. Доступно за посиланням: <http://journals.uran.ua/index.php/2413-608X/article/view/140806>

43. Adler A. The Individual Psychology of Alfred Adler A Systematic Presentation in Selections from His Writings Basic Books, New York. 1956. 503 p.

44. Hall C. M., Chinn C. A., & Goin L. I. Assessing communicative competence in an undergraduate biology course. *Journal of Microbiology & Biology Education*. 2015. 16 (1). P. 28-37

45. Kettell R. Psychometric theory and the assessment of communication skills. *British Journal of Educational Psychology*. 2001. 71(2). P. 241-255

46. Kim S., & Song H. The Relationship between Communicative Competence and Teacher Effectiveness in EFL Classrooms. *TESOL Journal*. 2017. 8 (2). P.334-357

47. Knepp M.L, Miller Y.R. Handbook of Interpersonal communication. N.Delhi. 1985. P. 171–175

48. Li S., & Zhu Y. The Relationship between Communicative Competence and Cross-cultural Adaptation among International Students in China. *International Journal of Higher Education*. 2018. 7(3). P.138-148

49. Liu J., & Yu, L. (). The Influence of Communicative Competence on Intercultural Communication Adaptability among International Students. *Cross-Cultural Communication*. 2016. 12 (1). P.1-5

50. Maslow A. H. Motivation and personality (2nd ed.). New York: Harper & Row. 1970

51. Rogers C. R. Client-centered therapy: Its current practice, implications, and theory. London: Constable. 1951

52. Roloff M. Understanding interpersonal communication: Making choices in changing times. 2010. 540 p.

53. Špakov O., & Biliuk N. Developing Communicative Competence in EFL Teaching: Strategies and Challenges. *Advanced Education*. 2020. 12 (5) P. 48-53

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

