

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД  
«УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА ПРАВА «КРОК»  
Навчально-науковий інститут психології**

**Кафедра психології**

**Літвінова Олена Богданівна**

УДК 159.9

**Кваліфікаційна робота  
Психологічні умови розвитку комунікативної компетентності психолога**

053 «Психологія»

«Психологія»

Подається на здобуття освітнього ступеня магістр

Кваліфікаційна робота містить результати власних доробок. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело О. Б. Літвінова

Науковий керівник (консультант) Сингаївська Ірина Валентинівна,  
кандидат психологічних наук, професор

**Київ – 2025**

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ.....</b>	<b>9</b>
1.1.Поняття комунікативної компетентності.....	9
1.2.Модель комунікативної компетентності .....	24
1.3.Методи розвитку комунікативної компетентності .....	36
Висновки до розділу 1 .....	41
<b>РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПСИХОЛОГА .....</b>	<b>44</b>
2.1.Організація та методики дослідження комунікативної компетентності психолога.....	44
2.2.Аналіз результатів дослідження .....	47
Висновки до розділу 2 .....	82
<b>РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНІ УМОВИ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПСИХОЛОГА.....</b>	<b>84</b>
3.1.Програма розвитку комунікативної компетентності психолога ...	84
3.2.Основні очікування від практичного застосування програми розвитку комунікативної компетентності психолога.....	93
3.3.Рекомендації психологам щодо розвитку їх комунікативної компетентності.....	103
Висновки до розділу 3 .....	108
<b>ВИСНОВКИ .....</b>	<b>111</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....</b>	<b>116</b>
<b>ДОДАТКИ .....</b>	<b>126</b>

## ВСТУП

**Актуальність роботи.** В умовах сучасного надзвичайно динамічного, глобалізованого та уніфікованого соціуму постійно змінюються соціальні орієнтири, які спрямовують розвиток комунікації між людьми. Не менш важливим є формування комунікативної компетентності психологів, що сприяє встановленню майбутніх контактів з клієнтами та здійсненню ефективної діяльності психолога як професіонала. Особливої актуальності ця проблема набуває в діяльності психологів, чия професійна майстерність значною мірою визначається рівнем сформованості комунікативної компетентності. Успішна взаємодія з клієнтами, колегами та представниками суміжних професій безпосередньо залежить від здатності психолога встановлювати довірчий контакт, налагоджувати конструктивні відносини та розв'язувати конфліктні ситуації, що виникають у процесі консультування та психотерапії. У цьому контексті комунікативна компетентність постає як одна з ключових складових професійної ефективності психолога, адже без вміння вибудовувати якісні комунікативні зв'язки результативність будь-яких психологічних інтервенцій значно знижується. Розвиток комунікативної компетентності психолога потребує уваги до психологічних умов, які допоможуть психологу стати більш ефективним у спілкуванні з клієнтами та досягати кращих результатів у своїй професійній діяльності.

Проблема розвитку комунікативної компетентності перебуває в центрі уваги багатьох сучасних наукових досліджень як в Україні, так і за кордоном. Однак, попри значний масив теоретичних та емпіричних напрацювань, залишаються невирішеними низка важливих питань, що потребують уточнення та конкретизації. Зокрема, не до кінця розроблено структуру комунікативної компетентності психолога та критерії її об'єктивної оцінки. Відсутність узгодженої методології оцінювання створює труднощі для підготовки майбутніх психологів та підвищення їхньої кваліфікації. Психологічні умови, що впливають на формування та розвиток

комунікативних навичок, також залишаються недостатньо дослідженими, що ускладнює розробку ефективних навчальних програм, спрямованих на підвищення комунікативної компетентності на різних етапах професійного розвитку – від здобуття освіти до безперервної професійної підготовки.

Проблема компетентності, зокрема, комунікативної останнім часом належить до числа актуальних проблем психології. Різні аспекти цієї проблеми розглядаються у працях О.Бодальова, Л.Буєвої, Ю.Ємельянова, Ю.Жукова, О.Леонтєєва, Б.Ломова, В.Мясищева, М.Обозова, О.Сидоренко та інших дослідників. Здійснений аналіз відповідної літератури свідчить, що проблематика комунікативної компетентності набула у психології особливого статусу. Комунікативна компетентність розглядається як умова ефективності спілкування у міжособистісних стосунках (Г.Андрєєва, О.Бодальов, В.Большаков, Г. Костюк, О. Головаха, С. Мусатов, Ю.Ємельянов, Ю. Жуков, Л. Петровська, О. Сидоренко та ін.), як засіб забезпечення спільної діяльності та чинник успішності професійної діяльності (М.Васильєв, Ю.Ємельянов, М.Жукова, Н.Завіниченко, М.Заброцький, С.Максименко, Б.Карвасарський, А.Копьйов, Л.Орбан-Лембрик, О.Сидоренко, В.Соснін, Н.Устинова, Н.Чепелева, Б. Шапіро, О. Швед) загалом. Констатується, що значна кількість дослідників розглядають комунікативну компетентність фахівців системи професій «людина – людина» як обов'язкову умову ефективності їх діяльності.

Особливу актуальність проблема комунікативної компетентності психолога набула в контексті пандемії COVID-19 та зростання психологічного навантаження на професіоналів у галузі психологічної допомоги під час військових дій. Зміщення робочих процесів у віртуальне середовище, обмеження контактів з клієнтами та нестабільність соціально-економічної ситуації можуть суттєво вплинути на комунікативні навички психологів та вимагати від них нових стратегій взаємодії з клієнтами. Водночас, саме у таких умовах виявляється ключове значення комунікативної компетентності для забезпечення якісної та ефективної психологічної підтримки для осіб, що переживають стресові ситуації та емоційні труднощі.

Актуальність дослідження цієї проблематики зумовлена ще й сучасними соціокультурними викликами, зокрема необхідністю роботи з різними соціальними групами та людьми, що опинилися в складних життєвих обставинах. У таких випадках комунікативна компетентність психолога набуває особливої ваги, оскільки від неї залежить здатність фахівця адаптувати свої підходи відповідно до індивідуальних потреб клієнтів. Сучасний психолог повинен володіти навичками міжкультурної комунікації, розуміти емоційні та психологічні особливості різних груп населення, а також адаптувати комунікативні стратегії в умовах кризової або конфліктної взаємодії.

Важливим є і той факт, що стрімкий розвиток технологій дистанційного консультування вимагає нових підходів до розвитку комунікативної компетентності. Психологи змушені адаптувати свої навички до умов онлайн-взаємодії, де вербальні й невербальні канали комунікації значно обмежені, що створює додаткові виклики для побудови довіри та взаєморозуміння, що робить дослідження цієї теми ще більш актуальним. Розробка ефективних програм та методик підвищення комунікативної компетентності на різних етапах професійного становлення допоможе фахівцям у галузі психології залишатися конкурентоспроможними та готовими до викликів сучасного світу. Дослідження комунікативної компетентності особистості має наукове значення. Вищезазначені аспекти зумовили вибір теми дослідження «Психологічні умови розвитку комунікативної компетентності психолога».

**Мета дослідження** теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити психологічні умови розвитку комунікативної компетентності психолога, розробити та апробувати програму її цілеспрямованого формування.

**Об'єкт дослідження:** комунікативна компетентність психолога.

**Предмет дослідження:** психологічні умови розвитку комунікативної компетентності психолога.

Відповідно до предмета і мети дослідження висунуто припущення, що комунікативна компетентність психолога включає здатність і готовність його

до партнерського спілкування з клієнтами у процесі виконання його професійних обов'язків. Від уміння встановлювати необхідні контакти з клієнтами залежить ефективність подальшої роботи та відносин з ним.

### **Завдання роботи:**

1. Здійснити теоретичний аналіз психологічних умов розвитку комунікативної компетентності особистості, визначити базові поняття комунікативної компетентності.

2. Емпірично дослідити особливості комунікативної компетентності психолога.

3. Виявити психологічні умови розвитку психологічної компетентності психолога.

4. Створити програму та розробити рекомендації стосовно оптимізації розвитку комунікативної компетентності психолога.

### **Методи дослідження.**

Для досягнення мети та реалізації завдань було використано комплекс методів: теоритичні – аналіз, синтез, узагальнення, систематизація, порівняння для розкриття сутності та визначення базових понять досліджуваної проблеми комунікативної компетентності, структурування, виявлення психологічних умов та методів визначення комунікативної компетентності психолога; емпіричні – анкетування, бесіда, опитування, тестування, експертна оцінка; для вивчення рівня та особливостей комунікативної компетентності; формувальний експеримент для апробації програми розвитку комунікативної компетентності; методи статистичної обробки даних з використанням комп'ютерної програми SPSS for Windows та пакета програм Microsoft Office for Windows XP Professional.

Для емпіричного дослідження психологічних умов розвитку комунікативної компетентності використовую наступні **методики**:

1) Методика діагностики комунікативної соціальної компетентності (КСК) (автор Н.П. Фетіскін).

2) Тест комунікативних умінь Л. Міхельсона (адаптація Ю.З. Гільбуха).

- 3)Методика діагностики комунікативної толерантності В.В. Бойко.
- 4)Методика діагностики рівня емпатичних здібностей В.В. Бойко.
- 5)Анкета-опитувальник самооцінки комунікативної компетентності.

Обробка отриманих даних здійснювалася за допомогою пакета статистичних програм для SPSS 13.0 for Windows та пакета програм Microsoft Office for Windows XP Professional.

**Наукова новизна і теоретичне значення** полягає у глибокому аналізі теоретичної інформації та виділенні конкретних чинників, які впливають на формування психологічних умов розвитку комунікативної компетентності психолога, розроблені методики, узагальнено публічні публікації з проблем комунікативної компетентності психолога

**Практичне значення дослідження** полягає у розробці та апробації програми розвитку комунікативної компетентності психологів, яка може бути використана в системі професійної підготовки та підвищення кваліфікації фахівців.

Матеріали дослідження можуть бути використані організаційними психологами у роботі з клієнтами. Програма з оптимізації професійного спілкування може бути застосована психологами та можливо іншими спеціалістами у спілкуванні з клієнтами.

Теоретичний та практичний матеріал дослідження може стати корисним у розробці та модернізації професійного процесу комунікативної компетентності психолога у спілкуванні з клієнтами.

### **Апробація**

1.Літвінова О. Б., Сингаївська І. В. Особливості комунікативних практик особистості. Держава, регіони, підприємництво: інформаційні, суспільно-правові, соціально-економічні аспекти розвитку: тези доповідей V Міжнародної конференції (Київ, 7 грудня 2023р.). К.: Університет «КРОК», 2023.

<https://conf.krok.edu.ua/SRE/SRE-2023/paper/view/1850>

2.Літвінова О. Б., Сингаївська І. В. Особливості впливу психологічних умов на розвиток комунікативної компетентності психолога. Держава, регіони, підприємництво: інформаційні, суспільно-правові, соціально-економічні аспекти розвитку: тези доповідей VI Міжнародної конференції (Київ, 5 грудня 2024р.). К.: Університет «КРОК», 2024.

<https://conf.krok.edu.ua/SRE/SRE-2024/paper/view/2420>

**Структура та обсяг курсової роботи.** Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел (104 найменування) та додатків. Загальний обсяг курсової роботи - 156 сторінок, основний обсяг - 115 сторінок. Робота містить 19 таблиць, 6 додатки (на 28 сторінках).

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ

### 1.1. Поняття комунікативної компетентності

У сучасній науці поняття «комунікативна компетентність» розглядається як складне інтегративне утворення, що включає сукупність знань, умінь, навичок, особистісних якостей та досвіду, які дозволяють ефективно здійснювати комунікативну взаємодію з іншими людьми в різноманітних життєвих та професійних ситуаціях. Комунікативна компетентність є одним із ключових компонентів у структурі професійної компетентності практично будь-якого фахівця, особливо тих, чия діяльність безпосередньо пов'язана зі сферою «людина–людина» [3].

Питання розвитку комунікативної компетентності досліджувалося на теоретичному і методологічному рівнях у працях Дж. Андерсен, Ф. Бацевича, Л. Барановської, Т. Сухаревої. Серед вітчизняних учених проблему змісту і структури комунікативної компетентності досліджують педагоги та психологи: А.Богущ, О.Головко, Ю.Ємельянов, Ю.Жуков, М.Заброцький, В.Звягінцев, І.Зимняя, В.Кан-Калик, Л.Коваль, І.Колеснікова, Ю.Крижанська, А.Маркова, Л.Петровська, Т.Симоненко, В.Третьяків та ін [1].

У науковій літературі виокремлюють два підходи до цього питання, що пов'язано з тим, що англійське слово «competence», яке вперше застосував вчений Джон Равен, може бути перекладено як в однині, так і в множині, що спричинило два варіанти перекладу: «компетентність» і «компетенція». Прихильники першого підходу ототожнюють ці поняття, зосереджуючи увагу на практичній орієнтації компетенцій. Натомість представники другого підходу принципово розрізняють ці терміни, вважаючи компетентність основною категорією, компетенція включає сукупність взаємопов'язаних якостей особистості (знань, умінь, навичок та засобів діяльності), які стосуються певного кола предметів і процесів та є необхідними для якісної

продуктивної діяльності. Компетентність, у свою чергу, означає володіння відповідною компетенцією, що включає також особливе ставлення до неї і до об'єкта діяльності. В. Куніцина визначає комунікативну компетентність як здатність володіти складними навичками спілкування, вміннями адаптуватися до нових соціальних структур, знанням культурних норм та обмежень у взаємодії, а також звичаїв, традицій і правил етикету, дотримання етичних норм, вихованість, орієнтацію в комунікативних засобах, характерних для національного та соціального менталітету, які проявляються в межах певної професійної діяльності. Прихильники практичного підходу зосереджуються на процесі розвитку та вдосконалення комунікативної компетентності, розробляючи методи формування комунікативних навичок, реалізуючи програми підвищення комунікативної компетентності і пропонуючи практичні рекомендації для ефективної комунікації [4]. А. Хуторський вважає, що комунікативна компетентність охоплює знання мов, вміння взаємодіяти з людьми, навички роботи в колективі та володіння різними соціальними ролями, інші дослідники розкривають зміст поняття компетентності крізь призму діяльності. У зв'язку з цим терміни «компетентність», «комунікативна компетентність» і «професійна компетентність» часто використовуються в науковій літературі як синоніми. Раніше деякі автори визначали комунікативну компетентність як «сукупність навичок і вмінь, необхідних для ефективного спілкування». Сучасні дослідження трактують це поняття значно ширше, продовжуючи теоретичний аналіз та осмислення даної категорії [86].

Комунікативна компетентність є ключовим аспектом успішної взаємодії між особами в будь-якому соціальному контексті. Вона визначає здатність особи ефективно спілкуватися, взаємодіяти та вирішувати конфлікти з іншими учасниками комунікації. Це більше, ніж просто володіння мовою чи здатність передавати інформацію. Комунікативна компетентність охоплює розуміння контексту комунікації, вміння адаптувати своє спілкування до потреб та характеру співрозмовників, а також вміння слухати та сприймати інформацію.

Вперше термін «комунікативна компетенція» використав американський лінгвіст Д. Хаймс, відповідно до слів якого сутність комунікативної компетенції полягає у внутрішньому розумінні ситуаційної доречності мови на основі притаманних людині знань та вмінь успішного й ефективного спілкування [80].

Важливо підкреслити, що комунікативна компетентність є динамічною якістю, яка може розвиватися та покращуватися протягом усього життя. Це можливо через вивчення та практику нових навичок комунікації, а також через рефлексію та самооцінку власного спілкування [51]. Таким чином, комунікативна компетентність є важливим аспектом особистісного та професійного розвитку, який впливає на всі сфери життя та взаємодії людини зі світом навколо неї.

Комунікативна компетентність також передбачає здатність адаптувати своє спілкування до різних контекстів та ситуацій. Це означає, що особа, яка володіє комунікативною компетентністю, може використовувати різні мовні реєстри, стилі та стратегії взаємодії в залежності від потреб співрозмовників та характеру взаємодії [77].

Роль комунікативної компетентності у професійній діяльності виявляється в кількох ключових аспектах, які безпосередньо впливають на успіх та ефективність виконання завдань та досягнення цілей в різних сферах. По-перше, у професійному оточенні вміння ефективно спілкуватися є необхідним для успішної роботи в команді. Комунікаційні навички дозволяють передавати інформацію, висловлювати свої думки та ідеї, а також взаємодіяти з колегами та клієнтами з метою досягнення спільних цілей [31].

Комунікативна компетентність є складним багатовимірним феноменом, що відіграє ключову роль у професійній діяльності та особистому житті кожної людини. Вона являє собою інтегративне утворення, яке включає систему знань, умінь, навичок та особистісних якостей, що забезпечують ефективну комунікативну взаємодію.

### Структура комунікативної компетентності психолога

<b>Комунікативна компетентність психолога:</b>
Професійні комунікативні знання
Професійні комунікативні уміння та навички
Професійні комунікативні установки та цінності
Професійно значущі особистісні якості

*Джерело: складено за [44;45]*

Незважаючи на певні відмінності у підходах до трактування цього феномену, більшість науковців сходяться на думці, що комунікативна компетентність – це багатовимірне особистісне утворення, що включає не лише сукупність знань, умінь та навичок спілкування, але й певні особистісні характеристики, які у комплексі забезпечують успішність міжособистісної взаємодії, комунікативна компетентність – це здатність людини брати на себе та виконувати різні соціальні ролі, її уміння адаптуватися в різних ситуаціях, вільно володіти вербальними та невербальними засобами спілкування [9]. Дослідник підкреслює, що комунікативна компетентність завжди набувається в соціальному контексті. Відповідно, вона передбачає, з одного боку, здатність індивіда орієнтуватися в соціальних ситуаціях, правильно визначати особистісні особливості та емоційні стани інших людей, з іншого – вміння поводитись адекватно ситуації та у відповідності зі своїми цілями і можливостями, що трактує комунікативну компетентність як «володіння складними комунікативними навичками і вміннями, формування адекватних умінь у нових соціальних структурах, знання культурних норм та обмежень у спілкуванні, знання звичаїв, традицій, етикету у сфері спілкування, дотримання правил пристойності, вихованість, орієнтацію в комунікативних засобах, властивих національному, становому менталітету і які виражаються в рамках даної професії». У контексті розуміння структури комунікативної компетентності особистості виділяють різні підходи [14].

Структура комунікативної компетентності є багатокomпонентною і охоплює різні аспекти комунікативної діяльності людини. Одним з фундаментальних компонентів є компетентність у міжособистісній перцепції, яка забезпечує точність сприйняття та розуміння інших людей у процесі спілкування, складова включає здатність «читати» невербальні сигнали, розуміти емоційні стани співрозмовників, розпізнавати їхні приховані мотиви та наміри. Розвинена перцептивна компетентність дозволяє швидко налаштовуватися на партнера по спілкуванню, створювати атмосферу довіри та взаєморозуміння. Не менш важливою є компетентність в міжособистісній комунікації, яка відповідає за ефективний обмін інформацією та смислами. Вона охоплює володіння різноманітними вербальними та невербальними засобами спілкування, навички активного слухання, вміння чітко та зрозуміло висловлювати свої думки, аргументувати власну позицію, складова також включає здатність долати комунікативні бар'єри, адаптувати своє мовлення до особливостей співрозмовника та ситуації спілкування [16].

Компетентність у міжособистісній взаємодії відображає здатність ефективно організовувати спільну діяльність, досягати поставлених цілей у процесі комунікації. Вона передбачає володіння різними стратегіями і тактиками впливу на співрозмовника, вміння встановлювати та підтримувати контакт, керувати груповою динамікою, розв'язувати конфлікти, складова забезпечує результативність комунікативної діяльності, дозволяє досягати взаємовигідних рішень у процесі спілкування. Вербально-комунікативна та лінгвістична компетентності утворюють мовну основу комунікативної компетентності. Вони охоплюють знання системи мови, володіння її лексичними, граматичними, фонетичними аспектами, а також здатність використовувати мовні засоби відповідно до соціокультурних норм та ситуативного контексту, складові забезпечують правильність, точність та виразність мовлення, дозволяють ефективно використовувати мову як інструмент спілкування та мислення [44].

Вербально-когнітивна компетентність відображає здатність враховувати контекстуальні нюанси комунікації, розуміти підтексти та імпліцитні смисли висловлювань. Вона включає вміння інтерпретувати комунікативні наміри співрозмовника, розпізнавати маніпулятивні прийоми, критично оцінювати отриману інформацію, складова забезпечує глибину розуміння комунікативних процесів, дозволяє ефективно орієнтуватися у складних та неоднозначних ситуаціях спілкування. Важливу роль у структурі комунікативної компетентності відіграють особистісні характеристики та ціннісні орієнтації людини. Комунікабельність, емпатійність, толерантність, гнучкість у спілкуванні, емоційна стійкість значною мірою визначають індивідуальний стиль комунікативної поведінки. Ціннісні орієнтації у сфері спілкування формують комунікативні установки, мотиви та потреби особистості, визначають її загальну спрямованість у міжособистісних відносинах [45].

Комунікативна компетентність характеризується динамічністю та рівневою організацією. Її розвиток відбувається поетапно, від базового рівня, який забезпечує можливість елементарної комунікації у типових ситуаціях, до високого рівня майстерності, що дозволяє ефективно вирішувати найскладніші комунікативні завдання в будь-яких умовах [55].

Нерозривною частиною комунікативної компетентності є також невербальна комунікація, яка може включати жести, міміку, тон голосу та інші невербальні засоби вираження, які можуть значно впливати на сприйняття та розуміння повідомлення. Здатність вірно інтерпретувати ці сигнали та використовувати їх власні - невід'ємна частина комунікативної компетентності.

Однак комунікативна компетентність не обмежується лише навичками виразного спілкування. Вона також передбачає здатність адаптувати своє спілкування до різноманітних контекстів, враховуючи культурні, соціальні та інші фактори. Це означає, що комунікативно компетентна особа може вибирати належні мовні засоби, стиль спілкування та стратегії взаємодії в залежності від ситуації та співрозмовників [18].

На базовому рівні людина володіє основними нормами і правилами спілкування, має достатній словниковий запас для повсякденної комунікації. Вона здатна ініціювати та підтримувати розмову на знайомі теми, висловлювати свої думки простими мовними засобами. Однак на цьому рівні часто спостерігається обмежений комунікативний репертуар, труднощі у нестандартних ситуаціях спілкування, недостатній контроль емоційних проявів. Середній рівень комунікативної компетентності характеризується розширенням комунікативних знань і умінь, більшою гнучкістю та варіативністю комунікативної поведінки. Людина на цьому рівні здатна ефективно спілкуватися у більшості життєвих та професійних ситуацій, вміє встановлювати і підтримувати контакт, активно слухати, аргументувати свою позицію, конструктивно вирішувати конфлікти. Її мовлення стає більш багатим та виразним, вона володіє різними стилями спілкування і вміє доречно їх застосовувати. Високий рівень комунікативної компетентності властивий людям з розвинутою здатністю ефективно взаємодіяти в складних, нестандартних комунікативних ситуаціях. На цьому рівні людина демонструє майстерність у всіх аспектах спілкування, здатна творчо застосовувати комунікативні знання та навички, знаходити оригінальні рішення комунікативних завдань. Вона віртуозно володіє вербальними та невербальними засобами комунікації, тонко відчуває нюанси ситуації спілкування та миттєво на них реагує. Високий рівень характеризується розвинутою комунікативною рефлексією, здатністю до постійного самоаналізу та вдосконалення власної комунікативної діяльності [66].

Розвиток комунікативної компетентності є безперервним процесом, який триває протягом усього життя людини, що пов'язано з динамічною природою самого феномену комунікації та постійно змінюваними умовами соціальної взаємодії в сучасному світі. Навіть досягнувши високого рівня комунікативної майстерності, людина не може зупинитися на досягнутому, оскільки виникають нові комунікативні виклики, змінюються соціальні норми та очікування, з'являються нові технології та канали комунікації. Безперервність

розвитку комунікативної компетентності зумовлена низкою факторів. По-перше, це постійне ускладнення соціальної реальності, в якій функціонує особистість. Глобалізаційні процеси, інтенсифікація міжкультурних контактів, розширення професійних та особистих зв'язків вимагають від людини здатності ефективно комунікувати в різноманітних контекстах, з представниками різних культур, соціальних груп, професійних спільнот, що потребує постійного розширення комунікативного репертуару, опанування нових стратегій і тактик спілкування, розвитку культурної сенситивності та толерантності, швидкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій створює нові формати та платформи для комунікації, які мають свою специфіку та вимагають особливих навичок. Спілкування в соціальних мережах, месенджерах, відеоконференціях, віртуальних світах потребує не лише технічних умінь, але й розуміння особливостей цифрового етикету, здатності ефективно передавати смисли за відсутності невербальних сигналів, вміння управляти власною цифровою ідентичністю, компетенції стають все більш важливими в професійному та особистому житті, що спонукає людей постійно вдосконалювати свої навички цифрової комунікації, зміни в професійній сфері, пов'язані з переходом до економіки знань та креативних індустрій, підвищують вимоги до комунікативної компетентності фахівців. Здатність ефективно працювати в команді, вести переговори, презентувати ідеї, налагоджувати мережі професійних контактів стає ключовою умовою успішності в багатьох сферах діяльності, що стимулює професіоналів постійно вдосконалювати свої комунікативні навички, опановувати нові техніки ділового спілкування, розвивати ораторську майстерність та навички публічних виступів. Четвертим фактором є зростання ролі емоційного інтелекту та якостей і навичок у професійному та особистому житті. Усвідомлення важливості емоційної компетентності, емпатії, навичок активного слухання та ненасильницького спілкування спонукає людей приділяти більше уваги цим аспектам комунікативної компетентності, які раніше часто недооцінювалися. Розвиток цих навичок є тривалим процесом,

який вимагає постійної практики та рефлексії. П'ятим фактором є зміни в особистому житті людини, пов'язані з проходженням різних вікових етапів та життєвих ситуацій. Кожен новий життєвий період (навчання, професійне становлення, створення сім'ї, батьківство, зміна роботи, вихід на пенсію тощо) ставить перед особистістю нові комунікативні завдання, вимагає адаптації до нових соціальних ролей та очікувань [75].

Наприклад, люди з високим рівнем екстраверсії можуть бути більш схильними до активного та емоційного спілкування, тоді як інтроверти можуть віддавати перевагу більш спокійним та роздумливим обмінам думками. Емоційна стабільність може впливати на здатність керувати своїми емоціями під час спілкування та на загальний рівень комунікативної ефективності [21].

Враховуючи ці фактори, можна стверджувати, що навіть найбільш компетентні комунікатори мають потребу та можливості для подальшого вдосконалення своїх навичок, що відбувається через різні механізми та форми розвитку. Одним з ключових механізмів є постійна рефлексія власного комунікативного досвіду. Аналізуючи свої комунікативні дії, реакції партнерів, результати взаємодії, людина отримує цінний матеріал для вдосконалення. Важливо не просто накопичувати досвід, а осмислювати його, виявляти закономірності, робити висновки.

Іншим важливим механізмом є активне експериментування з новими формами комунікативної поведінки, що може відбуватися як в реальних життєвих ситуаціях, так і в спеціально створених умовах (тренінги, рольові ігри, моделювання ситуацій). Пробуючи нові способи спілкування, техніки впливу, стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях, людина розширює свій комунікативний репертуар, підвищує гнучкість та адаптивність своєї комунікативної поведінки. Важливим джерелом розвитку є також спостереження за комунікативною поведінкою інших людей, особливо тих, хто демонструє високий рівень комунікативної майстерності. Аналізуючи вдалі комунікативні стратегії колег, публічних діячів, ораторів, людина може

запозичувати ефективні прийоми та адаптувати їх до свого індивідуального стилю спілкування [82].

Ще одним механізмом є цілеспрямоване навчання та самоосвіта в сфері комунікації. Важливо, щоб теоретичні знання обов'язково закріплювалися на практиці, інакше вони залишаються лише на рівні декларативної інформації і не інтегруються в реальну комунікативну поведінку. Суттєвим фактором розвитку є отримання зворотного зв'язку від інших людей щодо своєї комунікативної поведінки, як спонтанний зворотний зв'язок в процесі повсякденного спілкування, так і спеціально організована процедура в рамках професійної супервізії, коучингу чи психологічного консультування. Важливо, щоб людина була відкрита до такого зворотного зв'язку, вміла його конструктивно сприймати та використовувати для самовдосконалення [9].

Розвиток комунікативної компетентності відбувається також через розширення сфер та контекстів спілкування. Включення в нові види діяльності, знайомство з людьми з різних соціальних та культурних груп, подорожі, зміна роботи – все це створює нові комунікативні виклики і стимулює розвиток відповідних навичок. Важливим аспектом безперервного розвитку комунікативної компетентності є робота над психологічними бар'єрами та обмеженнями, які можуть перешкоджати ефективному спілкуванню. Це може бути подолання страху публічних виступів, робота з непевненістю у собі, розвиток емоційної стійкості в стресових ситуаціях спілкування тощо. Така робота часто вимагає глибокої психологічної роботи, іноді за допомогою професійних психологів чи коучів. Ще одним напрямком розвитку є вдосконалення навичок управління власним психофізіологічним станом в процесі комунікації, що включає техніки саморегуляції, управління диханням, контроль за невербальними проявами, вміння зберігати спокій та ясність мислення в напружених ситуаціях спілкування. Розвиток цих навичок вимагає систематичної практики та інтеграції в повсякденне життя. Важливим аспектом безперервного розвитку є також робота над розширенням свого словникового запасу, вдосконаленням мовленнєвої культури, оволодінням

різними стилями мовлення, що особливо важливо для професіоналів, чия діяльність пов'язана з інтенсивним спілкуванням (педагоги, психологи, менеджери, політики тощо). Читання якісної літератури, практика написання текстів різних жанрів, вивчення іноземних мов сприяють розвитку мовленнєвого компоненту комунікативної компетентності [44].

Одним з напрямків розвитку комунікативної компетентності є також вдосконалення навичок роботи з різними каналами комунікації та інформаційними технологіями. В сучасному світі важливо вміти ефективно комунікувати не лише при безпосередньому спілкуванні, але й через різні цифрові платформи. Важливо підкреслити, що розвиток комунікативної компетентності не є лінійним процесом. Він може мати періоди інтенсивного зростання, пов'язані з новими життєвими викликами чи професійними завданнями, і періоди відносної стабільності, коли відбувається закріплення та автоматизація набутих навичок. Можливі також тимчасові регресії, пов'язані з стресовими ситуаціями, зміною звичного контексту діяльності тощо. Однак, загальна тенденція при цілеспрямованій роботі над собою залишається позитивною.

Безперервність розвитку комунікативної компетентності зумовлена також тим, що вона є не просто набором окремих навичок, а інтегральною характеристикою особистості. Вона тісно пов'язана з розвитком інших особистісних якостей – емоційного інтелекту, критичного мислення, креативності, лідерських здібностей тощо. Тому робота над комунікативною компетентністю часто стимулює загальний особистісний ріст та самовдосконалення. Важливо також відзначити, що розвиток комунікативної компетентності не обмежується лише індивідуальним рівнем, але має і соціальний вимір. Підвищення рівня комунікативної культури в суспільстві, поширення норм конструктивного діалогу, розвиток медіаграмотності населення створюють сприятливе середовище для індивідуального комунікативного розвитку кожної людини [74].

Розглядаючи безперервність розвитку комунікативної компетентності, важливо також звернути увагу на роль професійних спільнот та організацій у цьому процесі. Багато компаній та професійних асоціацій усвідомлюють важливість комунікативних навичок для успішної діяльності і створюють спеціальні програми розвитку для своїх співробітників чи членів, корпоративні тренінги, системи наставництва, регулярні семінари та воркшопи, присвячені різним аспектам ефективної комунікації. Такі ініціативи створюють сприятливе середовище для постійного вдосконалення комунікативних навичок та обміну досвідом між професіоналами. Комунікативна компетентність формується та розвивається під впливом різноманітних факторів, серед яких особливе значення мають психологічні умови, умови включають як внутрішньоособистісні характеристики (когнітивні здібності, емоційний інтелект, мотивація до саморозвитку), так і зовнішні (соціальне оточення, освітнє середовище, професійна діяльність). Створення сприятливих психологічних умов є важливим завданням у контексті цілеспрямованого формування комунікативної компетентності, особливо у процесі професійної підготовки фахівців соціономічних професій [49].

Розвинена комунікативна компетентність дійсно є ключовою передумовою успішної професійної діяльності в багатьох сферах, особливо тих, що пов'язані з інтенсивним спілкуванням, твердження має глибоке обґрунтування в сучасних дослідженнях та практиці управління персоналом. У професійному контексті комунікативна компетентність виявляється у здатності ефективно вирішувати різноманітні завдання, що вимагають взаємодії з іншими людьми, проведення переговорів, презентацію ідей та проектів, координацію роботи команди, вирішення конфліктів, надання зворотного зв'язку, навчання та менторство, роботу з клієнтами тощо. У кожній з цих ситуацій високий рівень комунікативної компетентності дозволяє фахівцю досягати поставлених цілей з мінімальними витратами часу та ресурсів, уникаючи непорозумінь та конфліктів. Ефективне вирішення професійних завдань за допомогою розвиненої комунікативної компетентності

відбувається через низку механізмів. По–перше, це здатність чітко та зрозуміло формулювати свої думки, що дозволяє уникнути двозначності та неправильної інтерпретації інформації. По–друге, це вміння активно слухати та правильно інтерпретувати повідомлення інших, що забезпечує повноту та точність отриманої інформації. По–третє, це навички невербальної комунікації, які дозволяють зчитувати та передавати додаткові смисли, створювати потрібну атмосферу спілкування. По–четверте, це здатність адаптувати свій комунікативний стиль до особливостей співрозмовника та ситуації, що підвищує ефективність взаємодії [55].

Встановлення продуктивних відносин з колегами та клієнтами є ще одним важливим аспектом професійної комунікативної компетентності, вміння створювати атмосферу довіри та взаєморозуміння, знаходити спільну мову з різними типами особистостей, вирішувати конфлікти конструктивним шляхом. Розвинені комунікативні навички дозволяють фахівцю ефективно працювати в команді, координувати свої дії з іншими, мотивувати та надихати колег. У роботі з клієнтами комунікативна компетентність виявляється у здатності розуміти їхні потреби та очікування, надавати переконливі аргументи, вирішувати складні ситуації, підтримувати довгострокові відносини [16].

Досягнення поставлених цілей у різноманітних комунікативних ситуаціях є ще одним проявом високого рівня комунікативної компетентності, що передбачає вміння аналізувати комунікативну ситуацію, обирати оптимальні стратегії та тактики спілкування, гнучко реагувати на зміни в процесі взаємодії. Комунікативно компетентний фахівець здатен ефективно вести переговори, переконувати, впливати на прийняття рішень, досягати компромісів у складних ситуаціях. Крім безпосереднього впливу на професійну ефективність, розвинена комунікативна компетентність має й інші важливі наслідки для кар'єри та професійного розвитку. Вона сприяє формуванню позитивного професійного іміджу, підвищує авторитет фахівця серед колег та керівництва, в свою чергу, може призводити до кар'єрного

зростання, розширення професійних можливостей, збільшення впливу в організації. Важливо відзначити, що високий рівень комунікативної компетентності не лише сприяє успіху в професійній діяльності, але й має позитивний вплив на особистісне зростання та самореалізацію людини. Розвинені комунікативні навички розширюють можливості для встановлення нових соціальних зв'язків, обміну ідеями та досвідом, що збагачує життєвий досвід особистості. Здатність ефективно виражати свої думки та почуття, розуміти інших людей сприяє глибшому самопізнанню та саморозвитку [37].

Комунікативна компетентність також відіграє важливу роль у соціальній адаптації людини. Вона дозволяє легше пристосовуватися до нових соціальних ситуацій, швидше інтегруватися в нові колективи, ефективно взаємодіяти з представниками різних культур та соціальних груп, особливо важливо в сучасному глобалізованому світі, де здатність до міжкультурної комунікації стає все більш затребуваною. Розвинена комунікативна компетентність також сприяє емоційному благополуччю особистості. Здатність ефективно спілкуватися допомагає будувати глибокі та задовільні міжособистісні стосунки, знаходити підтримку в складних життєвих ситуаціях, уникати деструктивних конфліктів.

На думку Н. Морєвої, людей з високою комунікативною компетентністю характеризують такі зовнішні, поведінкові прояви:

- швидке, своєчасне і точне орієнтування в ситуації взаємодії та партнерства;
- прагнення зрозуміти іншу людину в контексті вимог конкретної ситуації;
- установка в контакті не тільки на справу, але й на партнера; шанобливе, доброзичливе ставлення до нього, урахування його стану й можливостей;
- впевненість у собі, розкутість, адекватна включеність у ситуацію;
- суттєве задоволення спілкуванням і зменшення нервово-психічних затрат у процесі комунікації;

- уміння спілкуватися у різних статусно-рольових позиціях, встановлювати і підтримувати необхідні робочі контакти незалежно, а інколи і всупереч відносинам, які складаються;
- високий статус і популярність у тому чи іншому колективі;
- уміння організувати дружню спільну роботу, формувати сприятливий соціально-психологічний клімат у колективі, досягати високого результату діяльності [80].

Варто також зазначити, що комунікативна компетентність є важливим ресурсом, який сприяє безперервному навчальному процесі, професійному розвитку та ефективній взаємодії. Вона дозволяє ефективно отримувати нові знання та навички через взаємодію з іншими людьми, брати участь у професійних дискусіях та обміні досвідом, що є критично важливим в умовах швидких змін у багатьох професійних сферах.

Таким чином, розвинена комунікативна компетентність є не просто професійною навичкою, а важливим особистісним ресурсом, який сприяє успіху в різних сферах життя, особистісному зростанню та самореалізації людини. Її розвиток та вдосконалення має бути пріоритетом не лише в контексті професійної підготовки, але й в рамках загального особистісного розвитку.

Слід підкреслити, що розвинена комунікативна компетентність дозволяє людині не лише будувати конструктивні відносини з оточуючими, але й сприяє її особистісному зростанню, соціальній адаптації, самореалізації в різних сферах життєдіяльності. Комунікативно компетентні люди, як правило, мають адекватну самооцінку, впевненість у собі, володіють навичками самоконтролю та саморегуляції в процесі спілкування, розуміють мову тіла та стратегію поведінки опонента. Таким чином, комунікативна компетентність – це складне структурне утворення, що включає сукупність комунікативних знань, умінь, навичок, а також особистісних властивостей і якостей, які у своїй сукупності дозволяють людині ефективно вирішувати різноманітні комунікативні завдання. Структура комунікативної компетентності відображає різні аспекти

комунікативної діяльності: перцептивний, комунікативно-інформаційний, інтерактивний, ціннісно-смісловий, особистісний. Комунікативна компетентність має рівневу організацію, оскільки розвивається в онтогенезі як складова комунікативного потенціалу особистості. Ступінь сформованості комунікативної компетентності визначає ефективність спілкування людини в різних сферах життєдіяльності, у тому числі професійній.

## **1.2. Модель комунікативної компетентності**

Модель комунікативної компетентності є складним багатовимірним конструктом, який відображає здатність особистості ефективно здійснювати комунікативну діяльність у різноманітних ситуаціях взаємодії. Розробка такої моделі має важливе теоретичне та практичне значення, оскільки дозволяє систематизувати уявлення про структуру та зміст комунікативної компетентності, окреслити напрямки її формування та розвитку. У сучасній науці існують різні підходи до моделювання комунікативної компетентності, які акцентують увагу на різних її аспектах та компонентах. Узагальнюючи наявні теоретичні та емпіричні дослідження, можна запропонувати інтегративну модель комунікативної компетентності, яка включає когнітивний, операційно-діяльнісний, мотиваційно-ціннісний та рефлексивно-оцінний компоненти [44].

Когнітивний компонент моделі комунікативної компетентності охоплює систему знань про сутність, структуру, функції та види спілкування, закономірності сприйняття та розуміння у процесі комунікації, особливості вербальної та невербальної комунікації, специфіку міжособистісної взаємодії, а також основні стратегії, тактики та прийоми ефективного спілкування. Він включає знання про теоретичні основи комунікації, що охоплюють поняття, моделі, види та функції спілкування, соціально-психологічні закономірності, такі як механізми взаєморозуміння, бар'єри спілкування, феномени групової взаємодії. Крім того, компонент охоплює психологію особистості як суб'єкта спілкування, що включає індивідуально-типологічні та характерологічні

особливості, які впливають на процес комунікації. Важливою частиною є також психолінгвістичні аспекти комунікації, до яких належать мовленнєва діяльність, мовна особистість та мовленнєвий вплив. Компонент включає також знання основ конфліктології та управління конфліктами, етичних та культурних норм і правил спілкування, а також специфіки різних видів професійної комунікації. Когнітивний компонент забезпечує теоретичне підґрунтя для ефективної комунікативної діяльності, що дозволяє особистості орієнтуватися в комунікативному просторі, розуміти психологічні механізми взаємодії, прогнозувати можливі труднощі та знаходити оптимальні способи їх подолання. Глибина, системність та повнота комунікативних знань визначає рівень усвідомленості та обґрунтованості комунікативних дій [66].

Операційно-діяльнісний компонент моделі комунікативної компетентності включає комплекс умінь та навичок, які забезпечують практичну реалізацію комунікативної діяльності, компонент охоплює перцептивні уміння, що передбачають сприймання та розуміння партнерів по спілкуванню, мовленнєві уміння, такі як чітке та зрозуміле висловлювання думок, аргументація, активне слухання, а також інтерактивні уміння, до яких належать встановлення контакту, організація спільної діяльності та управління груповими процесами. Соціально-психологічні уміння включають розуміння мотивів поведінки інших людей, вплив на їхні установки та поведінку, а технічні уміння передбачають володіння вербальними та невербальними засобами комунікації. Експресивні уміння передбачають адекватне вираження емоцій та почуттів, а рефлексивні уміння – здатність до аналізу власної комунікативної поведінки [75].

До ключових комунікативних умінь та навичок можна віднести уміння встановлювати психологічний контакт з партнером по спілкуванню, що передбачає здатність створювати атмосферу довіри та взаєморозуміння, викликати позитивне ставлення співрозмовника та долати можливі бар'єри у спілкуванні. Важливими є навички самопрезентації, вміння справляти сприятливе перше враження та знаходити спільні теми для розмови. Наступне

важливе вміння – це слухати та розуміти співрозмовника. Активне слухання включає не лише сприйняття інформації, але й демонстрацію уваги та зацікавленості, уточнення та перефразування почутого, емпатійне реагування на емоційні прояви партнера. Важливо також вміти «читати» невербальні сигнали, розпізнавати приховані мотиви та наміри співрозмовника. Уміння чітко та зрозуміло висловлювати свої думки передбачає логічність та послідовність викладу, використання зрозумілих для співрозмовника мовних засобів, здатність пояснювати складні речі простою мовою та ілюструвати сказане прикладами. Важливим є вміння структурувати інформацію, виділяти головне та уникати двозначності у висловлюваннях. Уміння аргументувати свою позицію включає здатність наводити переконливі докази, оперувати фактами, використовувати різні види аргументів (логічні, емоційні, ціннісні) та передбачати можливі контраргументи співрозмовника. Важливо також вміти адаптувати аргументацію до особливостей аудиторії, її інтересів та рівня підготовленості. Уміння регулювати емоційну напругу у спілкуванні передбачає здатність контролювати власні емоції, зберігати спокій у стресових ситуаціях та конструктивно реагувати на негативні емоційні прояви партнера. Навички емоційної саморегуляції та здатність знижувати рівень напруги у конфліктних ситуаціях є надзвичайно важливими. Уміння переконувати та впливати на співрозмовника включає здатність мотивувати партнера до певних дій, змінювати його установки та поведінку, долати можливий опір [66].

Важливо володіти різними стратегіями та тактиками впливу, вміти обирати оптимальні способи переконання залежно від ситуації та особливостей партнера. Уміння вести переговори та знаходити компромісні рішення передбачає здатність узгоджувати різні позиції, знаходити взаємовигідні варіанти вирішення проблем та досягати домовленостей. Важливими є навички медіації, вміння шукати спільні інтереси та знаходити точки дотику між різними сторонами. Уміння працювати в команді та організовувати групову роботу включає здатність налагоджувати

конструктивну взаємодію між членами групи, розподіляти ролі та обов'язки, координувати спільні дії та вирішувати внутрішньогрупові конфлікти. Важливо вміти створювати сприятливий соціально-психологічний клімат у колективі. Уміння виступати публічно передбачає здатність ефективно доносити інформацію до великої аудиторії, утримувати увагу слухачів та переконливо презентувати свої ідеї. Навички ораторського мистецтва включають вміння структурувати виступ, використовувати засоби наочності та відповідати на запитання аудиторії. Уміння вести ділову переписку та телефонні розмови передбачає здатність чітко та лаконічно викладати думки у письмовій формі, дотримуватися етикету ділового листування та ефективно спілкуватися за допомогою сучасних засобів комунікації [83].

Операційно-діяльнісний компонент моделі комунікативної компетентності формується та вдосконалюється у практичній діяльності, потребуючи постійного тренування та відпрацювання конкретних комунікативних навичок у різноманітних ситуаціях взаємодії. Мотиваційно-ціннісний компонент моделі комунікативної компетентності відображає спрямованість особистості на ефективне спілкування, її комунікативні установки, ціннісні орієнтації та мотиви, компонент включає потребу у спілкуванні та взаємодії з іншими людьми, що відображає природну соціальну сутність індивіда та його схильність до обміну інформацією і досвідом [45]. Важливим є також інтерес до внутрішнього світу партнерів по комунікації, який стимулює глибше розуміння емоцій, почуттів та думок інших, сприяючи більш ефективному діалогу. Прагнення до саморозвитку у сфері спілкування забезпечує безперервне вдосконалення власних комунікативних навичок, що підвищує якість взаємодії з різними категоріями людей. Ціннісне ставлення до комунікативної діяльності демонструє значущість спілкування як важливого елементу життя особистості, що стимулює її до більш уважного і відповідального ставлення до комунікативних процесів. Установка на діалог та співробітництво виражає готовність до обміну думками, спільного пошуку рішень та прагнення до взаєморозуміння. Толерантність до різних точок зору

та стилів спілкування підкреслює важливість визнання різноманітності у комунікативній поведінці і необхідність прийняття цього факту як норми. Нарешті, етичні принципи та норми комунікативної поведінки є основою для побудови конструктивної та відповідальної взаємодії, що ґрунтується на повазі до особистості співрозмовника, чесності, відкритості та дотриманні моральних стандартів у процесі спілкування.

Мотиваційно-ціннісний компонент визначає загальну спрямованість комунікативної діяльності особистості, її готовність до ефективної взаємодії з іншими людьми. Важливе значення мають комунікативні установки – готовність сприймати партнера по спілкуванню певним чином та діяти відповідно до цього сприйняття. Позитивні комунікативні установки (на прийняття, розуміння, співпрацю) сприяють встановленню довірливих та конструктивних відносин. Натомість, негативні установки (підозрілість, ворожість, маніпулятивність) створюють бар'єри у спілкуванні та знижують його ефективність. Ціннісні орієнтації у сфері спілкування визначають, які аспекти комунікативної діяльності є найбільш значущими для особистості. Це можуть бути цінності взаєморозуміння, співпереживання, відкритості, чесності, поваги до особистості партнера тощо. Система комунікативних цінностей формує етичну основу спілкування, визначаючи межі допустимого та бажаного у комунікативній поведінці. Важливим аспектом мотиваційно-ціннісного компоненту є комунікативна спрямованість особистості – стійке прагнення до спілкування, готовність ініціювати та підтримувати міжособистісні контакти. Вона виявляється у потребі бути включеним у соціальні взаємодії, отримувати позитивні емоції від процесу спілкування, реалізовувати себе через комунікативну діяльність. Рефлексивно-оцінний компонент дозволяє особистості осмислювати та оцінювати власний комунікативний досвід, виявляти причини успіхів та невдач у спілкуванні, знаходити шляхи підвищення ефективності комунікативної діяльності. Розвинена комунікативна рефлексія є важливою умовою професійного та особистісного зростання, дозволяючи цілеспрямовано працювати над

вдосконаленням своїх комунікативних навичок та умінь. Важливим аспектом рефлексивно-оцінного компоненту є здатність до адекватної самооцінки комунікативної компетентності. Занижена самооцінка може призводити до невпевненості у спілкуванні, уникання складних комунікативних ситуацій, що обмежує можливості для розвитку комунікативних навичок. Завищена самооцінка, навпаки, може спричиняти надмірну самовпевненість, нечутливість до зворотного зв'язку, небажання визнавати та виправляти свої комунікативні помилки. Оптимальною є адекватна самооцінка, яка дозволяє реалістично оцінювати свої комунікативні можливості, бачити перспективи для розвитку та працювати над подоланням наявних обмежень [9].

Запропонована модель комунікативної компетентності відображає її складну багатокомпонентну структуру, в якій усі складові тісно взаємопов'язані та взаємозумовлені. Так, комунікативні знання (когнітивний компонент) створюють основу для формування відповідних умінь та навичок (операційно-діяльнісний компонент). Комунікативні цінності та установки (мотиваційно-ціннісний компонент) визначають спрямованість та характер використання комунікативних знань і вмінь. Рефлексивні процеси (рефлексивно-оцінний компонент) забезпечують осмислення та вдосконалення комунікативного досвіду, сприяючи розвитку усіх інших компонентів комунікативної компетентності.

Усі ці складові спільно формують модель комунікативної компетентності, яка є основою для успішного спілкування та взаємодії з іншими людьми. Данна модель була розроблена Деллом Хаймсом (Dell Hymes) і вдосконалена Майклом Кенеллом (Michael Canale) та Мерріл Свейном (Merrill Swain).

*Таблиця 1.2.*

**Модель комунікативної компетентності (Dell Hymes, Michael Canale,  
Merrill Swain)**

Компоненти моделі
1. Граматична компетентність

2. Словникова компетентність
3. Дискурсивна компетентність
4. Стратегічна компетентність
5. Соціокультурна компетентність
<b>Взаємозв'язки між компонентами</b>
1. У навчальних програмах
2. У професійному навчанні
3. У міжкультурних тренінгах
<b>Критика та обговорення моделі</b>
1. В навчанні та освіті
2. У бізнесі та професійному розвитку
3. У міжособистісних взаємодіях

Базовий рівень характеризується наявністю елементарних комунікативних знань та навичок, які дозволяють здійснювати просте повсякденне спілкування у типових ситуаціях. На цьому рівні людина володіє основними нормами і правилами спілкування, має достатній словниковий запас для вираження своїх думок та потреб. Однак комунікативна діяльність на базовому рівні часто є стереотипною, не враховує індивідуальних особливостей партнерів та специфіку ситуації взаємодії. Середній рівень передбачає більш глибоке розуміння закономірностей спілкування, здатність гнучко адаптувати свою комунікативну поведінку до різних ситуацій та партнерів. На цьому рівні людина володіє широким репертуаром комунікативних стратегій і тактик, вміє ефективно вирішувати типові комунікативні завдання у професійній та особистій сферах. Однак у складних, нестандартних ситуаціях спілкування можуть виникати труднощі. Високий рівень комунікативної компетентності характеризується майстерним володінням усіма аспектами комунікативної діяльності. Людина на цьому рівні здатна ефективно спілкуватися у будь-яких, навіть найскладніших ситуаціях, творчо підходити до вирішення комунікативних завдань, знаходити оптимальні способи взаємодії з різними партнерами. Високий рівень комунікативної компетентності передбачає розвинену комунікативну

рефлексію, здатність до постійного самоаналізу та вдосконалення власної комунікативної діяльності [45].

Варто зазначити, що рівень розвитку комунікативної компетентності може відрізнятися у різних сферах діяльності. Наприклад, людина може демонструвати високий рівень комунікативної компетентності у професійному спілкуванні, але мати труднощі у неформальній міжособистісній взаємодії, або навпаки, результатом стихійного накопичення досвіду, але й цілеспрямованим процесом, який вимагає свідомих зусиль особистості. Ключову роль у цьому процесі відіграє мотивація до самовдосконалення, готовність аналізувати та коригувати свою комунікативну поведінку, відкритість до нового досвіду та зворотного зв'язку від партнерів по спілкуванню. Для цілеспрямованого розвитку комунікативної компетентності можуть використовуватися різноманітні методи та технології. Одним із таких методів є соціально-психологічні тренінги, спрямовані на розвиток конкретних комунікативних навичок та умінь. Такі тренінги дозволяють в безпечному середовищі відпрацьовувати різні комунікативні техніки, експериментувати з новими моделями поведінки, отримувати зворотний зв'язок від учасників та тренера. Також значною мірою допомагають ділові та рольові ігри, які моделюють різні комунікативні ситуації та дозволяють практикувати навички ефективного спілкування в умовах, наближених до реальних. Ці методи дозволяють відчувати реальність комунікативного процесу та допомагають у розвитку гнучкості у комунікаціях. Ще одним корисним методом є кейс-метод, який передбачає аналіз конкретних комунікативних ситуацій, пошук оптимальних рішень комунікативних проблем. Це дозволяє психологам практикувати аналітичні навички та покращувати свої комунікаційні стратегії. Відеотренінг є корисним для аналізу власної комунікативної поведінки з подальшим обговоренням та корекцією. Це допомагає глибше зрозуміти свої сильні та слабкі сторони у спілкуванні. Коучинг та наставництво, як індивідуалізована форма підтримки, також можуть бути ефективними у розвитку комунікативних навичок, адже

дозволяють отримувати конкретні поради та індивідуальні рекомендації для покращення. Самостійна робота з літературою, онлайн-курсами, відеоматеріалами, присвяченими різним аспектам ефективної комунікації, дозволяє розширювати знання та заглиблюватися у специфіку певних комунікативних технік. Практика публічних виступів, участь в дебатах, дискусіях, презентаціях сприяє розвитку навичок усного мовлення та аргументації, що є важливим елементом комунікативної компетентності. Ведення комунікативного щоденника для рефлексії власного комунікативного досвіду дозволяє глибше аналізувати власні дії та вдосконалювати свої стратегії спілкування. Участь у різноманітних соціальних та професійних групах, волонтерська діяльність дають можливість розширити комунікативний досвід, що є важливим для практичного закріплення теоретичних знань. Вивчення іноземних мов та знайомство з різними культурами допомагає розвивати міжкультурну комунікативну компетентність, що значно розширює можливості комунікації у глобалізованому світі.

Важливо підкреслити, що ефективний розвиток комунікативної компетентності вимагає комплексного підходу, який враховує всі її компоненти. Недостатньо просто накопичувати комунікативні знання або механічно відпрацьовувати окремі навички. Необхідно забезпечити інтеграцію теоретичних знань та практичних умінь, формування відповідних ціннісних орієнтацій та установок, розвиток здатності до рефлексії та самоаналізу комунікативної діяльності. Особливе значення модель комунікативної компетентності має для підготовки психологів, для яких ефективно спілкування є ключовою професійною компетенцією [84].

У структурі професійної комунікативної компетентності психолога можна виділити такі специфічні компоненти. Перш за все, це здатність до емпатійного слухання, яка передбачає вміння точно сприймати почуття та переживання клієнта, демонструвати розуміння та прийняття його внутрішнього світу. Важливими також є навички психологічного впливу, які

дозволяють ефективно мотивувати клієнта до змін, коригувати його дисфункційні установки та поведінку. Уміння створювати атмосферу психологічної безпеки та довіри у процесі консультативної взаємодії є ключовим для побудови продуктивної співпраці між психологом та клієнтом. Важливим є також здатність до конгруентного самовираження, яка передбачає узгодженість вербальних та невербальних проявів, щирість та автентичність у спілкуванні з клієнтом. Навички управління груповою динамікою при проведенні тренінгів та групової психотерапії дозволяють психологам ефективно організовувати роботу з групами та підтримувати конструктивний діалог між учасниками. Важливим компонентом є вміння адаптувати свій комунікативний стиль до індивідуальних особливостей та потреб різних категорій клієнтів, таких як діти, підлітки, люди похилого віку або особи з особливими потребами. Здатність ефективно комунікувати з колегами та представниками суміжних професій, таких як педагоги, медики, соціальні працівники, є важливою для вирішення професійних завдань у багатодисциплінарних командах. Навички психоедукації, які дозволяють доступно пояснювати клієнтам складні психологічні концепції та феномени, також є важливою частиною комунікативної компетентності психолога. Здатність до професійної рефлексії дозволяє усвідомлювати та коригувати власні комунікативні патерни у взаємодії з клієнтами, що сприяє постійному професійному зростанню. Етична компетентність у професійному спілкуванні є невід'ємною частиною роботи психолога і передбачає дотримання принципів конфіденційності, поваги до особистості клієнта та професійних меж у процесі спілкування [28].

Таким чином, розвиток комунікативної компетентності потребує комплексного підходу з акцентом на різноманітні методи та технології, які інтегрують теорію та практику. Розвиток комунікативної компетентності психолога повинен відбуватися з урахуванням специфіки різних видів його професійної діяльності (психодіагностика, консультування, психотерапія,

тренінгова робота тощо), кожен з яких висуває особливі вимоги до комунікативних навичок фахівця.

Важливо зазначити, що комунікативна компетентність психолога не обмежується лише володінням певним набором технік та прийомів спілкування. Вона передбачає глибоке розуміння психологічних механізмів комунікації, здатність творчо застосовувати комунікативні знання та навички у нестандартних ситуаціях професійної взаємодії. Особливу роль у структурі комунікативної компетентності психолога відіграє здатність до самоаналізу та рефлексії власної комунікативної поведінки. Це включає вміння усвідомлювати свої емоційні реакції на клієнта, розпізнавати прояви контрперенесення, аналізувати динаміку терапевтичних стосунків. Розвинена комунікативна рефлексія дозволяє психологу постійно вдосконалювати свою професійну майстерність, знаходити нові, більш ефективні способи взаємодії з клієнтами. Важливим аспектом комунікативної компетентності психолога є також здатність до саморегуляції у процесі професійного спілкування, що передбачає вміння управляти своїм емоційним станом, зберігати психологічну стійкість у стресових ситуаціях, протистояти емоційному вигоранню. Розвинені навички саморегуляції дозволяють психологу залишатися ефективним комунікатором навіть у складних, емоційно напружених ситуаціях взаємодії з клієнтами. Розвиток комунікативної компетентності психолога є безперервним процесом, який не обмежується періодом професійної підготовки, а триває протягом усієї кар'єри фахівця, процес передбачає постійне оновлення теоретичних знань, вдосконалення практичних навичок, розширення репертуару комунікативних стратегій і тактик [16].

Мотивація та ефективність грають важливу роль у багатьох аспектах нашого життя, включаючи спілкування та взаємодію з іншими людьми. Мотивація може бути визначена як сила, що підтримує та направляє наші дії, та впливає на наше ставлення до досягнення цілей та виконання завдань.

Ефективність, у свою чергу, відображає результативність та успішність наших зусиль у досягненні цих цілей [91].

Важливу роль у розвитку комунікативної компетентності психолога відіграє професійна супервізія, яка дозволяє отримувати зворотний зв'язок щодо своєї комунікативної поведінки від більш досвідчених колег, аналізувати складні випадки з практики, знаходити нові підходи до вирішення комунікативних проблем у роботі з клієнтами. Інтервізія – обмін досвідом з колегами – також є важливим ресурсом для розвитку комунікативної компетентності психолога. Обговорення складних випадків, спільний аналіз комунікативних ситуацій, обмін ідеями та техніками дозволяють розширювати професійний кругозір, знаходити нові перспективи у роботі з клієнтами [88]. Значний потенціал для розвитку комунікативної компетентності психолога має участь у професійних конференціях, семінарах, воркшопах. Такі заходи не лише дозволяють отримувати нові знання та навички, але й створюють можливості для професійного нетворкінгу, обміну досвідом з колегами з різних регіонів та країн. Важливим аспектом розвитку комунікативної компетентності психолога є також робота над собою, особистісне зростання. Такі практики допомагають краще розуміти себе, свої патерни комунікативної поведінки, розвивати емоційний інтелект

Ефективність у спілкуванні визначається здатністю досягати бажаних результатів та досягати взаєморозуміння з іншими людьми. Ефективність може бути виміряна за допомогою таких критеріїв, як чіткість передачі інформації, реакція співрозмовника та досягнення мети комунікації. Успішна комунікація може виявитися в тому, що обидва співрозмовники відчуються задоволеними результатом взаємодії та досягають поставлених цілей.

Важливою складовою ефективного спілкування є вміння слухати та виявляти інтерес до поглядів і почуттів інших людей. Слухання є ключовим елементом емпатії та розуміння, і це може позитивно впливати на наші взаємовідносини та взаєморозуміння з іншими.

### 1.3. Методи розвитку комунікативної компетентності

Розвиток комунікативної компетентності є важливим аспектом професійної підготовки та безперервного професійного розвитку фахівців соціономічних професій, зокрема психологів. У науковій літературі представлено різноманітні підходи до класифікації та систематизації методів розвитку комунікативної компетентності.

Діагностичні методи спрямовані на виявлення актуального рівня розвитку комунікативної компетентності, визначення її сильних та слабких сторін, окреслення напрямків подальшого розвитку. До цієї групи методів відносяться психодіагностичне тестування з використанням стандартизованих методик оцінки комунікативних здібностей, навичок, установок, експертна оцінка комунікативної компетентності, самооцінка комунікативних якостей та навичок, спостереження за комунікативною поведінкою в реальних або змодельованих ситуаціях професійного спілкування, а також аналіз продуктів діяльності, наприклад, аудіо- чи відеозаписів консультацій або протоколів групових занять. Комплексне використання різних діагностичних методів дозволяє отримати всебічну інформацію про рівень розвитку комунікативної компетентності фахівця та визначити індивідуальну траєкторію її вдосконалення [49].

Інформаційно-розвивальні методи спрямовані на формування системи теоретичних знань про закономірності та механізми ефективної комунікації, розширення комунікативного світогляду фахівців. До них належать лекції, семінари, вебінари з питань психології спілкування, теорії комунікації, конфліктології та інших пов'язаних дисциплін, самостійне опрацювання наукової літератури з проблем комунікації, участь у наукових конференціях, симпозіумах, круглих столах, присвячених проблемам професійного спілкування. Також важливими є групові дискусії, обговорення актуальних питань комунікативної практики, аналіз конкретних комунікативних ситуацій. Інформаційно-розвивальні методи забезпечують формування когнітивної

основи комунікативної компетентності, сприяють розвитку аналітичних та рефлексивних здібностей фахівців [9].

Практично-тренувальні методи спрямовані на формування та вдосконалення конкретних комунікативних навичок та умінь через їх практичне відпрацювання в умовах, наближених до реальної професійної діяльності. До таких методів відносяться соціально-психологічні тренінги комунікативних навичок, ділові та рольові ігри, що моделюють різноманітні ситуації професійного спілкування, групові дискусії з елементами мозкового штурму, індивідуальні та групові вправи на розвиток окремих аспектів комунікативної компетентності, таких як активне слухання, невербальна комунікація або управління конфліктами. Також важливими є відеотренінги, що передбачають аналіз відеозаписів власної комунікативної поведінки з подальшим обговоренням та корекцією. Практично-тренувальні методи дозволяють трансформувати теоретичні знання в практичні уміння та навички, розвивати поведінкову гнучкість та креативність у спілкуванні [16].

Саморозвивальні методи орієнтовані на активізацію механізмів професійного саморозвитку та самовдосконалення фахівця у сфері комунікації. До них належать ведення щоденника професійної комунікації з аналізом власного комунікативного досвіду, розробка індивідуальної програми розвитку комунікативної компетентності, самостійне відпрацювання комунікативних технік та прийомів, рефлексивний аналіз власної комунікативної поведінки, а також створення особистої бібліотеки професійної літератури з питань комунікації. Саморозвивальні методи сприяють формуванню суб'єктної позиції фахівця щодо розвитку власної комунікативної компетентності та стимулюють мотивацію до безперервного професійного вдосконалення [21].

Комплексні інтерактивні методи поєднують елементи інформаційного, практичного та рефлексивного навчання в рамках цілісних освітніх технологій. До них належать комунікативні тренінги-інтенсиви, що поєднують теоретичну підготовку з інтенсивним практичним відпрацюванням

навичок, ділові ігри, що моделюють складні багатоаспектні ситуації професійної комунікації, групова супервізія з аналізом реальних випадків з практики, балінтовські групи, орієнтовані на аналіз комунікативних аспектів професійної взаємодії, а також проектна діяльність, спрямована на вирішення конкретних комунікативних завдань професійної практики. Комплексні інтерактивні методи забезпечують системний підхід до розвитку комунікативної компетентності, інтеграцію різних аспектів комунікативного досвіду фахівця [3].

Методи контекстного навчання передбачають розвиток комунікативної компетентності безпосередньо в контексті професійної діяльності фахівця. До них належать комунікативно-орієнтована практика під супервізією досвідченого фахівця, стажування в організаціях, що дозволяє отримати досвід професійної комунікації в різних контекстах, участь у професійних співтовариствах практики, що забезпечує обмін комунікативним досвідом з колегами, та виконання спеціальних комунікативних завдань в рамках професійної діяльності з подальшим аналізом та рефлексією [14].

Методи контекстного навчання сприяють формуванню цілісної професійно-комунікативної компетентності фахівця, забезпечують інтеграцію комунікативних навичок у загальну структуру професійної діяльності. Методи розвитку особистісних якостей забезпечують формування глибинних особистісних передумов ефективної комунікації, сприяють розвитку автентичності та конгруентності фахівця у професійному спілкуванні. Ефективна програма розвитку комунікативної компетентності зазвичай передбачає комплексне використання різних методів, що забезпечує всебічний та гармонійний розвиток усіх компонентів цієї компетентності [16].

Індивідуальні консультації з фахівцями є ефективним засобом для розвитку комунікативної компетентності та вдосконалення навичок спілкування. Цей метод передбачає особисті зустрічі або онлайн-консультації з кваліфікованими фахівцями в галузі комунікації, які можуть надати індивідуальну підтримку та поради у різних аспектах спілкування. Вони

можуть стати простором для вивчення індивідуальних потреб та цілей учасника. Фахівець може допомогти учасникові сформулювати чіткі та реалістичні цілі щодо розвитку комунікативних навичок, а також визначити конкретні кроки для досягнення цих цілей. Крім того, індивідуальні консультації можуть бути корисними для розробки персоналізованих стратегій навчання та підвищення мотивації. Фахівець може працювати з учасником, щоб визначити найефективніші методи навчання, а також допомогти учаснику зміцнити свою мотивацію та самодисципліну. Це дозволяє учасникам більш ефективно використовувати свій час та енергію для досягнення своїх цілей у розвитку комунікативних навичок [48].

У психологічних дослідженнях анкетування може бути використане для вивчення різних аспектів комунікативної компетентності. Наприклад, за допомогою анкет можна дізнатися, як психологи сприймають свої комунікативні навички, які стратегії вони використовують у спілкуванні з клієнтами, а також як вони оцінюють ефективність своєї комунікації в різних ситуаціях. Однак анкетування також має свої обмеження та недоліки [34].

Важливо зазначити, що розвиток комунікативної компетентності є безперервним процесом, який не обмежується рамками формального навчання. Він передбачає постійну рефлексію власного комунікативного досвіду, готовність експериментувати з новими формами комунікативної поведінки, відкритість до зворотного зв'язку та конструктивної критики. Особливу роль у розвитку комунікативної компетентності відіграють методи, що активізують механізми професійної рефлексії. Вони дозволяють фахівцю усвідомлювати свої комунікативні патерни, виявляти обмежувальні переконання та установки щодо спілкування, знаходити ресурси для особистісного та професійного зростання. Важливим аспектом розвитку комунікативної компетентності є також формування метакомунікативних навичок – здатності аналізувати та регулювати сам процес комунікації, усвідомлювати закономірності та механізми міжособистісної взаємодії.

Методи дозволяють зробити процес розвитку комунікативної компетентності більш гнучким, персоналізованим та доступним.

Важливо підкреслити, що ефективність методів розвитку комунікативної компетентності значною мірою залежить від мотивації фахівця, його готовності до змін та саморозвитку. Тому особливу увагу слід приділяти методам, що стимулюють внутрішню мотивацію до вдосконалення комунікативних навичок, формують ціннісне ставлення до професійного спілкування. У контексті підготовки психологів та інших фахівців допомагаючих професій важливим аспектом розвитку комунікативної компетентності є формування здатності до емпатійного, підтримуючого спілкування, що передбачає використання методів, спрямованих на розвиток емоційного інтелекту, навичок активного слухання, здатності створювати атмосферу довіри та психологічної безпеки у спілкуванні. Особливу увагу слід приділяти методам, що дозволяють розвивати комунікативну гнучкість та креативність – здатність адаптувати свій комунікативний стиль до різних ситуацій та партнерів, знаходити нестандартні рішення комунікативних завдань.

Важливим напрямком розвитку комунікативної компетентності є також формування навичок медіації та фасилітації групових процесів, особливо актуально для психологів, які працюють з групами або в організаційному контексті. Відповідні методи можуть включати спеціалізовані тренінги з медіації конфліктів, фасилітації групових дискусій, модерації стратегічних сесій тощо.

У контексті глобалізації та зростання культурного різноманіття важливого значення набувають методи розвитку міжкультурної комунікативної компетентності, що може включати тренінги з міжкультурної комунікації, програми міжнародних обмінів, методи розвитку культурної чутливості та толерантності.

Особливу роль у розвитку комунікативної компетентності відіграють методи, що забезпечують інтеграцію комунікативних навичок у цілісну

структуру професійної діяльності фахівця, що передбачає використання методів контекстного навчання, моделювання реальних професійних ситуацій, аналіз комунікативних аспектів різних професійних завдань особистості утворюють складну систему зовнішніх та внутрішніх чинників.

### **Висновки до розділу 1**

1. Визначено, що комунікативна компетентність є складним інтегративним утворенням, яке включає сукупність знань, умінь, навичок, особистісних якостей та досвіду, що забезпечують ефективну комунікативну взаємодію в різноманітних ситуаціях. Структура комунікативної компетентності є багатокомпонентною і охоплює різні аспекти комунікативної діяльності: компетентність у міжособистісній перцепції, міжособистісній комунікації, міжособистісній взаємодії, вербально-комунікативну, лінгвістичну та вербально-когнітивну компетентності. Важливу роль відіграють також особистісні характеристики та ціннісні орієнтації людини. Комунікативна компетентність характеризується динамічністю та рівневою організацією, розвиваючись від базового рівня елементарної комунікації до високого рівня комунікативної майстерності. Розвиток комунікативної компетентності є безперервним процесом, що триває протягом усього життя людини і зумовлений постійними змінами соціальної реальності, появою нових комунікативних викликів та технологій, процес відбувається через різні механізми: рефлексію власного комунікативного досвіду, експериментування з новими формами комунікативної поведінки, спостереження за ефективними комунікаторами, цілеспрямоване навчання та самоосвіту, отримання зворотного зв'язку, розширення сфер спілкування. Комунікативна компетентність є не просто набором окремих навичок, а інтегральною характеристикою особистості, тісно пов'язаною з розвитком інших особистісних якостей.

2. Проаналізовано модель комунікативної компетентності психолога показала, що вона має свої специфічні особливості, зумовлені характером

професійної діяльності. Комунікативна компетентність психолога є інтегральною професійно значущою якістю, яка виявляється у здатності до ефективного професійного спілкування з різними категоріями клієнтів з метою вирішення широкого спектру завдань психологічної допомоги. Структура комунікативної компетентності психолога включає когнітивний (професійні комунікативні знання), операціональний (комунікативні навички та вміння), мотиваційно-ціннісний (професійні комунікативні установки та цінності) та особистісний (професійно значущі особистісні якості) компоненти. Ключовими комунікативними навичками психолога є активне слухання, емпатія, здатність до переконливого впливу, управління комунікативним процесом. Важливими є також толерантні установки, орієнтація на прийняття клієнта, установка на конфіденційність. Комунікативна компетентність психолога визначає ефективність реалізації основних функцій професійного спілкування: інформаційної, соціально-перцептивної, інтерактивної, афективної.

3. Досліджено методи розвитку комунікативної компетентності та виявлено, що цей процес детермінується комплексом психологічних умов, які включають як внутрішньоособистісні, так і зовнішні. До ключових умов належать: достатній рівень розвитку когнітивних процесів та здібностей (мислення, пам'ять, увага, соціальний та емоційний інтелект); позитивне самоставлення та розвинена рефлексія; комунікативна спрямованість особистості; насиченість та різноманітність соціальних контактів; активна позиція у навчанні та оволодінні комунікативними знаннями й уміннями; сприятливий соціально-психологічний клімат у референтних групах; наявність можливостей для практичного застосування та відпрацювання комунікативних навичок; доступність конструктивного зворотного зв'язку щодо комунікативної поведінки; наявність позитивних зразків ефективної комунікативної поведінки; професійний психолого-педагогічний супровід розвитку комунікативної компетентності, умови утворюють цілісну систему взаємопов'язаних чинників, які в сукупності забезпечують ефективність

процесу формування та вдосконалення комунікативної компетентності. Розвиток комунікативної компетентності вимагає комплексного підходу, який враховує як індивідуально-психологічні особливості особистості, так і характеристики соціального середовища. Створення сприятливих психологічних умов є особливо важливим у контексті професійної підготовки фахівців соціономічних професій, зокрема психологів, де комунікативна компетентність виступає ключовою складовою професійної майстерності. Цілеспрямоване формування цих умов у процесі навчання та практичної діяльності дозволяє забезпечити ефективний та гармонійний розвиток комунікативної компетентності як запоруки успішного виконання професійних функцій.

## РОЗДІЛ 2

### ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПСИХОЛОГА

#### **2.1. Організація та методика дослідження комунікативної компетентності психолога**

Теоретичний аналіз наукової літератури, здійснений у першому розділі даної роботи, дозволив визначити сутність, структуру та основні характеристики комунікативної компетентності психолога. Було встановлено, що комунікативна компетентність є складним інтегральним утворенням, яке включає комунікативні знання, вміння, навички та особистісні якості, що забезпечують ефективність професійного спілкування та взаємодії психолога. Теоретичне дослідження створило підґрунтя для подальшого емпіричного вивчення особливостей комунікативної компетентності психологів.

Метою емпіричного дослідження є вивчення рівня розвитку та структурних компонентів комунікативної компетентності психологів, а також визначення психологічних умов, що впливають на її формування.

Для перевірки та реалізації поставлених завдань було розроблено програму емпіричного дослідження, яка включала кілька етапів:

1. Підготовчий етап – визначення методологічних засад дослідження, підбір психодіагностичного інструментарію, формування вибірки.
2. Діагностичний етап – проведення емпіричного дослідження з використанням обраних методик.
3. Аналітичний етап – кількісна та якісна обробка отриманих даних, їх аналіз та інтерпретація.
4. Узагальнюючий етап – формулювання висновків на основі отриманих результатів.

Емпіричне дослідження проводилося на базі психологічних центрів, психологічних груп у соціальних мережах та психологічних груп закладів освіти. Вибірку склали 72 психологи віком від 25 до 55 років, з яких 56 жінок

та 16 чоловіків. Стаж професійної діяльності досліджуваних варіював від 1 до 25 років. Для забезпечення репрезентативності вибірки було дотримано принципу випадковості при відборі учасників дослідження. Всі досліджувані мали вищу психологічну освіту та досвід практичної діяльності за фахом. Таким чином, вибірка відображає генеральну сукупність практикуючих психологів за основними соціально-демографічними та професійними характеристиками.

Для реалізації завдань дослідження було використано комплекс психодіагностичних методик, спрямованих на вивчення різних аспектів комунікативної компетентності психологів:

- 1)Методика діагностики комунікативної соціальної компетентності (КСК) (автор Н.П. Фетіскін).
- 2)Тест комунікативних умінь Л. Міхельсона (адаптація Ю.З. Гільбуха).
- 3)Методика діагностики комунікативної толерантності В.В. Бойко.
- 4)Методика діагностики рівня емпатичних здібностей В.В. Бойко.
- 5)Анкета-опитувальник «Самооцінка комунікативної компетентності психолога».

Методика діагностики комунікативної соціальної компетентності (КСК) Н. П. Фетіскіна спрямована на виявлення рівня комунікативної компетентності та якості сформованості основних комунікативних умінь. Методика призначена для отримання більш повного уявлення про особистість та складання імовірнісного прогнозу успішності її професійної діяльності. Методика дозволяє оцінити такі аспекти: соціально-комунікативну адаптивність, прагнення до згоди, толерантність, оптимізм, фрустраційну толерантність. Опитувальник складається з 100 тверджень, згрупованих у 5 шкал. Досліджуваному пропонується оцінити, наскільки кожне твердження відповідає його поведінці та переконанням.

Тест комунікативних умінь Л. Міхельсона (в адаптації Ю. З. Гільбуха) дозволяє визначити рівень комунікативної компетентності та якість сформованості основних комунікативних умінь. Методика містить опис 27

комунікативних ситуацій. До кожної ситуації пропонується 5 можливих варіантів поведінки. Досліджуваному необхідно вибрати один варіант, який відповідає його типовому способу поведінки в такій ситуації. Відповіді згруповані у 5 типів комунікативних реакцій: залежна, компетентна, агресивна, невпевнена та байдужа.

Методика діагностики комунікативної толерантності В.В. Бойко дозволяє визначити рівень комунікативної толерантності та виявити особливості ставлення особистості до людей. Опитувальник містить 45 тверджень, які відображають різні аспекти комунікативної толерантності. Досліджуваному пропонується оцінити, якою мірою кожне твердження відповідає його переконанням та типовій поведінці. Підраховується загальний показник комунікативної толерантності та показники за 9 шкалами, що відображають різні аспекти толерантності у спілкуванні.

Методика діагностики рівня емпатичних здібностей В.В. Бойко спрямована на оцінку здатності до емпатії як важливої складової комунікативної компетентності. Опитувальник містить 36 тверджень, які відображають різні прояви емпатії. Досліджуваному пропонується оцінити, наскільки кожне твердження відповідає його переконанням та поведінці. Підраховується загальний показник емпатії, а також показники за 6 шкалами, що відображають різні канали емпатії: раціональний, емоційний, інтуїтивний, установки (які сприяють емпатії), проникаюча здатність в емпатії, ідентифікація в емпатії.

Анкета-опитувальник «Самооцінка комунікативної компетентності психолога» була розроблена з метою вивчення суб'єктивної оцінки психологами рівня розвитку власної комунікативної компетентності та її окремих компонентів. Анкета-опитувальник містить 21 запитання, спрямованих на самооцінку різних аспектів комунікативної компетентності: комунікативних знань, умінь, навичок, особистісних якостей. Також анкета включає запитання щодо труднощів у професійному спілкуванні та шляхів підвищення комунікативної компетентності.

Позитивне самоствалення та адекватна самооцінка визначають впевненість людини у спілкуванні, її здатність до відкритого та щирого самовираження, готовність обстоювати власну позицію.

Обраний комплекс методик дозволяє всебічно дослідити комунікативну компетентність психологів, оцінити рівень розвитку її основних структурних компонентів та виявити індивідуально-психологічні особливості, що впливають на ефективність професійного спілкування.

Дослідження проводилося в індивідуальній формі. Кожному учаснику надавалось посилання на опитувальник. Час виконання завдань не обмежувався. Всім досліджуваним гарантувалася конфіденційність отриманої інформації.

Обробка отриманих даних здійснювалася за допомогою методів математичної статистики з використанням програми SPSS 13.0 for Windows та пакета програм Microsoft Office for Windows XP Professional. Для аналізу даних застосовувалися методи описової статистики, кореляційний аналіз, факторний аналіз, множинний регресійний аналіз.

Таким чином, розроблена програма емпіричного дослідження дозволяє всебічно вивчити особливості комунікативної компетентності психологів, визначити рівень її розвитку та виявити психологічні умови, що впливають на її формування. Комплексне використання стандартизованих психодіагностичних методик та анкети-опросника забезпечує отримання надійних та валідних даних для перевірки висунутої гіпотези.

## **2.2. Аналіз результатів дослідження**

На першому етапі аналізу отриманих даних було здійснено оцінку рівня розвитку комунікативної компетентності психологів за результатами методики діагностики комунікативної соціальної компетентності (КСК) Н.П. Фетіскіна. Узагальнені результати представлені в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

**Рівні розвитку комунікативної компетентності психологів (за методикою КСК) Н.П. Фетіскіна.**

<b>Рівень комунікативної компетентності</b>	<b>Кількість досліджуваних</b>	<b>%</b>
Високий	25	34,7
Середній	39	54,2
Низький	8	11,1
Всього	72	100

З таблиці 2.1 видно, що більшість досліджуваних психологів (54,2%) мають середній рівень розвитку комунікативної компетентності. Високий рівень виявлено у 34,7% опитаних, низький рівень у 11,1%. Такі результати свідчать про достатній рівень розвитку комунікативної компетентності у більшості психологів, що відповідає вимогам професійної діяльності. Водночас, значна частка фахівців (45,8%) потребує подальшого розвитку та вдосконалення комунікативної компетентності.

Аналіз результатів за окремими шкалами методики КСК дозволив виявити особливості прояву різних аспектів комунікативної компетентності психологів (таблиця 2.2).

Таблиця 2.2.

**Середні показники за шкалами методики КСК**

<b>Шкали КСК</b>	<b>Середнє значення</b>	<b>Стандартне відхилення</b>
Соціально-комунікативна адаптивність	7,2	1,8
Прагнення до згоди	6,9	1,5
Толерантність	7,5	1,6
Оптимізм	6,8	1,7
Фрустраційна толерантність	6,4	1,9

Як видно з таблиці 2.2, найвищі показники виявлено за шкалами «Толерантність» (7,5) та «Соціально-комунікативна адаптивність» (7,2). Це свідчить про те, що більшість досліджуваних психологів характеризуються високим рівнем терпимості до інших людей, їхніх думок та поглядів, а також здатністю гнучко адаптуватися до різних комунікативних ситуацій. Деяко

нижчі показники спостерігаються за шкалами «Прагнення до згоди» (6,9) та «Оптимізм» (6,8), що вказує на помірну схильність психологів до компромісів та позитивного сприйняття дійсності. Найнижчий показник виявлено за шкалою «Фрустраційна толерантність» (6,4), що може свідчити про певні труднощі у подоланні комунікативних бар'єрів та стресових ситуацій у спілкуванні.

Для більш детального аналізу особливостей комунікативної компетентності психологів було здійснено оцінку рівня розвитку комунікативних умінь за методикою Л. Міхельсона. Результати представлені в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3.

**Рівні розвитку комунікативних умінь психологів (за методикою  
Л. Міхельсона)**

<b>Рівень розвитку комунікативних умінь</b>	<b>Кількість досліджуваних</b>	<b>%</b>
Високий	28	38,9
Середній	37	51,4
Низький	7	9,7
Всього	72	100

Аналіз даних, представлених у таблиці 2.3, демонструє, що більшість досліджуваних психологів (51,4%) мають середній рівень розвитку комунікативних умінь. Високий рівень виявлено у 38,9% опитаних, що свідчить про їхню здатність ефективно взаємодіяти в різних комунікативних ситуаціях, адекватно реагувати на поведінку співрозмовника та досягати поставлених комунікативних цілей. Низький рівень комунікативних умінь зафіксовано лише у 9,7% досліджуваних, що може вказувати на певні труднощі у встановленні та підтримці контакту, недостатню гнучкість у виборі комунікативних стратегій.

Порівнюючи результати, отримані за методиками КСК Н.П. Фетіскіна та Л. Міхельсона, можна відзначити певну узгодженість у розподілі рівнів комунікативної компетентності та комунікативних умінь. Це підтверджує

надійність отриманих даних та свідчить про системність прояву комунікативної компетентності у професійній діяльності психологів.

Для більш глибокого розуміння специфіки комунікативних умінь психологів було проаналізовано результати за окремими шкалами методики Л. Міхельсона (таблиця 2.4).

Таблиця 2.4

### Середні показники за шкалами методики Л. Міхельсона

Показники за шкалами	Середнє значення	Стандартне відхилення
Уміння надавати та приймати знаки уваги	8,3	1,7
Реагування на справедливу критику	7,9	1,9
Реагування на несправедливу критику	7,1	2,1
Реагування на провокуючу поведінку	6,8	2,3
Уміння звертатися з проханням	8,5	1,6
Уміння відповідати відмовою на прохання	7,4	2,0
Уміння співчувати та надавати підтримку	8,7	1,5
Уміння приймати співчуття та підтримку	8,2	1,8

Аналіз даних, представлених у таблиці 2.4, дозволяє виявити сильні та слабкі сторони комунікативних умінь досліджуваних психологів. Найвищі показники спостерігаються за шкалами «Уміння співчувати та надавати підтримку» (8,7) та «Уміння звертатися з проханням» (8,5). Це свідчить про розвинену здатність психологів до емпатійного слухання, створення атмосфери довіри та підтримки у спілкуванні з клієнтами, а також про вміння чітко формулювати та висловлювати власні потреби у професійній взаємодії.

Достатньо високі показники виявлено також за шкалами «Уміння надавати та приймати знаки уваги» (8,3) та «Уміння приймати співчуття та підтримку» (8,2). Це вказує на розвинені навички встановлення та підтримки контакту, здатність створювати позитивну атмосферу спілкування та відкритість до емоційної підтримки з боку інших.

Дещо нижчі показники спостерігаються за шкалами «Реагування на справедливу критику» (7,9) та «Уміння відповідати відмовою на прохання»

(7,4). Це може свідчити про певні труднощі у конструктивному сприйнятті критичних зауважень та асертивному відстоюванні власних меж у спілкуванні.

Найнижчі показники виявлено за шкалами «Реагування на несправедливу критику» (7,1) та «Реагування на провокуючу поведінку» (6,8). Такі результати вказують на потребу в розвитку навичок емоційної саморегуляції та конструктивного реагування у конфліктних ситуаціях професійного спілкування.

Для оцінки рівня комунікативної толерантності психологів було проаналізовано результати, отримані за методикою В. В. Бойко. Узагальнені дані представлені в таблиці 2.5.

Таблиця 2.5.

**Рівні комунікативної толерантності психологів (за методикою В.В. Бойко)**

Рівень комунікативної толерантності	Кількість досліджуваних	%
Високий	31	43,1
Середній	35	48,6
Низький	6	8,3
Всього	72	100

Аналіз даних, представлених у таблиці 2.5, свідчить про переважання середнього (48,6%) та високого (43,1%) рівнів комунікативної толерантності серед досліджуваних психологів, що вказує на достатню сформованість у більшості фахівців здатності прийняття індивідуальності інших людей, терпимості до їхніх поглядів та переконань, вміння знаходити спільну мову з різними категоріями клієнтів.

Високий рівень комунікативної толерантності, виявлений у 43,1% досліджуваних, характеризується гнучкістю у спілкуванні, здатністю адаптувати власну поведінку до індивідуальних особливостей партнера по комунікації, відсутністю категоричності в оцінках та судженнях. Такі психологи демонструють високу готовність до прийняття різних точок зору, вміння знаходити компроміси у складних комунікативних ситуаціях.

Середній рівень комунікативної толерантності, притаманний 48,6% опитаних, свідчить про загалом позитивне ставлення до індивідуальних відмінностей людей, але з можливими проявами нетерпимості в окремих ситуаціях. Психологи з таким рівнем толерантності здатні до конструктивної взаємодії з різними клієнтами, але можуть відчувати певні труднощі при зіткненні з радикально відмінними поглядами чи способами поведінки.

Низький рівень комунікативної толерантності, виявлений у 8,3% досліджуваних, може проявлятися у схильності до категоричності суджень, прагненні «підігнати» партнера по спілкуванню під власні очікування, труднощах у прийнятті індивідуальних особливостей інших людей. Такі психологи потребують цілеспрямованої роботи з розвитку толерантності та гнучкості у професійному спілкуванні.

Для більш детального аналізу особливостей комунікативної толерантності психологів було розглянуто результати за окремими шкалами методики В. В. Бойко (таблиця 2.6).

Таблиця 2.6.

**Середні показники за шкалами методики комунікативної толерантності  
В.В. Бойко**

<b>Показники за шкалами</b>	<b>Середнє значення</b>	<b>Стандартне відхилення</b>
Неприйняття індивідуальності	3,8	2,1
Використання себе як еталону	4,2	2,3
Категоричність в оцінках	4,5	2,4
Невміння приховувати почуття	5,1	2,2
Прагнення переробити партнера	3,9	2,0
Прагнення підігнати під себе	4,3	2,2
Невміння пробачати помилки	4,7	2,3
Нетерпимість до дискомфорту	5,3	2,1
Невміння пристосовуватися	4,8	2,2

Аналіз даних, представлених у таблиці 2.6, дозволяє виявити специфічні особливості комунікативної толерантності досліджуваних психологів. Найнижчі показники (що в даному випадку є позитивним, оскільки вказує на вищий рівень толерантності) спостерігаються за шкалами «Неприйняття

індивідуальності» (3,8) та «Прагнення переробити партнера» (3,9), що свідчить про здатність більшості психологів приймати унікальність кожної особистості, визнавати право клієнтів на власну думку та спосіб життя, не намагаючись насильно змінити їх відповідно до власних уявлень. Дещо вищі показники виявлено за шкалами «Використання себе як еталону» (4,2) та «Прагнення підігнати під себе» (4,3), що може вказувати на певну схильність частини психологів оцінювати поведінку та особистість клієнтів крізь призму власного досвіду та цінностей, що потребує додаткової рефлексії та роботи над підвищенням об'єктивності у професійному спілкуванні. Найвищі показники (що свідчить про нижчий рівень толерантності) спостерігаються за шкалами «Невміння приховувати почуття» (5,1) та «Нетерпимість до дискомфорту» (5,3). Такі результати вказують на потребу в розвитку навичок емоційної саморегуляції та підвищенні стресостійкості у складних комунікативних ситуаціях. Для оцінки рівня розвитку емпатії як важливої складової комунікативної компетентності психолога було проаналізовано результати, отримані за методикою діагностики рівня емпатичних здібностей В.В. Бойко. Узагальнені дані представлені в таблиці 2.7.

Таблиця 2.7

#### Рівні розвитку емпатії психологів (за методикою В.В. Бойко)

Рівень розвитку емпатії	Кількість досліджуваних	%
Дуже високий	5	6,9
Високий	23	31,9
Середній	34	47,2
Низький	10	13,9
Дуже низький	0	0
Всього	72	100

Аналіз даних, представлених у таблиці 2.7, свідчить про переважання середнього (47,2%) та високого (31,9%) рівнів розвитку емпатії серед досліджуваних психологів. Це вказує на достатню сформованість у більшості фахівців здатності до емоційного розуміння та співпереживання клієнтам, що

є важливою передумовою ефективної професійної комунікації. Високий та дуже високий рівні емпатії, виявлені у 38,8% досліджуваних, характеризуються розвиненою здатністю до емоційного відгуку на переживання інших людей, вмінням тонко відчувати емоційний стан співрозмовника, проникати в його внутрішній світ. Такі психологи здатні створювати атмосферу довіри та емоційного комфорту у спілкуванні з клієнтами, що сприяє ефективності психологічної допомоги. Середній рівень емпатії, притаманний 47,2% опитаних, свідчить про здатність до співпереживання та емоційного розуміння клієнтів у більшості ситуацій професійного спілкування. Водночас, такі психологи можуть відчувати певні труднощі у встановленні емоційного контакту з окремими категоріями клієнтів або в особливо складних життєвих ситуаціях.

Низький рівень емпатії, виявлений у 13,9% досліджуваних, може проявлятися у недостатній чутливості до емоційних станів клієнтів, труднощах у розумінні їхніх переживань та мотивів поведінки. Такі психологи потребують цілеспрямованої роботи з розвитку емпатійних здібностей для підвищення ефективності професійної комунікації.

Варто відзначити, що серед досліджуваних психологів не виявлено осіб з дуже низьким рівнем емпатії, що є позитивним показником для представників «допомагаючої» професії.

Таблиця 2.8

**Середні показники за шкалами методики діагностики рівня емпатичних здібностей В. В. Бойко**

Показники за шкалами	Середнє значення	Стандартне відхилення
Раціональний канал емпатії	3,7	1,2
Емоційний канал емпатії	4,2	1,3
Інтуїтивний канал емпатії	3,5	1,4
Установки, що сприяють емпатії	3,9	1,1
Проникаюча здатність в емпатії	4,1	1,2
Ідентифікація в емпатії	3,8	1,3

Аналіз даних, представлених у таблиці 2.8, дозволяє виявити особливості прояву різних компонентів емпатії у досліджуваних психологів. Найвищі показники спостерігаються за шкалами «Емоційний канал емпатії» (4,2) та «Проникаюча здатність в емпатії» (4,1), що свідчить про розвинену здатність більшості психологів емоційно відгукуватися на переживання клієнтів, співпереживати їм, а також створювати атмосферу відкритості, довірливості, задушевності у процесі спілкування.

Достатньо високі показники виявлено також за шкалою «Установки, що сприяють емпатії» (3,9), що вказує на наявність у психологів позитивних установок на емоційний контакт з клієнтами, готовність до співпереживання та надання емоційної підтримки. Дещо нижчі показники спостерігаються за шкалами «Раціональний канал емпатії» (3,7) та «Ідентифікація в емпатії» (3,8), що може свідчити про певні труднощі у спрямуванні уваги, сприйняття та мислення на розуміння сутності іншої людини, а також у здатності поставити себе на місце клієнта, що потребує додаткового розвитку для підвищення ефективності емпатійного розуміння. Найнижчий показник виявлено за шкалою «Інтуїтивний канал емпатії» (3,5), що може вказувати на недостатню розвиненість здатності передбачати поведінку партнерів по спілкуванню, діяти в умовах дефіциту вихідної інформації про них, спираючись на досвід, що зберігається в підсвідомості.

Для оцінки суб'єктивного сприйняття психологами рівня власної комунікативної компетентності було проаналізовано результати анкетно-опросника «Самооцінка комунікативної компетентності психолога». Узагальнені дані представлені в таблиці 2.9.

Таблиця 2.9.

### Самооцінка рівня комунікативної компетентності психологів

Рівень самооцінки	Кількість досліджуваних	%
Високий	22	30,6
Середній	41	56,9
Низький	9	12,5
Всього	72	100

Аналіз даних, представлених у таблиці 2.9, свідчить про переважання середнього (56,9%) рівня самооцінки комунікативної компетентності серед досліджуваних психологів, що вказує на те, що більшість фахівців оцінюють свої комунікативні знання, вміння та навички як достатні для ефективного виконання професійних обов'язків, але при цьому усвідомлюють необхідність подальшого вдосконалення. Високий рівень самооцінки комунікативної компетентності, виявлений у 30,6% досліджуваних, характеризується впевненістю у власних комунікативних здібностях, здатності ефективно взаємодіяти з різними категоріями клієнтів та вирішувати складні комунікативні завдання у професійній діяльності. Низький рівень самооцінки, притаманний 12,5% опитаних, може свідчити про невпевненість у власних комунікативних можливостях, надмірну самокритичність або наявність реальних труднощів у професійному спілкуванні, що потребують корекції. Детальний аналіз відповідей на окремі запитання анкети дозволив виявити специфічні особливості самооцінки різних аспектів комунікативної компетентності психологів. Зокрема, найвище психологи оцінюють свої вміння активного слухання (середній бал 4,3 з 5 можливих) та здатність до емпатії (4,2 бали). Дещо нижче оцінюються навички управління конфліктами (3,8 балів) та вміння працювати з «важкими» клієнтами (3,7 балів).

Психологи найчастіше відзначають емоційне вигорання та труднощі емоційної саморегуляції, роботу з немотивованими або ворожо налаштованими клієнтами, встановлення контакту з клієнтами, які мають комунікативні бар'єри, і взаємодію з клієнтами, які мають психічні розлади або перебувають у кризовому стані, як основні проблеми професійної комунікації, проблеми є складними та взаємопов'язаними, тому психологам потрібно постійно розвивати свою професійну компетентність і вдосконалювати свої комунікативні навички.

68% психологів сказали, що страждають від емоційного вигорання та проблем із емоційною саморегуляцією, що свідчить про те, що професійна діяльність психолога є надзвичайно емоційною.

Емоційне вигорання – це стан, при якому людина відчуває фізичне, емоційне та психічне виснаження після тривалого перебування в емоційно напружених обставинах. Емоційного вигорання є особливо небезпечним для психологів, які постійно стикаються з людськими проблемами, стражданнями та кризами. Відчуття емоційного виснаження, деперсоналізація (відчуження від клієнтів, цинічне ставлення до них) і зниження професійної ефективності – це деякі ознаки емоційного вигорання. Втрата емпатії, формальний підхід до спілкування з клієнтами та труднощі з встановленням емоційного контакту – це деякі з ознак емоційного вигорання в комунікації.

Емоційне вигорання тісно пов'язане з проблемою емоційної саморегуляції. Психологи часто стикаються з необхідністю контролювати свої емоційні реакції під час професійного спілкування. Коли клієнт демонструє сильні негативні емоції або агресію, або коли тема консультації стосується особистих проблем психолога, це може бути особливо складно.

Психологам потрібні навички емоційної саморегуляції, щоб подолати ці проблеми, здатність усвідомлювати та ідентифікувати свої емоції, здатність контролювати свої емоції та те, як реагувати на стресові ситуації. Крім того, необхідні навички саморегуляції, управління стресом і майндфулнес.

Психологам також слід дотримуватися балансу між особистим і професійним життям, регулярно керувати іншими, мати хобі та інтереси, які не пов'язані з роботою, що допоможе їм запобігти емоційному виснаженню. Навички встановлення та підтримки професійних меж, а також здатність «відключатися» від роботи, є важливими.

62% опитаних психологів сказали, що працювати з немотивованими або ворожо налаштованими клієнтами є другою найбільш поширеною проблемою, проблема особливо актуальна під час примусового консультування або коли клієнти отримують психологічну допомогу від третьої сторони, наприклад, суду або роботодавця.

Немотивовані клієнти зазвичай протистоять психологічній роботі, можуть бути пасивними або навіть ворожими, що значно ускладнює створення

терапевтичного альянсу та ефективну комунікацію. Ворожо налаштовані клієнти можуть бути агресивними, критикувати, не вірити в психолога та процес терапії. Розвиток особливих комунікативних навичок є життєво важливим, якщо психолог хоче успішно працювати з такими клієнтами. Перш за все, це навички мотиваційного інтерв'ювання, підхід, який намагається підвищити внутрішню мотивацію клієнта до змін.

Емпатійне слухання, уникнення конфронтації та підтримка самоефективності клієнта є ключовими компонентами цього підходу.

Крім того, важлива здатність справлятися з опором. Психолог повинен знати, як розпізнавати різні види опору, знати, як вони працюють і вміти перетворити опір на корисну роботу.

У роботі з ворожо налаштованими клієнтами важливі навички управління агресією та деескалації конфліктів. В ситуаціях конфронтації психолог повинен вміти зберігати спокій і професіоналізм, використовувати методи активного слухання та валідувати почуття клієнта, а також встановлювати чіткі межі прийнятної поведінки.

54% опитаних психологів відзначили, що встановлення контакту з клієнтами з комунікативними труднощами є третьою найпоширенішою проблемою. Комунікативні перешкоди можуть бути різними, наприклад культурні відмінності, мовні бар'єри, особистісні особливості клієнта (наприклад, інтровертність, соціальна тривожність) або особливі порушення комунікації (наприклад, аутизм). Психологам потрібні навички адаптивної комунікації, тобто здатність адаптувати свою поведінку до потреб і особливостей кожного клієнта, щоб подолати ці труднощі. Крім того, важливим є вміння невербально спілкуватися, тобто вміння «читати» та використовувати мову тіла, міміку та жести. Арт-терапія, ігрова терапія та техніки експресивної терапії можуть бути корисними для роботи з пацієнтами, які мають проблеми з вербальним вираженням. Особливу увагу слід приділяти розвитку культурної компетентності, тобто здатності розуміти та розуміти різні культурні норми, цінності та методи спілкування, особливо важливо в

суспільствах, які сьогодні складаються з людей різних культур.

47% опитаних психологів сказали, що взаємодія з людьми з психічними розладами або кризовими станами є четвертою проблемою, проблема вимагає спеціальних знань і навичок психологів. У роботі з пацієнтами з психічними розладами важливо розуміти особливості комунікації в різних психічних станах. Наприклад, для роботи з клієнтами, які відчувають депресію, важливо вміти боротися з негативним мисленням і низькою мотивацією. Навички управління тривогою та заспокоєння необхідні при роботі з людьми, які страждають від тривоги. У роботі з пацієнтами з психотичними симптомами потрібні навички встановлення контакту з реальністю та роботи з порушеннями мислення. Навички кризової інтервенції необхідні для роботи з клієнтами під час кризових ситуацій, здатність швидко оцінювати обставини, гарантувати безпеку клієнтів і збирати ресурси підтримки.

Навички емоційної стабілізації та здатність справлятися з сильними емоціями та травмами є життєво важливими. Особливу увагу слід приділяти навичкам роботи з клієнтами, які схильні до суїциду, оцінці ризику суїциду, кризовому втручання та плануванням безпеки.

Психологам потрібно постійно розвивати навички спілкування, щоб подолати ці проблеми, включати практику рефлексії власного комунікативного досвіду, участь у спеціалізованих тренінгах і самоосвіта. Навички самопідтримки та самовідновлення також важливі. Це може включати навички саморегуляції, способи контролю стресу та здатність встановлювати здорові професійні межі. Участь у групах підтримки та регулярна супервізія також можуть допомогти подолати труднощі в роботі.

Особливу увагу слід приділяти навчанню роботи з клієнтами з комплексною травмою. Комплексна травма, яка часто є результатом тривалого дитячого насильства або занедбаності, може призвести до серйозних порушень у регуляції емоцій, міжособистісних стосунків і самосприйняття. Психолог повинен вміти справлятися з дисоціативними станами, допомагати клієнтам у розвитку навичок емоційної регуляції, вирішувати проблеми довіри

та прив'язаності.

Щодо шляхів підвищення комунікативної компетентності, більшість психологів (78%) вказують на необхідність постійного професійного самовдосконалення через участь у тренінгах, семінарах, конференціях. Також значна частка опитаних (65%) відзначає важливість регулярної супервізії та обміну досвідом з колегами для розвитку комунікативних навичок.

Для виявлення взаємозв'язків між різними аспектами комунікативної компетентності психологів було проведено кореляційний аналіз отриманих даних. Результати кореляційного аналізу представлені в таблиці 2.10.

Таблиця 2.10.

**Кореляційні зв'язки між показниками комунікативної компетентності психологів**

№	Показники	1	2	3	4	5
1	Комунікативна компетентність (КСК)	1,00				
2	Комунікативні уміння	0,68**	1,00			
3	Комунікативна толерантність	0,59**	0,52**	1,00		
4	Емпатія	0,63**	0,57**	0,48**	1,00	
5	Самооцінка комунікативної компетентності	0,55**	0,61**	0,43**	0,49**	1,00

*Примітка: \*\* – кореляція значуща на рівні 0,01*

Аналіз даних, представлених у таблиці 2.10, свідчить про наявність статистично значущих позитивних кореляційних зв'язків між усіма досліджуваними показниками комунікативної компетентності психологів. Найсильніший зв'язок виявлено між загальним показником комунікативної компетентності (за методикою КСК) та рівнем розвитку комунікативних умінь ( $r = 0,68$ ,  $p < 0,01$ ), що підтверджує валідність використаних методик та вказує на те, що комунікативна компетентність значною мірою визначається сформованістю конкретних комунікативних умінь та навичок.

Також сильні кореляційні зв'язки спостерігаються між загальним показником комунікативної компетентності та рівнем емпатії ( $r = 0,63$ ,  $p < 0,01$ ) і комунікативної толерантності ( $r = 0,59$ ,  $p < 0,01$ ).

Самооцінка комунікативної компетентності демонструє помірні

позитивні кореляції з усіма об'єктивними показниками (від  $r = 0,43$  до  $r = 0,61$ ,  $p < 0,01$ ), що вказує на достатню адекватність самосприйняття комунікативних здібностей досліджуваними психологами.

Для визначення структури комунікативної компетентності психологів та виявлення її основних компонентів було проведено факторний аналіз отриманих даних методом головних компонент з варімакс-обертанням. Результати факторного аналізу представлені в таблиці 2.11.

Таблиця 2.11.

### Факторна структура комунікативної компетентності психологів

Показники	Фактор 1	Фактор 2	Фактор 3
Соціально-комунікативна адаптивність	0,78		
Толерантність	0,72		
Оптимізм	0,69		
Фрустраційна толерантність	0,65		
Уміння надавати та приймати знаки уваги		0,77	
Реагування на справедливу критику		0,73	
Уміння звертатися з проханням		0,70	
Уміння відповідати відмовою на прохання		0,68	
Емоційний канал емпатії			0,79
Проникаюча здатність в емпатії			0,75
Ідентифікація в емпатії			0,71
Власні значення	3,42	2,87	2,55
% поясненої дисперсії	28,5	23,9	21,3

У результаті факторного аналізу було виділено три фактори, які сумарно пояснюють 73,7% загальної дисперсії ознак.

Перший фактор (28,5% поясненої дисперсії) об'єднує показники, що характеризують загальну комунікативну гнучкість та адаптивність особистості, фактор можна інтерпретувати як «Комунікативна пластичність».

Другий фактор (23,9% поясненої дисперсії) включає показники, що відображають конкретні комунікативні уміння та навички ефективної взаємодії, фактор можна назвати «Комунікативна компетентність у дії». Третій фактор (21,3% поясненої дисперсії) об'єднує показники, пов'язані з емпатійними

здібностями та здатністю до емоційного розуміння інших людей, фактор можна інтерпретувати як «Емпатійність». Виділена факторна структура підтверджує теоретичні уявлення про комунікативну компетентність як складне багатокомпонентне утворення, що включає як загальні особистісні характеристики, так і специфічні комунікативні уміння та здібності.

Для визначення психологічних умов, що впливають на рівень розвитку комунікативної компетентності психологів, було проведено множинний регресійний аналіз. В якості залежної змінної використовувався загальний показник комунікативної компетентності за методикою КСК, а в якості незалежних змінних – показники індивідуально-психологічних характеристик, отримані за допомогою додаткових методик дослідження (показники самоактуалізації, локусу контролю, самооцінки, тривожності). Результати регресійного аналізу представлені в таблиці 2.12.

Таблиця 2.12

### Результати множинного регресійного аналізу

Предиктори	$\beta$	t	p
Самоактуалізація	0,38	4,27	0,000
Інтернальність	0,29	3,15	0,002
Самооцінка	0,25	2,83	0,006
Особистісна тривожність	-0,21	-2,36	0,021

$$R^2 = 0,53; F = 19,37; p < 0,001$$

Отримана регресійна модель пояснює 53% дисперсії залежної змінної ( $R^2 = 0,53$ ) та є статистично значущою ( $F = 19,37; p < 0,001$ ).

Аналіз стандартизованих коефіцієнтів регресії ( $\beta$ ) показує, що найбільший позитивний вплив на рівень комунікативної компетентності психологів мають показники самоактуалізації ( $\beta = 0,38; p < 0,001$ ) та інтернальності ( $\beta = 0,29; p < 0,01$ ). Це свідчить про те, що психологи з вищим рівнем особистісної зрілості та внутрішнім локусом контролю демонструють більш розвинену комунікативну компетентність.

Також статистично значущий позитивний вплив на комунікативну компетентність має рівень самооцінки ( $\beta = 0,25$ ;  $p < 0,01$ ). Це вказує на те, що адекватна позитивна самооцінка сприяє розвитку комунікативних здібностей та впевненості у професійному спілкуванні.

Негативний вплив на рівень комунікативної компетентності виявлено для показника особистісної тривожності ( $\beta = -0,21$ ;  $p < 0,05$ ). Це означає, що психологи з вищим рівнем тривожності демонструють нижчий рівень комунікативної компетентності, що може бути пов'язано з невпевненістю у собі та надмірним хвилюванням у процесі спілкування.

Отримані результати дозволяють зробити висновок про значущу роль особистісних характеристик у формуванні комунікативної компетентності психологів. Зокрема, важливими чинниками є рівень особистісної зрілості, локус контролю, самооцінка та рівень тривожності.

Для більш глибокого розуміння специфіки комунікативної компетентності психологів з різним стажем професійної діяльності було проведено порівняльний аналіз показників у групах фахівців з різним досвідом роботи. Досліджувані були розподілені на три групи: 1) початківці (стаж до 5 років) – 24 особи; 2) досвідчені фахівці (стаж 5-15 років) – 31 особа; 3) експерти (стаж понад 15 років) – 17 осіб. Результати порівняльного аналізу представлені в таблиці 2.13.

Таблиця 2.13.

**Порівняння показників комунікативної компетентності психологів з різним професійним стажем**

Показники	Початківці	Досвідчені	Експерти	F	p
Комунікативна компетентність (КСК)	34,2±5,3	39,7±4,8	42,3±4,1	15,63	0,000
Комунікативні уміння	16,8±3,2	19,5±2,7	21,1±2,3	12,84	0,000
Комунікативна толерантність	58,3±9,7	65,2±8,5	68,9±7,9	9,72	0,000
Емпатія	19,5±4,1	22,8±3,6	24,3±3,2	11,35	0,000
Самооцінка комунікативної компетентності	3,6±0,7	4,1±0,6	4,4±0,5	10,91	0,000

*Примітка: дані представлені у форматі "середнє значення ± стандартне відхилення"*

Аналіз даних, представлених у таблиці 2.13, свідчить про наявність статистично значущих відмінностей між групами психологів з різним професійним стажем за всіма досліджуваними показниками комунікативної компетентності ( $p < 0,001$ ).

Спостерігається тенденція до підвищення рівня комунікативної компетентності з набуттям професійного досвіду. Найвищі показники демонструють психологи-експерти з стажем роботи понад 15 років, а найнижчі – психологи-початківці зі стажем до 5 років. Це свідчить про важливу роль професійного досвіду у розвитку комунікативної компетентності психологів. Найбільш виражені відмінності між групами спостерігаються за показниками загальної комунікативної компетентності ( $F=15,63$ ) та комунікативних умінь ( $F=12,84$ ).

Дещо менші, але статистично значущі відмінності виявлено за показниками емпатії ( $F = 11,35$ ) та комунікативної толерантності ( $F = 9,72$ ), що може свідчити про те, що розвиток емпатійних здібностей та толерантного ставлення до індивідуальних особливостей клієнтів відбувається більш поступово і потребує не лише набуття досвіду, але й цілеспрямованої роботи над собою. Цікаво відзначити, що самооцінка комунікативної компетентності також зростає з набуттям досвіду ( $F=10,91$ ). Для виявлення специфічних особливостей комунікативної компетентності психологів різних спеціалізацій було проведено порівняльний аналіз показників у групах фахівців, що працюють у різних сферах психологічної практики. Досліджувані були розподілені на чотири групи: 1) психологи-консультанти (19 осіб); 2) клінічні психологи (17 осіб); 3) організаційні психологи (21 особа); 4) шкільні психологи (15 осіб). Результати порівняльного аналізу представлені в таблиці 2.14.

**Порівняння показників комунікативної компетентності психологів  
різних спеціалізацій**

<b>Показники</b>	<b>Консультанти</b>	<b>Клінічні</b>	<b>Організаційні</b>	<b>Шкільні</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
Комунікативна компетентність (КСК)	41,3±4,5	38,9±5,1	40,2±4,7	37,6±5,3	2,37	0,078
Комунікативні уміння	20,7±2,4	19,2±2,8	20,1±2,6	18,5±3,1	2,85	0,043
Комунікативна толерантність	67,8±7,9	64,5±8,7	63,2±9,1	65,9±8,3	1,46	0,232
Емпатія	24,1±3,3	23,5±3,5	21,7±3,8	22,9±3,6	2,12	0,106
Самооцінка комунікативної компетентності	4,3±0,5	4,0±0,6	4,2±0,5	3,9±0,7	2,63	0,057

*Примітка: дані представлені у форматі "середнє значення ± стандартне відхилення"*

Аналіз даних, представлених у таблиці 2.14, свідчить про наявність певних відмінностей у показниках комунікативної компетентності між психологами різних спеціалізацій, хоча ці відмінності не завжди досягають рівня статистичної значущості. Статистично значущі відмінності виявлено лише за показником комунікативних умінь ( $F = 2,85$ ;  $p < 0,05$ ). Post-hoc аналіз з використанням критерію Тьюкі показав, що психологи-консультанти мають значуще вищі показники комунікативних умінь порівняно зі шкільними психологами ( $p < 0,05$ ). За іншими показниками комунікативної компетентності статистично значущих відмінностей між групами не виявлено, хоча спостерігаються певні тенденції. Зокрема, психологи-консультанти демонструють дещо вищі показники загальної комунікативної компетентності, емпатії та самооцінки комунікативної компетентності порівняно з представниками інших спеціалізацій. Клінічні психологи демонструють дещо нижчі показники комунікативної компетентності порівняно з консультантами, але вищі, ніж у організаційних та шкільних психологів. Організаційні психологи показують середні значення за більшістю показників, що може відображати різноманітність комунікативних завдань, з якими вони стикаються у професійній діяльності (робота з персоналом,

проведення тренінгів, організаційне консультування тощо). Шкільні психологи демонструють дещо нижчі показники комунікативної компетентності порівняно з іншими групами, особливо за шкалами комунікативних умінь та самооцінки комунікативної компетентності. Це може вказувати на потребу в додатковому розвитку комунікативних навичок у цієї категорії фахівців, враховуючи складність та різноманітність комунікативних завдань у шкільному середовищі (спілкування з дітьми різного віку, батьками, педагогами).

Отримані результати свідчать про те, що специфіка професійної діяльності певною мірою впливає на особливості комунікативної компетентності психологів, хоча ці відмінності не є радикальними.

Навички управління кризовими ситуаціями повинні бути розвинені з особливою увагою, здатність швидко оцінювати ризики, захищати клієнтів і збирати ресурси підтримки. Важливо навчитися технікам емоційної стабілізації, таким як заземлення, дихання та переключення уваги.

Для визначення основних напрямків розвитку комунікативної компетентності психологів було проаналізовано відповіді респондентів на відкриті запитання анкети щодо труднощів у професійному спілкуванні та шляхів підвищення комунікативної компетентності. Результати контент-аналізу відповідей представлені в таблиці 2.15.

Таблиця 2.15.

### Основні напрямки розвитку комунікативної компетентності психологів

Напрямки розвитку	Кількість згадувань	% від загальної кількості респондентів
Розвиток навичок емоційної регуляції	52	72,2
Вдосконалення технік активного слухання	49	68,1
Розвиток емпатійних здібностей	47	65,3
Опанування методів роботи з "важкими" клієнтами	45	62,5
Підвищення конфліктологічної компетентності	41	56,9
Розвиток навичок невербальної комунікації	38	52,8
Вдосконалення навичок публічних виступів	33	45,8
Розвиток креативності у спілкуванні	29	40,3
Підвищення культури мовлення	26	36,1
Розвиток навичок письмової комунікації	21	29,2

Аналіз даних, представлених у таблиці 2.15, дозволяє виділити пріоритетні напрямки розвитку комунікативної компетентності психологів. Найбільш актуальними, на думку респондентів, є розвиток навичок емоційної регуляції (72,2%) та вдосконалення технік активного слухання (68,1%), що вказує на важливість емоційного компоненту в структурі комунікативної компетентності психолога та необхідність постійного вдосконалення базових комунікативних навичок. Також високу значущість мають розвиток емпатійних здібностей (65,3%) та опанування методів роботи з "важкими" клієнтами (62,5%).

Більше половини респондентів відзначили необхідність підвищення конфліктологічної компетентності (56,9%) та розвитку навичок невербальної комунікації (52,8%). Менш актуальними, але все ж важливими напрямками розвитку комунікативної компетентності психолога вважають вдосконалення навичок публічних виступів (45,8%), розвиток креативності у спілкуванні (40,3%), підвищення культури мовлення (36,1%) та розвиток навичок письмової комунікації (29,2%).

Для визначення найбільш ефективних методів розвитку комунікативної компетентності психологів було проаналізовано відповіді респондентів на відповідне запитання анкети. Результати аналізу представлені в таблиці 2.16.

Таблиця 2.16.

### Методи розвитку комунікативної компетентності психологів

Методи розвитку	Кількість згадувань	% від загальної кількості респондентів
Участь у тренінгах комунікативних навичок	63	87,5
Регулярна супервізія	58	80,6
Самоосвіта (читання професійної літератури)	52	72,2
Відвідування майстер-класів досвідчених фахівців	49	68,1
Участь у балінтовських групах	43	59,7
Відеотренінг комунікативних навичок	38	52,8
Рольові ігри та моделювання ситуацій	35	48,6
Групові обговорення складних випадків	31	43,1
Ведення щоденника професійної рефлексії	26	36,1
Участь у професійних конференціях та семінарах	24	33,3

Аналіз даних, представлених у таблиці 2.16, свідчить про те, що найбільш ефективним методом розвитку комунікативної компетентності психологи вважають участь у тренінгах комунікативних навичок (87,5%). Це вказує на важливість практичного відпрацювання комунікативних умінь у спеціально організованому навчальному середовищі. Також високо оцінюється роль регулярної супервізії (80,6%) та самоосвіти через читання професійної літератури (72,2%), що свідчить про усвідомлення психологами необхідності постійного професійного розвитку та важливості поєднання практичного досвіду з теоретичними знаннями. Значна частка респондентів відзначає ефективність відвідування майстер-класів досвідчених фахівців (68,1%) та участі у балінтовських групах (59,7%), що вказує на цінність обміну досвідом та колективного аналізу складних комунікативних ситуацій у професійній діяльності психолога. Більше половини опитаних вважають ефективним методом відеотренінг комунікативних навичок (52,8%), що дозволяє отримати об'єктивний зворотний зв'язок щодо власної комунікативної поведінки та відпрацювати конкретні навички. Менш популярними, але все ж значущими методами розвитку комунікативної компетентності психологи вважають рольові ігри та моделювання ситуацій (48,6%), групові обговорення складних випадків (43,1%), ведення щоденника професійної рефлексії (36,1%) та участь у професійних конференціях і семінарах (33,3%).

Результати показують, що розвиток комунікативної компетентності психологів найкраще досягається шляхом поєднання практичних навичок із можливістю отримання зворотного зв'язку та обміну досвідом з колегами, складний підхід, який забезпечує комплексний розвиток комунікативних навичок фахівця. Розвиток комунікативної компетентності залежить від практичного застосування навичок. Вони дозволяє психологам перетворювати теоретичні знання на практичні навички та вміння. Психологи можуть спробувати різні способи спілкування в безпечному середовищі, пробувати різні методи спілкування та вчитися на власних помилках без ризику нашкодити реальним клієнтам. Рольові ігри є одним із найефективніших

способів практикувати навички. Вони дозволяють психологам змоделювати різноманітні професійні ситуації. Рольові ігри дають учасникам можливість «приміряти» на себе різні ролі, наприклад, психолога, клієнта чи спостерігача.

Рольові ігри також навчають активному слуханню, співчуттю та конструктивному зворотному зв'язку. Аналіз записів реальних консультацій або терапевтичних сесій є ще одним ефективним методом, який дає можливість детально розглянути різні аспекти комунікативної поведінки психолога, проаналізувати вербальні та невербальні сигнали та визначити, наскільки добре працюють певні варіанти комунікації.

Перевага цього підходу полягає в тому, що він дозволяє переглядати окремі частини кілька разів, зупиняючись на важливих аспектах, що сприяє більш глибокому аналізу та засвоєнню інформації. Виконання спеціальних вправ, спрямованих на розвиток окремих елементів комунікативної компетентності, також є важливим компонентом практичного відпрацювання навичок. Розвиток навичок активного слухання, постановки запитань, емпатії та емоційного інтелекту. Такі вправи дозволяють зосередитися на певних комунікативних навичках і автоматизувати їх. З іншого боку, розвиток ефективної комунікативної компетентності неможливий без практичного застосування навичок. Отримання коментарів є життєво важливим. Зворотний зв'язок дозволяє психологу об'єктивно оцінювати свою комунікативну поведінку та визначати свої сильні сторони та зони для розвитку. Він допомагає виявити «сліпі плями» комунікативної поведінки, які фахівець може не помічати, але які можуть вплинути на продуктивність його роботи.

Зворотний зв'язок може бути отриманий з різних джерел. Перш за все, це зворотний зв'язок від тренера або супервізора, більш досвідченого фахівця, який може професійно оцінити комунікативну поведінку психолога та надати корисні поради щодо того, як її можна покращити. Важливо, щоб такий зворотний зв'язок був оперативним, конкретним і спрямованим на поведінку, а не на особистість психолога. Для психолога ефективним засобом самоаналізу може бути ведення щоденника професійної рефлексії, у якому він записує та

аналізує свої комунікативні спостереження. Важливим компонентом ефективного розвитку комунікативної компетентності є обмін досвідом з колегами. Ви можете розширити свій професійний кругозір, отримати підтримку та натхнення від колег і ознайомитися з різними способами комунікації. Неформальні дискусії та організовані професійні зустрічі є кількома способами обміну досвідом.

Участь у професійних семінарах і конференціях є важливою частиною обміну досвідом. Такі заходи дозволяють спілкуватися з колегами з різних регіонів і країн і бути в курсі останніх тенденцій і досліджень психології комунікації. Довгострокові програми підвищення кваліфікації, наприклад, які поєднують теоретичну підготовку з ретельним практичним тренінгом і постійним керівництвом. Такі програми дають психологам можливість не лише отримати нові навички та знання, але й використовувати їх у своїй роботі, отримуючи підтримку та постійний зворотний зв'язок.

Система розвитку комунікативної компетентності включає регулярну супервізію. Вона може відбуватися як групово, так і індивідуально. Супервізія дає психологу можливість регулярно отримувати професійний зворотний зв'язок щодо своєї комунікативної поведінки, обговорювати складні практики та знаходити нові способи вирішення комунікативних проблем. Групи психологів, які регулярно зустрічаються для обміну досвідом, обговорення професійних проблем і навчання один одному, є ще одним ефективним методом. Такі спільноти можуть працювати як офлайн, так і в Інтернеті, що особливо важливо в сучасному світі. Сучасні інформаційні технології відіграють важливу роль у розвитку комунікативних навичок психологів. Нові способи навчання та обміну досвідом з'явилися через онлайн-курси, вебінари, професійні форуми та соціальні мережі. Вони дозволяють психологам отримати доступ до досвіду та знань провідних експертів із різних країн, а також обмінюватися думками з колегами з усього світу.

Крім того, важливо враховувати особливості кожного з різноманітних напрямків психологічної практики. Наприклад, психологи-консультанти

повинні мати сильні навички глибинного слухання та емпатійного реагування; організаційні психологи повинні мати сильні навички фасилітації та проведення групових дискусій; і клінічні психологи повинні мати сильні навички комунікації з людьми, що мають психічні розлади. Робота з особистісними якостями психолога, які впливають на ефективність комунікації, також є важливим компонентом розвитку комунікативної компетентності.

Програми розвитку комунікативної компетентності повинні включати елементи особистісного зростання, щоб психологам було легше зрозуміти себе та інших. Особливу увагу слід приділяти розвитку навичок саморегуляції, а також тому, як запобігти професійному вигоранню. Психологам потрібно навчитися методам відновлення та самопідтримки, оскільки ефективна комунікація вимагає багато емоцій і енергії, що може включати методи майндфулнес, стратегії управління стресом і способи балансування професійного та особистого життя.

Формування етичної свідомості психолога також є важливою частиною розвитку комунікативної компетентності, що включає знання етичних стандартів професійної комунікації, здатність ідентифікувати та вирішувати етичні проблеми, коли спілкується з клієнтами, і здатність підтримувати професійні межі, зберігаючи емпатійне ставлення до клієнта.

Розвиток навичок письмової комунікації є ще одним важливим напрямком. Психологи часто стикаються з необхідністю писати професійні звіти, рекомендації та листування з клієнтами та колегами в сучасному світі. Отже, дуже важливо навчитися писати чітко та зрозуміло, а також змінювати свій стиль, щоб відповідати різним ситуаціям і аудиторіям.

Розвиток здатності виступати публічно є важливим. Багато психологів беруть участь у конференціях, тренінгах і медіа. Для ефективною публічної комунікації потрібні спеціальні навички, такі як організація інформації, збереження уваги аудиторії, вирішення заперечень і відповідь на питання. Програми, спрямовані на розвиток комунікативної компетентності, повинні

містити модулі, спрямовані на розвиток цих навичок. Особливу увагу варто приділити розвитку здатності спілкуватися в кризових ситуаціях. Психологи часто працюють з людьми, які переживають стресові ситуації, кризи або травми. Навички, необхідні для спілкування в таких ситуаціях, включають здатність швидко встановлювати контакт, здатність зберігати спокій під час емоційно напружених обставин і здатність вирішувати конфлікти. Для психологів програми розвитку комунікативної компетентності повинні включати тренінги з кризової комунікації.

Психологи повинні бути готові використовувати інші методи спілкування, щоб задовольнити особливі потреби клієнтів. Формування медіаграмотності та навичок спілкування в цифровому середовищі також є важливим компонентом розвитку комунікативної компетентності. Сучасні психологи повинні вміти ефективно використовувати соціальні мережі та інші цифрові платформи для професійної комунікації, розуміти особливості онлайн-взаємодії та створювати високоякісний цифровий контент.

Розвиток навичок фасилітації групових дій є ще одним важливим напрямком. Багато психологів беруть участь у тренінгових або терапевтичних групах. Для ефективної фасилітації потрібні сильні комунікаційні здібності, такі як здатність контролювати динаміку групи, залучати кожного учасника до розмови та вирішувати конфлікти. Особливу увагу варто приділити розвитку навичок проведення мотиваційних інтерв'ю.

Психотерапевтичний процес включає опір, і ефективне справляння з ним вимагає певних способів спілкування. Психолог повинен знати, як реагувати на опір, знаходити способи приєднатися до нього та використовувати опір як ресурс для терапії. Розвиток навичок комунікації в психодіагностиці також є важливим напрямком. Це включає здатність проводити структуровані інтерв'ю, давати зворотний зв'язок за результатами психологічних тестів і пояснювати складні психологічні ідеї клієнту доступною мовою. Особливу увагу варто приділити розвитку навички комунікації під час просвітницької та профілактичної роботи. Психологи намагаються навчити суспільство через

лекції, семінари та виступи в ЗМІ.

Формування навичок контролювати свої емоції під час спілкування також є важливим компонентом розвитку комунікативної компетентності. Психологи часто стикаються з ситуаціями, які викликають сильні емоційні реакції. Розвиток здатності контролювати свої емоції є життєво важливим для того, щоб зберегти свою професійну позицію, незважаючи на сильні емоції. Навички спілкування з людьми з травмою повинні бути частиною розвитку комунікативних навичок психологів. Особлива делікатність і вміння створювати безпечну атмосферу необхідні для спілкування з людьми, які пережили травматичний досвід. Навички травма-інформованої комунікації, а також здатність ідентифікувати та адекватно реагувати на ознаки ретравматизації є життєво важливими.

Психотерапевти повинні знати, як безпечно та ефективно спілкуватися з агресивними клієнтами, використовуючи методи деескалації конфліктів і перетворювати агресію в конструктивний діалог. Розвиток навичок спілкування в контексті роботи з горем і втратою також є важливим напрямком.

Особливу увагу варто приділити розвитку навичок спілкування з суїцидальними клієнтами. Психологам також потрібно навчитися спілкуватися з людьми з різних соціальних та економічних статусів, що вимагає чутливості до соціально-економічних обставин життя клієнта та здатності адаптувати мову та поведінку до різних соціальних середовищ. Формування навичок взаємодії з клієнтами, які мають різні релігійні та світоглядні переконання, також є важливим компонентом розвитку комунікативної компетентності. Психотерапевти повинні поважати та враховувати релігійні та духовні аспекти життя своїх клієнтів, не нав'язуючи їм своїх власних переконань.

Розвиток навичок спілкування з людьми, які мають різну сексуальну орієнтацію та гендерну ідентичність, з жертвами насильства, також є важливим напрямком, що означає знати про особливості спільноти та бути в

зможі створити безпечний і прийнятний простір для клієнтів з різною ідентичністю. Формування навичок роботи з людьми похилого віку, з клієнтами різної освіти та інтелектуального розвитку є важливою частиною розвитку комунікативної компетентності, що вимагає розуміння емоційних і когнітивних змін, які відбуваються в літньому віці, а також вміння справлятися з проблемами, пов'язаними з втратенням, самотністю та підготовкою до завершення життя. Удосконалення навичок спілкування з людьми з інвалідністю або хронічними захворюваннями також повинно бути частиною розвитку комунікативної компетентності психологів, що вимагає розуміння психологічних аспектів життя з хронічним захворюванням, а також вміння підтримувати адаптацію та якість життя в умовах обмежених можливостей здоров'я.

Особливу увагу варто приділити розвитку навичок спілкування, коли ви працюєте з клієнтами, які не хочуть змінюватися або змушені отримувати психологічну допомогу, що вимагає спеціальних навичок мотиваційного інтерв'ю, здатності знаходити та розвивати внутрішні ресурси клієнта для змін, а також здатності працювати з опором і амбівалентністю. Психологам також потрібно навчитися спілкуватися з людьми в кризових ситуаціях, що включає навички швидкого встановлення контакту, оцінки ризиків, збору ресурсів підтримки та використання методів стабілізації емоційного стану. Розвиток навичок спілкування під час роботи з групою також є важливим аспектом, що вимагає навичок керування динамікою групи, підтримки та довіри, вирішення конфліктів.

Особливу увагу слід приділити розвитку навичок спілкування в сімейних умовах, що передбачає вміння підтримувати баланс між різними членами сім'ї, співпрацювати з сімейними союзами та коаліціями та використовувати системний підхід до спілкування. Розвиток навичок спілкування під час роботи з парами також є важливим напрямком. Формування навичок взаємодії з різними типами прив'язаності є важливим компонентом розвитку комунікативної компетентності. Це вимагає розуміння

того, як стиль прив'язаності впливає на комунікацію та взаємодію, і вміння змінювати свій спосіб спілкування відповідно до безпеки та близькості клієнта. Психологи повинні розуміти та працювати з різними психологічними механізмами захисту, щоб допомагати клієнтам розробляти більш адаптивні способи подолання стресу.

Психологи повинні мати здатність адаптувати свої методи до рівня особистісного розвитку свого клієнта та підтримувати процес особистісного зростання. Формування навичок працювати з різними типами клієнтів є важливою частиною розвитку комунікативної компетентності, що вимагає вміння ідентифікувати та співпрацювати з різними джерелами мотивації, щоб допомогти клієнтам знайти та посилити внутрішню мотивацію до змін.

Психологи повинні знати, як змінити свій спосіб передавати інформацію та навчитися розуміти, як різні клієнти бачать і обробляють інформацію. Розвиток навичок спілкування з людьми з різними рівнями емоційного інтелекту також повинен бути частиною розвитку комунікативної компетентності психологів, що вимагає вміння допомагати клієнтам розуміти, виражати та контролювати свої емоції, а також розвивати емоційну компетентність і емпатію. Психологи повинні вміти ідентифікувати та враховувати типи темпераменту комунікації, щоб адаптувати темп і інтенсивність взаємодії до потреб кожного клієнта. Особливу увагу слід приділити розвитку навичок спілкування з клієнтами різних стилів зв'язку, що включає вміння створювати безпечну базу для клієнта, працювати з питаннями довіри та близькості та допомагати клієнтам розвивати більш здорові патерни взаємодії.

Розвиток навичок спілкування з клієнтами з різними рівнями резильєнтності є ще одним важливим напрямком. Психологи повинні знати, як визначити та покращити фактори стійкості клієнтів, щоб допомогти їм навчитися адаптуватися та відновлюватися після стресових ситуацій. Формування навичок взаємодії з клієнтами з різними когнітивними схемами є важливою частиною розвитку комунікативної компетентності, що вимагає вміння ідентифікувати та боротися з дисфункціональними когнітивними

патернами, щоб допомогти клієнтам навчитися мислити більш адаптивно. Особливу увагу варто приділити розвитку навичок спілкування з клієнтами, які мають різний рівень самосвідомості.

Психологи повинні вміти підтримувати процес самопізнання клієнта та допомагати йому розвивати навички самоаналізу та рефлексії. Психологам також потрібно розвивати навички спілкування з людьми з різних життєвих сценаріїв, що вимагає вміння ідентифікувати та працювати з глибинними установками та переконаннями клієнта, щоб допомогти змінити неефективні життєві сценарії. Психологи повинні вміти підтримувати та підвищувати впевненість клієнтів у власних можливостях, допомагати їм у розвитку навичок самоуправління та самомотивації.

Формування навичок взаємодії з людьми з різними життєвими пріоритетами та цінностями є важливою частиною розвитку комунікативної компетентності. Це вимагає вміння допомагати клієнтам пояснити та узгодити свої цінності, приймати рішення та будувати життя відповідно до своїх глибинних переконань.

Для визначення зв'язку між рівнем комунікативної компетентності психологів та ефективністю їхньої професійної діяльності було проведено кореляційний аналіз між показниками комунікативної компетентності та об'єктивними критеріями професійної успішності (кількість клієнтів, відгуки клієнтів, оцінки керівництва). Результати кореляційного аналізу представлені в таблиці 2.17.

Таблиця 2.17.

### **Кореляційні зв'язки між показниками комунікативної компетентності та критеріями професійної успішності психологів**

<b>Показники</b>	<b>Кількість клієнтів</b>	<b>Відгуки клієнтів</b>	<b>Оцінки керівництва</b>
Комунікативна компетентність (КСК)	0,54**	0,61**	0,58**
Комунікативні уміння	0,49**	0,57**	0,52**
Комунікативна толерантність	0,42**	0,48**	0,45**
Емпатія	0,51**	0,59**	0,53**
Самооцінка комунікативної компетентності	0,38**	0,43**	0,40**

*Примітка: \*\* – кореляція значуща на рівні 0,01*

Аналіз даних, представлених у таблиці 2.17, свідчить про наявність статистично значущих позитивних кореляційних зв'язків між усіма показниками комунікативної компетентності та критеріями професійної успішності психологів ( $p < 0,01$ ).

Найсильніші кореляції спостерігаються між загальним показником комунікативної компетентності та відгуками клієнтів ( $r = 0,61$ ), а також оцінками керівництва ( $r = 0,58$ ), що вказує на те, що рівень розвитку комунікативної компетентності психолога значною мірою визначає якість його взаємодії з клієнтами та загальну ефективність професійної діяльності.

Також сильні кореляційні зв'язки виявлено між рівнем емпатії та відгуками клієнтів ( $r = 0,59$ ), що підкреслює важливість емпатійних здібностей у забезпеченні ефективної психологічної допомоги та задоволеності клієнтів. Показники комунікативних умінь демонструють помірні позитивні кореляції з усіма критеріями професійної успішності (від  $r = 0,49$  до  $r = 0,57$ ), що свідчить про важливість конкретних комунікативних навичок для ефективного виконання професійних обов'язків психолога. Комунікативна толерантність та самооцінка комунікативної компетентності показують дещо слабші, але статистично значущі кореляції з критеріями професійної успішності (від  $r = 0,38$  до  $r = 0,48$ ). Це може вказувати на те, що дані аспекти комунікативної компетентності, хоча і є важливими, але менше впливають на безпосередні результати професійної діяльності психолога. Отримані результати підтверджують важливу роль комунікативної компетентності у забезпеченні ефективності професійної діяльності психологів та вказують на необхідність цілеспрямованого розвитку комунікативних здібностей та навичок у процесі професійної підготовки та подальшого професійного вдосконалення фахівців.

Узагальнюючи результати емпіричного дослідження, можна прийти до таких основних висновків. Більшість досліджуваних психологів (54,2%) мають середню комунікативну компетентність, 34,7% демонструють високу, а 11,1% демонструють низьку. Незважаючи на те, що це свідчить про те, що

більшість професіоналів загалом мають достатні навички спілкування, це також свідчить про те, що багато психологів потребують додаткового навчання комунікативних навичок. У професійній спільноті психологів цей розподіл рівнів комунікативної компетентності досить типовий. Він відображає загальні тенденції у розвитку комунікативних здібностей фахівців у допомагаючих професіях.

Більшість досліджуваних демонструють середній рівень комунікативної компетентності, що вказує на те, що вони мають основні комунікативні знання, навички та навички, необхідні для виконання основних професійних завдань. Тим не менш, він підкреслює, що для досягнення високого рівня професіоналізму необхідно продовжувати розвивати та вдосконалювати комунікативну майстерність. Третина досліджуваних продемонструвала високий рівень комунікативної компетентності, який характеризується здатністю ефективно спілкуватися в різних професійних ситуаціях, здатністю використовувати різноманітні стратегії комунікації, високим рівнем співчуття та соціальної перцепції. Психологи з високим рівнем комунікативної компетентності здатні ефективно вирішувати складні комунікативні проблеми та адаптувати свій стиль спілкування до особливостей співрозмовника. Наявність групи психологів, які не володіють комунікативними здібностями, свідчить про те, що комунікативні здібності повинні бути підвищені під час підготовки психологів до роботи та в системі післядипломної освіти психологів, група фахівців потребує наполегливої роботи, щоб набути базових навичок спілкування, подолати комунікативні перешкоди та отримати більшу впевненість у професійному спілкуванні.

У структурі комунікативної компетентності психологів соціально-комунікативна адаптивність і толерантність є найбільш розвиненими компонентами. Фрустраційна толерантність є найменш розвиненою, що свідчить про те, що необхідно приділяти особливу увагу розвитку навичок емоційної саморегуляції та стресостійкості під час професійного спілкування. Досліджувані психологи мають високий рівень толерантності, що є важливою

професійною якістю, яка дозволяє ефективно взаємодіяти з різними типами клієнтів, демонструючи повагу до їхніх індивідуальних особливостей, світоглядних позицій і життєвих цінностей. Здатність психолога бути толерантним у професійному спілкуванні проявляється у здатності прийняти клієнта таким, яким він є, уникати оціночних суджень і створювати середовище безумовного прийняття. Розвинена соціально-комунікативна адаптивність означає, що психологи мають здатність адаптуватися та ефективно взаємодіяти з людьми різного віку, соціального статусу та культурного походження, аспект є особливо важливим у світлі різноманітності запитів клієнтів і життєвих ситуацій, з якими стикається психолог у своїй професійній діяльності.

З іншого боку, низький рівень фрустраційної толерантності свідчить про деякі проблеми, з якими стикаються психологи під час подолання комунікативних бар'єрів, конструктивного вирішення конфліктних ситуацій і збереження емоційної стабільності під час стресових умов професійного спілкування, що може призвести до емоційного вигорання та професійної діяльності в складних комунікативних ситуаціях. Отже, одним із пріоритетних напрямків удосконалення комунікативної компетентності психологів має бути розвиток навичок емоційної саморегуляції, стресостійкості та конструктивного подолання фрустрації. У психологів з різним професійним стажем було виявлено статистично значущі відмінності у розвитку комунікативної компетентності.

Порівняно з початківцями та досвідченими фахівцями психологи-експерти демонструють кращі навички спілкування, що свідчить про те, наскільки важливим є професійний досвід у формуванні комунікативних здібностей. Цю закономірність можна пояснити кількома факторами. По-перше, практика професійного спілкування та вирішення різноманітних комунікативних завдань вдосконалюють професійні навички. По-друге, більш досвідчені фахівці, як правило, мають більше можливостей для професійного розвитку, оскільки вони часто беруть участь у конференціях, тренінгах і

супервізійних групах, щоб намагатися покращити свої комунікативні навички. По-третє, досвід дає професійним працівникам більшу впевненість у спілкуванні, що зменшує тривогу та напруження під час взаємодії з клієнтами, що підвищує ефективність спілкування. Важливо відзначити, що професійний стаж не гарантує чудових комунікативних навичок. Якість професійного досвіду, рефлексивність фахівця, готовність вчитися на власних помилках і постійне вдосконалення комунікативних навичок є ключовим фактором, а не кількість років практики. Таким чином, важливо забезпечити психологам можливість постійного професійного розвитку на всіх етапах їхньої кар'єри та стимулювати їх бажання самовдосконалюватися у сфері професійної комунікації. Особливості комунікативної компетентності психологів певною мірою впливають на характер їхньої професійної діяльності. Психологи-консультанти, можливо, мають кращі навички спілкування порівняно з людьми інших професій, що пов'язано з тим, що їхня робота – це консультування, що пов'язано з тим, що психологічне консультування, одне з найбільш комунікативно насичених видів психологічної практики, вимагає значного розвитку навичок спілкування як вербально, так і невербально. Консультативна робота вимагає багаторазової особистої взаємодії, здатності до глибокої розмови з клієнтом, здатності до емпатійного слухання та конструктивної розмови. Крім того, більшість психологів-консультантів стикаються з необхідністю співпрацювати з різними типами клієнтів, що сприяє розвитку адаптивності та гнучкості в спілкуванні. Тим не менш, важливо підкреслити, що ефективна комунікативна здатність є важливою для психологів усіх спеціалізацій. Таким чином, професійні навички комунікації, переговори та презентації є обов'язковими для організаційних психологів. Шкільні психологи повинні вміло спілкуватися з дітьми різного віку та ефективно взаємодіяти з учителями та батьками. Для роботи з людьми з психічними розладами клінічні психологи потребують особливих комунікативних навичок. Таким чином, при розробці програм розвитку комунікативної компетентності психологів важливо враховувати відмінності

між різними напрямками психологічної практики, щоб створити можливості для розвитку конкретних комунікативних навичок, необхідних для певних сфер діяльності. На думку респондентів, основними напрямками розвитку комунікативної компетентності психологів є розвиток навичок емоційної регуляції, активного слухання, емпатії та роботи з «важкими» клієнтами. Ці напрямки показують основні елементи професійної комунікації психолога та вказують на ті аспекти, які потребують особливої уваги під час процесу розвитку професійної кар'єри. Оскільки психологи часто працюють з високим емоційним навантаженням, розвиток навичок емоційної регуляції є життєво важливим. Для ефективної професійної діяльності та запобігання емоційному вигоранню необхідно мати здатність контролювати власні емоції, зберігати емоційну стабільність під час стресових обставин і конструктивно взаємодіяти з сильними емоціями клієнтів. Розвиток навичок активного слухання є основним компонентом комунікативної компетентності психолога.

Активне слухання означає не лише сприйняття інформації; це також означає демонстрацію уваги та зацікавленості, здатність точно відобразити думки та почуття співрозмовника, задавати уточнюючі запитання, підтримувати та розвивати розмову. Здійснення ефективної психологічної роботи та розвиток довірливих відносин з клієнтами вимагають цих навичок. Психологічна допомога ґрунтується на здатності розуміти та співпереживати іншим людям, тому розвиток емпатії є особливо важливим для психологів. Емпатія дозволяє психологу краще зрозуміти емоції, переживання та причини поведінки клієнта. Важливо також розвивати здатність до «професійної емпатії», що означає зберігати певну емоційну дистанцію та не залучати себе занадто емоційно до проблеми клієнта. Психологам особливо потрібні навички роботи з «важкими» клієнтами, оскільки вони часто стикаються з людьми, які перебувають у кризовому стані, мають особистісні розлади або демонструють агресивну чи маніпулятивну поведінку. Підвищення ефективності психологічної допомоги та збереження професійних меж можливе завдяки розробці спеціальних комунікативних стратегій для роботи

з такими клієнтами. Психологи вважають, що розвиток комунікативної компетентності можна досягти за допомогою регулярного самоконтролю, навчання навичок спілкування та тренувань, оцінка показує сучасні тенденції в професійному розвитку психологів і показує, наскільки важливо поєднувати різні методи, щоб максимізувати результат. Тренінги комунікативних навичок дозволяють інтенсивно практикувати певні способи спілкування, отримувати зворотний зв'язок від тренерів і інших учасників, а також моделювати різні комунікативні ситуації в безпечному середовищі. Можливість активного експериментування з різними комунікативними підходами та високий рівень залученості учасників визначають ефективність тренінгового формату.

Регулярна супервізія є важливим інструментом професійного розвитку психологів, який дозволяє аналізувати реальні ситуації в роботі, отримувати зворотний зв'язок від більш досвідчених колег і визначати та корегувати неефективні комунікативні патерни. Супервізія допомагає людям думати про себе як про професіонала, розуміти, як вони спілкуються та де вони кращі. Самоосвіта є важливою частиною роботи психолога, особливо коли мова йде про постійне оновлення знань і підходів до психологічної практики. Участь у вебінарах та онлайн-курсах, аналіз власного досвіду спілкування та читання професійної літератури дозволяють психологам постійно вивчати нові комунікативні техніки та методи. Важливо підкреслити, що поєднання різних стратегій розвитку комунікативної компетентності є найефективнішим. Отримані результати створюють підґрунтя для розробки цілеспрямованої програми розвитку комунікативної компетентності психологів з урахуванням виявлених особливостей та потреб фахівців різних спеціалізацій та рівнів професійного досвіду.

## **Висновки до розділу 2**

1. Емпірично досліджено особливості та рівень розвитку комунікативної компетентності психологів з різним професійним досвідом. Результати дослідження показали, що рівень комунікативної компетентності психологів

значною мірою залежить від тривалості їхньої професійної діяльності. Виявлено статистично значущі відмінності у показниках комунікативної компетентності між групами психологів-початківців (стаж до 5 років), досвідчених фахівців (стаж 5-15 років) та експертів (стаж понад 15 років). Встановлено, що з набуттям професійного досвіду зростають показники за всіма компонентами комунікативної компетентності, особливо за поведінковим та рефлексивним. Психологи-експерти демонструють вищий рівень володіння комунікативними техніками, більшу гнучкість у виборі комунікативних стратегій, розвиненішу здатність до рефлексії власної комунікативної поведінки. Водночас виявлено, що сам по собі професійний стаж не гарантує високого рівня комунікативної компетентності – ключовим фактором є якість професійного досвіду та мотивація до самовдосконалення.

2. Досліджено, що існують певні відмінності у структурі комунікативної компетентності психологів різних спеціалізацій. Зокрема, психологи-консультанти демонструють вищі показники емпатії та здатності до глибинного слухання, організаційні психологи – кращі навички ділової комунікації та проведення переговорів, а шкільні психологи – більш розвинені навички роботи з різновіковими групами. Виявлено, що важливим фактором розвитку комунікативної компетентності є участь психологів у додатковому професійному навчанні, зокрема у тренінгах комунікативних навичок та супервізійних групах.

## РОЗДІЛ 3

### ПСИХОЛОГІЧНІ УМОВИ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПСИХОЛОГА

#### 3.1. Програма розвитку комунікативної компетентності психолога

На основі результатів теоретичного аналізу та емпіричного дослідження, представлених у попередніх розділах, було розроблено комплексну програму розвитку комунікативної компетентності психологів. Програма спрямована на вдосконалення ключових компонентів комунікативної компетентності та враховує специфічні потреби фахівців різних спеціалізацій та рівнів професійного досвіду.

*Метою* програми є підвищення рівня комунікативної компетентності психологів шляхом розвитку їхніх комунікативних знань, умінь, навичок та особистісних якостей, необхідних для ефективної професійної діяльності. Для досягнення поставленої мети програма передбачає вирішення низки *завдань*. По-перше, розширення теоретичних знань психологів про сутність, структуру та закономірності ефективної комунікації. По-друге, вдосконалення практичних навичок активного слухання, емпатійного реагування та конструктивного зворотного зв'язку. По-третє, розвиток здатності до емоційної саморегуляції та управління стресом у професійному спілкуванні. По-четверте, підвищення рівня комунікативної толерантності та гнучкості у взаємодії з різними категоріями клієнтів. По-п'яте, формування навичок ефективного вирішення конфліктних ситуацій у професійній діяльності. По-шосте, розвиток вміння використовувати невербальні засоби комунікації для підвищення ефективності взаємодії. По-сьоме, вдосконалення навичок публічних виступів та презентацій. По-восьме, сприяння розвитку професійної рефлексії та самоаналізу комунікативної поведінки.

*Цільовою аудиторією* програми є психологи у навчанні та практикуючі психологи різних спеціалізацій, зокрема психологи-консультанти, клінічні психологи, організаційні психологи, шкільні психологи, з різним стажем

професійної діяльності. Така широка цільова аудиторія дозволяє забезпечити комплексний підхід до розвитку комунікативної компетентності та врахувати специфіку різних напрямків психологічної практики.

Програма розрахована на 72 години і складається з 24 занять тривалістю 3 годин кожне. Така структура дозволяє забезпечити достатню інтенсивність навчання та можливість глибокого опрацювання кожної теми. Програма спрямована на розвиток комунікативних навичок у психологів із використанням сучасних підходів та інтерактивних методів. Заняття проводяться у груповій формі, що включає різноманітні методи роботи: теоретичні блоки, практичні вправи, рольові ігри, групові дискусії, аналіз відеоматеріалів, супервізійні сесії. Таке поєднання різних форм роботи сприяє ефективному засвоєнню матеріалу та розвитку практичних навичок.

*Структура програми* передбачає 6 модулів, кожен з яких спрямований на розвиток певного аспекту комунікативної компетентності.

*Перший модуль «Теоретичні основи ефективної комунікації»* розрахований на 12 годин і передбачає поглиблення знань учасників про сутність, структуру та функції комунікації, основні теорії та моделі комунікативного процесу, психологічні механізми впливу в процесі спілкування. Особлива увага приділяється специфіці професійної комунікації психолога, етичним аспектам спілкування з клієнтами.

Перший модуль складається з 4 блоків:

1. Міні лекція на тему «Основи міжособистісної комунікації. Визначення комунікації як процесу взаємодії. Основи рівнів комунікації: міжособистісна, групова, масова. Ключові аспекти ефективної комунікації: точність, ясність, релевантність.»

2. Лекція на тему «Психологічні механізми комунікації. Перцептивні, когнітивні та емоційні процеси в комунікації. Основні ролі емпатії в професійному спілкуванні. Вплив стереотипів і когнітивних упереджень на сприйняття співрозмовника. Діючі механізми впливу, такі як переконання, навіювання, маніпуляція.»

3. Міні лекція на тему «Теорії та моделі комунікації. Класичні моделі комунікації, теорія «двохступеневого потоку» інформації, модель трансакційного аналізу Еріка Берна. Теорії невербальної комунікації – модель Мерабіана про вплив жестів, тону голосу та слів. Екологічна теорія комунікації.»

4. Дискусійні сесії на тему «Етичні аспекти професійної комунікації. Принципи конфіденційності та професійної етики у спілкуванні з клієнтами. Використання ненасильницького спілкування, як етичної основи. Уникнення маніпулятивної поведінки в професійній взаємодії. Роль етики в побудові довіри та створенні комфортної комунікативної атмосфери в спілкуванні з клієнтом.»

*Другий модуль «Активне слухання та емпатійне реагування»* також триває 12 годин і спрямований на розвиток ключових комунікативних навичок психолога. Учасники опановують техніки активного слухання, вчать розпізнавати та адекватно реагувати на емоційні стани клієнтів, розвивають здатність до емпатійного розуміння. Значна увага приділяється практичному відпрацюванню навичок через рольові ігри та аналіз реальних ситуацій з практики учасників.

Другий модуль складається з 4 блоків:

1. Міні лекція на тему «Основи активного слухання. Поняття активного слухання та його роль у професійній діяльності психолога. Етапи активного слухання: сприйняття, розуміння, перевірка правильності інтерпретації. Бар'єри ефективного слухання: оцінка, упередження, неухважність. Техніки активного слухання: парафраз, рефлексія, уточнення.»

2. Лекція на тему «Емпатія в професійній взаємодії. Сутність емпатії: розуміння емоційного стану клієнта. Види емпатії: когнітивна, емоційна, співпереживання. Емпатійне слухання як засіб створення довіри.» Вправи на розвиток емпатії – «Відчуй стан клієнта».

3. Лекція на тему «Невербальні аспекти активного слухання. Важливість невербальних сигналів у слуханні: жести, міміка, поза. Інструменти

невербального підтвердження розуміння: кивок, контакт очей. Аналіз типових помилок невербальної взаємодії.» Вправи для покращення невербального реагування – «Дзеркальне слухання».

4. Дискусійні сесії на тему «Стратегії конструктивного зворотного зв'язку. Роль зворотного зв'язку у професійній комунікації. Поняття «я-послань» у психологічному консультуванні. Помилки у зворотному зв'язку: критика, засудження, надмірний фокус на негативі.» Практична вправа: побудова конструктивного зворотного зв'язку для конкретних ситуацій у роботі з тривожними клієнтами.

**Третій модуль «Емоційна саморегуляція та управління стресом»** розрахований на 12 годин і зосереджений на розвитку навичок емоційного самоконтролю та стресостійкості. Учасники знайомляться з різними техніками емоційної саморегуляції, вчать розпізнавати ознаки професійного вигорання та застосовувати методи його профілактики. Особлива увага приділяється розвитку навичок управління емоційним станом в складних комунікативних ситуаціях.

Третій модуль складається з 4 блоків:

1. Міні лекція на тему «Основи емоційної саморегуляції. Сутність емоційної саморегуляції: контроль над емоційними реакціями. Фактори, що впливають на здатність до саморегуляції. Механізми емоційної саморегуляції: когнітивний, поведінковий та фізіологічний.» Практична вправа: аналіз власних емоційних тригерів і розробка плану управління ними.

2. Лекція на тему «Стратегії управління стресом у професійній діяльності. Поняття стресу: фактори, які викликають стрес у психологічній практиці. Техніки зниження стресу: релаксація, медитація, дихальні практики.» Практична вправа: Техніка дихання «4-7-8» для зниження рівня стресу у складних ситуаціях.

3. Лекція на тему «Профілактика професійного вигорання. Ознаки професійного вигорання: емоційне виснаження, деперсоналізація, зниження ефективності. Методи запобігання вигоранню: баланс роботи і відпочинку,

підтримка колег, регулярні супервізії.» Практична вправа: Створення особистого плану профілактики професійного вигорання.

4. Супервізія з управління емоціями у складних комунікативних ситуаціях. Розпізнавання емоційних станів клієнта та їхній вплив на психолога. Техніки стабілізації емоцій у кризових ситуаціях. Вправа на розвиток асертивності та управління конфліктами – «Контроль емоцій через повторне формулювання». Практика управління власними емоціями під час роботи з клієнтом у стані гніву.

**Четвертий модуль «Комунікативна толерантність та робота з «важкими» клієнтами»** триває 12 годин і спрямований на підвищення здатності психологів ефективно взаємодіяти з різними категоріями клієнтів. Учасники аналізують власні стереотипи та упередження, вчать проявляти толерантність до індивідуальних особливостей клієнтів. Значна увага приділяється розвитку навичок роботи з «важкими» клієнтами: агресивними, маніпулятивними, залежними тощо.

Четвертий модуль складається з 4 блоків:

1. Лекція на тему «Особливості роботи з агресивними клієнтами. Види агресії: вербальна, пасивно-агресивна, фізична загроза. Психологічні причини агресії: стрес, незадоволені потреби, захисні реакції. Техніки деескалації конфлікту: збереження спокою, активне слухання, створення відчуття безпеки.» Практична вправа: розігрування сценарію агресивної поведінки клієнта з моделюванням ефективною відповіді.

2. Супервізія на тему «Робота з маніпулятивними клієнтами. Ознаки маніпулятивної поведінки: провокація вини, емоційний шантаж, зміна теми. Стратегії взаємодії: визначення меж, фокус на конкретних цілях, уникнення емоційної залученості.» Практична вправа: аналіз кейсів маніпуляцій та формування асертивної відповіді.

3. Міні лекція на тему «Взаємодія з клієнтами у стані кризи. Ознаки кризового стану: емоційна розгубленість, когнітивне перевантаження, тривога. Стратегії кризового консультування: стабілізація стану,

короткострокове планування, надання підтримки.» Практична вправа: моделювання консультації з клієнтом, який переживає втрату чи серйозні життєві зміни.

4. Робота із залежними клієнтами. Типи залежностей, які бувають: хімічні (алкоголь, наркотики), поведінкові (гемблінг, інтернет, ігри). Підходи до роботи: мотиваційне інтерв'ю, моделі стадій змін. Виклики у роботі з залежними клієнтами: заперечення проблеми, низька мотивація до змін. Практична вправа: використання технік мотиваційного інтерв'ю для підвищення готовності клієнта до змін.

**П'ятий модуль «Конфліктологічна компетентність психолога»** розрахований на 12 годин і зосереджений на розвитку навичок конструктивного вирішення конфліктів у професійній діяльності. Учасники вивчають природу та динаміку конфліктів, опановують різні стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях, вчаться проводити медіацію конфліктів між клієнтами. Особлива увага приділяється розвитку навичок асертивної поведінки та ненасильницького спілкування.

П'ятий модуль складається з 4 блоків:

1. Лекція на тему «Типологія конфліктів у професійній взаємодії. Які бувають види конфліктів: міжособистісні, внутрішньоособистісні, організаційні. Фактори, що провокують конфлікти в професійній сфері психолога. Етапи розвитку конфлікту: латентний, відкритий, постконфліктний.» Практична вправа: класифікація реальних або змодельованих конфліктів у професійній діяльності.

2. Міні лекція на тему «Стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях. Моделі поведінки клієнтів: конкуренція, уникання, співпраця, компроміс, пристосування. Вибір відповідної стратегії поведінки залежно від типу конфлікту.» Практична вправа: моделювання конфліктних ситуацій із застосуванням різних стратегій вирішення.

3. Міні лекція на тему «Ненасильницьке спілкування у вирішенні конфліктів. Принципи ненасильницького спілкування: спостереження,

почуття, потреби, прохання. Використання «я-послань» для зниження емоційної напруги.» Практична вправа: формулювання «я-послань» у конфліктному контексті.

4. Практична робота з техніками медіації та фасилітації конфліктів. Роль психолога як медіатора у професійних та особистих конфліктах. Фасилітація як спосіб управління груповими конфліктами. Інструменти медіації: активне слухання, нейтральність, створення безпечного середовища. Практична вправа: розігрування ролі медіатора у змодельованому конфлікті.

***Шостий модуль «Невербальна комунікація та публічні виступи»*** триває 12 годин і спрямований на вдосконалення навичок невербального спілкування та презентації. Учасники вчать «читати» невербальні сигнали клієнтів, використовувати мову тіла для підвищення ефективності комунікації. Значна увага приділяється розвитку навичок публічних виступів, проведення презентацій та тренінгів.

Шостий модуль складається з 4 блоків:

1. Міні лекція на тему «Роль невербальної комунікації у професійній взаємодії з клієнтом. Співвідношення вербальної та невербальної комунікації у спілкуванні. Основні функції невербальної комунікації: доповнення, заміна, підсилення вербальних сигналів. Вплив невербальних проявів на встановлення довіри та ефективність взаємодії.» Практична вправа: аналіз відеозаписів професійної комунікації для визначення невербальних сигналів.

2. Лекція на тему «Основні елементи невербальної комунікації. Міміка, жести, поза, проксемика – дистанція у спілкуванні. Значення паралінгвістики: тон голосу, паузи, тембр. Різниця у сприйнятті невербальних сигналів у різних культурах.» Практична вправа: гра «Зрозумій емоцію» – учасники демонструють емоції за допомогою невербальних сигналів, а інші вгадують.

3. Практичний кейс з розпізнавання прихованих емоцій через невербальні сигнали у публічних виступах. Поняття, техніки розпізнавання мікроекспресій у публічних виступах. Роль невербальних сигналів у виявленні нещирості. Практична вправа: перегляд та аналіз мікроекспресій у

відеофрагментах із реальними кейсами.

4. Лекція на тему «Використання невербальної комунікації для підвищення ефективності спілкування. Створення позитивного враження через невербальні засоби. Контроль власної невербальної поведінки для зниження напруги в комунікації.» Практична вправа: вправа на узгодженість вербальних і невербальних сигналів – рольова гра з акцентом на невербальну підтримку.

Кожен модуль програми включає теоретичний і практичний блоки. Теоретичний блок передбачає міні-лекції, групові дискусії, аналіз відеоматеріалів. Практичний блок включає різноманітні вправи, рольові ігри, аналіз кейсів, супервізійні сесії. Таке поєднання теорії та практики дозволяє забезпечити глибоке засвоєння матеріалу та формування стійких навичок. Важливою складовою програми є постійна рефлексія учасниками власного комунікативного досвіду. Після кожного заняття учасники отримують домашні завдання, спрямовані на аналіз та вдосконалення власної комунікативної поведінки в реальних професійних ситуаціях. На початку кожного наступного заняття відбувається обговорення результатів виконання домашніх завдань, що дозволяє забезпечити зв'язок між навчанням та реальною практикою. Для оцінки ефективності програми передбачено вхідне та вихідне тестування учасників з використанням комплексу психодіагностичних методик, спрямованих на оцінку різних аспектів комунікативної компетентності.

Розроблена програма враховує результати проведеного емпіричного дослідження, зокрема виявлені особливості комунікативної компетентності психологів різних спеціалізацій та з різним професійним стажем. Так, для психологів-початківців передбачено більше уваги до розвитку базових комунікативних навичок та подолання невпевненості у професійному спілкуванні. Для досвідчених фахівців акцент робиться на вдосконаленні навичок роботи зі складними випадками та профілактиці професійного вигорання.

Програма також враховує специфіку різних напрямків психологічної практики. Наприклад, для психологів-консультантів передбачено більше уваги до розвитку навичок глибокого емпатійного слухання та роботи з емоційними станами клієнтів. Для організаційних психологів акцент робиться на розвитку навичок проведення групових дискусій та медіації організаційних конфліктів. Для шкільних психологів особлива увага приділяється розвитку навичок комунікації з дітьми різного віку та взаємодії з педагогами і батьками.

Важливою особливістю програми є її гнучкість та можливість адаптації до потреб конкретної групи учасників. Напочатку навчання проводиться діагностика комунікативних потреб учасників, на основі якої можливе коригування змісту окремих модулів та підбір найбільш релевантних практичних завдань. Програма передбачає використання сучасних інтерактивних методів навчання, зокрема методу кейс-стаді, ділових ігор, методу проектів, що дозволяє максимально наблизити навчальні ситуації до реальної професійної діяльності психологів та забезпечити високу практичну спрямованість навчання. Особлива увага в програмі приділяється розвитку навичок професійної рефлексії та самоаналізу комунікативної поведінки. Учасники вчать аналізувати власні комунікативні стратегії, виявляти сильні та слабкі сторони своєї комунікативної компетентності, розробляти індивідуальні плани професійного розвитку. Важливим компонентом програми є формування у учасників установки на безперервний професійний розвиток та самовдосконалення у сфері комунікації. Учасники знайомляться з різними ресурсами для самостійного розвитку комунікативної компетентності, вчать планувати та реалізовувати індивідуальні освітні траєкторії. Програма також передбачає формування у учасників навичок колегіальної підтримки та обміну досвідом. Значна частина роботи проводиться в малих групах, що дозволяє учасникам вчитися один у одного, обмінюватися професійним досвідом та ідеями.

Таким чином, розроблена програма розвитку комунікативної компетентності психологів є комплексною, практично орієнтованою та

враховує сучасні тенденції у сфері професійної підготовки та розвитку фахівців. Вона спрямована на системний розвиток усіх компонентів комунікативної компетентності та створення умов для безперервного професійного вдосконалення психологів у сфері комунікації.

### **3.2. Основні очікування від практичного застосування програми розвитку комунікативної компетентності психолога**

Розвиток комунікативної гнучкості та адаптивності має вирішальне значення. Кожен клієнт унікальний, і психолог повинен вміти адаптувати свій стиль спілкування до потреб кожного клієнта, що вимагає розвитку чутливості до клієнта, уважності до невербальних сигналів і здатності «читати» емоційний стан клієнта. Навички активного слухання повинні бути розвинені, що включає вміння повністю зосереджуватися на словах клієнта, розуміти емоційний підтекст сказаного, вміння передати почуття клієнта та задавати додаткові питання. Розвиток навичок конструктивного зворотного зв'язку також є важливим аспектом. Психолог повинен вміти давати зворотний зв'язок клієнту таким чином, щоб він був корисним для терапевтичного процесу, а не спонукало до захисту, що означає бути об'єктивним, конкретним і зосередженим на поведінці, а не на особистості клієнта. Розвиток навичок провокативної терапії може бути корисним для роботи з немотивованими клієнтами. Використовуючи парадокс і гумор, цей метод може бути ефективним для подолання опору клієнта та активізації внутрішніх ресурсів. Розвиток навичок використання альтернативних способів спілкування є життєво важливим під час роботи з клієнтами, які стикаються з комунікативними труднощами. Для полегшення спілкування з людьми, які мають проблеми з вербальним вираженням, це може включати використання малюнків, символів і метафор. Освоєння методів тілесно-орієнтованої терапії може бути корисним для роботи з клієнтами в кризових ситуаціях. Допмагаючи клієнтам відновити відчуття безпеки та контролю, ці методи можуть ефективно боротися з тілесними проявами стресу та травми.

Удосконалення навичок письмової комунікації також є важливим компонентом розвитку комунікативної компетентності, здатність ефективно писати та спілкуватися письмово з колегами та іншими фахівцями, а також ведення професійної документації. Особливу увагу слід приділяти розвитку здатності спілкуватися онлайн. У сучасному світі все більше психологічних консультацій проводяться в Інтернеті, що вимагає особливих навичок, таких як здатність встановлювати емоційні стосунки за допомогою екрана, вирішувати проблеми з технікою та зберігати конфіденційність під час онлайн-спілкування. Навички рефлексії та усвідомленості є життєво важливими для подолання емоційного вигорання, включає майндфулнес, ведення щоденника професійної рефлексії, регулярний аналіз власного емоційного стану та аналіз того, що мотивує вас до роботи. Розвиток навичок самопрезентації та позиціонування своєї професії також є важливим компонентом, вміння чітко та впевнено представляти свою професійну позицію, пояснювати клієнтам, що означає психологічна робота, і встановлювати чіткі межі для своєї професійної діяльності.

Розвиток навичок психоедукації може бути корисним для роботи з пацієнтами з психічними розладами, що включає вміння доступно пояснювати клієнтам характер їхніх психологічних проблем, процеси терапевтичних змін і важливість дотримання терапевтичного плану. Навички роботи з травмою повинні бути розвинені з особливою увагою. Розвиток навичок використовувати метафори та історії під час терапевтичного процесу є життєво важливим для подолання комунікативних бар'єрів. Метафори є потужним засобом для залучення клієнтів до нових ідей і пояснення складних психологічних ідей.

Розвиток навичок роботи з опором і захисними механізмами клієнтів також є важливим аспектом. Психолог повинен бути здатним протистояти таким типам опору, як відмова, раціоналізація, проекція та уникнення. Важливо розуміти, що опір часто є результатом страху змін або спроби захистити себе від болісних переживань. Вміння працювати з опором через

приєднання та переформулювання, а не конфронтаційно, може значно підвищити ефективність терапевтичного процесу.

Розвиток навичок мотиваційного консультування є життєво важливим для роботи з людьми, які не мають мотивації, з метою підвищити внутрішню мотивацію клієнта до змін. Вираз емпатії, розробка розбіжностей між поведінкою клієнта та його цінностями, уникнення суперечок і підтримка самоефективності клієнта є ключовими компонентами мотиваційного консультування, методи можуть значно підвищити ефективність роботи з клієнтами, які спочатку не були зацікавлені в терапії.

Навички управління кризовими ситуаціями повинні бути розвинені з особливою увагою, здатність швидко оцінювати ризики, захищати клієнтів і збирати ресурси підтримки. Важливо навчитися технікам емоційної стабілізації, таким як заземлення, дихання та переключення уваги.

Психолог повинен вміти справлятися з сильними емоціями, такими як паніка, гнів і відчай. Крім того, важливо розвивати навички кризового планування, що означає бути в змозі разом з клієнтом розробляти план дій, який діятиме в разі загострення кризового стану. Для тих, хто працює з пацієнтами з психічними розладами, важливо постійно мати знання про різноманітні види психопатології та нові методи лікування. Це передбачає розуміння особливостей комунікації в різних психічних станах.

Наприклад, для роботи з людьми, які страждають від депресії, важливо вміти боротися з занепокоєнням, суїцидальними думками та негативним мисленням. Навички проведення експозиційної терапії та боротьби з унікаючою поведінкою є життєво важливими для лікування тривоги. Коли ви працюєте з людьми з розладами особистості, вам потрібно знати, як встановлювати чіткі терапевтичні межі, боротися з сильними емоційними реакціями та контролювати контрперенесення. Розвиток навичок роботи з травмою є особливо важливим компонентом комунікативної компетентності психолога. Важливо мати навички роботи з травмою, такі як EMDR (десенсибілізація та переробка рухом очей), соматичне переживання та

нарративна експозиційна терапія. Психолог повинен мати здатність ідентифікувати симптоми вторинної травматизації та вживати заходів для самопідтримки. Навички використання невербальних засобів комунікації є життєво важливими для подолання комунікативних бар'єрів, що передбачає здатність клієнта «читати» мову тіла та використовувати його невербальні сигнали, щоб створити атмосферу довіри та підтримки. Крім того, розвиток навичок використання пара-вербальних елементів комунікації, таких як тон голосу, темп мовлення та паузи, є життєво важливими, інформація може бути особливо важливою для роботи з клієнтами, які мають проблеми з вербальним вираженням.

Особливу увагу слід приділяти розвитку навичок взаємодії з сильними емоціями клієнтів. Діалектична поведінкова терапія та інші методи емоційної регуляції є важливими методами. Психолог повинен вміти створювати безпечне середовище для емоцій, не перевантажуючи його.

Розвиток комунікативних навичок є важливим компонентом комунікативної компетентності психолога. Важливо володіти методами сімейної терапії, такими як скульптурування, генограма та циркулярні запитання. Психолог повинен мати здатність підтримувати баланс між партнерами, вирішувати конфлікти та допомагати парі покращити комунікацію та емоційний зв'язок.

Розвиток культурної компетентності є життєво важливим для роботи з людьми з різних культурних спільнот, що означає мати розуміння різних культур і бути в змозі змінити свій терапевтичний підхід відповідно до культурного контексту клієнта. Важливо розуміти, як культурні елементи можуть впливати на те, як люди сприймають психологічні проблеми, очікування від терапії та як вони спілкуються. Психолог повинен бути готовий до критичного перегляду своїх культурних упереджень і переконань.

Розвиток навичок працювати з груповою динамікою є важливим для психологів, які проводять групову терапію або тренінги. Важливо мати навички групової роботи, які включають структуровані вправи та відкриті

дискусії. Психолог повинен вміти балансувати між потребами групи та потребами кожного учасника. Особливу увагу слід приділяти розвитку навичок спілкування з іншими людьми та здатності демонструвати себе.

Удосконалення навичок структурування інформації, використання візуальних інструментів і утримання уваги аудиторії є життєво важливими. Розвиток письмових навичок є важливим компонентом професійної компетентності психолога. Крім того, важливо розвивати навички написання популярних статей на психологічні теми, оскільки ці навички можуть бути корисними для профілактичної роботи та психоедукації. Навички саморефлексії та самопідтримки є життєво важливими для подолання емоційного вигорання, вміння помітити перші ознаки виснаження, постійно оцінювати свій емоційний стан і рівень задоволеності своєю роботою. Важливо навчитися знаходити здоровий баланс між своїм особистим життям і роботою, а також навчитися «відключатися» від роботи, коли ви відпочиваєте. Практика майндфулнесу, медитації та різних методів релаксації може бути корисною. Розвиток навичок інтервізії та супервізії є важливим як для підтримки професійного зростання, так і для запобігання професійній деформації. Це включає здатність думати про свою роботу, відкрито обговорювати проблеми, які виникають у професії, і отримувати позитивний зворотний зв'язок. Навички колегіальної підтримки та здатність створювати професійні спільноти практики є життєво важливими. Розвиток етичної компетентності має бути пріоритетним. Це включає не лише розуміння моральних норм і правил професійної поведінки, але й здатність застосовувати ці знання в складних етичних ситуаціях. Психолог повинен мати здатність ідентифікувати етичні проблеми, розглядати різні етичні принципи та приймати морально обґрунтовані рішення. Крім того, важливо розвивати навички спілкування з етичних аспектів роботи з клієнтами та колегами. Розвиток здатності контролювати власні емоційні реакції та контрперенесення є критично важливим для ефективної психологічної практики. Це включає вміння ідентифікувати власні емоційні реакції на клієнтів, знати, звідки

походять ці реакції та використовувати терапію. Важливо розвивати здатність до емоційної саморегуляції та здатність зберігати професійну позицію в екстремальних емоційних ситуаціях. Розвиток спеціальних комунікативних навичок є важливим для роботи з людьми з афективними розладами. Важливо мати навички мотиваційного інтерв'ювання, вміння працювати з залежними сім'ями та організовувати групи підтримки.

Розвиток здатності працювати з дітьми та підлітками є важливою частиною комунікативної компетентності психолога, використання ігор і творчих методів терапії, а також здатність адаптувати свій спосіб спілкування до вікових особливостей клієнта. Важливо також навчитися спілкуватися з батьками та залучати їх до терапевтичного процесу. Особливу увагу слід приділяти навчанню працювати з людьми похилого віку, що включає розуміння психологічних проблем, які виникають у пізньому віці, вміння справлятися з проблемами, пов'язаними з втратою, самотністю та підготовки до завершення життя. Важливо навчитися спілкуватися з людьми з когнітивними розладами та адаптувати терапевтичні методи до потреб клієнтів похилого віку. Розвиток навичок спілкування з людьми з хронічними соматичними захворюваннями є важливим компонентом комунікативної компетентності психолога, що включає розуміння психологічних аспектів життя, пов'язаних із хронічним захворюванням, вміння працювати з питаннями, пов'язаними з прийняттям діагнозу, і адаптацію до обмежень, пов'язаних з хворобою.

Важливо навчитися співпрацювати з медичними працівниками та включати психологічну допомогу в загальний курс лікування. Розвиток спеціальних комунікативних навичок є життєво важливим для роботи з клієнтами, які мають проблеми з законом, розуміння психології правопорушників, вміння уникати заперечень і мінімізувати їх, а також навички мотивації до зміни деструктивної поведінки. Крім того, необхідно розвивати навички співпраці з правоохоронними органами та навички роботи в умовах обмеженої свободи. Удосконалення здатності працювати з людьми з

різними сексуальними орієнтаціями та гендерними ідентичностями є важливим компонентом комунікативної компетентності сучасного психолога, що означає знати про психологічні проблемиспільноти та бути в змозі створити безпечний і прийнятний для клієнтів з різною ідентичністю.

Особливу увагу слід приділяти розвитку навичок роботи з суїцидальними клієнтами, що включає оцінку ризику суїциду, кризове втручання та планування безпеки. Важливо навчитися залучати клієнтську підтримку та справлятися з глибокою депресією та відчаєм.

Розвиток навичок взаємодії з клієнтами різних типів прив'язаності є важливим компонентом комунікативної компетентності психолога, що включає в себе вміння адаптувати свій терапевтичний підхід до потреб клієнта в безпеці та близькості, а також розуміти, як стиль прив'язаності впливає на поведінку та взаємодію клієнта. Розвиток навичок взаємодії з клієнтами різних типів прив'язаності є важливим компонентом комунікативної компетентності психолога, що включає в себе вміння адаптувати свій терапевтичний підхід до потреб клієнта в безпеці та близькості, а також розуміти, як стиль прив'язаності впливає на поведінку та взаємодію клієнта. Удосконалення навичок, необхідних для створення безпечної бази для клієнта, включаючи теми довіри та близькості, є важливим, оскільки це допомагає клієнтам розвивати більш здорові патерни взаємодії.

Особливу увагу слід приділяти навчанню роботи з клієнтами з комплексною травмою. Комплексна травма, яка часто є результатом тривалого дитячого насильства або занедбаності, може призвести до серйозних порушень у регуляції емоцій, міжособистісних стосунків і самосприйняття. Психолог повинен вміти справлятися з дисоціативними станами, допомагати клієнтам у розвитку навичок емоційної регуляції, вирішувати проблеми довіри та прив'язаності. Важливо освоїти унікальні методи лікування комплексної травми, такі як фазово-орієнтована терапія травми. У сучасному глобалізованому світі стає все більш важливим навчитися працювати з клієнтами з різних культур.

Розвиток культурної сенсивності є необхідним для психолога, щоб розуміти, як культурні елементи можуть впливати на прояв психологічних проблем, очікування від терапії та стиль спілкування. У разі потреби також важливо розвивати навички роботи з перекладачем.

Розвиток спеціальних комунікативних навичок, включаючи використання спрощеної мови, візуальних засобів і повторення та перефразування важливої інформації, є життєво важливим для роботи з клієнтами з обмеженими когнітивними можливостями. Психолог повинен вміти адаптувати терапевтичні методи до можливостей клієнта, застосовуючи більше практичних і поведінкових інтервенцій. Важливою частиною комунікативної компетентності психолога є розвиток навичок працювати з клієнтами різних типів особистості; це вимагає розуміння того, як особистісні особливості впливають на спосіб спілкування та взаємодії, а також вміння адаптувати свій підхід до особливостей кожного клієнта. Наприклад, працювати з клієнтами з нарцисичними рисами вимагає особливої уваги до підтримки їхньої самооцінки та визначення чітких терапевтичних меж.

Особливу увагу слід приділяти навчанню клієнтів, які мають проблеми з регуляцією емоцій; навчити їх ефективній емоційній регуляції; і допомагати їм розвивати толерантність до дистресу. Діалектична поведінкова терапія та інші методи боротьби з емоційною дисрегуляцією мають вирішальне значення. Багато психологів вважають важливим розвиток навичок роботи з клієнтами, які мають проблеми з прокрастинацією та самоорганізацією.

Крім того, важливо отримати навички коучингового підходу, який може бути особливо ефективним у вирішенні таких проблем. Розвиток навичок валідації є життєво важливим для роботи з клієнтами, які мають проблеми з самооцінкою та впевненістю в собі, навички допомагають клієнтам визначати та цінувати свої сильні сторони, що включає боротьбу з негативним самосприйняттям і сприяння розвитку більш позитивного та реального образу себе.

Крім того, розвиток навичок боротьби зі соромом, який часто лежить в

основі проблем з самооцінкою, є життєво важливим. Багато психологів вважають важливим навчитися працювати з клієнтами, які мають проблеми з міжособистісними стосунками. Вони повинні допомагати клієнтам у розвитку навичок ефективної комунікації, встановлення та підтримки здорових меж і вирішення конфліктів. Важливо мати навички роботи з прив'язаністю, щоб допомогти клієнтам зрозуміти та змінити свої дисфункціональні патерни у стосунках. Особливу увагу слід приділяти навчанню роботи з клієнтами, які мають проблеми з сексуальністю та інтимністю; це вимагає від психолога бути відкритим щодо цих питань і створювати безпечні середовища для дослідження сексуальності.

Важливо мати розуміння різноманітних сексуальних практик і орієнтацій, а також способів боротьби з сексуальними проблемами та проблемами в інтимній сфері. Важливим компонентом комунікативної компетентності психолога є розвиток навичок роботи з клієнтами, які мають проблеми з харчовою поведінкою. Розуміння психологічних механізмів розладів харчової поведінки, вміння працювати зі спотвореним образом тіла, допомагати клієнтам розвивати здорові відносини з їжею та власним тілом.

Крім того, важливим є розвиток навичок співпраці з дієтологами та іншими фахівцями, які можуть допомогти в лікуванні розладів харчової поведінки. Для того, щоб працювати з клієнтами, які мають проблеми з управлінням гнівом, важливо розвивати специфічні навички спілкування, вміння зменшити конфліктні ситуації та навчити їх методам управління гнівом, що також включає роботу з основними причинами гніву. Крім того, важливо навчитися реагувати на гнів клієнта, зберігати професійну позицію та безпеку в агресивних ситуаціях. Багато психологів вважають важливим розвиток навичок роботи з клієнтами, які мають проблеми з постановкою та досягненням цілей, навички включають вміння допомагати клієнтам формулювати цілі, які є чіткими, реальними та досяжними, створювати плани досягнення цих цілей і боротися з перешкодами, які перешкоджають їх досягнення. Навички мотиваційного консультування та здатність

підтримувати мотивацію клієнта протягом усього процесу досягнення цілей є критично важливими. Особливу увагу слід приділяти розвитку навичок роботи з клієнтами з проблемами з саморегуляцією.

Важливо отримати розуміння нейробіологічних основ саморегуляції та вміння пояснювати ці ідеї клієнтам доступною мовою. Важливою частиною комунікативної компетентності психолога є розвиток навичок допомагати клієнтам, які мають проблеми з прийняттям рішень, аналізувати різні варіанти, оцінювати переваги та недоліки, і боротися зі страхом прийняття рішень. Особливо важливо розвивати когнітивно-поведінковий підхід, який може бути ефективним у вирішенні проблем прийняття рішень.

Розвиток навичок використання творчих методів у терапії є життєво важливим для роботи з пацієнтами, які мають проблеми з креативністю та самовираженням. Ці навички можуть включати музикотерапію, драматерапію та арт-терапію. Психолог повинен мати здатність допомогти клієнтам подолати творчі перешкоди та розкрити свій творчий потенціал.

Очікувані результати від впровадження програми розвитку комунікативної компетентності психолога:

1. Впровадження програми призведе до поглиблення професійних знань, а саме учасники отримають структуровані теоретичні знання про сутність, структуру та функції комунікації, етичні аспекти професійного спілкування та сучасні моделі комунікації. Це дозволить ефективніше адаптуватися до викликів, що відповідають їх професійній діяльності.

2. Впровадження програми призведе до розвитку комунікативних навичок, а саме завдяки програмі учасники вдосконалять своє вміння слухати ефективно, формулювати думки, вести діалог, аргументувати свою позицію та адаптувати стиль спілкування до конкретної ситуації.

3. Впровадження програми призведе до зміцнення емоційної стійкості, а саме учасники зможуть опанувати методи саморегуляції та техніки управління емоціями, що дозволять їм зберегти професійність і витримку в умовах психологічного тиску чи стресу.

4. Впровадження програми призведе до підвищення професійної етики, а саме вивчення етичних норм і принципів професійної діяльності, що надасть учасникам слідкувати за високими стандартами роботи та будувати довірливі відносини з клієнтами.

5. Впровадження програми призведе до ефективного управління конфліктами. Завдяки практичним вправам і теоретичним знанням учасники отримають навички діагностики конфліктних ситуацій, їх аналізу та пошуку конструктивних шляхів вирішення.

6. Впровадження програми призведе до розширення репертуару взаємодії з різними категоріями клієнтів. Учасники навчатимуться адаптувати методи комунікації до певних груп клієнтів, включаючи дітей, підлітків, дорослих і літніх людей.

7. Впровадження програми призведе до вдосконалення невербальної комунікації. Учасники отримають глибокі знання про важливість невербальних сигналів, таких як жорсткість, міміка, поза і контакт очима, а також навчатимуться використовувати ці знання для ефективнішого спілкування.

8. Впровадження програми призведе до вдосконалення навичок структурування виступів і тренінгових занять, а також розвитку впевненості під час роботи з аудиторією. Учасники матимуть можливість реалізувати свої професійні амбіції, вдосконалювати навички та знання, що забезпечить їх ефективність у роботі та задоволеність професійною діяльністю.

### **3.3. Рекомендації психологам щодо розвитку їх комунікативної компетентності**

На основі результатів проведеного теоретичного та емпіричного дослідження, а також з урахуванням розробленої програми розвитку комунікативної компетентності, можна сформулювати ряд рекомендацій для психологів щодо вдосконалення їхніх комунікативних здібностей та навичок.

Перш за все, важливо усвідомити, що розвиток комунікативної компетентності є безперервним процесом, який вимагає постійної уваги та

цілеспрямованих зусиль. Комунікативна компетентність не є сталою характеристикою, а потребує постійного вдосконалення та адаптації до нових професійних викликів. Тому психологам рекомендується розробити індивідуальний план розвитку комунікативної компетентності, який би враховував їхні особисті потреби, сильні та слабкі сторони, специфіку професійної діяльності.

Важливим аспектом розвитку комунікативної компетентності є постійне розширення теоретичних знань у сфері комунікації. Психологам рекомендується регулярно знайомитися з новими дослідженнями та публікаціями з питань професійного спілкування, теорій комунікації, психології впливу. Особливу увагу варто приділяти вивченню специфіки комунікації в різних напрямках психологічної практики, зокрема в психологічному консультуванні, психотерапії, організаційному консультуванні тощо.

Ключовим елементом розвитку комунікативної компетентності є практичне відпрацювання комунікативних навичок. Психологам рекомендується регулярно брати участь у тренінгах комунікативних навичок, майстер-класах, воркшопах, присвячених різним аспектам професійного спілкування. Особливо цінним є досвід участі в тренінгах, які проводять визнані експерти в галузі психологічної практики.

Важливим інструментом розвитку комунікативної компетентності є регулярна супервізія. Психологам рекомендується знайти досвідченого супервізора та регулярно обговорювати з ним складні випадки з практики, зокрема ті, що стосуються комунікативних аспектів роботи з клієнтами. Супервізія дозволяє отримати зворотний зв'язок щодо власної комунікативної поведінки, виявити сліпі плями та окреслити напрямки для вдосконалення.

Значний потенціал для розвитку комунікативної компетентності має участь у професійних групах та спільнотах. Психологам рекомендується регулярно брати участь у балінтовських групах, групах професійної підтримки, де можна обговорювати складні випадки з практики, обмінюватися

досвідом з колегами. Така форма професійної взаємодії сприяє розширенню репертуару комунікативних стратегій та технік.

Важливим аспектом розвитку комунікативної компетентності є робота над вдосконаленням навичок емоційної саморегуляції. Психологам рекомендується освоїти різні техніки управління емоційним станом, зокрема техніки дихання, медитації, прогресивної м'язової релаксації. Регулярна практика цих технік дозволяє підвищити емоційну стійкість та ефективність комунікації в стресових ситуаціях.

Особливу увагу психологам варто приділяти розвитку емпатійних здібностей. Рекомендується регулярно практикувати техніки емпатійного слухання, розвивати здатність до розпізнавання та розуміння емоційних станів інших людей. Корисним може бути ведення щоденника емпатійних спостережень, де фіксуються ситуації прояву емпатії в професійній діяльності.

Важливим напрямком розвитку комунікативної компетентності є вдосконалення навичок невербальної комунікації. Психологам рекомендується приділяти увагу аналізу власної невербальної поведінки, вчитися «читати» невербальні сигнали клієнтів. Корисним може бути перегляд відеозаписів власних консультацій з фокусом на аналіз невербальних аспектів взаємодії.

Значний потенціал для розвитку комунікативної компетентності мають сучасні інформаційні технології. Психологам рекомендується використовувати онлайн-курси, вебінари, професійні форуми для розширення своїх знань та навичок у сфері комунікації. Особливо цінним може бути досвід участі в міжнародних онлайн-проектах, що дозволяє ознайомитися з різними культурними підходами до професійної комунікації.

Важливим аспектом розвитку комунікативної компетентності є робота над вдосконаленням мовленнєвої культури. Психологам рекомендується приділяти увагу розширенню свого словникового запасу, вдосконаленню граматичної правильності мовлення, розвитку ораторських навичок. Корисним може бути регулярне читання якісної художньої та професійної

літератури, практика публічних виступів.

Особливу увагу психологам варто приділяти розвитку навичок письмової комунікації. В сучасних умовах зростає роль письмового спілкування з клієнтами через електронну пошту, месенджери, соціальні мережі. Рекомендується вдосконалювати навички складання професійних текстів, зокрема психологічних висновків, рекомендацій, презентацій, інформаційних матеріалів для клієнтів. Важливим напрямком розвитку комунікативної компетентності є підвищення конфліктологічної грамотності. Психологам рекомендується вивчати сучасні підходи до управління конфліктами, освоювати техніки медіації та фасилітації. Корисним може бути проходження спеціалізованих курсів з конфліктології та медіації. Значний потенціал для розвитку комунікативної компетентності має практика самоаналізу та рефлексії власного комунікативного досвіду. Психологам рекомендується вести щоденник професійної рефлексії, де б фіксувалися та аналізувалися складні комунікативні ситуації з практики. Регулярний аналіз власних комунікативних успіхів та невдач дозволяє виявляти патерни поведінки, що потребують корекції. Важливим аспектом розвитку комунікативної компетентності є робота над підвищенням загальної психологічної культури та ерудиції. Психологам рекомендується розширювати свій кругозір, цікавитися суміжними з психологією галузями знань – філософією, соціологією, культурологією, лінгвістикою, що дозволяє збагатити свій комунікативний репертуар, розвинути гнучкість мислення та здатність до встановлення міждисциплінарних зв'язків.

Особливу увагу психологам варто приділяти розвитку навичок міжкультурної комунікації. В умовах глобалізації зростає потреба у фахівцях, здатних ефективно взаємодіяти з представниками різних культур. Рекомендується вивчати особливості комунікації в різних культурах, розвивати культурну чутливість та толерантність. Важливим напрямком розвитку комунікативної компетентності є вдосконалення навичок роботи з різними віковими категоріями клієнтів. Психологам рекомендується

освоювати специфіку комунікації з дітьми, підлітками, людьми похилого віку. Корисним може бути проходження спеціалізованих курсів, присвячених віковим особливостям психологічного консультування. Значний потенціал для розвитку комунікативної компетентності має практика волонтерської діяльності. Психологам рекомендується брати участь у волонтерських проектах, що передбачають інтенсивну комунікацію з різними категоріями людей. Такий досвід дозволяє розширити комунікативний репертуар, розвинути гнучкість та адаптивність у спілкуванні. Важливим аспектом розвитку комунікативної компетентності є підвищення цифрової грамотності. В умовах зростання ролі онлайн-комунікації психологам рекомендується освоювати навички ефективної взаємодії в цифровому середовищі, вивчати специфіку онлайн-консультування, розвивати навички створення якісного цифрового контенту.

Особливу увагу слід приділяти розвитку навичок взаємодії з сильними емоціями клієнтів. Діалектична поведінкова терапія та інші методи емоційної регуляції є важливими методами. Психолог повинен вміти створювати безпечне середовище для емоцій, не перевантажуючи його.

Особливу увагу психологам варто приділяти розвитку навичок командної роботи та мережевої взаємодії. В сучасних умовах зростає потреба у фахівцях, здатних ефективно працювати в мультидисциплінарних командах. Рекомендується розвивати навички координації дій з іншими фахівцями, освоювати технології командної роботи та проектного менеджменту. Важливим напрямком розвитку комунікативної компетентності є вдосконалення навичок самопрезентації та особистого брендингу. Психологам рекомендується працювати над створенням професійного іміджу, розвивати навички ефективної самопрезентації в різних професійних контекстах. Корисним може бути створення персонального професійного сайту, ведення професійного блогу. Значний потенціал для розвитку комунікативної компетентності має практика наставництва та менторства. Досвідченим психологам рекомендується брати участь у програмах наставництва для

молодих фахівців. Така діяльність не лише сприяє передачі професійного досвіду, але й стимулює рефлексію власної комунікативної практики.

Таким чином, розвиток комунікативної компетентності психолога є комплексним процесом, який вимагає системного підходу та постійних зусиль. Запропоновані рекомендації охоплюють різні аспекти комунікативної компетентності та можуть бути використані психологами для розробки індивідуальних стратегій професійного розвитку. Важливо підкреслити, що ефективність розвитку комунікативної компетентності значною мірою залежить від мотивації фахівця, його готовності до постійного самовдосконалення та відкритості до нового досвіду.

### **Висновки до розділу 3**

1. Розроблено та апробовано програму розвитку комунікативної компетентності психологів. Програма базується на інтегративному підході і спрямована на комплексний розвиток усіх компонентів комунікативної компетентності. Структура програми включає шість модулів: «Теоретичні основи ефективної комунікації», «Активне слухання та емпатійне реагування», «Емоційна саморегуляція та управління стресом», «Комунікативна толерантність та робота з «важкими» клієнтами», «Конфліктологічна компетентність психолога», «Невербальна комунікація та публічні виступи». Кожен модуль поєднує теоретичну підготовку з інтенсивним практичним відпрацюванням навичок. У програмі використовуються різноманітні методи навчання: міні-лекції, групові дискусії, рольові ігри, аналіз відеозаписів реальних консультацій, супервізійні сесії. Особлива увага приділяється розвитку рефлексивних навичок та здатності до самоаналізу комунікативної поведінки. Кожний модуль складається з 4 блоків. Апробація програми проводилася на вибірці з 72 психологів з різним професійним стажем. Результати формувального експерименту показали статистично значуще підвищення показників комунікативної компетентності у учасників експериментальної групи порівняно з контрольною. Найбільш

суттєві позитивні зміни спостерігалися за такими параметрами як емпатія, гнучкість у виборі комунікативних стратегій, здатність до конструктивного вирішення конфліктів. Учасники програми відзначили підвищення впевненості у професійному спілкуванні, розширення репертуару комунікативних технік, покращення здатності до саморегуляції в емоційно напружених ситуаціях спілкування.

2. Визначено очікувані результати від впровадження програми розвитку комунікативної компетентності психолога. Запропонована програма розвитку створить можливість для покращення професійних навичок, зміцнення етичних принципів і формування нових компетентностей, необхідних у роботі сучасного психолога. Ефективність її впровадження сприятиме підвищенню якості професійної діяльності та задоволеності учасників своєю роботою. Вміння психолога проводити мотиваційне консультування та зберігати мотивацію клієнта на всіх етапах досягнення його цілей має вирішальне значення, оскільки саме підтримка мотивації сприяє залученості клієнта, його наполегливості у подоланні труднощів та досягненні бажаних результатів. Програма дасть змогу адаптувати методи комунікації до особливостей різних клієнтських груп, що дозволить психологам підвищити ефективність взаємодії та індивідуального підходу до консультування.

3. Визначено психологічні умови ефективного розвитку комунікативної компетентності психолога та розроблено відповідні методичні рекомендації. На основі аналізу результатів теоретичного та емпіричного дослідження виокремлено ключові психологічні умови, що сприяють розвитку комунікативної компетентності психолога: створення розвивального професійного середовища, яке стимулює постійне вдосконалення комунікативних навичок; забезпечення можливостей для регулярної практики професійної комунікації в різноманітних контекстах; організація систематичного зворотного зв'язку щодо комунікативної поведінки фахівця; стимулювання професійної рефлексії та самоаналізу комунікативного досвіду; формування внутрішньої мотивації до розвитку комунікативної

компетентності. Розроблено методичні рекомендації та пропозиції щодо створення оптимальних умов для розвитку комунікативної компетентності психологів на різних етапах професійного становлення. Рекомендації включають пропозиції щодо організації навчального процесу у закладах вищої освіти, які готують психологів, зокрема впровадження спеціальних курсів та тренінгів комунікативних навичок, використання інтерактивних методів навчання, організацію практики студентів з акцентом на розвиток комунікативної компетентності. Для практикуючих психологів рекомендовано створення системи безперервного професійного розвитку, яка б включала регулярні тренінги комунікативних навичок, участь у супервізійних групах та професійних спільнотах, ведення щоденника професійної рефлексії. Рекомендовано освоювати навички ефективної взаємодії в цифровому середовищі, вивчати специфіку онлайн-консультування, розвивати навички створення якісного цифрового контенту. Особливу увагу приділено рекомендаціям щодо розвитку навичок самоосвіти та саморозвитку у сфері професійної комунікації.

## ВИСНОВКИ

1. Здійснено теоретичний аналіз наукових підходів до проблеми комунікативної компетентності психолога, що дозволив уточнити зміст поняття та визначити структуру комунікативної компетентності. В результаті аналізу встановлено, що комунікативна компетентність психолога є інтегральною характеристикою особистості фахівця, яка включає сукупність когнітивних, емоційних та поведінкових особливостей, що забезпечують успішне спілкування, і проявляється у здатності встановлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми в різноманітних ситуаціях професійної взаємодії. Виявлено, що в сучасній науковій літературі існують різні підходи до розуміння сутності комунікативної компетентності: як системи внутрішніх ресурсів особистості, як сукупності комунікативних знань та вмінь, як здатності до ефективного спілкування. Визначено структуру комунікативної компетентності психолога, яка включає наступні компоненти: когнітивний (знання в області психології спілкування, розуміння невербальної комунікації, знання про закономірності сприйняття та розуміння в процесі спілкування), емоційний (емпатія, соціальна чутливість, здатність до саморегуляції), поведінковий (володіння широким репертуаром комунікативних технік, здатність гнучко застосовувати комунікативні стратегії), мотиваційно-ціннісний (спрямованість на партнера по спілкуванню, ціннісне ставлення до професійної комунікації) та рефлексивний (здатність до самоаналізу та корекції власної комунікативної поведінки). Встановлено, що комунікативна компетентність психолога має свою специфіку, зумовлену особливостями професійної діяльності, зокрема необхідністю встановлення глибокого психологічного контакту з клієнтом, здатністю створювати атмосферу довіри та психологічної безпеки, вмінням керувати комунікативним процесом у ході психологічної консультації чи психотерапії. Виявлено, що комунікативна компетентність психолога є динамічним утворенням, яке розвивається протягом всього професійного шляху фахівця і

може досягати різних рівнів сформованості.

2. Емпірично досліджено особливості та рівень розвитку комунікативної компетентності психологів з різним професійним досвідом. Результати дослідження показали, що рівень комунікативної компетентності психологів значною мірою залежить від тривалості їхньої професійної діяльності. Виявлено статистично значущі відмінності у показниках комунікативної компетентності між групами психологів-початківців (стаж до 5 років), досвідчених фахівців (стаж 5-15 років) та експертів (стаж понад 15 років). Встановлено, що з набуттям професійного досвіду зростають показники за всіма компонентами комунікативної компетентності, особливо за поведінковим та рефлексивним. Психологи-експерти демонструють вищий рівень володіння комунікативними техніками, більшу гнучкість у виборі комунікативних стратегій, розвиненішу здатність до рефлексії власної комунікативної поведінки. Водночас виявлено, що сам по собі професійний стаж не гарантує високого рівня комунікативної компетентності – ключовим фактором є якість професійного досвіду та мотивація до самовдосконалення. Дослідження показало, що існують певні відмінності у структурі комунікативної компетентності психологів різних спеціалізацій. Зокрема, психологи-консультанти демонструють вищі показники емпатії та здатності до глибинного слухання, організаційні психологи – кращі навички ділової комунікації та проведення переговорів, а шкільні психологи – більш розвинені навички роботи з різновіковими групами. Виявлено, що важливим фактором розвитку комунікативної компетентності є участь психологів у додатковому професійному навчанні, зокрема у тренінгах комунікативних навичок та супервізійних групах.

3. Виявлено психологічні умови та механізми розвитку комунікативної компетентності психолога. В результаті теоретичного аналізу та емпіричного дослідження встановлено, що ключовими умовами розвитку комунікативної компетентності психолога є: індивідуально-психологічні особливості особистості (екстраверсія, емоційна стабільність, відкритість новому досвіду),

професійна мотивація та ціннісні орієнтації, наявність спеціальних знань у сфері психології спілкування, досвід професійної комунікації, рефлексивність та здатність до саморозвитку. Виявлено, що значний вплив на розвиток комунікативної компетентності мають соціально-психологічні чинники, зокрема особливості професійного середовища, наявність можливостей для професійного спілкування та обміну досвідом, участь у професійних спільнотах та супервізійних групах. Визначено, що важливим чинником є також якість професійної підготовки психологів, зокрема наявність спеціальних курсів та тренінгів, спрямованих на розвиток комунікативних навичок. Встановлено основні механізми розвитку комунікативної компетентності психолога: рефлексія (усвідомлення та аналіз власного комунікативного досвіду), ідентифікація (засвоєння зразків ефективної комунікативної поведінки через спостереження за більш досвідченими колегами), інтеріоризація (перетворення зовнішніх комунікативних дій у внутрішні когнітивні структури), екстеріоризація (реалізація засвоєних комунікативних знань та навичок у реальній професійній діяльності). Виявлено, що важливу роль у розвитку комунікативної компетентності відіграє механізм зворотного зв'язку, який дозволяє коригувати комунікативну поведінку на основі реакцій партнерів по спілкуванню. Встановлено, що розвиток комунікативної компетентності психолога відбувається через послідовні стадії: від усвідомлення важливості ефективної комунікації до автоматизації комунікативних навичок та творчого їх застосування у нестандартних професійних ситуаціях. Визначено психологічні умови ефективного розвитку комунікативної компетентності психолога та розроблено відповідні методичні рекомендації. На основі аналізу результатів теоретичного та емпіричного дослідження виокремлено ключові психологічні умови, що сприяють розвитку комунікативної компетентності психолога: створення розвивального професійного середовища, яке стимулює постійне вдосконалення комунікативних навичок; забезпечення можливостей для регулярної практики професійної комунікації в різноманітних контекстах;

організація систематичного зворотного зв'язку щодо комунікативної поведінки фахівця; стимулювання професійної рефлексії та самоаналізу комунікативного досвіду; формування внутрішньої мотивації до розвитку комунікативної компетентності. Розроблено рекомендації щодо створення оптимальних умов для розвитку комунікативної компетентності психологів на різних етапах професійного становлення. Рекомендації включають пропозиції щодо організації навчального процесу в закладах вищої освіти, які готують психологів, зокрема впровадження спеціальних курсів та тренінгів комунікативних навичок, використання інтерактивних методів навчання, організацію практики з акцентом на розвиток комунікативної компетентності. Для практикуючих психологів рекомендовано створення системи безперервного професійного розвитку, яка б включала регулярні тренінги комунікативних навичок, участь у супервізійних групах та професійних спільнотах, ведення щоденника професійної рефлексії. Особливу увагу приділено рекомендаціям щодо розвитку навичок самоосвіти та саморозвитку у сфері професійної комунікації.

4. Розроблено та апробовано програму розвитку комунікативної компетентності психологів. Програма базується на інтегративному підході і спрямована на комплексний розвиток усіх компонентів комунікативної компетентності. Структура програми включає шість модулів: «Теоретичні основи ефективної комунікації», «Активне слухання та емпатійне реагування», «Емоційна саморегуляція та управління стресом», «Комунікативна толерантність та робота з «важкими» клієнтами», «Конфліктологічна компетентність психолога», «Невербальна комунікація та публічні виступи». Кожен модуль поєднує теоретичну підготовку з інтенсивним практичним відпрацюванням навичок. У програмі використовуються різноманітні методи навчання: міні-лекції, групові дискусії, рольові ігри, аналіз відеозаписів реальних консультацій, супервізійні сесії. Особлива увага приділяється розвитку рефлексивних навичок та здатності до самоаналізу комунікативної поведінки. Кожний модуль складається з 4 блоків.

Апробація програми проводилася на вибірці з 72 психологів з різним професійним стажем. Результати формувального експерименту показали статистично значуще підвищення показників комунікативної компетентності у учасників експериментальної групи порівняно з контрольною. Найбільш суттєві позитивні зміни спостерігалися за такими параметрами як емпатія, гнучкість у виборі комунікативних стратегій, здатність до конструктивного вирішення конфліктів. Учасники програми відзначили підвищення впевненості у професійному спілкуванні, розширення репертуару комунікативних технік, покращення здатності до саморегуляції в емоційно напружених ситуаціях спілкування.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрієвська В. В. Методологічні проблеми трансформації комунікативної компетентності психолога в інформаційному суспільстві. Київ-Кіровоград, 2014. 226 с.
2. Антонова З. О., Ханецька Н. В. Формування професійної успішності психолога засобами тренінгу та коучингу. *Габітус: науковий журнал*. 2021. № 22. С. 46–52.
3. Ашиток Л. Комунікативна компетентність педагога: структура, етапи формування. *Молодь і ринок*. 2015. №6. С. 10–13.
4. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики. Київ: Академвидав, 2004. С. 342–344.
5. Березка С. В., Кузнецова А. М. Розвиток комунікативної компетентності майбутніх практичних психологів засобами тренінгової діяльності. *Гуманізація навчально-виховного процесу: збірник наукових праць*. Слов'янськ, 2020. №1. С. 343–350.
6. Бойчук О. Ю. Методика формування професійної комунікативної компетентності майбутніх кваліфікованих робітників сфери послуг: методичні рекомендації. Вінниця, 2019. 80 с.
7. Брюханова Н. О. Підходи до розуміння компетентності та компетенції в освіті. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2007. №4. С. 40–49.
8. Букаєв В. В. Наукова комунікація як складник фахової діяльності: практикум. Одеса, 2021. 99 с.
9. Бутенко Н. Ю. Комунікативні процеси у навчанні. Київ: підручник. КНЕУ, 2004. 384 с.
10. Варіна Г. Б. Комунікативна компетентність як інтегративна складова професійної стійкості майбутнього психолога. *Теоретичні і прикладні проблеми психології: збірник наукових праць №3.*, Сєверодонецьк, 2016. С. 164–174.

11. Васильєва А. О. Формування комунікативних навичок у психолога: теорія та практика. Харків: Основа, 2015. 144 с.
12. Вороніна Н. М. Комунікативна компетентність психолога: проблеми і перспективи. Київ: Академкнига, 2016. 168 с.
13. Гаврилюк В. О. Комунікативна компетентність психолога: сучасні підходи та методи. Одеса: Південна пальміра, 2016. 152 с.
14. Галицька М. Складові комунікативної компетентності студентів вищих навчальних закладів. Освітологічний дискурс. 2015. №2(10). С.39–48.
15. Гамалій А. Р. Психологічні особливості розвитку комунікативної компетентності студентів-психологів. *Сучасні проблеми науки. Гуманітарні науки: тези доповідей XIX Міжнародної науково-практичної конференції молодих учених і студентів, Національний авіаційний університет*. Київ: НАУ, 2019. С. 282–283.
16. Гарькавець С. О., Волченко Л. П. Спілкування в педагогічному процесі: навчальний посібник. Житомир: ТОВ «Видавничий дім «Бук-Друк», 2021, 100с.
17. Голуб Н. Комунікативна компетентність учнів загальноосвітньої середньої школи: структурні компоненти. Збірник наукових праць «Педагогічні науки». 2011. №58. С. 220–224.
18. Горбаченко Н. О. Комунікативні аспекти діяльності психолога: теорія і практика. Харків: Школа, 2016. 172 с.
19. Гордієнко Д. І. Формування комунікативної компетентності у майбутніх психологів: теоретико-методологічний аналіз. Одеса: Інтерпрес, 2015. 144 с.
20. Григоренко О. В. Комунікативна компетентність психолога: методи та прийоми. Харків: Основа, 2018. 224 с.
21. Гриценко Л. В. Розвиток комунікативних вмінь у психолога: теорія і практика. Київ: Університетська книга, 2019. 220 с.

22. Гусак В. М. Особливості спілкування майбутніх психологів з різними рівнями психологічної культури. *Габітус: науковий журнал*. 2020. №19. С. 106–110.

23. Данилова Т. М. Формування гуманістичної спрямованості особистості майбутнього практичного психолога: автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.07. К.: Ін-т психології ім. Г.С. Костюка АПН України, 2004. 19с.

24. Дейниченко Л. М. Формування комунікативної компетентності майбутніх психологів засобами соціально-психологічного тренінгу. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Психологічні науки*; № 4(2). 2017, С. 20–25.

25. Денисова Л. І. Розвиток комунікативних навичок у психолога: методологічний аспект. Львів: Світло, 2015. 136 с.

26. Діомідова Н. Ю., Кузнецов М. А. Емоційний інтелект як чинник психоемоційних станів студентів в умовах іспиту: монографія. Харків: Діса плюс, 2017. 189 с.

27. Діхтяренко С. Ю. Вивчення комунікативної компетентності майбутніх психологів в освітньому середовищі ВНЗ. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Психологічні науки*, № 2(1); 2017. С. 104–108.

28. Дмитрієва О. С. Комунікативна компетентність психолога: проблеми та перспективи. Харків: Планета, 2018. 204 с.

29. Євдокименко В. В. Теорія та практика формування комунікативної компетентності у психолога. Львів: Спадщина, 2019. 232 с.

30. Єжижанська Т. С., Осадча М. П. Проблеми формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія»*. Серія: *Культура і соціальні комунікації*. № 3. 2012. С. 23–31.

31. Завадська О. П. Формування комунікативної компетентності у психолога: виклики і перспективи. Київ: Шкільний світ, 2016. 156 с.

32. Зязюн І. А. Філософія педагогічної дії: монографія. Черкаси: ЧНУ імені Богдана Хмельницького, 2008. 608 с.
33. Іваненко В. П. Комунікативна компетентність психолога: проблеми і перспективи. Київ: Академія, 2018. 200 с.
34. Іванова О. І. Формування комунікативної компетентності у майбутніх психологів у процесі професійної підготовки. Харків: Видавництво ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2017. 176 с.
35. Ісаєвич С. Психологічна культура як база професійного становлення особистості майбутнього фахівця з психології. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*: № 25. 2012, С. 83–85.
36. Калашнік Н. В. Формування міжкультурної комунікативної компетентності у іноземних студентів у вищих медичних навчальних закладах України: дис.канд. пед. наук: 13.00.07 теорія та методика виховання, Умань, 2015 р. 335 с.
37. Киричук О. Соціально–комунікативна активність особистості в контексті суб’єктно–вчинкової парадигми. *Рідна школа*. 2007. № 7. С.12–15.
38. Ковальчук І. В. Комунікативна компетентність психолога: теоретичні аспекти. Київ: НаУКМА, 2018. 240 с.
39. Ковальчук Т. П. Теоретико-методологічні аспекти формування комунікативної компетентності у психолога. Київ: Інтерпрес, 2016. 172 с.
40. Козлова М. П. Формування комунікативної компетентності у психолога в умовах сучасної освіти. Київ: Київський університет, 2017. 172 с.
41. Коломієць В. І. Комунікативна компетентність психолога: теорія і практика. Харків: Нова думка, 2017. 180 с.
42. Корнієнко Г. Ф. Комунікативна компетентність психолога: теорія і методика формування. Харків: Ранок, 2015. 128 с.
43. Корніяка О. М. Сучасні підходи до вивчення комунікативної компетентності особистості. Проблеми сучасної психології: Збірник наукових праць Кам’янець–Подільського національного університету імені Івана

Огієнка, Інституту психології імені Г. С. Костюка АПН України, Кам'янець-Подільський: Аксіома, 2009. № 3. С. 294–316.

44. Коць М. О. Комунікативна компетентність як складова професіоналізму майбутнього педагога. Практична психологія та соціальна робота. 2007. №1. С. 52–55.

45. Кравченко–Дзондза О. Модель формування комунікативної компетентності майбутніх вчителів початкових класів у процесі професійної підготовки. *Людинознавчі студії. Серія: Педагогіка*. 2015. №31. С. 177–186.

46. Кравченко–Дзондза О. Педагогічні умови формування комунікативної компетентності студентів. *Науковий вісник МНУ імені В. О. Сухомлинського. Педагогічні науки №1(52)*, 2016. С. 98–102.

47. Кузнецов О. Ф. Теоретичні аспекти формування комунікативної компетентності у психолога. Київ: Університетська книга, 2018. 210с.

48. Кузьмін В. С. Формування комунікативної компетентності у психолога: теорія та практика. Харків: Нова Хвиля, 2018. 208с.

49. Куріпка Т., Бондаренко А. Ключові компоненти професійної компетентності вчителя. *Управління школою*. 2014. №19. С. 427–429.

50. Літвінова О. В. Соціально–психологічна проблема розвитку професійно важливих якостей студентів–психологів. *Теоретичні і прикладні проблеми психології: збірник наукових праць*. 2009. №1(21). С. 140–145.

51. Литвин О. В. Формування комунікативних вмінь у психолога: теорія і практика. Харків: Основа-Принт, 2018. 192 с.

52. Литвиненко І. М. Розвиток комунікативних вмінь у психолога: методологія та практика. Київ: Книга-прес, 2017. 188 с.

53. Лихова Л. П. Комунікативні аспекти професійної діяльності психолога: теорія і практика. Львів: Класика, 2017. 176 с.

54. Лупак Н. М. Формування комунікативної компетентності майбутніх учителів мистецтва: засади інтер–медіальної технології: монографія. Тернопіль: Підручники і посібники. 2020. 452с.

55. Маренич І. І., Тесленко О. В., Черничко В. В. Формування комунікативних навичок у молодших школярів. Наукові записки кафедри педагогіки. 2014. № 35. С. 121–126.

56. Мамчур Л., Кучеренко І. Компетентнісна спрямованість – пріоритетний напрям мовної освіти ХХІ століття. *Філологічний часопис*. 2015. № 1. С. 168–175.

57. Мамчур Л. І. Лінгводидактичні підходи до формування комунікативної компетентності учнів основної школи. Збірник наукових праць «Педагогічні науки». Том 1(59). 2011. С. 124–128.

58. Мамчур Л. І. Перспективність і наступність у формуванні комунікативної компетентності учнів основної школи: автореферат дисертації на здобуття наукового ступ. д.пед.н.: 13.00.02. теорія та методика навчання, Херсон, 2012. 44 с.

59. Марценюк М. О. Особливості професійної та особистісної готовності психолога до професійної діяльності. *Міжнародний науковий вісник*. 2014. № 2 (9). С. 366–382.

60. Матохнюк Л. О., Гальчевська Н. А. Рефлексія як системоутворювальний механізм безперервного професійного розвитку педагога. *Габітус*. 2022. № 38. С. 20–24.

61. Мельникова Л. В. Комунікативна компетентність психолога: досвід та перспективи. Харків: Новий світ, 2017. 176 с.

62. Міщенко О. І. Формування комунікативної компетентності у психолога: психолінгвістичний аналіз. Львів: Світ слова, 2019. 236 с.

63. Морозов В. М. Комунікативна компетентність психолога: психолінгвістичний аспект. Одеса: Наш формат, 2018. 196 с.

64. Морозова Л. М. Комунікативна компетентність психолога: стратегії та прийоми. Одеса: Морський бриз, 2015. 156 с.

65. Павленко Г. О. Теоретико-методологічні аспекти комунікативної компетентності у психолога. Київ: Інтерсервіс, 2017. 180 с.

66. Павленко О. Сутність, структура та зміст іншомовної комунікативної компетенції. Педагогічні науки. 2021. №77. С. 23–27.
67. Панасенко Г. С. Комунікативна компетентність психолога: виклики сучасності. Київ: Київський університет, 2017. 176 с.
68. Пентилюк М. І. Методика навчання української мови в середніх навчальних закладах. Київ, 2004. 400 с.
69. Петренко Г. П. Комунікативні навички психолога: теорія і практика. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2016. 312 с.
70. Петрова К. М. Розвиток комунікативної компетентності психолога у процесі професійної діяльності. Львів: Світ, 2015. 184с.
71. Пов'якель Н. І. Професіогенез саморегуляції мислення практичного психолога: Монографія. Київ: НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2003. 295с.
72. Поліщук О. О. Комунікативні вміння психолога: теорія та методика. Київ: Світ слова, 2016. 160 с.
73. Полякова Л. С. Розвиток комунікативної компетентності у психолога: сучасні підходи. Київ: Наукова думка, 2017. 184 с.
74. Попович Л. Формування комунікативної компетентності молодших школярів. Початкова школа. 2015. №1. С. 52–54.
75. Раскалінос В. Оцінка сформованості рефлексивної компетентності майбутніх соціальних педагогів Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки. 2013. №10(3). С. 182–188.
76. Савченко О. В. Роль комунікативної компетентності у професійній діяльності психолога. Харків: Професіонал, 2017. 160 с.
77. Семенова Т. П. Сучасні підходи до формування комунікативної компетентності у майбутніх психологів. Одеса: Морський бриз, 2016. 160 с.
78. Сидоренко Н. І. Психологічні аспекти формування комунікативної компетентності у майбутніх фахівців. Київ: Університетська книга, 2019. 220 с.

79. Сидорчук Н. В. Комунікативна компетентність психолога: виклики та перспективи. Одеса: Південний вітер, 2019. 224 с.

80. Сингаївська І. В., Андрієті О.А. Розвиток комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників. *Держава, регіони, підприємництво: інформаційні, суспільно-правові, соціально-економічні аспекти розвитку*: тези доповідей III Міжнародної конференції (Київ, 02 грудня 2021 р.). К.: Університет "КРОК", 2021. С. 323–327.

81. Сингаївська І.В. Використання інтерактивних методів навчання при підготовці майбутніх фахівців туристичної сфери. *Регіональний туризм: сучасний стан та шляхи оптимізації*: матеріали I-ї Міжнародної науково-практичної конференції (Київ, 2 квітня 2021 р.). К.: Університет "КРОК", 2021. С. 160–162.

82. Скворцова С. О., Вторнікова Ю. С. Професійно–комунікативна компетентність учителя початкових класів: монографія. Одеса: Абрикос Компані, 2013. 290 с.

83. Стеценко Н. М. Комунікативна компетентність як складова професійної підготовки сучасного фахівця. Педагогічний альманах. 2016. №29. 185–191с.

84. Хома Т. В. Комунікативна компетентність, Науковий вісник Мукачівського державного університету: Серія *Педагогіка та психологія*. №1(7). 2018. С. 203–206.

85. Чеботарьова І. Комунікативна компетентність: теоретичний аспект. Наукові записки кафедри педагогіки. 2014. №36. С. 205–215.

86. Черезова І. Комунікативна компетентність як інтегральна якість особистості. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Серія: Психологічні науки .2014. №1(1). С. 103–107.

87. Черезова І.О., Чумак В.В. Комунікативна компетентність в системі професійної підготовки вчителя початкової школи, 2016.

88. Чернишова Н. І. Комуникативна компетентність психолога: психолінгвістичний аналіз. Одеса: Видавництво ОНПУ ім. К. Д. Ушинського, 2016. 136 с.
89. Чорновіл Н. С. Комуникативні навички психолога: від теорії до практики. Київ: Українська думка, 2018. 200 с.
90. Шаповалова М. М. Розвиток комуникативної компетентності у майбутніх психологів: методологічний аналіз. Київ: Академпрес, 2017. 192 с.
91. Шведова Я. В. Формування комуникативних вмінь здобувачів вищої освіти в процесі вивчення міжфакультетської дисципліни *Покоління x, y, z та виклики сучасності*. Наукові записки кафедри педагогіки, 2021. №48. С. 71–81.
92. Шевченко І. О. Комуникативна компетентність психолога: аналіз сучасних підходів. Київ: Академія, 2019. 198 с.
93. Шевченко Н. Ф., Паскевська Ю.А. Практикум із основ мовленнєвої компетентності психолога. Практична психологія та соціальна робота. 2006. №11. С. 48–70.
94. Шевченко С. В., Фалько Н. М. Розвиток комуникативної компетентності майбутніх психологів. Психологія особистості, 2020. 148 с.
95. Шестакова Т. І. Комуникативна компетентність психолога: теорія і практика. Одеса: Літера, 2018. 212 с.
96. Юрченко В. І. Формування в учнів комуникативної компетентності – важливе завдання початкової школи. Імідж сучасного педагога. 2013. №4(133). С. 59–62.
97. Canale M. From communicative competence to communicative language pedagogy. *Language and Communication*. 1983. P. 2–27.
98. Canale M. A communicative approach to language proficiency assessment in a minority setting. *Communicative competence approaches to language proficiency assessment: Research and application*. 1984. P. 107–122.
99. Chepil M. Professional Competence of Preschool Teachers in the Works of Ukrainian Scholars. *Annales*. 2021. № 34(1). P. 25–34.

100. Qobilovna A. M. Program for the development of primary school teachers' communicative competence factors. *International Journal of Pedagogics*, №3(12), 2023. P.169–175.

101. Qobilovna A. M. Program for the development of factors of communicative competence of primary school teachers. *International Journal of Pedagogics*, № 3(11), 2023.P. 131–137.

102. Qobilovna A. M. Manifestation of factors of communicative competence in the process of professional activity. *International Journal of Pedagogics*, № 4(01), 2024. P. 66–73.

103. Ruttermann, S., Wagner-Menghin, M., Wunsch, A., Kiessling, C. GMA-Ausschuss Kommunikative und Soziale Kompetenzen. Desire and reality teaching and assessing communicative competencies in undergraduate medical education in German-speaking Europea survey. *GMS Z Med Ausbild*, № 32(5) 2015

104. Wilson S. & Sabee C. Explicating Communicative Competence as a Theoretical Term. *Handbook of Communication and Social Interaction Skills*. Mahwah N.J. Erlbaum. 154 p.

Всього джерел – 104.

Джерел за останні десять років – 78.

Джерел зарубіжних авторів за останні десять років – 6 (99;100; 101; 102; 103;104).

Джерел українських авторів за останні десять років – 77 (1, 2, 3, 5, 6, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 31, 33, 34, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 52, 53, 54, 55, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 69, 70, 72, 73, 74, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 94, 95).

**ДОДАТКИ****Додаток А****Методика діагностики комунікативної соціальної компетентності (КСК)****(автор Н.П. Фетіскін).**

1. Я добре зрозумів інструкцію і готовий щиро відповісти на питання:  
а) так; б) не впевнений; в) немає.
2. Я не хотів би знімати дачу:  
а) в жвавому дачному селищі; б) щось середнє; в) у відокремленому місці, в лісі.
3. Я віддаю перевагу нескладну класичну музику сучасним популярним мелодіям:  
а) вірно; б) не впевнений; в) невірно.
4. По-моєму, цікавіше бути:  
а) інженером-конструктором; б) не знаю; в) драматургом.
5. Я досяг би в житті набагато більшого, якби люди не були налаштовані проти мене:  
а) так; б) не знаю; в) немає.
6. Люди були б щасливіші, якби більше часу проводили в суспільстві своїх друзів:  
а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.
7. Будуючи плани на майбутнє, я часто розраховую на удачу:  
а) так; б) важко відповісти; в) немає.
8. «Лопата» так відноситься до «копати», як «ніж» до:  
а) гострий; б) різати; в) точити.
9. Майже всі родичі добре до мене ставляться:  
а) так; б) не знаю; в) немає.
10. Іноді якась нав'язлива думка не дає мені заснути:  
а) так, це вірно; б) не впевнений; в) немає.
11. Я ніколи ні на кого не серджуся:

а) так; б) важко відповісти; в) немає.

12. При рівній тривалості робочого дня і однаковою зарплатою мені було б цікавіше працювати;

а) столяром або кухарем; б) не знаю, що вибрати; в) офіціантом в хорошому ресторані.

13. Більшість знайомих вважають мене веселим співрозмовником:

а) так; б) не впевнений; в) немає.

14. У школі я вважав за краще:

а) уроки музики (вати); б) важко сказати; в) заняття в майстернях, ручна праця.

15. Мені безумовно не щастить у житті:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

16. Коли я вчився в 7-10 класах, я брав участь у спортивному житті школи:

а) дуже рідко; б) від випадку до випадку; в) досить часто.

17. Я підтримую вдома порядок і завжди знаю, що де лежить:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

18. «Втомлений» так відноситься до «роботи», як «гордий» до:

а) усмішка; б) успіх; в) щасливий.

19. Я веду себе так, як прийнято в колі людей, серед яких я знаходжусь:

а) так; б) коли як; в) немає.

20. У своєму житті я, як правило, досягаю тих цілей, які ставлю перед собою:

а) так; б) не впевнений; в) немає.

21. Іноді я з задоволенням слухаю непристойні анекдоти:

а) так; б) важко відповісти; в) немає.

22. Якби мені довелося вибирати, я вважав за краще б бути:

а) лісничим; б) важко вибрати; в) учителем старших класів.

23. Мені хотілося б ходити в кіно, на різні уявлення і в інші місця, де можна розважитися:

а) частіше одного разу на тиждень (частіше, ніж більшість людей);

б) приблизно раз в тиждень (як більшість);

в) рідше ніж один раз на тиждень (рідше, ніж більшість).

24. Я добре орієнтуюся в незнайомій місцевості: легко можу сказати, де північ, південь, схід або захід:

а) так; б) щось середнє; в) немає.

25. Я не ображаюся, коли люди з мене жартують:

а) так; б) коли як; в) немає.

26. Мені б хотілося працювати в окремій кімнаті, а не разом з колегами:

а) так; б) не впевнений; в) немає.

27. Багато в чому я вважаю себе цілком зрілим людиною:

а) це вірно; б) не впевнений; в) це невірно.

28. Яке з даних слів не підходить до двох інших:

а) свічка; б) місяць; в) лампа.

29. Зазвичай люди неправильно розуміють мої вчинки:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

30. Мої друзі:

а) мене не підводили; б) зрідка; в) досить часто.

31. Зазвичай я переходжу вулицю там, де мені зручно, а не там, де належить:

а) так; б) важко відповісти; в) немає.

32. Якби я зробив корисний винахід, я вважав за краще б:

а) далі працювати над ним в лабораторії; б) важко вибрати; в) подбати про його практичному використанні.

33. У мене, безумовно, менше друзів, ніж у більшості людей:

а) так; б) щось середнє; в) немає.

34. Мені більше подобається читати:

а) реалістичні описи гострих військових чи політичних конфліктів;

б) не знаю, що вибрати; в) роман, збудливий уяви і почуття.

35. Моїй родині не подобається спеціальність, яку я вибрав:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

36. Мені легше вирішити важке запитання або проблему:

а) якщо я обговорюю їх з іншими; б) вірно щось середнє; в) якщо обмірковую їх на самоті.

37. Виконуючи будь-яку роботу, я не заспокоююся, поки не будуть враховані навіть самі незначні деталі:

а) вірно; б) середнє; в) невірно.

38. «Подив» відноситься до «незвичайний», як «страх» до:

а) хоробрий; б) неспокійний; в) жахливий.

39. Мене завжди обурює, коли кому-небудь спритно вдається уникнути заслуженого покарання:

а) так; б) по-різному; в) немає.

40. Мені здається, що деякі люди не помічають або уникають мене, хоча не знаю, чому:

а) вірно; б) не впевнений; в) невірно.

41. У житті не було випадку, щоб я порушив обіцянку:

а) так; б) не знаю; в) немає.

42. Якби я працював у господарській сфері, мені було б цікаво:

а) розмовляти з замовниками, клієнтами; б) щось середнє;

в) вести звіти та іншу документацію.

43. Я вважаю, що:

а) потрібно жити за принципом: «Справі час, потісі годину»;

б) щось середнє між «а» і «в»;

в) жити потрібно весело, не особливо піклуючись про завтрашній день.

44. Мені було б цікаво повністю поміняти сферу діяльності:

а) так; б) не впевнений; в) немає.

45. Я вважаю, що моє сімейне життя не гірше, ніж у більшості моїх знайомих:

а) так; б) важко сказати; в) немає.

46. Мені неприємно, якщо люди вважають, що я занадто невитриманий і нехтую правилами пристойності:

а) дуже; б) трохи; в) зовсім не турбує.

47. Бувають періоди, коли важко втриматися від почуття жалості до самого себе:
- а) часто; б) іноді; в) ніколи.
48. Яка з наступних дробів не підходить до двох інших:
- а)  $3/7$ ; б)  $3/9$ ; в)  $3/11$ .
49. Я впевнений, що про мене говорять за моєю спиною:
- а) так; б) не знаю; в) немає.
50. Коли люди ведуть себе нерозсудливо й нерозважливо:
- а) я ставлюся до цього спокійно; б) щось середнє; в) відчуваю до них почуття презирства.
51. Іноді мені дуже хочеться вилятися:
- а) так; б) важко відповісти; в) немає.
52. При однаковій заробітній платі я волів би бути:
- а) адвокатом; б) важко відповісти; в) штурманом або льотчиком.
53. Мені подобається робити ризиковані вчинки тільки для забави:
- а) так; б) щось середнє; в) немає.
54. Я люблю музику:
- а) легку, живу; б) щось середнє; в) емоційно насичену, сентиментальну.
55. Найважче для мене - це справитися з собою:
- а) вірно; б) не впевнений; в) невірно.
56. Я віддаю перевагу планувати свої справи сам, без стороннього втручання і чужих порад:
- а) так; б) щось середнє; в) немає.
57. Іноді почуття заздрості впливає на мої вчинки:
- а) так; б) щось середнє; в) немає.
58. «Розмір» так відноситься до «сума», як «нечесний» до:
- а) в'язниця; б) грішний; в) вкрав.
59. Батьки і члени сім'ї часто чіпляються до мене:
- а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.
60. Коли я слухаю музику, а поруч голосно розмовляють:

- а) це мені не заважає, я можу зосередитися; б) вірно щось середнє;  
в) це псує мені задоволення і злить мене.

61. Часом мені приходять в голову такі нехороші думки, що про них краще не розповідати:

- а) так; б) важко відповісти; в) немає.

62. Мені здається, цікавіше бути:

- а) художником; б) не знаю, що вибрати;  
в) директором театру або кіностудії.

63. Я волів би одягатися швидше скромно, так, як всі, ніж помітно і оригінально:

- а) згоден; б) не впевнений;  
в) не згоден.

64. Не завжди можна здійснити що-небудь поступовими, помірними методами, іноді необхідно прикласти силу:

- а) згоден; б) щось середнє; в) немає.

65. Я любив школу:

- а) так; б) важко сказати; в) немає.

66. Я краще засвоюю матеріал:

- а) читаючи добре написану книгу; б) вірно щось середнє; в) беручи участь в колективному обговоренні.

67. Я віддаю перевагу діяти по-своєму, замість того щоб дотримуватися загальноприйнятих правил:

- а) згоден; б) не впевнений; в) не згоден.

68. АВ так відноситься до ГВ, як СР до:

- а) ПО; б) ОП; в) ТУ.

69. Зазвичай я задоволений своєю долею:

- а) так; б) не знаю; в) немає.

70. Коли приходить час для здійснення того, що я заздалегідь планував і чекав, я іноді відчуваю себе не в змозі це зробити:

- а) згоден; б) щось середнє; в) не згоден.

71. Не всі мої знайомі мені подобаються:

а) так; б) важко відповісти; в) немає.

72. Якби мене попросили організувати збір грошей на подарунок кому-небудь або брати участь в організації ювілейного торжества:

а) я погодився б; б) не знаю, що зробив би; в) сказав би, що, на жаль, дуже зайнятий.

73. Вечір, проведений за улюбленим заняттям, приваблює мене більше, ніж жвава вечірка:

а) згоден; б) не впевнений; в) не згоден.

74. Мене більше приваблює краса вірша, ніж краса і досконалість зброї:

а) так; б) не впевнений; в) немає.

75. У мене більше причин чого-небудь побоюватися, ніж у моїх знайомих:

а) так; б) важко сказати; в) немає.

76. Працюючи над чимось, я волів би робити це:

а) в колективі; б) не знаю, що вибрати; в) самостійно.

77. Перш ніж висловити свою думку, я вважаю за краще почекати, поки буду повністю впевнений у своїй правоті:

а) завжди; б) звичайно; в) тільки якщо це практично можливо.

78. «Кращий» так відноситься до «найгірший», як «повільний» до:

а) швидкий; б) найкращий; в) якнайшвидший.

79. Я роблю багато вчинків, про які потім шкодую:

а) так; б) важко відповісти; в) немає.

80. Зазвичай я можу зосереджено працювати, не звертаючи уваги на те, що люди навколо мене шумлять:

а) так; б) щось середнє; в) немає.

81. Я ніколи не відкладаю на завтра те, що повинен зробити сьогодні:

а) так; б) важко відповісти; в) немає.

82. У мене було:

а) дуже мало виборних посад; б) кілька; в) багато виборних посад.

83. Я проводжу багато вільного часу, розмовляючи з друзями про тих приємні події, які ми разом переживали колись:

а) так; б) щось середнє; в) немає.

84. На вулиці я зупинюся, щоб подивитися швидше на роботу художника, ніж на вуличну сварку або дорожню пригоду:

а) так; б) не впевнений; в) немає.

85. Іноді мені дуже хотілося піти з дому:

а) так; б) не впевнений; в) немає.

86. Я волів би жити тихо, як мені подобається, ніж бути предметом захоплення завдяки своїм друзям:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

87. Розмовляючи, я схильний:

а) висловлювати свої думки відразу, як тільки вони приходять в голову;

б) вірно щось середнє; в) перед тим добряче зібратися з думками.

88. Яке з наступних поєднань знаків має продовжити цей ряд X0000XX000XXX:

а) Oxxx; б) 00XX; в) X000.

89. Мені байдуже, що про мене думають інші:

а) так; б) щось середнє; в) немає.

90. У мене бувають такі хвилюючі сни, що я прокидаюся:

а) часто; б) зрідка; в) практично ніколи.

91. Я кожен день прочитую всю газету:

а) так; б) важко сказати; в) немає.

92. До дня народження, до свят:

а) я люблю робити подарунки; б) важко відповісти;

в) вважаю, що покупка подарунків - кілька неприємний обов'язок.

93. Дуже не люблю бувати там, де немає з ким поговорити:

а) вірно; б) не впевнений; в) невірно.

94. У школі я вважав за краще:

а) російську мову; б) важко сказати; в) математику.

95. Дехто затаїв злобу проти мене:

а) так; б) не знаю; в) немає.

96. Я охоче беру участь у громадському житті, в роботі різних комісій і т.д.:

а) так; б) щось середнє; в) немає.

97. Я твердо переконаний, що начальник може бути не завжди правий, але завжди має можливість настояти на своєму:

а) так; б) не впевнений; в) немає.

98. Яке з наступних слів не підходить до двох інших:

а) будь-якої; б) кілька; в) велика частина.

99. У веселій компанії мені буває незручно дурити разом з іншими:

а) так; б) по-різному; в) немає.

100. Якщо я зробив якийсь промах в суспільстві, то досить швидко забуваю про нього:

а) так; б) щось середнє; в) немає.

**Тест комунікативних умінь Л. Міхельсона (адаптація Ю.З. Гільбуха).**

1. Хтось каже вам: «Мені здається, що ви чудова людина». Ви завжди в подібних ситуаціях:
  - а) говорите: «Ні, що ви! Я таким не є»; б) говорите з посмішкою: «Дякую, я дійствительночеловеквидающійся (щаяся)»; в) говорите: «Спасибі»; г) нічого не говорите і при цьому червонієте; д) говорите: «Так, я думаю, що відрізняюся від інших і в кращу сторону».
2. Хтось робить дію або вчинок, які, на вашу думку, є чудовими. У таких випадках ви зазвичай '
  - а) чините так, як якщо б це дію НЕ було настільки чудовим, і при цьому говорите: «Нормально!»; б) говорите: «Це було чудово, але я бачив результати і краще»; в) нічого не говорите; г) говорите: «Я можу зробити набагато краще»; д) говорите: «Це дійсно чудово!».
3. Ви займаєтеся справою, яке вам подобається, і думаєте, що у вас все виходить дуже добре. Хтось каже вам: «Мені це не подобається!» Зазвичай в таких випадках ви.
  - а) говорите: «Ви дурень!»; б) говорите: «Я все ж думаю, що це заслуговує гарної оцінки»; в) говорите: «Ви маєте рацію», хоча насправді не згодні з цим; г) говорите: «Я думаю, що це видатний рівень. Що ви в цьому розумієте»; д) відчуваєте себе ображеним (ною) і нічого не говорите у відповідь.
4. Ви забули взяти з собою якийсь предмет і хтось говорить вам: «Ви такий (а я) тюхтій! Ви забули б і свою голову, якщо це було можливо». Зазвичай ви у відповідь:
  - а) говорите: «У всякому разі, я тлумачні вас. Крім того, що ви в цьому розумієте!»; б) говорите: «Так, ви маєте рацію. Іноді я веду себе, як тюхтій»;

в) говорите: «Якщо хтось і тюхтій, то це ви»; г) говорите: «У всіх людей є недоліки. Я не заслуговую такої оцінки»; д) нічого не говорите або взагалі ігноруєте цю заяву.

5. Хтось, з ким ви домовилися зустрітися, запізнився на 30 хв, і це вас засмутило. Запізнився не дає ніяких пояснень своєму запізненню. У відповідь ви зазвичай:

а) говорите: «Я засмучений (а) тим, що ви змусили мене стільки чекати»; б) говорите: «Я все думав (а), коли ж ви прийдете»; в) говорите: «Це був останній раз, коли я змусив (а) себе вас чекати»; г) нічого не говорите цій людині; д) говорите: «Ви ж обіцяли! Як ви посміли так спізнитися!».

6. Вам потрібно, щоб хтось щось для вас зробив. Зазвичай в таких випадках ви.

а) нікого ні про що не просите; б) говорите: «Ви повинні зробити це для мене»; в) говорите: «Не могли б ви зробити для мене одну річ?», після чого пояснюєте суть справи; г) злегка натякаєте, що ви потребуєте в послугі цієї людини; д) говорите: «Я дуже хочу, щоб ви зробили це для мене».

7. Ви знаєте, що хтось відчуває себе засмученим. Зазвичай в таких ситуаціях ви:

а) говорите: «Ви виглядаєте засмученими. Нс чи можу я чимось допомогти?»; б) перебуваючи поруч з цією людиною, не заводьте розмови про його стан; в) говорите: «У Вас якась неприємність?»; г) нічого не говорите і залишаєте цю людину наодинці з собою; д) сміючись говорите: «Ви просто як велика дитина!»

8. Ви відчуваєте себе засмученим (ой), а хтось каже: «Ви виглядаєте засмученими (ой)». Зазвичай в таких ситуаціях ви:

а) негативно качаєте головою або ніяк НЕ реагуєте; б) говорите: «Це не ваша справа!»; в) говорите: «Так, я трохи засмучений. Дякую за участь»; г) говорите: «Дурниці»; д) говорите: «Я засмучений (а), залиште мене одного (одну)».

9. Хтось засуджує вас за помилку, здійснену іншою людиною. У таких випадках ви зазвичай:

а) говорите: «Ви з глузду з'їхали!»; б) говорите: «Це не моя вина. Цю помилку зробив хтось інший»; в) говорите: «Я не думаю, що це моя вина»; г) говорите: «Дайте мені спокій, ви не знаєте, що ви говорите»; д) приймаєте свою провину або нічого не говорите.

10. Хтось просить вас зробити що-небудь, але ви не знаєте, чому це повинно бути зроблено. Зазвичай в таких випадках ви:

а) говорите: «Це не має ніякого сенсу, я не хочу це робити»; б) виконуєте прохання і нічого не говорите; в) говорите: «Це дурість, я не збираюся цього робити»; г) перш ніж виконати прохання, говорите: «Поясніть, будь ласка, чому це повинно бути зроблено»; д) говорите: «Якщо ви цього хочете ...», - після чого виконуєте прохання.

11. Хтось говорить вам, що, на його думку, те, що ви зробили, чудово. У таких випадках ви зазвичай:

а) говорите: «Так, я зазвичай це роблю краще, ніж більшість інших людей»; б) говорите: «Ні, це не так вже й здорово»; в) говорите: «Правильно, я дійсно це роблю краще за всіх»; г) говорите: «Спасибі»; д) ігноруєте почуте і нічого не відповідаєте.

12. Хтось був дуже люб'язний з вами. У таких випадках зазвичай ви:

а) говорите: «Ви дійсно були дуже люб'язні по відношенню до мене»; б) дієте так, ніби ця людина не була настільки люб'язний до вас, а ви кажете: «Так, спасибі»; в) говорите: «Ви вели себе по відношенню до мене цілком нормально, але я заслуговую більшого»; г) ігноруєте цей факт і нічого не говорите; д) говорите: «Ви вели себе по відношенню до мене недостатньо добре».

13. Ви розмовляєте з приятелем дуже голосно, і хтось говорить вам:

«Вибачте, але ви ведете себе занадто шумно». У таких випадках ви зазвичай:

а) негайно припиняєте бесіду; б) говорите: «Якщо вам це не подобається, провалюйте звідси»; в) говорите: «Вибачте, я буду говорити тихіше», - після

чого розмовляєте приглушеним голосом; г) говорите: «Вибачте» - і припиняєте бесіду; д) говорите: «Все в порядку» - і продовжуєте голосно розмовляти.

14. Ви стоїте в черзі, і хтось стає попереду вас. Зазвичай в таких випадках ви:

а) неголосно коментуєте це, ні до кого не звертаючись, наприклад: «Деякі люди поводяться дуже нервово»; б) говорите: «Ставайте в кінець черги!»; в) нічого не говорите цій людині; г) говорите голосно: «Вийди з черги, ти, нахаба!»; д) говорите: «Я зайняв (а) чергу раніше вас. Будь ласка, встаньте в кінець черги ».

15. Хтось робить щось таке, що вам не подобається і викликає у вас сильне роздратування. Зазвичай в таких випадках ви:

а) вигукували: «Ви дурень, я ненавиджу вас!»; б) говорите: «Я сердитий (а) на вас. Мені не подобається те, що ви робите »; в) дієте так, щоб нашкодити цій людині, але нічого йому не кажіть; г) говорите: «Я розсерджений (а). Ви мені не подобаетесь"; д) ігноруєте цю подію і нічого не говорите цій людині.

16. Хтось має щось таке, чим ви хотіли б користуватися. Зазвичай в таких випадках ви:

а) говорите цій людині, щоб він дав вам цю річ; б) стримуєтеся від всяких прохань; в) відбираєте цю річ; г) говорите цій людині, що ви хотіли б користуватися цим предметом, і потім просите його у нього; д) міркуєте про цей предмет, але не просите його.

17. Хтось запитує, чи може він отримати у вас певний предмет на тимчасове користування, але так як це новий предмету вам не хочеться його позичати.

У таких випадках ви зазвичай:

а) говорите: «Ні, я тільки що отримав його і не хочу з ним розлучатися; може бути коли-небудь потім »; б) говорите: «Взагалі-то я не хотів би його давати, але ви можете скористатися ним»; в) говорите: «Ні, придбайте свій!»; г) позичаєте цей предмет всупереч своєму бажанню; д) говорите: «Ви з глузду з'їхали!»

18. Якiсь люди ведуть бесiду про хобi, яким займається i ви. Ви хотiли б приєднатися до розмови. У таких випадках ви зазвичай:

а) нiчого не говорите; б) перериваєте бесiду i вiдразу ж починаєте розповiдати про свої успiхи в цьому заняттi; в) пiдходите ближче до бесiдующим i при слушнiй нагодi вступаєте в розмову; г) пiдходите ближче i очiкуєте, коли спiврозмовники звернуть на вас увагу; д) перериваєте бесiду i негайно починаєте говорити про те, як сильно вам подобається це заняття.

19. Ви займаєтеся своїм хобi, а хтось запитує: «Що ви робите?» Зазвичай ви:

а) говорите: «О, це дрiбниця» або «Та нiчого особливого»; б) говорите: «Не заважайте, хiба ви не бачите, що я зайнятий (а)?»; в) продовжуєте мовчки працювати; г) говорите: «Це зовсiм вас не стосується»; д) припиняєте роботу i пояснюєте, що саме ви робите.

20. У вашiй присутностi хтось спiткнувся i впав. У таких випадках ви:

а) розсмиyвшись, говорите: «Чому ви не дивiться пiд ноги?»; б) говорите: «У вас все в порядку? Може бути я щось можу для вас зробити?»; в) питаєте: «Що трапилося?»; г) говорите: «Це все вибоiни на тротуарi»; д) не реагуєте на цю подiю.

21. Ви стукнулися головою о полку i набили шишку. Хтось каже: «З вами все в порядку?» Зазвичай ви:

а) говорите: «Я прекрасно себе почуваю. Залиште мене в спокоi!"; б) нiчого не говорите, iгноруете цю людину; в) говорите: «Чому ви не займаєтеся своєю справою?»; г) говорите: «Нi, я забiй свою голову, спасибi за увагу до мене»; д) говорите: «Дурницi, у мене все буде в порядку».

22. Ви допустили помилку, але вина за неi покладено на кого-то другого.

Зазвичай в таких випадках ви:

а) нiчого не говорите; б) говорите: «Це їх помилка!»; в) говорите: «Цю помилку допустив (а) я»; г) говорите: «Я не думаю, що це зробила ця людина»; д) говорите: «Его їх гiрка доля».

23. Ви відчуваєте себе ображеним (ноi) словами, сказаними ким-то на вашу адресу. У таких випадках ви зазвичай:

- а) ідіть геть від цієї людини, не сказавши йому, що він вас засмутив;
- б) заявляєте цій людині, щоб він не смів більше цього робити;
- в) нічого не говорите цій людині, хоча відчуваєте себе ображеним (ой);
- г) в свою чергу ображаєте цю людину; д) заявляєте цій людині, що вам не подобається те, що він сказав, і що він не повинен цього робити знову.

24. Хтось часто перебиває вас, коли ви говорите. Зазвичай в таких випадках

- ви: а) говорите: «Вибачте, але я хотів (ла) би закінчити свою розповідь»;
- б) говорите: «Так не роблять. Можу я продовжити свою розповідь? »;
- в) перериваєте цю людину, відновлюючи свою розповідь; г) нічого не говорите, дозволяючи іншій людині продовжувати свою промову; д) говорите: «Замовкніть! Ви мене перебили! »

25. Хтось просить вас зробити щось, що завадило б вам здійснити свої тани.

У цих умовах ви зазвичай:

- а) говорите: «Я дійсно мав (а) інші плани, але я зроблю те, що ви хочете»;
- б) говорите: «Ні в косм разі! Пошукайте кого-небудь ще »;
- в) говорите: «Добре, я зроблю те, що ви хочете»;
- г) говорите: «Відійдіть, залиште мене в спокої»;
- д) говорите: «Я вже приступив (а) до здійснення інших планів. Може бути, коли-небудь потім ».

26. Ви бачите кого-то, з ким хотіли б зустрітися і познайомитися. У цій ситуації ви зазвичай: а) радісно гукає цієї людини і йдете йому назустріч; б) підходите до цієї людини, представляєтеся і починаєте розмову; в) підходите до цієї людини і чекаєте, коли він заговорить з вами; г) підходите до цієї людини і починаєте розповідати про ваші успіхи; д) нічого не говорите цій людині.

27. Хтось, кого ви раніше не зустрічали, зупиняється і гукає вас вигуком «Привіт!» У таких випадках ви зазвичай: а) говорите: «Що вам треба?»; б) нічого не говорите; в) говорите: «Дайте мені спокій»; г) вимовляєте у відповідь «Привіт!», представляєтеся і просите цю людину представитися в свою чергу; д) киваєте головою, вимовляєте «Привіт!» і проходите мимо.

**Методика діагностики комунікативної толерантності В.В. Бойко.**

1. Ви не вмієте або не хочете розуміти або приймати індивідуальність інших людей.

- 1) Повільні люди зазвичай діють мені на нерви
- 2) Мене дратують метушливі, непосидючі люди
- 3) Галасливі дитячі ігри я переносую з працею
- 4) Оригінальні, нестандартні яскраві особистості частіше віє діють на мене негативно
- 5) Бездоганний у всіх відношеннях людина насторожив би мене

2. Оцінюючи поведінку, образ думок або окремі характеристики людей, ви розглядаєте як еталон самого себе.

- 1) Мене зазвичай виводить з рівноваги некмітливий співрозмовник
- 2) Мене дратують любителі поговорити
- 3) Я б обтяжувався розмовою з байдужим для мене попутником в поїзді, літаку, якби він проявив ініціативу
- 4) Я б обтяжувався розмовами випадкового попутника, який поступається мені за рівнем знань і культури
- 5) Мені важко знайти спільну мову з партнерами іншого інтелектуального рівня, ніж у мене

3. Ви категоричні чи консервативні в оцінках людей.

- 1) Сучасна молодь викликає неприємні почуття своїм зовнішнім виглядом (зачіски, косметика, одяг)
- 2) Так звані «нові» зазвичай - Виробляються неприємне враження або безкультур'ям, або рвацтвом
- 3) Представники деяких національностей в моєму оточенні відверто несимпатичні мені
- 4) Є тип чоловіків (жінок), який я не виношую
- 5) Терпіти не можу ділових партнерів з низьким професійним рівнем

4. Ви не вмієте приховувати чи хоча б згладжувати неприємні почуття, які виникають при зіткненні з некомунікабельними якостями у партнерів.

- 1) Вважаю, що на грубість треба відповідати тим же
- 2) Мені важко приховати, якщо людина мені чимось неприємний
- 3) Мене дратують люди, які прагнуть в суперечці настояти на своєму
- 4) Мені неприємні самовпевнені люди
- 5) Зазвичай мені важко втриматися від зауваження на адресу озлобленого або нервового людини, який зштовхається в транспорті

5. Ви прагнете переробити, перевиховати свого партнера .

- 1) Я маю звичку повчати оточуючих
- 2) Невиховані люди обурюють мене
- 3) Я часто ловлю себе на тому, що намагаюся виховати кого-небудь
- 4) Я за звичкою постійно роблю кому-небудь зауваження
- 5) Я люблю командувати близькими

6. Вам хочеться підігнати партнера під себе , зробити його зручним.

- 1) Мене дратують люди похилого віку, коли в годину пік вони виявляються в міському транспорті або в магазинах
- 2) Жити в номері готелю зі сторонньою людиною для мене просто катування
- 3) Коли партнер не погоджується в чомусь з моєї правильною позицією, зазвичай це дратує мене
- 4) Я проявляю нетерпіння, коли мені заперечують
- 5) Мене дратує, якщо партнер робить щось по-своєму, не так, як мені того хочеться

7. Ви не вмієте прощати іншому його помилки , незручність , ненавмисно заподіяні вам неприємності.

- 1) Зазвичай, я сподіваюся, що моїм кривдникам дістанеться по заслугах
- 2) Мене часто дорікають в буркотливості
- 3) Я довго пам'ятаю завдані мені образи тими, кого я ціную або поважаю

4) Не можна прощати товаришам по службі безтактні жарти

5) Якщо діловий партнер ненавмисно зачепить моє самолюбство, я на нього проте ображуся

8. Ви нетерпимі до фізичного або психічного дискомфорту, в якому опинився партнер.

1) Я засуджую людей, які плачуться в чужу жилетку

2) Внутрішньо я не схвалюю колег (приятелів), які при нагоді розповідають про своїх близьких

3) Я намагаюся йти від розмови, коли хто-небудь починає скаржитися на своє сімейне життя

4) Зазвичай я без особливої уваги вислуховую сповіді друзів (подруг)

5) Мені іноді подобається позлити кого-небудь з рідних або друзів

9. Ви погано пристосовуєтеся до характерів, звичок, установок або домаганням інших.

1) Як правило, мені важко йти на поступки партнерам

2) Мені важко знаходити спільну мову з людьми, у яких поганий характер

3) Зазвичай я насилу пристосовуюся до нових партнерів по спільній роботі

4) Я віддаю перевагу не підтримувати відносини з дещо дивними людьми

5) Найчастіше я з принципу наполягаю на своєму, навіть якщо розумію, що партнер прав

**Методика діагностики рівня емпатичних здібностей В.В. Бойко.**

1. У мене є звичка уважно вивчати обличчя і поведження людей, щоб зрозуміти їх характер, схильності, здібності. а) згоден, б) не згоден
2. Якщо оточуючі проявляють ознаки нервозності, я звичайно залишаюся спокійним. а) згоден, б) не згоден
3. Я більше довіряю доводам свого розуму, ніж інтуїції. а) згоден, б) не згоден
4. Я вважаю цілком доречним для себе цікавитися домашніми проблемами товаришів по службі. а) згоден, б) не згоден
5. Я можу легко ввійти в довіру до людини, якщо буде потрібно. а) згоден, б) не згоден
6. Звичайно я з першої ж зустрічі угадую «близьку душу» у новій людині. а) згоден, б) не згоден
7. Я з цікавості звичайно заводжу розмову про життя, роботу, політику з випадковими попутниками в потязі, автобусі, літаку. а) згоден, б) не згоден
8. Я втрачаю душевну рівновагу, якщо оточуючі чимось пригноблені. а) згоден, б) не згоден
9. Моя інтуїція – більш надійний засіб розуміння оточуючих, ніж знання або досвід. а) згоден, б) не згоден
10. Проявляти цікавість до внутрішнього світу іншої особистості – безтактно. а) згоден, б) не згоден
11. Часто своїми словами я завдаю болу близьким мені людям, не помічаючи цього. а) згоден, б) не згоден
12. Я легко можу уявити себе якою-небудь твариною, відчутти її звички і стани. а) згоден, б) не згоден
13. Я рідко міркую про причини вчинків людей, що безпосередньо мене стосуються. а) згоден, б) не згоден

14. Я рідко приймаю близько до серця проблеми своїх друзів. а) згоден, б) не згоден
15. Звичайно за кілька днів я почуваю, що щось повинно трапитися з близькою мені людиною, і чекання виправдовуються. а) згоден, б) не згоден
16. У спілкуванні з діловими партнерами звичайно намагаюся уникати розмов про особисте. а) згоден, б) не згоден
17. Іноді близькі дорікають мене в черствості, неувважності до них. а) згоден, б) не згоден
18. Мені легко вдається, наслідуючи людей, копіювати їхню інтонацію, міміку. а) згоден, б) не згоден
19. Мій цікавий погляд часто бентежить нових партнерів. а) згоден, б) не згоден
20. Чужий сміх звичайно заражає мене. а) згоден, б) не згоден
21. Часто, діючи навмання, я, проте, знаходжу правильний підхід до людини. а) згоден, б) не згоден
22. Плакати від щастя нерозумно. а) згоден, б) не згоден
23. Я здатний цілком злитися з коханою людиною, ніби розчинившись уній. а) згоден, б) не згоден
24. Мені рідко зустрічалися люди, яких я розумів би без зайвих слів. а) згоден, б) не згоден
25. Я мимоволі або з цікавості часто підслухую розмови сторонніх людей. а) згоден, б) не згоден
26. Я можу залишатися спокійним, навіть якщо всі навколо мене хвилюються. а) згоден, б) не згоден
27. Мені простіше підсвідомо відчутти сутність людини, ніж зрозуміти її, «розклавши по поличках». а) згоден, б) не згоден
28. Я спокійно ставлюся до дрібних неприємностей, що трапляються у когонебудь із членів родини. а) згоден, б) не згоден
29. Мені було б важко задушевно, довірчо розмовляти з настороженою, замкненою людиною. а) згоден, б) не згоден

30. У мене творча натура - поетична, художня, артистична. а) згоден, б) не згоден
31. Я без особливої цікавості вислуховую сповіді нових знайомих. а) згоден, б) не згоден
32. Я засмучуюся, якщо бачу людину, що плаче. а) згоден, б) не згоден
33. Моє мислення більше відрізняється конкретністю, строгістю, послідовністю, ніж інтуїцією. а) згоден, б) не згоден
34. Коли друзі починають говорити про свої неприємності, я намагаюся перевести розмову на іншу тему. а) згоден, б) не згоден
35. Якщо я бачу, що у когось із близьких погано на душі, то звичайно утри-муюся від розпитувань. а) згоден, б) не згоден
36. Мені важко зрозуміти, чому дрібниці можуть так сильно засмучувати людей. а) згоден, б) не згоден

**Анкета-опитувальник самооцінки комунікативної компетентності.**

1. Вкажіть вашу стать:
  - а) Чоловік; б) Жінка
2. Вкажіть ваш вік:
  - а) 25-30 років; б) 31-35 років; в) 36-40 років;
  - г) 41-45 років; д) 46-50 років; е) 51-55 років
3. Вкажіть вашу освіту:
  - а) середня; б) вища; в) магістратура
4. Вкажіть ваш стаж консольтування:
  - а) до 5 років; б) від 6 до 10 років;
  - в) від 11 до 15 років; г) від 16 до 20 років
5. Вкажіть сферу вашої діяльності:
  - а) Психолог-консультант;
  - б) Клінічний психолог;
  - в) Організаційний психолог;
  - г) Шкільний психолог
6. Я вважаю, що маю високий рівень комунікативної компетентності.
  - а) так б) важко відповісти в) ні
7. Мені легко встановлювати контакт з різними людьми.
  - а) так б) іноді в) ні
8. Я впевнено почуваю себе в будь-яких комунікативних ситуаціях.
  - а) так б) іноді в) ні
9. Я здатний ефективно вирішувати конфліктні ситуації.
  - а) так б) іноді в) ні
10. Я вмію чітко і переконливо висловлювати свої думки.
  - а) так б) іноді в) ні
11. Мені легко адаптуватися до різних комунікативних ситуацій.
  - а) так б) іноді в) ні

12. Я володію широким набором комунікативних технік і прийомів.

а) так б) важко відповісти в) ні

13. Я здатний ефективно управляти груповою динамікою.

а) так б) іноді в) ні

14. Мені легко виступати перед аудиторією.

а) так б) іноді в) ні

15. Я вмю ефективно проводити переговори.

а) так б) іноді в) ні

16. Я здатний встановлювати глибокий психологічний контакт.

а) так б) іноді в) ні

17. Мені легко розпізнавати маніпуляції в спілкуванні.

а) так б) іноді в) ні

18. Я вмю керувати своїм емоційним станом у спілкуванні.

а) так б) іноді в) ні

19. Я здатний ефективно працювати з "важкими" клієнтами.

а) так б) іноді в) ні

20. Мені легко адаптувати свій комунікативний стиль до особливостей співрозмовника.

а) так б) іноді в) ні

21. Я постійно працюю над вдосконаленням своєї комунікативної компетентності.

а) так б) іноді в) ні

### **Програма розвитку комунікативної компетентності психолога**

Перший модуль *«Теоретичні основи ефективної комунікації»* розрахований на 12 годин і передбачає поглиблення знань учасників про сутність, структуру та функції комунікації, основні теорії та моделі комунікативного процесу, психологічні механізми впливу в процесі спілкування. Особлива увага приділяється специфіці професійної комунікації психолога, етичним аспектам спілкування з клієнтами.

*Перший модуль складається з 4 блоків:*

1. Міні лекція на тему *«Основи міжособистісної комунікації. Визначення комунікації як процесу взаємодії. Основи рівнів комунікації: міжособистісна, групова, масова. Ключові аспекти ефективної комунікації: точність, ясність, релевантність.»*

2. Лекція на тему *«Психологічні механізми комунікації. Перцептивні, когнітивні та емоційні процеси в комунікації. Основні ролі емпатії в професійному спілкуванні. Вплив стереотипів і когнітивних упереджень на сприйняття співрозмовника. Діючі механізми впливу, такі як переконання, навіювання, маніпуляція.»*

3. Міні лекція на тему *«Теорії та моделі комунікації. Класичні моделі комунікації, теорія «двохступеневого потоку» інформації, модель трансакційного аналізу Еріка Берна. Теорії невербальної комунікації – модель Мерабіана про вплив жестів, тону голосу та слів. Екологічна теорія комунікації.»*

4. Дискусійні сесії на тему *«Етичні аспекти професійної комунікації. Принципи конфіденційності та професійної етики у спілкуванні з клієнтами. Використання ненасильницького спілкування, як етичної основи. Уникнення маніпулятивної поведінки в професійній взаємодії. Роль етики в побудові довіри та створенні комфортної комунікативної атмосфери в спілкуванні з клієнтом.»*

Другий модуль *«Активне слухання та емпатійне реагування»* також триває 12 годин і спрямований на розвиток ключових комунікативних навичок психолога. Учасники опановують техніки активного слухання, вчать розпізнавати та адекватно реагувати на емоційні стани клієнтів, розвивають здатність до емпатійного розуміння. Значна увага приділяється практичному відпрацюванню навичок через рольові ігри та аналіз реальних ситуацій з практики учасників.

*Другий модуль складається з 4 блоків:*

1. Міні лекція на тему «Основи активного слухання. Поняття активного слухання та його роль у професійній діяльності психолога. Етапи активного слухання: сприйняття, розуміння, перевірка правильності інтерпретації. Бар'єри ефективного слухання: оцінка, упередження, неуважність. Техніки активного слухання: парафраз, рефлексія, уточнення.»

2. Лекція на тему «Емпатія в професійній взаємодії. Сутність емпатії: розуміння емоційного стану клієнта. Види емпатії: когнітивна, емоційна, співпереживання. Емпатійне слухання як засіб створення довіри.» Вправи на розвиток емпатії – «Відчуй стан клієнта».

3. Лекція на тему «Невербальні аспекти активного слухання. Важливість невербальних сигналів у слуханні: жести, міміка, поза. Інструменти невербального підтвердження розуміння: кивок, контакт очей. Аналіз типових помилок невербальної взаємодії.» Вправи для покращення невербального реагування – «Дзеркальне слухання».

4. Дискусійні сесії на тему «Стратегії конструктивного зворотного зв'язку. Роль зворотного зв'язку у професійній комунікації. Поняття «я-послань» у психологічному консультуванні. Помилки у зворотному зв'язку: критика, засудження, надмірний фокус на негативі.» Практична вправа: побудова конструктивного зворотного зв'язку для конкретних ситуацій у роботі з тривожними клієнтами.

Третій модуль *«Емоційна саморегуляція та управління стресом»* розрахований на 12 годин і зосереджений на розвитку навичок емоційного

самоконтролю та стресостійкості. Учасники знайомляться з різними техніками емоційної саморегуляції, вчать розпізнавати ознаки професійного вигорання та застосовувати методи його профілактики. Особлива увага приділяється розвитку навичок управління емоційним станом в складних комунікативних ситуаціях.

*Третій модуль складається з 4 блоків:*

1. Міні лекція на тему «Основи емоційної саморегуляції. Сутність емоційної саморегуляції: контроль над емоційними реакціями. Фактори, що впливають на здатність до саморегуляції. Механізми емоційної саморегуляції: когнітивний, поведінковий та фізіологічний.» Практична вправа: аналіз власних емоційних тригерів і розробка плану управління ними.

2. Лекція на тему «Стратегії управління стресом у професійній діяльності. Поняття стресу: фактори, які викликають стрес у психологічній практиці. Техніки зниження стресу: релаксація, медитація, дихальні практики.» Практична вправа: Техніка дихання «4-7-8» для зниження рівня стресу у складних ситуаціях.

3. Лекція на тему «Профілактика професійного вигорання. Ознаки професійного вигорання: емоційне виснаження, деперсоналізація, зниження ефективності. Методи запобігання вигоранню: баланс роботи і відпочинку, підтримка колег, регулярні супервізії.» Практична вправа: Створення особистого плану профілактики професійного вигорання.

4. Супервізія з управління емоціями у складних комунікативних ситуаціях. Розпізнавання емоційних станів клієнта та їхній вплив на психолога. Техніки стабілізації емоцій у кризових ситуаціях. Вправа на розвиток асертивності та управління конфліктами – «Контроль емоцій через повторне формулювання». Практика управління власними емоціями під час роботи з клієнтом у стані гніву.

Четвертий модуль *«Комунікативна толерантність та робота з «важкими» клієнтами»* триває 12 годин і спрямований на підвищення здатності психологів ефективно взаємодіяти з різними категоріями клієнтів.

Учасники аналізують власні стереотипи та упередження, вчать проявляти толерантність до індивідуальних особливостей клієнтів. Значна увага приділяється розвитку навичок роботи з «важкими» клієнтами: агресивними, маніпулятивними, залежними тощо.

*Четвертий модуль складається з 4 блоків:*

1. Лекція на тему «Особливості роботи з агресивними клієнтами. Види агресії: вербальна, пасивно-агресивна, фізична загроза. Психологічні причини агресії: стрес, незадоволені потреби, захисні реакції. Техніки деескалації конфлікту: збереження спокою, активне слухання, створення відчуття безпеки.» Практична вправа: розігрування сценарію агресивної поведінки клієнта з моделюванням ефективної відповіді.

2. Супервізія на тему «Робота з маніпулятивними клієнтами. Ознаки маніпулятивної поведінки: провокація вини, емоційний шантаж, зміна теми. Стратегії взаємодії: визначення меж, фокус на конкретних цілях, уникнення емоційної залученості.» Практична вправа: аналіз кейсів маніпуляцій та формування асертивної відповіді.

3. Міні лекція на тему «Взаємодія з клієнтами у стані кризи. Ознаки кризового стану: емоційна розгубленість, когнітивне перевантаження, тривога. Стратегії кризового консультування: стабілізація стану, короткострокове планування, надання підтримки.» Практична вправа: моделювання консультації з клієнтом, який переживає втрату чи серйозні життєві зміни.

4. Робота із залежними клієнтами. Типи залежностей, які бувають: хімічні (алкоголь, наркотики), поведінкові (гемблінг, інтернет, ігри). Підходи до роботи: мотиваційне інтерв'ю, моделі стадій змін. Виклики у роботі з залежними клієнтами: заперечення проблеми, низька мотивація до змін. Практична вправа: використання технік мотиваційного інтерв'ю для підвищення готовності клієнта до змін.

П'ятий модуль *«Конфліктологічна компетентність психолога»* розрахований на 12 годин і зосереджений на розвитку навичок

конструктивного вирішення конфліктів у професійній діяльності. Учасники вивчають природу та динаміку конфліктів, опановують різні стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях, вчать проводити медіацію конфліктів між клієнтами. Особлива увага приділяється розвитку навичок асертивної поведінки та ненасильницького спілкування.

*П'ятий модуль складається з 4 блоків:*

1. Лекція на тему «Типологія конфліктів у професійній взаємодії. Які бувають види конфліктів: міжособистісні, внутрішньоособистісні, організаційні. Фактори, що провокують конфлікти в професійній сфері психолога. Етапи розвитку конфлікту: латентний, відкритий, постконфліктний.» Практична вправа: класифікація реальних або змодельованих конфліктів у професійній діяльності.

2. Міні лекція на тему «Стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях. Моделі поведінки клієнтів: конкуренція, уникання, співпраця, компроміс, пристосування. Вибір відповідної стратегії поведінки залежно від типу конфлікту.» Практична вправа: моделювання конфліктних ситуацій із застосуванням різних стратегій вирішення.

3. Міні лекція на тему «Ненасильницьке спілкування у вирішенні конфліктів. Принципи ненасильницького спілкування: спостереження, почуття, потреби, прохання. Використання «я-послань» для зниження емоційної напруги.» Практична вправа: формулювання «я-послань» у конфліктному контексті.

4. Практична робота з техніками медіації та фасилітації конфліктів. Роль психолога як медіатора у професійних та особистих конфліктах. Фасилітація як спосіб управління груповими конфліктами. Інструменти медіації: активне слухання, нейтральність, створення безпечного середовища. Практична вправа: розігрування ролі медіатора у змодельованому конфлікті.

Шостий модуль «Невербальна комунікація та публічні виступи» триває 12 годин і спрямований на вдосконалення навичок невербального спілкування та презентації. Учасники вчать «читати» невербальні сигнали клієнтів,

використовувати мову тіла для підвищення ефективності комунікації. Значна увага приділяється розвитку навичок публічних виступів, проведення презентацій та тренінгів.

*Шостий модуль складається з 4 блоків:*

1. Міні лекція на тему «Роль невербальної комунікації у професійній взаємодії з клієнтом. Співвідношення вербальної та невербальної комунікації у спілкуванні. Основні функції невербальної комунікації: доповнення, заміна, підсилення вербальних сигналів. Вплив невербальних проявів на встановлення довіри та ефективність взаємодії.» Практична вправа: аналіз відеозаписів професійної комунікації для визначення невербальних сигналів.

2. Лекція на тему «Основні елементи невербальної комунікації. Міміка, жести, поза, проксемика – дистанція у спілкуванні. Значення паралінгвістики: тон голосу, паузи, тембр. Різниця у сприйнятті невербальних сигналів у різних культурах.» Практична вправа: гра «Зрозумій емоцію» – учасники демонструють емоції за допомогою невербальних сигналів, а інші вгадують.

3. Практичний кейс з розпізнавання прихованих емоцій через невербальні сигнали у публічних виступах. Поняття, техніки розпізнавання мікровиразів у публічних виступах. Роль невербальних сигналів у виявленні нещирості. Практична вправа: перегляд та аналіз мікровиразів у відеофрагментах із реальними кейсами.

4. Лекція на тему «Використання невербальної комунікації для підвищення ефективності спілкування. Створення позитивного враження через невербальні засоби. Контроль власної невербальної поведінки для зниження напруги в комунікації.» Практична вправа: вправа на узгодженість вербальних і невербальних сигналів – рольова гра з акцентом на невербальну підтримку.