МІНІСТЕРСТВО ОСВТІИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ

НІЖИНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ МИКОЛИ ГОГОЛЯ

Факультет психології та соціальної роботи

Кафедра педагогіки, початкової освіти та освітнього менеджменту

**ПРИМАЧЕНКО АННА МИХАЙЛІВНА**

***Психологічні особливості комунікативної компетентності майбутніх менеджерів***

**Магістерська робота**

на здобуття кваліфікації: Керівник підприємства, установи, організації

(у сфері освіти та виробничого навчання)

Галузь знань: 07 Управління та адміністрування

Спеціальність: 073 Менеджмент

Освітньо-кваліфікаційний рівень: магістр

Науковий керівник:

к. філос. н., доц. каф. психол. Пісоцький В. П.

Рецензенти:

к. психол. н., ст. наук. співробітник

Інституту соціальної та політичної

психології НАПН України Плющ О.І.

к. психол. н., доц., зав. каф. психол.

Щотка О.П.

Рекомендовано до захисту на засіданні кафедри педагогіки, початкової освіти та освітнього менеджменту, протокол №6 від 28 листопада 2018 року

Завідувач кафедри педагогіки, початкової освіти та освітнього менеджменту, к. п. н., проф.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Коваленко Є.І.

Ніжин 2018

**ЗМІСТ**

**ВСТУП**…………………………………………………………..………….…...3

**РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПОНЯТТЯ «КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ»**

1.1. Сутність, зміст та структура комунікативної компетентності …...7

1.2. Психологічні особливості комунікативної компетентності менеджера…………………………………………………………….…………30

**Висновки до першого розділу**…………………………………..…….43

**РОЗДІЛ ІІ. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ**

2.1. Дослідження показників комунікативної компетентності майбутніх менеджерів ………………………………………………………………..…....48

2.2. Психолого-педагогічні умови розвитку комунікативної компетентності майбутніх менеджерів…………………………………………………………. . 64

**Висновки до другого розділу**……..……………………………………...76

**ВИСНОВКИ**……………………………………..………………………….78

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**…………………………..……83

**ДОДАТКИ**…………………………………….…….………………………..93

**ВСТУП**

**Актуальність дослідження.** У зв’язку з переходом від індустріального до інформаційного суспільства невпинно зростає значення комунікації, адже в сучасних умовах якісний обмін потрібною інформацією забезпечує 80 % економічного розвитку. Ефективне управління комунікацією в системі міжособистісних і ділових стосунків залежить від комунікативної компетентності особистості, яка визначає її здатність чітко орієнтуватися в ситуаціях з інформаційною невизначеністю, визначати найбільш важливу інформацію, продуктивно обмінюватися вербальною і невербальною інформацією в соціальних групах, об’єктивно оцінювати інші бачення проблеми, давати зворотний зв'язок, ефективно впливати на оточення, уміти обирати ефективну модель комунікації відповідно до ситуації, своїх цілей і власної натури.

Професійна комунікативна компетентність є одним з визначальних чинників успішної діяльності представників типу професій «людина-людина». Кожен управлінець має оволодіти сучасними інформаційними технологіями, комунікативними здібностями, вміти працювати в команді, сприяти соціальній згуртованості, компетентно поєднувати формальні й неформальні комунікації, щоб оперативно доносити інформацію для організації конструктивної взаємодії з вирішення поставлених завдань. Відповідно, майбутнім менеджерам необхідно розвивати цей комплекс спеціальних комунікативних знань, умінь, мотивів, здібностей, особистісних якостей для підвищення своєї конкурентоздатності на ринку праці, успішної самореалізації в умовах динамічного розвитку соціально-економічних відносин.

На пострадянському просторі проблема розвитку й формування комунікативної компетентності з кінця ХХ ст. стає дедалі актуальнішою. На сьогодні її дослідження набуло міждисциплінарного характеру. Її переважно вивчають в межах компетентнісного підходу в менеджменті (І. Андросова, Є. Маслова, Д. Мак-Клеланд, В. Макелвіл, Дж. Равен, В. Снєтков, С. Труфанов, Р. Уайт та ін.) та освіті (Л. Долинська, Ю. Жуков, Е. Зеєр, І. Зимня, І. Зязюн, Ю. Ємельянов, В. Кан-Калик, Н. Ничкал, Л. Орбан-Лембрик, Л. Петровська, О. Сидоренко, В. Федорчук, Б. Хасан, А. Хуторськой, В. Хутмахер, В. Черевко, В. Шадриков та ін.). Теоретичні й прикладні дослідження моделей комунікативної компетентності особистості ведуться в різних напрямках професійної освіти, однак все ще не до кінця з’ясованими залишаються питання визначення, змісту, структури, вікових та психологічних особливостей формування комунікативної компетентності, потребує конкретизації професійна специфіка комунікативної компетентності майбутніх менеджерів. Актуальність проблеми розвитку комунікативної компетентності у майбутніх менеджерів, а також її недостатня наукова розробленість як у теоретичному, так і в прикладних аспектах, зумовили вибір теми дослідження **«Психологічні особливості комунікативної компетентності майбутніх менеджерів»**.

**Об’єкт дослідження** – комунікативна компетентність як особистісна й професійна властивість менеджерів, що інтегрує їхні *діяльнісно-особистісні утворення*: оформленість індивідуальної програми поведінки в системі комунікацій і взаємодії, мотиваційну готовність до встановлення і підтримання контактів на гуманних засадах, спрямованість на розвиток загальних комунікативних здібностей, уміння розв’язувати життєві проблеми засобами спілкування, уміння передавати свої знання й досвід тощо.

**Предмет дослідження** – комунікативна компетентність майбутніх менеджерів як здатність ефективно й толерантно взаємодіяти з оточуючими людьми в системі міжособистісних відносин.

**Мета дослідження** полягає у визначенні змістового наповнення, структури, психологічних особливостей, рівня розвитку комунікативної компетентності майбутніх менеджерів та емпіричному вивченні взаємовпливу соціально-комунікативної компетентності з комунікативною толерантністю та комунікативними установками.

В основу дослідження було покладено **припущення** про те, що:

1. рівень розвитку професійної комунікативної компетентності магістрантів – майбутніх менеджерів є недостатнім для успішної професійної адаптації;
2. розвиток комунікативної компетентності майбутніх менеджерів буде ефективнішим за умов цілеспрямованого впливу з використанням активних методів навчання, спрямованих на актуалізацію таких її складових як комунікативна толерантність та комунікативні установки.

Обрана мета та висунуті припущення обумовили такі **завдання дослідження**:

1. Визначити сутність комунікативної компетентності як інтегральної якості особистості майбутнього менеджера, розкрити її змістові характеристики та визначити структурні компоненти.
2. Підібрати комплекс методів та методик вияву основних компонентів комунікативної компетентності.
3. Встановити зв'язок між рівнем розвитку в майбутніх менеджерів комунікативної компетентності та особливостями їх соціально-психологічної адаптації, комунікативних установок та комунікативної толерантності
4. Визначити параметри розвитку комунікативної компетентності майбутніх менеджерів.
5. Скласти орієнтовну програму розвитку комунікативної компетентності магістрантів – майбутніх менеджерів на заняттях з психолого-педагогічних дисциплін.

Для розв’язання поставлених завдань було використано комплекс теоретичних, емпіричних та математичних методів дослідження:

* загальнонаукові теоретичні методи (аналіз, класифікація, систематизація, порівняння та узагальнення психолого-педагогічних досліджень тощо);
* емпіричні методи: спостереження, бесіда, анкетування, вивчення продуктів діяльності, психодіагностичні методики дослідження: «Оцінка соціально-психологічної компетентності» (Є. Рогов), методики В. Бойка «Комунікативна толерантність» та «Комунікативна толерантність», опитувальник «Соціально-психологічна адаптація» (К. Роджерс, Р.Даймонд).
* Методи обробки отриманих даних включали методи якісної обробки емпіричних даних (порівняння, подання в табличній і графічній формі, методи змістової інтерпретації) і кількісної обробки даних (методи знаходження процентних часток і середніх значень, параметричні методи математико-статистичного аналізу ( t-критерій Стьюдента, метод кореляційного аналізу).

**Структура і обсяг роботи.** Магістерська робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи – 111 сторінок, основний зміст роботи викладений на 2– 82 сторінках.

**Апробація результатів дослідження** здійснювалась у доповідях і виступах на конференціях різного рівня: щорічній науковій  конференції молодих науковців «Молодь у науці» (м. Ніжин, 2018 р.,); ІІІ вузівській студентській науково-практичній конференції «Підготовка керівника навчального закладу: реалії сьогодення та перспективи» (м. Ніжин, травень 2018 р.); Всеукраїнській  науково-практичній Інтернет-конференції «Модернізація професійної підготовки  менеджерів» (м. Ніжин, 15 лютого 2018 р.)**.**

**Основні положення та результати дослідження висвітлені у публікаціях**:

1. Сутність і структура комунікативної компетентності менеджера // Вісник студентського наукового товариства. [Електронне видання] : збірник наукових праць студентів, магістрантів і аспірантів / за заг. ред. О. В. Мельничука. – Вип. 20. – Ніжин : НДУ ім. М. Гоголя, 2018. – С. 237–241.
2. Комунікативна компетентність майбутніх менеджерів як чинник їх успішної соціально-психологічної адаптації // Педагогічний альманах : збірник праць молодих науковців / відп. ред. Є.І. Коваленко: Ніжин : НДУ ім. М. Гоголя, 2015. – Вип. 2. – С. 176 – 181.

**РОЗДІЛ І.**

**ТЕОРЕТИЧНІ ТА МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ**

У розділі проаналізовано сутність, змістові та психологічні особливості комунікативної компетентності як інтегрального, стійкого, цілісного психологічного утворення, що проявляється в численних індивідуально-психологічних, особистісних, професійних якостях у поведінці і спілкуванні соціального індивіда, проведено структурно-функціональний та стильовий аналіз комунікативної толерантності менеджера.

* 1. **Сутність, зміст, структура комунікативної компетентності**

Хоча різні види компетентності досліджуються вже декілька десятиріч, науковці ще досі не узгодили єдиний для всіх критерій для розмежування таких синонімічних понять як «соціальна компетентність», «психологічна компетентність», «соціально-психологічна компетентність», «комунікативна компетентність», «соціально-комунікативна компетентність». У своїх наукових працях філософи, соціологи, політологи, педагоги переважно використовують термін «соціальна компетентність» [9; 20; 48; 95], а психологи здебільшого застосовують словосполучення «психологічна компетентність», «соціально-психологічна компетентність», «комунікативна компетентність», «соціально-комунікативна компетентність» [8; 19; 31; 32;56; 66; 73;91; 101].

Очевидно, що спільним для зазначених словосполучень є термін «компетентність», який у широкому розумінні означає підхід до знання як інструменту розв’язання життєвих проблем, прийняття життєвих рішень у різних сферах життєдіяльності людини [20; с.7-8]. Зарубіжні автори під компетентністю розуміють «поглиблене знання», «стан адекватного виконання завдання», здатність до актуального виконання діяльності» (К. Данцигер, Дж. Равен, Дж. Уайтмен, Р.Уайт, Ю. Хабермас та ін.). Однією з перших робіт, присвяченій компетентності в контексті мотивації, стала праця Р. Уайта «Перегляд мотивації: поняття компетентності» [107], у якій він власне й увів у психологію поняття *competence* (належний, здібний)*.* У його інтерпретації це поняття об’єднує такі види поведінки як обмацування, огляд, маніпулювання, конструювання, гра, творчість. За Уайтом, усі ці види поведінки керуються однією метою: підвищенням компетентності й ефективності людини. Силою, яка детермінує прагнення до компетентності, є «мотивація через почуття ефективності». Вона виникає в тих випадках, коли людину спонукає потреба бути ефективною, компетентною й майстерною, при цьому вона керується внутрішньою мотивацією [93]. Р. Уайт використовує термін «компетентність» для опису особливостей, пов’язаних з якнайкращим виконанням діяльності та високою мотивацією досягнення окремих осіб. Він визначив компетентність як «ефективну взаємодію людини з довкіллям» і стверджував, що існує «компетентнісна мотивація» як доповнення до компетенції («досягнутої здатності»).

Дж. Равен [76] визначає компетентність як специфічну здатність ефективного виконання певних дій в предметній сфері, включаючи вузько предметні знання, особливі предметні навички, способи мислення, розуміння відповідальності за свої дії. Він також розглядає компетентність як поєднання психічних властивостей, що дозволяють діяти самостійно й відповідально, володіння здатністю й умінням виконувати певні функції.

В англійській мові терміни «компетентність» і компетенція» мають спільний корінь «compete», що означає «конкурувати». У поняття «компетенція» входить декілька термінів: природжена схильність, здібність, здатність (як властивість особистості), досвід, знання, уміння, навички, відношення тощо. У наш час поняття «компетентність» і «компетенція» мають широке застосування і в бізнесі, і в освіті, однак дискусії щодо розмежування даних понять тривають. До розв’язання цієї проблеми існує два підходи: об’єднуючий дані поняття (у його контексті це слова-синоніми) і диференціюючий, у якому. поняття «компетентність» трактується ширше за поняття «компетенція». За В. Макелвілом, компетенція – це коло проблем, сфера діяльності, в якій дана людина обізнана і має відповідний досвід; сукупність повноважень, прав і обов’язків посадової особи [83]. Багато великих міжнародних організацій розробляють й застосовують компетентнісний підхід в управлінні й освіті уже з початку 80-х років ХХ ст. У контексті менеджменту особливий внесок у його обґрунтування, впровадження й розвиток зробив Д.Мак-Клелланд [106]. У своїх дослідженнях він порівнював робітників, що працювали з різною ефективністю, щоб виявити характеристики, пов’язані з успішним виконанням роботи і розробити методичний інструментарій, який би дозволив оцінити поведінку людини в неструктурованих ситуаціях та виявити причини її успіху або невдачі в професійній діяльності. Мак-Клелланд та його послідовники (Р. Бояцис, С. і Л. Спенсери) стимулювали активне впровадження компетентнісного підходу в системи кадрового менеджменту, починаючи з рівня управління персоналом і до управління організацією в цілому [33; 79].

Отже, під компетенцією слід розуміти коло питань, явищ, в яких певна особа добре обізнана, досвідчена, авторитетна, і які входять в коло її повноважень. Компетенція – це сукупність спеціальних знань, умінь і навичок, які дають можливість суб’єкту реалізовувати в тій або тій сфері успішну діяльність, що ґрунтується на позитивній мотивації, суб’єктивному контролі та саморозвитку. Тоді як компетентність – це загальна здатність і готовність особистості до виконання діяльності, які ґрунтуються на глибоких знаннях і практичному досвіді, набутих у процесі соціалізації (навчання й виховання), зорієнтованих на становлення й розвиток особистості як суб’єкта життя, активну інтеграцію в суспільство, опанування різноманітною рольовою поведінкою в процесі своєї життєдіяльності. Компетентна людина – це ґрунтовно обізнана, поінформована, озброєна ефективними засобами і способами виконання діяльності в певній сфері життя особа. Компетентність зазвичай пов’язують із кваліфікацією спеціаліста (Б. Менсфілд, К. Вудраф), який вільно оперує спеціальними знаннями, вміннями, навичками, здібностями в певній професійній галузі. Компетентність передбачає чітко визначені особистісні риси і характеристики (фізичні й інтелектуальні здібності, знання, навички, мотиви), тобто компетенції, які дозволяють суб’єкту професійної діяльності швидко й результативно вирішувати складні та відповідальні виробничі завдання. За С. Труфановим [83], компетентність – це володіння набором компетенцій, що дають можливість суб’єкту виконувати певну роботу або вирішувати конкретні завдання на конкурентоздатному рівні. Відповідно, компетенція є критерієм компетентності. Отже, компетентність залежить від наявності компетенції, а компетенція може існувати самостійно. Компетентність існує лише відповідно до якоїсь конкретної діяльності або завдання, а компетенції жорстко не пов’язані з певною діяльністю, професією і можуть застосовуватися для вирішення завдань в різних галузях.

Компетентнісний підхід в освіті [34; 36; 37; 45; 53] охоплює разом з конкретними знаннями і навичками (компетенціями) такі категорії як здібності, готовність до пізнання, соціальні навички взаємодії з іншими людьми та ін. І. Зимня розуміє компетентність як «інтелектуально й особистісно обумовлену соціально-професійну характеристику життєдіяльності людини». Визначаючи характеристики компетентності як такої, І. Зимня розрізняє такі її аспекти:

* мотиваційний (здатність до прояву компетентності);
* когнітивний (знання змісту компетентності);
* поведінковий (досвід прояву компетентності в різноманітних стандартних та нестандартних ситуаціях);
* ціннісно-смисловий (ставлення до змісту компетентності та об’єкта її застосування);
* емоційний (емоційно-вольова регуляція процесу та результату прояву компетентності) [36; с.23-25].

За такого трактування поняття компетентності її характеристики розглядаються як загальні орієнтовні критерії оцінки її змісту. Запропонована структура компетентності свідчить про складність її виміру та оцінки.

С. Архипова до складових компетентності включає гностичну, регулятивну, проективну, конструктивну, нормативну й комунікативну характеристики [4; с.10].

Гностична (когнітивна) характеристика відображає наявність необхідних знань, обсяг та рівень яких є головним показником компетентності. Регулятивний компонент дозволяє використовувати наявні знання для розв’язання різноманітних завдань у процесі життєдіяльності особистості. У свою чергу, регулятивна характеристика включає у себе проективну й конструктивну складові, що проявляються в умінні прогнозувати й приймати ефективні рішення. Рефлексивно-статусний компонент дає право за рахунок визначення авторитетності діяти певним чином. Нормативна характеристика відображає коло повноважень у певній сфері діяльності. Важливою є й комунікативна характеристика, оскільки і поповнення знань, і практична діяльність завжди здійснюються у процесі спілкування та взаємодії [4; с.13-15].

У наведеному на початку розділу переліку словосполучень, що містять термін «компетентність», центральним є поняття «соціальна компетентність». Це комплекс інтегрованих особистістю знань суспільного характеру, які дозволяють їй адекватно сприймати й оцінювати будь-яку соціальну ситуацію, приймати правильні, відповідальні рішення й цілеспрямовано реалізовувати свої життєві та професійні плани. Антиподом соціальної компетентності є некомпетентність, неграмотність, незграбність, невігластво, відірвані від життя ілюзії, фантазії.

У численних визначеннях поняття «соціальна компетентність» робиться акцент на різних складових цієї характеристики особистості. Як аспект індивідуальної свідомості, соціальна компетентність представлена сукупністю знань про суспільство, політику, економіку, право, культуру, мораль, психологію та етику поведінки людей і виконує функції орієнтування особистості у будь-якій соціальній ситуації, конструювання соціальних стосунків усіх рівнів, від родинних до суспільно-політичних. Н. Борбич наводить таке визначення даного поняття: «Соціальна компетентність передбачає здатність до міжособистісних відносин. Людина є соціально компетентною, якщо її індивідуальні [здібності](http://ua-referat.com/%D0%97%D0%B4%D1%96%D0%B1%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%96) та навички [відповідають](http://ua-referat.com/%D0%92%D1%96%D0%B4%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D1%96%D0%B4%D1%8C) вимогам міжособистісної ситуації» [9; с. 116]. Це визначення все ж не відображає повною мірою всієї багатогранності і складності цього поняття. У широкому значенні соціальна компетентність трактується як існування цінностей, знань і вмінь у вигляді соціальних практик. Отже, *зміст соціальної компетентності* складають взаємозв’язки знань, умінь, навичок та соціального досвіду особистості.

Соціальна компетентність є однією з ключових компетентностей особистості, а отже, – суб’єктивною категорією, яка визначає здатність людини здійснювати складні поліфункціональні, поліпредметні, культуродоцільні види діяльності, ефективно розв’язувати відповідні проблеми. Вона охоплює різні сфери людської діяльності: навчальну, професійну, власне соціальну взаємодію – та є важливою передумовою продуктивної міжособистісної взаємодії в усіх видах професійної діяльності [9; с. 116].

Звернемося до дефініцій авторів, які реалізують системний, комплексний підхід до вивчення соціальної компетентності. Так, В. Куніцина описує соціальну компетентність як систему знань про соціальну дійсність, [про себе](http://ua-referat.com/%D0%9F%D1%80%D0%BE_%D1%81%D0%B5%D0%B1%D0%B5); систему складних соціальних умінь і навичок взаємодії, [сценаріїв](http://ua-referat.com/%D0%A1%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%B0%D1%80%D1%96%D0%B9) поведінки в типових соціальних ситуаціях, що дозволяють швидко та адекватно адаптуватися, приймати рішення зі [знанням](http://ua-referat.com/%D0%97%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F) справи, враховуючи поточну кон'юнктуру; діючи за принципом «тут, зараз і найкращим чином», витискати максимум можливого з обставин, що склалися [50; с. 152-153].

С. Архипова дає наступне визначення: соціальна компетентність – це інтегрований комплекс соціальних компетенцій, що базується на системі особистісних [психологічних](http://ua-referat.com/%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F) особливостей, моральних цінностей і настанов особистості, в сукупності дозволяє індивіду успішно взаємодіяти з суспільством і продуктивно виконувати різні [соціальні ролі](http://ua-referat.com/%D0%A1%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%96_%D1%80%D0%BE%D0%BB%D1%96). [4; с. 9-14]. Що стосується соціальних ролей особистості, то вони виконують функцію [посередництва](http://ua-referat.com/%D0%9F%D0%BE%D1%81%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%B8) між особистістю та суспільством, об'єднуючи індивідуальні прояви і соціальні норми.

Отже, соціальна компетентність є складно структурованим, багатофункціональним явищем, яке в змістовому аспекті характеризується засвоєнням соціальних норм і формуванням соціальних якостей, умінь і навичок; у процесуальному аспекті – взаємодією соціуму й особистості. Соціальна компетентність може стосуватися як однієї конкретної людини, так і всієї соціальної групи і передбачає наявність не лише системи знань, умінь, навичок і досвіду діяльності, а й сформованість життєвих і професійних цінностей, самостійності, певного рівня освіченості та здатності ефективно вирішувати нові, нестандартні завдання.

Соціальна компетентність – це набута здатність особистості гнучко й конструктивно орієнтуватися в постійних і мінливих соціальних умовах та ефективно й творчо взаємодіяти із соціальним середовищем. Вона насамперед пов’язана з суспільним життям і виконує *функції* інтеграції людини в соціумі, взаємодії з ним, забезпечує здатність діяти у ньому (співпрацювати з іншими людьми, розв’язувати проблеми в різних ситуаціях, володіти соціальними, громадянськими, комунікативними вміннями й навичками, виконувати різні соціальні ролі, бути мобільною), тобто є показником якісного рівня соціалізації [9; с. 118], під яким розуміють багатогранний процес олюднення людини, що включає і біологічні передумови, і входження індивіда в соціальну сферу шляхом соціального пізнання, соціального спілкування, оволодіння навиками практичної діяльності, включаючи як світ речей, так і всю сукупність соціальних функцій, ролей, норм, прав і обов’язків.

Вчені виділяють такі *види соціальної компетентності*: комунікативну, вербальну, соціально-психологічну, его-компетентність і власне соціальну компетентність (оперативну компетентність) [91; 95].

* оперативна соціальна компетентність ‒ знання про соціальні інститути і структури, функції їхніх представників у суспільстві. Соціальна компетентність має тимчасові, історичні рамки і застосовується суб’єктом для напрацювання поведінкових сценаріїв, які відповідають новим соціальним реаліям та очікуванням партнерів по спілкуванню;
* вербальна компетентність ‒ доцільність висловів, розуміння контексту і підтексту вислову, вільне володіння писемною мовою, варіативність інтерпретації інформації, хороша орієнтація у сфері оцінних стереотипів і шаблонів, множинності сенсів понять, що вживаються, метафорична мова;
* комунікативна компетентність – сукупність знань, умінь та навичок, що визначають здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, формування адекватних комунікативних тактик у нових соціокультурних умовах та безпосередній взаємодії, знання звичаїв, традицій, етикету, дотримання культурних норм у спілкуванні, пристойність, вихованість;
* соціально-психологічна компетентність ‒ орієнтація в міжособових стосунках, уявлення про різноманітність соціальних ролей і способів взаємодії;
* его-компетентність ‒ важлива складова соціальної компетентності: усвідомлення своєї національної, статевої, станової, групової приналежності, знання своїх сильних і слабких сторін.

З рештою, усі ці види утворюють структуру соціальної компетентності.

Вивчення та аналіз психолого-педагогічної літератури свідчить, що соціальну компетентність можна умовно поділити на дві частини: перша ‒ те, що усвідомлено особистістю, прийнято внаслідок роздумів, розуміння, співставлення; друга – те, що засвоєно особистістю на рівні стереотипів та установок [20; с. 40-41]. Тому, на думку деяких учених, до складових соціальної компетентності слід залучити соціальний інтелект, соціальну зрілість та психологічну гнучкість [9; 50; 60; 62; 64].

Під соціальним інтелектом розуміється здатність особистості правильно розуміти й прогнозувати розвиток ситуації взаємодії і поведінку людей у ній, що є необхідною умовою успішної соціальної адаптації [64]. Соціальна зрілість особистості характеризується адекватним самосприйняттям, сприйманням інших людей і ситуації з точки зору того, чим вони об'єктивно є, а не того, якими вона їх хотіла б або очікувала побачити, здатністю самостійно робити вибір, приймати відповідальні і виважені рішення, конструктивно взаємодіяти з соціумом, володіти навичками ведення відкритої комунікації, передачі та сприйняття інформації, з'ясування різночитань між нею самою і оточуючими [60]. Психологічна гнучкість – це відсутність внутрішньої боротьби, здатність особистості знаходитися «тут і тепер», з усвідомленістю і відкритістю для своїх переживань і почуттів, здатність вчасно перебудовувати свою систему саморегуляції у зв’язку зі зміною зовнішніх та внутрішніх умов і вдаватися до дій, які відповідають її цінностям [62].

Дослідження *соціально-психологічної компетентності* у західній соціальній психології ще в першій половині ХХ ст. започаткував Е. Торндайк. У контексті вирішення проблеми міжособистісної взаємодії у гуманістичному ключі її вивчали А. Маслоу і К. Роджерс. На їх думку, соціально-компетентна й толерантна особистість на усіх рівнях взаємодії орієнтована на позитивне мислення, створення клімату партнерських особистісних стосунків і досягнення бажаних перетворень не в умовах боротьби і «знищення» незгодних, а завдяки соціальній ситуації розуміння, діалогу [55].

У вітчизняній психології соціально-психологічну компетентність як окремий підвид соціальної компетентності особистості, що співвідноситься з ефективністю взаємодії, досліджують С. Архипова, І. Єрмаков, Н. Калініна, Н. Куніцина, Л. Лєпіхова, Н. Мельник, Л. Орбан-Лембрик, А. Сухов та ін.

Під соціально-психологічною компетентністю розуміється здатність індивіда ефективно взаємодіяти з людьми в системі міжособистісних відносин і включає вміння орієнтуватися у соціальних ситуаціях, правильно визначати особистісні риси й емоційні стани інших людей, обирати адекватні способи спілкування й реалізувати їх у процесі взаємодії.

За Л. Орбан-Лембрик, соціально-психологічна компетентність дає можливість індивіду добре орієнтуватися в соціальних ситуаціях, міжособистісних відносинах, приймати правильні рішення та досягати поставлених цілей. Це важлива складова соціально-психологічної структури особистості, що є її внутрішньою властивістю й елементом та регулює поведінкові прояви людини [44; с.380]. Дослідники розуміють під поняттям соціально-психологічної компетентності певний рівень розвитку комунікативних властивостей особистості, вміння попереджувати та вирішувати конфлікти [66; с. 173].

Як і визначення соціальної-психологічної компетентності, питання про її структуру є дискусійним. За Л. Петровською, соціально-психологічна компетентність складається із комунікативної, перцептивної (когнітивної) компетентності і знань у сфері соціальної взаємодії та поведінки [73; с. 34].

Комунікативна компетентність передбачає готовність і уміння будувати контакт на різній психологічній дистанції і має подвійний сенс – з одного боку це емпатійна властивість (співпереживання), а з іншого – знання про способи орієнтації в різних ситуаціях, комунікативні здібності, уміння організовувати міжособистісний простір спілкування, вільне володіння вербальними і невербальними засобами спілкування, уміння слухати [73].

Перцептивна компетентність означає міру відповідності сформованих картин світу, стереотипів, образів науковим картинам світу. Вона включає комплекс когнітивних здібностей особистості, спрямованих на пізнання партнерів спілкування та психологічних особливостей процесу комунікації в цілому [2; 10; 16].

Компетентність у сфері взаємодії зводиться до знань про природу соціальних явищ. Оскільки соціально-психологічна компетентність проявляється на різних рівнях спілкування і взаємодії: макрорівні (політика, діяльність верхніх ешелонів влади); мезарівні (соціальні інститути і спільності); макрорівні (міжособистісне спілкування), вона залежить від спеціальної освіти і набутого досвіду спілкування в різних сферах суспільно-економічної діяльності [29; 48; 50; 54].

Соціально-психологічна компетентність включає такі психологічні складові особистості: *мотиваційну* – цінності, мотиви, настанови, переконання, готовність до взаємодії; *когнітивно-перцептивну* – розуміння себе як суб’єкта поведінки та здатність правильно інтерпретувати думки й наміри інших, пізнання партнерами по спілкуванню один одного, знання специфіки виконання соціальних ролей, способів взаємодії, сценаріїв розвитку ситуацій соціальної взаємодії; *емоційно-регулятивну* – усе, що пов’язане зі станами особистості, а також із самоконтролем та саморегуляцією (відсутність суперечностей між почуттями, думками і діями), здатність до емпатійного проникнення у стан іншої людини, у ситуацію; *інструментально-операційну* – усе, що сприяє побудові системи відносин і дій в різних ситуаціях соціальної взаємодії: адаптивні механізми, способи і стратегії поведінки, що підсилюють позитивні фактори соціального оточення, та ін.) [68; с.54].

Отже, узагальнивши змістове поле понять соціальна і соціально-психологічна компетентність, ми виявили, що поняття соціальна компетентність і соціально-психологічна компетентність складають синонімічний ряд. В обох цих поняттях йдеться про такі якості індивіда, як здатність: 1) правильно сприймати емоції людей; 2) адекватно оцінювати соціальні ситуації; 3) ефективно спілкуватися з іншими людьми; 4) обирати ефективну модель взаємодії відповідно до ситуації та своїх цілей.

Окрім цього, соціально-психологічна компетентність трактується і як структурний компонент соціальної компетентності, і як окремий вид компетентності особистості, який співвідноситься з ефективністю взаємодії або зі здатністю до взаємодії. Соціально-психологічна компетентність, як механізм соціальної поведінки, може набувати різну соціальну цінність залежно від морально-етичних цінностей, соціальних установок, спрямованості діяльності особистості [8]. Її упевненість і успішність може виявлятись як в соціально-значущій, конструктивній роботі з гуманізації міжособистісних стосунків, у досягненні взаємокорисної, морально і етично виправданої мети, так і у будь-яких антисоціальних намірах. У випадках ігнорування етичних правил соціально-психологічна компетентність зводиться до техніки оволодіння «рольовими масками», що дозволяє приховати суб’єкту своє справжнє обличчя, вести подвійний спосіб життя, займатися інтригами, аферами, тобто використовується для безпринципного маніпулювання людьми в корисливих цілях, підлого обману, віроломства, шантажу, спекулятивних діях тощо.

Л. Лєпіхова експериментальним шляхом визначила симптомокомплекс соціально-психологічних властивостей особистості, які складають основу соціально-психологічної компетентності: соціальний інтелект, адаптивність до соціальної ситуації, інтелектуальна й емоційна гнучкість, вербальний інтелект, м'яка домінантність як керівництво ситуацією, соціальна сміливість, ініціатива в контактах, упевненість у собі, успішність у житті [56; с. 65-66]. До цієї групи властивостей також входять соціальні уявлення, соціальна перцепція, атракція, емпатія, антиципація, соціально-психологічна гнучкість, адекватна самооцінка, які створюють сприятливі умови для психодіагностики і прогнозування поведінки учасників у заданій ситуації. Провідними особистісними характеристиками соціально-психологічної компетентності є гуманність, доброзичливість, установка на співробітництво, дипломатичність, комунікативна толерантність, особистісний потенціал (самоповага, самоцінність, мотивація співучасті на рівноправних умовах), від якого залежить позитивна Я-концепція, успішна соціальна адаптація і можливість досягнення високого рівня адаптованості [55; 74; 84].

*Комунікативна компетентність* (синоніми – компетентність у спілкуванні, міжособистісна компетентність) перш за все передбачає майстерне володіння процесом і засобами комунікації. Поняття «комунікація» (лат. сommunication – зв'язок, повідомлення) визначається як соціально обумовлений процес передачі й сприйняття інформації різними каналами в умовах міжособистісного і масового спілкування з використанням різних комунікативних засобів, що має на меті забезпечити розуміння отриманої і переданої інформації [104; 105]. Отже, комунікація – це не просто передача інформації, а смисловий аспект соціальної взаємодії. За О. Леонтьєвим, це система цілеспрямованих і мотивованих процесів, які забезпечують взаємодію людей у спільній діяльності, процесів, що актуалізують соціальні відносини та індивідуально-психологічні стосунки і застосовують для цього специфічні засоби, насамперед мовні [54]. Соціальні комунікації включають усі рівні і види міжособистісних відносин і взаємодій: від інтимно-особистісних переживань і обміну враженнями в безпосередньому спілкуванні до обміну думками, почуттями, діями на когнітивному, емоційному і поведінковому рівнях. У першу чергу вони покликані задовольняти соціогенні потреби: у безпеці, приналежності, визнанні, успіху і досягненнях (А. Маслоу, Д. Мак-Клелланд) а також спадкоємність і передачу соціального досвіду і організацію спільної діяльності (Г.Андреєва [2], А. Бодальов [11], О. Матьяш [61]).

Процес комунікації, як правило, включає декілька етапів: планування; встановлення контакту з об’єктом відношення; обмін необхідною інформацією; рефлексія. Розрізняють процес комунікації та акти (комунікативні дії), що його складають [8]. Основні функції процесу комунікації полягають у досягненні соціальної спільності при збереженні індивідуальності кожного її елемента. В окремих актах комунікації реалізуються управлінська, інформативна, емотивна і фактична функції, перша з яких – генетично і структурно вихідна» [105].

Комунікативний аспект спілкування пов'язаний з виявом специфіки інформаційного процесу між людьми як активними суб’єктами – з урахуванням стосунків між партнерами, їх установок, цілей і намірів. Кожен учасник комунікації, як комунікатор, так і реципієнт, постає як суб’єкт, тому, спрямовуючи інформацію партнеру, окрім аналізу своїх власних цілей, мотивів і установок необхідно орієнтуватися в його мотивах, цілях, установках, «звертатися» до нього. Тож, на думку Л. Орбан-Лембрик [68; с. 195], комунікація в міжособистісних відносинах ототожнюється з тим, що людина думає перед виголошуванням інформації, як висловлюється, доносить свою думку до співрозмовника, як отримує від нього інформацію про правильність інтерпретації думки, реакцію на неї, як відбувається процес обговорення.

Ю. Жуков, Л. Петровська, П. Растянников [32] визначають комунікативну компетентність як систему внутрішніх ресурсів особистості (конвенційних та міжособистісних ролей, комунікативних установок і здібностей, знань, умінь, навичок), необхідних для побудови ефективної соціальної комунікації в певному колі ситуацій міжособистісної взаємодії у зв’язку з якоюсь діяльністю. Ці ресурси включають: когнітивні можливості людини щодо сприймання, оцінювання та інтерпретації ситуацій; планування комунікативних дій; правила регуляції комунікативної поведінки і засоби її корекції. Перш за все комунікативна компетентність передбачає готовність і вміння встановлювати й підтримувати контакти з людьми на різній психологічній дистанції, досягати взаєморозуміння. З одного боку, для цього потрібна відповідна мотивація, особиста зацікавленість, розвинена здатність проникати в стан іншої людини, розуміти її переживання (емпатія), а з іншого – комунікативна підготовленість, що передбачає наявність певного психологічного інструментарію, який забезпечує ефективне виконання діяльності: знання про способи орієнтації в різних ситуаціях, комунікативні здібності, уміння організовувати міжособистісний простір спілкування, вільне володіння вербальними і невербальними засобами спілкування, уміння слухати, володіння усним і писемним мовленням тощо [73].

Основні питання комунікативної компетентності розглядаються психологами у двох аспектах: сутність, змістову структуру, психологічні механізми комунікативної компетентності в контексті проблематики міжособистісного спілкування, взаємодії та соціальної перцепції з’ясовували А.Болотова [8], Л. Войтенко [19], В. Долгова [26], М. Каган [40], В. Куніцина [50], В. Лабунська [51], Л. Петровська [73], В. Черевко [91] І. Черезова [92]; умови, чинники, засоби та психологічні особливості її розвитку й формування у студентів та представників різних професійних груп вивчали С. Архипова [4], Л. Долинська [25], Ю. Ємельянов [31], Ю. Жуков [32], А. Капська [46], Н. Нечаєв [57], О. Сидоренко [78], О. Сисоєва [81], В. Федорчук [84], Б. Хасан [89]та ін. [69]. Питаннями розробки методів психодіагностики комунікативної компетентності займаються Ю. Жуков, Л. Петровська, П. Растянніков [32]. При цьому дослідники розглядають комунікативну компетентність з різних позицій:

* як окрему характеристику особистості (Л. Петровська, О. Сидоренко та ін.);
* як складову частину інших видів компетентності (В.Куніцина);
* як окрему характеристику особистості і складову частину інших видів компетентності (Ю. Жуков);
* як систему взаємовідносин, що склалися у групі (Ю. Ємельянов).

Комунікативна компетентність – це складна, багаторівнева система, з певними внутрішніми якостями, зв’язками і відношеннями. Дослідники за певних варіацій виділяють такі основні структурні компоненти комунікативної компетентності:

* *орієнтувально-когнітивний компонент*:
* висока сенситивність – свіжість сприйняття й уважність до співрозмовника і до всього, що його безпосередньо стосується, що приховується за його зовнішністю та манерою поведінки [16];
* точне і повне сприйняття та об’єктивна оцінка комунікативної ситуації;
* толерантність до невизначеності [24];
* інтелектуальна чутливість до різних соціальних контекстів, у яких відбуваються міжособистісні стосунки;
* уміння розуміти оточуючих людей, їх думки, почуття, об’єктивно оцінювати їх наміри;
* уміння прогнозувати подальший розвиток ситуації спілкування, передбачити те, як людина буде реагувати на ситуацію;
* відчуття підтексту мовних діалогів, розпізнавання структурних зв’язків та актуальних ролей у системі міжособових стосунків [17];
* індивідуальні особливості мислення: антиципаційні й селективні можливості, поєднання і рівень розвитку різних видів мислення; продуктивність розуму (ініціативність, самостійність, глибина, широта, швидкість, гнучкість, оригінальність, критичність, економічність мислення);
* когнітивна складність як здатність розрізняти різні точки зору і варіанти розвитку ситуації;
* мислительний, художній або змішаний типи вищої нервової діяльності;
* тип інформаційного метаболізму (соціонічний тип [6; 23]) та ін.
* *гностичний компонент* – система знань про сутність, структуру, функції, закономірності, принципи і техніки спілкування [44; 47; 61; 63],:
* знання комунікативних систем, які забезпечують адекватне сприйняття смислової й оціночної інформації;
* знання причин виникнення комунікативних бар’єрів і способів їх подолання;
* фонове знання, тобто загальнокультурна компетентність: знання звичаїв, традицій, етикету, культурних норм і правил спілкування;
* знання особливостей писемного, усного, монологічного, діалогічного мовлення;
* знання невербальних засобів спілкування і можливостей їх використання у своїй життєдіяльності (порівняно з вербальними вони практично не підвладні свідомому контролю, через що більш правдиво й достовірно відбивають почуття і ставлення комуніканта);
* знання типів характерів і темпераментів людей;
* знання того, як люди з різними віковими й індивідуальними особливостями реагують на ті чи інші комунікативні ситуації;
* знання про те, як інтереси, потреби і стани людей проявляються в їх комунікативній діяльності,
* знання про стилі спілкування тощо;
* *мотиваційно-ціннісний компонент* – поєднання комунікативних установок, інтересів, потреб, ціннісних орієнтацій, особистісних смислів, переконань, що спонукають до етичної комунікативної взаємодії;
* типи спрямованості особистості у спілкуванні (за С. Братченком): діалогічна, авторитарна, маніпулятивна, конформна, альтероцентристська;
* високий рівень потреби у спілкуванні;
* розширення простору суспільних інтересів;
* готовність до прояву компетентності в професійній діяльності;
* відповідальне ставлення до розвитку ситуації комунікативної взаємодії, її результатів;
* налаштованість на позитивні якості партнера;
* переконаність у важливості реалізації успішної комунікативної взаємодії;
* потреба в активному удосконаленні своїх комунікативних знань, умінь і навичок;
* потреба у здійсненні різних міжособистісних контактів та ін.;
* *рефлексивний компонент* – схильність до самоаналізу в конкретних життєвих ситуаціях (усвідомлення власних мотивів, сильних і слабких сторін, можливостей у сфері спілкування, поведінкових патернів) і адекватна самооцінка власної поведінки в процесі комунікації, орієнтація у власному психологічному потенціалі [43];
* уміння поставити себе на місце партнера по спілкуванню;
* уміння здійснювати рефлексію організації діяльності й стосунків;
* усвідомлення власних мотивів, цінностей, цілей, поведінки, свого впливу на процес спілкування;
* здатність інтегрувати власний досвід спілкування, теоретичні знання;
* *емоційний компонент* – включає відносно стійкі почуття та емоції, що супроводжують процес спілкування [52];
* емоційну гнучкість;
* фрустраційну толерантність [5];
* емпатійні здібності, співпереживання, співчуття [27];
* моральні почуття: альтруїзм, довіра, терпимість, гуманність, справедливість, солідарність, колективізм, які знаходять свій вияв в емоційно-ціннісному ставленні до людей, чужої думки, почуттів;
* атракцію – виникнення при сприйманні індивіда індивідом взаємної привабливості. Розуміння і прийняття один одного у взаємодії, коли не тільки узгоджуються дії, а й встановлюються позитивні взаємини;
* гуманістичну установку на взаємодію, готовність вступати з іншою людиною в особистісні, діалогічні взаємини [30];
* уміння здійснювати емоційно-психологічну перебудову в ситуації спілкування;
* експресивні вміння;
* *особистісно-регулятивний компонент –* уміння комунікативного використання у спілкуванні особистісних особливостей [94], до яких належать:

– позитивна Я-концепція (его-ідентичність), упевненість в собі;

* комунікативний потенціал особистості як внутрішній резерв особистості та характеристика її можливостей і здібностей, що визначає характер спілкування. Це єдність трьох його складових: 1) комунікативних властивостей особистості, які характеризують її ставлення до способу спілкування: комунікабельність, соціальна адаптивність, тактовність, увічливість, асертивність, емпатійність (здатність проникати в психічний стан іншої людини), міжособистісна толерантність та ін.; 2) комунікативних здібностей, які визначають активність та ініціативу в спілкуванні, емоційний відгук на стан партнера, можливість реалізації індивідуальної програми спілкування; 3) комунікативні уміння і навички;
* особливості темпераменту: загальна психічна активність, реактивність, емоційна збудливість, емоційна стійкість, вразливість, пластичність, ригідність, екстраверсія, інтроверсія та ін.;
* особливості характеру: комунікабельний (гуманний, маніпулятивний) – аутичний; колективістський – егоїстичний; емоційний – поміркований; конформний, демонстративний, ригідний, педантичний та ін.;
* особливості розвитку соціального інтелекту;
* розвинені вольові якості, які визначають уміння впливати на себе і на партнера: саморегуляція, самовладання, витримка, терпіння, здатність до свідомої мобілізації сил, суб’єктивний локус контролю (міра покладання відповідальності на себе або зовнішні обставини), організованість, дисциплінованість, рішучість, принциповість);
* узагальнені смислові установки, які визначають характер особистісної поведінки (егоїстичний, групоцентристський, просоціальний) в широкому колі схожих ситуацій; установка в контакті не лише на справу, а й на партнера; уміння впливати на співрозмовників, на їхні мотиви, оцінки; комунікативні установки, механізми психологічного захисту
* *операційно-поведінковий компонент*. За Л. Петровською [73],, комунікативна компетентність передбачає уміння ставити і вирішувати певні типи комунікативних завдань: визначати цілі комунікації, оцінювати ситуацію, враховувати наміри і способи комунікації партнера (партнерів), обирати адекватні стратегії комунікації, оцінювати успішність комунікації, бути готовим до осмисленої зміни власної поведінки. До цього компоненту також входять:
* багатий репертуар комунікативних прийомів, тактик, технік;
* ситуаційно-дійові операційні установки, які забезпечують попередню психофізіологічну налаштованість на здійснення комунікативної дії певними способами, послідовною системою засвоєних операцій з використанням звичних для людини засобів спілкування, а також імпульсивні операційні установки, які виявляються у слідуванні правилам, нормам оцінок і відношень, соціально-психологічним стереотипам (установка на точність, пунктуальність, домінантність, підлеглість, слухняність, терпіння тощо), які дозволяють звичним чином поводитися в стандартних ситуаціях, заново не роздумуючи про спосіб реагування;
* загальні та специфічні комунікативні уміння та навички як способи спілкування, що забезпечують його управління у складних, конфліктних ситуаціях спілкування; уміння ефективно спілкуватися в різних статусно-рольових позиціях;
* мобільний стиль спілкування – рухливий, здатний до швидкого й безпосереднього реагування на ситуацію, без зайвих ритуалів і застережень вступати в контакти з новими людьми, легко розподіляти увагу між співрозмовниками, одразу підтримувати декілька тем спілкування, невимушено їх змінювати тощо;
* володіння способами здійснення профілактики і подолання труднощів побудови комунікативних контактів, уміння долати комунікативні бар’єри (смисловий, логічний, фонетичний, семантичний, стилістичний) – психологічні перешкоди, непорозуміння, що виникають на шляху отримання інформації; уміння управляти конфліктом і вирішувати його в рамках міжособистісної взаємодії, утримувати її в режимі продуктивного вирішення вихідної суперечності.

Отже, комунікативна компетентність – це інтегральне, стійке, цілісне психологічне утворення, що проявляється в численних індивідуально-психологічних, особистісних якостях у поведінці і спілкуванні соціального індивіда. Усі компоненти комунікативної компетентності пов’язані між собою і виконують відповідні функції: інформаційно-пізнавальну, рефлексивну, мотиваційно-регулятивну, афективну, контактну, інтерактивну [2; 8; 11]. Тож комунікативна компетентність пов’язана з адекватним використанням усієї палітри можливостей.

Комунікативна компетентність також поділяється на підвиди: загальна, професійна, соціально-перцептивна, конфліктна, міжособистісна, творча, репродуктивна, вербальна, соціо-лінгвістична, компетентність «оратора» і компетентність «слухача» та ін. [19].

*Загальна комунікативна компетентність* ґрунтується на вродженому типі інформаційного метаболізму, що складає основу формування певного соціотипу (А. Аугустінавічуте [6], В. Гуленко, А. Молодцов [23]), соціальній сенситивності, інтуїції, соціальному інтелекті, комунікабельності і є результатом соціалізації й культурації, набутого особистістю життєвого досвіду проживання різноманітних ситуацій спілкування і контактів з людьми, що акумулюється в життєвих знаннях про особливості спілкування в певному культурному середовищі, комунікативних уміннях і навичках, манері спілкування. Загалом її визначає такий рівень сформованості особистісного досвіду, який необхідний індивіду, щоб успішно функціонувати в даному суспільстві.

*Міжособистісна комунікативна компетентність*, за Ю. Ємельяновим [30], – це здатність брати на себе та виконувати різні соціальні ролі, уміння успішно адаптуватися в різних соціальних ситуаціях, правильно сприймати актуальну роль партнера по спілкуванню та диференціювати психотипи людей, вільно володіти вербальними та невербальними засобами спілкування. Одним з проявів комунікативної компетентності є вміння людини організовувати «міжособистісний простір» у процесі ініціативного й активного спілкування з людьми. Міжособистісна комунікативна компетентність проявляється у різних сферах: сімейній (знання функціонально-рольових обов’язків та вміння їх виконувати, створювати й підтримувати позитивний соціально-психологічний клімат у сім’ї, гармонізувати подружні, батьківсько-дитячі стосунки тощо), послуг (коло зв’язків), у громадських місцях (транспорт, заклади харчування, лікарні, стадіони, клуби, театри, дискотеки та ін.), в міжнаціональних стосунках і т. д.

Міжособистісну комунікативну компетентність обмежують егоцентризм, соціально-психологічні стереотипи, неусвідомлені механізми психологічного захисту (інверсія, ізоляція, компенсація, раціоналізація, інтелектуалізація, моралізація, частково-компромісна реакція, формування реакції, реактивні утворення), які так чи інакше викривлюють реальне сприйняття себе та інших.

*Професійна комунікативна компетентність* [4; 44; 46; 57] – це здатність фахівця мобілізувати в процесі професійної діяльності набуті спеціальні знання, комунікативні уміння та навички, а також використовувати узагальнені способи виконання комунікативних дій. Вона включає наукову картину світу і спеціальні знання, що стосуються сфери спілкування й ефективної комунікації, та має особливе значення для професій соціального типу: представників владних структур, соціальних служб, дипломатів, педагогів, психологів, лікарів, журналістів, правоохоронців, управлінців і бізнесменів. Кожна професія висуває специфічні вимоги до комунікативної компетентності спеціаліста та особливостей її застосування в професійно-значущих ситуаціях. Професійна комунікативна компетентність, формуючись на основі загальної, надає специфіки особистісним проявам індивіда й поза межами професійного середовища. Особливо цінуються здатність керувати своєю поведінкою у спілкуванні, встановлювати і підтримувати ділові контакти, змінювати його глибину, виходити з контакту, передавати і перехоплювати ініціативу у спілкуванні, приваблювати до себе людей, уміння вести переговори, зберігаючи при цьому емоційну врівноваженість, проводити візуальну психодіагностику на основі зовнішності людини та її поведінкової симптоматики, застосовувати ефективні прийоми психологічного впливу на свідомість і підсвідомість іншої людини.

*Соціально-перцептивна компетентність* у спілкуванні трактується дослідниками як представленість у свідомості суб’єкта знань, досвіду самопізнання і пізнання особливостей поведінки, емоційного стану, а також здатності особливим чином структурувати ці знання, адекватно розуміти і приймати людину з метою розвитку її особистості (Г. Андреєва [2], А. Бодальов [10], Н. Вегерчук [16] та ін.). Вона проявляється у психологічному портретуванні, тобто точності сприймання інших людей, спільностей, самої себе, в адекватному відображенні психічних станів людини, її властивостей і якостей, у здатності передбачити хід і результат свого впливу на цю людину.

Поняття конфліктної компетентності як складової частини комунікативної компетентності ввів Б. Хасан [89], її природу досліджує А.Ішмуратов [38], Л. Петровська [72]. *Конфліктна компетентність* – це професійне володіння проблематикою конфліктів, знання сучасної конфліктології, конфліктологічне мислення, базові навички поведінки в конфлікті (управління емоціями в конфлікті; уміння слухати й розуміти опонента; психологічний захист і протидія маніпуляції), уміння вести переговори, уміння знаходити продуктивні способи реагування в конфліктних ситуаціях, володіння принципами і способами роботи при конфліктах.

*Вербальна або розмовна компетентність* – володіння процесами говоріння (промовляння) і слухання (декодування і сприйняття інформації), які розгортаються в словесній формі; уміння говорити зв’язано, невимушено, в природному темпі, без тривалих пауз для пошуку мовних форм [49; 70;].

Володіння засобами риторики або «переконуючої комунікації» (сукупністю визначених заходів, спрямованих на підвищення ефективності мовного впливу: вміння аргументувати свою позицію, використовуючи лексичне багатство, висловлюватися зрозуміло, чітко, лаконічно, правильно, образно, дотепно і ввічливо, вести дискусію) складає *компетентність «оратора»*.

Компетентність «слухача» передбачає ефективне слухання – правильне розуміння слів і почуттів мовця, концентрація уваги, зосередження на обговорюваній проблемі, зацікавлене ставлення до інформації; уміння налагодити зворотний зв'язок із співрозмовником з метою точності сприймання інформації, вміння задавати питання, активно використовувати вербальну комунікацію для підтвердження розуміння інформації (рефлексивне слухання).

*Соціолінвістична компетентність* – знання мовних норм, функціонального використання мови, уміння обирати й інтерпретувати мовні форми відповідно до ситуації: знати, коли говорити, коли ні, з ким, коли, де і в якій манері (Ю. Апресян, С. Виноградов, Д. Хаймс).

Отже, семантичне поле комунікативної компетенції чітко окреслити не вдається. У наукових концепціях комунікативна компетентність постає або як самостійний вид в структурі загальної професійної компетентності спеціаліста, або як підструктура інших видів компетентностей, які, в свою чергу, складають загальну компетентність спеціаліста.

Як ми пересвідчилися, комунікативна компетентність містить багато спільних елементів (компетенцій) зі спорідненими поняттями. Тому ми цілком розділяємо думку А. Болотової і Ю. Жукова [8], що саме комунікативна компетентність є наскрізною, або ядерною компетентністю, яка не тільки входить в усі розглянуті різновиди компетентностей (соціальної, міжособистісної, соціально-психологічної, професійної), але й зв’язує між собою всі ці утворення, що утворюють єдність, інтегруючи уміння довільно змінювати глибину і коло спілкування, розуміти і бути зрозумілим партнерами по спілкуванню, що обумовлює кращу пристосованість до непередбачуваних і важких комунікативних ситуацій [51].

Комунікативна компетентність розвивається через набуття людиною життєвого досвіду та в процесі міжособистісної взаємодії. Особистість з розвинутою комунікативною компетентністю здатна так будувати взаємодію і стосунки з людьми, що невимушено створюється атмосфера спільності, зацікавленості, загальної спрямованості на взаєморозуміння і співробітництво, що суттєво полегшує її функціонування у сферах управління, організації і лідерства, адже дозволяє їй формувати конструктивні колективні умонастрої на успішність у справі, запобігання відмов, конфліктних епізодів, авторитарного тиску і, в цілому, деструктивних соціально-психологічних явищ [25].

* 1. **Психологічні особливості комунікативної компетентності менеджера**

За родом своєї діяльності і посадових обов’язків менеджер з персоналу постійно й інтенсивно контактує з колегами, керівниками, клієнтами, групами і т. д. (за статистикою, приблизно 90% робочого часу), здійснюючи з ними переважно пряме ділове спілкування, яке передбачає особисті контакти і безпосереднє сприйняття один одного [33]. Зважаючи на посадовий статус учасників, управлінське спілкування може бути співвіднесеним (спілкування рівних за статусом осіб) або співпорядкованим (один з партнерів підлеглий іншому). За спрямованістю та орієнтацією це може бути особистісно орієнтоване спілкування, коли звернення адресоване конкретному партнеру або партнерам, і соціально орієнтоване, коли звернення адресоване групі, колективу [79]. Тож менеджер завжди повинен бути в курсі багатьох справ і умовностей, здатним до спільної кооперації і групової роботи, вміти інформувати персонал, генерувати нові ідеї, аргументовано доводити їх переваги, брати на себе відповідальність за прийняті рішення, делегувати повноваження, контролювати процес виконання завдань, уміти налагоджувати гармонійні відносини, створювати сприятливий соціально-психологічний клімат в колективі, ефективно вирішувати робочі та міжособистісні конфлікти, вести переговори, в процесі яких розв’язуються завдання щодо прийняття спільного рішення різними суб’єктами управління [98]. Отже, залежно від ситуації, менеджер може брати на себе різні соціальні ролі й виступати з позицій комунікатора, організатора, експерта, критика, новатора, лідера і безпосереднього виконавця. Від успіху його роботи залежить успіх інших працівників і організації в цілому.

«Портрет ідеального управлінця» сучасності поєднує в собі п’ять якостей: лідерство, вміння впливати на людей; ефективне прийняття рішень; уміння працювати в команді; інтуїція; здатність яскраво подати свої ідеї і переконати всіх у своїй правоті [80].

Джон Равен виділяє як види ключових компетенцій наступні характеристики ефективного менеджера:

* уміння допомагати людям у їх розвитку та застосуванні талантів;
* здатність розвивати та залучати людей до спільної роботи;
* уміння впроваджувати в практику нові ідеї;
* здатність створювати атмосферу відданості справі, ініціативи та відповідальності, у якій персонал готовий до нововведень і оцінює свої дії, керуючись спільною метою;
* уміння підтримувати цікаві ідеї та пояснювати іншим, чому саме їх варто підтримувати;
* уміння впливати на суспільні процеси від імені організації та її членів [76, с. 82]. Безперечно, що всі ці вищезазначені якості й уміння так чи інакше пов’язані з комунікативною компетентністю менеджера – однією з найважливіших характеристик якості його управлінської діяльності, професійної майстерності та професійної придатності.

Значення і роль комунікативної компетентності як особистісного і професійного ресурсу сучасного менеджера очевидні, адже серед домінуючих функцій менеджера є налагодження комунікації; здійснення комунікації з метою отримання, передачі інформації; вплив на підлеглих через міжособистісну комунікацію для досягнення ними цілей організації; прийняття рішень та їх реалізація через міжособистісну комунікацію. При цьому, як зауважує Є. Рогов [77], міжособистісна комунікація є складним процесом, під час якого відбувається не лише обмін інформацією, а й її формування, отримання, відправлення, уточнення, перероблення, обговорення, розвиток.

В інформаційному суспільстві менеджер працює як інформаційний процесор [100]:

* отримує різноманітну фахову інформацію про організацію, зовнішнє середовище; позаяк кількість інформації постійно зростає, йому необхідно «просіювати» величезний масив даних, координувати зовнішню та внутрішню інформацію, що надходить в організацію, вміти розпізнавати актуальні проблеми та знаходити засоби для їхнього розв’язання;
* повідомляє інформацію підлеглим, використовуючи єдину систему її кодифікації і декодифікації, тобто тезаурус – єдину систему значень, прийняту всіма членами групи, учасниками конкретного комунікативного процесу. При цьому відбувається не формальний рух інформації, а активний обмін нею. Взаємне інформування передбачає налагодження спільної діяльності. За характером впливу спрямована від менеджера (комунікатора) інформація може бути спонукальною і констатуючою. Спонукальну інформацію висловлюють у наказі, проханні, пораді, інструкції з метою або активізації поведінки в заданому напрямку, або інтердикції, заборони небажаних видів діяльності. Констатуюча інформація, поширюючись у формі повідомлення, передбачає зміну поведінки не безпосередньо, а опосередковано. Здебільшого вона є емоційно нейтральною і передає тільки відомості про предмет спілкування;
* дає зворотний зв'язок у вигляді реакції на повідомлення. Чинниками зворотного зв’язку є інформація про те, наскільки правильно підлеглий сприйняв повідомлення, оцінив поведінку і слова менеджера. Механізм зворотного зв’язку полягає в тому, що менеджер упевнюється в правильності інтерпретації своєї інформації лише тоді, коли відбувається зміна ролей, внаслідок якої реципієнт (підлеглий) стає комунікатором, засвідчуючи своїми висловлюваннями, наскільки адекватно він зрозумів суть інформації. Для цього менеджер повинен використовувати активне слухання та інші комунікативні навички, необхідні для встановлення відкритої комунікації, що ґрунтується на взаємній довірі. Якщо, наприклад, форма зворотного зв’язку є різкою, недоброзичливою, то він ймовірніше за все буде сприйнятий як критика, тиск, образа з усіма негативними наслідками для спілкування.

Інформація, яка дійшла до співрозмовника і повернулася назад, організовує партнерів у спільне інформаційне поле, яке містить інформацію, що зародилася в процесі обміну (уточнення, доповнення тощо), загальний настрій, відомості про особливості кожного суб’єкта, їх ставлення одне до одного.

Комунікативна компетентність менеджера є необхідною умовою вирішення питань, пов’язаних із:

1) соціокультурними та етнопсихологічними особливостями управлінської діяльності (загальнокультурна комунікативна компетентність);

2) психологічною готовністю управлінців до роботи в умовах нововведень, стресових ситуацій, непередбачуваних подій (соціально-перцептивна компетентність, орієнтувально-когнітивний компонент комунікативної компетентності);

3) актуалізацією комунікативної підготовки управлінців нового типу (творча комунікативна компетентність);

4) вивченням питань інтернаціоналізації управління, колективного осмислення нової реальності, що постає у зв'язку з поглибленням міжнародного поділу праці, а також створенням міжнародних систем інформації (загальна і професійна комунікативна компетентність);

5) профілактикою та конструктивним вирішенням міжоособистісних і групових конфліктів, які виникають в організації (конфліктна комунікативна компетентність) [33].

Специфічними особливостями прояву комунікативної компетентності менеджера є те, що його управлінська діяльність відзначається неалгоритмічним характером і нерідко відбувається в динамічних, жорстких умовах конкуренції, конфронтації, тому рівень його комунікативної, конфліктної компетентності безпосередньо позначається на конкурентоздатності, результативності прийнятих управлінських рішень, соціально-психологічному кліматі організації, суб’єктивній задоволеності власною професійною й соціальною спроможністю [42].

У наш час процес управління в освіті вимагає від менеджера знань і умінь у сфері соціальної психології, психології особистості, конфліктології, теорій комунікації (Т. Нюкомб, Дж. Гербнер, А. Тен, Ч. Осгуд, Р. Якобсон), теорій взаємодії (Дж.-Г. Мілль, Г. Блумер, Г. Гофман, Т. Шибутані), теорії ролей (Т.Сарбін), трансактного аналізу (Е. Берн), які в інтегрованому вигляді мають бути представлені в його комунікативній компетентності [44].

Комунікативна компетентність менеджера має розглядатися в контексті конкретної організації, її колективу, категорії співробітників. Комунікативна компетентність організації, в якій працює менеджер, передбачає,що кожен співробітник усвідомлює різні аспекти власної особистості, зокрема, власні потреби і ціннісні орієнтації, здатен відображати об’єктивну реальність без суб’єктивних спотворень і упереджень, готовий сприймати нове у розвитку ситуації, мати відповідний рівень економічної культури, свої способи персоналізації зовнішнього середовища, володіє технологіями ефективної комунікації, тобто раціонального і відповідального обміну інформацією, знаннями, продуктами інтелектуальної діяльності (В. Снєтков [79]).

Комунікативну компетентність менеджера слід оцінювати за двома критеріями: 1) ефективність, як здатність менеджера досягати в комунікації своїх цілей; 2) доречність, як урахування в своїх діях комунікативного контексту. (О. Матьяш [61, с. 91 ]). Якщо перший критерій є гранично зрозумілим, то другий потребує пояснення. У широкому значенні «контекст» – це фізичне (температура, освітленість, шум, фізична відстань, час і т.д.), соціальне (задані соціальні ролі, соціальна взаємодія), психологічне (ті настрої, почуття, які транслює кожен із учасників), соціокультурне оточення (цінності, переконання, особливості сприйняття тих чи тих подій, індивідуальні особливості сприйняття), в якому повідомлення набуває всієї повноти свого змісту. Отже, комунікативна компетентність менеджера завжди проявляється в контексті певної ситуації взаємодії, тому й оцінити рівень комунікативної компетентності можна лише виходячи з умов, наприклад, конкретної розмови. Допоки менеджер не став діяти, не можна судити про рівень його компетентності у спілкуванні. Його оцінку можна проводити за трирівневою ієрархічною моделлю комунікативної компетентності, яку запропонувала Т.Кейвел, а модифікували А. Болотова і Ю. Жуков.

Перший, *базовий, технічний рівень* цієї моделі включає операціональний склад комунікативних дій – автоматизовані соціальні навички, фонові знання правил поведінки в типових ситуаціях, необхідних для здійснення успішної комунікації, достатньо широкий набір комунікативних технік («репертуар міжособистісних поведінкових реакцій») і почуття доречності («реактивної чутливості»), яка виявляється у здатності «підіграти» партнеру і лише частково пояснюється знанням правил комунікативного етикету.

*Оперативно-тактичний рівень* визначає здатність свідомо оперувати набутими знаннями і навичками для вирішення комунікативних завдань. Він передбачає розвинуті когнітивні уміння, які повинні забезпечити розуміння сенсу тих або інших ситуацій, уміння планувати і здійснювати комунікативні дії, зокрема коректувати їх, а також трансформувати ситуацію у випадку необхідності. Наприклад, уміння поєднувати формальні і неформальні види комунікацій, щоб домогтися оперативного донесення або отримання інформації.

Вищий, *стратегічний рівень –* соціальна пристосованість – характеризується тим, що особистість демонструє вміння досягати соціально схвалювані і важливі для нього цілі, розуміє місце і роль того або іншого епізоду в її житті і діяльності. Сюди входять комунікативні установки, нахили, ціннісні орієнтації на відкрите або закрите спілкування (довіра або недовіра до партнера), установка на маніпулювання чи діалог і т. п. [8, с. 209].

Стратегічний прогноз формується в процесі аналізу комунікативної ситуації на рівні смислових комунікативних установок, або диспозицій, які визначають загальну спрямованість інтересів особистості в конкретній сфері і характер її поведінки (егоїстичний, групоцентристський, просоціальний) [12]. За В. Корчагіним, рівень установок може прогнозуватися в процесі виявлення предметно-тематичних інтересів партнера, емоційно-оціночних ставлень до різних подій, ставлення до форми спілкування, включеності партнерів у систему комунікативної взаємодії [47.; с.98].

* Рівень комунікативної компетентності менеджера, успішність його комунікації та взаємодії в цілому можуть бути детерміновані різними групами факторів. До внутрішніх факторів належать: індивідуальні особливості, що розвиваються в процесі онтогенезу, психологічні стани (астенічні і стенічні), типові настрої, комунікативний потенціал особистості; до зовнішніх – ефективність соціалізації, навчання і виховання, вплив культурних відмінностей, спеціальна соціально-психологічна підготовка [100; с.87]. Високому рівню комунікативної компетентності менеджера буде відповідати конструктивна взаємодія, яку можна визначити як співробітництво, гуманні стосунки, суб’єкт-суб’єктні стосунки, конструктивне вирішення конфліктів, співтворчість. За С. Братченком [14], це діалогічна спрямованість особистості, яка орієнтує на рівноправ’я, етичне міжособистісне спілкування, що ґрунтується на взаємній довірі і повазі; актуалізує прагнення до взаєморозуміння і комунікативної співпраці; прагнення до взаємного розвитку, творчості в міжособистісному спілкуванні. Психологічним результатом такої взаємодії є закріплення в характері соціально-компетентної особистості та її оточення рис упевненості в собі і успішності, які, самі по собі, є запорукою подальшої соціальної активності.

Отже, менеджер з високим рівнем комунікативної компетентності має володіти такими професійними вміннями: знати норми і правила спілкування; орієнтуватися в закономірностях міжособистісного та групового спілкування; вільно передавати і сприймати інформацію ділового та ціннісно-смислового змісту; розуміти невербальну мову спілкування; вступати в контакт з іншими з урахуванням їх статусних, соціально-культурних і вікових характеристик; прогнозувати поведінку партнера; формувати свій особистий авторитет та стиль стосунків з людьми; ефективно впливати на людей, переконувати їх; правильно оцінити співрозмовника як особистість, як потенційного конкурента або партнера і обрати потрібну комунікативну стратегію; організовувати взаємодію учасників комунікації так, щоб це забезпечувало задоволеність від спільної діяльності та її ефективність; займати усвідомлену, активну, ініціативну позицію, орієнтовану на управління конфліктом.

Рівень комунікативної компетентності менеджера суттєво знижує авторитарна спрямованість особистості у спілкуванні. За С. Братченком – це крайня форма монологізму, яка вирізняється орієнтацією на домінування в спілкуванні, прагнення «пригнітити» партнера, підкорити його дії своїм цілям; егоцентризмом (зосередженість індивіда тільки на власних інтересах і переживаннях, що спричинює його нездатність зрозуміти іншу людину як суб’єкта комунікації та самодостатню особистість), вимогою розуміння (а точніше – згоди), неповагою чужої точки зору; ригідністю, орієнтацією на штампи й стереотипи, на «спілкування-функціонування».

Між діалогічним і авторитарним полюсами можна виділити декілька «перехідних» видів спрямованості особистості у спілкуванні: маніпулятивну, конформну, альтероцентричну й індиферентну.

Для маніпулятивної спрямованості особистості у спілкуванні властиві: орієнтація на використання партнера і всього процесу спілкування в своїх цілях, ставлення до партнера як до засобу, об’єкта своїх прихованих маніпуляцій; прагнення зрозуміти партнера з метою використання й управління його поведінкою, отримання необхідної інформації, зиску у поєднанні з власною закритістю, нещирістю; орієнтація на розвиток і навіть «творчість» у спілкуванні, але орієнтація однобічна – для себе за рахунок іншого.

Конформна спрямованість особистості у спілкуванні містить наступні особистісні комунікативні установки: відмова від рівноправ’я в міжособистісному спілкуванні на користь партнера, готовність відмовитися від своєї точки зору, орієнтація на підкорення силі, авторитету, «об’єктна позиція» (ставлення до себе як до об’єкта); орієнтація на некритичну «згоду», відсутність прагнення до глибокого розуміння партнера і бажання бути зрозумілим; орієнтація на наслідування, готовність змінювати свою думку залежно від обставин.

І маніпулятивна і конформна спрямованості особистості в спілкуванні досить поширені серед менеджерів різного рангу.

Альтоцентристська спрямованість особистості у спілкуванні визначається такими комунікативними установками: добровільна «центрація на іншому» і безкорислива відмова від себе, орієнтація на цілі і потреби партнера; прагнення глибше зрозуміти запити іншого з метою найбільш повного їх задоволення не зважаючи на те, як розуміє і сприймає тебе партнер; прагнення сприяти розвитку іншого на шкоду своєму власному розвитку. Така спрямованість не характерна професійній комунікативній компетентності менеджера.

Індиферентна спрямованість особистості в спілкуванні, за якої буде ігноруватися саме спілкування з усіма його проблемами, тобто відсутність в явному вигляді комунікативних установок. По суті, це прихована авторитарність, за якої інші і спілкування з ними настільки знецінюється, що зовсім витісняються. Така спрямованість абсолютно несумісна з професією менеджера.

Особливості комунікативної компетентності менеджерів знаходять свій вияв в індивідуальних особливостях прояву способів спілкування з різними психотипами співрозмовників та притаманних їм манерах (стилях) взаємодії, що визначають, як людина схильна будувати і розуміти різні ситуації спілкування. Д. Федосєєв [85] виділяє такі абстрактні психотипи (моделі) співрозмовників: домінантний / недомінантний, мобільний / ригідний, екстраверт ний / інтравертний, які відображають певні характерні властивості, що мають значення для підготовки й проведення ділової бесіди.

*Доміннантний тип* налаштований неодмінно вплинути на співрозмовника: або залякати фізичною силою, або утвердити свою інтелектуальну перевагу. Насамперед він звертає увагу на ті ознаки зовнішності свого співрозмовника, з яких можна зрозуміти: піддасться чи не піддасться той його впливові. Це напориста, безцеремонна, рішуча і жорстка людина. Легко і часто перебиває співрозмовника, але буде підвищувати голос, якщо перебивають його. Може саботувати спілкування несподіваним мовчанням, бути презирливо замкнутим, змушуючи опонента шукати до нього підхід. Якщо він що-небудь пояснює, то «втлумачує» це, контролюючи, чи правильно його зрозуміли. Якщо він вислуховує чиїсь пояснення, то неодмінно поставить уточнюючі запитання. Може бути в’їдливо насмішкуватим. Йому дуже важко визнати свою неправоту, навіть якщо вона очевидна. Такий співрозмовник може таємно поважати іншого, якщо той зумів проявити витримку і не піддався його впливу, але не терпить такого ж як він домінанта. Його цінність полягає в умінні приймати рішення і брати відповідальність за те, що відбувається. Якщо ж домінантний тип наділений шляхетністю й великодушністю, його щиро поважають і люблять в своєму середовищі. Єдиний спосіб протистояти домінантному типу – проявити витримку і такт. Можна використати варіант приєднання – тобто вказати на спільне, подібність між співрозмовниками.

*Недомінантний співрозмовник* – повна протилежність домінантному. Він занадто делікатний, невпевнений в собі, легко знічується, боїться завдати незручностей. Усе це проявляється в його зовнішності ще до початку обміну репліками. Він дуже чутливий до зовнішніх ознак сили співрозмовника, поступливий, терпляче зносить, коли його перебивають і не дозволяє собі перечити іншому. Його легко збити з пантелику і змусити визнати свою неправоту: від хвилювання він не знаходить аргументів на користь своєї позиції. Лише у випадку мирної розмови такий суб’єкт поступово сміливішає: дозволяє собі перебивати, наполягати на своєму. Але побачивши, що опонент розгубився, він мимоволі починає шукати аргументи на його користь, затушовуючи факт своєї переваги. Від нього складно отримати категоричні, прямі оцінки. Недомінантний співрозмовник потребує заохочення, схвалення, підбадьорювання (краще не словами, а поглядом). Якщо цього час від часу не робити, можна втратити досить цінну інформацію. Відповідальні рішення він схильний перекладати на інших осіб.

*Мобільний співрозмовник* легко переключається на спілкування, відволікаючись від інших своїх занять. Він дещо поверхово, але досить жваво сприймає співрозмовника і швидко входить з ним в контакт. Його увага нестійка, але він може досить успішно її розподіляти, час від часу відволікаючись і потім легко повертаючись до розмови. Краще реагує на короткі фрази і питання. Говорить швидко, невимушено, проте не надто слідкує за повнотою своїх висловлювань, часто пропускає слова і не закінчує речення, розраховуючи на те, що його і так зрозуміють. Висловившись, він мимовільно квапить партнера з відповіддю, що виявляється в його нетерплячому погляді, жестах. Якщо репліка у відповідь занадто довга, це викликає в нього нудьгу. Коли тема бесіди йому набридає, часто відволікається на побічні асоціації, може розповісти доречний анекдот або випадок із життя, аби лише урізноманітнити бесіду. Тільки після цього він готовий знову продовжити розпочате обговорення. Якщо з ним вирішують якусь проблему, він здатен висунути десятки версій і без жалю їх відкинути, замінюючи їх новими. Завершити контакт з ним так само легко, як і розговоритися: він не переймається ритуалами згортання розмови і легко переходить до нових справ. Тож, коли співрозмовник занадто мобільний, спочатку треба підлаштуватися до його темпу, а далі поступово знижувати швидкість і частоту власних реплік – це змусить партнера бути зібранішим і уважнішим. Після цього можна повернутися до початку розмови й уточнити те, що залишалось малозрозумілим.

Ригідний співрозмовник доволі інертний, важко переключається на іншу справу, тому потребує деякого часу, щоб увійти в бесіду. Це поважний, розсудливий співрозмовник, трохи підозрілий та схильний «застрягати». Слухає уважно, говорить неспішно, думку викладає дуже детально, пояснює дохідливо, любить вдаватися в деталі. Навіть одна невідповідна деталь, яку він побачить, може звести нанівець уже прийняте спільне рішення. Іноді важко добирає слова, стає «тягучим», топчеться на місці. Не любить, щоб його перебивали і вважає це несправедливим, адже сам ніколи не перебиває свого співрозмовника. Не поважає балакунів і тих, хто надто поспішає. Квапити його, дратуватися – лише обтяжувати розходження. У випадку сварки доволі довго зберігає спокій, але до певної межі. Спілкування з ним може якоюсь мірою виснажувати. Завершити розмову з ним одразу просто неможливо – в кінці діалогу він намагатиметься розставити всі точки над «і»: зафіксувати подібність і відмінності в позиціях, підвести підсумки, сформулювати зобов’язання обох сторін як наслідок проведеної розмови, бесіди.

Манери спілкування за екстреверної та інтновертної орієнтації характеру також сильно різняться. Екстраверт завжди готовий до спілкування незалежно від його настрою. Для нього дуже легко звернутися навіть до зовсім незнайомої людини. Він не вважає, що хтось може його не зрозуміти і сам щиро впевнений у своїй здатності зрозуміти будь-кого. А коли партнер не відповідає його умовисновкам і прогнозам, екстраверту здається, що той щось приховує. Його думка про співрозмовника і про його ставлення до нього складається відповідно до рівня комунікабельності партнера. Він цікавиться людьми, їх достоїнствами й недоліками, явними й приватними подіями їх життя. Свідомо і підсвідомо чекає до себе такої ж уваги. Щоб її привернути, іноді стає ексцентричним у висловлюваннях, підхоплює новинки моди. Якщо він не надто домінантний і достатньо мобільний, вступати з ним в бесіду, вести її, завершувати – дається доволі легко. Йому подобається висловлювати симпатію партнеру, тому, якщо бесіда протікає у сприятливій атмосфері, він мимовільно будує і на ходу перебудовує діалоги таким чином, щоб розпрощатися на ноті теплоти і взаєморозуміння. У випадку непорозуміння не тримає зла. Тож, контактуючи з екстравертом, бажано не руйнувати природну для нього атмосферу взаємної симпатії. Його недоліки (жадоба уваги, надмірна цікавість, поверховість) краще за все урівноважувати беззлобною іронією. Він високо чутливий до іронічного тону, оскільки боїться виглядати смішним. Окрім того екстраверт сам мимовільно перехоплює тон і настрій співбесідника, що робить розмову з ним дуже комфортною.

Інтровертний тип співрозмовника. Його провідна особливість – несхильність до зовнішньої комунікації, що випливає зі специфіки його характеру і підкріплене досвідом життя («Їм все одно мене не зрозуміти»). Він цілком обґрунтовано почуває себе не таким, як інші. Інший для нього якоюсь мірою загадковий, бо не схожий на нього. Нездатність одразу, без напруження, зрозуміти іншого як особистість породжує у нього підозрілість і тенденцію пристрасно тлумачити чужі вчинки. Йому не подобаються часті зустрічі й розмови на особисті теми (теми ділового спрямування його цікавлять більше, але й цим не варто зловживати). Вступати з ним у діалог, вести його, згортати – усе це нелегко, навіть якщо інтроверт не вирізняється підвищеною домінантністю або ригідністю. Спілкуючись з інтровертом, потрібно уникати панібратства і будь-якої особистої тематики. Триматися з ним потрібно чемно, але без зайвих емоцій, обговорювати лишень ділові або абстрактні питання, більше мовчати і бути готовим до затяжних пауз у розмові. Ідеальна ситуація з інтровертом – розмова віч-на-віч: тут він може «потепліти» й «розкритися».

Отже, ефективність як ділового, так і особистісного спілкування визначається комунікативною компетентністю кожного з партнерів по спілкуванню. У випадку невмілих дій менеджера будь-який співрозмовник, відчувши загрозу маніпуляції, тиску, брехні, лицемірства, може включити психологічний захист. За Є.Доценком [27] людина обирає одну з шести базових установок:

1. Відхід (збільшення дистанції, переривання контакту, відчуженість, замкнутість, зміна теми бесіди, її переривання під слушним приводом);
2. Вигнання (спровадити агресора, колючі зауваження, насмішки, осуд);
3. Блокування (контроль впливу, виставляння перешкод, використання смислових семантичних бар’єрів на кшталт «Я не розумію, про що ви говорите»;
4. Управління (контроль впливу, вплив на агресора, скарги, плач, підкуп, спроби потоваришувати);
5. Завмирання (спотворення або скорочення інформації про суб’єкт. Гранична форма – заціпеніння);
6. Ігнорування (контроль інформації про агресора, спотворене його сприйняття, ілюзії на кшталт «Він пустує».

Отже, оволодіння мистецтвом і культурою спілкування, уміле використання методів діагностики для розпізнавання різних психотипів особистості, арсеналом прийомів впливу на співрозмовників дозволить майбутньому менеджеру конструктивно взаємодіяти з діловими партнерами, підлеглими, керівництвом, створюючи сприятливий соціально-психологічний клімат ділового співробітництва, впроваджувати довіру і гуманні стосунки взаєморозуміння й поваги, що забезпечують необхідні умови для професійного зростання, розвитку особистісного потенціалу, розвитку потреби в самоактуалізації.

**Висновки до першого розділу**

У наукових концепціях комунікативна компетентність постає або як самостійний вид в структурі загальної професійної компетентності спеціаліста, або як підструктура інших видів компетентностей (соціальної, психологічної, соціально-психологічної, міжособистісної, конфліктної) які, в свою чергу, входять до складу загальної компетентності спеціаліста. Комунікативна компетентність є наскрізною, або ядерною компетентністю, яка зв’язує між собою інші різновиди компетентностей.

Комунікативна компетентність – це інтегральна якість особистості, що виконує функцію соціально-психологічної й професійної адаптації й адекватного функціонування особистості в соціумі, містить у собі установки, стереотипи, позиції спілкування, ролі, цінності, відношення особистості, творчий потенціал особистості. Комунікативна компетентність полегшує функціонування суб’єкта спілкування у сферах управління, організації і лідерства, дозволяє формувати конструктивні колективні умонастрої на успішність у справі, уникнення відмов, конфліктних епізодів, авторитарного тиску та інших деструктивних явищ.

Комунікативна компетентність менеджера має складну структуру, обумовлену змістом професійних дій, які він реалізує. У її складі виділяють такі компоненти: гностичний, орієнтувально-когнітивний, рефлексивний, мотиваційно-ціннісний, особистісно-регулятивний, операційно-поведінковий.

Комунікативна компетентність менеджера визначається такими чинниками: індивідуально-типологічними особливостями, психічним станом, комунікативним потенціалом, особливостями соціалізації, впливом соціокультурних відмінностей учасників спілкування, рівнем комунікативної підготовленості. Вона дозволяє обирати доцільну і конструктивну тактику поведінки в будь-яких ситуаціях спілкування і створює умови для безконфліктної взаємодії із співробітниками та діловими партнерами. Професія менеджера вимагає такого поєднання загальної і професійної комунікативної компетентності, яке дозволяє говорити про необхідність сформованості у нього особистісно-професійної компетентності як інтегральної якості особистості.

**РОЗДІЛ ІІ**

**ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ**

У розділі розкрито методику та організацію емпіричного етапу дослідження та викладено його основні результати. Здійснено експериментальне дослідження структури комунікативної компетентності майбутніх менеджерів, проаналізовано її зв’язок з комунікативними установками, компонентами соціально-психологічної адаптації та комунікативною толерантністю.

**2.1. Мета, завдання, методика та організація дослідження**

Теоретичний змістовий і структурно-функціональний аналіз комунікативної компетентності, представлений у першому розділі дисертаційного дослідження, переконливо доводить, що дослідження її психологічних особливостей є важливим та актуальним завданням психології менеджменту. У межах констатувальної частини даного експериментального дослідження нами було сформульовано наступні робочі гіпотези:

1) через недостатню увагу до розвитку комунікативної компетентності як професійно важливої якості під час навчання у ВНЗ переважна більшість її показників не перевищуватимуть меж середнього рівня;

2) високий рівень комунікативної компетентності майбутніх менеджерів позитивно позначатиметься на комунікативній толерантності та сприятиме їх успішній соціально-психологічній адаптації, тобто, чим краще розвинена комунікативна компетентність, тим толерантнішою загалом є поведінка суб’єкта і вищими його адаптаційні можливості;

3) негативні комунікативні установки суттєво знижують рівень більшості показників цих особистісних утворень.

Перевірка зазначених гіпотез вимагає вирішення наступних завдань:

1) визначити комплекс психодіагностичних методів та методик для дослідження рівня розвитку ключових показників комунікативної компетентності майбутніх менеджерів;

2) емпірично дослідити рівень сформованості базових компонентів структури комунікативної компетентності, комунікативної толерантності, комунікативних установок магістрантів-менеджерів стаціонарної та заочної форми навчання;

3) зробити кореляційний аналіз показників комунікативної компетентності з комунікативними установками, комунікативною толерантністю, соціально-психологічною адаптацією та з’ясувати особливості їх зв’язків;

4) визначити основні критерії розвитку комунікативної компетентності майбутніх менеджерів.

Експериментальне дослідження проводилось упродовж 2017 – 2018 років серед магістрантів факультету психології та соціальної роботи зі спеціальності «менеджмент» стаціонарної та заочної форми навчання Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя. Вибірка склала 23 особи, з них: денна форма – 9; заочна – 14 магістрантів.

Для проведення емпіричного дослідження був використаний наступний комплекс психодіагностичних методик:

1. методика «Соціально-комунікативна компетентність» Є.Рогова (див. Додаток А) призначена для діагностики таких показників як:

*соціально-комунікативна незграбність / спритність*;

*нетерпимість / терпимість до невизначеності* – когнітивна характеристика комунікативної компетентності, що виявляється у ставленні особистості до несподіваних і непередбачуваних ситуацій і визначає стратегію її поведінки та прийняття рішень у ситуаціях з невизначеними наслідками;

*конформність* – піддатливість людини реальному або уявлюваному тискові групи, що проявляється в зміні її поведінки й установок стосовно позиції більшості, яку вона спочатку не поділяла,

*прагнення до кар’єрного зростання* – прагнення підвищувати свою професійну компетентність, авторитет, статус, престиж, розширювати владні повноваження;.

*уникнення невдач / досягнення успіху*;

*фрустраційна толерантність / нетерпимість* – емоційно-регулятивний компонент комунікативної компетентності, що виявляється у ставленні особистості до фруструючих ситуацій. Емоційне реагування на життєві труднощі, переживання невдачі, розчарування, обману, почуття провини, що виникають за наявності реальних або уявних нездоланних перешкод на шляху до якоїсь мети.

1. опитувальник соціально-психологічної адаптації К. Роджерса та Р.Даймонда (див. Додаток Г) діагностує такі показники:

*адаптивність* – здатність людини пристосовуватися до змін соціального середовища, вміння орієнтуватися в незнайомих ситуаціях і місцях, приймати умови, що склалися, формувати зв’язки з новим соціальним оточенням

*самоприйняття* – здатність індивіда приймати себе таким, яким він є насправді, з усіма об’єктивно значущими достоїнствами й недоліками, без самоосуду, або, навпаки, без самообожнювання,

*прийняття інших* – здатність індивіда, заснована на реальному знанні природи людини, приймати інших такими, якими вони є, без упереджень і зверхності, поважати їх гідність і право бути інакшими.

*локус контролю* – міра покладання відповідальності або на обставини (екстернальний), або на самого себе (інтернальний локус контролю);

домінування – характеризує активність особистості і її право на домагання, тоді як інший полюс шкали – підлеглість – як спосіб виживання характеризується уникненням невдач і відмовою від права на домагання.

1. методика В.Бойка "Комунікативна толерантність" (див. Додаток Б). Перші три показники цієї методики характеризують *негативні умонастрої*: невміння розуміти та приймати індивідуальність іншого; тенденція оцінювати інших, орієнтуючись на Я-еталон; категоричність або консерватизм в оцінках людей. Наступні показники даної методики діагностують поведінкові ознаки: схильність підганяти партнера під себе; нетерпимість до стану фізичного або психічного дискомфорту в партнера; невміння приховувати неприємні почуття при зіткненні з некомунікабельними властивостями партнерів; схильність перевиховувати партнера; невміння вибачати іншому його помилки; адаптивні здібності.
2. методика "Комунікативна установка" В.Бойка (див. Додаток В), яка включає комплекс установок індивіда, що визначають його негативне ставлення до об’єктів, процесів, соціальних явищ, певних категорій людей. Сюди входять такі показники: завуальована жорстокість; відкрита жорстокість; обґрунтований негативізм; бурчання; негативний особистий досвід спілкування.

Увесь комплекс психодіагностичних методик представлено у додатку А-Г.

Кількісна обробка даних здійснювалася за допомогою методів математичної статистики із застосуванням пакета статистичних програм SPSS (статистичний пакет SPSS 11.5 for Windows). Статистичні методи було обрано, виходячи із завдань роботи та їх адекватності методам дослідження і характеристикам отриманих даних.

**2.2. Дослідження показників комунікативної компетентності.**

Шкала інтерпретації методики соціально-комунікативної компетентності В.Рогова передбачає виявлення трьох основних рівнів прояву її показників. В результаті аналізу отриманих даних, відображених у діаграмі 1., ми бачимо, що найвищі значення у майбутніх менеджерів отримав такий показник як *«прагнення до кар’єрного зростання»* (високий рівень – 80 % та середній – 20%). Отже, більшість майбутніх менеджерів має яскраво виражені кар’єрні ціннісні орієнтації, вважає себе амбітними, ініціативними, комунікабельними, організованими, працездатними, заповзятливими, орієнтованими на професійні досягнення і владні повноваження, наділеними організаторськими здібностями й уміннями. Однак цей показник не дав значущих кореляцій в середині методики, а отже, стосовно більшості досліджуваних цей факт можна розцінювати як відірване від реального ґрунту бажане майбутнє, поки що не підкріплене конкретними адаптаційними ресурсами.

Разом з тим, психологічне діагностування виявило у досліджуваних проблемні зони, пов’язані саме з особливостями їх толерантності. Зокрема, магістрантів, які здатні проявляти активну толерантність, відкритість досвіду, ментальну гнучкість у ситуаціях з інформаційною невизначеністю, яких чимало в роботі менеджера, взагалі не виявлено. У 70% майбутніх менеджерів виявлено високий рівень *нетерпимості до невизначеності*. Цей рівень характеризується консервативністю, ригідністю мислення, упередженістю до нової інформації, що не відповідає або суперечить набутим знанням та досвіду. Когнітивний дисонанс викликає у цьому випадку хворобливий стан психіки, який долається шляхом виправдання власних понять, переконань або поведінки. Для майбутніх менеджерів, які будуть працювати з відбором персоналу, новими інформаційними технологіями це несприятливий прогноз.

*Діаграма 2.6*

**Психологічні особливості показників соціально-комунікативної компетентності майбутніх менеджерів (по рівням)**

Високий рівень *конформності* та *мотивації уникнення невдач* виявляють 60 % магістрантів. Ці показники тісно пов’язані з низькою толерантністю до невизначеності. У цьому контексті конформність слід інтерпретувати як полезалежний стиль поведінки. За Дж. Келлі, такі особи уникають ситуацій невизначеності, схильні «пливти за течією» , залежні від групи, готові довіряти авторитетам, більше очікують підтримки і допомоги від інших, за рахунок вміння пристосовуватися краще налагоджують стосунки з іншими людьми, не люблять конкуренції і змагання, уникають невдач. Їм властиві такі форми психологічного захисту як витіснення та негативізм (див. дані методики «Комунікативна установка»). 40 % досліджуваних показали високий рівень *соціально-комунікативної* *незграбності*, що свідчить недостатньо розвинене почуття психологічного такту, гнучкості, делікатності. Для таких осіб властиві байдужість, неуважність до потреб та почуттів інших, безцеремонність, емоційна сухість, дратівливість, схильність до невиправданих звинувачень, невміння донести свою думку і вислухати інших. Тож всілякі непорозуміння з людьми і гострі конфлікти через соціально-комунікативну дисгармонійність у таких осіб виникають регулярно. а 40 % відповідають середньому рівню і лише 20 % демонструють достатньо виражене чуття міри, що підказує найбільш делікатну лінію поведінки до будь-кого, готові враховувати суб’єктивні стани партнерів по спілкуванню, готові встановлювати та підтримувати контакти з ними на принципах рівноправ’я і взаємоповаги, орієнтовані на розвиток гуманних стосунків, намагаються знаходити баланс інтересів, бути коректними, увічливими у спілкуванні. Вони мобільні, уміють знаходити правильний тон в різних умовах спілкування з оточуючими, терпимі до недоліків інших, за необхідності легко варіюють тактику спілкування, змінюючи базові рольові позиції :Батько, Дитина, Дорослий (за Е. Берном [7]).

Лише 30 % майбутніх менеджерів готові виявляти *толерантність до фрустраційних ситуацій,* що характеризує їх як емоційно стійких до несподіваних і прикрих перешкод до наміченої мети, невдач, обману, непорозумінь. 25 % мають середній рівень стійкості до фрустрацій, деякі ситуації викликають у них неадекватні реакції, вони не завжди вчасно можуть переключитися на нові, більш реалістичні цілі. 45 % майбутніх менеджерів перебувають на низькому рівні фрустраційної толерантності, їм потрібно працювати над підвищенням порогів своєї терпимості, емоційної стійкості.

У діаграмі 2.6. показано досягнутий майбутніми менеджерами рівень соціально-психологічної адаптації за різними показниками, які, на перший погляд, відображають цілком задовільну для них ситуацію, що лише частково актуалізує в їхній свідомості проблему розвитку комунікативної компетентності та комунікативної толерантності у стосунках з оточуючими. Особливо це стосується магістрантів, які навчаються на стаціонарному відділенні, адже їх професійна адаптація ще попереду, численні завдання навчально-професійної адаптації давно вже виконані, а ті, що залишилися, не викликають серйозних труднощів.

*Діаграма 2.6*

**Психологічні особливості показників соціально-психологічної адаптації майбутніх менеджерів (по рівням)**

Зокрема, діагностика інтегрального показника соціально-психологічної адаптації майбутніх менеджерів виявила, що 65 % досліджуваних мають середній рівень *адаптивності* (тобто у них простежується тенденція до збігу цілей і ціннісних орієнтацій з результатами, які досягаються в їхній діяльності); 35 % – високий (учинки відповідають намірам, більшість задумів реалізується, а спонукання до діяльності відповідають її результатам). Магістрантів з низьким рівнем *адаптивності* не виявлено.

Високий рівень *самоприйняття* – позитивне емоційно-ціннісне ставлення до себе, адекватна самооцінка, саморозуміння, рефлексія свого внутрішнього світу і своїх вчинків, задоволеність собою, самоповага, упевненість у власній особистісній привабливості для інших, незалежність від зовнішніх оцінок – характерний для 45 % досліджуваних. Середній рівень – 55 % (приймають себе лише частково, час від часу сумніваються у своїй цінності, можливостях, здатності самостійно вирішувати проблеми, робити вибір, переживають помірне невдоволення собою і прагнення змінити себе, витрачають частину своєї енергії на боротьбу з самим собою, певною мірою залежать від оцінок референтної групи). Майбутніх менеджерів з низьким рівнем за цим показником не виявлено.

Середній рівень *прийняття інших* діагностовано у 95 % майбутніх менеджерів. Вони схильні приймати інших лише частково і тільки тих, чия «Я-концепція» схожа з їх власною. Їм властива конформна, вимушена терпимість до відмінностей і недоліків інших людей, деякі ознаки упередженості, недовіри, намагання тримати дистанцію з оточуючими, зберігати статус-кво, певний необґрунтований суб’єктивізм в оцінках індивідуальності та особливостей поведінки інших людей. Високий рівень активної терпимості в прийнятті відмінностей і недоліків інших показали тільки 5 %, проте низького рівня (нетерпимість) не виявлено взагалі.

*Локус контролю* у 60 % досліджуваних відповідає середньому рівню (статистика випадків покладання відповідальності за те, що відбувається з особистістю у життєвих ситуаціях на зовнішні обставини або внутрішні, суб’єктні фактори приблизно 50х50). 40 % магістрантів виявили інтернальний локус контролю: у ставленні до ситуацій, подій у них переважає внутрішня мотивація (вимогливість до себе поєднується з умінням керувати собою і власними вчинками, прагненням покладатися на власні сили і можливості, а не розраховувати на сторонню допомогу). Майбутніх менеджерів з екстернальною тобто зовнішньою мотивацією поведінки не виявлено.

Високе *прагнення домінувати*, мотивацію успіху, боротьби, завоювання виявили 10 % осіб; у 85 % діагностовано середній тестовий показник (залежно від обставин помірне прагнення впливати на інших, переконувати їх у своїй думці, відстоювати свої позиції може поєднуватися з певною поступливістю, схильністю піддаватися зовнішнім впливам); 5 % – низький рівень домінування (надмірна залежність, незрілість, несамостійність, пошуки сильних осіб, керівництва, допомоги).

У 25 % досліджуваних рівень *ескапізму* низький, що свідчить про їх активну життєву позицію і прийняття реальності такою, якою вона є. Вони воліють жити сьогоднішнім днем і саме там, де перебувають тут і тепер; 70 % магістрантів за цим показником відповідають середньому рівню. Для них властива деяка невдоволеність реальністю, оточенням, емоційна неврівноваженість, напруженість, занепокоєність і легка песимістичність, які вони заміщують пасивною мрійливістю; 5 % осіб виявили високий рівень ескапізму. Це свідчить про їх дезадаптованість, відчуженість, емоційне неблагополуччя, прагнення будь-що втекти від злободенних реалій в ілюзорний світ фантазій, у якому вони знаходять психологічний захист.

Результати, отримані за методикою "Комунікативна толерантність", засвідчили, що когнітивні і поведінкові показники комунікативної толерантності магістрантів не виходять за межі середнього рівня. З огляду на дослідження А. Горянської [21], отримані нами результати можна вважати статистично нормальним для даної вибірки. Відповідно, загальний показник комунікативної толерантності магістрантів також не перевищує середній рівень (65,7 балів). Однак порівняння наших даних з тими, що наводить автор методики В.Бойко (вихователі – 31 бал, медсестри – 43 бали, лікарі – 40 балів) [72, с. 341], свідчить, що майбутні менеджери мають значно інтолерантніші показники, які в півтора-два рази вищі за еталонні. Це, з одного боку, пояснюється широкою розповсюдженістю негативних інтолерантних умонастроїв у соціумі, віковими особливостями досліджуваних, а з іншого – недостатньою комунікативною компетентністю, порівняно обмеженим життєвим і професійним досвідом спілкування з різними психологічними типами людей, особливо у складних, напружених ситуаціях міжособистісної та міжгрупової взаємодії. Нестача досвіду, з одного боку, компенсується дією соціально-психологічних стереотипів, які дають хоч і узагальнений, однак занадто спрощений і здебільшого викривлений образ представників певних категорій людей, а з іншого боку, впливом негативних комунікативних установок, які виконують функцію психологічного захисту і спотворюють реальне сприйняття багатьох, людей, об’єктів і ситуацій.

Порівняння показників комунікативної толерантностіміж собою виявило, що найбільш проблемним для магістрантів є *уміння приховувати або згладжувати неприємні почуття при зіткненні з некомунікабельними якостями партнерів* (М = 8,4). Це свідчить про їх схильність у таких ситуаціях дратуватися, виявляти високу емоційну реактивність, недостатньо розвинену стриманість, обмежену здатність вчасно блокувати імпульсивні негативні реакції, спровоковані суб’єктом ускладненого спілкування. Водночас позитивним є те, що досліджувані виявили достатньо толерантний рівень *уміння приймати індивідуальність іншого* (М =5,75).

Також у майбутніх менеджерів діагностовано підвищене *прагнення підігнати партнера під себе, зробити його зручним* (М =8,25), вони досить *категоричні*  (М =7,90) та *нетерпимо ставляться до партнера, який перебуває у стані дискомфорту* (М =7,75). Майбутнім менеджерам заради збереження свого емоційного здоров’я і підтримки повноцінних толерантних стосунків з соціальним оточенням зміст зазначених поведінкових проявів негативних комунікативних установок необхідно усвідомити й критично оцінити їх наслідки, а поведінку відповідно скорегувати. На спеціальних заняттях потрібно розвивати уміння і навички емоційної регуляції й вдосконалювати культуру комунікативної поведінки майбутніх менеджерів.

Розподіл магістрантів за групами, утвореними у результаті діагностики комунікативної толерантності, відображено у діаграмі 2.2. Більшість показників (за винятком одного) не перевищують середній рівень.

Найбільший відсоток магістрантів з толерантним рівнем (40 %) виявлено за двома показниками: *«прийняття індивідуальності іншого»* та *«адаптивні здібності»*. Але якщо взяти до уваги, що інтолерантний рівень *прийняття іншого* продемонстрували лише 5 % досліджуваних, той самий рівень адаптивних здібностей складає вже 20 %. Тобто п’ята частина вибірки не схильна підлаштовуватися й шукати компромісів, а виявляє готовність до жорсткої конфронтації з її соціальним оточенням з позиції сили, утверджуючи своє домінування шляхом експансії психологічного простору, егоїстичного самоствердження, ігноруючи потреби інших, вдаючись також до маніпуляції їх цілями, настроями і прагненнями. Біля третини магістрантів мають інтолерантний рівень показників *«прагнення підігнати партнера»* (35 %) та *«невміння приховувати неприємні почуття при зустрічі з некомунікабельними якостями партнера»* (30%). Прийняття іншого на основі відповідності його *Я-еталону* – це прогноз довіри до партнера. При цьому лише 25 % вважають партнерів гідними їх довіри, підкріплюючи це позитивними емоціями і сподіванням на взаємну прихильність, а 10 % категорично їм не довіряють.

1. Обробка методики "Комунікативна установка" В. Бойка має свої специфічні особливості. Зокрема кожен показник має різну кількість максимальних балів (20, 45, 5, 10 та 20 відповідно). Тож для зручності інтерпретації отримані бали було переведено у відсотки. Інтервал від 0 до 33 % відповідає високому (толерантному) рівню комунікативної установки, від 34 до 66 % – середньому, від 67 до 100 % – низькому (інтолерантному) рівню.

Перейдемо до порівняльного аналізу показників комунікативних установок майбутніх менеджерів, що відображений у діаграмі 2.3, яка показує, що домінуючу позицію у структурі комунікативних установок студентів усіх курсів займає *завуальована жорстокість* (72,3 %). Що узгоджується з даними В.Бойка, який емпіричним шляхом виявив, що характерною особливістю багатьох професійних груп, які належать до професій системи "людина – людина" (медсестри, лікарі та вихователі) є високі показники завуальованої жорстокості. Загалом це єдиний показник, що перевищує значення допустимого рівня, перебуваючи в зоні нетерпимості: хоча більшість досліджуваних зазвичай стримані в контактах, когнітивних, емоційних, поведінкових реакціях та оцінках, які зовні виглядають як терпимість, вихованість, тактовність, однак насправді за цим приховується недоброзичливість, недовіра та упередженість у стосунках з оточуючими.

Усі інші показники комунікативної толерантності, хоча й наближені до інтолерантного рівня, проте не виходять за межі середньостатистичної норми. Зокрема показники *«відкрита жорстокість»*, *«обгрутнований негативізм»* та *«брюзжання»* мають 61,1; 61 і 60 відсотків відповідно. Це означає, що в деяких ситуаціях досліджувані навіть не намагаються замаскувати та якось пом’якшити свої негативні оцінки та переживання у ставленні до людей зі свого оточення. Висновки про них робляться переважно у різкій та безапеляційній формі, що свідчить не лише про упередженість, а й про відсутність елементарного такту. У процесі набуття особистого та професійного досвіду завуальована жорстокість з часом поступається місцем *обґрунтованому негативізму*, який виникає під впливом небажаного досвіду спілкування і розповсюджується на певне коло осіб, які були до цього причетні. За результатами методики магістранти не схильні піддаватися ілюзіям, далекі від ідеалізації людей, а існуючі негативні явища вони сприймають як об’єктивні прояви життя.

Показник суб’єктивної оцінки *«негативного* *досвіду спілкування»* з оточуючими в опитаних магістрантів, порівняно з іншими показниками виявився найменшим (57 %). Це оптимістичний прогноз для конструктивної комунікації, оскільки позитивна установка проявляється у готовності особистості доброзичливо ставитися до більшості оточуючих і формується під впливом успішного особистого досвіду взаємодії з іншими людьми, внаслідок позитивних переживань та оцінок більшості життєвих епізодів спілкування [12, с. 77].

Здійснимо аналіз показників комунікативної установки за рівнями їх розвитку. З діаграми 2.4 ми бачимо, що жоден з магістрантів не відповідає толерантному рівню за показником *«завуальована жорстокість»*, а інтолерантний рівень містить досить високий відсоток (65%). Найбільше осіб з толерантним рівнем виявлено за показником *«негативний досвід спілкування з оточуючими»* (35%) – їм допіру щастило на прийнятне оточення і життєві обставини. Загальний показник комунікативної установки знаходиться у межах інтолерантного (45 %) та середнього (55 %) рівня, серед магістрантів з досліджуваної вибірки ніхто не виявив толерантного рівня своїх установок. Загальний показник комунікативних установок досліджуваних, який характеризує рівень їх готовності терпіти несхожість і незручність інших, ставитися з розумінням і співчуттям до їх потреб і особливостей (вікових, професійних, статусних), виявився значно інтолерантнішими, ніж загальний показник комунікативної толерантності.

*Діаграма 2.4*

**Психологічні особливості показників комунікативної установки майбутніх менеджерів (по рівням)**

Виходячи з цього, констатуємо, що поведінкова комунікативна толерантність майбутніх менеджерів більше спрямована на пасивне пристосування, ніж на активну зміну позицій, співробітництво. Недостатній толерантний рівень комунікативних установок гальмує розвиток соціального інтересу й довіри до людей. Контакти з оточуючими стають або формальними, або нещирими, маніпулятивними, що перешкоджає саморозкриттю й ефективності групової діяльності.

Для вияву внутрішніх і зовнішніх зв’язків у структурі комунікативної компетентності майбутніх менеджерів було застосовано кореляційний аналіз отриманих даних. Як метод, що досліджує силу та напрямок ймовірнісного зв’язку між змінними, кореляційний аналіз покликаний з'ясувати позиційно-динамічні особливості показників комунікативної компетентності, комунікативних установок, комунікативної толерантності та соціально-психологічної адаптації. Розглянемо результати кореляційного аналізу, здійсненого з використанням коефіцієнту r-Пірсона (Pearson r).

Аналіз показав, що кожна з методик містить велику кількість кореляційних внутрішніх зв'язків між своїми показниками. Ці зв’язки підтверджують високу конструктну валідність обраних нами методик, однак основну увагу ми звернемо на «зовнішні» кореляційні зв’язки між показниками різних методик.

Зовнішні зв’язки показників *комунікативної толерантності* свідчать про достатньо високу кореляцію з *комунікативними установками*, що демонструє таблиця 2.1. Найбільше статистично значущих зв'язків (при р ≤ 0,01) виявлено між загальним показником комунікативної толерантності *(ЗКТ)* та наступними показниками *комунікативної установки*: із *загальним показником комунікативної установки* *(ЗКУ)* (r = ,691), *Я-еталоном* (r = ,682), *прагненням перевиховувати партнера* (r = ,649), *неприйняттям індивідуальності іншого* (r = ,626). На рівні значущості коефіцієнта кореляції р ≤ ,05 статистично значущі зв’язки *ЗКТ* виявлено з *прагненням підігнати партнера під себе* (r = ,514), а також з *невмінням вибачати* *помилки партнера* (r = ,491). Отже, з десяти компонентів комунікативної толерантності із показником *ЗКУ* позитивно корелюють шість, що свідчить про негативно мотивуючий вплив центральної, інтолерантно зарядженої установки свідомості *(ЗКУ)* на зазначені вище поведінкові компоненти комунікативної толерантності.

*Таблиця 2.1.*

**Кореляційні зв’язки між показниками комунікативної толерантності та комунікативної установки**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Загальна комунікат.**  **установка** | **Досвід спілкування** | **Відкрита**  **жорстокість** | **Обгрунтований**  **негативізм** | **Брюзжання** | Кількість зв’язків |
| Прийн. індивід. | ,626\*\* |  | ,539\* | ,524\* |  | 3 |
| Я еталон | ,682\*\* |  | ,546\* |  |  | 2 |
| Категоричність |  | ,457\* |  |  |  | 1 |
| Підган. під себе | ,514\* | ,600\*\* |  |  |  | 2 |
| Нетерп. до диск. |  | ,569\*\* |  |  |  | 1 |
| Неум. прихов. |  |  |  |  | ,629\*\* | 1 |
| Перевиховання | ,649\*\* |  | ,560\* |  |  | 2 |
| Неум. вибачати | ,491\* |  |  | ,453\* |  | 2 |
| Адапт. здібн. |  | ,572\*\* |  |  |  | 1 |
| Заг. ком. тол. | ,691\*\* | ,591\*\* | ,481\* |  |  | 3 |
| Кількість зв’язків | 6 | 5 | 4 | 2 | 1 |  |

Аналіз зв’язків окремих компонентів комунікативної установки показав, що найбільше з комунікативною толерантністю пов'язаний *негативний* *досвід спілкування* (5 зв’язків): особливо значущі кореляції (р ≤ 0,01) з *прагненням підігнати партнера під себе* ( ,600), *ЗКТ* ( ,591), *адаптивними здібностями* (,572), *нетерпінням до дискомфорту в партнера* ( ,569), та на рівні (р ≤ 0,05) із *категоричністю* ( ,457). Отже, минулі враження, фантоми колишніх образ та інші психотравмуючі моменти негативного досвіду спілкування з неприємними категоріями людей міцно тримаються в пам’яті, заважаючи неупереджено й доброзичливо поводитися з реальними партнерами.

4 зв’язки з *комунікативною толерантністю* на рівні значимості р ≤ 0,05 дає *відкрита жорстокість*. Вона пов’язана з *прагненням перевиховувати партнера* ( ,560), *Я-еталоном* ( ,546), *неприйняттям індивідуальності іншого* (,539), *ЗКТ* ( ,481) та *прагненням до кар’єрного зростання* (,473). Це можна з високою вірогідністю проінтерпретувати як авторитарний комплекс установок.

Окремі зв’язки виявлено між *обґрунтованим негативізмом* та *неприйняттям індивідуальності іншого* (r = ,524 при р ≤ 0,05) і *невмінням вибачати* (r = ,453 при ≤ 0,05). А також один зв'язок між *брюзжанням* та *невміням приховувати неприємні почуття при зустрічі з некомунікабельними якостями партнерів* (r = ,629 при ≤ 0,01). Усі вони випливають з логіки стосунків і доповнюють один одного.

Кореляційний аналіз засвідчив, що компоненти *комунікативної толерантності* та *комунікативної установки* дуже тісно пов’язані між собою. Виходячи з положення про провідну роль установок в толерантній / інтолератній поведінці людини, можемо стверджувати, що в даній структурі комунікативні установки здійснюють керуючий, мотивуючий вплив на когнітивні умонастрої й поведінку досліджуваних.

Розглянемопсихологічні особливості кореляційних зв’язків показників соціально-комунікативної компетентності з комунікативною толерантністю та комунікативними установками. Вони відображені у таблиці 2.2. Найбільшу кількість зв’язків має показник *«прагнення до кар’єрного зростання»* (6 значущих зв’язків). Для майбутніх менеджерів кар’єрні орієнтації є одним з важливих аспектів професійного розвитку особистості, адже це певна запорука їх самореалізації у сфері керівництва. Проте наявність такої кількості прямих кореляційних зв’язків з негативними комунікативними установками насторожує. Адже чим сильніше у майбутнього менеджера виявляється *прагнення зробити кар’єру*, тим більше він *орієнтується на себе як на еталон* (центрується на собі), як на зразок досконалості, (r = ,569 при р ≤ 0,01), тим інтолерантнішим стає його комплекс *комунікативних* *установок у спілкуванні* (*ЗКУ*, r = ,518 при р ≤ 0,05), тим менше він намагається *приймати індивідуальність іншого* (r = ,504 при р ≤ 0,05), тим більше він прагне *перевиховувати партнерів по спілкуванню* (r = ,491 при р ≤ 0,05) та виявляти *відкриту жорстокість* у ставленні до них (r = ,473 при р ≤ 0,05), і у підсумку також інтолерантнішим виявляється і *загальний показник комунікативної толерантності* (r = ,473 при р ≤ 0,05). За такого розкладу висока амбітність поєднується з войовничою авторитарністю, нетерпимістю, пихою, що досить небезпечно як для соціального оточення, так і для самої особистості.

*Таблиця 2.2.*

**Кореляційні зв’язки між показниками комунікативної толерантності, комунікативної установки та соціально-комунікативної компетентності**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Прагнення до кар’єрного зростання** | **Конформність** | **Фрустраційна нетол-ть** | **Нетерпим. до невизначеності** | **Соц.-комунікативна незграбність** | **Уникнення невдач** |
| Відкр.жорст. | ,473\* |  |  |  |  |  |
| Заг. ком. уст. | ,518\* |  |  |  |  |  |
| Неприйн. індивід | ,504\* |  |  |  |  |  |
| Я еталон | ,569\*\* |  |  |  |  |  |
| Категоричність |  |  | ,460\* |  | ,446\* |  |
| Підган. під себе |  | -,517\* |  |  |  |  |
| Перевиховання | ,491\* | -,464\* |  |  |  |  |
| Неум. вибачати |  |  |  |  |  |  |
| Адапт. здібн. |  |  | -,510\* | -,459\* |  |  |
| Заг. ком. тол. | ,473\* |  |  |  |  |  |
| Адаптивність |  |  |  |  |  | -,450\* |
| Самоприйняття |  | -,513\* |  |  |  |  |
| Домінування |  | -,656\*\* |  | -,450\* |  |  |
| Кільк. зв’язків | 6 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 |

Показник *«конформність»* (4 значущих зв’язки) виявив інший тип досліджуваних, орієнтованих на пристосування, підлеглість, залежних від соціального тиску, умовностей. Високий рівень конформності особистості цілком закономірно негативно корелює з *прагненням домінувати* (r = -,656 при р ≤ 0,01) та бажанням *підганяти інших під себе* (r = -,517 при р ≤ 0,05), також надмірна залежність від думки інших утруднює *самоприйняття* (r = -,513 при р ≤ 0,05) та гальмує *бажання перевиховувати інших* (r = -,464 при р ≤ 0,05).

Отже, слід надати зворотну інформацію магістрантам про виявлені у частини з них авторитарний та конформістський симптомокомплекси стильових характеристик з метою відрефлексування досліджуваними їх деструктивних впливів на соціально-комунікативну компетентність, кар’єру менеджера та духовне й емоційне здоров’я особистості

*Фрустраційна нетолерантність* досліджуваних негативно корелює з їх *адаптивними здібностями* (r = -,510 при t ≤ 0,05) та позитивно з *категоричністю* (r = ,460 при р ≤ 0,05).

*Нетерпимість до невизначеності* майбутніх менеджерівтакож негативно корелює з *адаптивними здібностями* (r = -,459 при р ≤ 0,05) та прагненням домінувати (r = - ,450 при р ≤ 0,05). Останній зв'язок знову вказує на існування авторитарного симтомокомплексу.

*Соціально-комунікативна незграбність* досліджуваних цілком прогнозовано поєднується з *категоричністю* (r = ,446 при р ≤ 0,05), а *прагнення уникати невдач* негативно позначається наїх загальній *адаптивності* (r = -,450 при р ≤ 0,05), знижуючи рівень досягнень та ініціативність.

Кореляційні зв’язки показників *соціально-психологічної адаптації* з вказаними вище відображений у таблиці 2.3.

*Таблиця 2.3.*

**Кореляційні зв’язки між показниками комунікативної толерантності та установки і соціально-психологічної адаптації**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Адаптивність** | **Емоційний комфорт** | **Ескапізм** |
| Брюзжання | -,482\* | -,475\* |  |
| Невміння вибачати |  |  | -,538\* |
| *Кількість зв’язків* | 1 | 1 | 1 |

Як бачимо, показники соціально-психологічної адаптації виявили невелику кількість зв’язків, які демонструють швидше об’єктивно існуючі психологічні властивості особистості, а не специфічні особливості даної групи досліджуваних. Так, схильність робити необґрунтовані висновки про оточуючих та події життя (*брюзжання*) справді є індикатором емоційного неблагополуччя, невлаштованості, а тому об’єктивно знижує *адаптивність* особистості (r = -,482 при р ≤ 0,05) та її загальне відчуття *емоційного комфорту* (r = -,475 при р ≤ 0,05), адже при цьому марно витрачається час, витікає психічна енергія, порушується емоційна рівновага. А *невмінням вибачати*, переживати образу може провокувати *ескапізм* як бажання втекти у від дійсності світ ілюзій та фантазій (r = - ,380 при р ≤ 0,05).

Отже, емпіричне дослідження комунікативної компетентності як багатокомпонентного утворення підтвердило гіпотезу про те, що вона має складну структурну організацію, яка охоплює комплекс взаємопов’язаних внутрішніх (орієнтаційно-когнітивних, емоційних, особистісно-регулятивних, мотиваційних, індивідуально-психологічних) та зовнішніх, операційно-поведінкових характеристик, серед яких провідними є комунікативні установки, толерантність до невизначеності, толерантна поведінка, адаптивність. Виявлено негативний мотивуючий вплив, який здійснює центральна, інтолерантно орієнтована установка *(ЗКУ),* на комунікативну поведінку майбутніх менеджерів (шість показників з десяти).

Досліджено рівень сформованості базових компонентів структури комунікативної компетентності магістрантів-менеджерів, який переважно відповідає середньому для цієї вікової категорії (21–24 роки), однак він недостатній для успішної професійної адаптації. Між магістрантами стаціонарної та заочної форм навчання статистично значущих відмінностей не виявлено, що пояснюється нетривалим досвідом роботи останніх.

У частини досліджуваних констатовано авторитарний та конформістський симтомокомплекси, що свідчать про обмеженість їх соціально-психологічної компетентності. Для усвідомлення негативних впливів цих стильових особливостей на майбутню кар’єру менеджера, його духовне й емоційне здоров’я потрібно задіювати механізми особистісної рефлексії, децентрації. Потребують вдосконалення уміння приймати індивідуальність іншого та самоприйняття.

Ми вважаємо, що зважаючи на комплексний склад комунікативної компетентності як особистісно й професійно-важливої якості майбутніх менеджерів та актуалізацію її взаємозв’язків з комунікативною толерантністю й комунікативними установками необхідно оптимізувати цілеспрямований вплив на вдосконалення цієї потужної системи внутрішніх ресурсів особистості через спеціальні розвивальні технології.

**2.2. Психолого-педагогічні умови розвитку толерантності майбутніх менеджерів**

Аналіз наукових робіт, здійснений з метою теоретичного обґрунтування можливостей розвитку комунікативної компетентності майбутніх менеджерів, засвідчує, що її розвиток є складовою цілісного процесу розвитку особистості, особистісного та професійного становлення. У студентському віці ці процеси характеризуються своїми специфічними особливостями, які потребують урахування та практичного втілення. Період навчання у ВНЗ є важливим та критичним етапом розвитку моральної рефлексії, становлення універсальних методів орієнтації у складному, плюралістичному й суперечливому світі. Проблема особистісного і професійного становлення та розвитку, самопізнання та самоосвіти, прагнення до самостійності, усвідомлення своєї індивідуальності – основоположні феномени розвитку особистості на цьому етапі, головний сенс якого – становлення властивостей та якостей особистості у складній системі її функціональних зв’язків і відношень на етапі дорослішання. Набуті у процесі навчання у ВНЗ риси характеру, зразки поведінки можуть визначити життєву позицію особистості студента та його поведінку протягом усього життя. Як зазначає Е.Зеєр [35], становлення спеціаліста обов’язково передбачає розвиток аксіологічної спрямованості та професійної свідомості; соціального та професійного інтелекту; емоційно-вольової сфери; позитивного ставлення до світу і до себе; самостійності, автономності та впевненості у собі; професійно важливих якостей та аутокомпетентностей.

За даними Б. Ананьєва [1], О. Бондаренка [13], В. Бурмістрової [15], Л.Войтенко [19], Л. Долинської [25], С. Максименка [58] студентській молоді у зв’язку з професіоналізацією властива перебудова мотивації, усієї системи ціннісних орієнтацій, інтенсивне формування спеціальних здібностей, становлення та стабілізація характеру, подальше вдосконалення інтелекту, активний розвиток моральних та естетичних почуттів, оволодіння повним комплексом соціальних ролей дорослої людини: громадянських, сімейних, професійно-трудових тощо. На фоні підвищеного інтересу до себе, свого власного світу, розвиненої рефлексії, автономізації від оцінок оточуючих формується особистісна та життєва позиція молодої людини, яка прагне не лише відстоювати власну думку, а й брати на себе відповідальність за вибір шляхів і форм своєї самореалізації та оволодіває умінням приймати інакшість іншого у нових обставинах. Прийняття відповідальності за свій соціальний вибір і соціальну роль є основним новоутворенням цього періоду.

Зазначені особливості розвитку особистості сприяють формуванню комунікативної компетентності особистості студента, магістранта, що визначає його систему внутрішніх ресурсів особистості (конвенційних та міжособистісних ролей, комунікативних установок і здібностей, знань, умінь, навичок), необхідних для побудови ефективної соціальної комунікації в певному колі ситуацій міжособистісної взаємодії у зв’язку з якоюсь діяльністю, ґрунтується на особистому досвіді, моральних принципах і переконаннях. Ускладнює та одночасно активізує ці процеси особистісна криза ідентичності як потреба в інтеграції різних проявів свого "Я" та нового ставлення до світу (світогляду). Тому психологічний простір особистості в цей період дослідники зазвичай характеризують як нестабільний, якому властиве продовження процесу активної соціалізації, потяг до цілісності ідентифікацій. На думку Е.Еріксона, за вдалого перебігу кризи ідентичності у молодої людини формується відчуття тотожності свого "Я", з’являється усвідомлення того, хто вона є і в якому напрямку розвивається. Несприятливий перебіг кризи супроводжується почуттям тривоги, страху, ізоляції, різкими коливаннями на шкалі самооцінки, сумнівами з приводу себе та свого місця у групі, суспільстві тощо [102].

Отже, період навчання у виші загалом характеризується оптимальними умовами для саморозвитку: формуються (за сприятливих умов) такі психологічні механізми самопізнання та саморозвитку, як ідентифікація, рефлексія, самоприйняття, самопрогнозування. Подальше самопізнання та саморозвиток індивідуалізуються, набувають рис та особливостей, які властиві даній конкретній людині, визначаються її стиль самопізнання та саморозвитку.

Проблема формування комунікативної компетентності розглядається в дослідженнях Л.Долинської, Ю. Ємельянова, Ю. Жукова, С. Максименка, Н. Нечаєва, Л. Орбан-Лембрик, Л. Петровської, Л. Почебут, О. Сидоренко, В. Федорчука, В. Черевко та інших.

Розвиток і становлення соціально-комунікативної компетентності Л.Орбан-Лембрик розглядає в єдності внутрішньої психічної й зовнішньої практичної діяльності: з одного боку, соціально-комунікативна компетентність особистості проявляється, формується і розвивається в соціумі, з іншого – соціальне середовище, маючи велику кількість ступенів свободи, значною мірою визначається особистими інтерактивними, перцептивними можливостями та комунікативними якостями індивіда [66].

Розвиток соціально-комунікативної компетентності як спеціальної здібності – це, по суті, одна з кардинальних проблем кожної людини в динаміці її життєтворчості, де необхідно постійно робити індивідуальні міжособистісні вибори друзів, партнерів у навчальній і трудовій взаємодії, в особистому житті; обирати доцільну і конструктивну тактику поведінки у динамічних і складних ситуаціях спілкування з урахуванням індивідуальних відмінностей учасників, психологічно грамотно будувати свою професійну кар’єру; уміти вирішувати конфліктні проблеми. Передумовами розвитку цієї здібності є низка індивідуально-типологічних і соціально-психологічних властивостей структури особистості. До індивідуально-типологічних (темпераментних) властивостей, що складають природну базу соціально-психологічної компетентності, належать: екстра- або інтровертність, лабільність, рухливість, динамічність, активність, емоційність, ригідність [84].

За Л. Петровською, комунікативна компетентність має кілька джерел розвитку в процесі становлення особистості:

1) аналітичне спостереження комунікативної взаємодії, як реальної, так і поданої в художній формі;

2) програвання в уяві комунікативних ситуацій;

3) трансляція комунікативних умінь у процесі міжособистісної взаємодії з іншими людьми;

4) оволодіння культурою спілкування [73 ].

Розвиток комунікативної компетентності дорослих людей – це подвійний процес: з одного боку, – це набуття нових знань, умінь і досвіду, а з іншого – це корекція, зміна вже сформованих форм і засобів спілкування.

Питання про формування комунікативної компетентності майбутнього менеджера можна розглядати в двох аспектах: по-перше, в контексті загальної роботи з формування його професійної компетентності, використовуючи як традиційні методи і прийоми, орієнтовані на розвиток спеціальних умінь (усні відповіді, виступи, доповіді, бесіди на семінарах і практичних заняттях), так і рефлексивні методи, спрямовані на поглиблення досвіду аналізу ситуації спілкування, підвищення адекватності аналізу себе, партнера зі спілкування; по-друге, засобом спеціально організованого тренінгу. Чільне місце у формуванні комунікативної компетентності майбутнього менеджера посідає соціально-психологічний тренінг. За визначенням Л. Петровської [73], соціально-психологічний тренінг – це засіб психологічної дії, спрямований на розвиток знань, соціальних установок, умінь і досвіду в галузі міжособистісного спілкування. Дослідження, проведені вченою, дозволили визначити *основні ідеї проведення занять методом соціально-психологічного тренінгу*: рівність позицій; визнання активної ролі в процесі пізнання; реалізація активності у вигляді самопізнання, самовираження та самовиховання; актуалізація потенціалу особистості кожного учасника через апеляцію до особистості та її звеличення шляхом пізнання.

Особливістю соціально-психологічного тренінгу є те, що його учасникам пропонується такий спосіб отримання знань, який докорінним чином відрізняється від традиційного. Для нього характерні: самостійність набуття знань, поєднання знань з практикою, осмисленість, особистісна зацікавленість та значимість, емоційне забарвлення. Окрім того, сам характер участі в тренінгу спрямований на особистісну корекцію. Приймаючи участь в груповій взаємодії, учасники усвідомлюють себе як особистість через колег в групі, тобто діє принцип дзеркального відображення. Таким чином, соціально-психологічний тренінг як форма навчання передбачає отримання знань, як правило, не в готовому вигляді від викладача, а через власне здобування за допомогою педагога-­тренера. А це вже принципово інша основа особистісно-професійного розвитку, де переважають процеси мислення та переструктурування образу «Я».

У процесі соціально-психологічної підготовки, тренінгу соціально-комунікативної компетентності важливо брати до уваги цілісну особистість. Доцільність спеціального розвитку здібності стати компетентною особистістю у спілкуванні може визначатися її спрямованістю, соціальними настановами, мотивацією досягнень, індивідуальними відмінностями функціонування у межах притаманних конкретній людині соціальних статусів, позицій і ролей. Людські взаємини повинні будуватися на суб’єкт-суб’єктній основі, коли обидві сторони спілкуються як рівноправні учасники процесу спілкування. При дотриманні цієї умови реалізуються різні за значущістю і змістом особистісні позиції, з’являється можливість відійти від звичних соціально-рольових стереотипів, створюється оптимальна база для позитивних змін у пізнавальній, емоційній, поведінковій сферах кожного з учасників спілкування.

Напрямки підвищення комунікативної компетентності менеджерів дослідники також убачають:

1) в розширенні та збагаченні репертуару комунікативних технік та примноження фонду знань у сфері локальних (що виявляються в конкретних соціальних ситуаціях) комунікативних етикетів [84] ;

2) напрацюванні досвіду з планування поведінки і реалізації комунікативних технік при вирішенні різноманітних комунікативних завдань [91];

3) в аналізі надситуативних комунікативних установок і орієнтацій, а також поведінкових переваг і, якщо це буде визнано за необхідне, робота з корекції їх змісту і спрямованості [81].

Аналіз літератури дозволив виділити такі основні ключові моменти, на які слід звернути увагу при плануванні та здійсненні роботи з цілеспрямованого розвитку комунікативної компетентності й толерантності майбутніх менеджерів.

1. Сприятливі умови для розвитку комунікативної компетентності й толерантності студентів створює навчання, що характеризується *мотиваційною підтримкою активності*, *самостійної* та *спеціально організованої діяльності*; *проблемністю*, яка передбачає самостійну діяльність студентів з формування нових знань за посередництвом викладача та одногрупників, що розвиває такі важливі характеристики мислення як самостійність, критичність; *відповідністю навчально-пізнавальної діяльності характеру практичних завдань*; *взаємонавчанням*, що дає досвід виконання різнорольових позицій, рівноправного та доброзичливого спілкування; *індивідуалізацією*, яка актуалізує відчуття самоцінності особистості студента, підвищує його аутотолерантність; *творчим підходом* до вивчення проблем та явищ тощо (Якиманська [103]).
2. Процес оволодіння культурою спілкування значно оптимізується з використанням дискусійних методів, або так званою «переконуючою комунікацією». Її метою є викликати у партнера певні почуття і сформувати ціннісні орієнтації та установки, переконати в правомірності стратегій взаємодії, зробити своїм однодумцем [73]. Перед проведенням дискусій слід поінформувати студентів про основні положення культури дискусії, суперечки, переговорів, особливості ведення прес-конференції, конструктивного діалогу за «круглим столом», доречне використання різних стратегій спілкування. Тематика дискусій має бути достатньо різноманітною, а ситуації для обговорення близькими та зрозумілими студентам з їх власного досвіду. У процесі дискусії студенти мають можливість удосконалювати свої комунікативні засоби: аргументацію, демонстрацію і доведення, роз’яснення і порівняльний аналіз, створення атмосфери довіри, опору на емоційний настрій партнера, здатність до толерантного висловлювання та відстоювання власної позиції; демонструвати поважаюче ставлення до висловлювань інших; уміти домовлятися (спиратися на сприйнятливість партнера, його особистісну мотивацію та інтелектуально-емоційну культуру, брати до уваги його контраргументи, узгоджувати позиції, шукати компроміс, досягати згоди у конфліктах) тощо [75]. Також, під час проведення дискусій, важливо приділяти увагу осмисленню студентами різних точок зору, вдосконаленню прийомів конструктивного спілкування, заохочувати свободу та самостійність їх суджень.
3. Особлива роль у спецкурсі повинна відводитись тренінговій роботі. Саме тренінг передбачає самопізнання та активізацію самосвідомості його учасників. Для плідного самопізнання та розкриття магістрантами свого внутрішнього світу, узгодження уявлення про себе, прийняття себе та інших під час тренінгових занять необхідно створити групову атмосферу безпеки та довіри. Магістранти вчаться ставити себе на місце партнера, ідентифікувати себе з ним, "програвати" роль іншої людини, що дозволяє краще зрозуміти партнера і самого себе та знайомить з новими моделями ефективної комунікативної поведінки, розвиває соціально-перцептивну чутливість, рефлексію, емпатію, тактовність тощо [91]. У тренінговій групі у процесі спільної діяльності проявляються кооперативні форми поведінки: прагнення діяти узгоджено з метою досягнення спільного результату, готовність підтримати один одного. Отримання і надання зворотного зв’язку, досвід інших людей, участь у спеціально організованих вправах дозволяють учасникам переглянути та розширити власні життєві орієнтири, включити у систему цілей толерантний аспект, реалізовувати свій потенціал на благо суспільству.
4. При організації тренінгу необхідно орієнтуватися на забезпечення психолого-педагогічних умов для глибшого (асоціативного, образного, творчого) занурення у поняття «комунікативна компетентність», «толерантність»,а також для розвитку у майбутніх менеджерів таких базових якостей комунікативної компетентності як:

* *позитивні толерантні установки (* *самоприйняття та прийняття іншого)*,
* напрацювання *навичок конструктивної взаємодії* у спілкуванні з оточуючими,
* *налаштування на здійснення ефективного толерантного професійного спілкування*.

При цьому головний акцент слід зробити на актуалізації розвитку *особистісної рефлексії* магістрантів як основного механізму самопізнання та переосмислення ними власних ціннісно-смислових установок, особистісних якостей, когнітивних конструктів тощо [69].

Залучення магістрантів до *рефлексивного аналізу* важливо починати з теоретичного блоку, коли вони активно залучаються до аналізу проблемних ситуацій, приймають участь у дискусіях, висловлюють власну точку зору, актуалізують свій досвід тощо. На тренінгових заняттях залучення магістрантів до активного рефлексивного процесу має отримати свою максимальну реалізацію. Для цього у психолого-педагогічній літературі [22; 25; 82] пропонуються наступні вправи: "Автопортрет", "Продовжи речення", , "Декларація самоцінності", "Самоаналіз", "Самоспостереження", самодіагностика з використанням тестів-опитувальників, ведення щоденника самоаналізу та самоспостереження, написання міні-творів, розмірковувань тощо. Наприклад, вправа *«Відчуй іншого»*. *Мета:* розвиток вмінь сприймати й розуміти емоційний стан партнера. *Опис.* Кожний учасник повинен протягом 2­3 хвилин описати настрій кого-небудь із групи (уявити собі, відчути людину, її стан, емоції, переживання). Потім усі ознаки зачитуються вголос і підтверджується їхня правильність. Із розвитком рефлексії та збільшенням рефлексивних практик магістранти будуть краще усвідомлювати причини і наслідки розвитку комунікації, навчаються бачити фундаментальну єдність її аспектів, долати стереотипи і бар’єри нерозуміння.

Проблема розвитку *установки на прийняття іншого* залежить від розвитку у майбутніх менеджерів навичок децентрації. Як вважають Л. Кавун [39] та Т.Пашукова [71], учасникам тренінгу потрібно допомогти послабити та частково "розхитати" психологічний бар’єр егоцентризму, підвищити міжособистісну відкритість, готовність сприйняти точку зору іншої людини. Для цього на тренінговому занятті можна використати такі вправи, як "Вияв невідповідності індивідуальної та загальної точок зору", "Відповіді за іншого", "Постав себе на місце іншого".

Усвідомленню майбутнім спеціалістом своїх індивідуальних особливостей спілкування часто заважають рольові стереотипи, руйнуванню яких сприятиме вправа *«Рольова гра»* (моделювання комунікативних ситуацій, які характерні для практики керівництва людьми). Опис ситуацій для розігрування:

1) Менеджер запрошує до себе для розмови підлеглого, в якого не склалися стосунки з групою.

2) Керівник запросив до себе на розмову студента-працівника, який намагався змінити графік та розпорядок роботи організації та ін.

Для розвитку *установки на самоприйняття* магістрантів, вміння саморегуляції, самомотивації, самопрограмування, упевненості в собі, самоприйняття, самопідтримки, схвалення самого себе, довіри до себе у психологічній літературі пропонують наступні вправи: "Декларація самоцінності", "Незакінчені речення "Я люблю себе…", "Діалог рук", "Самопідтримка", "Помилочка", "Навички самосхвалення".

*Установка на відкрите та довірливе спілкування* виникає завдяки здатності людини відійти від стереотипного сприйняття самої себе, а також у результаті *досвіду позитивного спілкування*, позитивного зворотного зв’язку, що сприяє активізації розвитку потреби у позитивному ставленні до себе та до іншого. Упродовж усього тренінгу потрібно постійно застосовувати вправи, які надавали б магістрантам досвід позитивного спілкування, зворотного зв’язку, сприяли емоційній свободі, відкритості, взаємній довірі, створювали доброзичливу атмосферу: "Аплодисменти", "Підкреслення значущості", "Підкреслення спільності"[22]. Завдяки ситуації розуміння, позитивному мисленню в учасників тренінгу розкривається особистісний потенціал самоповаги, самоцінності, мотивації співучасті на умовах рівноправ’я. Психологічним результатом цього стає закріплення в характері комунікативно компетентної особистості та її оточення рис упевненості в собі та успішності.

Комунікативна компетентність майбутнього менеджера передбачає оволодіння комплексом конкретних *психологічних умінь і навичок спілкування* з людьми, які дозволяють йому навіть за неможливості поліпшення об’єктивних параметрів якості життя швидко адаптуватися до змін та підтримувати психологічну рівновагу, адекватно виражати себе, демонструвати прийняття та розуміння людей з різними психологічними особливостями та у різних ситуаціях. Саме комунікативні практики задають суб’єктивні параметри якості життя суб’єкта життя й професійної діяльності.

Для формування навичок швидкого реагування під час вступу в контакт з іншими людьми пропонується вправа «Карусель». Під час виконання вправи здійснюється низка зустрічей між учасниками тренінгу, причому щоразу з новою людиною. *Завдання*: легко розпочати контакт, підтримати розмову та розпрощатися. Учасники тренінгу утворюють два кола – внутрішнє (нерухоме) та зовнішнє (рухоме) – за принципом каруселі обличчям одне до одного. Орієнтовні ситуації:

* «Перед Вами — людина, яку Ви добре знаєте, але тривалий час не бачили. Ви радієте цій зустрічі…»
* «Перед Вами незнайома людина. Познайомтесь із нею…»
* «Перед Вами маленька дитина, яку щось злякало. Підійдіть до неї та заспокойте…»
* «Після тривалої розлуки Ви зустрічаєте коханого (кохану). Ви дуже раді зустрічі…»

На встановлення контакту й проведення розмови відводиться 3–4 хв. Потім ведучий дає сигнал і учасники тренінгу пересуваються до іншого учасника.

Дуже важливими навичками конструктивної взаємодії являються *техніки "активного слухання"* та *"Я – повідомлення"*.

Розвинути *навички «активного слухання»* допоможуть вправи: "Зіпсований телефон", "Аналіз та розігрування проблемних ситуацій", "Емпатійні слухання", "Вправляння в активному слуханні", "Чути і розуміти", "Чи вмієте ви слухати?", "Спостереження за тим, як слухають інші", "Гра в слухання". Організувати вправляння у навичці «Я-повідомлення» можна за допомогою вправ "Вербалізація почуттів", "Розігрування та аналіз проблемних ситуацій", "Перефразування", "Я-висловлювання", "Спостереження", "Шпаргалка", "Трансформація" [22].

Відпрацювання *навичок ораторського мистецтва*. Вправа *«Виступ»*. *Опис.* Усім подумки необхідно підготуватися до короткого виступу на довільну тему. Час виступу обмежується 2­3 хвилинами. Завдання того, хто виступає, полягає в переконанні аудиторії в істинності своїх міркувань. Крім цього, потрібно захопити слухачів темою свого виступу. Інші учасники тренінгу – слухачі на аркуші паперу виставляють дві «оцінки» виступаючому. Перша оцінка – «за переконання». Друга – «за захоплення». Виступи оцінюються за десятибальною шкалою. Папірці не підписуються. Виступаючий перед отриманням зворотного зв’язку від групи сам оцінює свій виступ за тими самими критеріями. Усі ті, хто виступив, сумують бали окремо за «захоплення», за «переконання», а потім визначають найпереконливішого й найзахоплюючого «оратора групи».

*Поведінку в конфлікті та його розв’язання* моделює вправа«Формування компетентності щодо стилів поведінки у конфліктах». *Опис.* Група поділяється на 4 підгрупи. Кожна підгрупа отримує картку з назвою одного з головних стилів у конфлікті з відповідним девізом. Зміст текстів на картках. 1) Конкуренція: «Щоб я переміг, ти повинен програти». 2) Пристосування: «Щоб ти виграв, я повинен програти». 3) Компроміс: «Щоб кожен з нас щось виграв, кожен з нас повинен у чомусь програти». 4) Співробітництво: «Щоб виграв я, ти також повинен виграти». Протягом 10 хвилин кожна підгрупа повинна обговорити й підготувати в театралізованій формі конфліктну ситуацію, в якій демонструється даний вид поведінки. Після того, як група показала свої результати, називається «девіз», який був визначений як завдання. Після кожної показаної сцени вся група обговорює її з точки зору відповідності «девізу» і заявленому «стилю».

Оскільки найвищим результатом тренінгу є не просто розвиток тієї чи іншої якості, а *створення мотиваційних передумов для саморозвитку* його учасників, останнє тренінгове заняття повинно передбачати рефлексивний аналіз учасниками набутого досвіду та надання зворотного зв'язку. Рефлексія заняття здійснювалася за допомогою анкет, експрес опитування учасників. Учасники відповідали на такі питання: Що сподобалося на тренінгу? Що зрозуміли? Чого нового навчилися? Як себе почували? Чи відбулися зміни у ваших уявленнях? та ін.

Потрібно підтримати готовність магістрантів самостійно розвивати у себе комунікативні й толерантні якості після закінчення тренінгу. На останньому занятті кожному учаснику збирається «валіза»; учасники по черзі «кладуть» у «валізу» однакову кількість якостей, які допомагають і які заважають колезі у спілкуванні.

Далі починається стадія тривалої самостійної роботи, основним спонукальним компонентом якої є визначені в процесі спецкурсу ціннісно-смислові орієнтири, усвідомлені особистісні установки та напрацьовані навички толерантної взаємодії.

Отже, формування комунікативної компетентності майбутнього менеджера доцільно здійснювати у межах загальної роботи з формування його професійної компетентності, використовуючи як традиційні, так і нетрадиційні форми та методи роботи, зокрема тренінги.Суттєвим позитивом тренінгу є те, що студенти, магістранти під час їх проведення мають можливість для прогнозування шляхів виходу із ситуації та опановують найбільш оптимальні зразки розв’язання створених комунікативних проблемних ситуацій, які є полігоном для формування професійної комунікативної компетентності майбутніх менеджерів освіти.

**Висновки до другого розділу**

Емпіричне дослідження комунікативної компетентності як багатокомпонентного утворення підтвердило гіпотезу про те, що вона має складну структурну організацію, яка охоплює комплекс взаємопов’язаних внутрішніх (орієнтаційно-когнітивних, емоційних, особистісно-регулятивних, мотиваційних, індивідуально-психологічних) та зовнішніх, операційно-поведінкових характеристик, серед яких провідними є наступні професійно-важливі комунікативні якості: комунікативні установки, толерантність до невизначеності, толерантна поведінка, ситуативна адаптивність. Виявлено негативний мотивуючий вплив, який здійснює центральна, інтолерантно орієнтована установка *(ЗКУ),* на комунікативну поведінку майбутніх менеджерів (шість показників з десяти).

Досліджено рівень сформованості базових компонентів структури комунікативної компетентності магістрантів-менеджерів, який переважно відповідає середньому для цієї вікової категорії (21–24 роки), однак він недостатній для успішної професійної адаптації. Між магістрантами стаціонарної та заочної форм навчання статистично значущих відмінностей не виявлено, що пояснюється нетривалим досвідом роботи останніх.

Зважаючи на комплексний склад комунікативної компетентності як особистісно й професійно-важливої якості майбутніх менеджерів та актуалізацію її взаємозв’язків з комунікативною толерантністю й комунікативними установками необхідно оптимізувати цілеспрямований вплив на вдосконалення цієї потужної системи внутрішніх ресурсів особистості через спеціальні розвивальні технології.

Встановлено, що в процесі соціально-психологічної підготовки, тренінгу соціально-комунікативної компетентності необхідно брати до уваги цілісну особистість. Доцільність спеціального розвитку здібності стати компетентною особистістю у спілкуванні визначається її спрямованістю, соціальними настановами, мотивацією досягнень, індивідуальними відмінностями функціонування у межах притаманних конкретній особі соціальних статусів, позицій і ролей.

**ВИСНОВКИ**

Проведене на теоретичному та емпіричному рівнях наукове дослідження комунікативної компетентності майбутніх менеджерів дозволилонам зробити наступні висновки:

**За першим завданням** було визначено сутність комунікативної компетентності як інтегральної якості особистості, розкрито її змістові характеристики та визначено структурні компоненти.

*Комунікативна компетентність* – це система внутрішніх ресурсів особистості (соціального інтелекту, ролей, комунікативних толерантних установок, здібностей, адаптивних можливостей, знань, умінь і навичок), необхідних для забезпечення ефективної комунікації в широкому колі ситуацій міжособистісної взаємодії у зв’язку з якоюсь діяльністю. Перш за все вона передбачає готовність і вміння встановлювати й підтримувати контакти з людьми на різній психологічній дистанції.

У наукових концепціях комунікативна компетентність постає або як самостійний вид в структурі загальної професійної компетентності спеціаліста, або як підструктура інших видів компетентностей (соціальної, психологічної, соціально-психологічної, міжособистісної, конфліктної та ін.) які, в свою чергу, входять до складу загальної компетентності спеціаліста.

Комунікативна компетентність менеджера має складну структуру, обумовлену змістом професійних дій, які він реалізує. У її складі виділяють такі компоненти: гностичний, орієнтувально-когнітивний, рефлексивний, мотиваційно-ціннісний, особистісно-регулятивний, операційно-поведінковий.

Дослідники за певних варіацій виділяють такі основні структурні характеристики (компетенції)комунікативної компетентності: точне і повне сприйняття й оцінка комунікативної ситуації (перцептивний компонент); система знань про спілкування, типологічні особливості мислення, організаторські й комунікативні здібності (когнітивний компонент); самоаналіз і адекватна самооцінка власної поведінки в процесі спілкування, орієнтація у власному психологічному потенціалі (рефлексивний компонент); налаштованість на позитивні якості партнера, розвинені особистісні якості: соціальний інтерес, толерантність, адаптивність, емоційна стійкість, локус контролю, емпатійність, комунікабельність, тактовність, увічливість та ін. (мотиваційно-ціннісний та особистісно-регулятивний компоненти); комунікативні уміння та навички як способи спілкування, що забезпечують його управління та регуляцію власної поведінки, асертивність, мобільний стиль спілкування (операційно-поведінковий компонент).

**За другим завданням** було підібрано комплекс методів та методик для діагностування рівня комунікативної компетентності майбутніх менеджерів, що виявляється у таких показниках: соціально-комунікативна незграбність / спритність; нетерпимість / терпимість до невизначеності, конформність, прагнення до кар’єрного зростання, уникнення невдач / досягнення успіху; фрустраційна толерантність / нетерпимість. У результаті бла підтверджена гіпотеза про те, що через недостатню увагу до розвитку комунікативної компетентності як професійно важливої якості під час навчання у ВНЗ переважна більшість її показників не перевищуватимуть меж середнього рівня. У 70% майбутніх менеджерів виявлено високий рівень *нетерпимості до невизначеності*. Цей рівень характеризується консервативністю, ригідністю мислення, упередженістю до нової інформації, що не відповідає або суперечить набутим знанням та досвіду. Високий рівень *конформності* та *мотивації уникнення невдач* виявляють 60 % магістрантів. Ці показники тісно пов’язані з низькою толерантністю до невизначеності. 40 % досліджуваних показали високий рівень *соціально-комунікативної* *незграбності*, що свідчить недостатньо розвинене почуття психологічного такту, гнучкості, делікатності. 45 % майбутніх менеджерів перебувають на низькому рівні фрустраційної толерантності, їм потрібно працювати над підвищенням порогів своєї терпимості, емоційної стійкості.

Кореляційний аналіз підтвердив припущення про значущий взаємозв’язок показників комунікативної компетентності з комунікативними установками та поведінковою толерантністю майбутніх менеджерів, рівень яких безпосередньо впливає на якість соціально-психологічної адаптації. Порівняно з дорослою нормативною вибіркою, майбутні менеджери мають значно інтолерантніші показники, які в півтора-два рази вищі за еталонні. Це, з одного боку, пояснюється широкою розповсюдженістю негативних інтолерантних умонастроїв у соціумі, віковими особливостями досліджуваних, а з іншого – недостатньою комунікативною компетентністю, порівняно обмеженим життєвим і професійним досвідом спілкування з різними психологічними типами людей, особливо у складних, напружених ситуаціях міжособистісної та міжгрупової взаємодії. Нестача досвіду, з одного боку, компенсується дією соціально-психологічних стереотипів, які дають хоч і узагальнений, однак занадто спрощений і здебільшого викривлений образ представників певних категорій людей, а з іншого боку, впливом негативних комунікативних установок, які виконують функцію психологічного захисту і спотворюють реальне сприйняття багатьох, людей, об’єктів і ситуацій.

**За третім завданням** ми встановили зв'язок між рівнем розвитку в майбутніх менеджерів комунікативної компетентності та особливостями їх соціально-психологічної адаптації, комунікативних установок та комунікативної толерантності.ми визначили параметри розвитку комунікативної компетентності майбутніх менеджерів.

У частини досліджуваних констатовано авторитарний та конформістський симтомокомплекси, що свідчать про обмеженість їх соціально-психологічної компетентності. Для усвідомлення негативних впливів цих стильових особливостей на майбутню кар’єру менеджера, його духовне й емоційне здоров’я потрібно задіювати механізми особистісної рефлексії, децентрації. Потребують вдосконалення уміння приймати індивідуальність іншого та самоприйняття. Потрібна робота і з гностичним та орієнтаційно-когнітивним компонентами комунікативної толерантності майбутніх менеджерів.

**За четвертим завданням** було визначено параметри розвитку комунікативної компетентності майбутніх менеджерів. Менеджер з високим рівнем комунікативної компетентності має знати норми і правила спілкування; орієнтуватися в закономірностях міжособистісного та групового спілкування; вільно передавати і сприймати інформацію ділового та ціннісно-смислового змісту; розуміти невербальну мову спілкування; вступати в контакт з іншими з урахуванням їх статусних, соціально-культурних і вікових характеристик; прогнозувати поведінку партнера; формувати свій особистий авторитет та стиль стосунків з людьми; ефективно впливати на людей, переконувати їх; правильно оцінити співрозмовника як особистість, як потенційного конкурента або партнера і обрати потрібну комунікативну стратегію; організовувати взаємодію учасників комунікації так, щоб це забезпечувало задоволеність від спільної діяльності та її ефективність; займати усвідомлену, активну, ініціативну толерантну позицію, орієнтовану на управління конфліктом.

**За п’ятим завданням** ми склали орієнтовну програму розвитку комунікативної компетентності магістрантів – майбутніх менеджерів на заняттях з психолого-педагогічних дисциплін. Вона передбачає розвиток комунікативної компетентності майбутніх менеджерів у двох аспектах:

1. в контексті загальної роботи з формування їх навчально-професійної компетентності використовуються як традиційні методи і прийоми, орієнтовані на розвиток спеціальних умінь (усні відповіді, виступи, доповіді, бесіди на семінарах і практичних заняттях, участь у дискусіях), рефлексивні методи, спрямовані на поглиблення досвіду аналізу різних ситуацій спілкування й комунікації, підвищення адекватності аналізу себе, партнера по спілкуванню;
2. формування засобом спеціально організованого тренінгу.

При цьому в процесі соціально-психологічної підготовки, тренінгу соціально-комунікативної компетентності необхідно брати до уваги цілісну особистість. Програма передбачає такі напрямки підвищення комунікативної компетентності менеджерів: 1) розширення та збагачення репертуару комунікативних технік та примноження фонду знань у сфері локальних (що виявляються в конкретних соціальних ситуаціях) комунікативних етикетів; 2) напрацювання досвіду з планування поведінки і реалізації комунікативних технік при вирішенні різноманітних комунікативних завдань; 3) аналіз надситуативних комунікативних установок та орієнтацій, а також поведінкових переваг майбутніх менеджерів і, за необхідності, робота з корекції їх змісту і спрямованості.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Ананьєв Б. Г. Человек как предмет познания / Б. Г. Ананьев. – Л. : Изд-во ЛГУ, 1968. – 339 с.
2. Андреева Г. М. Психология социального познания / Г. М. Андреева. – М. : Аспект-Пресс, 1997. – 239 с.
3. Андросова И. В. Структура и модель коммуникативной компетентности менеджера / И. В. Андросова // Молодой ученый. – 2015. – № 9. – С. 498 – 500.
4. Архипова С. П. Професійна компетентність і професійність соціального працівника: сутність і шляхи розвитку / С. П. Архипова // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. – 2004. – № 2. – С. 9-19.
5. Асейкина Л. С. Формирование фрустрационной толерантности у  
   иностранных студентов на начальном этапе обучения с позиции  
   компетентносного подхода / Л. С. Асейкина // Толерантное сознание и  
   формирование толерантных отношений (теория и практика): сб. научно-методич. ст. / РАН Моск. психол. социальный ин-т. ‒ М.: Мод ЭК, 2005. ‒ C. 50-73.
6. Аугустинавичуте А. Соционика. Психотипы. Тесты. / А. Аугустинавичуте. – М. : Изд-во АСТ, 1998. – 416 с.
7. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы [пер. с англ.]. – К. : Изд-во «ПРАМЕБ», 1992. – 384 с.
8. Болотова А. К. Психология коммуникаций /А. К. Болотова, Ю. М. Жуков. – М : Высшая школа экономики, 2015.
9. Борбич Н. В. Проблема соціальної компетентності в науковій літературі / Н.В. Борбич // Науковий вісник Волинського національного університету імені Лесі Українки. Серія: Педагогічні науки / гол. ред. І.О. Смолюк. – Луцьк : ВНУ імені Лесі Українки, 2011. – Зб. наук. праць. Частина 1, 2014. – Вип. 17. – С. 115 – 120.
10. Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком / А. А. Бодалев. – М., 1982. – 200 с.
11. Бодалев А. А. Психология общения / А. А. Бодалев. – М. : Изд-во "Институт практической психологии" ; Воронеж : НПО "Модек", 1996. – 256 с.
12. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других / В. В. Бойко. – М. : Информационно-издательский дом "Филинъ", 1996. – 472 с.
13. Бондаренко О. Ф. Психологічні особливості сучасної студентської молоді та проблеми професійної підготовки психологів-практиків / О. Ф. Бондаренко // Практична психологія та соціальна робота. – 2003. – № 7. – С. 8–11.
14. Братченко С. Образование: ненасилие, толерантность и гуманитарная експертиза / С. Л. Братченко // Век толерантности : науч.-публицист. вестник. – М. : МГУ, 2002. – Вып. 3–4.
15. Бурмистрова В. А. Соотношение личностных теорий и компетентностного подхода как психолого-педагогическая предпосылка воспитания личности студента [Электронный ресурс] / В. А. Бурмистрова // Современные проблемы психологии личности: теория и практика. – Режим доступа:

<http://psyjournals.ru/bozhovich/issue/30149_full.shtml>. – Название с экрана.

1. Вегерчук Н. Э. Понимание как ключевой компонент в социально-перцептивной компетентности руководителя / Н.Э. Вегерчук // Мир психологии. – 2001. – № 3. – С. 122 – 139.
2. Виноградов Р. И. Диалоговое обучение и развитие коммуникации / Р.И. Виноградов // Вестник высшей школы. – 1998. – № 12. – С. 33 – 36.
3. Воднева С. Н. Толерантность – профессионально важное качество менеджера / С. Н. Воднева // Современные проблемы науки и образования. – 2015. – № 5.
4. Войтенко Л. М. Теоретические основы развития коммуникативной компетентности в профессиональном становлении / Л. М. Войтенко // Гуманизация образования. – 2011. – № 1. – С. 15 – 31.
5. Гончарова-Горянська М. Соціальна компетентність: поняття, зміст, шляхи формування в дослідженнях зарубіжних авторів / М. Гончарова-Горянська // Рідна школа. – 2004. – № 7 – 8.
6. Горянська А. М. Психологічні особливості розвитку толерантності майбутніх вчителів. автореф. дис. на здобуття наук. ступ. канд. псих. наук: спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / Горянська А. М., К., 2013. – 20 с.
7. Горянська А.М. Психологія толерантності: методичні матеріали до спецкурсу / А.М. Горянська. – Ніжин: Видавництво НДУ ім.. М. Гоголя, 2012. – 158 с.
8. Гуленко В. В. Соционика для руководителя / В. В. Гуленко, А.В. Молодцов. – Кн.1. Введение в соционику. – К.: МЗУУП, 1993. – 128 с.
9. Гусев А. И. К проблеме измерения толерантности к неопределенности /А. И. Гусев // Практична психологія та соціальна робота. – 2007. – № 1. – С. 21–28.
10. Долинська Л. В. Формування комунікативної компетентності майбутніх менеджерів / Л. В. Долинська, В.П. Черевко [навч.-методичний посіб.] – К. : Вид-во «Логос». – 2001. – 100 с.
11. Долгова В. И. Эмпатия и коммуникативная компетентность / В.И. Долгова, Е.В. Мельник. – Челябинск : Изд-во «АТОКСО», 2007. – 253 с.
12. Доценко Е. Л. Психология манипуляции : феномены, механизмы и защита / Е. Л. Доценко. – СПб.: Речь, 2003.
13. Гусев А. И. Толерантность к неопределенности как составляющая личностного потенциала / А. И. Гусев // Личностный потенциал: структура и диагностика / Под ред. Д. А.Леонтьева. – М. : Смысл, 2011. – С. 300-330.
14. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение / Ю.Н. Емельянов ‒ 1985. ‒ 342 с.
15. Емельянов Ю. Н. Обучение паритетному диалогу / Ю. Н. Емельянов. – Л.: Изд-во ЛГУ, 1991. – 106 с.
16. Емельянов Ю. Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности / Ю. Н. Емельянов. – СПб, 1999. – 403 с.
17. Жуков Ю. М. Диагностика и развитие компетентности в общении: спецпрактикум по социальной психологии / Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская, П. В. Растянников. – М. : Академия, 2007. – 225 с.
18. Зазыкин В. Г. Менеджер: психологические секреты профессии / В.Г. Зазыкин, А.П. Чернышов. – М., 1992. – 163 с.
19. Зеер Э. Ф. Модернизация профессионального образования: компетентностный подход [учеб. пособие] / Э. Ф. Зеер. – М.: МПСИ, 2010. – 216 с.
20. Зеер Э. Ф. Психология профессий / Э. Ф. Зеер. – 4-е изд., перераб., доп. – М. : Академический проект : Фонд "Мир", 2006. – 336 с.
21. Зимняя И. А. Компетентностный подход. Каково его место в системе современных подходов к проблемам образования? (теоретико-методологический подход) / И. А. Зимняя // Высшее образование сегодня. ‒ 2006. ‒ №8. ‒ С. 21-26.
22. Иванов Д. А., Митрофанов K. Г., Соколов О. В. Kомпетентностный подход в образовании: проблемы, понятия, инструментарий: учебно-методическое пособие / Д. А.Иванов, К. Г. Митрофанов, О. В. Соколов. ‒ М.: АЖиППРО, 2005. ‒ 101 с.
23. Ішмуратов А. Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів / А. Т. Ішмуратов. – К. : Наукова думка, 1996. – 190 с.
24. Кавун Л. В. Толерантность в образовательном пространстве вуза : психологические механизмы её формирования / Л. В. Кавун // Мир науки, культуры, образования. – 2009. – № 5. – С. 267–271.
25. Каган М. С. Мир общения. Проблема межсубъектных отношений / М. С. Каган. – М. : Политиздат, 2010. – 319 с.
26. Каппони В. Сам себе психолог / В. Каппони, Т. Новак [пер. с чеш.] – СПб.: Питер, 1994.
27. Карамушка Л. М. Психологія управління закладами середньої освіти / Л. М. Карамушка. – К. : Ніка-Центр, 2000. – 332 с.
28. Карпов А. В. Психология рефлексивных механизмов деятельности / А.В. Карпов. – М., 2004.
29. Коломінський Н. Л. Психологія менеджменту в освіті (соціально-психологічний аспект) / Н. Л. Коломінський. – К.: МАУП, 2000. – 286 с.
30. Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи: бібліотека з освітньої політики : монографія / Н. М. Бібік, Л. С. Ващенеко, О. І. Локшина та ін. ; за заг. ред. О. В. Овчарук. – К. : К.І.С., 2004. – 112 с.
31. Комунікативна професійна компетентність як умова взаємодії соціального працівника з клієнтом / [за ред. А. Й. Капської]. – К.: ДЦССМ, 2003. – 87 с.
32. Корчагин В. Н. Системно-функциональная технология коммуникации / В.Н. Корчагин // Педагогическое образование и наука. – 2009. – № 10. – С. 97–102.
33. Костючков С. К. Компетентність як інтегральний соціально-особистісний поведінковий феномен: філософсько-освітній контекст / С. К. Костючков // Грані. ‒ 2015. ‒ № 8.
34. Культура русской речи [уч. для вузов] / С.И. Виноградов, О.В. Платонова и др. [Под ред. Л. К. Граудиной, Е.Н. Ширяева] – М.: Изд. группа НОРМА-ИНФРА, 1999. – 560 с.
35. Куницина В. Н. Межличностное общение / В.Н. Куницина, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб : Питер, 2011. – 348 с.
36. Лабунская В. А. Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция. [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений] / В.А. Лабунская, Ю. А. Менджерицкая, Е. Ю. Бреус. – М.: Изд. центр «Академия», 2001. – 288 с.
37. Лабунская В. А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. – Роств н/Д: Феникс, 1999. – 608 с.
38. Лебедєв, О. Є. Компетентнісний підхід в освіті / О.Є. Лебедєв // Шкільні технології. ‒ 2004. ‒ № 5. ‒ С. 3-12.
39. Леонтев А. А. Психология общения / А. А. Леонтьев [ 2-е изд., испр. и доп.] – Смысл , 1997. – 365с. – (Сер. «Психология для студента»).
40. Лєпіхова Л. Соціально-психологічна компетентність у педагогічній взаємодії / Л. Лєпіхова // Вища освіта України. – 2004. – №3. – С. 87–102.
41. Лєпіхова Л. А. Соціально-психологічна компетентність у цілеспрямованій поведінці особистості / Л. А. Лєпіхова // Практична психологія та соціальна робота. – 2006. – № 2. – С. 65-69.
42. Нечаев Н. Н. Формирование коммуникативной компетенции как условие становления профессионального сознания специалиста / Н. Н. Нечаев, Г. И. Резницкая. – Вестник УРАО. – 2002. – № 1. – С. 3 – 21.
43. Максименко С. Д. Психологія в соціальній та педагогічній практиці: методологія, методи, програми, процедури / С. Д. Максименко. – К. : Наук. Думка, 1998. – 226 с.
44. Маслова Е. С. Психологические портреты менеджеров с разным уровнем психологической компетентности / Е. С. Маслова // Гуманизация образования. – 2016. – № 5. – С. 56 – 64.
45. Маркова А. К. Психология профессионализма / А. К. Маркова. – М. : Межд. гум. фонд "Знание". – 1996. – 308 с.
46. Матьяш О. А. Межличностная коммуникация // Межличностная коммуникация: теория и жизнь / под ред. О. И. Матьяш. – СПб, 2011. – С. 91 – 146.
47. Митина Л. М. Психология развития конкурентноспособной личности / Л.М. Митина. – 2-е изд., стер. – М. : Моск. психол.-социальный институт, 2003. – 400 с.
48. Мудрик А. В. Коммуникативная культура личности / А .В. Мудрик, О. С. Гозман // Базовая культура: теоретические и методические проблемы. – М. : АПН СССР, 1989. – С. 56 – 67.
49. Мудрик А. К. Соціальний інтелект та соціальна компетентність / А.К. Мудрик // Практична психологія та соціальна робота. – 2006. – № 3. – С. 4–6.
50. Овчарук О. В. Розвиток компетентнісного підходу: стратегічні орієнтири міжнародної спільноти / О. В. Овчарук // Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи. – К. : К.І.С., 2004. – 112 с.
51. Орбан-Лембрик Л. Е. Компетентність особистості як соціально-психологічний феномен / Л. Е. Орбан-Лембрик // Збірник наукових праць: філософія, соціологія, психологія. – Івано-Франківськ : ВДВ ЦІТ, 2007. – Вип. 12.
52. Орбан-Лембрик Л. Е. Особистість у контексті соціально-психологічної парадигми / Л. Е. Орбан-Лембрик // Соціально-психологічний вимір демократичних перетворень в Україні. – К., 2003. – С. 378 – 391.
53. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія [підручник: у 2 кн.] Кн. 1 : Соціальна психологія особистості і спілкування / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К. : Либідь, 2004. – 448 с. (Альма-матер).
54. Основы конструктивного общения : методическое пособие для преподавателей / Т. Г. Григорьева, Л. В. Линская, М. В. Усольцева ; под ред. Ю. М. Забродина, М. В. Поповой. – Новосибирск : Изд-во ун-та ; М. : Совершенство, 1997. – 168 с. – (Психология в школе).
55. Павлова И. Д. Коммуникативная семантика речи / И. Д. Павлова // Психол. журнал. – 1991. – № 2. – С. 105 – 113.
56. Пашукова Т. И. Децентрация в условиях кооперативного и конку­рентного взаимодействия : автореф. дис. докт. психол. наук : спец. 19.00.05 Социальная психология" / Т. И. Пашукова. – М., 1985. – 22 с.
57. Петровская Л. А. К вопросу о природе конфликтной компетентности / Л.А. Петровская // Вестник МГУ – Сер. «Психология». – 1997. – № 4.
58. Петровская Л. А. Компетентность в общении : социально-психологи-ческий тренинг / Л. А. Петровская. – М. : Изд-во МГУ, 1989. – 216 с.
59. Почебут Л. Г. Межкультурная коммуникативная компетентность как выражение человеческих отношений / Л. Г. Почебут // Психологический журнал. – 2013. – Т. 34. – № 4. – С. 5 – 15.
60. Почебут Л. Г. Межкультурная коммуникативная компетентность : толерантность или ассертивность / Л. Г. Почебут // Вестник Удмуртского ун-та. – Сер. «Философия. Психология. Педагогика». – 2017. – Т. 27, Вып. 2. – С. 189 – 195.
61. Равен Дж. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация / Дж. Равен. – М. : Когито-Центр, 2002. – 396 с.
62. Рогов Е. И. Психология общения./ Е. И. Рогов // – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2004. – 336 с. (Азбука психологии).
63. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е. В. Сидоренко. – СПб. : Речь, 2010. – 208 с.
64. Снетков В. М. Психология коммуникаций в организациях / В. М. Снетков. – М.: Институт Общегуманитарных исследований, 2008. – 192 с.
65. Согачева О. В. Теория и практика коммуникационного менеджмента // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. – 2013. – № 3. – С. 219 – 221.
66. Сысоева Е. Э. Формирование коммуникативной компетенции в средней школе / Е. Э. Сысоева // Педагогика. – 2007. – № 5. – С. 6 – 15.
67. Тесты и методики деловых игр для менеджера : Сборник / А. Б. Бобровский, И. А. Грабская. – К.: МЗУУП, 1994. – 102 с.
68. Труфанов С. А. Формирование и удержание ключевых компетенций организации в системе конкурент-менеджмента. Ростов н/Д: Профпресс, 2014. – 232 с.
69. Федорчук В. М. Соціально-психологічний тренінг «Розвиток комунікативної компетентності викладача» [навч.-метод. посібник] / В. М. Федорчук. – Камянець-Подільський: Абетка, 2003. – 240 с.
70. Федосеев Д. Основы психологии общения / Д. Федосеев. – М., 2000.
71. Филатова Е. С. Искусство понимать себя и окружающих / Е. С. Филатова. – СПб. : Дельта, 1999. – 368 с.
72. Хабермас Ю. Моральное сознание и коммуникативное действие / Ю.Хабермас. – СПб. – 2000. – 380 с.
73. Хараш А. У. Личность в общении / А. У. Хараш // Общение и оптимизация совместной деятельности. – М.: Изд-во МГУ, 1987. – С. 30 – 41.
74. Хасан Б. И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность / Б.И. Хасан. – Красноярск, 1996.
75. Хуторской А. В. Ключевые компетенции как результат личностно ориентированной парадигмы образования // Народное образование. – 2003. – № 2. – С. 58 – 64.
76. Черевко В. П. Теоретичні основи підвищення комунікативної компетентності майбутнього менеджера / В. П. Черевко. – Психологія. Зб. наукових праць. Вип. 12. – НПУ ім. М. П. Драгоманова. – 2001. – С. 287 – 297.
77. Черезова О. І. Комунікативна компетентність як інтегральна якість особистості / О. І. Черезова. – Науковий вісник Херсонського державного університету, 2014.– Вип.1. – Т.1. – С. 103 – 107.
78. Чирков В. И. Самодетерминация и внутренняя мотивация поведения человека // Вопросы психологии. – 1996. – № 3. – С. 116 – 130.
79. Чудова Н. В. Влияние личностных характеристик субъекта на его представление об идеальном партнере по общению / Н. В. Чудова // Психол. журнал. – 1993. – № 3. – С. 28 – 37.
80. Шабатура Л. Н. Становление социальной компетентности личности в процессе гуманизации профессионального образования: дис. канд. философ. наук / Л. Н. Шабатура. – Омск, 1996. – 167с.
81. Шадриков В.Д. Новая модель специалиста: инновационная подготовка и компетентностный подход / В. Д. Шадриков // Высшее образование сегодня. – № 8. – С. 26 – 37.
82. Шапарь В. Б. Словарь практического психолога / В.Б. Шапарь. – М.: АСТ, 2004. – 734 с.
83. Шегда А. В. Основы менеджмента [учеб. пособие] / А. В. Шегда. – К. : Тов-во «Знання», КОО, 1998. – 59 с.
84. Шибутани Т. Социальная психология / Т. Шибутани. – Ростов н/Д : Феникс, 1999. – 544 с.
85. Щекин Г. В. Как эффективно управлять людьми: психология кадрового менеджмента / Г. В. Щекин. – К.: МАУП, 1999. – 400 с.
86. Щербакова Т. Н. Психологическая компетентность предпринимателя как субъекта социального взаимодействия / Т. Н. Щербакова, Л. В. Седлецкая. – Ростов н/Д.: СКНЦ ВШ, 2004. – 191с.
87. Эриксон Э. Идентичность: юность и кризис / Э. Эриксон ; пер. с англ. / общ. ред. и предисл. А. В. Толстых. – М. : Изд. группа "Прогресс", 1996. – 340 с.
88. Якиманская И. С. Личностно-ориентированное обучение в современной школе / И. С. Якиманская. – М. : Сентябрь, 1996. – 96 с.
89. Ясперс К. Комунікація / К. Ясперс // Першоджерела комунікативної філософії. – К., 1996. – С.132–148.
90. Якобсон П. М. Общение людей как социально-психологическая проблема / П. М. Якобсон. – М. : Знание, 1973. – 32 с.
91. McClelland, D. C. Testing for competence rather than for «intelligence» // American Psychologist. — 1973. — Vol. 28. — P. 1—14.
92. White R.W.Motivation reconsidered: The concept of competence // Psychol. Rev. 1959. V. 66. P. 297-333.

**Додаток А**

**Тест – питальник оцінки соціально-комунікативної компетентності**

Інструкція до тесту: Перед Вами ряд висловлювань про особливості поведінки, звичок та поглядів людей. Вирішіть для себе, чи згодні Ви з кожним з даних висловлювань чи ні. Тут немає «правильних» та «неправильних» відповідей. Намагайтеся дати першу відповідь, що спала Вам на думку.

1.Если в разговоре неожиданно возникает большая пауза, мне часто ничего не приходит на ум, чтобы спасти ситуацию.

2. Мне досадно, что другие более удачливы, чем я.

3. Мне приятно, если я должен высказать мнение по какому-то делу, не зная, что другие думают об этом.

4.Я быстро теряю самообладание, но так же быстро беру себя в руки.

5.Человек с неясным или гнусавым произношением раздражает меня.

6. На вечеринке, в кругу малознакомых людей я тоже могу внести вклад в то, чтобы вечер удался.

7. Я ещё не достиг той должности, которую я заслуживаю по результатам своей работы.

8. Я смущаюсь, когда меня представляют известному деятелю, потому что не знаю, что он обо мне подумает.

9.Я могу так рассвирепеть, что, например, бью посуду.

10.Я часто пасую перед трудностями, прежде чем возьмусь за дело.

11.В отпуске я редко знакомлюсь с другими людьми.

12.Я не люблю быть в центре внимания.

13. Если я сам не могу принять решение по важному личному вопросу, то действую по совету пожилого уважаемого человека.

14. Если я прихожу в ярость, то разряжаюсь, выполняя такую физическую работу, как, например, рубка дров.

15.Я придаю большое значение тому, что другие обо мне думают.

16. Мне легче тогда, когда мне говорят, что нужно сделать, чем в том случае, когда я сам должен руководить.

17.Мне трудно подружиться с кем-нибудь.

18. В большинстве случаев я всегда вижу сначала хорошие стороны человека или дела.

19.Принимая решение, я спокойно взвешиваю все «за» и «против».

20.Время от времени я теряю терпение и свирепею

21. Я с удовольствием берусь за такие задания, при которых другие люди находятся в моем подчинении.

22.Я легко отказываюсь от намерения, если другие об этом невысокого мнения.

23. В обществе я могу непринужденно беседовать с людьми, которых я никогда не видел

24. У меня нет настоящих друзей.

25. Я часто вижу сначала плохие или слабые стороны человека или дела.

26.Мне было бы приятно, если бы другие восхищались мной.

27. У меня часто бывает плохое настроение.

28. Мне лучше, если я могу присоединиться к мнению других.

29. В целом, я спокоен и меня нелегко вывести из себя.

30. У меня редко бывают гости.

31. Я чувствую себя ущемленным, когда других повышают в должности.

32. В решительных ситуациях часто внутренне беспокойство заставляет меня принимать быстрое решение.

33. Я присоединяюсь к мнению трудового коллектива, как правило, лишь тогда, когда большинство его одобрит.

34.Меня редко приглашают в гости.

35. как правило, я отношусь к людям скептически и недоверчиво.

36.Я с удовольствием хожу на фестиваль или другие веселые празднества.

37. Чаще всего я уверенно смотрю в будущее.

38. На производственных совещаниях я обычно присоединяюсь к мнению начальства.

39. В поездках я почти не беседую с попутчиками.

40.Меня угнетает, если я должен откладывать принятые решения.

41. Я охотно даю указания.

42. Если в трудовом коллективе возникают разногласия, я держусь в стороне.

43. Если я здорово рассвирепею, то часто теряю самообладание.

44.Чаще всего я нахожу, что жизнь стоит того, чтобы жить.

45. Я охотно провожу свой досуг с друзьями или в группах по интересам.

46.Меня тревожит то обстоятельство, что я не знаю, что меня ждет в жизни.

47. Если я хорошо подумаю, то скорее склонен что-то критиковать, чем признавать.

48. Мне нравится, что другие делают то, что я от них требую.

49. Мне не нравится, когда в книгах или в фильмах действие в конце остается незавершённым или кончается иначе, чем я ожидал.

50. Я - оптимист.

51. Часто у меня выскакивают замечания, которые я лучше бы «проглотил»

52. Мне трудно установить контакт между людьми, которые не знают друг друга.

53.Когда я в ярости, то говорю неслыханные вещи.

54.Я скучаю, когда другие веселятся.

55.Чаще всего я нахожу бессмысленным преследовать личные цели: все равно получается иначе.

56.Я избегаю общения с людьми, о которых не знаю, что и подумать.

57.У меня нет никаких особенных интересов, так как ничто по-настоящему не доставляет удовольствия.

58.Часто я не могу совладать со своим раздражением и бешенством.

59. Я – коммуникабельный и открытый человек.

60. Я стремлюсь превосходить других.

61. По отношению к другими я отзывчив и обязателен.

62. Ежедневные трудности часто лишают меня покоя.

63. Я везде быстро завязываю знакомства.

64. Прежде чем высказать свое мнение, я сначала проверяю, что об этом думают другие.

65. Неожиданный гость часто бывает для меня некстати.

66.На должности, соответствующей моим притязаниям, я мог бы по-настоящему развернуться.

67. Я считаю, что лучше никому не доверять.

68. Я могу хорошо настроиться на неожиданный визит.

69. К сожалению, я отношусь к тем, кто часто приходит в бешенство.

70. Я редко бываю в подавленном, плохом настроении.

71. Я легко теряю хладнокровие. когда на меня нападают.

72. Я думаю, что популярность меня бы не тяготила.

73. Я могу во всех сторонах жизни найти что-нибудь хорошее.

74. Часто я сам отказываю себе в исполнении желаний, чтобы избежать разочарований.

75.Я лучше примирюсь с чем-то, чем дам дойти делу до спора.

76. Я редко нахожу нужные слова, когда мне кого-нибудь представляют.

77.Я не люблю ещё раз обдумывать решения.

78. Я редко могу по-настоящему радоваться.

79. Мне трудно внести оживление в общество.

80. Если мне что-то не удается, я думаю: в следующий раз получится лучше.

81. Мне нравится, когда другие просят у меня совета.

82. Я буду лучше сам по себе, тогда мне не придется разочаровываться.

83. Я не люблю дел, решение которых предоставляют будущему и выжидают, как они будут развиваться.

84. При хороших известиях я всегда боюсь, что при ближайшем рассмотрении в деле окажется загвоздка.

85.К новым коллегам я чаще могу привыкнуть спустя лишь длительное время.

86.Часто я высказываю угрозы, которые не воспринимаю всерьёз.

87.огда меня несправедливо критикуют, я скорее с этим соглашаюсь, чем защищаюсь.

88.Часто я, не подумав, говорю что-то, а потом раскаиваюсь.

89.Меня беспокоит, что я не знаю точно, что другие обо мне думают.

90. Когда на меня наваливаются события, на которые я не имею влияния, тоя я люблю сюрпризы.

91.Я чаще всего признаю правоту других, хотя не разделяю их мнения.

92. Я радуюсь общению.

93.Для меня обременительно, если мой распорядок дня нарушают непредвиденные события.

94.Я быстро капитулирую, если что-то не удается.

95.Мои будни, в целом, интересны и содержательны.

96.Непредвиденные события часто приводят меня в замешательство.

97.Когда мне кто-то что-то обещает, я опасаюсь, что это не получится.

98. Мне не нравится, что я по статусу должен выполнять распоряжения людей, которые меньше меня понимают.

99.Неловкую ситуацию, в которую кто-то попадает, я могу обыграть таким образом, что другими это не бросится в глаза.

100. Часто я нервничаю из-за кого-нибудь.

101. Я люблю знать заранее, кто будет на званом ужине, на который я приглашен, и кА он будет проходить.

102. Я избегаю критиковать своего начальника, хотя иногда это необходимо.

103. Меня беспокоит, когда у знакомых или друзей, к которым я приглашен, я встречаю незнакомых людей.

104. Часто я слишком быстро сержусь на других.

105.Когда со мной заговаривает незнакомый человек, я часто не знаю, что сказать.

106.При неудачах я, как правило, боюсь за свой авторитет.

107. Я часто сомневаюсь в своих способностях.

108. Я охотно бы стал знаменитостью.

109.Я часто чувствую себя как пороховая бочка перед взрывом.

110. Мне неприятно, когда мой супруг приглашает гостей без моего ведома.

111.Когда я получаю новое задание, я часто думаю, что не осилю его.

112. Я охотно беседую с людьми, когда предоставляется возможность.

113.Я не утаиваю свое мнение.

114. Я думаю, что другие относятся ко мне предвзято.

115. Я охотно пробую что-то, если с самого начала исход неизвестен.

116. Мне нравится, когда мне дают почувствовать, что без меня не обойтись.

117.Я могу втянуть в разговор незнакомых людей.

118.Я спокойно ожидаю решения любого вопроса, даже если он важен для меня.

119.Я быстро капитулирую.

120. По сравнению с произведенной мною работой я должен заслуживать большего признания.

121.Мне трудно вести беседу с незнакомым человеком.

122. Мои чувства легко оскорбить.

123. Прежде чем занять позицию в каком-либо вопросе, я жду, пока не узнаю мнение остальных.

124.Со знакомыми, которых долго не видел, я неохотно разговариваю первым.

125. Чаще всего мне трудно спокойно выбрать из нескольких вещей или возможностей.

126.Я склонен во время спора говорить громче, чем обычно.

127. Чаще всего я придерживаюсь пословицы «Смелость города берет»

128.Я охотно вошел бы в круг людей, которые принимают важные решения.

129. Я склонен к тому, чтобы или быстро защищать, или осуждать людей.

130. Если бы я мог повторить свое становление, то я бы быстрее достиг того положения, которое сегодня мне ещё не дано.

131. Я могу припомнить, что как-то раз был так взбешен, что взял первую попавшуюся мне вещь и разбил её.

132. Я, как правило, придерживаюсь принципа: сначала подумай, потом сделай

133. Я должен больше делать для того, чтобы найти то признание, которого я заслуживаю

**Обробка та інтерпретація результатів.**

**Ключ до тесту:**

**Соціально-комунікативна незграбність (СКН):**

-Відповіді «так» 1, 11, 17, 24, 30, 34,39, 52, 65, 76, 85, 103, 105, 110, 121, 125.

-Відповіді «ні» 6, 23, 36, 45, 59, 61, 62, 68, 79, 92, 99, 112, 117.

Усього 29 питань.

**Нетерпимість до невизначеності (НН)**

- Відповіді «так» 5,8,13, 32, 40, 46, 49, 56, 77, 83, 89, 93, 96, 101, 124, 129.

- Відповіді «ні» 19, 90, 115, 118, 132.

Усього 21 питань.

**Конформність (К)**

- Відповіді «так» 15, 16, 22, 28, 33, 38, 42, 64, 75, 87, 91, 102, 123.

- Відповіді «ні» 3.

Усього 15 питань.

**Прагнення до статусного зростання (ПСР)**

- Відповіді «так» 2,7, 21, 26, 31, 41, 48, 60, 66, 72, 81, 98, 106, 108, 116, 120, 128, 130,133.

- Відповіді «ні» 12.

Усього 20 питань.

**Орієнтація на уникнення невдач (УН)**

- Відповіді «так» 10, 25, 27, 35, 47, 54, 55, 57, 67, 74, 78, 82, 84, 94, 97, 107, 11,114, 119.

- Відповіді «ні» 18, 37, 44, 50, 70, 73, 80, 95, 127.

Усього 28 питань.

**Фрустраційна нетолерантність**

- Відповіді «так» 4, 9, 14, 20, 43, 51, 53, 58, 63, 69, 71, 86, 88, 100, 104, 109, 122, 126, 131.

- Відповіді «ні» 29.

Усього 20 питань.

Д**одаток Б**

Методика діагностики комунікативної толерантності В.В.Бойка

Інструкція: Нижче наводяться судження, скористайтеся оцінками від 0 до 3 балів, щоб виразити, наскільки вірно вони вас характеризують: 0 балів – зовсім невірно, 1 бал – вірно в деякій мірі, 2 бали – вірно значною мірою, 3 – абсолютно вірно. Будьте щирі.

1.1. Повільні люди зазвичай діють мені на нерви.

1.2. Мене дратують метушливі, непосидючі люди.

1.3. Шумні дитячі ігри переношу важко.

1.4. Оригінальні, нестандартні, яскраві особи найчастіше впливають на мене негативно.

1.5. Бездоганна в усіх відношеннях людина змусила б мене насторожитися.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––

2.1. Мене зазвичай виводить з рівноваги нетямущий співрозмовник.

2. 2. Мене дратують любителі поговорити.

2. 3. Я б обтяжувався розмовою з байдужим для мене попутником в потягу, літаку, якщо він проявить ініціативу.

2.4. Я б обтяжувався розмовами випадкового попутника, який поступається мені за рівнем знань і культури.

2.5. Мені важко порозумітися з партнерами іншого інтелектуального рівня, ніж мій.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––

3.1. Сучасна молодь викликає неприємні почуття своїм зовнішнім виглядом (зачіски, косметика, наряди).

3.2. Так звані "нові росіяни" зазвичай справляють неприємне враження або безкультурністю, або здирництвом.

3.3. Представники деяких національностей у моєму оточенні відверто несимпатичні мені.

3.4. Є тип чоловіків(жінок), яких я не виношу.

3.5. Терпіти не можу ділових партнерів з низьким професійним рівнем.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––

4.1. Вважаю, що на грубість потрібно відповідати тим самим.

4.2. Мені важко приховати, якщо людина мені чимось неприємна.

4.3. Мене дратують люди, які у спорі прагнуть наполягти на своєму.

4.4. Мені неприємні самовпевнені люди.

4.5. Зазвичай мені важко утриматися від зауваження на адресу озлобленої або нервової людини, яка штовхається в транспорті.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––

5.1. Я маю звичку повчати оточуючих.

5.2. Невиховані люди обурюють мене.

5.3. Я часто ловлю себе на тому, що намагаюся виховувати кого–небудь.

5.4. Я за звичкою постійно роблю кому–небудь зауваження.

5.5. Я люблю командувати близькими.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––

6.1. Мене дратують люди похилого віку, коли в годину пік вони опиняються в міському транспорті або в магазинах.

6.2. Жити в номері готелю зі сторонньою людиною для мене просто тортури.

6.3. Коли партнер не погоджується в чомусь з моєю правильною позицією, то зазвичай це дратує мене.

6.4. Я проявляю нетерпіння, коли мені заперечують.

6.5. Мене дратує, якщо партнер робить щось по–своєму, не так, як мені хочеться.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––

7.1. Зазвичай я сподіваюся, що моїм кривдникам дістанеться по заслугам.

7.2. Мені часто докоряють у буркотливості.

7.3. Я довго пам’ятаю заподіяні мені образи тими, кого я ціную і поважаю.

7.4. Не можна прощати товаришам по службі нетактовні жарти.

7.5. Якщо діловий партнер ненавмисно вразить моє самолюбство, я на нього все ж ображусь.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––

8.1. Я засуджую людей, які звикли жалітися кожному.

8.2. Внутрішньо я не схвалюю колег(приятелів), які при слушній нагоді розповідають про свої хвороби.

8.3. Я намагаюся ухилятися від розмови, коли хтось починає скаржитися на своє сімейне життя.

8.4. Зазвичай я без особливої уваги вислуховую сповіді друзів (подруг).

8.5. Мені іноді подобається подратувати кого–небудь з рідних або друзів.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––

9.1. Як правило, мені важко йти на поступки партнерам.

9.2. Мені важко ладнати з людьми, у яких поганий характер.

9.3. Зазвичай я важко пристосовуюся до нових партнерів по спільній роботі.

9.4. Я утримуюся від стосунків з дещо дивними людьми.

9.5. Найчастіше я з принципу наполягаю на своєму, навіть якщо розумію, що партнер правий.

Обробка результатів: За кожним стовпчиком підраховується сума балів (1.1+1.2+1.3+1.4+1.5= ∑ (сума), 2.1+2.2+2.3+2.4. +2.5= ∑ (сума) і т. д.).

Аналіз результатів:

Дана методика дозволяє дослідити наступні умонастрої (умонастрій є особливим видом стійкого настрою почуттів, які ґрунтуються навколо деяких ідейних установок і визначають спосіб сприйняття й оцінки людиною навколишньої дійсності, а також спрямованість її вольових прагнень та інтересів):

1. уміння розуміти та приймати індивідуальність іншого;
2. тенденції оцінювати інших, орієнтуючись на себе в якості еталону;
3. категоричності або консерватизму в оцінках людей.

Дана методика також спрямована на дослідження таких поведінкових ознак:

1. рівень прояву схильності підганяти партнерів під себе;
2. нетерпимості до стану фізичного або психічного дискомфорту у партнера;
3. уміння приховувати неприємні почуття при зустрічі з некомунікабельними якостями партнерів;
4. схильності перевиховувати партнера;
5. уміння вибачати іншому його помилки;
6. адаптивних здібностей у взаємодії з людьми.

За кожною з цих шкал досліджуваний може набрати максимум 15 балів: від 0 до 5 – показник толерантного рівня, від 6 до 10 балів – середній рівень толерантності, від 11 до 15 – інтолерантний рівень.

Загальний показник комунікативної толерантності (ЗКТ) має діапазон від 0 до 135 балів. Відповідно піддослідні, які отримали від 0 до 45 балів, мають толерантний рівень ЗКТ, від 46 до 90 балів – середній рівень ЗКТ, від 91 до 135 балів – інтолерантний рівень ЗКТ.

**Додаток В**

**Методика діагностики комунікативної установки В. В. Бойка**

Інструкція: Вам потрібно прочитати кожне із запропонованих нижче суджень і відповісти "так" або "ні", погоджуючись або не погоджуючись з ними. Будьте уважні й щирі:

1. Мій принцип в стосунках з людьми: довіряй, але перевіряй.

2. Краще думати про людину погано і помилитися, аніж навпаки (думати добре і помилитися).

3. Високопосадовці, як правило, спритні люди і хитруни.

4. Сучасна молодь розучилася переживати глибоке почуття любові.

5. З роками я став більш потайним, тому що часто доводилося страждати через свою довірливість.

6. Практично у будь-якому колективі зустрічаються заздрість або підсиджування.

7. Більшості людей бракує співчуття до інших.

8. Більшість працівників на підприємствах і в установах намагаються прибрати до рук все, що погано лежить.

9. Переважна частина підлітків сьогодні вихована гірше, ніж будь-коли.

10. У моєму житті часто зустрічалися цинічні люди.

11. Буває так: робиш добро людям, а потім шкодуєш про це, тому що вони платять невдячністю.

12. Добро має бути з кулаками.

13. З нашим народом можна побудувати щасливе суспільство в недалекому майбутньому.

14. Нерозумних навколо себе бачиш частіше, ніж розумних.

15. Більшість людей, з якими доводиться мати ділові стосунки, розігрують з себе порядних, але по суті вони інші.

16. Я дуже довірлива людина.

17. Мають рацію ті, хто вважає: потрібно більше боятися людей, а не звірів.

18. Милосердя в нашому суспільстві в найближчому майбутньому залишиться ілюзією.

19. Наша дійсність робить людину стандартною, безликою.

20. Вихованість в моєму оточенні на роботі - рідкісна якість.

21. Якби у моєму місті було метро, то я практично завжди зупинявся би, щоб дати на прохання перехожого жетон для метро в обмін на гроші.

22. Більшість людей підуть на аморальні вчинки заради особистих інтересів.

23. Люди, як правило, безініціативні в роботі.

24. Літні люди у більшості показують свою озлобленість кожному.

25. Більшість людей на роботі люблять попліткувати один про одного.

Обробка результатів:

Показники комунікативної установки:

1. *Завуальована жорстокість в стосунках до людей, в судженнях про них*. Ключ: (у дужках вказується кількість балів, що нараховуються за відповідний варіант) : 1 – так (3), 6 – так (3), 11 – так (7), 16 – ні (3), 21 – ні (4).

2. *Відкрита жорстокість у ставленні до людей*. Ключ: 2 – так (9), 7 – так (8), 12 – так (10), 17 – так (10), 22 – так (8).

3. Обгрунтований негативізм в судженнях про людей.

Ключ: 3 – так (1), 8 – так (1), 13 – ні (1), 18 – так (1), 23 – так (1).

4. *Буркотіння.* Ключ: 4 – так (2), 9 – так (2), 14 – так (2) 19 - так (2), 24 - так (2).

5. *Негативний особистий досвід спілкування з оточенням*. Ключ: 5 – так (5), 10 – так (5), 15 – так (5), 20 – так (4), 25 – так (1).

Аналіз результатів:

Загальний показник комунікативної установки (ЗКУ) має діапазон від 0 до 100 балів.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показники | Максимум балів | Отримані бали | Відсоток від максимуму |
| Завуальована  жорстокість | 20 |  |  |
| Відкрита жорстокість | 45 |  |  |
| Обгрунтований негативізм | 5 |  |  |
| Буркотіння | 10 |  |  |
| Негативний досвід спілкування | 20 |  |  |
| Усього: | 100 |  |  |

Відповідно досліджувані, які отримали від 0 до 33 балів, мають толерантний рівень ЗКУ, від 34 до 66 балів – середній рівень ЗКУ, від 67 до 100 балів – інтолерантний рівень ЗКУ.

**Додаток Г**

**Методика дослідження соціально - психологічної адаптації**

**К. Роджерса - Р. Даймонда**

*Процедура дослідження*

В опитувальнику містяться висловлювання про людину – її переживання, думки, звички, стиль поведінки. Усі ці висловлювання потрібно співвіднести з власною думкою про себе – «якою мірою це висловлювання може бути віднесено до мене».

У бланку слід зазначити відповідь, базуючись на таких оцінках:

0 – 0 - це мене зовсім не стосується;

1 – це мене не стосується;

2 – мабуть, це мене не стосується;

3 – не знаю, чи це мене стосується;

4 – це схоже на мене, але маю сумніви;

5 – це схоже на мене;

6 – це точно я.

*Текст методики (російською мовою).*

1. Испытывает неловкость, когда вступает с кем-нибудь в разговор.

2. Нет желания раскрываться перед другими.

3. Во всем любит состязание, соревнование, борьбу.

4. Предъявляет к себе высокие требования.

5. Часто ругает себя за сделанное.

6. Часто чувствует себя униженным.

7. Сомневается, что может нравиться кому-нибудь из лиц противоположного пола.

8. Свои обещания выполняет всегда

9. Теплые, добрые отношения с окружающими.

10. Человек сдержанный, замкнутый; держится ото всех чуть в стороне.

11. В своих неудачах винит себя.

12. Человек ответственный; на него можно положиться.

13. Чувствует, что не в силах хоть что-нибудь изменить, все усилия напрасны.

14. На многое смотрит глазами сверстников.

15. Принимает в целом те правила и требования, которым надлежит следовать.

16. Собственных убеждений и правил не хватает.

17. Любит мечтать – иногда прямо среди бела дня. С трудом возвращается от мечты к действительности.

18. Всегда готов к защите и даже нападению: «застревает» на переживаниях обид, мысленно перебирая способы мщения.

19. Умеет управлять собой и собственными поступками, заставлять себя, разрешать себе; самоконтроль для него - не проблема.

20. Часто портится настроение: накатывает уныние, хандра.

21. Все, что касается других, не волнует: сосредоточен на себе; занят собой.

22. Люди, как правило, ему нравятся.

23. Не стесняется своих чувств, открыто их выражает.

24. Среди большого стечения народа бывает немножко одиноко.

25. Сейчас очень не по себе. Хочется все бросить, куда-нибудь спрятаться.

26. С окружающими обычно ладит.

27. Всего труднее бороться с самим собой.

28. Настораживает незаслуженное доброжелательное отношение окружающих.

29. В душе — оптимист, верит в лучшее.

30. Человек неподатливый, упрямый; таких называют трудными.

31. К людям критичен и судит их, если считает, что они этого заслуживают.

32. Обычно чувствует себя не ведущим, а ведомым: ему не всегда удается мыслить и действовать самостоятельно.

33. Большинство из тех, кто его знает, хорошо к нему относится, любит его.

34. Иногда бывают такие мысли, которыми не хотелось бы ни с кем делиться.

35. Человек с привлекательной внешностью.

36. Чувствует себя беспомощным, нуждается в ком-то, кто был бы рядом.

37. Приняв решение, следует ему.

38. Принимает, казалось бы, самостоятельные решения, не может освободиться от влияния других людей.

39. Испытывает чувство вины, даже когда винить себя как будто не в чем.

40. Чувствует неприязнь к тому, что его окружает.

41. Всем доволен.

42. Выбит из колеи: не может собраться, взять себя в руки, организовать себя.

43. Чувствует вялость; все, что раньше волновало, стало вдруг безразличным.

44. Уравновешен, спокоен.

45. Разозлившись, нередко выходит из себя.

46. Часто чувствует себя обиженным.

47. Человек порывистый, нетерпеливый, горячий: не хватает сдержанности.

48. Бывает, что сплетничает.

49. Не очень доверяет своим чувствам: они иногда подводят его.

50. Довольно трудно быть самим собой.

51. На первом месте рассудок, а не чувство: прежде чем что-либо сделать, подумает.

52. Происходящее с ним толкует на свой лад, способен напридумывать лишнего... Словом – не от мира сего.

53. Человек терпимый к людям и принимает каждого таким, каков он есть.

54. Старается не думать о своих проблемах.

55. Считает себя интересным человеком – привлекательным как личность, заметным.

56. Человек стеснительный, легко тушуется.

57. Обязательно нужно напоминать, подталкивать, чтобы довел дело до конца.

58. В душе чувствует превосходство над другими.

59. Нет ничего, в чем бы выразил себя, проявил свою индивидуальность, свое Я.

60. Боится того, что подумают о нем другие.

61. Честолюбив, неравнодушен к успеху, похвале: в том, что для него существенно, старается быть среди лучших.

62. Человек, у которого в настоящий момент многое достойно презрения.

63. Человек деятельный, энергичный, полон инициатив.

64. Пасует перед трудностями и ситуациями, которые грозят осложнениями.

65. Себя просто недостаточно ценит.

66. По натуре вожак и умеет влиять на других.

67. Относится к себе в целом хорошо.

68. Человек настойчивый, напористый; ему всегда важно настоять на своем.

69. Не любит, когда с кем-нибудь портятся отношения, особенно – если разногласия грозят стать явными..

70. Подолгу не может принять решение, а потом сомневается в его правильности.

71. Пребывает в растерянности, все спуталось, все смешалось у него.

72. Доволен собой.

73. Невезучий.

74. Человек приятный, располагающий к себе.

75. Лицом, может, и не очень пригож, но может нравиться как человек, как личность.

76. Презирает лиц противоположного пола и не связывается с ними.

77. Когда нужно что-то сделать, охватывает страх: а вдруг – не справлюсь, а вдруг - не получится.

78. Легко, спокойно на душе, нет ничего, что сильно бы тревожило.

79. Умеет упорно работать.

80. Чувствует, что растет, взрослеет: меняется сам и отношение к окружающему миру.

81. Случается, что говорит о том, в чем совсем не разбирается.

82. Всегда говорит только правду.

83. Встревожен, обеспокоен, напряжен.

84. Чтобы заставить хоть что-то сделать, нужно как следует настоять, и тогда он уступит.

85. Чувствует неуверенность в себе.

86. Обстоятельства часто вынуждают защищать себя, оправдываться и обосновывать свои поступки.

87. Человек уступчивый, податливый, мягкий в отношениях с другими.

88. Человек толковый, любит размышлять.

89. Иной раз любит прихвастнуть.

90. Принимает решения и тут же их меняет; презирает себя за безволие, а сделать с собой ничего не может.

91. Старается полагаться на свои силы, не рассчитывает на чью-то помощь.

92. Никогда не опаздывает.

93. Испытывает ощущение скованности, внутренней несвободы.

94. Выделяется среди других.

95. Не очень надежный товарищ, не во всем можно положиться.

96. В себе все ясно, себя хорошо понимает.

97. Общительный, открытый человек; легко сходится с людьми.

98. Силы и способности вполне соответствуют тем задачам, которые приходится решать; со всем может справиться.

99. Себя не ценит: никто его всерьез не воспринимает; в лучшем случае к нему снисходительны, просто терпят.

100. Беспокоится, что лица противоположного пола слишком занимают мысли.

101. Все свои привычки считает хорошими.

*Обробка та оцінювання результатів*

Підраховуються коефіцієнти за формулами:

|  |  |
| --- | --- |
| **Адаптація:** | **Самосприйняття:** |
|  |  |
| **Емоційна комфортність:** | **Сприйняття інших:** |
|  |  |
| **Інтегральність:** | **Прагнення до домінування:** |
|  |  |

Результати, менші від норми, інтерпретуються як надмірно низькі, а більші від норми - як високі.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *№ з/п* |  | *Показники* | *Номери висловлювань* | *Норма* |
| А | а | Адаптивність | 4, 5, 9, 11, 12, 15, 19, 22, 23, 26, 27, 29, 33, 35, 37, 41, 44, 47, 51, 53, 55, 61, 63, 67, 68, 72, 74, 75, 78, 79, 80, 88, 91, 94, 96, 97, 98 | 68-136 |
| б | Дезадаптивність | 2, 6, 7, 13, 16, 18, 25, 28, 32, 38, 40, 42, 43, 49, 50, 52, 54, 56, 59, 60, 62, 64, 65, 70, 71, 73, 76, 77, 83, 84, 86, 90, 95, 99, 100 | 68-136 |
| 2 |  | Неправда - | 34,45, 48,81,89 | 18 - 36 |
| Неправда + | 8, 82, 92, 101 |
| S | а | Прийняття себе | 33, 35, 55, 67, 72, 74, 75, 80, 88, 94, 96 | 22 – 42 |
| б | Неприйняття себе | 7, 59, 62, 65, 90, 95, 99 | 14 – 28 |
| L | а | Прийняття інших | 9, 14, 22, 26, 53, 97 | 12 – 24 |
| б | Неприйняття інших | 2, 10,21,28, 40, 60, 76 | 14 – 28 |
| E | а | Емоційний комфорт | 23,29,30,41,44,47, 78 | 14 – 28 |
| б | Емоційний дискомфорт | 6, 42, 43, 49, 50, 83, 85 | 14 – 28 |
| I | а | Внутрішній контроль | 4, 5, 11, 12, 19, 27, 37, 51, 63, 68, 79,91,98 | 26 – 52 |
| б | Зовнішній контроль | 13, 25, 36, 52, 57, 70,71,73, 77 | 18 – 36 |
| D | а | Домінування | 58,61,66 | 6 – 12 |
| б | Підлеглість | 16, 32, 38, 69, 84, 87 | 12 – 24 |
| 8 |  | Ескапізм | 17, 18, 54, 64, 86 | 1. – 20 |