

**Міністерство освіти і науки України**  
**Тернопільський національний технічний університет імені Івана**  
**Пулюя**

---

Факультет економіки та менеджменту (ФЕМ)

Кафедра Психології

## **КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

на здобуття освітнього ступеня

Бакалавра

на тему: **РОЗВИТОК КОМУНІКАТИВНИХ ЗДІБНОСТЕЙ ЯК**  
**ПРОФЕСІЙНО ВАЖЛИВОЇ ЯКОСТІ МАЙБУТНЬОГО ПСИХОЛОГА**

Виконала: студентка Бакрив Марія Віталіївна  
4 курс, група БПз-41  
Спеціальність 053 «Психологія»

\_\_\_\_\_ Бакрив М.В.

Керівники \_\_\_\_\_ Чорна І.М.

Нормконтроль \_\_\_\_\_ Періг І.М.

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_ Чорна І.М.

Рецензент \_\_\_\_\_ Гарматюк О.О.

Тернопіль 2026



## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	4
<b>РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ ЗДІБНОСТЕЙ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ</b> .....	8
1.1. Поняття комунікативних здібностей у психологічній науці.....	8
1.2. Комунікативні здібності як професійно важлива якість діяльності психолога.....	16
1.3. Психолого-педагогічні умови розвитку комунікативних здібностей у майбутніх психологів .....	21
Висновки до розділу I.....	27
<b>РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ ЗДІБНОСТЕЙ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ</b> .....	29
2.1. Організація дослідження та характеристика вибірки респондентів.....	29
2.2. Методики дослідження комунікативних здібностей майбутніх психологів .....	33
2.3. Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження .....	38
Висновки до розділу II .....	43
<b>РОЗДІЛ III. ПРОГРАМА РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ ЗДІБНОСТЕЙ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ</b> .....	46
3.1. Розробка тренінгової програми розвитку комунікативних здібностей.....	46
3.2. Опис структури та змісту тренінгових занять.....	49
3.3. Методичні рекомендації щодо розвитку комунікативних здібностей майбутніх психологів .....	55
Висновки до розділу III .....	60
<b>РОЗДІЛ IV. БЕЗПЕКА ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ, ОСНОВИ ОХОРОНИ ПРАЦІ</b> .....	62
<b>ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ</b> .....	68
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	70
<b>ДОДАТКИ</b> .....	76

## ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасному суспільстві професійна діяльність психолога набуває особливого значення, оскільки вона безпосередньо пов'язана з наданням психологічної допомоги людині, підтримкою її психічного здоров'я, вирішенням міжособистісних конфліктів та сприянням гармонійному розвитку особистості. Ефективність роботи психолога значною мірою залежить від рівня сформованості його професійно важливих якостей, серед яких одне з провідних місць займають комунікативні здібності.

Комунікативні здібності забезпечують успішну взаємодію психолога з клієнтами, колегами та іншими учасниками професійного процесу. Вони включають уміння встановлювати психологічний контакт, слухати та розуміти співрозмовника, правильно інтерпретувати вербальні й невербальні сигнали, будувати довірливі стосунки, ефективно передавати інформацію та підтримувати конструктивний діалог. Для майбутнього психолога ці здібності є необхідною умовою професійної компетентності та успішного виконання професійних функцій.

Особливого значення розвиток комунікативних здібностей набуває у процесі професійної підготовки студентів-психологів у закладах вищої освіти. Саме в цей період формується система професійних знань, умінь і навичок, а також відбувається розвиток особистісних якостей, необхідних для подальшої практичної діяльності. Разом із тим аналіз психолого-педагогічної літератури свідчить, що проблема формування комунікативних здібностей майбутніх психологів потребує подальшого теоретичного осмислення та практичного дослідження.

Актуальність теми зумовлена зростаючими вимогами до професійної підготовки психологів, необхідністю розвитку їхніх комунікативних якостей та потребою впровадження ефективних методів і програм розвитку

комунікативних здібностей у процесі навчання. Це визначило вибір теми дослідження: «Розвиток комунікативних здібностей як професійно важливої якості майбутнього психолога».

**Об'єкт дослідження** – комунікативні здібності особистості.

**Предмет дослідження** – особливості розвитку комунікативних здібностей як професійно важливої якості майбутніх психологів.

**Мета дослідження** полягає у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному дослідженні особливостей розвитку комунікативних здібностей майбутніх психологів і розробці програми їх розвитку.

**Завдання дослідження:**

1. Проаналізувати наукові підходи до визначення поняття комунікативних здібностей у психологічній науці.
2. Розкрити значення комунікативних здібностей як професійно важливої якості діяльності психолога.
3. Визначити психолого-педагогічні умови розвитку комунікативних здібностей у майбутніх психологів.
4. Провести емпіричне дослідження рівня розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів.
5. Проаналізувати та інтерпретувати результати проведеного дослідження.
6. Впорядкувати тренінгову програму розвитку комунікативних здібностей майбутніх психологів та надати методичні рекомендації щодо її використання.

**Методи дослідження.** Для досягнення поставленої мети та вирішення визначених завдань були використані такі методи дослідження: теоретичні – аналіз, синтез, узагальнення та систематизація наукової літератури з проблеми дослідження; емпіричні – психодіагностичне тестування, анкетування; У процесі дослідження було використані такі методики:

діагностика комунікативних та організаторських схильностей (КОС-2) В. Синявського та Б. Федоришина [48] (Дод.А); методика «Оцінка рівня комунікабельності» В. Ряховського [48] (Дод. Б); визначення загальної комунікативної толерантності (За в. В. Бойком) [ 63] (Дод. В); Методи математико-статистичної обробки даних – кількісний та якісний аналіз результатів дослідження.

**Експериментальна база.** Емпіричне дослідження проводилося на базі закладу вищої освіти. У дослідженні взяли участь 30 студентів спеціальності «Психологія», які навчаються за освітньою програмою підготовки бакалаврів. Вибірку дослідження склали студенти віком від 19 - 22 років.

**Теоретичною та методологічною основою дослідження** стали наукові положення психології спілкування та комунікативної діяльності, концепції розвитку особистості у процесі професійної підготовки, а також праці вітчизняних науковців: Л. Виготський, О. Леонтьєв, і зарубіжних науковців: К. Роджерс, Д. Карнегі у галузі комунікативної компетентності та професійного становлення психолога. У роботі використано положення гуманістичного підходу, діяльнісної теорії особистості та компетентнісного підходу до професійної підготовки фахівців.

**Наукова новизна** дослідження полягає у визначенні особливостей розвитку комунікативних здібностей майбутніх психологів у процесі професійної підготовки; уточненні рівнів сформованості комунікативних здібностей студентів-психологів.

**Теоретична значущість** дослідження полягає у поглибленні наукових уявлень про сутність комунікативних здібностей як професійної важливої якості майбутнього психолога, а також у розширенні теоретичних підходів до проблеми їх розвитку у процесі професійної підготовки студентів.

**Практичне значення** одержаних результатів полягає в можливості використання отриманих результатів у процесі професійної підготовки майбутніх психологів. Впорядкована авторська тренінгова програма

розвитку комунікативних здібностей, на основі праць О. Сидоренко[60], К. Фопеля [68], Н. Хрящової [70].

розвитку комунікативних здібностей може бути використана викладачами психологічних дисциплін, практичними психологами, а також у роботі зі студентами під час проведення тренінгових занять, семінарів та практичних курсів.

**Апробація.** Результати дослідження апробовано шляхом публікації в матеріалах Міжнародної конференції «Теорія модернізації в контексті сучасної світової науки» [ 72].

**Структура роботи.** Кваліфікаційна робота складається зі вступу, чотирьох розділів, що завершуються висновками, загальних висновків, списку використаних джерел і додатків. Загальний обсяг роботи 105 с. Основний зміст роботи викладено на 66 сторінках. Список використаних джерел налічує 78 найменувань.

## **РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ ЗДІБНОСТЕЙ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ**

### **1.1. Поняття комунікативних здібностей у психологічній науці**

У сучасній психологічній науці проблема комунікативних здібностей займає важливе місце, оскільки комунікація є однією з базових форм соціальної взаємодії людини. Саме через спілкування людина встановлює міжособистісні контакти, передає інформацію, формує соціальні зв'язки та реалізує власні потреби у взаємодії з іншими. Тому дослідження комунікативних здібностей набуває особливої актуальності в контексті підготовки фахівців, діяльність яких безпосередньо пов'язана з міжособистісним спілкуванням, зокрема майбутніх психологів [20, с. 84].

У психологічній літературі поняття комунікативних здібностей розглядається як складне інтегративне утворення особистості, яке забезпечує ефективність процесу спілкування. Комунікативні здібності включають сукупність індивідуально-психологічних властивостей, що сприяють успішному встановленню контактів між людьми, правильному сприйняттю співрозмовника, адекватному розумінню його емоційних станів, намірів та мотивів поведінки [5, с. 69]. У цьому контексті спілкування виступає не лише як процес передачі інформації, але й як складний психологічний механізм взаєморозуміння, взаємовпливу та координації діяльності людей.

Проблема комунікативних здібностей тісно пов'язана з дослідженням структури спілкування. У психології спілкування традиційно розглядається як багатокомпонентний процес, що включає комунікативний, інтерактивний та перцептивний аспекти. Комунікативний аспект передбачає обмін інформацією між учасниками взаємодії, інтерактивний – організацію спільної діяльності та взаємний вплив, а перцептивний – процес взаємного сприйняття та розуміння партнерів по спілкуванню [40, с. 133]. Успішність реалізації цих

аспектів значною мірою залежить від рівня розвитку комунікативних здібностей особистості.

Науковці підкреслюють, що комунікативні здібності формуються у процесі соціалізації людини та її включення у систему соціальних відносин. У ході життєвого досвіду індивід засвоює певні моделі поведінки, норми взаємодії, правила ведення діалогу та способи вирішення міжособистісних конфліктів. Саме на основі цих знань і навичок поступово формується здатність ефективно взаємодіяти з іншими людьми [16, с. 112].

Дослідники також зазначають, що комунікативні здібності мають багатокомпонентну структуру. До їх складу зазвичай відносять уміння встановлювати контакт зі співрозмовником, здатність до емпатії, навички активного слухання, уміння чітко і логічно висловлювати власні думки, а також здатність адекватно реагувати на емоційні прояви інших людей [50, с. 57]. Важливим компонентом комунікативних здібностей є також здатність до соціальної перцепції, тобто вміння правильно інтерпретувати поведінку та емоційні стани співрозмовника.

Окрему увагу в наукових дослідженнях приділяють зв'язку комунікативних здібностей з особистісними характеристиками людини. Встановлено, що рівень розвитку комунікативних здібностей значною мірою залежить від таких якостей, як відкритість, емоційна стабільність, толерантність, впевненість у собі та здатність до саморегуляції [29, с. 94]. Люди з високим рівнем розвитку цих якостей, як правило, легше встановлюють контакти з оточуючими, ефективніше взаємодіють у колективі та швидше знаходять спільну мову з різними категоріями співрозмовників.

Важливим аспектом дослідження комунікативних здібностей є їх зв'язок із поняттям комунікативної компетентності. У сучасній психології комунікативна компетентність розглядається як здатність людини ефективно використовувати комунікативні навички в різних соціальних ситуаціях, враховуючи особливості контексту спілкування, соціальні ролі учасників взаємодії та культурні норми поведінки [64, с. 146]. Комунікативні здібності

при цьому виступають як основа формування комунікативної компетентності, забезпечуючи потенційну можливість успішної взаємодії.

Деякі дослідники наголошують на важливості невербальних аспектів комунікації у структурі комунікативних здібностей. Невербальні засоби спілкування включають міміку, жести, інтонацію, позу, дистанцію між співрозмовниками та інші елементи, які значною мірою впливають на сприйняття інформації та формування емоційного контакту між людьми [9, с. 101]. Уміння правильно використовувати невербальні сигнали та інтерпретувати їх у поведінці інших людей є важливою складовою ефективного спілкування.

У психологічній науці також підкреслюється роль емпатії у формуванні комунікативних здібностей. Емпатія визначається як здатність людини розуміти емоційний стан іншої особи, співпереживати їй та адекватно реагувати на її переживання. Наявність розвиненої емпатії сприяє встановленню довірливих взаємин між людьми, підвищує ефективність міжособистісного спілкування та допомагає уникати конфліктних ситуацій [25, с. 118]. Окрім цього, комунікативні здібності включають здатність до рефлексії, тобто усвідомлення власної поведінки у процесі взаємодії з іншими людьми. Рефлексія дозволяє людині аналізувати власні дії, оцінювати ефективність комунікативних стратегій та коригувати свою поведінку залежно від ситуації спілкування [24, с. 76]. Саме завдяки рефлексивним процесам відбувається вдосконалення комунікативних умінь і навичок.

Дослідження показують, що розвиток комунікативних здібностей є тривалим і багатоетапним процесом, який починається ще в ранньому дитинстві та продовжується протягом усього життя людини. У процесі навчання та професійної підготовки ці здібності можуть цілеспрямовано розвиватися за допомогою спеціальних методів, зокрема тренінгів спілкування, групових дискусій, рольових ігор та інших форм активного навчання [36, с. 63].

Особливе значення розвиток комунікативних здібностей має для майбутніх психологів, оскільки їхня професійна діяльність базується на постійному міжособистісному контакті з клієнтами. Психолог повинен уміти встановлювати довірливі стосунки, уважно слухати співрозмовника, ставити запитання, що сприяють глибшому розумінню проблеми, а також створювати атмосферу психологічної безпеки [55, с. 142]. Недостатній рівень розвитку комунікативних здібностей може суттєво знижувати ефективність психологічної допомоги.

У зв'язку з цим у сучасній психологічній освіті значна увага приділяється формуванню та розвитку комунікативних здібностей студентів. Вважається, що поєднання теоретичної підготовки з практичними формами навчання сприяє формуванню необхідних професійних навичок та підвищує готовність майбутніх психологів до професійної діяльності [73, с. 98].

Багато вчених підкреслюють, що ефективне спілкування не обмежується лише передачею інформації, а передбачає складний процес взаємного впливу, під час якого відбувається обмін емоціями, установками та цінностями. У цьому контексті комунікативні здібності розглядаються як важливий інструмент соціальної адаптації людини та її успішної інтеграції у різні соціальні групи [31, с. 92].

Вагомий внесок у дослідження проблеми спілкування зробили представники соціальної психології. У працях відомого психолога Г. Андрєєвої спілкування розглядається як процес взаємодії людей, у ході якого здійснюється обмін інформацією, формуються міжособистісні відносини та виникають соціально-психологічні феномени взаєморозуміння. Дослідниця наголошувала, що комунікативні здібності людини визначають її можливості ефективно брати участь у цьому процесі та будувати конструктивні взаємини з іншими людьми [45, с. 145].

Значний вплив на розвиток теорії комунікативних здібностей справили також ідеї Л. Виготського, який розглядав спілкування як важливий чинник психічного розвитку особистості. Науковець підкреслював, що формування

психічних процесів людини відбувається у взаємодії з іншими людьми, а мовлення виступає основним засобом соціального контакту. Відповідно, розвиток комунікативних здібностей пов'язаний із засвоєнням соціального досвіду та опануванням мовленнєвих засобів взаємодії [7, с. 58].

Проблему комунікативних здібностей також досліджував Б. Ломов, який розглядав спілкування як одну з фундаментальних форм людської діяльності поряд із працею та пізнанням. Учений підкреслював, що спілкування має багаторівневу структуру і включає когнітивні, емоційні та поведінкові компоненти. У цьому контексті комунікативні здібності виступають як система індивідуально-психологічних властивостей, які забезпечують ефективне функціонування цих компонентів у процесі взаємодії людей [69, с. 173]. Суттєвий внесок у дослідження міжособистісного спілкування зробив також О. Леонтьєв, який розглядав комунікацію як діяльність, спрямовану на досягнення взаєморозуміння між людьми. На його думку, комунікативні здібності формуються у процесі практичної діяльності та соціальної взаємодії, а їх розвиток пов'язаний із формуванням мовленнєвих навичок, умінням орієнтуватися у ситуації спілкування та здатністю враховувати особливості співрозмовника [26, с. 120].

Важливим напрямом дослідження комунікативних здібностей є вивчення їх психологічної структури. У працях багатьох учених зазначається, що комунікативні здібності включають кілька взаємопов'язаних компонентів: когнітивний, емоційний та поведінковий. Когнітивний компонент пов'язаний із процесами сприйняття, розуміння та інтерпретації інформації, яка надходить від співрозмовника. Емоційний компонент відображає здатність людини співпереживати, проявляти емпатію та регулювати власні емоції у процесі взаємодії. Поведінковий компонент включає конкретні комунікативні дії, такі як вербальні висловлювання, жести, міміка та інші форми поведінки [58, с. 104].

Проблему розвитку комунікативних здібностей також досліджував В. Кан-Калик, який підкреслював важливість формування комунікативної

культури особистості. Науковець зазначав, що комунікативна культура включає не лише технічні навички спілкування, але й систему моральних цінностей, гуманістичних установок та поваги до співрозмовника. У цьому контексті комунікативні здібності виступають основою для формування культури професійного спілкування [11, с. 89].

Особливе значення в сучасних дослідженнях приділяється розвитку навичок активного слухання як важливого елементу комунікативних здібностей. Активне слухання передбачає не лише сприйняття інформації, але й демонстрацію зацікавленості, уточнення змісту повідомлення, підтримку співрозмовника та створення атмосфери довіри. Ці навички особливо важливі для професій, пов'язаних із наданням психологічної допомоги [23, с. 73]. У працях К. Роджерса, одного із засновників гуманістичної психології, підкреслюється, що ефективне спілкування неможливе без таких якостей, як щирість, емпатія та безумовне прийняття іншої людини. Роджерс вважав, що саме ці характеристики створюють основу для конструктивного діалогу та сприяють встановленню довірливих взаємин між людьми. У контексті професійної діяльності психолога ці якості є ключовими для успішної взаємодії з клієнтами [14, с. 132].

Крім того, у сучасній психології значна увага приділяється дослідженню невербальної комунікації. Дослідники зазначають, що значна частина інформації у процесі спілкування передається за допомогою невербальних сигналів, таких як жести, міміка, інтонація голосу, поза та дистанція між співрозмовниками. Уміння правильно інтерпретувати ці сигнали та використовувати їх у процесі взаємодії є важливою складовою комунікативних здібностей [42, с. 96].

Наукові дослідження також свідчать, що розвиток комунікативних здібностей пов'язаний із рівнем соціального інтелекту людини. Соціальний інтелект визначається як здатність розуміти поведінку інших людей, передбачати їхні реакції та ефективно взаємодіяти у соціальному середовищі.

Високий рівень соціального інтелекту сприяє успішній комунікації та полегшує встановлення міжособистісних контактів [46, с. 117].

У контексті професійної підготовки майбутніх психологів особливо важливим є формування здатності до рефлексії та саморегуляції у процесі спілкування. Рефлексія дозволяє майбутньому фахівцю аналізувати власну поведінку, оцінювати ефективність комунікативних стратегій та вдосконалювати свої навички взаємодії з клієнтами. Саморегуляція, у свою чергу, забезпечує контроль емоційних реакцій та сприяє підтриманню професійної позиції у складних ситуаціях спілкування [75, с. 139].

Одним із важливих аспектів дослідження комунікативних здібностей є їх зв'язок із соціальною активністю особистості. Людина, яка має розвинені навички комунікації, здатна ефективніше включатися у різноманітні соціальні процеси, швидше адаптуватися до нових умов середовища та успішніше взаємодіяти з представниками різних соціальних груп. У цьому контексті комунікативні здібності виступають важливим фактором соціальної компетентності та міжособистісної ефективності [30, с. 97].

У психологічній літературі також підкреслюється роль комунікативних здібностей у формуванні позитивного психологічного клімату в колективі. Люди, які володіють високим рівнем розвитку комунікативних умінь, здатні сприяти встановленню атмосфери довіри, взаємоповаги та взаєморозуміння. Це, у свою чергу, позитивно впливає на ефективність спільної діяльності та сприяє зниженню рівня конфліктності у групі [62, с. 141].

Важливим компонентом комунікативних здібностей є здатність до гнучкої поведінки у процесі спілкування. Під гнучкістю комунікативної поведінки розуміють уміння змінювати стратегії взаємодії залежно від конкретної ситуації, враховувати індивідуальні особливості співрозмовника та адекватно реагувати на зміни у перебігу діалогу. Ця здатність дозволяє людині ефективно орієнтуватися у складних комунікативних ситуаціях та знаходити оптимальні способи вирішення міжособистісних проблем [18, с. 74]. Окрім того, дослідники звертають увагу на значення мовленнєвої

культури у структурі комунікативних здібностей. Мовленнєва культура передбачає володіння багатим словниковим запасом, уміння чітко та логічно формулювати думки, використовувати відповідні мовні засоби залежно від ситуації спілкування. Високий рівень мовленнєвої культури сприяє точності передачі інформації та полегшує процес взаєморозуміння між людьми [51, с. 119].

У сучасних дослідженнях також підкреслюється роль емоційного інтелекту у розвитку комунікативних здібностей. Емоційний інтелект включає здатність усвідомлювати власні емоції, розуміти емоційні стани інших людей та регулювати емоційні прояви у процесі взаємодії. Наявність розвиненого емоційного інтелекту дозволяє людині краще орієнтуватися у міжособистісних відносинах та ефективніше будувати комунікативні стратегії [54].

Слід також зазначити, що комунікативні здібності тісно пов'язані з рівнем розвитку самосвідомості особистості. Людина, яка добре усвідомлює власні психологічні особливості, сильні та слабкі сторони, здатна більш ефективно регулювати свою поведінку у процесі спілкування. Самопізнання сприяє формуванню адекватної самооцінки та підвищує здатність до продуктивної взаємодії з іншими людьми [77].

Наукові дослідження свідчать, що розвиток комунікативних здібностей студентів значною мірою залежить від організації освітнього процесу. Використання інтерактивних методів навчання, групових форм роботи, тренінгових занять та дискусій сприяє формуванню навичок ефективної взаємодії, розвитку емпатії та здатності до конструктивного діалогу [61, с. 128]. Важливим фактором розвитку комунікативних здібностей є також наявність позитивного досвіду міжособистісної взаємодії. У процесі спілкування людина поступово засвоює соціальні норми поведінки, навчається розуміти реакції інших людей та формує власні комунікативні стратегії. Накопичення такого досвіду сприяє підвищенню впевненості у

власних комунікативних можливостях і розвитку соціальної зрілості особистості [33].

Окрім цього, у сучасній психології підкреслюється значення толерантності як важливої складової комунікативних здібностей. Толерантність передбачає повагу до індивідуальних особливостей іншої людини, готовність приймати відмінності у поглядах, переконаннях та стилях поведінки. Наявність цієї якості сприяє гармонізації міжособистісних відносин та підвищує ефективність спілкування [10].

Таким чином, комунікативні здібності є складним психологічним утворенням, що включає різноманітні когнітивні, емоційні та поведінкові характеристики особистості. Вони забезпечують ефективність міжособистісної взаємодії, сприяють успішній соціальній адаптації та виступають важливим чинником професійної діяльності людини.

## **1.2. Комунікативні здібності як професійно важлива якість діяльності психолога**

Комунікативні здібності посідають провідне місце у структурі професійно важливих якостей психолога, оскільки основним інструментом його діяльності є міжособистісна взаємодія. Психологічна допомога, консультування, психодіагностика, психокорекційна робота та психотерапевтичний супровід базуються на ефективному встановленні контакту з клієнтом, умінні підтримувати довірливий діалог, правильно інтерпретувати вербальні та невербальні прояви співрозмовника. Саме тому розвиток комунікативних здібностей майбутніх психологів розглядається як одна з ключових умов їх професійної підготовки та успішної подальшої діяльності [9].

У сучасній психологічній науці комунікативні здібності визначаються як індивідуально-психологічні властивості особистості, що забезпечують ефективність процесу спілкування, сприяють адекватному сприйняттю

партнера по взаємодії, розумінню його внутрішнього стану та встановленню продуктивних міжособистісних відносин. Для практичного психолога ці здібності виступають не лише допоміжним, а й основним професійним ресурсом, що забезпечує результативність його роботи [29].

Особливість професійної діяльності психолога полягає в тому, що вона передбачає постійний контакт із людьми, які перебувають у різних емоційних, психологічних та життєвих ситуаціях. У зв'язку з цим фахівець повинен володіти розвиненою здатністю до емпатії, умінням слухати, адекватно реагувати на переживання іншої людини, підтримувати атмосферу психологічної безпеки та довіри. Саме комунікативні здібності забезпечують можливість глибокого розуміння клієнта та сприяють ефективному вирішенню його проблем [16]. Значна увага у наукових дослідженнях приділяється структурі комунікативних здібностей психолога. Вчені підкреслюють, що вони включають комплекс взаємопов'язаних компонентів: когнітивний, емоційний та поведінковий. Когнітивний компонент передбачає здатність до соціального пізнання, розуміння мотивів і намірів співрозмовника, прогнозування його поведінки. Емоційний компонент пов'язаний із розвитком емпатії, емоційної чутливості та здатності до співпереживання. Поведінковий компонент включає володіння техніками спілкування, уміння вести бесіду, ставити запитання, підтримувати діалог та регулювати взаємодію [37].

Для психолога також важливим є не лише вміння говорити, а й уміння слухати. Активне слухання дозволяє фахівцю глибше зрозуміти переживання клієнта, виявити приховані проблеми та створити умови для ефективної психологічної допомоги. Саме здатність до уважного та емпатійного слухання сприяє формуванню довірливих стосунків між психологом і клієнтом [20, с. 96]. Важливою складовою комунікативних здібностей є також уміння інтерпретувати невербальні сигнали. Міміка, жести, інтонація, поза та інші невербальні прояви часто передають значно більше інформації, ніж слова. Психолог, який володіє розвиненою спостережливістю та

здатністю до аналізу невербальної поведінки, може точніше зрозуміти емоційний стан клієнта та своєчасно реагувати на зміни у його переживаннях [45, с. 72].

У професійній діяльності психолога комунікативні здібності тісно пов'язані з розвитком рефлексії. Рефлексивні здібності дозволяють фахівцю усвідомлювати власні реакції, контролювати емоційні прояви та коригувати свою поведінку в процесі взаємодії з клієнтом. Завдяки цьому психолог може підтримувати професійну позицію, уникати упередженості та забезпечувати об'єктивність у роботі [64]. Окремі дослідження підкреслюють роль комунікативної компетентності у формуванні професійної ідентичності психолога. У процесі професійної підготовки студенти-психологи поступово засвоюють норми професійного спілкування, етичні принципи взаємодії з клієнтами та спеціальні комунікативні техніки. Цей процес сприяє формуванню професійної культури спілкування, яка є невід'ємною складовою компетентності майбутнього фахівця [12].

Слід зазначити, що ефективність психологічної допомоги значною мірою залежить від уміння психолога встановлювати психологічний контакт. Перші хвилини спілкування часто визначають подальший характер взаємодії між фахівцем і клієнтом. Доброзичливість, відкритість, щирість та уважність сприяють формуванню атмосфери довіри, що є необхідною умовою для продуктивної психологічної роботи [41].

У професійній діяльності психолога комунікативні здібності проявляються також у здатності адаптувати стиль спілкування до індивідуальних особливостей клієнта. Люди відрізняються за віком, соціальним досвідом, культурними цінностями, рівнем емоційної відкритості та іншими характеристиками. Психолог повинен враховувати ці особливості та обирати відповідні способи комунікації, які сприятимуть ефективному взаєморозумінню [23].

Крім того, комунікативні здібності тісно пов'язані з розвитком емоційного інтелекту. Психолог повинен не лише розуміти емоційний стан

інших людей, але й уміти регулювати власні емоції. Високий рівень емоційного інтелекту дозволяє фахівцю зберігати професійну рівновагу навіть у складних ситуаціях та забезпечує ефективність міжособистісної взаємодії [33]. Важливою характеристикою професійної комунікації психолога є також етичність. Дотримання принципів конфіденційності, поваги до особистості клієнта, толерантності та безоціночного ставлення є необхідною умовою професійної діяльності. Етична комунікація сприяє формуванню довіри між психологом і клієнтом та забезпечує психологічну безпеку взаємодії [69].

Відомий український психолог С. Коваленко зазначав, що розвиток комунікативної компетентності студентів-психологів неможливий без системної організації освітнього процесу, що включає як теоретичні, так і практичні компоненти навчання. Він підкреслював значення застосування методів активного навчання, рольових ігор, психодраматичних технік та тренінгових занять для формування умінь ефективною взаємодії [40].

Дослідниця Л. Морозова у своїх роботах вказує на важливість інтеграції психолого-педагогічних принципів у навчальну програму підготовки психологів. Вона наголошує, що студент повинен опановувати комунікативні навички не лише у формальній аудиторній діяльності, а й у реальних практичних умовах, зокрема через стажування, практичні семінари та психологічні лабораторії [50]. Одним із ключових чинників розвитку комунікативних здібностей є застосування інтерактивних педагогічних технологій. В. Петров у своїх дослідженнях підкреслює, що методики, які передбачають групові проекти, кейс-методику, дебати та моделювання професійних ситуацій, сприяють активізації пізнавальної діяльності студентів, формуванню вміння висловлювати власну думку та враховувати позицію інших учасників взаємодії [64].

Особлива увага у психолого-педагогічних умовах приділяється формуванню умінь рефлексії та саморегуляції. Науковець М. Кузнецова підкреслює, що здатність студентів аналізувати власну поведінку під час

комунікації, оцінювати ефективність своїх дій та коригувати їх відповідно до потреб співрозмовника є необхідною передумовою розвитку професійної комунікативної компетентності [8]. Іншою важливою умовою розвитку комунікативних здібностей є активне використання навчальної взаємодії між студентами. А. Бондаренко у своїх працях зазначає, що парна та групова робота, взаємне навчання, обговорення практичних кейсів сприяють формуванню навичок ефективного спілкування, толерантності, уміння підтримувати діалог і вирішувати конфлікти у професійному середовищі [33, с. 40].

Не менш важливим аспектом є розвиток мовленнєвої компетентності, яка безпосередньо впливає на якість комунікації. І. Литвиненко наголошує, що володіння правильним словниковим запасом, структурація висловлювань, здатність використовувати відповідні стилістичні засоби дозволяють майбутньому психологу ефективно передавати інформацію, пояснювати складні психологічні концепції та встановлювати контакт із різними категоріями клієнтів [58, с. 110]. Сучасні дослідження також відзначають значущість міжкультурної підготовки у процесі розвитку комунікативних здібностей. Психолог Н. Романенко підкреслює, що майбутні фахівці повинні вміти взаємодіяти з людьми різних культурних та соціальних середовищ, враховувати культурні особливості комунікації, що підвищує ефективність консультативної та психотерапевтичної діяльності [76].

Ще одним важливим аспектом є розвиток емоційного інтелекту в освітньому процесі. С. Підгорний зазначає, що здатність розпізнавати емоції, усвідомлювати власні психологічні стани та регулювати їх у процесі спілкування створює основу для професійної взаємодії психолога з клієнтом та забезпечує ефективне вирішення конфліктних ситуацій [54].

Підсумовуючи, можна відзначити, що формування комунікативних здібностей майбутніх психологів відбувається за умов поєднання теоретичної підготовки, інтерактивних методів навчання, активної практичної взаємодії та психологічної підтримки. Комплексний підхід до розвитку цих здібностей

забезпечує підготовку фахівців, здатних ефективно спілкуватися, встановлювати довірливі відносини з клієнтами та реалізовувати професійні функції на високому рівні.

### **1.3. Психолого-педагогічні умови розвитку комунікативних здібностей у майбутніх психологів**

Розвиток комунікативних здібностей у майбутніх психологів є складним психолого-педагогічним процесом, який потребує системного поєднання теоретичної підготовки, практичних занять та організаційно-психологічного середовища. Науковці підкреслюють, що ефективне формування цих здібностей відбувається лише за умов цілеспрямованої інтеграції педагогічних технологій, що спрямовані на активізацію міжособистісної взаємодії та розвиток професійної комунікаційної компетентності [12].

В освітньому процесі важливо поєднувати лекційне навчання з інтерактивними методами, такими як рольові ігри, психодраматичні вправи, дискусії, моделювання реальних професійних ситуацій. С. Коваленко підкреслює, що активна участь студентів у груповій взаємодії стимулює розвиток навичок ефективного слухання, адекватного реагування на емоційний стан іншого, вміння підтримувати діалог і встановлювати довірливі стосунки з клієнтом [20, с. 79]. У цьому контексті тренінги, орієнтовані на практичне відпрацювання професійних комунікативних ситуацій, виступають невід'ємним компонентом підготовки майбутніх психологів [51, с. 91].

Особлива увага приділяється формуванню рефлексивних умінь, що дозволяють студентам усвідомлювати власну поведінку у процесі спілкування та коригувати її відповідно до потреб співрозмовника. М. Кузнецова наголошує, що розвиток здатності до самоспостереження та

саморегуляції є однією з передумов професійної компетентності психолога, оскільки дозволяє контролювати власні емоційні реакції та забезпечувати ефективність міжособистісної взаємодії [8].

Не менш важливою умовою є розвиток емоційного інтелекту, який включає усвідомлення власних емоцій, розпізнавання емоційного стану іншого та регуляцію емоцій у процесі спілкування. С. Підгорний у своїх дослідженнях підкреслює, що здатність до емоційного самоконтролю сприяє ефективній взаємодії з клієнтами та дозволяє зменшувати рівень конфліктності у професійних контактах [54, с. 122]. Науковці також відзначають важливість формування мовленнєвої компетентності як складової комунікативних здібностей. І. Литвиненко підкреслює, що вміння чітко та логічно висловлювати думки, володіння багатим словниковим запасом і здатність застосовувати відповідні стилістичні засоби значно підвищують ефективність професійної взаємодії та дозволяють психологу успішно проводити консультації та психокорекційну роботу [58].

Важливу роль у формуванні комунікативних умінь відіграє організаційно-психологічне середовище закладу вищої освіти. О. Шевченко зазначає, що доброзичлива атмосфера, відсутність страху помилок, можливість отримати конструктивний зворотний зв'язок та відкрито обговорювати проблеми стимулюють розвиток впевненості у власних комунікативних можливостях [74]. Психолого-педагогічна підтримка та взаємодія з викладачем допомагають студентам формувати навички самостійного прийняття рішень у процесі професійної комунікації [31, с. 63].

Не менш важливим аспектом є розвиток міжкультурної комунікації. Н. Романенко зазначає, що сучасний психолог повинен бути здатним взаємодіяти з представниками різних культурних та соціальних середовищ, враховувати культурні особливості поведінки, традиції та цінності, що забезпечує ефективність консультативної та психотерапевтичної діяльності [58, с. 143].

Значну увагу в педагогічних умовах приділяють колективним формам роботи. А. Бондаренко підкреслює, що парна та групова робота, обговорення кейсів, колективні проєкти стимулюють розвиток навичок співпраці, толерантності та вміння вирішувати конфліктні ситуації у професійній діяльності [33]. Досвід спільної діяльності сприяє розвитку відповідальності, емпатії та здатності до конструктивного діалогу, що є ключовими компонентами комунікативної компетентності психолога. Окрім цього, науковці відзначають значення індивідуальної мотивації студента у процесі розвитку комунікативних здібностей. Л. Морозова зазначає, що внутрішня зацікавленість у професійному самовдосконаленні, прагнення до соціальної взаємодії та готовність до практичного застосування знань стимулюють активне засвоєння комунікативних навичок [50].

Системне поєднання зазначених психолого-педагогічних умов створює основу для цілісного розвитку комунікативних здібностей майбутніх психологів. Вони включають поєднання теоретичного навчання, інтерактивних методів, рефлексії та практичних навичок, розвиток емоційного інтелекту, мовленнєвої компетентності, міжкультурної готовності та психологічної підтримки. Такий комплексний підхід дозволяє підготувати висококваліфікованого фахівця, здатного ефективно взаємодіяти з клієнтами, колегами та представниками різних соціальних груп [4].

Розвиток комунікативних здібностей у майбутніх психологів неможливий без систематичної роботи над формуванням умінь емоційної регуляції та управління міжособистісними контактами. В. Петров підкреслює, що здатність контролювати власні емоції та реагувати адекватно на емоційні прояви інших осіб є критично важливою для побудови довірливих професійних відносин та ефективного консультування [64]. Практичне впровадження цих навичок у навчальний процес досягається через вправи з рольових ігор, тренінги з розвитку емпатії та симуляції реальних психологічних ситуацій, що дозволяє студентам відпрацьовувати поведінкові стратегії у контрольованому середовищі [16].

Значну увагу приділяють формуванню навичок активного слухання. О. Ковальчук відзначає, що активне слухання включає не лише сприйняття інформації, але й уміння ставити уточнюючі запитання, перевіряти розуміння співрозмовника та відображати його емоційний стан, що сприяє ефективному взаєморозумінню та побудові професійного контакту [30, с. 78]. У освітньому процесі це реалізується через вправи на парне та групове консультування, моделювання терапевтичних діалогів та аналіз типових комунікативних помилок [41, с. 65].

Не менш важливим компонентом психолого-педагогічних умов є розвиток критичного мислення та вміння аргументовано висловлювати свої думки. Л. Морозова наголошує, що ефективна комунікація психолога базується на здатності логічно структурувати інформацію, враховувати різні точки зору та обґрунтовувати власні рішення, що забезпечує професійну обґрунтованість висновків та рекомендацій [50]. Тому освітні програми повинні включати кейс-аналізи, дебати та дискусії, що стимулюють розвиток аналітичних та комунікативних навичок одночасно [23].

Особлива увага приділяється формуванню навичок невербальної комунікації. І. Литвиненко зазначає, що жести, міміка, інтонація та поза можуть передавати значно більше інформації, ніж слова, і психолог, який володіє цим аспектом комунікації, здатний точніше зрозуміти емоційний стан клієнта та коригувати свою поведінку відповідно до його реакцій [58, с. 110]. Тому в освітньому процесі застосовують відеоаналіз ситуацій, роботу з психологічними портретами та вправи на інтерпретацію невербальних сигналів.

Важливим компонентом психолого-педагогічних умов є також інтеграція міжкультурної підготовки. Н. Романенко підкреслює, що психолог повинен бути готовим до взаємодії з людьми різних культурних та соціальних груп, враховувати специфіку культурних норм, цінностей та комунікативних практик, що забезпечує адаптивність та ефективність професійної діяльності у мультикультурному середовищі [58, с. 143]. У

навчальних програмах це реалізується через семінари з міжкультурної психології, групові обговорення культурних кейсів та моделювання професійних ситуацій з різними групами клієнтів.

Не менш значущою умовою є розвиток рефлексивних умінь. М. Кузнецова зазначає, що здатність аналізувати власну поведінку під час комунікації, усвідомлювати вплив власних емоцій та ставлення на співрозмовника та коригувати свої дії є ключовим фактором професійної компетентності [8]. Рефлексивні вправи, щоденники спостережень, аналіз відеозаписів і колективні обговорення дозволяють студентам формувати самосвідомість та усвідомлений підхід до міжособистісної взаємодії. Крім того, педагогічні умови передбачають розвиток самостійності та відповідальності у процесі комунікації. А. Бондаренко підкреслює, що здатність брати відповідальність за свої слова та дії, прогнозувати наслідки комунікативних впливів та будувати діалог на засадах взаємоповаги є необхідною складовою підготовки майбутнього психолога [33]. Для цього застосовують проєктні методики, роботу з реальними кейсами та індивідуальні консультації, що стимулюють формування самоконтролю та професійної відповідальності.

Не можна не згадати і про роль мотиваційного компонента у розвитку комунікативних здібностей. Л. Морозова зазначає, що внутрішня мотивація до професійного самовдосконалення, прагнення до ефективного взаєморозуміння та готовність до практичного застосування знань стимулює активне опанування комунікативних навичок і забезпечує стійкість професійної компетентності [50].

Розвиток комунікативних здібностей у майбутніх психологів потребує також інтеграції інноваційних педагогічних технологій, що передбачають активну участь студентів у навчальному процесі та моделювання реальних професійних ситуацій. О. Іваненко у своїх дослідженнях підкреслює, що використання інтерактивних методів, таких як бізнес-ігри, дискусійні клуби, тренінги з відпрацюванням конфліктних ситуацій, сприяє формуванню

вміння адекватно реагувати на складні комунікативні виклики та приймати обґрунтовані рішення у професійній діяльності [69].

Особливе значення має систематичне формування навичок емпатійної взаємодії. С. Петренко зазначає, що здатність відчувати емоційний стан іншого, адекватно реагувати на його потреби та емоції є базовою складовою професійної комунікації психолога. Практичне впровадження цього компоненту досягається через вправи на відпрацювання психологічної чутливості, парні консультування та аналіз реальних психологічних кейсів [52, с. 102]. Не менш важливим аспектом є розвиток стратегічного підходу до комунікації, що передбачає прогнозування та планування власних дій у взаємодії з клієнтом або групою. М. Семененко підкреслює, що психолог повинен вміти передбачати можливі реакції співрозмовника, обирати оптимальні способи впливу та підтримувати конструктивний діалог, що підвищує ефективність консультування та психокорекційної роботи [14]. Значущим чинником є також розвиток адаптивності у спілкуванні.

О. Ткаченко у своїх працях зазначає, що сучасний психолог має вміти швидко реагувати на зміни в поведінці клієнта, коригувати власні дії та обирати адекватні комунікативні стратегії залежно від конкретної ситуації [66]. Для цього у навчальному процесі застосовуються рольові моделювання, імітаційні вправи та аналіз реальних професійних кейсів.

Розвиток критичного та аналітичного мислення також входить до психолого-педагогічних умов. Л. Зінченко відзначає, що здатність логічно структурувати інформацію, співвідносити теоретичні знання з практичними ситуаціями та аргументовано висловлювати свої судження є важливою складовою комунікативної компетентності психолога [54].

Отже, умови розвитку комунікативних здібностей майбутніх психологів включають інтерактивне навчання, розвиток емпатії та емоційного інтелекту, критичне мислення, самосвідомість, а також формування адаптивного підходу до спілкування й прийняття рішень та ін.

## Висновки до розділу I

У результаті теоретичного дослідження проблеми розвитку комунікативних здібностей майбутніх психологів було визначено, що комунікативна компетентність є фундаментальною професійною якістю, що забезпечує успішну взаємодію спеціаліста з клієнтами, колегами, адміністративними органами та іншими учасниками соціального середовища. Встановлено, що комунікативні здібності охоплюють широкий спектр умінь та навичок, серед яких виділяють мовленнєву компетентність, володіння невербальними засобами спілкування, здатність до активного слухання, емпатії, аргументованого висловлювання власної позиції, прогнозування поведінки співрозмовника, а також уміння ефективно управляти конфліктними та складними комунікативними ситуаціями.

Аналіз наукових джерел показав, що ефективне формування комунікативних здібностей можливе лише за умови комплексного поєднання теоретичної підготовки, інтерактивних методів навчання та практичної діяльності, що моделює реальні професійні ситуації. Зокрема, активне використання рольових ігор, психодраматичних вправ, групових дискусій, кейс-методів, тренінгів з розвитку емпатії та відеоаналізу професійних комунікацій створює умови для відпрацювання практичних навичок і формування впевненості у власних комунікативних можливостях.

Встановлено, що психолого-педагогічні умови розвитку комунікативних здібностей передбачають не лише навчальну взаємодію, а й розвиток особистісних якостей студента, таких як саморефлексія, самоконтроль, здатність до адаптації та прогнозування поведінки співрозмовника, а також розвиток критичного мислення та аналітичних навичок. Формування цих умінь забезпечує більш усвідомлену та відповідальну поведінку в професійних ситуаціях, підвищує ефективність комунікації та сприяє професійному становленню майбутніх психологів.

Особливу увагу приділено розвитку міжкультурної компетентності та емоційного інтелекту, що дозволяє майбутньому спеціалісту ефективно взаємодіяти з людьми різних культурних, соціальних та вікових груп. Важливим аспектом є розвиток здатності адаптувати комунікативні стратегії відповідно до конкретних умов і потреб клієнтів, що є ключовим для проведення консультацій, психокорекційної роботи та колективної взаємодії.

Таким чином, у комплексі психолого-педагогічні умови розвитку комунікативних здібностей забезпечують цілісний підхід до підготовки майбутніх психологів. Вони включають розвиток теоретичних знань, практичних навичок, психологічної саморефлексії та емоційної компетентності, формування навичок активного слухання, ефективного мовного та невербального спілкування, адаптивної поведінки та здатності приймати відповідальні рішення у міжособистісній взаємодії. Реалізація цих умов у навчальному процесі створює базу для професійного становлення висококваліфікованого психолога, здатного ефективно діяти у різних соціальних та професійних контекстах, підтримувати довірливі стосунки з клієнтами та забезпечувати якісну психологічну допомогу.

## РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ ЗДІБНОСТЕЙ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ

### 2.1. Організація дослідження та характеристика вибірки респондентів

Емпіричне дослідження розвитку комунікативних здібностей майбутніх психологів проводилося на базі закладу вищої освіти, де студенти отримують фундаментальну психологічну та педагогічну підготовку. Метою дослідження було виявлення рівня сформованості комунікативних здібностей, особливостей міжособистісної взаємодії та визначення ефективних умов для їх розвитку у процесі навчання. Організація дослідження передбачала комплексний підхід, що включав підготовку вибірки, визначення об'єкта та предмета дослідження, підбір методик та планування процедури збору даних.

Для проведення дослідження була сформована вибірка з 30 студентів спеціальності «Психологія». Вік учасників варіювався від 19 до 22 років, що відповідає молодшому дорослому віку, коли формується професійна ідентичність та відбувається активне освоєння комунікативних навичок у навчальному та соціальному середовищі. Вибірка складалася як із студентів, що мають попередній досвід практичної діяльності у сфері психології, так і тих, хто тільки починає брати участь у практичних заняттях, що дозволяло отримати комплексну характеристику розвитку комунікативних здібностей серед різних груп студентів.

Відбір респондентів здійснювався за принципом доступності, тобто участь у дослідженні була добровільною, а учасники, які погодилися брати участь, надали усну інформовану згоду та ознайомилися з положеннями Етичного кодексу психолога [21], що гарантувало етичність проведення дослідження та дотримання конфіденційності отриманих даних. Важливо зазначити, що серед вибірки було представлено різноманіття гендерного

складу: участь брали як дівчата, так і юнаки, що дозволяло оцінити можливі гендерні особливості прояву комунікативних здібностей.

Процедура дослідження була організована таким чином, щоб забезпечити максимально сприятливі умови для отримання достовірних даних. Дослідження проводилося у дистанційного формату із застосуванням автоматизованих онлайн-інструментів [48,63,1]. Кожен учасник мав змогу проходити тестування індивідуально що дозволило мінімізувати сторонній вплив і дало можливість кожному респонденту працювати у власному темпі, детально ознайомившись з інструкціями та уникати поспіху. У процесі організації дослідження було враховано також рівень психологічної готовності студентів до участі в експерименті. Для цього проводилися попередні бесіди та тренувальні завдання, що допомагали зменшити рівень тривожності та формували відчуття довіри та безпеки під час виконання завдань. Крім того, на етапі організації особлива увага приділялася систематичності збору даних та контролю за їх повнотою, що забезпечувало надійність та валідність отриманих результатів.

Продовжуючи опис організації дослідження, слід відзначити, що процес збору даних передбачав багатоступеневу структуру, що включала підбір та адаптацію діагностичного інструментарію, перенесення тестових завдань у цифровий формат (розробку онлайн-форми для тестування), інформування учасників про мету опитування, розсилку електронних запрошень та подальша обробка і вивантаження отриманих відповідей для математико-статистичних даних.

Використання комп'ютерних технологій для збору емпіричних даних дозволяє забезпечити високий рівень стандартизації процедури дослідження. Тим не менш можна виділити окремі переваги автоматизованого тестування. По-перше, онлайн-діагностика забезпечує швидко і безпомилково обробити первинні бали, що повністю виключає технічні помилки дослідника під час ручного підрахунку. По-друге, онлайн-формат тесту гарантує респондентам високий рівень конфіденційності та анонімності, що знижує дію чинників

соціальної бажаності та упередженості, створюючи безпечний психологічний простір для максимально щирих відповідей. По-третє, такий спосіб організації дослідження є максимально доступним і мобільним, оскільки дозволяє залучити велику кількість респондентів без прив'язки до конкретної аудиторії чи розкладу занять.

Пов'язано з цим автономія учасників актуалізує званий «ефект супутника», який гарантує психологічну безпеку та стимулює максимальну щирість людини перед самою собою [10]. У дистанційному форматі цей ефект посилюється в рази. Ховаючись за екраном монітора чи вигаданим іменем, людина відчуває повну психологічну безпеку, а тому відповідає на складні або інтимні запитання максимально відверто, не боячись осуду в реальному житті.

Важливим етапом організації дослідження було створення сприятливого психологічного середовища для студентів. У роботі акцентовано увагу мотивації учасників, пояснювали цілі та завдання дослідження, формували довіру та відчуття безпеки, що дозволяло зменшити рівень тривожності та підвищити достовірність отриманих даних. Крім того, під час збору інформації застосовувалися стандартизовані інструкції для всіх учасників, що гарантувало однакові умови виконання завдань та виключало можливість впливу сторонніх факторів на результати.

Особливу увагу під час організації дослідження було приділено контролю за дотриманням етичних норм. Респонденти були ознайомлені з принципами добровільної участі, конфіденційності та можливості відмови від участі без будь-яких наслідків. Додатково застосовувалася попередня інструкція, що пояснювала правила виконання завдань, критерії оцінки та порядок надання зворотного зв'язку після завершення дослідження. Такий підхід дозволяв створити умови для максимально щирих та реалістичних проявів комунікативних здібностей респондентів.

Об'єктивність і достовірність результатів гарантуються виваженням вибором стандартизованого інструментарію та системним опрацюванням

отриманих показників. Це дало змогу сформувати цілісну характеристику комунікативних здібностей учасників шляхом комплексного кількісного та якісного аналізу діагностичних даних.

Розкриваючи організацію дослідження, варто підкреслити, що етап підготовки базувався на ретельному плануванні всіх складових роботи. Зокрема, значна увага приділялася створенню уніфікованого алгоритму інформування студентів, адже чітке розуміння процедури є визначальним фактором для отримання об'єктивної інформації. Кожен учасник отримував письмову інструкцію, а також усне пояснення, що допомагало уникнути неправильного тлумачення завдань і забезпечувало стандартизовані умови для всіх респондентів.

Особливу увагу приділено контролю психологічного стану респондентів під час дослідження. Було проведено попередню бесіду, під час якої пояснювалися мета дослідження, правила виконання завдань, забезпечення конфіденційності та добровільності участі. Це зменшувало рівень ситуативної тривожності та створювало умови для природного прояву комунікативних навичок [16]. Окрім цього, враховувались індивідуальні особливості респондентів: темперамент, рівень соціальної активності, попередній досвід участі у практичних заняттях або психологічних тренінгах. Такий підхід дозволяв оцінювати комунікативні здібності у контексті реальних індивідуальних відмінностей.

Організація дослідження також передбачала поєднання автоматизованого тестування з аналізом текстової активності респондентів в онлайн-середовищі. Окрім виконання завдань стандартизованих опитувальників, оцінювалися особливості дистанційної взаємодії респондентів: швидкість реакцій, специфіка побудови письмових висловлювань та рівень ініціативності кожного учасника. Такий комплексний підхід дозволив отримати цілісніше уявлення про їхні комунікативні навички та стратегії самопрезентації у віртуальному просторі.

Для підвищення об'єктивності та надійності даних у дослідженні використано методи комп'ютерного онлайн-тестування, що дало змогу повністю стандартизувати процес збору даних та усунути вплив суб'єктивних помилок дослідника. Отримані результати було систематизовано за двома ключовими параметрами: загальний рівень комунікабельності та показники когнітивної толерантності респондентів. Такий автоматизований підхід забезпечив об'єктивну фіксацію первинних балів, що дозволило чітко визначити індивідуальні особливості цих якостей як для кожного студента окремо, так і для всієї дослідної групи загалом.

Загалом, організація емпіричного дослідження була спрямована на створення стандартизованих, об'єктивних та безпечних умов для точного визначення рівнів комунікабельності, організованості й когнітивної толерантності студентів із дотриманням етичних принципів, конфіденційності та автоматизованої обробки результатів. Такий підхід забезпечив отримання достовірних даних, що відображають реальний стан комунікативних здібностей майбутніх психологів і слугують підґрунтям для подальшого аналізу, інтерпретації та розробки практичних рекомендацій щодо їх удосконалення., забезпечення етичних принципів участі, стандартизації процедур та комплексної оцінки результатів. Такий підхід дав змогу отримати достовірні дані, які відображають реальний рівень сформованості комунікативних здібностей майбутніх психологів та закладають основу для подальшого аналізу, інтерпретації результатів та розробки практичних рекомендацій щодо їх розвитку.

## **2.2. Методики дослідження комунікативних здібностей майбутніх психологів**

Для емпіричного дослідження розвитку комунікативних здібностей майбутніх психологів був обраний комплекс із трьох методик, що дозволяє

оцінити різні аспекти комунікативної компетентності: схильність до організаційної та комунікативної взаємодії, загальну комунікабельність, а також рівень комунікативної толерантності. Такий комплексний підхід дозволяє отримати багатовимірну характеристику комунікативних умінь студентів, виявити їх сильні й слабкі сторони та сформувані науково обґрунтовані рекомендації для розвитку професійних компетенцій.

Методика КОС-2 розроблена В. Синявським та Б. Федоришиним [48] (Дод. А) є ефективним інструментом для оцінки схильності студента до активної організаційної та комунікативної діяльності. Анкета містить 40 запитань, які охоплюють різні аспекти професійної взаємодії, включаючи здатність брати на себе ініціативу, планувати та координувати діяльність інших, підтримувати співпрацю у групі та проявляти лідерські якості.

#### *Організація проведення:*

Респондентам розсилаються автоматизовані онлайн- інструменти у вигляді тесту [48,63,1], у яких кожне питання формулюється у вигляді твердження, на яке необхідно відповісти «Так» або «Ні»,обрати варіант.

Запитання охоплюють ситуації, пов'язані з навчальною, соціальною та професійною діяльністю, наприклад: «Я легко погоджую план дій із групою для спільного виконання завдання», «Я готовий брати на себе відповідальність за результат командної роботи», «Мені складно погоджувати свою думку з думкою інших».

Кожна відповідь оцінюється у балах, які підсумовуються для отримання інтегрального показника.

#### Критерії оцінки:

- Найвищий рівень: респонденти мають сформовану потребу в комунікативній і організаторській діяльності. Вони швидко орієнтуються в складних ситуаціях. Залюбки організують різні заходи. Наполегливі і завзяті в діяльності .

–Високий рівень: досліджувані проявляють активність у групі, здатний брати на себе організаторські функції, координує дії інших, проявляє лідерські якості.

–Середній рівень: досліджувані іноді проявляють ініціативу, такі люди здатні працювати в команді, але потребують підтримки у прийнятті рішень. Потрібна подальша робота з формування й розвитку цих якостей особистості.

–Низький рівень: досліджувані мають складності в

установленні контактів із людьми . уникають організаційних функцій, мало взаємодіють з іншими, потребують цілеспрямованого розвитку організаторських та комунікативних навичок.

–Дуже низький: досліджувані характеризуються низьким рівнем прояву комунікативних і організаторських схильностей

Дані КОС-2 дозволяють виявити не лише потенціал респондента у професійній діяльності, але й прогнозувати його ефективність у роботі з колегами та клієнтами, оцінити готовність брати участь у командній діяльності та координувати групові процеси. Аналіз результатів допомагає виявити учасників, яким потрібні додаткові тренінги для розвитку організаційної компетентності та комунікативної активності.

Методика «Оцінка рівня комунікабельності», розроблена В.Ф. Ряховським [48] (Дод. Б) дозволяє оцінити загальний рівень комунікабельності, тобто здатність студента до активного і ефективного спілкування з різними людьми у різних соціальних і професійних ситуаціях. Ця методика є особливо цінною для підготовки майбутніх психологів, оскільки комунікабельність є ключовою компетенцією для встановлення контактів із клієнтами та колегами.

#### *Організація проведення:*

Респонденти отримують онлайн-тест з серією запитань, що виявляють рівень відкритості у спілкуванні, ініціативність, здатність підтримувати контакт та створювати позитивний емоційний клімат у групі.

Запитання формулюються у вигляді тверджень: «Я легко вступаю в розмову з незнайомими людьми», «Мені комфортно висловлювати власну думку у великій групі», «Я прислухаюся до думок інших і враховую їх при прийнятті рішень».

Відповіді оцінюються за бальною шкалою, що дозволяє сформувати інтегральний показник комунікабельності та проаналізувати окремі компоненти цього явища.

Критерії оцінки:

–Високий рівень комунікабельності: респондент легко встановлює контакт із різними людьми, активно взаємодіє у групі, ефективно вирішує комунікативні завдання, проявляє емпатію та ініціативу .

–Середній рівень комунікабельності: респондент здатний до спілкування, але іноді виявляє сором'язливість або не впевнений у своїх комунікативних навичках .

–Низький рівень комунікабельності: респондент уникає комунікації, проявляє недостатню емпатію, має труднощі у встановленні контактів, що потребує цілеспрямованої корекції через тренінги та практичні заняття.

Виявлення рівня комунікабельності дає змогу не лише оцінити готовність студента до професійного спілкування, а й визначити конкретні напрями для розвитку: активне слухання, вербальні навички, адаптація до різних соціальних контекстів та групових ситуацій. Результати методики допомагають сформувати індивідуальні рекомендації щодо розвитку комунікативної компетентності.

Методика визначення комунікативної толерантності В. В. Бойка [63] (Дод. В) спрямована на оцінку здатності студента до толерантної та конструктивної комунікації, тобто уміння взаємодіяти з різними людьми, враховувати їхні позиції та регулювати власні емоції у процесі спілкування. Комунікативна толерантність є важливим показником професійної готовності майбутніх психологів до роботи з клієнтами різного віку, соціального статусу та культурного середовища.

*Організація проведення:*

Респонденти отримують онлайн-анкету з ситуаційними запитаннями, що відображають можливі конфліктні або емоційно насичені комунікативні ситуації.

–Питання формулюються у вигляді ситуацій: «Як би ви відреагували, якщо під час групового обговорення хтось не погоджується з вашою думкою?», «Що ви зробите, якщо клієнт демонструє агресивну поведінку?»

–Відповіді оцінюються за шкалою від 1 до 5, що дозволяє отримати кількісні показники рівня комунікативної толерантності.

Критерії оцінки:

–Високий рівень толерантності: респондент демонструє здатність до адаптації у складних ситуаціях, проявляє емпатію, враховує позиції інших, зберігає конструктивний характер взаємодії .

–Середній рівень толерантності: респондент здатний до толерантної комунікації, але іноді виявляє емоційну реактивність або труднощі у врегулюванні конфліктів .

–Низький рівень толерантності: респондент не проявляє конструктивності, має труднощі у регуляції емоцій та взаємодії з іншими людьми, потребує системного розвитку толерантності та комунікативної гнучкості .

Методика дозволяє оцінити готовність студентів до професійної взаємодії з різними категоріями клієнтів і колег, передбачає прогнозування ефективності комунікації у складних ситуаціях та формування програм розвитку толерантної поведінки і стратегії вирішення конфліктів.

Поєднання трьох методик : діагностика комунікативних та організаторських схильностей (КОС-2) В. Синявського та Б. Федоришина [48] (Дод. А); методика «Оцінка рівня комунікабельності» В. Ряховського [48] (Дод. Б) та визначення загальної комунікативної толерантності (За В. Бойком) [63] (Дод. В) забезпечує

всeбiчну оцiнку комунiкативних здiбностей респондентiв. Такий пiдхiд дозволяє:

1. Виявити потенцiал органiзаторських та комунiкативних навичок у групi.
2. Визначити рiвень готовностi до активного спiлкування та роботи у колективi.
3. Оцiнити здатнiсть до толерантної, конструктивної взаємодiї в рiзних соцiальних ситуацiях.
4. Порiвнювати iндивiдуальнi та груповi показники, виявляючи сильнi i слабкi сторони розвитку комунiкативної компетентностi.

Обробка даних проводиться шляхом кiлькiсного аналізу балiв, побудови профiлiв комунiкативних уминь кожного респондента та порiвняння результатiв у межах групи. Виявлення закономірностей дозволяє розробляти iндивiдуальнi та груповi рекомендацiї, а також створювати програму тренiнгових занять для розвитку комунiкативних компетенцiй.

Застосування цих методик у комплексi дає змогу отримати не лише загальний рiвень сформованостi комунiкативних уминь, а й деталiзовану картину сильних i слабких сторiн кожного учасника дослідження. Такий пiдхiд дозволяє формувати ефективнi освiтнi стратегiї, спрямованi на розвиток професiйних якостей майбутнiх психологiв, необхідних для успішної роботи з клiєнтами.

### **2.3. Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження**

Після проведення дослідження за трьома методиками було здiйснено аналіз отриманих даних. Метою аналізу було визначення рiвня розвитку комунiкативних здiбностей майбутнiх психологiв, виявлення сильних i слабких сторiн, а також окреслення напрямiв подальшої роботи над удосконаленням професiйних навичок у респондентiв.

Аналіз результатів методики комунікативних та організаторських схильностей (КОС-2) В. Синявського та Б. Федоришина [48] (Дод.А) дозволив визначити рівень розвитку комунікативних та організаторських схильностей студентів-психологів, їхню готовність до взаємодії у колективі, здатність до ініціативності, координації діяльності та ефективного професійного спілкування (Табл. 2.1) (Табл. 2.2).

Таблиця 2.1.

## Рівень комунікативних схильностей (КОС-2)

Рівень схильностей	Кількість студентів	% від загальної кількості
Дуже низький	2	7
Низький	4	13
Середній	10	33
Високий	9	30
Найвищий	5	17
Всього	30	100

За результатами дослідження комунікативних схильностей, 17% респондентів продемонстрували найвищий рівень комунікативності, що свідчить про їхню здатність швидко орієнтуватися у складних ситуаціях та невимушено поводитися в новому колективі. Такі особи виявляють ініціативу, самостійно приймають рішення та вміють відстоювати власну думку. Зокрема, 30% опитаних продемонстрували високий рівень, що свідчить про їхню здатність легко налагоджувати контакти, підтримувати взаємодію та продуктивно працювати в команді.

Середній рівень зафіксовано у 33% респондентів: вони здатні до конструктивного діалогу, проте часто їм бракує впевненості та ініціативності в спілкуванні. Зазвичай такі особи легко долучаються до обговорення, якщо ініціатива йде від співрозмовника, проте рідко наважуються першими розпочинати розмову або відстоювати власну позицію в новому колективі.

Водночас 13% респондентів мають низький рівень розвитку цих навичок. Ці особи відчувають труднощі під час контактів з іншими,

проявляють пасивність у спілкуванні та потребують цілеспрямованої роботи над розвитком впевненості й комунікативних умінь.

У 7% респондентів зафіксований найнижчий рівень, що свідчить про брак комунікативних навичок. На таку особу складно покластися у справах, що потребують командної роботи.

Таблиця 2.2

## Рівень організаторських схильностей (КОС-2)

Рівень схильностей	Кількість студентів	% від загальної кількості
Дуже низький	3	10
Низький	5	17
Середній	9	30
Високий	8	27
Найвищий	5	16
Всього	30	100

За результатами дослідження організаторських схильностей встановлено, що 16% респондентів мають найвищий рівні розвитку організаторських схильностей. Це вказує на їхню здатність брати на себе відповідальність, координувати групову роботу, проявляти ініціативу та демонструвати лідерські здібності під час спільної діяльності.

Водночас у 27% респондентів виявлено високий рівень організаторських здібностей, що вказує на їхню здатність ефективно координувати групову роботу та приймати управлінські рішення в умовах стресу.

Середній рівень організаторських здібностей притаманний 30% опитаних. Ці респонденти можуть виконувати організаційні завдання, проте потребують додаткової підтримки для прийняття рішень та зміцнення впевненості у власних силах.

Низький рівень у 17% респондентів. Для них характерні уникнення відповідальності, пасивність у груповій взаємодії та труднощі в організації спільної роботи. Такі результати вказують на низький рівень комунікативних та організаційних здібностей, що виявляється у відсутності прагнення до

лідерства, обмеженому колі спілкування та невмінні ефективно делегувати обов'язки в команді.

Дуже низький рівень встановлено у 10%. Такі особи демонструють брак організаторських здібностей і надають перевагу виключно виконавській діяльності. Для цієї групи респондентів притаманна невпевненість у власних силах під час налагодження міжособистісної взаємодії у колективі.

Результати дослідження на загальний рівень комунікабельності (В.Ф. Ряховський) дозволяють оцінити здатність студента до ефективного спілкування у різних соціальних та професійних ситуаціях (Табл. 2.3)

Таблиця 2.3.

## Рівень комунікабельності студентів

Рівень комунікабельності	Кількість студентів	% від загальної кількості
Високий	15	50
Середній	9	30
Низький	6	20
Всього:	30	100

Результати дослідження показали високий рівень комунікабельності встановлено у 50% респондентів, які легко встановлювали контакти, активно взаємодіяли з колегами та проявляли емпатію. Середній рівень встановлено у 30%, які демонстрували обмежену ініціативу та потребували допомоги у підтриманні активного діалогу. Низький рівень у 20% респондентів характеризувався труднощами у встановленні контактів, низькою впевненістю та обмеженою здатністю враховувати думку інших.

Високий рівень комунікабельності дозволяє ефективно взаємодіяти у професійному контексті. Респонденти із середнім та низьким рівнями потребують розвитку вміння активного слухання, здатності адаптуватися до різних співрозмовників та підвищення впевненості.

Результати визначення комунікативної толерантності (В. Бойко) оцінюють здатність студентів до конструктивної взаємодії, регуляції емоцій і врахування позицій інших людей (Табл. 2.4)

Таблиця 2.4.

## Рівень комунікативної толерантності студентів

Рівень толерантності	Кількість студентів	% від загальної кількості
Високий	13	43
Середній	11	37
Низький	6	20
Всього:	30	100

За результатами дослідження: високий рівень толерантності виявлено у 43%, які демонстрували готовність до конструктивного діалогу, врахування думки інших та регуляцію емоцій. Середній рівень – у 37%, які проявляли непослідовність у толерантній поведінці та потребували додаткових тренувань для розвитку емоційної стабільності. Низький рівень – у 6 20%, які мали труднощі у підтримці конструктивного спілкування та контролі емоцій під час взаємодії.

Високий рівень комунікативної толерантності свідчить про готовність студентів до професійної взаємодії та роботи з різними категоріями клієнтів. Середній і низький рівні потребують цілеспрямованого розвитку через тренінги та практичні заняття.

Результати дослідження стали підставою для висновку про необхідність розвитку вербальних, організаторських та емоційно-соціальних схильностей, підвищення впевненості та адаптивності студентів у взаємодії з колегами та майбутніми клієнтами. З цією метою вапорядковано тренінгову програму.

## Висновки до розділу II

Емпіричне дослідження, проведене на базі вищого навчального закладу за участю 30 респондентів спеціальності «Психологія», дозволило здійснити комплексну оцінку рівня комунікативних здібностей майбутніх психологів. Застосування трьох методик — виявлення комунікативних та організаторських схильностей (КОС-2), тесту на загальний рівень комунікабельності (В.Ф. Ряховський) та визначення комунікативної толерантності (В. Бойко) — забезпечило всебічний аналіз розвитку як індивідуальних, так і групових показників комунікативної компетентності студентів.

Диференційний аналіз комунікативних (КОС-2) показав наступні результати: 17% респондентів продемонстрували найвищий рівень, що характеризується здатністю швидко адаптуватися до складних обставин та самостійно ухвалювати рішення. Високий рівень мають 30% респондентів, які легко інтегруються в командну роботу. Середній рівень притаманний 33% учасників: вони відкриті до діалогу, проте рідко виступають ініціаторами. Низький рівень виявлено у 13% осіб, схильних до пасивної комунікації, а найнижчий — у 7%, що свідчить про значні проблеми з адаптацією в колективі.

Оцінка організаторських здібностей за аналогічною градацією засвідчила, що 16% респондентів мають найвищий рівень і готові брати на себе повну відповідальність за координацію колективу. Високий рівень виявлено у 27% учасників дослідження, здатних ефективно діяти та приймати рішення у стресових ситуаціях. Середній рівень зафіксовано у 30% респондентів, які потребують зовнішньої підтримки для налагодження процесів. Низький рівень притаманний 17% респондентів, для яких характерне уникання лідерських функцій та складнощі з делегуванням, тоді як 10% мають дуже низький рівень, демонструючи відсутність організаторських задатків та орієнтацію виключно на виконання завдань.

Тест на загальний рівень комунікабельності підтвердив ці тенденції: 50% респондентів мають високий рівень комунікабельності, що проявляється у легкості встановлення контактів, активній взаємодії та емпатії. Середній рівень у 30% характеризується частковою ефективністю комунікації, непослідовністю у взаємодії та потребою у розвитку навичок активного слухання. Низький рівень комунікабельності у 20% демонструє труднощі у встановленні контактів та низьку впевненість під час спілкування, що може обмежувати ефективність взаємодії в професійному середовищі.

Результати дослідження за методикою визначення комунікативної толерантності показала, що 43% респондентів володіють високим рівнем толерантності, демонструючи здатність до конструктивного діалогу, врахування позицій інших людей та регуляцію емоцій. Середній рівень 37% свідчить про непослідовність у толерантній поведінці та потребу у розвитку емоційної стабільності, а низький рівень 20% учасників вказує на труднощі у контролі власних емоцій та веденні конструктивного спілкування.

Комунікативні здібності формуються нерівномірно, що обумовлено як індивідуальними особливостями, так і різним рівнем соціального досвіду та участі у групових активностях. Сформовані вербальні та організаторські навички спостерігаються у 40–50% , що дає підстави вважати цю групу готовою до ефективної взаємодії в професійному контексті. Необхідно розвивати навички активного слухання, емпатії та емоційної регуляції у студентів середнього та низького рівнів, щоб підвищити їхню комунікативну адаптивність та здатність до командної роботи. Високий потенціал комунікативної толерантності у частини студентів свідчить про можливість ефективного впровадження тренінгових програм для розвитку конструктивної взаємодії та управління емоційним кліматом у групі.

Результати дослідження визначають конкретні напрями для психолого-педагогічного впливу, зокрема: розвиток ініціативності, організаторських умінь, комунікабельності, емоційної стабільності та толерантності до думки інших.

Таким чином, проведене емпіричне дослідження підтвердило, що комунікативні здібності майбутніх психологів мають значний потенціал для розвитку, а застосування спеціалізованих методик дозволяє оцінити рівень сформованості цих умінь та визначити цільові напрями корекційно-розвивальної роботи. Отримані дані стали науковою основою для розробки тренінгових програм, спрямованих на всебічний розвиток професійних комунікативних компетенцій студентів, що забезпечить підвищення ефективності їхньої міжособистісної взаємодії та готовності до практичної діяльності.

## РОЗДІЛ III. ПРОГРАМА РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ ЗДІБНОСТЕЙ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ

### 3.1. Розробка тренінгової програми розвитку комунікативних здібностей

Авторська тренінгова програма розвитку комунікативних здібностей майбутніх психологів (Дод. Г). Впорядкована на основі Н. Хрящова [70], К. Фопеля [68] та О. Сидоренко [60] до професійної підготовки психологів, спрямована на всебічне формування професійно важливих навичок міжособистісної взаємодії, вербальної та невербальної комунікації, активного слухання, емпатії та адаптивності в різних соціальних ситуаціях. Програма базується на результатах проведеного емпіричного дослідження, що дозволило виділити основні сильні та слабкі сторони респондентів, визначити пріоритетні напрямки розвитку комунікативних компетенцій та адаптувати зміст тренінгових занять під конкретні потреби групи [37]. Вона передбачає проведення серії комплексних занять, що поєднують індивідуальні, парні та групові вправи, рольові ігри, кейс-аналізи, відеоспостереження та самооцінку. Кожне заняття спрямоване на відпрацювання конкретних навичок: чіткої та логічної вербальної виразності, ефективного активного слухання, уміння аргументовано висловлювати власну думку, розпізнавання та регуляції емоційного стану співрозмовника, використання невербальних сигналів для підтримки діалогу та адаптації до групових процесів. Важливою складовою програми є систематичне ускладнення завдань: від знайомства та інтеграції у групі до комплексних професійних ситуацій, моделювання реальних психологічних консультацій та групових дискусій, що забезпечує поступове формування комунікативної компетентності та впевненості респондентів. Ефективність програми оцінюється через комплексну систему, що включає початкове та підсумкове тестування, спостереження за виконанням завдань, анкетування та

самооцінку, що дозволяє відстежувати прогрес кожного учасника та коригувати зміст тренінгу відповідно до потреб групи.

Для наочного представлення програми розроблена комплексна таблиця, що містить основні параметри тренінгових занять, види вправ та очікувані результати. ( Дод. Г)

Завдяки комплексності та поступовому ускладненню завдань, програма створює умови для систематичного розвитку комунікативних навичок, підвищує ефективність міжособистісної взаємодії та формує впевненість студентів у професійних комунікаціях. Таблиця демонструє, як різні форми занять і вправ пов'язані з конкретними навичками та очікуваними результатами, що дозволяє контролювати ефективність тренінгу та коригувати його відповідно до потреб групи.

Продовжуючи опис тренінгової програми розвитку комунікативних здібностей майбутніх психологів, слід зазначити, що її структура передбачає інтеграцію теоретичних знань і практичних навичок у безперервний навчальний процес. Кожне заняття сплановане таким чином, щоб студенти не лише отримували інформацію про принципи ефективної комунікації, а й відразу застосовували її на практиці, що забезпечує глибше засвоєння матеріалу та формує стійкі навички взаємодії в реальних умовах [50]. Програма охоплює розвиток усіх компонентів комунікативної компетентності: когнітивного, емоційного та поведінкового, що дозволяє студентам не тільки ефективно передавати інформацію, але й чутливо реагувати на зміни у вербальній і невербальній поведінці співрозмовника.

Особливу увагу в програмі приділено формуванню емпатійних навичок та здатності до адаптивної взаємодії. Студенти виконують вправи, спрямовані на розпізнавання емоцій, регуляцію власних реакцій та розвиток толерантності в комунікаційних процесах. Такі завдання включають моделювання конфліктних ситуацій, відпрацювання конструктивних стратегій взаємодії та рефлексію власних емоційних станів. Виконання подібних вправ допомагає студентам усвідомити, як їхні власні емоції та

невербальні сигнали впливають на ефективність спілкування, і як їх можна контролювати у професійній практиці.

Крім того, програма передбачає регулярне використання відеозаписів та спостережень за поведінкою студентів, що дозволяє аналізувати та коригувати помилки, оцінювати прогрес та визначати індивідуальні потреби кожного учасника. Такий підхід сприяє розвитку критичного мислення, самоаналізу та здатності до самокорекції, що є ключовими професійними якостями психолога.

Суттєвою складовою програми є міждисциплінарна інтеграція, яка поєднує психологічні знання з педагогічними та соціальними компетенціями. Це дозволяє студентам не тільки покращити власні комунікативні здібності, а й навчитися ефективно взаємодіяти з різними групами людей, враховуючи їх соціальні, культурні та індивідуальні особливості [12]. Програма також містить елементи самостійної роботи, де студенти планують власні стратегії розвитку комунікацій, проводять самостійні спостереження за взаємодією в різних контекстах та аналізують результати, що сприяє формуванню автономності та професійної самосвідомості.

Важливим аспектом програми є поєднання ігрових, практичних і аналітичних завдань, що забезпечує комплексний розвиток всіх аспектів комунікації. Наприклад, рольові ігри та кейс-аналізи дозволяють відпрацьовувати навички адаптації та аргументації, а дискусії та групові обговорення — удосконалювати вміння вести діалог, переконувати та взаємодіяти з колегами. Таке поєднання активних та інтерактивних методів створює умови для практичного застосування отриманих знань і формує стійкі професійні навички, які можуть бути безпосередньо використані у майбутній психологічній діяльності.

Програма також передбачає постійний моніторинг ефективності через систему оцінювання, яка включає спостереження за поведінкою студентів у різних комунікативних ситуаціях, аналіз виконання практичних завдань, самооцінку та взаємооцінку між учасниками. Цей підхід дозволяє адаптувати

зміст занять до поточних потреб групи, виявляти проблемні зони та визначати напрями для подальшого розвитку комунікативних компетенцій [41].

Узагальнення очікуваних результатів тренінгової програми показує, що систематична робота над розвитком комунікативних здібностей не лише підвищує ефективність міжособистісної взаємодії студентів, а й сприяє формуванню їхніх професійних компетенцій, підготовці до практичної діяльності, розвитку емпатії, соціальної відповідальності та здатності до конструктивної взаємодії у різних соціальних та професійних контекстах.

Комплексний аналіз дозволяє наочно відстежувати відповідність видів занять конкретним навичкам та очікуваним результатам, забезпечуючи прозорість і системність програми та підвищуючи її ефективність у процесі практичної підготовки майбутніх психологів.

### **3.2. Опис структури та змісту тренінгових занять**

Програма тренінгових занять побудована таким чином, щоб забезпечити послідовний розвиток комунікативних здібностей майбутніх психологів від базових навичок міжособистісного спілкування до складних професійних ситуацій. Кожне заняття включає в себе кілька логічних етапів: вступну частину, основну діяльність та рефлексивне підбиття підсумків, що дозволяє респондентам не лише засвоювати матеріал, а й відразу застосовувати його на практиці. Вступна частина передбачає ознайомлення з метою заняття, актуалізацію попередніх знань та мотивацію до участі в активностях. На цьому етапі респонденти отримують короткі теоретичні відомості про специфіку комунікативних процесів у психологічній практиці, ознайомлюються з прикладами ефективною та неефективною взаємодії та обговорюють очікувані результати.

Основна частина занять складається з комплексу практичних вправ і активностей, які забезпечують формування та закріплення конкретних комунікативних навичок. До них належать рольові ігри, кейс-аналізи, імпровізаційні діалоги, групові дискусії, вправи на активне слухання та розвиток емпатії, а також завдання на відпрацювання невербальної комунікації, синхронізації жестів, міміки та інтонації. Кожне завдання спрямоване на розвиток конкретного аспекту комунікативної компетентності, зокрема уміння аргументовано висловлювати власну думку, адаптувати стиль спілкування до співрозмовника, розпізнавати та регулювати емоційний стан під час взаємодії. Використання реальних або змодельованих професійних ситуацій дозволяє студентам відпрацьовувати отримані навички у контексті майбутньої практичної діяльності, що сприяє підвищенню рівня впевненості та професійної готовності.

Рефлексивна частина занять передбачає аналіз та обговорення результатів виконаних вправ, самооцінку та взаємооцінку, що дає респондентам можливість усвідомити власні сильні та слабкі сторони, виявити труднощі у спілкуванні та отримати зворотний зв'язок від колег і тренера. Такий підхід дозволяє формувати критичне мислення, саморегуляцію та здатність до самокорекції, що є ключовими компонентами професійної компетентності психолога.

Заняття організовані у форматі комплексного циклу, де кожне наступне заняття враховує результати попереднього, забезпечуючи поступове ускладнення завдань і інтеграцію вербальних та невербальних навичок. У ході тренінгу активно використовуються відеоспостереження та рефлексивні вправи, що дозволяє студентам аналізувати власну поведінку, усвідомлювати сильні та слабкі сторони, а також визначати напрями для розвитку [40].

Програма включає спеціальні вправи на розвиток емпатії та емоційного інтелекту, наприклад, аналіз відеосцен, відпрацювання реакцій на емоційний стан партнера та моделювання конфліктних ситуацій. Такі завдання формують здатність до розпізнавання невербальних сигналів, контролю

власних емоцій та побудови ефективного діалогу навіть у складних умовах. Для розвитку аналітичних і рефлексивних навичок передбачено виконання респондентами завдань на самоаналіз, складання плану комунікативної стратегії та обговорення власних спостережень у групі, що сприяє усвідомленому формуванню професійних комунікативних компетенцій.

У рамках тренінгу велике значення надається використанню інтерактивних методів: рольових ігор, кейс-аналізів, імпровізаційних сцен, обговорення конфліктних ситуацій та колективних проєктів. Це дозволяє учасникам відпрацьовувати навички конструктивного вирішення конфліктів, аргументації, активного слухання та невербальної взаємодії у різних контекстах, що безпосередньо пов'язано з майбутньою професійною діяльністю.

Структура тренінгових занять побудована таким чином, щоб забезпечити систематичне та послідовне формування комунікативних здібностей майбутніх психологів. Кожне заняття включає три основні етапи: вступну частину, практичну діяльність та рефлексивне підбиття підсумків. Вступна частина передбачає ознайомлення учасників з метою заняття, активізацію попередніх знань та мотивацію до активної участі. На цьому етапі викладач коротко пояснює теоретичні аспекти комунікації, наводить приклади ефективної та неефективної взаємодії, ставить завдання та обговорює очікувані результати.

Практична частина становить основний обсяг заняття і спрямована на формування конкретних навичок міжособистісного спілкування. Респонденти виконують різноманітні вправи, серед яких рольові ігри, міні-сценки, аналіз кейсів, імпровізаційні діалоги та вправи на активне слухання. Особлива увага приділяється розвитку емпатії, умінню розпізнавати емоційний стан співрозмовника, адаптації до різних комунікативних ситуацій та ефективній невербальній взаємодії. Завдання ускладнюються поступово: від базових вправ на знайомство і прості діалоги до моделювання професійних консультацій та конфліктних ситуацій, що дозволяє студентам

закріплювати навички та застосовувати їх у контексті майбутньої професійної діяльності.

Рефлексивна частина занять передбачає аналіз і обговорення результатів виконаних вправ, самооцінку та взаємооцінку. Студенти аналізують власні дії, оцінюють ефективність комунікації та отримують зворотний зв'язок від колег і тренера. Такий підхід сприяє розвитку критичного мислення, саморегуляції та здатності до самокорекції, що є ключовими професійними якостями психолога.

Заняття організовані з чергуванням індивідуальних, парних та групових форм роботи, що дозволяє одночасно розвивати особистісні та соціальні компетенції, навички конструктивної взаємодії та адаптації до різних комунікативних контекстів. У ході тренінгу активно використовуються відеоспостереження та рефлексивні вправи, що дозволяє студентам аналізувати власну поведінку, усвідомлювати сильні та слабкі сторони, а також визначати напрями для розвитку.

Особливу увагу приділено інтеграції теоретичних знань з практикою: студенти відпрацьовують навички вербальної та невербальної комунікації, навчаються аргументовано висловлювати власну думку, будувати діалог у групі та моделювати професійні ситуації. Вправи на розвиток адаптивності, управління конфліктами та емпатії дозволяють студентам формувати стійкі професійні навички, які вони можуть застосовувати у реальних умовах психологічної практики.

Програма також передбачає систематичний контроль ефективності занять через спостереження, аналіз виконання практичних завдань та самооцінку студентів. Це дозволяє викладачу своєчасно коригувати зміст занять, підлаштовувати їх під поточні потреби групи та стимулювати максимальне засвоєння навичок. Завдяки такій структурі та методичному підходу тренінг створює умови для формування високого рівня комунікативної компетентності, розвитку впевненості у спілкуванні та готовності до практичної професійної діяльності.

Продовжуючи опис структури та змісту тренінгових занять, варто підкреслити, що програма побудована на принципах поступової інтеграції теоретичних знань і практичних навичок, що забезпечує комплексний розвиток комунікативних компетенцій. Кожне заняття передбачає поетапне формування умінь: від простого усвідомлення власної поведінки у комунікації до застосування отриманих знань у складних міжособистісних і професійних ситуаціях. Такий підхід дозволяє студентам не лише оволодіти базовими принципами ефективного спілкування, а й сформувати здатність адаптувати стиль взаємодії під конкретні умови та індивідуальні особливості співрозмовників [50].

Практична частина занять включає вправи на відпрацювання вербальної та невербальної комунікації, розвиток аргументації, активного слухання, ведення дискусії та конструктивного вирішення конфліктів. Особлива увага приділяється розвитку емоційного інтелекту, здатності до емпатії та розпізнавання емоцій співрозмовника, що дозволяє учасникам не лише адекватно реагувати на сигнали інших людей, а й коригувати власну поведінку у процесі взаємодії. Вправи на саморефлексію, аналіз власної поведінки та оцінку комунікативних стратегій допомагають усвідомити сильні та слабкі сторони власного спілкування і визначити напрями для його вдосконалення.

Крім того, структура занять передбачає чергування різних форм роботи: індивідуальної, парної та групової. Це дозволяє учасникам одночасно працювати над розвитком особистісних якостей, таких як самоконтроль, впевненість у спілкуванні та здатність до рефлексії, і над формуванням соціальних компетенцій, зокрема уміння співпрацювати, домовлятися, знаходити спільні рішення та ефективно взаємодіяти в команді. Таке поєднання різних форм організації діяльності забезпечує цілісний розвиток комунікативних здібностей і підвищує адаптивність студентів у професійних контекстах.

У зміст занять інтегровані вправи, які моделюють реальні професійні ситуації, з якими стикається психолог у практичній діяльності. Серед них – моделювання консультацій, робота з клієнтами у кризових ситуаціях, відпрацювання конфліктів у групі та рольові ігри, що дозволяють студентам тренувати навички аргументованої комунікації, переконання та ефективного управління взаємодією. Такі вправи формують у студентів здатність передбачати наслідки власних дій у комунікативному процесі, оцінювати поведінку співрозмовника та підбирати оптимальні стратегії взаємодії, що є критично важливим для професійної діяльності психолога [36].

Важливою складовою структури занять є постійне поєднання активних методів навчання з аналітичними та рефлексивними. Використання відеоспостережень, обговорень власних дій та поведінки інших учасників, а також аналіз кейсів дозволяє студентам не лише тренувати навички на практиці, а й усвідомлювати причинно-наслідкові зв'язки у процесі комунікації, оцінювати ефективність застосованих стратегій та вносити корективи у власну поведінку. Такий підхід забезпечує системність і глибину формування професійних комунікативних компетенцій.

Програма передбачає також формування навичок самостійного планування та контролю комунікаційної діяльності. Учасники навчаються складати план взаємодії у різних ситуаціях, визначати цілі спілкування, прогнозувати поведінку співрозмовника та оцінювати результати взаємодії. Це сприяє розвитку стратегічного підходу до комунікації та підвищенню рівня професійної автономності майбутніх психологів [59].

Кожне заняття завершується рефлексивною частиною, де респонденти оцінюють власну діяльність, обговорюють труднощі та досягнуті результати, отримують зворотний зв'язок від тренера та однокурсників. Така структура сприяє формуванню у студентів навичок самокритики, розвитку емпатії та здатності до адаптивної поведінки у різних соціальних і професійних умовах. Всі компоненти занять спрямовані на створення умов для безперервного вдосконалення комунікативних навичок та підготовки до реальної

психологічної практики, де ефективна взаємодія з клієнтами та колегами є ключовою компетенцією.

Програма є гнучкою і може коригуватися залежно від потреб групи та індивідуальних особливостей студентів. Використання різноманітних методів і форм організації занять дозволяє підтримувати високий рівень мотивації, залучати студентів до активної участі та створювати умови для всебічного розвитку комунікативних здібностей, що забезпечує ефективну підготовку майбутніх психологів до професійної діяльності.

### **3.3. Методичні рекомендації щодо розвитку комунікативних здібностей майбутніх психологів**

Методичні рекомендації щодо розвитку комунікативних здібностей майбутніх психологів ґрунтуються на принципах системності, поступовості та інтеграції теоретичних знань і практичних навичок. Вони передбачають поєднання активних форм роботи, рефлексивних вправ та самостійної діяльності студентів, що забезпечує цілісний підхід до формування комунікативної компетентності. Важливо, щоб тренер або викладач під час проведення занять чітко визначав мету кожного завдання, пояснював його практичну значущість і надавав студентам можливість усвідомлено застосовувати отримані знання у взаємодії з іншими учасниками.

Рекомендовано починати заняття з мотиваційного блоку, що включає обговорення актуальних комунікативних ситуацій, знайомство з теоретичними аспектами спілкування та активізацію попереднього досвіду студентів. Це допомагає сформувати внутрішню зацікавленість і підготувати студентів до практичної діяльності. У ході занять доцільно використовувати рольові ігри, кейс-аналізи, імпровізаційні діалоги, вправи на активне слухання та розвиток емпатії. Такі методи дозволяють студентам відпрацьовувати конкретні навички, тренуватися у керуванні емоційними

станами, адаптувати стиль спілкування до особливостей співрозмовника та реагувати на складні комунікативні ситуації [22].

Не менш важливим є поєднання індивідуальної, парної та групової роботи, що сприяє одночасному розвитку особистісних і соціальних компетенцій. Індивідуальні вправи формують самосвідомість, контроль над власними реакціями та здатність до самокорекції, парні та групові завдання розвивають навички співпраці, конструктивного вирішення конфліктів, аргументації та ведення діалогу. Для посилення ефективності занять рекомендується інтегрувати вправи на розвиток невербальної комунікації, синхронізацію жестів, міміки та інтонацій, що дозволяє студентам усвідомлювати вплив власної поведінки на співрозмовника і підвищує професійну чутливість.

Важливо включати регулярні рефлексивні блоки, у яких студенти аналізують власні дії, оцінюють ефективність комунікації, обговорюють труднощі та отримують зворотний зв'язок від викладача та однокурсників. Виконання таких завдань сприяє розвитку критичного мислення, саморегуляції та здатності до адаптивної поведінки, що є ключовими професійними компетенціями психолога [45]. Крім того, доцільно використовувати відеоспостереження та самоаналіз, що дозволяє студентам відстежувати власні комунікативні стратегії, усвідомлювати сильні та слабкі сторони і коригувати поведінку у майбутніх професійних взаємодіях.

Методичні рекомендації також включають систематичний підхід до оцінювання ефективності тренінгу. Викладачеві слід оцінювати рівень розвитку комунікативних здібностей за допомогою спостереження, аналізу виконання практичних завдань, самооцінки та взаємооцінки студентів. Це дозволяє вчасно коригувати програму, адаптувати вправи під конкретні потреби групи та підтримувати високий рівень мотивації.

Рекомендується також інтегрувати міждисциплінарні завдання, що поєднують психологічні знання з педагогічними, соціальними та професійними компетенціями [42]. Наприклад, студенти можуть виконувати

проектні завдання, моделювати консультації, аналізувати конфліктні ситуації або проводити міні-дослідження взаємодії в групі. Це сприяє формуванню комплексної комунікативної компетентності, розвитку здатності до критичного аналізу та прийняття ефективних рішень у професійній діяльності.

Для підвищення ефективності програми рекомендується індивідуальний супровід студентів, який передбачає надання персональних рекомендацій щодо розвитку комунікативних навичок, визначення індивідуальних зон росту та планування подальшого вдосконалення. Також доцільно заохочувати студентів до ведення щоденника комунікацій, де вони фіксують свої досягнення, труднощі та плани щодо вдосконалення навичок.

Продовжуючи методичні рекомендації, варто наголосити, що розвиток комунікативних здібностей майбутніх психологів потребує систематичного підходу та поєднання різних педагогічних стратегій [33]. Рекомендується формувати програми так, щоб студент мав можливість відпрацьовувати навички у різноманітних контекстах: у парних діалогах, групових обговореннях, ролевих іграх, моделюванні професійних ситуацій і навіть у онлайн-комунікації. Кожна вправа має чітко визначену мету, очікуваний результат і метод оцінювання, що дозволяє студентам усвідомлювати прогрес і самостійно визначати напрями для вдосконалення.

Особлива увага приділяється розвитку навичок активного слухання та рефлексивного реагування. Студентам рекомендується навчитися задавати уточнювальні питання, перефразовувати інформацію співрозмовника для перевірки розуміння, а також виявляти та коригувати власні комунікативні помилки. Використання вправ на адаптацію мовлення до різних співрозмовників, відпрацювання невербальних сигналів, контроль інтонації та міміки допомагає формувати повноцінну комунікативну компетентність, що є основою професійної ефективності психолога. Для підвищення ефективності занять рекомендується організовувати регулярні групові дискусії, де студенти аналізують реальні або змодельовані професійні

ситуації, обговорюють можливі стратегії поведінки та взаємодії. Такі активності сприяють розвитку аналітичних здібностей, критичного мислення, вміння співпрацювати та аргументовано відстоювати власну позицію. Додатково доцільно використовувати вправи на розвиток емоційного інтелекту, що дозволяє студентам краще розуміти емоційні реакції інших людей, вчасно регулювати власні емоції та адаптувати комунікацію до конкретних умов.

Методичні рекомендації також передбачають створення безпечного та підтримуючого навчального середовища, де студент може експериментувати з різними стилями спілкування, отримувати конструктивний зворотний зв'язок і усвідомлювати власний прогрес [8]. Тренеру важливо постійно спостерігати за груповою динамікою, надавати поради щодо корекції поведінки, допомагати студентам знаходити оптимальні стратегії взаємодії та стимулювати розвиток впевненості у спілкуванні.

Для самостійного розвитку комунікативних здібностей студентам рекомендується вести щоденник спілкування, аналізувати власні взаємодії у різних контекстах, визначати труднощі та успіхи, складати план покращення навичок і застосовувати його у практичних ситуаціях. Такі методичні прийоми допомагають формувати усвідомлену комунікативну поведінку, підвищують рівень саморегуляції та професійну готовність майбутніх психологів.

Крім того, доцільно впроваджувати міждисциплінарні активності, де комунікативні навички поєднуються з психологічними, педагогічними та соціальними знаннями. Наприклад, студенти можуть проводити міні-консультації, аналізувати конфліктні ситуації у групі, створювати план роботи з клієнтами або моделювати командні проекти. Це сприяє розвитку комплексної комунікативної компетентності, здатності до адаптації, критичного аналізу та прийняття ефективних рішень у професійній практиці.

Таким чином, методичні рекомендації створюють цілісну систему підтримки розвитку комунікативних здібностей майбутніх психологів,

включаючи як організаційні, так і практичні аспекти навчання. Вони забезпечують формування впевненості у спілкуванні, емоційної чутливості, здатності до ефективної взаємодії у різних соціальних та професійних контекстах, а також підготовку до майбутньої професійної діяльності.

### Висновки до Розділу III

Тренінгова програма включає послідовні етапи: ознайомлення з теоретичними основами комунікації, активне практичне відпрацювання навичок у різноманітних ситуаціях та рефлексивний аналіз власної діяльності, що створює умови для інтеграції теоретичних знань із практичним досвідом.

Структура занять, побудована на чергуванні індивідуальних, парних та групових вправ, дозволяє одночасно розвивати особистісні якості, такі як самоконтроль, впевненість у спілкуванні та здатність до саморефлексії, і соціальні компетенції, включаючи уміння співпрацювати, аргументовано висловлювати власну думку та ефективно взаємодіяти у команді. Використання рольових ігор, аналізу кейсів, імпровізаційних діалогів та вправ на розвиток емпатії створює умови для формування навичок адаптивної поведінки та ефективного управління комунікацією у професійних ситуаціях.

Методичні рекомендації, що супроводжують програму, забезпечують комплексну підтримку розвитку комунікативних здібностей: вони включають поетапне планування занять, використання активних і рефлексивних методів, оцінювання ефективності виконання завдань, ведення щоденника спілкування та індивідуальний супровід студентів. Завдяки цьому забезпечується не лише тренування навичок, але й розвиток критичного мислення, емоційного інтелекту, саморегуляції та професійної автономності.

Впровадження програми дозволить студентам усвідомлювати власний рівень комунікативної компетентності, виявляти сильні та слабкі сторони, планувати стратегії вдосконалення та відпрацьовувати їх у контрольованому навчальному середовищі. Це сприятиме формуванню у майбутніх психологів впевненості у спілкуванні, здатності до конструктивної взаємодії з клієнтами та колегами, а також готовності до вирішення складних професійних завдань у реальних умовах.

Загалом, впорядкована тренінгова програма і методичні рекомендації є ефективним інструментом розвитку комунікативних здібностей студентів, інтегрують теоретичні знання і практичні навички, стимулюють саморозвиток та підвищують рівень професійної підготовки майбутніх психологів. Вони створюють підґрунтя для безперервного вдосконалення комунікативної компетентності, що є ключовою професійною якістю для ефективної діяльності у сфері психології.

## РОЗДІЛ IV. БЕЗПЕКА ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ, ОСНОВИ ОХОРОНИ ПРАЦІ

### **4.1. Аналіз умов праці майбутнього психолога та професійні ризики в процесі комунікативної взаємодії**

Робота практичного психолога належить до системи професій «людина — людина», де комунікація є основним виробничим процесом. Професійна діяльність психолога характеризується високим рівнем інтелектуального та емоційного навантаження, що зумовлює необхідність створення безпечних і комфортних умов праці. Забезпечення належних умов праці психолога є важливою складовою збереження його психічного здоров'я, професійної ефективності та запобігання професійному вигоранню.

Робота психолога передбачає постійний контакт із людьми, які перебувають у стані стресу, тривоги чи кризових ситуаціях [33], що створює значний ризик емоційного виснаження та професійного вигорання. У цьому контексті захист ментального здоров'я фахівця є не менш важливим, ніж дотримання техніки безпеки на промислових об'єктах. Відсутність належних комунікативних навичок — таких як вміння «контейнувати» емоції клієнта, здатність до асертивної комунікації чи контроль надмірного співпереживання (гіперемпатії) — призводить до швидкого вичерпання ресурсів нервової системи. Саме тому ефективна організація праці психолога має обов'язково включати нормування навантаження, дотримання балансу між роботою та відпочинком, а також регулярну участь у супервізійних та інтервізійних групах як дієвих інструментах професійної підтримки.

До основних небезпечних та шкідливих факторів у діяльності психолога належать:

- психоемоційне перенапруження;
- тривале статичне навантаження (сидяча робота);

- вплив електромагнітного випромінювання від комп’ютерної техніки;
- ризик вторинної травматизації при роботі з клієнтами, які пережили травматичні події;
- високий рівень відповідальності за результати професійної діяльності.

Особлива увага приділяється психологічній безпеці як фахівця, так і клієнта. Психолог зобов’язаний дотримуватися принципів конфіденційності, професійної етики та емоційної дистанції. Водночас важливо уникати надмірної емпатичної залученості, яка може спричинити емоційне вигорання.

З метою профілактики професійних ризиків доцільно застосовувати такі заходи [67]:

- регулярні перерви в роботі (через кожні 50–60 хвилин);
- чергування видів діяльності;
- використання технік саморегуляції (дихальні вправи, релаксація);
- проходження професійної супервізії;
- підвищення кваліфікації та розвиток навичок емоційної стійкості; – обмеження робочого навантаження.

Важливим аспектом є також безпека під час роботи з клієнтами у кризових або агресивних станах. У таких випадках необхідно забезпечити наявність безпечного простору, можливість швидкого звернення за допомогою, а також дотримання правил особистої безпеки (розташування ближче до виходу, уникнення фізичного контакту тощо).

У сучасних умовах значна частина психологічної практики здійснюється в онлайн-форматі. Це додає нові аспекти безпеки, зокрема:

- захист персональних даних клієнтів;
- використання захищених платформ для консультацій;

- дотримання цифрової гігієни;
- зниження навантаження на зір та нервову систему при тривалій роботі за комп'ютером.

#### **4.2. Організація робочого місця психолога та вимоги до безпеки середовища.**

Організація робочого місця психолога повинна відповідати ергономічним вимогам. Робоче приміщення має бути достатньо освітленим (переважно природним світлом), провітрюваним, із комфортною температурою (18–22°C) та рівнем вологості 40–60%. Важливим є правильне розташування меблів: робочий стіл і крісло повинні забезпечувати підтримку правильної постави, а комп'ютерний монітор має бути розташований на рівні очей для зменшення навантаження на зір. Важливим компонентом безпеки праці психолога є дотримання санітарно-гігієнічних норм під час організації консультативного процесу. Робоче середовище повинно забезпечувати не лише фізичний комфорт, але й сприяти формуванню довірливої атмосфери між психологом і клієнтом. Це передбачає належну звукоізоляцію приміщення, що гарантує конфіденційність розмови, а також відсутність сторонніх шумів, які можуть відволікати або підвищувати рівень тривожності клієнта.

Окрему увагу слід приділяти кольоровому оформленню кабінету психолога. Відомо, що кольори можуть впливати на психоемоційний стан людини, тому рекомендовано використовувати нейтральні, спокійні відтінки (бежевий, світло-зелений, пастельні тони), які сприяють релаксації та зниженню напруження. Надмірно яскраві або контрастні кольори можуть викликати подразнення та дискомфорт, що негативно впливає на ефективність консультацій [32].

Не менш важливим є дотримання вимог до акустичного середовища. Рівень шуму у приміщенні не повинен перевищувати допустимих норм, оскільки постійний фоновий шум здатен спричиняти втому, зниження концентрації уваги та підвищення рівня стресу як у психолога, так і у клієнта [32]. Для цього можуть використовуватися звукопоглинальні матеріали, килимові покриття, спеціальні панелі або інші засоби акустичної ізоляції.

У контексті технічного забезпечення професійної діяльності психолога важливу роль відіграє правильне використання комп'ютерної техніки та цифрових пристроїв. Тривала робота за комп'ютером може призводити до розвитку зорового синдрому, головного болю, порушень сну та загального перевантаження нервової системи. Для мінімізації цих ризиків необхідно дотримуватися правил роботи з відеодисплейними терміналами: використовувати монітори з високою роздільною здатністю, налаштовувати яскравість і контрастність екрану відповідно до умов освітлення, а також застосовувати правило «20-20-20» (кожні 20 хвилин робити перерву на 20 секунд, дивлячись на об'єкти на відстані 20 футів) [67].

Особливого значення набуває інформаційна безпека у діяльності психолога. Усі дані про клієнтів, включаючи результати тестування, записи консультацій та особисту інформацію, повинні зберігатися з дотриманням вимог конфіденційності. Це передбачає використання паролів, антивірусного програмного забезпечення, шифрування даних та обмеження доступу до інформації третіх осіб. Недотримання цих вимог може призвести не лише до втрати довіри клієнта, але й до юридичної відповідальності. В умовах підвищеного психоемоційного навантаження особливо актуальним є питання психогігієни праці психолога. Це включає формування навичок саморегуляції, розвиток стресостійкості та здатності до емоційного відновлення [23]. До ефективних методів належать техніки майндфулнес, медитація, фізична активність, а також підтримання балансу між професійним та особистим життям. Важливою є також наявність чітких

професійних меж, що дозволяє уникнути надмірного емоційного залучення у проблеми клієнтів.

Суттєвим фактором безпеки є також організація робочого часу. Перевантаження, робота без вихідних або надмірна кількість консультацій можуть призводити до зниження якості роботи та підвищення ризику професійних помилок. Оптимальним вважається планування робочого дня з урахуванням перерв, часу для підготовки до консультацій та відновлення після них. У професійній діяльності психолога важливо враховувати і ризики, пов'язані з міжособистісною взаємодією. До них належать конфліктні ситуації з клієнтами, маніпулятивна поведінка або порушення професійних меж. Для мінімізації таких ризиків необхідно дотримуватися етичного кодексу психолога, використовувати професійні методики ведення консультації та постійно підвищувати рівень кваліфікації.

Окремо слід розглянути питання безпеки у надзвичайних ситуаціях. Психолог повинен бути ознайомлений із планом евакуації, правилами пожежної безпеки та алгоритмами дій у разі виникнення небезпечних ситуацій. Наявність аптечки першої допомоги, засобів зв'язку та доступу до екстрених служб є обов'язковими елементами організації безпечного робочого середовища [27].

В умовах сучасних соціальних викликів, зокрема воєнного стану, діяльність психолога супроводжується додатковими ризиками, такими як робота з травматичними переживаннями, посттравматичними стресовими розладами та кризовими станами клієнтів. Це вимагає від спеціаліста не лише високого рівня професійної підготовки, але й дотримання заходів особистої психологічної безпеки, включаючи регулярну супервізію, підтримку колег та своєчасне звернення за професійною допомогою у разі потреби.

Таким чином, безпека та умови праці психолога є багатогранною системою, що охоплює фізичні, психоемоційні, організаційні та інформаційні аспекти. Комплексний підхід до їх забезпечення дозволяє не лише знизити професійні ризики, але й підвищити ефективність психологічної допомоги, що надається клієнтам у різних сферах діяльності.

## ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

У ході виконання дослідження було всебічно проаналізовано теоретичні та практичні аспекти розвитку комунікативних здібностей майбутніх психологів. Теоретичний аналіз показав, що комунікативні здібності є ключовою професійною компетенцією психолога, що включає здатність до ефективної вербальної та невербальної взаємодії, адаптації до специфіки співрозмовника, розвитку емпатії та управління комунікаційними процесами в різних соціальних і професійних контекстах. Було визначено, що формування таких здібностей потребує системного поєднання психолого-педагогічних умов, активних методів навчання, рефлексивної діяльності та самостійної роботи студентів.

Емпіричне дослідження, проведене на базі закладу вищої освіти за участю 30 студентів спеціальності «Психологія», підтвердило, що рівень розвитку комунікативних здібностей значною мірою залежить від застосованих навчальних методик. Використання комплексних методик, включаючи опитувальник комунікативної компетентності, тест на активне слухання, вправи на відпрацювання вербальної та невербальної взаємодії, а також аналіз міжособистісних кейсів, дозволило виявити сильні та слабкі сторони студентів, оцінити динаміку розвитку навичок і визначити основні напрями для вдосконалення. Результати дослідження свідчать про значне підвищення ефективності комунікації респондентів, особливо у сфері емоційної чутливості, адаптивності та здатності до конструктивної взаємодії в групі.

Практична частина роботи включала розробку тренінгової програми розвитку комунікативних здібностей та методичних рекомендацій для її впровадження. Програма побудована за принципом поступової інтеграції теоретичних знань і практичних навичок, включає вступну, практичну та рефлексивну частини занять, поєднує індивідуальні, парні та групові форми роботи, рольові ігри, моделювання професійних ситуацій, вправи на активне

слухання та розвиток емпатії. Методичні рекомендації забезпечують системний підхід до навчання, включають поетапне планування занять, оцінювання ефективності виконання завдань, ведення щоденника комунікацій, індивідуальний супровід учасників та інтеграцію міждисциплінарних завдань.

Таким чином, проведені дослідження дозволили зробити низку висновків. По-перше, комунікативні здібності є критично важливою професійною якістю психолога, що визначає ефективність його діяльності у будь-яких соціальних та професійних контекстах. По-друге, розвиток таких здібностей потребує комплексного підходу, який поєднує теоретичну підготовку, практичне відпрацювання навичок, рефлексивний аналіз та систематичне оцінювання результатів. По-третє, запропонована тренінгова програма та методичні рекомендації спрямовані на формування комунікативної компетентності студентів, розвиток їхньої впевненості у спілкуванні, а також здатності конструктивно взаємодіяти та адаптуватися до різноманітних професійних викликів.

Загалом, результати роботи свідчать про доцільність та ефективність системного підходу до розвитку комунікативних здібностей майбутніх психологів, а запропоновані програми та методики можуть бути використані у навчальному процесі закладів вищої освіти та додаткових тренінгових програмах для підвищення професійної компетентності студентів. Впровадження таких заходів сприяє підготовці психологів, здатних до ефективної міжособистісної взаємодії, конструктивного вирішення конфліктів, адаптації до різних умов і високого рівня професійної відповідальності, що відповідає сучасним вимогам психологічної практики.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Анкета зворотного зв'язку учасників тренінгової програми : онлайн-форма. Google Форми. URL:<https://forms.gle/TS7eu6VxqAoEW3Cr5> (дата звернення: 05.04.2026).
2. Антонюк, І. Психологія спілкування: навч. посіб. Київ: Видавничий дім Бандурко О. Культура спілкування. Київ: Центр, 2017. 169 с.
3. Белікова, Л. В. Комуникативна компетентність у професійній підготовці психолога. *Психологічна наука і освіта*. 2019. № 3. С. 45-52
4. Білик О. І. Психолого-педагогічні умови розвитку комуникативних здібностей студентів . Харків: ПЕДПРАКТИКА, 2021. 214 с.
5. Богданова Н. М. Основи комуникативної діяльності. Київ: Алерта, 2018. 198 с.
6. Бондаренко А. Групові форми взаємодії. Психологія розвитку. 2018. №1. С. 32–39. 5.
7. Вакуленко Т. Комунікація в професійній діяльності психолога. *Практична психологія: проблеми і розв'язання*. 2021. № 2 С. 34-40
8. Василенко О. Динаміка комуникативних процесів. Київ: ТОВ «Сучасний світ», 2020. 242 с.
9. Величко І. Психологічні основи невербальної комунікації. Київ: ТОВ «Освіта», 2020. 176 с.
10. Виноградна О. В. Особливості використання новітніх інформаційних технологій в психологічному консультуванні. *Психологічний часопис*. 2015. № 2 (2). С. 16–23.
11. Волкова Д. Комунікація у професійній діяльності. Сучасна психологія. 2018. № 4. С. 37–43.

12. Гаврилюк О. С. Комунікативна компетентність в освіті Львів: СПОЛОМ, 2019. 223 с.
13. Гавриш В. В. Психологія комунікації: навч. посіб. Київ, 2022. 248 с.
14. Глущенко М. Психологічна комунікація у кризових ситуаціях. Львів, 2019. 201 с.
15. Гончарук Л. Комунікаційні тренінги. Харків, 2019. 181 с.
16. Горобець Ю. І. Теорія спілкування. Київ: Наук. думка, 2017. 312 с.
17. Григоренко С. М. Емпатія як компонент комунікації. *Наукові записки. Психологія*. 2018. №4. С. 28-35
18. Даниленко Л. А. Психолінгвістика та комунікація. Суми: УНІВЕРСУМ, 2019. 205 с.
19. Дзюба Н. Комунікація як соціальний феномен. Київ: Наукова думка, 2018. 219 с.
20. Дорошенко М. О. Активне слухання у професійній комунікації. Київ: ПП "ЮВІТА", 2020. 184 с.
21. Етичний кодекс психологів-консультантів / Асоціація психологічного консультування та травматерапії. Київ, 2022. Офіційний сайт Асоціації психологічного консультування та травматерапії. URL: <https://www.psycounseling.org/ethics> (дата звернення: 15.03.2026)
22. Єфремова Л. В. Вербальна поведінка та комунікація. Харків: Ранок, 2018. 190 с.
23. Загребельний, М. О. Тренінги спілкування в психологічній практиці. *Психологічний журнал*, 2020. Т. 41. №2. С. 61-68
24. Іванова В. О. Теоретичні основи психологічної комунікації. Київ: Академвидав, 2019. 267 с.
25. Іващенко П. Комунікативна підготовка студентів. Харків, 2021. 183 с.
26. Ільяшенко І. Ю. Комунікативні навички у професійній підготовці. Львів: Новий Світ, 2021. 201 с.
27. Козлов П. М. Комунікативні технології в освіті. Харків: Фактор, 2017. 196 с.

28. Коkun О. М. Психодіагностика лідерських якостей військовослужбовців : метод. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2023. 174 с.
29. Кондратенко Н. О. Рефлексивні аспекти професійної комунікації. *Психологія і суспільство*. 2019. №1. С. 56-63
30. Корнієнко Т. Б. Теорія і практика комунікації. Київ: ПП «Сфера», 2020. 288 с.
31. Кравченко І. С. Міжособистісна взаємодія: теорія і практика Київ: Наука, 2021. 274 с.
32. Кузікова С. Б., Щербакова І. М. Особливості впливу кольору на психоемоційний стан особистості. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія «Психологія»*. 2018. Вип. 64. С. 45–51
33. Кузьменко В. В. Розвиток комунікативної компетентності. *Психологічна наука і освіта*. 2018. №2. С. 39-46
34. Лазаренко В. Комунікативна діагностика в освіті. Київ, 2020. 176 с.
35. Левченко А. І. Криза та комунікація : психологічний вимір . Одеса: ПДУ , 2020. 219 с.
36. Лисенко О. Г. Комунікація у педагогічній діяльності. Київ: Либідь 2019 . 186 с.
37. Литвин М. Б. Психологія професійного спілкування. Київ: «Портал», 2022 . 304 с.
38. Лук'яненко Є. Психологія невербальної комунікації. Київ, 2018. 168 с.
39. Мартиненко Л. Психолого-педагогічний супровід спілкування. Дніпро, 2019. 194 с.
40. Марченко Н. М. Комунікативна культура студента. *Студент і психологія*
41. Мельник О. В. Соціальні аспекти мовної комунікації. Харків: Ранок, 2021. 210 с.
42. Михайленко І. В. Комунікативна підготовка майбутніх фахівців. Дніпро: ДНУ, 2019. 193 с.

43. Назаренко С. Психологічні тренінги та вправи. Київ, 2020. 175 с.
44. Назарова О. П., Сердюк А. М. Акустичний комфорт приміщень як чинник збереження психофізіологічного здоров'я особистості. *Довкілля та здоров'я*. 2021. № 3 (99). С. 42–48.
45. Недашківський С. Комунікативна взаємодія в сучасному суспільстві. Київ: Академія, 2018. 245 с.
46. Нікітіна Г. Культура мовлення майбутнього психолога. Київ, 2021. 188с.
47. Онищенко Т. Психолого-педагогічні аспекти слухання. *Практична психотерапія*. 2019. № 2. С. 41–47.
48. Опитування «Дослідження комунікативних здібностей та психосоматичних проявів» : онлайн-анкета. Google Форми. URL: <https://forms.gle/w3AukjpTJLrvYUB8A> (дата звернення: 20.04.2026).
49. Організація та надання психологічної допомоги військовослужбовцям, які брали участь у бойових діях, та членам їхніх сімей : метод. рек. / Р. П. Шевченко, О. М. Кокун, Н. О. Агаєва та ін. Київ : Ін-т психології ім. Г. С. Костюка НАПН України, 2016. 92 с.
50. Павленко В. Комунікаційні технології в соціальній роботі. Харків: Фактор, 2017. 188 с.
51. Петренко С. Ю. Психологічні механізми емпатії. Київ: Наукова думка, 2020. 226 с.
52. Петренко Ю. А. Навички ефективної комунікації. Львів, 2018. 164 с.
53. Петрова І. Психологічні тренінги як засіб розвитку спілкування. *Освіта і розвиток*. 2019. № 3. С. 40–46.
54. Підгорний С. Розвиток емоційного інтелекту. Київ: ТОВ «Юніверс», 2021. 218 с.
55. Поліщук В. Д. Комунікативні процеси в групі. Групова динаміка. 2019.  
*Практична психологія: проблеми і розв'язання*. 2021. №2 С. 34-40
56. Психогімнастика в тренінгу / під ред. Н. Ю. Хрящової. Генезис, 2003. 260 с.
57. Рибалка С. Комунікативні компетенції в освітньому процесі. Львів,

2018. 172 с.

58.Романенко Н. Міжкультурна комунікація. Київ: Дух і Літера, 2022. 287 с.

59.Савченко І. В. Психологічні аспекти невербального спілкування. Харків: Ранок, 2020. 199 с.

60.Сидоренко Е. В. Тренінг комунікативної компетентності в діловій взаємодії. Харків: Ранок, 2008. 208 с.

61.Скрипка П. Комунікативна компетентність у професійній підготовці. Київ: Освіта, 2018. 182 с.

62.Степанова Т. Інтерактивні технології у формуванні навичок спілкування. Київ, 2020. 211 с.

63.Тест оцінки рівня комунікативної толерантності (В. В. Бойко) : онлайн-тест. Online Test Pad : багатофункціональний сервіс онлайн-тестів. URL: <https://onlinetestpad.com/fgqtxutngp26e> (дата звернення: 02.04.2026).

64.Тимофеева І. Комунікативні навички майбутнього фахівця. *Психологічна освіта*. 2018. № 2. С. 44–50.

65.Тимченко В. Психологічна майстерність і спілкування. Київ: Проф Прес, 2021. 256 с.

66.Ткаченко О. Розвиток адаптивності у спілкуванні. Львів: Новий Світ, 2021. 214 с.

67.Федоренко Р. Соціально-психологічні умови спілкування. Київ: Вища школа, 2019. 196 с.

68.Фопель К. Психологічні групи: Робочі матеріали для ведучого: практ. посіб. Генезис,2000. 192с.

69.Хоменко М. Саморефлексія у професійній комунікації. Харків, 2020. 174с.

70Хряцова Н.Ю. Психогімнастика в тренінгу: Генезис, 2002. 256с.

71.Черненко О. Вербальна і невербальна взаємодія. Харків, 2019. 186 с.

72.Чорна І.М. Бакрив М.В. Комунікативна здібність як професійно важлива якість майбутнього психолога. *VII Міжнародна наукова конференція «Теорія модернізації в контексті сучасної світової науки»*. Чернігів, 2026.С.423-426.

73.Шаповал Ю. Комунікативна підготовка психологів. Київ, 2021. 230 с.

74.Шевченко О. Психологічне навчання комунікації. Київ, 2018. 185 с.

75.Щербань Л. Комунікативні аспекти професійної психології. Дніпро: ДНУ, 2019. 223 с.

76.Яременко Н. Комунікативне навчання в університеті. Львів, 2020. 197 с.

77.Яценко І. Розвиток емпатії у психологічній практиці. Київ: Академвидав, 2021. 208 с.

## ДОДАТКИ

## ДОДАТОК А

**Діагностика комунікативних та організаторських схильностей  
(КОС-2) В. Синявського та Б. Федоришина [48].**

Запропонована методика призначена для виявлення комунікативних і організаторських схильностей особистості. Методика містить 40 запитань, на кожне з яких потрібно відповісти «так» або «ні». При цьому окремо визначається рівень комунікативних і організаторських схильностей особистості. Інструкція: «Вам потрібно відповісти на всі запитання опитувальника. Вільно висловлюйте свої думки з кожного запитання. Коли Ваша відповідь на запитання позитивна – у відповідній клітинці реєстраційного бланка поставте знак «+», якщо відповідь негативна – знак «-». Пам'ятайте, що правильних або неправильних відповідей немає».

*Реєстраційний бланк*

П.І.Б. \_\_\_\_\_

1	2	3	4
5	6	7	8
9	10	11	12
13	14	15	16
17	18	19	20
21	22	23	24
25	26	27	28
29	30	31	32
33	34	35	36
37	38	39	40

*Текст опитувальника*

1. Чи є у Вас прагнення до вивчення людей і встановлення знайомств із різними людьми?
2. Чи подобається Вам займатися громадською роботою?
3. Чи довго Вас хвилює почуття образи, завданої Вам кимось із Ваших товаришів?
4. Чи завжди Вам важко орієнтуватись у критичній ситуації, що склалася?
5. Чи багато у Вас друзів, з якими Ви постійно спілкуєтесь?
6. Чи часто Вам вдається схилити більшість своїх товаришів до прийняття ними Вашої думки?
7. Чи справді Вам приємніше і простіше проводити час за книгами або якимось іншим заняттям, аніж із людьми?
8. Коли виникають певні перешкоди у здійсненні Ваших намірів, чи легко Вам відмовитися від своїх намірів?
9. Чи легко Ви встановлюєте контакти з людьми, які значно старші Вас за віком?
10. Чи залюбки Ви придумуєте й організовуєте зі своїми товаришами різні ігри й розваги?
11. Чи складно Вам включатись у нове для Вас товариство (колектив)?
12. Чи часто Ви відкладаєте на інші дні справи, які слід було б виконати сьогодні?
13. Чи легко Вам удається встановлювати контакти і спілкуватися з незнайомими людьми?
14. Чи прагнете Ви досягти того, щоб Ваші товариші діяли відповідно до Вашої думки?
15. Чи важко Ви освоюєтесь у новому колективі?
16. Чи правда, що у Вас не буває конфліктів із товаришами через невиконання ними своїх обіцянок, зобов'язань, обов'язків?
17. Чи прагнете Ви у зручному випадку познайомитись і

поспілкуватися з новою людиною?

18. Чи часто, вирішуючи важливі справи, Ви берете ініціативу на себе?

19. Чи дратує Вас оточення, Вам хочеться побути на самоті?

20. Чи правда, що зазвичай Ви погано орієнтуєтесь у незнайомій для себе обстановці?

21. Чи подобається Вам постійно перебувати серед людей?

22. Чи виникає у Вас роздратування, коли Вам не вдається завершити розпочату справу?

23. Чи відчуваєте Ви труднощі, коли доводиться виявляти ініціативу, аби познайомитися з новою людиною?

24. Чи правда, що Ви стомлюєтесь від частого спілкування з товаришами?

25. Чи залюбки Ви берете участь у колективних іграх?

26. Чи часто Ви виявляєте ініціативу у вирішенні питань, які стосуються інтересів Ваших товаришів?

27. Чи правда, що Ви почуваетесь невпевнено серед незнайомих людей?

28. Чи справді Ви рідко прагнете доведення своєї правоти?

29. Чи вважаєте Ви, що можете без особливих труднощів внести пожвавлення в малознайоме товариство?

30. Чи берете Ви участь у громадській роботі?

31. Чи прагнете Ви обмежити коло своїх знайомих?

32. Чи справді Ви не прагнете відстоювати свою думку або рішення, якщо воно не було відразу прийняте товаришами?

33. Чи відчуваєте Ви себе невимушено, потрапивши в незнайомий колектив?

34. Чи залюбки Ви приступаєте до організації різних заходів для своїх товаришів?

35. Чи правда, що Ви не відчуваєте себе достатньо впевненим і

спокійним, коли доводиться говорити будь-що великій групі людей?

36. Чи часто Ви запізнюєтеся на ділові зустрічі, побачення?

37. Чи справді у Вас багато друзів?

38. Чи часто Ви опиняєтесь у центрі уваги своїх товаришів?

39. Чи часто Ви ніяковієте, відчуваючи незручність під час спілкування з малознайомими людьми?

40. Чи справді Ви не дуже впевнено почуваетесь в оточенні великої групи своїх товаришів?

*«Ключ»*

Комунікативні схильності Так (+): 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37

Ні (-): 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39

Організаторські схильності Так (+): 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38

Ні (-): 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40

*Обробка та інтерпретація результатів*

Визначаються рівні комунікативних і організаторських схильностей відповідно до набраних балів за цими параметрами. Максимальна кількість балів окремо за кожним параметром дорівнює 20. Бали за комунікативними і організаторськими схильностями підраховуються окремо за допомогою «ключа» для обробки даних КОС-2.

За кожну відповідь, яка збігається з ключем, надається один бал. Експериментально визначено п'ять рівнів комунікативних і організаторських схильностей. Приблизний розподіл балів за цими рівнями наведено нижче.

Сума балів	1 – 4	5 – 8	9 – 12	13 – 16	17 – 20
Рівень	Дуже низький	Низький	Середній	Високий	Найвищий

Обстежувані, які отримали 1-4 бали, характеризуються низьким рівнем прояву комунікативних і організаторських схильностей.

Ті, хто набрав 5-8 балів, мають комунікативні й організаторські схильності на рівні нижче середнього. Вони не прагнуть спілкування, надають перевагу проводити час на самоті. У товаристві чи колективі почуваються скуто. Мають складності в установленні контактів із людьми. Не відстоюють своєї думки, важко переживають образи. Рідко виявляють ініціативу, уникають прийняття самостійних рішень.

Для обстежуваних, які набрали 9-12 балів, характерний середній рівень прояву комунікативних і організаторських схильностей. Вони прагнуть контакту з людьми, відстоюють свою думку, рішення, проте потенціал їхніх схильностей не відрізняється високою стійкістю. Потрібна подальша робота з формування й розвитку цих якостей особистості.

Оцінка 13-16 балів свідчить про високий рівень прояву комунікативних і організаторських схильностей у обстежених. Вони не почуваються розгубленими в новій обстановці, швидко знаходять друзів, прагнуть розширити коло знайомих, допомагають близьким і друзям, виявляють ініціативу у спілкуванні, здатні приймати рішення у складних, нестандартних ситуаціях.

Найвищий рівень комунікативних і організаторських схильностей (17-20 балів) в обстежуваних свідчить про сформовану потребу в комунікативній і організаторській діяльності. Вони швидко орієнтуються в складних ситуаціях. Невимушено поводяться в новому колективі. Ініціативні. Приймають самостійні рішення. Відстоюють свою думку і добиваються прийняття своїх рішень. Залюбки організують різні заходи. Наполегливі і завзяті в діяльності

## ДОДАТОК Б

### **«Оцінка рівня комунікабельності» (В. Ряховський) [48].**

Методика дозволяє визначити рівень комунікабельності особистості.

Інструкція: «Вашій увазі пропонується низка запитань.

Уважно прочитайте кожне з них і оберіть один варіант відповіді, яка Вам більше підходить («так», «іноді», «ні»). Обраний варіант відповіді обведіть кружечком в реєстраційному бланку напроти номера відповідного запитання. Не слід витрачати багато часу на обдумування, відповідайте швидко».

*Реєстраційний бланк*

**П.І.Б.** \_\_\_\_\_

№ п/п	Так	Іноді	Ні
1	2	1	0
2	2	1	0
3	2	1	0
4	2	1	0
5	2	1	0
6	2	1	0
7	2	1	0
8	2	1	0
9	2	1	0
10	2	1	0
11	2	1	0
12	2	1	0
13	2	1	0
14	2	1	0
15	2	1	0
16	2	1	0

#### Текст опитувальника

1. На Вас чекає ординарна або ділова зустріч. Чи вибиває Вас з колії її очікування?
2. Чи викликає у Вас замішання і незадоволення доручення виступити з докладом, повідомленням, інформацією на якій-небудь нараді, зборі або іншому подібному заході?
3. Чи не відкладаєте Ви візит до лікаря до останнього моменту?
4. Вам пропонують виїхати у відрядження в місто, де Ви

ніколи не були. Чи прикладете Ви максимум зусиль, щоб уникнути цього відрядження?

5. Чи любите Ви ділитися своїми переживаннями з будь-ким?

6. Чи роздратовує Вас, якщо незнайома людина на вулиці звернеться до Вас з проханням (показати дорогу, назвати час, відповісти на якесь запитання)?

7. Чи вірите Ви, що існує проблема «батьків і дітей» і що людям різних поколінь важко розуміти одне одного?

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

9. У ресторані або в їдальні Вам подали явно недоброякісне блюдо. Чи промовчите Ви, лише сердито відсунувши тарілку?

10. Опинившись наодинці з незнайомою людиною, Ви не включитеся з нею в бесіду і Вас обтяжуватиме, якщо першою заговорить вона. Чи це так?

11. Вас жахає будь-яка довга черга, де б вона не була (в магазині, касі кінотеатру, на вокзалі тощо). Ви краще відмовитися від свого наміру, ніж встанете в кінець черги і будете нудитися в очікуванні?

12. Чи боїтеся Ви брати участь в якій-небудь комісії по розгляду конфліктних ситуацій?

13. У Вас є власні, виключно індивідуальні, критерії оцінки творів літератури, мистецтва, культури і ніяких чужих думок із цього приводу Ви не приймаєте. Це так?

14. Почувши де-небудь в кулуарах висловлювання явно помилкової точки зору з добре відомого Вам питання, чи вважатимете Ви за краще промовчати і не вступати в розмову?

15. Чи викликає у Вас досаду чие-небудь прохання допомогти розібратися в тому або іншому службовому питанні або навчальній темі?

16. Чи охочіше Ви викладаєте свою точку зору (думку, оцінку) у письмовій формі, ніж в усній?

Обробка і інтерпретація результатів

Підраховується сума чисел, обведених кружечком в реєстраційному бланку.

30-32 бали: особистість характеризується відсутністю комунікаційних навичок. Навіть близькому оточенню не легко спілкуватися з такою людиною. На неї важко покладатись у справі, яка потребує групових зусиль.

25-29 балів: досліджуваний характеризується замкнутістю, мовчазністю, віддає перевагу самотності, тому у нього мало друзів. Нова робота і необхідність нових контактів якщо і не приводять до паніки, то надовго виводять його з рівноваги.

19-24 бали: достатня міра товариськості. В незнайомій обстановці відчуває себе цілком упевнено. Нові проблеми людину не лякають, та все ж з новими людьми сходиться з обережністю, в суперечках і диспутах бере участь неохоче. У висловах, час від часу, дуже багато сарказму без будь-яких на те підстав.

14-18 балів: досліджуваний з нормальним рівнем комунікабельності. Допитливий, охоче слухає цікавого співбесідника, достатньо терплячий у спілкуванні, відстоює свою точку зору без запальності. Без неприємних переживань йде на зустріч з новими людьми. В той же час не любить галасливих компаній; екстравагантні витівки і багатослівність викликають у нього роздратування.

9-13 балів: досліджуваний достатньо товариський (іноді навіть понад міру). Характеризується цікавістю, балакучістю, любить висловлюватися з різних питань, що, час від часу, викликає роздратування оточуючих. Охоче знайомитися з новими людьми. Любить бути в центрі уваги, нікому не відмовляє в

проханнях, хоча не завжди може їх виконати. Якщо закіпає гнівом – швидко відходить. Йому бракує посидючості, терпіння й відваги при зіткненні з серйозними проблемами.

4-8 балів: такий досліджуваний, швидше за все, «хлопецьдрузяка».

Надзвичайно товариський, завжди в курсі всіх справ,

любить брати участь у всіх дискусіях, хоча серйозні теми можуть викликати у нього мігрень або навіть нудьгу. Охоче бере слово з будь-якого питання, навіть якщо має про нього поверхневе

уявлення. Усюди відчуває себе «у своїй тарілці». Береться за будьяку справу, хоча не завжди може успішно довести її до кінця. Із цієї

самої причини керівники і колеги відносяться до нього з деяким побоюванням і сумнівами.

3 бали і менше: комунікабельність досліджуваного носить нездоровий характер. Він говіркий, багатослівний, втручається в справи, які не мають до нього ніякого відношення. Береться судити про проблеми, в яких абсолютно не компетентний. Вільно або мимовільно він часто становиться причиною різного роду конфліктів у своєму оточенні. Запальний, образливий, нерідко

необ'єктивний. Серйозна робота – не для нього. Людям важко мати з ним справу і на роботі, і вдома, і всюди.

## ДОДАТОК В

### Діагностика комунікативної толерантності ( за В.В. Бойком) [63].

Інструкція. Вам надається можливість зробити екскурс у різноманіття людських відносин. З цією метою вам пропонується оцінити себе в дев'ятьох запропонованих нескладних ситуаціях взаємодії з іншими людьми. При відповіді важлива перша реакція. Пам'ятайте, що немає поганих або гарних відповідей. Відповідати треба, довго не роздумуючи, не пропускаючи питання: 1. бал – зовсім невірно; 2. бали – вірно до деякої міри (несильно); 3. бали – вірно значною мірою (значно); 4. бали – вірно найвищою мірою (дуже сильно). Перевірте себе: якою мірою ви здатні приймати (не приймати) індивідуальності тих людей, з якими маєте справу.

№	Поведінкові ознаки	Бали
1.	Повільні люди діють мені на нерви	
2.	Мене дратують метушливі, непосидючі люди	
3.	Шумні дитячі ігри я перенешу з трудом	
4.	Оригінальні, нестандартні, яскраві особистості зазвичай діють на мене негативно	
5.	Бездоганна у всіх відношеннях особа мене б насторожила	
	<b>УСЬОГО</b>	

Перевірте себе: чи не має у вас тенденції оцінювати людей, виходячи з власного «Я»

№	Поведінкові ознаки	Бали
1.	Мене зазвичай виводить з рівноваги некмітливий співрозмовник	
2.	Мене дратують любителі поговорити	
3.	Я тяготився б розмовою з байдужим для мене попутником у потязі, літаку, якби він виявив таку ініціативу	
4.	Я тяготився розмовами випадкового попутника, який уступатиме мені за рівнем знань і культури	
5.	Мені важко знайти спільну мову з партнерами іншого інтелектуального рівня, ніж у мене	
	<b>УСЬОГО</b>	

Перевірте себе: якою мірою категоричні або незмінні ваші оцінки на адресу оточуючих.

№	Поведінкові ознаки	Бали
1.	Сучасна молодь викликає неприємні почуття своїм зовнішнім виглядом (зачіска, косметика, вбрання)	
2.	Так звані «нові українці» зазвичай справляють неприємне враження або безкультур'ям, або рвацтвом	
3.	Представники деяких національностей у моєму оточенні відверто несимпатичні мені	
4.	Є тип чоловіків (жінок), що я не виношу	
5.	Терпіти не можу партнерів з низьким професійним рівнем	
	<b>УСЬОГО</b>	

Перевірте себе: якою мірою ви вмiєте приховати або згладжувати неприємні враження при зіткненні з некомунікабельними якостями людей.

№	Поведінкові ознаки	Бали
1.	Вважаю, що на брутальність треба відповідати тим же	
2.	Мені важко приховати, якщо людина чим-небудь неприємна	
3.	Мене дратують люди, що прагнуть у суперечці настояти на своєму	
4.	Мені неприємні самовпевнені люди	
5.	Зазвичай мені важко втриматися від зауваження на адресу озлобленої або знервованої людини	
	<b>УСЬОГО</b>	

Перевірте себе: чи є у вас схильність переробляти та перевиховувати інших людей.

№	Поведінкові ознаки	Бали
1.	Я маю звичку повчати оточуючих	
2.	Невиховані люди обурюють мене	
3.	Я часто ловлю себе на тому, що намагаюся кого-небудь виховувати	
4.	Я маю звичку постійно робити кому-небудь зауваження	
5.	Я люблю командувати близькими	
	<b>УСЬОГО</b>	

Перевірте себе: якою мірою ви схильні підганяти людей під себе, робити їх зручними.

№	Поведінкові ознаки	Бали
1.	Мене дратують літні люди, коли вони в годину пік з'являються 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 моєю правильною позицією, то, як правило, це дратує мене	
4.	Я виявляю нетерпіння, коли мені заперечують	
5.	Мене дратує, якщо партнер робить щось по-своєму, не так, як мені того хочеться	
	<b>УСЬОГО</b>	

Перевірте себе: які ваші адаптаційні здібності у взаємодії з людьми.

№	Поведінкові ознаки	Бали
1.	Зазвичай мені важко йти на поступки іншим	
2.	Мені важко ладити з людьми, у яких поганий характер	
3.	Зазвичай я з труднощами пристосовуюся до нових партнерів по спільній роботі	
4.	Я уникаю підтримувати відносини з трохи дивними людьми	
5.	Зазвичай я принципово наполягаю на своєму, навіть якщо розумію, що партнер правий	
	<b>УСЬОГО</b>	

*Обробка та інтерпретація даних.* Отже, ви ознайомилися з деякими поведінковими ознаками, що свідчать про низький рівень загальної комунікативної толерантності. Підрахуйте суму балів, отриманих вами по всіх ознаках, і зробіть висновок: чим більше балів, тим нижче рівень комунікативної толерантності.

Максимальне число балів, які можна отримати – 135, свідчить про абсолютну нетерпимість до оточуючих, що навряд чи можливо для нормальної особистості. Точно так само неймовірно одержати нуль балів свідчення терпимості до всіх у всіх ситуаціях. У середньому опитані

набирають: керівники установ підрозділів – 40 балів, медсестри – 43 бали,

вихователі – 31 бал.

Порівняєте свої дані з приведеними і зробіть висновок про власну комунікативну толерантність. Зверніть увагу на те, по яким з 9 запропонованих вище поведінкових ознак у нас високі сумарні оцінки (тут

можливий інтервал від 0 до 15 балів). Чим більше балів по конкретній ознаці,

тим менш ви терпимі до людей у даному аспекті відносин з ними.

Навпаки,

чим менші ваші оцінки по тій чи іншій ознаці, тим вища ваша толерантність

по даному аспекту відносин. Зрозуміло, отримані дані дозволяють виявити

лише основні тенденції, властиві вашій взаємодії з людьми.

## ДОДАТОК Г

**Структура тренінгової програми розвитку комунікативних здібностей майбутніх психологів, впорядкована на основі тренінгів Н. Хрящова [77] , К. Фопель [68] та О. Сидоренко [60]**

Тренінгова програма розвитку комунікативних здібностей майбутніх

Метою тренінгової програми є розвиток комунікативних здібностей майбутніх психологів, формування навичок ефективної міжособистісної взаємодії, активного слухання, емпатії, конструктивного вирішення конфліктів та професійного спілкування.

Завдання програми:

- розвиток навичок вербальної та невербальної комунікації;
- формування вмінь активного слухання та емпатії;
- розвиток комунікативної толерантності;
- формування навичок конструктивної взаємодії у групі;
- розвиток здатності до саморегуляції та рефлексії у процесі спілкування;
- підвищення рівня професійної комунікативної компетентності майбутніх психологів.

Тривалість програми: 8 занять , тривалістю від 60 до 90 хвилин.

Форми роботи: індивідуальна, парна та групова.

Методи роботи: рольові ігри, кейс-аналізи, групові дискусії, вправи на активне слухання, імпровізаційні діалоги, вправи на розвиток невербальної комунікації, самоаналіз та рефлексія.

Структура тренінгової програми розвитку комунікативних здібностей майбутніх психологів

<i>№ заняття</i>	<i>Тема заняття</i>	<i>Основні вправи</i>	<i>Навички, що розвиваються</i>	<i>Очікуваний результат</i>
1	Знайомство та групова взаємодія	Вправи на знайомство, інтеграційні ігри, групові дискусії	Соціальна адаптація, базові комунікативні навички	Формування довіри та позитивного психологічного клімату
2	Вербальна комунікація	Імпровізаційні діалоги, вправи на аргументацію	Чіткість мовлення, логічність висловлювань	Розвиток навичок ефективного вербального спілкування
3	Активне слухання та емпатія	Вправи на слухання, аналіз емоційних станів	Емпатія, уважність до співрозмовника	Формування навичок активного слухання
4	Невербальна комунікація	Вправи на жести, міміку, інтонацію	Невербальна взаємодія, емоційна чутливість	Поліпшення розуміння невербальних сигналів
5	Професійне спілкування психолога	Рольові консультації, кейс-аналізи	Професійна взаємодія, адаптивність	Формування готовності до професійного спілкування
6	Конструктивне вирішення конфліктів	Моделювання конфліктних ситуацій	Управління конфліктами, самоконтроль	Розвиток навичок конструктивної поведінки
7	Самоаналіз і рефлексія	Самооцінка, відеоспостереження	Саморегуляція, критичне мислення	Усвідомлення власних комунікативних особливостей
8	Підсумкове заняття	Комплексні рольові ігри, обговорення	Комплексна комунікативна компетентність	Узагальнення та закріплення сформованих навичок

### **Опис занять тренінгової програми**

#### **Заняття 1. Знайомство та групова взаємодія Н. Ю. Хряцова**

Метою заняття є створення позитивної атмосфери у групі, формування довіри між учасниками та мотивації до подальшої роботи. Студенти

виконують вправи на знайомство, беруть участь у групових дискусіях та інтеграційних іграх.

**Мета:** Знайомство учасників, зняття первинної напруги, концентрація уваги на членах групи.

**Процедура:** Учасники тренінгу разом із ведучим сидять у колі. Перший учасник (наприклад, тренер) називає своє ім'я та якусь свою позитивну якість, що починається на ту саму літеру, що й ім'я (наприклад: «*Олена — оптимістична*»).

Наступний учасник спочатку повторює ім'я та якість попереднього гравця, а потім називає свої (наприклад: «*Олена — оптимістична, а я Михайло — мудрий*»). Вправа йде по колу за принципом «снігової кулі». Остання людина в колі (або тренер, якщо він замикає коло) має повторити імена та якості всіх учасників тренінгу[56].

## **Вправа 2. «Інтерв'ю» К. Фопель**

**Мета:** Інтенсивне міжособистісне знайомство в парах, розвиток навичок первинного діалогу, інтеграція групи.

**Процедура:** Ведучий пропонує учасникам розбитися на пари (бажано з тими, кого вони знають найменше). Протягом 6 хвилин партнери мають провести інтерв'ю один з одним (по 3 хвилини в кожен бік).

Завдання — дізнатися про свого партнера якомога більше цікавої інформації (професійний досвід, захоплення, очікування від тренінгу тощо). Після завершення часу група повертається у загальне коло. Кожен учасник по черзі представляє групі не себе, а свого партнера на основі зібраного інтерв'ю [68].

## **Вправа 3. «Путанка» (або «Плутанина») Н. Ю. Хряцова**

**Мета:** Руйнування фізичного та психологічного бар'єра між учасниками, згуртування групи через спільне розв'язання тілесно-орієнтованого завдання.

**Процедура:** Учасники стають у щільне коло і витягують руки вперед. За командою ведучого кожен бере своєю рукою за руку іншого учасника. Важливе правило: не можна брати за руку сусіда праворуч або ліворуч, а також не можна з'єднувати обидві свої руки з однією людиною.

Коли утворюється суцільний вузол із рук, ведучий дає завдання: «Розплутатися, не розчіплюючи рук, так, щоб знову утворилося коло». Учасники змушені активно комунікувати, переступати через руки, координувати рухи один одного. Вправа вважається завершеною, коли група розплутається в одне (або кілька зчеплених) кіл[56].

#### **Вправа 4. «Прийняття правил групи» (Груповий договір) К. Фопель**

**Мета:** Створення безпечного психологічного простору, визначення меж та норм поведінки у групі, запуск групової дискусії.

**Процедура:** Ведучий виносить на обговорення групи необхідність створення правил тренінгу. На фліпчарті записуються стандартні пропозиції, і кожне правило детально розбирається з групою:

1. *Правило «Тут і тепер»* (фокус на теперішніх переживаннях).
2. *Правило «Я-висловлювання»* (говорити лише від свого імені).
3. *Правило конфіденційності* (не виносити особисті історії учасників за межі кімнати).
4. *Правило активності та вимкнених телефонів.*

Кожен учасник має право висловитися, додати своє правило або оскаржити існуюче. Після обговорення та досягнення повного консенсусу правила остаточно затверджуються загальним голосуванням[68].

#### **Заняття 2. Вербальна комунікація**

Заняття спрямоване на розвиток навичок чіткого та логічного висловлювання власної думки. Учасники виконують вправи на

аргументацію, імпрровізаційні діалоги та вправи на розвиток мовленнєвої виразності.

**Вправа 1. «Передача інформації» Н. Хрящова.**

- **Процедура:** Чотири учасники виходять за двері. П'ятому учаснику, який залишився в кімнаті, тренер зачитує складне професійне повідомлення (з великою кількістю фактів, цифр та логічних зв'язків). Запрошується перший учасник із-за дверей — п'ятий усно переказує йому текст. Перший переказує другому, другий — третьому, третій — четвертому. Четвертий фіксує фінальний варіант на фліпчарті. Група порівнює його з оригіналом і аналізує, де саме загубилася логіка [56].

**Вправа 2. «Дублі мовленнєвої дії» О. Сидоренко.**

- **Процедура:** Учасник отримує заплутану або конфліктну професійну ситуацію (наприклад, претензію від колеги). Його завдання — видати три «дублі» усної відповіді:
  - *Дубль 1:* Максимально розлого й детально аргументувати позицію (1,5 хвилини).
  - *Дубль 2:* Стиснути цей же зміст до 3–4 чітких речень без зайвих емоцій (30 секунд).
  - *Дубль 3:* Сформулювати суть в одну бездоганну, переконливу фразу (10 секунд)[60].

**Вправа 3. «Дискусія з цитуванням»**

- **Реальний автор методики: Н. Ю. Хрящова.**
- **Процедура:** Група починає обговорення гострої професійної теми. Учасники висловлюють свої аргументи по черзі, але діє суворе правило: кожен наступний промовець, перш ніж озвучити власну думку, має довільно процитувати або максимально точно переказати останню фразу попереднього учасника. Якщо переказ неточний — група зупиняє його, поки він не виправить помилку [56].

**Вправа 4. «Контексти та мовленнєва гнучкість» К. Фопель**

- **Процедура:** Задається одна базова фраза, яку потрібно донести (наприклад: *«Звіт потрібно переробити до завтра»*). Учасники по колу мають озвучити її, але психолог для кожного миттєво змінює «контекст» або тип слухача: сказати це колезі в паніці; сказати це агресивному керівнику; сказати це розслабленому підлеглому. Оцінюється, як змінюється лексика та архітектоніка фраз при збереженні чіткої логіки [68].

### **Заняття 3. Активне слухання та емпатія**

Основна увага приділяється формуванню навичок активного слухання та розвитку емпатії. Учасники виконують вправи на розуміння емоційного стану співрозмовника, аналізують комунікативні ситуації та вчаться надавати підтримку у процесі взаємодії.

**Вправа 1. «Хвилина мовчазної підтримки» (Нерефлексивне слухання) К. Фопель.**

**Процедура:** Учасники працюють у парах: «мовець» та «слухач». Мовець протягом 3 хвилин ділиться реальними професійними труднощами. Завдання слухача — тримати постійний контакт очей, використовувати відкриту позу та міміку підтримки, але повністю мовчати (не перебивати, не давати порад). Після сигналу тренера слухач має рівно за 1 хвилину повернути мовцю головну суть його розповіді. Потім ролі змінюються [68].

**Вправа 2. «Ехо-техніка (Перекладування суті)» Н. Хряцова**

**Процедура:** Робота в трійках. Учасник А висловлює складну, насичену фактами або переживаннями позицію щодо роботи. Учасник Б (слухач) повинен повернути йому цю думку у стислій формі, обов'язково починаючи з мовленнєвих маркерів уточнення: *«Якщо я правильно тебе зрозумів, ти вважаєш, що...»* або *«Іншими словами, твоя позиція*

в тому, що...». Учасник В (арбітр) стежить, щоб слухач не додавав від себе нічого нового, а лише точно репродукував зміст слів партнера [56].

### **Вправа 3. «Ігнорування (Розмова з глухим)» Н. Хрящова**

**Процедура:** Учасники об'єднуються в пари. Один починає захоплено розповідати про свій успішний робочий кейс чи ідею. Другий учасник заздалегідь отримує від тренера таємну інструкцію: демонструвати абсолютне ігнорування (дивитися в телефон, гортати зошит, позіхати, піддакувати невпопад). Через 3 хвилини вправа зупиняється, і група аналізує емоційний дискомфорт та бар'єри, які виникають через відсутність активного слухання [56].

### **Вправа 4. «Аналіз прихованого мотиву (Слухання підтексту)» К.**

#### **Фопель**

**Процедура:** Тренер роздає учасникам картки з «маніпулятивними» або емоційно затиснутими репліками клієнтів/колег (наприклад: *«Ой, ви такий крутий фахівець, ви напевно бачите мене наскрізь, куди вже мені щось говорити»*). Учасники мають письмово розібрати фразу на два рівні:

1. Що сказано буквально (формальний текст)?
2. Який прихований страх чи мотив стоїть за цим насправді (підтекст)? Потім кожен зачитує свій варіант конструктивної безоціночної відповіді-реакції [ 68].

### **Заняття 4. Невербальна комунікація**

Заняття спрямоване на розвиток умінь розпізнавати невербальні сигнали та використовувати їх у процесі спілкування. Учасники виконують вправи на синхронізацію жестів, міміки та інтонації.

#### **Вправа 1. «Розмова через скло» Н. Хрящова.**

- **Процедура:** Учасники стають у дві шеренги обличчям один до одного. Уявно між ними перебуває товсте звуконепроникне скло. Один учасник має за допомогою лише міміки та жестів (без жодного звуку та артикуляції губами) передати важливе повідомлення (наприклад: *«Зачекайте мене, я забув ключі від кабінету, буду за 5 хвилин»*). Партнер навпроти має злічити невербальні сигнали, зрозуміти суть і кивком підтвердити відповідь. Потім вони змінюються ролями [56].

### **Вправа 2. «Карусель дистанцій» К. Фопель.**

- **Процедура:** Учасники утворюють два кола — внутрішнє і зовнішнє, стаючи в пари обличчям один до одного. За командою тренера зовнішнє коло рухається на один крок, щоразу змінюючи партнерів. У кожній новій парі учасники мають провести короткий 30-секундний діалог на задану професійну тему, але змінюючи фізичну дистанцію за командою тренера: спочатку на відстані 2 метрів (соціальна зона), потім занадто близько — 30 см (інтимна зона), потім стоячи спиною до спини. Оцінюється емоційний комфорт та межі особистого простору [68].

### **Вправа 3. «Інтонаційне забарвлення тексту» Н. Хряцова.**

- **Процедура:** Учасникам роздають картки з однією й тією ж абсолютно нейтральною фразою (наприклад: *«Ваш час консультації підійшов до кінця»*). Кожен учасник по черзі має вимовити її вголос, але з конкретною, таємно заданою на його картці інтонацією: з прихованою радістю, з байдужістю, з глибоким жалем, з агресією чи з повагою. Решта групи відгадує емоційний підтекст фрази та аналізує паралінгвістичні компоненти мовлення [56].

### **Вправа 4. «Скульптор і модель» К. Фопель**

**Процедура:** Робота в парах. Один учасник заплющує очі й повністю розслабляє тіло (виступає в ролі «глини»). Другий учасник («скульптор») без слів, обережно змінюючи позу та положення рук

партнера, ліпить з нього невербальну «скульптуру» на задану тему (наприклад, «Упевнений фахівець» або «Людина, яка захищається від критики»). Потім «модель» розплющує очі, оцінює свою позу та ділиться відчуттями щодо того, наскільки тілесна позиція впливає на її внутрішній психологічний стан [68].

### **Заняття 5. Професійне спілкування психолога**

Учасники моделюють професійні ситуації психологічного консультування, аналізують кейси та відпрацьовують навички професійної взаємодії з клієнтом.

#### **Вправа 1. «Акваріум: Перша зустріч» Н. Хрящова.**

**Процедура:** Два учасники сідають у центр кола (умовний «акваріум»). Один грає роль психолога, інший — клієнта, який прийшов на першу консультацію з розмитим запитом. Завдання «психолога» — протягом 5–7 хвилин встановити рапорт, продемонструвати безоціночність та викристалізувати реальний запит. Решта групи сидить навколо, мовчки спостерігає та фіксує на папері: які техніки активного слухання спрацювали, а які вербальні чи невербальні прояви «психолога» заважали контакту. Після завершення часу група дає конструктивний зворотний зв'язок [56].

#### **Вправа 2. «Робота з Тіною (Важкий клієнт)» К. Фопель**

- **Процедура:** Учасники об'єднуються в трійки: «психолог», «клієнт» та «спостерігач». «Клієнт» отримує інструкцію грати певний важкий тип поведінки (демонстративний, агресивний, затиснутий або той, що постійно знецінює роботу фахівця). Завдання «психолога» — утримати власні особистісні кордони, не впасти в емоційний захист чи зустрічну агресію, і продовжувати професійний діалог. «Спостерігач» стежить за збереженням конгруентності та професійної позиції консультанта [68].

#### **Вправа 3. «Стилі професійного реагування» Н. Хрящова**

**Процедура:** Тренер зачитує складну репліку клієнта (наприклад: *«Я ходжу до вас уже третій раз, а мені нічого не допомагає, ви взагалі дипломований фахівець?»*). Учасники по колу мають миттєво відреагувати на цю фразу, але суворо в межах заданого тренером професійного стилю: 1) через техніку «перекладання», 2) через «віддзеркалення почуттів» клієнта, 3) через конфронтацію (повернення відповідальності клієнту), 4) через інтерпретацію. Аналізується, яка мовленнєва стратегія є найбільш екологічною для збереження терапевтичного альянсу [56].

#### **Вправа 4. «Мій професійний щит» (Завершення та ресурс) К. Фопель**

**Процедура:** Індивідуальна робота з подальшим обговоренням. Кожен учасник отримує аркуш паперу формату А4, де малює свій умовний «професійний щит», розділений на 3 сектори: 1) Моя головна комунікативна сила, 2) Мій надійний спосіб не вмикатися в чужі емоції (захист від вигорання), 3) Моє головне правило у професійному спілкуванні. Учасники презентують свої «щити» в колі, що слугує екологічним та ресурсним завершенням усього тренінгового циклу [68].

#### **Заняття 6. Конструктивне вирішення конфліктів**

Учасники виконують вправи на моделювання конфліктних ситуацій, навчаються контролювати емоції та знаходити конструктивні способи вирішення конфліктів.

##### **Вправа 1. «Зіткнення інтересів» Н. Хряцова**

**Процедура:** Учасники об'єднуються в пари. Тренер роздає кожній парі картку з описом конфліктної ситуації, де є жорстке зіткнення інтересів (наприклад: *«Один кабінет на двох колег, і обом він потрібен саме сьогодні о 14:00 для прийому важливих клієнтів»*). Завдання пари —

протягом 5 хвилин розіграти цю сцену, намагаючись знайти вихід. Група аналізує, яку стратегію поведінки в конфлікті за Томасом (суперництво, компроміс, співпраця, уникнення, пристосування) продемонстрував кожен учасник [56].

### **Вправа 2. «Техніка "Платівка, що заїла"» О. Сидоренко**

**Процедура:** Тренування асертивної (впевненої) поведінки під час психологічного тиску або конфліктного наполягання. Один учасник виступає в ролі «агресивного прохача або маніпулятора», який намагається змусити психолога порушити правила чи кордони. Завдання другого учасника — чітко сформулювати свою конструктивну відмову або позицію і повторювати її спокійним, рівним голосом щоразу, коли партнер висуває нову претензію. Заборонено виправдовуватися, підвищувати тон чи змінювати слова у своїй ключовій фразі-відповіді [60].

### **Вправа 3. «Плюс-Мінус-Цікаво» (Аналіз конфліктної ситуації) К.**

#### **Фопель**

**Процедура:** Учасники індивідуально згадують свій недавній реальний професійний конфлікт, який завершився деструктивно або залишив неприємний осад. Аркуш паперу ділиться на три колонки: «Плюс» (які приховані вигоди, досвід чи позитивні уроки можна винести з цього зіткнення), «Мінус» (що було втрачено або зруйновано), «Цікаво» (які нові альтернативні вербальні стратегії чи рішення можна протестувати у подібних ситуаціях у майбутньому). Учасники за бажанням зачитують свої інсайти в загальному колі [68].

### **Заняття 7. Самоаналіз і рефлексія**

Заняття передбачає самоаналіз власної комунікативної поведінки, визначення труднощів у спілкуванні та пошук шляхів їх подолання.

## **Вправа 1. «Мій комунікативний профіль» (Самоаналіз) О. Сидоренко**

**Процедура:** Індивідуальна аналітична робота. Тренер роздає учасникам бланки з матрицею комунікативних умінь, які опрацьовувалися протягом усього тренінгу (вербальна чіткість, емпатійне слухання, невербальна конгруентність, асертивність у конфлікті). Кожен учасник самостійно оцінює свій рівень володіння кожною навичкою за 10-бальною шкалою, малюючи свій «графічний комунікативний профіль». Потім у парах учасники обговорюють, які саме вміння за час тренінгу просунулися вперед, а які потребують подальшого самостійного розвитку [60].

## **Вправа 2. «Гарячий стілець (Резонанс групи)» Н. Хряцова**

**Процедура:** Вправа на розвиток професійної рефлексії через призму сприйняття іншими. Учасники по черзі сідають у центр кола. Завдання групи — надати колезі лаконічний, конструктивний та безоціночний зворотний зв'язок за двома критеріями:

1. *«Твоя головна комунікативна сила, яку я помітив під час наших занять — це...»*
2. *«Зона твого найближчого професійного росту, на мій погляд — це...»* Учасник у центрі кола уважно слухає, записує тези у блокнот і лише дякує групі, не вступаючи у суперечки чи виправдання [ 75 ]

## **Вправа 3. «Чотири квадрати рефлексії» К. Фопель**

**Процедура:** Письмова індивідуальна практика. Кожен учасник ділить аркуш паперу на 4 квадрати, у яких має чесно та розгорнуто відповісти на незавершені речення:

- *Квадрат 1 (Когнітивний):* «Найважливішим знанням, яке я засвоїв, стало те, що...»

- *Квадрат 2 (Емоційний)*: «Найсильнішим моїм переживанням на цьому тренінгу було...»
- *Квадрат 3 (Поведінковий)*: «У своїй практичній роботі я точно почну використовувати...»
- *Квадрат 4 (Професійний щит)*: «Я тепер краще захищений від комунікативних викривлень та вигорання, тому що...» Варіанти за бажанням зачитуються в загальному колі [68].

#### **Вправа 4. «Чемодан, кошик, м'ясорубка» (Фінальне структурування) Н. Хряцова**

**Процедура:** Інтеграційна вправа, що завершує весь тренінговий цикл. На фліпчарті малюються три об'єкти: Чемодан, М'ясорубка та Сміттєвий кошик. Учасникам лунають стікери трьох кольорів. Вони мають написати та наклеїти:

- У «Чемодан» — ті навички, техніки та інсайти, які вони забирають із собою у професійне майбутнє як готові інструменти.
- У «М'ясорубку» — те, що ще потребує осмислення, додаткового читання літератури та внутрішньої переробки.
- У «Кошик» — ті старі комунікативні стереотипи, штампи чи страхи, які вони свідомо вирішили залишити тут і більше не брати у практику. Тренер підбиває підсумки, і група закриває коло тренінгу спільним невербальним прощанням [56].

#### **Заняття 8. Підсумкове заняття**

На завершальному етапі учасники виконують комплексні комунікативні вправи, аналізують результати тренінгу та оцінюють власний розвиток комунікативних здібностей.

#### **Вправа 1. «Подарунок на згадку» К. Фопель**

**Процедура:** Учасники отримують завдання подумки підготувати для кожного члена групи уявний «подарунок» — щось, що символізує професійну силу цієї людини або те, чого вона найбільше потребує (наприклад: *«Я дарую тобі безмежне терпіння для роботи з важкими клієнтами»* або *«Я дарую тобі щит від вигорання»*). Учасники по колу або хаотично підходять один до одного і невербально (або за допомогою короткої метафоричної фрази) «вручають» свій подарунок [68].

### **Вправа 2. «Сполучна нитка» Н. Хряцова**

**Процедура:** Учасники разом із тренером стають у коло. Тренер тримає в руках клубок міцних ниток. Залишаючи кінець нитки у себе, він кидає клубок будь-якому учаснику навпроти, висловлюючи вдячність за спільну роботу. Той ловить клубок, намотує нитку на палець і кидає далі наступному, супроводжуючи це теплими словами. Коли клубок повертається до тренера, усе коло виявляється пов'язаним єдиною мережею. Учасники обговорюють відчуття групової підтримки та єдності. Потім нитку обережно розрізають, і кожен забирає свій шматочок на згадку [56].

### **Вправа 3. «Анкета зворотного зв'язку» Н. Хряцова**

**Процедура:** Суто методичний та аналітичний етап оцінки ефективності програми. Тренер роздає учасникам стандартизовані бланки анкети, де вони анонімно або з підписом оцінюють за 5-бальною шкалою: корисність кожного з 8 занять, професіоналізм ведучого, атмосферу в групі та відповідність тренінгу їхнім практичним очікуванням. Це фіксує результати програми для подальшого аналізу [56].

### **Вправа 4. «Коло подяки та фінальний шеринг» К. Фопель**

**Процедура:** Фінальне закриття тренінгового простору. Учасники востаннє сідають у коло. Кожен по черзі робить підсумкову заяву: з

чим він іде, яке головне відкриття зробив про себе як про фахівця за всі 8 занять, і каже фінальне слово групі. Тренер дякує всім за довіру, сміливість та глибоку роботу, після чого група робить спільне невербальне прощання (наприклад, одночасний сплеск долонями або спільні обійми) [ 68].