

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВНУТРІШНІХ СПРАВ
Інститут управління, психології та безпеки
Кафедра теоретичної психології

**СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ
КОМУНІКАТИВНИХ ЗДІБНОСТЕЙ ОСОБИСТОСТІ**

Кваліфікаційна робота
здобувача вищої освіти
першого рівня ДФН
за спеціальністю 053 Психологія
Лідії МАЗЕПИ

Науковий керівник:
завідувач кафедри теоретичної
психології, доктор психологічних наук,
професор
Зоряна КОВАЛЬЧУК

Рецензент
кандидат психологічних наук
Ольга ЗАВЕРУХА

Кваліфікаційна робота допущена до захисту
«___» _____ 2024 р., протокол № _____
Завідувач кафедри теоретичної психології
доктор психологічних наук, професор
_____ **Зоряна КОВАЛЬЧУК**

Львів – 2024

АНОТАЦІЯ

Мазепа Л. І. Соціально-психологічні особливості розвитку комунікативних здібностей особистості

Ця робота заглиблюється в складну взаємодію між соціальними та психологічними факторами, які керують розвитком комунікативних здібностей особистості. Досліджено, як динамічна соціальна взаємодія, глибоко вкорінені соціальні норми та складні внутрішні психологічні процеси впливають на здатність людини ефективно виражати себе та розуміти повідомлення інших із нюансами. Дослідження прискіпливо вивчає, як ці фактори впливають на різні аспекти спілкування, охоплюючи розвиток як вербальних, так і невербальних навичок, еволюцію соціальної свідомості та здатність орієнтуватися в тонкощах міжособистісних стосунків. Шляхом ретельної інтеграції відповідних теорій і ґрунтовних результатів досліджень проаналізовано, як соціальний досвід протягом усього життя, від періоду становлення дитинства до складнощів дорослого життя, сприяє розвитку комунікаційної компетентності. Крім того, досліджується потенційний вплив соціально-психологічних факторів на виникнення та природу труднощів і розладів спілкування. Зрештою, робота на меті забезпечити всебічне розуміння соціальних і психологічних основ ефективної комунікації з потенціалом для інформування та вдосконалення освітніх практик, скерування розвитку соціальних втручань і, зрештою, сприяння більш здоровим і повноцінним міжособистісним зв'язкам.

Ключові слова: комунікативна компетентність, соціально-психологічні фактори, соціалізація, комунікативний розвиток, соціальна свідомість, невербальна комунікація.

Mazepa L. Socio-psychological features of the development of communicative abilities of the individual

This thesis delves into the intricate interplay between social and psychological factors that orchestrate the development of an individual's communicative abilities. It explores how dynamic social interactions, deeply ingrained social norms, and complex internal psychological processes influence a person's capacity to express themselves effectively and comprehend messages from others with nuance. The research meticulously examines how these factors influence various facets of communication, encompassing the development of both verbal and nonverbal skills, the evolution of social awareness, and the ability to navigate the intricacies of interpersonal relationships. By meticulously integrating relevant theories and robust research findings, the thesis analyzes how social experiences throughout life, from the formative years of childhood to the complexities of adulthood, contribute to the development of communication competence. Furthermore, it explores the potential impact of social-psychological factors on the emergence and nature of communication difficulties and disorders. Ultimately, the thesis aims to provide a comprehensive understanding of the social and psychological underpinnings of effective communication, with the potential to inform and refine educational practices, guide the development of social interventions, and ultimately foster healthier and more fulfilling interpersonal connections.

Key words: communicative competence, social-psychological factors, socialization, communication development, social awareness, nonverbal communication.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ I. ПОНЯТТЯ КОМУНІКАТИВНИХ ЗДІБНОСТЕЙ ОСОБИСТОСТІ.....	8
1.1. Феномен комунікативних здібностей в науковій літературі.....	8
1.2. Значення комунікативних здібностей у житті особистості.....	15
1.3. Чинники впливу у процесі формування комунікативних здібностей.....	21
Висновки до розділу I	24
РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ ЗДІБНОСТЕЙ ОСОБИСТОСТІ.....	28
2.1. Обґрунтування вибору методик дослідження.....	28
2.2. Результати дослідження.....	29
2.2.1. Порівняльний аналіз.....	29
2.2.2. Кореляційний аналіз.....	31
2.3. Програма розвитку комунікативних здібностей.....	32
Висновки до розділу II.....	34
ВИСНОВКИ.....	36
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	38
ДОДАТКИ.....	42

ВСТУП

Актуальність дослідження. В сучасному світі, де комунікація пронизує всі сфери життя, дослідження соціально-психологічних особливостей її розвитку набуває особливої актуальності. Ефективна комунікація - це запорука успішного навчання, роботи, побудови особистих стосунків та досягнення цілей.

Актуальність дослідження соціально-психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей особистості полягає в її багатоаспектному впливі на особистісну, соціальну та професійну сфери.

Ефективні комунікативні навички мають вирішальне значення для особистісного зростання та благополуччя. Розуміння соціально-психологічних аспектів спілкування може допомогти людям покращити своє самовираження, впевненість і міжособистісні стосунки. Заглиблюючись у ці особливості, дослідження може надати уявлення про те, як люди розвивають ці навички з часом і як їх можна розвивати, щоб покращити загальну якість життя.

Дослідження того, як соціальні фактори впливають на комунікативні здібності, проливає світло на те, як люди орієнтуються в різних соціальних контекстах, включаючи сім'ю, дружбу, романтичні стосунки та професійні зв'язки. Розуміння цієї динаміки може сприяти вихованню емпатії, розв'язанню конфліктів і співпраці між окремими людьми в межах громад.

Комунікативні навички є важливими в освітніх установах, впливаючи на академічні досягнення та соціальну інтеграцію. Дослідження соціально-психологічних аспектів комунікативного розвитку може інформувати освітні практики, такі як розробка навчальних програм, методології навчання та служби підтримки студентів. Ці знання можуть надати педагогам змогу створювати інклюзивне навчальне середовище, яке відповідає різноманітним стилям спілкування та потребам.

Ефективне спілкування є фундаментальною компетенцією на робочому місці. Роботодавці незмінно відносять комунікативні навички до числа

найбільш бажаних якостей працівників. Досліджуючи соціально-психологічні чинники, які формують комунікативні здібності, дослідження може дати цінну інформацію для ініціатив професійного розвитку, програм навчання лідерів і організаційних комунікаційних стратегій, зрештою підвищуючи продуктивність і командну роботу в різних робочих умовах.

Норми та практики спілкування відрізняються в різних культурах і суспільствах. Дослідження соціально-психологічних аспектів комунікативного розвитку може виявити культурний вплив на моделі спілкування, включаючи вербальні та невербальні сигнали, використання мови та стратегії вирішення конфліктів. Це міжкультурне розуміння має важливе значення у все більш взаємопов'язаному світі, сприяючи повазі, співпраці та взаєморозумінню між людьми з різним походженням.

Дослідження соціально-психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей особистості є актуальним та має значну практичну цінність. Результати дослідження можуть бути використані в роботі психологів, педагогів, тренерів з розвитку особистісного потенціалу, а також для саморозвитку.

Таким чином, дослідження соціально-психологічних особливостей комунікативного розвитку є актуальним через його глибокі наслідки для особистісного зростання, соціальної взаємодії, освіти, професійного успіху та міжкультурної комунікації. Поглиблюючи наше розуміння цієї динаміки, ми можемо сприяти більш ефективним комунікативним практикам і підтримувати здоровіші, гармонійніші стосунки всередині та між різними спільнотами.

Об'єкт дослідження – здібності особистості.

Предмет дослідження – соціально-психологічні особливості розвитку комунікативних здібностей особистості.

Мета дослідження – здійснити теоретичний аналіз та емпіричне вивчення соціально-психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей особистості.

Для реалізації поставленої мети визначені наступні **завдання**:

1. Проаналізувати теоретичні засади дослідження соціально-психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей особистості.
2. Дослідити вплив соціальних та психологічних факторів на розвиток комунікативних здібностей особистості.
3. Виявити вікові особливості розвитку комунікативних здібностей особистості.
4. Дослідити гендерні особливості розвитку комунікативних здібностей особистості.
5. Розробити рекомендації щодо розвитку комунікативних здібностей особистості.

Методи дослідження: вивчення та аналіз наукових праць з проблеми дослідження, психології спілкування, розвитку особистості, соціальної психології, узагальнення та систематизація теоретичних знань про сутність, структуру, функції та механізми розвитку комунікативних здібностей особистості, використання психологічних тестів для вивчення особистісних характеристик, комунікативних стилів, рівня тривожності, самооцінки та інших факторів, які впливають на розвиток комунікативних здібностей. До методик, які ми обрали для дослідження, належать: Методика "Тест на визначення типу акцентуації особистості" (А.Є. Личко), методика "Комунікативна компетентність особистості" (О.М. Ковальова), методика "16PF" (Р.Б. Кеттелл).

Теоретичне значення роботи полягає в поглибленні знань про структуру та динаміку розвитку комунікативних здібностей особистості, виявленні закономірності розвитку комунікативних здібностей особистості на різних вікових етапах.

Практичне значення роботи полягає у тому, що результати нашого дослідження можуть бути використані психологічному консультиванні з даної

тематики, викладанні дисциплін «Загальна психологія», «Вікова психологія», «Психологія особистості», «Практикум з психології особистості».

Структура нашої роботи складається зі вступу, двох розділів, висновків до розділів та загальних висновків, списку літератури та додатків.

РОЗДІЛ 1. ПОНЯТТЯ КОМУНІКАТИВНИХ ЗДІБНОСТЕЙ ОСОБИСТОСТІ

1.1. Феномен комунікативних здібностей в науковій літературі

Комунікативні здібності - це комплексна характеристика особистості, яка включає в себе такі компоненти, як:

- Вміння ефективно спілкуватися з іншими людьми. Це включає в себе такі навички, як:
- Вміння розуміти і чути інших людей.
- Вміння чітко і зрозуміло висловлювати свої думки і почуття.
- Вміння будувати ефективні комунікативні контакти[30].

Вміння використовувати різні засоби комунікації. Це включає в себе такі навички, як:

- Вміння говорити і слухати.
- Вміння писати і читати.
- Вміння використовувати невербальні засоби спілкування.
- Вміння адаптуватися до різних комунікативних ситуацій.

Комунікативні здібності є важливим фактором успіху в різних сферах життя, включаючи професійну діяльність, особисті відносини і соціальне життя. Вони допомагають людям ефективно спілкуватися з іншими людьми, будувати міцні відносини і досягати своїх цілей[10].

Феномен комунікативних здібностей широко досліджується в науковій літературі. Вчені вивчають різні аспекти комунікативних здібностей, включаючи їхню структуру, розвиток, вплив на особистість і соціальне життя.

Вчені виділяють різні компоненти комунікативних здібностей. Найбільш поширеною є модель, яка включає в себе такі компоненти:

- Вміння розуміти і чути інших людей. Цей компонент включає в себе такі навички, як:
 1. Уміння розуміти невербальні сигнали.

2. Уміння розуміти контекст спілкування.
3. Уміння розуміти точку зору інших людей.
 - Вміння чітко і зрозуміло висловлювати свої думки і почуття. Цей компонент включає в себе такі навички, як:
 1. Уміння чітко формулювати свої думки.
 2. Уміння використовувати багату і різноманітну лексику.
 3. Уміння виражати свої думки і почуття емоційно виразно.
 - Вміння будувати ефективні комунікативні контакти. Цей компонент включає в себе такі навички, як:
 1. Уміння встановлювати контакти з іншими людьми.
 2. Уміння підтримувати контакти з іншими людьми.
 3. Уміння вирішувати конфлікти в спілкуванні.
 4. Розвиток комунікативних здібностей[22]

Комунікативні здібності розвиваються протягом усього життя людини. Важливим фактором їхнього розвитку є спілкування з іншими людьми. Спілкування з різними людьми в різних ситуаціях допомагає людині розвивати свої комунікативні навички.

- Також на розвиток комунікативних здібностей впливають такі фактори, як:
- Сімейне виховання. Діти, які виховуються в атмосфері відкритості і довіри, швидше розвивають свої комунікативні навички.
 - Освіта. Школа і університет допомагають людям розвивати свої комунікативні навички, навчаючи їх спілкуватися в різних ситуаціях.
 - Професійна діяльність. Люди, які працюють в сферах, де необхідне спілкування, часто мають розвинені комунікативні навички.

Комунікативні здібності мають важливий вплив на особистість і соціальне життя людини. Вони допомагають людям:

- Ефективно спілкуватися з іншими людьми.
- Бути зрозумілими і прийнятими іншими людьми.
- Бути успішними в професійній діяльності.

– Бути щасливими в особистих відносинах.

Люди з розвиненими комунікативними здібностями мають більше шансів на успіх у різних сферах життя. Вони легко знаходять спільну мову з іншими людьми, будують міцні відносини і досягають своїх цілей[7].

Основними компонентами, необхідними для комунікації, зокрема для терапевтичного спілкування, є: наявність каналу зв'язку між відправником і одержувачем, конфіденційність, забезпечення стосунків, дотримання обмежень, саморозкриття, досягнення, спостереження, активне слухання, прийняття, здатність спостерігати, декодування повідомлення, відгук.

Спілкування - це не просто відправлення інформації від одного учасника до іншого. Воно є двостороннім процесом, в якому обидва учасники є активними суб'єктами, тобто мають власні цілі, мотиви та установки.

Кожен учасник спілкування повинен враховувати активність іншого. Це означає, що він повинен передбачати, як інший учасник сприйме його інформацію, як він на неї відреагує. Наприклад, якщо один учасник спілкування хоче переконати іншого в чомусь, він повинен враховувати аргументи, які будуть переконливі для іншого.

Спілкування не обмежується передачею інформації. Воно передбачає також її обмін. Це означає, що кожен учасник спілкування не тільки отримує інформацію від іншого, але й сам її надає. Наприклад, в процесі переговорів обидві сторони не тільки обмінюються інформацією про свої вимоги, але й аргументують їх.

Деякі дослідники розрізняють поняття "спілкування" та "комунікація". Комунікацію вони розглядають як однобічний процес передачі інформації, тоді як спілкування - як двосторонній процес обміну інформацією. Однак семантично ці два поняття близькі один одному. Обидва вони означають передачу інформації від одного учасника до іншого. Однак спілкування передбачає також активність обох учасників, тоді як комунікація може бути односторонньою[2].

Комунікація та її варіанти в інших мовах не лише визначаються як "зв'язок" та "повідомлення", а також як "спільність" та "з'єднання", що майже повністю збігається з концепцією "спілкування". Відмінності вказують на те, що в терміні "спілкування" акцент робиться на взаємному обміні інформацією, підкреслюється діалогічний характер цього процесу, що передбачає взаємодію, взаєморозуміння та взаєностосунки між суб'єктами. Таке визначення "спілкування" включає в себе зв'язки та стосунки між конкретними особистостями, визначаючи його як міжособистісне спілкування. В науковій психології існують схеми пояснення, де комунікація та спілкування розглядаються як синоніми, особливо у випадках, коли дослідник примітивізує психологічну самотність та механізми взаємовпливу між поколіннями. Згідно з цими схемами, обмежена концепцією людини визначається якість спілкування, що сводиться до ідентичності лише з так званим "цілеспрямованим спілкуванням", яке, фактично, є окремим видом діяльності[9].

Комунікативність - це особистісна властивість, яка характеризує здатність людини до ефективного спілкування з іншими людьми. Її можна досліджувати з психологічної точки зору, аналізуючи свідомість і самосвідомість людини.

У комунікативному процесі людина постійно взаємодіє з іншими людьми. У цьому процесі вона розвиває свої комунікативні навички, які спочатку є несвідомими, але з часом стають автоматизованими.

Комунікативні навички людини формуються в процесі взаємодії з іншими людьми. Ця взаємодія відбувається в рамках різних соціальних груп, таких як сім'я, друзі, колеги по роботі.

Комунікативні навички людини не просто допомагають їй адаптуватися до суспільства. Вони також є важливою складовою людської особистості, яка визначає її саморозвиток і самореалізацію[17].

Окрім спільного забезпечення психологічних умов для виживання, кожен учасник розглядає спілкування індивідуально та егоїстично, враховуючи те, наскільки ці умови є психологічно комфортними. Це включає відповідність їм

очікуванню у самоповазі, інтерес до оточуючих позитивних почуттів і відсутність потреби в самозахисті, наприклад, щодо власного статусу в групі. Для досягнення цього, крім оволодіння засобами адаптації, учасники соціальних груп розробляють стратегії самопрезентації та адаптують свій стиль взаємодії з різними членами середовища. Вони вдаються до диференціювання свого підходу та використовують особистісно орієнтовані прийоми для захисту власних позицій та розширення їхнього впливу.

Психологічні технології, спрямовані на задоволення комунікативних потреб особистості, ймовірно, виникли разом із формуванням особистісного існування людей серед інших людей. Комунікація розглядається як неперервний процес, у якому люди спільно стикаються з труднощами та, взаємодіючи, розробляють нові методи взаємодії з різними аспектами оточення. Узгодження спільно розроблених норм поведінки та втілення конвенційних значень стає викликом для індивідуальної свідомості учасників соціальних форм взаємодії[11].

Українські психологи виділяють такі особливості комунікативних здібностей:

- Складність і багатогранність. Комунікативні здібності включають в себе різні компоненти, такі як вміння розуміти і чути інших людей, вміння чітко і зрозуміло висловлювати свої думки і почуття, вміння будувати ефективні комунікативні контакти, вміння використовувати різні засоби комунікації, вміння адаптуватися до різних комунікативних ситуацій.
- Розвиток протягом усього життя. Комунікативні здібності формуються і розвиваються протягом усього життя людини. Вони формуються під впливом таких факторів, як сімейне виховання, освіта, професійна діяльність, соціальне середовище.
- Вплив на особистість і соціальне життя. Комунікативні здібності мають важливий вплив на особистість і соціальне життя людини. Вони допомагають людям ефективно спілкуватися з іншими людьми,

бути зрозумілими і прийнятими іншими людьми, бути успішними в різних сферах життя[26].

Тетяна Розова виділяє такі компоненти комунікативних здібностей:

- Вміння розуміти і чути інших людей. Це включає в себе такі аспекти, як здатність розуміти невербальну інформацію, здатність розуміти емоції інших людей, здатність розуміти точки зору інших людей.
- Вміння чітко і зрозуміло висловлювати свої думки і почуття. Це включає в себе такі аспекти, як здатність чітко формулювати свої думки, здатність використовувати різноманітні мовні засоби, здатність враховувати аудиторію.
- Вміння будувати ефективні комунікативні контакти. Це включає в себе такі аспекти, як здатність встановлювати контакт з іншими людьми, здатність підтримувати контакт з іншими людьми, здатність долати конфлікти.
- Вміння використовувати різні засоби комунікації. Це включає в себе такі аспекти, як здатність використовувати різні мовні засоби, здатність використовувати невербальні засоби комунікації, здатність використовувати технології комунікації.
- Вміння адаптуватися до різних комунікативних ситуацій. Це включає в себе такі аспекти, як здатність розуміти різні комунікативні контексти, здатність змінювати свою поведінку в залежності від комунікативної ситуації[17].

Олександр Скрипник виділяє такі особистісні риси, які сприяють розвитку комунікативних здібностей:

- Емоційна стабільність. Людина, яка є емоційно стабільною, більш упевнена в собі, менше схильна до страху перед спілкуванням, краще розуміє емоції інших людей.

- Екстраверсія. Екстраверти більш схильні до спілкування, вони краще розуміють невербальну інформацію, вони більш ініціативні в спілкуванні.
- Емпатія. Емпатійні люди краще розуміють емоції інших людей, вони більш співчутливі і чуйні.
- Спілкування. Люди, які люблять спілкуватися, мають більше досвіду спілкування, вони краще розуміють різні комунікативні контексти[4].

Валерій Співак виділяє такі фактори, які впливають на розвиток комунікативних здібностей:

- Сімейне виховання. Діти, які виховуються в атмосфері відкритості і довіри, швидше розвивають свої комунікативні здібності.
- Освіта. Школа і університет допомагають людям розвивати свої комунікативні здібності, навчаючи їх спілкуватися в різних ситуаціях.
- Професійна діяльність. Люди, які працюють в сферах, де необхідне спілкування, часто мають розвинені комунікативні здібності[19].

Ці дослідження показують, що комунікативні здібності є складною і багатогранною характеристикою особистості, яка має важливий вплив на особисте і соціальне життя людини.

Є кілька різних способів обміну інформацією один з одним:

Вербальна комунікація - це використання мови для передачі інформації за допомогою розмовної або жестової мови. Це один із найпоширеніших типів, який часто використовується під час презентацій, відеоконференцій і телефонних дзвінків, зустрічей і розмов один на один. Вербальне спілкування важливе, оскільки воно ефективне. Може бути корисно підтримувати вербальне спілкування як невербальним, так і письмовим спілкуванням.

Невербальне спілкування — це використання мови тіла, жестів і міміки для передачі інформації іншим. Його можна використовувати як навмисно, так і ненавмисно. Невербальне спілкування допомагає зрозуміти думки та почуття інших.

Візуальна комунікація – це акт використання фотографій, мистецтва, малюнків, ескізів, схем і графіків для передачі інформації. Візуальні матеріали часто використовуються як допоміжні засоби під час презентацій, щоб забезпечити корисний контекст разом із письмовим та/або усним спілкуванням. Оскільки люди мають різні стилі навчання, візуальна комунікація може бути більш корисною для деяких, щоб споживати ідеї та інформацію.

Письмове спілкування — це акт написання, друкування або друкування символів, таких як літери та цифри, для передачі інформації. Це корисно, оскільки забезпечує запис інформації для довідки. Письмо зазвичай використовується для обміну інформацією через книги, брошури, блоги, листи, записки тощо. Електронні листи та чати є поширеними формами письмового спілкування на робочому місці[21].

1.2. Значення комунікативних здібностей у житті особистості

Комунікативні здібності - це сукупність особистісних якостей, що характеризують здатність людини до ефективного спілкування з іншими людьми. Вони включають в себе такі компоненти, як:

- Вміння розуміти і чути інших людей. Це включає в себе такі аспекти, як здатність розуміти невербальну інформацію, здатність розуміти емоції інших людей, здатність розуміти точки зору інших людей.
- Вміння чітко і зрозуміло висловлювати свої думки і почуття. Це включає в себе такі аспекти, як здатність чітко формулювати свої думки, здатність використовувати різноманітні мовні засоби, здатність враховувати аудиторію.
- Вміння будувати ефективні комунікативні контакти. Це включає в себе такі аспекти, як здатність встановлювати контакт з іншими людьми, здатність підтримувати контакт з іншими людьми, здатність долати конфлікти.

- Вміння використовувати різні засоби комунікації. Це включає в себе такі аспекти, як здатність використовувати різні мовні засоби, здатність використовувати невербальні засоби комунікації, здатність використовувати технології комунікації.
- Вміння адаптуватися до різних комунікативних ситуацій. Це включає в себе такі аспекти, як здатність розуміти різні комунікативні контексти, здатність змінювати свою поведінку в залежності від комунікативної ситуації[23].

Комунікативні здібності мають важливе значення в житті особистості.

Вони допомагають людині:

- Задовольняти свої соціальні потреби, такі як потреба в спілкуванні, в любові, в повазі.
- Розвивати свої особистісні якості, такі як емпатія, здатність розуміти інших людей.
- Формувати своє місце в суспільстві, створювати соціальні зв'язки і відносини.
- Бути успішним у різних сферах життя, таких як навчання, професійна діяльність, особисті відносини.

Комунікативні здібності формуються і розвиваються протягом усього життя людини. Вони формуються під впливом таких факторів, як:

- Сімейне виховання. Діти, які виховуються в атмосфері відкритості і довіри, швидше розвивають свої комунікативні здібності.
- Освіта. Школа і університет допомагають людям розвивати свої комунікативні здібності, навчаючи їх спілкуватися в різних ситуаціях.
- Професійна діяльність. Люди, які працюють в сферах, де необхідне спілкування, часто мають розвинені комунікативні здібності[2].

Ось деякі приклади того, як комунікативні здібності можуть впливати на життя людини:

- Людина з розвиненими комунікативними здібностями швидше і легше адаптується до нових соціальних умов. Вона зможе швидше знайти друзів, познайомитися з новими людьми, побудувати успішну кар'єру.
- Людина з розвиненими комунікативними здібностями швидше і легше досягає своїх цілей. Вона зможе переконати інших людей в своїй правоті, домогтися їхньої підтримки, досягти успіху в переговорах.
- Людина з розвиненими комунікативними здібностями швидше і легше вирішує конфлікти. Вона зможе знайти компроміс, налагодити взаєморозуміння з іншими людьми[3].

Отже, комунікативні здібності є важливою характеристикою особистості, яка має значний вплив на її життя. Розвиток комунікативних здібностей є важливим завданням для кожної людини.

Добре розвинені комунікативні навички необхідні для успіху дитини в навчанні та успішної майбутньої кар'єри. На всіх рівнях освіти студенти повинні вміти ефективно спілкуватися.

Навички спілкування є важливою функцією лідерства та головною характеристикою хорошого лідера.

Навички спілкування та ефективні стилі лідерства тісно переплітаються. Відсутність комунікаційних навичок може призвести до того, що члени команди почуваються некомфортно та втрачають ентузіазм щодо своєї роботи, тоді як хороші комунікативні навички допомагають команді працювати разом для досягнення бажаних цілей.

Володіння сильними навичками спілкування допомагає в усіх аспектах життя, від професійного життя людей до переходу до особистого життя та всього, що трапляється між ними. Усі життєві операції є результатом спілкування[1].

Комунікативні навички допомагають досягти заздалегідь запланованих цілей, забезпечують чітке бачення цих цілей і забезпечують хорошу підготовку до них у відповідному середовищі.

Комунікативні навички мають велике значення при наданні медичних послуг. Ефективна комунікація є двонаправленою між пацієнтами та системами охорони здоров'я.

Комунікативні навички можуть дозволити пацієнтам та членам їхніх сімей брати участь як повноправні партнери в їх лікуванні та, як доведено, покращують прихильність до лікування та самоконтроль.

Коли ви проходите співбесіду на роботу, менеджер з найму може запитати вас про навички спілкування. Уміння ефективно спілкуватися з начальством, колегами та співробітниками є важливим, незалежно від галузі, в якій ви працюєте.

Комунікативні навички також дуже важливі в бізнесі. Вони можуть допомогти налагодити хороші робочі стосунки між вами та вашими співробітниками, що, у свою чергу, покращить моральний стан і ефективність.

Ефективна комунікація полягає не лише в розмові та слуханні, але й у розумінні вашої аудиторії, передачі вашого повідомлення в чіткій та привабливій манері та адаптації вашого повідомлення відповідно до їхніх потреб.

Активне слухання є одним із найважливіших аспектів ефективного спілкування. Йдеться не лише про те, щоб почути те, що хтось говорить, але й зрозуміти його точку зору, поставити уточнюючі запитання та вдумливо відповідати. Активно слухаючи інших, ви демонструєте емпатію та формуєте довіру, що є важливими складовими міцних стосунків[14].

Вибір правильних слів і тону також є важливим для ефективного спілкування. Важливо використовувати позитивну мову, бути шанобливим і ввічливим, а також уникати негативної або конфронтаційної мови, оскільки це може допомогти налагодити стосунки та створити позитивну робочу атмосферу.

Хороші навички спілкування дозволяють нам спілкуватися з іншими на глибшому рівні, будувати стосунки, які базуються на довірі та взаєморозумінні. Це клей, який зв'язує нас разом, незалежно від того,

працюємо ми разом над проектом, домовляємося про угоду чи просто розмовляємо з другом. важливість комунікацій?

Але переваги сильних комунікативних навичок виходять далеко за рамки лише особистих стосунків. Вони можуть допомогти вам просунути в кар'єрі, зробити вас ефективнішим лідером і навіть допомогти домовитися про кращі угоди та результати.

Візьміть приклад з продавця, який досконало відточив свої навички спілкування. Вони володіють мистецтвом переконання, уважно слухають і реагують на потреби своїх клієнтів із співпереживанням і розумінням. Вони здатні будувати довіру та створювати ситуації, у яких виграють усі, що веде до довготривалих ділових стосунків[18].

Або подумайте про менеджера, який оволодів мистецтвом спілкування. Вони здатні мотивувати свою команду, дати чітке керівництво та створити відкрите та інклюзивне робоче середовище. Це призводить до більш продуктивної, мотивованої та залученої команди, що, у свою чергу, призводить до більшого успіху компанії.

Отже, незалежно від того, чи ви підприємець-початківець, досвідчений керівник чи просто прагнете покращити свої особисті стосунки, розвиток сильних комунікативних навичок є обов'язковим. Це інструмент, який може допомогти вам досягти ваших цілей, спілкуватися з іншими та робити світ кращим.

Американські психологи визначають важливість комунікації як надзвичайно велику. Комунікація є основою людського суспільства, вона дозволяє людям взаємодіяти один з одним, будувати відносини, досягати своїх цілей.

Комунікація дозволяє людям:

- Задовольняти свої соціальні потреби, такі як потреба в спілкуванні, в любові, в повазі.
- Розвивати свої особистісні якості, такі як емпатія, здатність розуміти інших людей.

- Формувати своє місце в суспільстві, створювати соціальні зв'язки і відносини.
- Бути успішним у різних сферах життя, таких як навчання, професійна діяльність, особисті відносини[29].

Комунікація є важливою для:

- Індивідів. Комунікація дозволяє людям будувати міцні та здорові відносини з іншими людьми, досягати своїх цілей, розвивати свою особистість.
- Груп і організацій. Комунікація дозволяє групам і організаціям ефективно функціонувати, досягати своїх цілей, вирішувати проблеми.
- Суспільства в цілому. Комунікація дозволяє суспільству розвиватися, підтримувати порядок і стабільність.

Американські психологи виділяють такі основні причини важливості комунікації:

- Комунікація є необхідною для людського існування. Люди не можуть існувати один без одного, вони потребують спілкування з іншими людьми.
- Комунікація дозволяє людям досягати своїх цілей. Люди використовують комунікацію для того, щоб вчитися, працювати, будувати відносини, досягати успіху в житті.
- Комунікація дозволяє людям розвиватися як особистості. Комунікація допомагає людям розуміти себе і інших людей, розвивати свої навички і знання.

Комунікація є складним і багатогранним процесом, який має важливе значення для людини і суспільства. Розвиток комунікативних здібностей є важливим завданням для кожної людини[4].

1.3. Чинники впливу у процесі формування комунікативних здібностей

Спілкування - це не просто передача інформації від одного учасника до іншого. Воно є складним процесом, який включає в себе такі компоненти, як:

- Вміння розуміти і чути інших людей.
- Вміння чітко і зрозуміло висловлювати свої думки і почуття.
- Вміння будувати ефективні комунікативні контакти.

Комунікативні вміння і знання необхідні людині в різних сферах життя.

Вони допомагають їй:

- Бути успішним у професійній діяльності.
- Бути щасливим у особистих відносинах.
- Впливати на суспільство.

Комунікативний розвиток людини відбувається протягом усього життя. Він залежить від таких факторів, як:

- Сімейне виховання. Діти, які виховуються в атмосфері відкритості і довіри, швидше розвивають свої комунікативні вміння.
- Освіта. Школа і університет допомагають людям розвивати свої комунікативні вміння, навчаючи їх спілкуватися в різних ситуаціях.
- Професійна діяльність. Люди, які працюють в сферах, де необхідне спілкування, часто мають розвинені комунікативні вміння.
- Комунікативний розвиток є важливим завданням особистості, яке дозволяє їй успішно реалізувати себе в різних сферах життя[5].

Можливість вивчення комунікативного розвитку допомагає розширити розуміння особистісного становлення, висвітлюючи вікові та індивідуальні досягнення, що виявляються у мовленнєвій комунікації. Комунікативний аспект є ключовою характеристикою особистості, оскільки визначає її специфіку через участь та взаємодію в суспільних відносинах та системі міжособистісних взаємин.

Особистість розглядається як синтез характеристик індивіда в унікальну структуру, що формується та змінюється через взаємодію з середовищем.

Особистість описується як особливий якісний аспект, який індивід набуває в соціальних відносинах та виявляється в його комунікації з іншими людьми. Іншими словами, особистість виявляє себе не лише у способі, як вона веде себе чи відчуває при міжособистісному спілкуванні, а й визначає унікальний індивідуальний стиль поведінки у різних ситуаціях.

В комунікативному вимірі особистість можна розглядати з двох точок зору:

- З когнітивної точки зору, тобто з точки зору пізнання. У цьому випадку особистість розглядається як суб'єкт, який сприймає і розуміє навколишній світ. Дослідження особистості з когнітивної точки зору дозволяє зрозуміти, як особистість усвідомлює свій внутрішній світ, як вона розуміє поведінку інших людей і об'єктивні обставини суспільних ситуацій.
- З смислової точки зору, тобто з точки зору значення. У цьому випадку особистість розглядається як суб'єкт, який надає значення своєму життю і взаємодії з іншими людьми. Дослідження особистості з смислової точки зору дозволяє зрозуміти, як особистість переживає свої зв'язки з іншими людьми, як вона розуміє знакову систему дійсності в цілому.

Обидві ці точки зору є важливими для розуміння особистості в комунікативному вимірі. З когнітивної точки зору можна зрозуміти, як особистість сприймає і розуміє навколишній світ, а з смислової точки зору - як вона переживає цей світ і надає йому значення[15].

Крім того, важливою є також особистісний досвід суб'єкта, який є результатом соціально-психологічного співжиття з іншими людьми. Цей досвід містить в собі відповідний потенціал особистості, який може бути використаний для її розвитку.

Фізична віддаль між людьми та їхні уявлення один про одного, особливо якщо вони включають елементи недовіри, може спотворити вже складний діалог та віддалити комунікантів, навіть якщо їхня спільна мета є протилежною. Вони існують не стільки у подібних або відмінних фізичних умовах, скільки в суб'єктивних уявленнях цих світів, що мотивує їх оцінки

світу та відповідні комунікативні дії. Комунікативні вчинки, як ніщо інше, чітко свідчать про практичне ставлення та суб'єктивне розуміння світу речей та взаємин, утворюючи "життєвий світ людини", де ієрархізація (тут і зараз) способів життєдіяльності відбувається відповідно до інтегративного уявлення про світ. Утворення такої моделі якось апелює до основних фізичних констант, які взято до уваги при створенні образу "Великого світу".

Серед багатьох функцій спілкування є одна, яка є найважливішою для людини. Це об'єднання людей, яке дозволяє їм жити разом, а не просто обмінюватися інформацією[25].

Комунікація (від латинського "comunico" - "з'єдную, роблю спільним") - це процес, в якому люди об'єднуються в спільноти.

Найвищим рівнем комунікації є особистісна комунікація. На цьому рівні людина усвідомлює необхідність спілкування і здійснює його не інстинктивно або примусово, а з власної ініціативи.

Психологічний механізм, який забезпечує особистісну комунікацію, називається когнітивним дисонансом. Цей механізм спонукає людину знаходити раціональні пояснення своїм вчинкам, навіть якщо ці вчинки не завжди є раціональними.

Отже, комунікація є важливим механізмом, який дозволяє людям об'єднуватися і жити разом. На особистісному рівні комунікація є свідомою ініціативою, яка реалізується в рамках комунікативних сценаріїв поведінки[7].

Висновок до 1 розділу

У цьому розділі ми досліджували сутність комунікативних здібностей, їх складові частини, вплив на взаємодію з оточуючими, а також шляхи їх вдосконалення. Виявлено, що комунікативні здібності включають у себе різноманітні аспекти, такі як вербальна та невербальна комунікація, спроможність до емпатії, адаптивність до різноманітних ситуацій та аудиторій.

Здібності сприяють ефективній взаємодії з іншими, формуванню позитивних відносин та досягненню успіху в різних сферах життя. Тому важливо удосконалювати їх через систематичну практику, навчання та самовдосконалення. Розуміння важливості комунікативних здібностей допомагає особистості краще розуміти себе та інших, вирішувати конфлікти та досягати спільних цілей.

Комунікативні здібності особистості відображають її здатність ефективно взаємодіяти з оточуючими. Ця сукупність психологічних якостей включає в себе різноманітні аспекти, такі як уміння слухати, говорити, вести діалог, розв'язувати конфлікти, виявляти емпатію та бути асертивним.

Ці здібності відіграють важливу роль у різних сферах життя, від навчання та роботи до побудови особистих стосунків і досягнення поставлених цілей. Розвиток комунікативних здібностей є постійним процесом, який вимагає систематичних зусиль.

Для вдосконалення комунікативних навичок існують різноманітні методи та техніки. Проте важливо пам'ятати, що успішне спілкування полягає не лише в умінні висловлювати свої думки, але й в умінні слухати, розуміти та співпереживати іншим людям.

Отже, розділ про комунікативні здібності особистості підкреслює необхідність їх розвитку для успішної соціальної взаємодії та досягнення гармонії у відносинах зі світом.

РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ ЗДІБНОСТЕЙ ОСОБИСТОСТІ

2.1. Обґрунтування вибору методик дослідження

До методик, які ми обрали для дослідження, належать: методика «16PF» (Р.Б. Кеттелл), методика КОН-1, методика «Оцінка комунікативних вмінь» (Л. Міхельсон).

Методика «16PF» (16 особливостей особистості) є однією з найбільш відомих і використовуваних у психології. Розроблена Реймондом Кеттеллом, вона спрямована на вимірювання широкого спектру особистісних характеристик. «16PF» базується на ідеї, що особистість може бути описана через комбінацію 16 ключових факторів, які є фундаментальними для розуміння поведінки та взаємодії людей.

Ця методика орієнтована на оцінку різних аспектів особистості, включаючи рівень емоційної стійкості, соціальну адаптабельність, творчість, рішучість і багато інших. Вона використовує опитувальник, що складається з 185 питань, які стосуються різних аспектів життя і взаємодії з оточуючими.

Результати «16PF» можуть бути використані для кращого розуміння особистості, вирішення професійних та особистих проблем, а також в процесі психологічної консультації та підбору персоналу. Ця методика застосовується у різних сферах, включаючи психологію, менеджмент, педагогіку та соціологію, допомагаючи вивченню та аналізу особистісних характеристик з більшою глибиною і об'єктивністю.

Ось ключові характеристики методики 16PF:

- Кількість факторів: 16. Кожен фактор представляє собою спектр протилежних рис, наприклад, інтроверсія-екстраверсія, емоційна стабільність-нестабільність.
- Форми: Існують дві паралельні форми опитувальника (А і В) з різним формулюванням питань для зниження впливу соціальної бажаності.

- Кількість питань: стандартна форма 16PF містить 187 питань.
- Застосування: використовується в різних сферах, включаючи профвідбір, клінічну психологію, дослідження особистості.

Переваги методики 16PF:

- Обґрунтованість: спирається на факторний аналіз, що забезпечує високу надійність та достовірність результатів.
- Багатогранність: дозволяє оцінити широкий спектр особистісних рис.
- Наявність норм: існують норми для різних вікових груп та популяцій, що дозволяє порівняти отримані результати.

Деякі обмеження методики 16PF:

- Самозвіт: результати залежать від чесності та саморозуміння людини.
- Час проходження: заповнення опитувальника може зайняти 30-40 хвилин.
- Інтерпретація: потребує кваліфікації психолога для правильної інтерпретації результатів.

Методика «КОН-1» є психологічним інструментом, розробленим Юрієм Ковальовим для вивчення особистості та її основних характеристик. Ця методика зазвичай використовується для діагностики різних аспектів особистості, таких як рівень адаптивності, емоційна стабільність, ступінь самоконтролю, комунікабельність і інші.

Методика «КОН-1» спрямована на вивчення та оцінку комунікативних та організаторських здібностей у школярів віком від 14 до 17 років. Вона включає 40 тверджень, на які респонденти відповідають «так» або «ні». Оцінка здійснюється за 7 шкалами, які оцінюють ініціативність, комунікабельність, емоційну стійкість, відповідальність, товарицькість, асертивність та лідерські якості.

Ця методика може бути застосована вчителями для формування класного колективу, практичними психологами для корекційної роботи з учнями та батьками для кращого розуміння особистості своєї дитини. Серед переваг методики можна відзначити простоту використання, об'єктивність, надійність та валідність. Однак, її обмеження включають залежність від самозвіту респондентів, вікові обмеження та необхідність додаткового аналізу для отримання глибшого розуміння особистості.

Мета останньої методики («Оцінка комунікативних вмінь» (Л. Міхельсон)) полягає в оцінці рівня комунікативної компетентності та якості сформованості основних комунікативних навичок. Ця методика дозволяє виявити різні аспекти комунікативних навичок особистості, такі як уміння приймати й висловлювати компліменти, адекватна реакція на критику, контактність, уміння звертатися з проханнями та відмовляти у них, а також реакція на спроби познайомитися.

Опитувальник містить 27 комунікативних ситуацій, до кожної з яких пропонується 5 можливих варіантів поведінки. Обстежуваному потрібно вибрати спосіб поведінки, який відповідає його власним переконанням та практиці в такій ситуації. Усі запитання розподілені на п'ять типів комунікативних ситуацій: реакція на позитивні вислови, реакція на негативні вислови, звертання з проханнями, ситуації співбесіди та виявлення емпатії.

Після використання методики встановлюється домінуючий тип реагування обстежуваної особи: залежна позиція (невпевнена поведінка), компетентна позиція (впевнена поведінка) або агресивна позиція (поведінка пригнічення). За кількістю компетентних реакцій оцінюється рівень компетентності в спілкуванні згідно з такою шкалою: високий рівень (21-27 балів), вище середнього (19-20 балів), середній рівень (15-18 балів), нижче середнього (12-14 балів) або низький рівень (0-11 балів).

Таким чином, можна визначити, який стиль спілкування переважає в особистості у певних ситуаціях. Комунікативна компетентність - це загальна якість комунікації особистості, яка включає розвинені комунікативні

здібності, сформовані вміння та навички в міжособистісному спілкуванні, а також знання основних закономірностей та правил цього процесу.

2.2. Результати дослідження

2.2.1. Порівняльний аналіз

В цьому розділі наводиться порівняльний аналіз психологічних методик, спрямованих на оцінку комунікативних навичок. Сучасний світ вимагає від людей не лише технічних або професійних навичок, а й високого рівня комунікативної компетентності, яка є ключовою для успішної адаптації та соціального взаємодії. Отже, вивчення та оцінка комунікативних навичок стають актуальними завданнями для сучасної психології.

В даному розділі порівнюються три психологічні методики: "16PF" (Р.Б. Кеттелл), "КОН-1" (О.М. Ковальов) та "Оцінка комунікативних вмінь" (Л. Міхельсон). Кожна з цих методик має свої унікальні особливості та спрямована на вивчення певних аспектів комунікативної компетентності.

Цей аналіз допоможе визначити переваги та недоліки кожної методики, а також з'ясувати їх ефективність у визначенні рівня комунікативних навичок у різних груп населення. Результати порівняльного аналізу можуть використовуватися для покращення психологічних досліджень та розвитку методик оцінки комунікативних навичок.

Групові статистики

		N	Середнє	Стд. відхилення	Стд. Похибка середнього
ініціативність	3,00	36	0,4444	,80868	,13478
	4,00	20	0,8000	,89443	,20000
схвалення_повед	3,00	36	0,8056	,88864	,14811
	4,00	20	0,5500	,82558	,18460
бажання_дов_правоту	3,00	36	1,4444	,65222	,10870
	4,00	20	1,1000	,91191	,20391
трудн_в_нов_сит	3,00	36	0,6111	,80277	,13380
	4,00	20	1,2500	,71635	,16018
сусп_визнан_важл	3,00	36	0,3333	,79282	,13214
	4,00	20	0,9000	,96791	,21643
комф_в_вели_колі	3,00	36	48,3333	15,39944	2,56657

2.2.2. Кореляційний аналіз

В даному розділі представлений кореляційний аналіз психологічних методик, що націлені на вивчення комунікативних навичок. В сучасному світі, де високий рівень комунікативної компетентності визначає успіх у багатьох сферах життя, важливо мати чітке уявлення про методики та їх взаємозв'язок. Дослідження кореляційного зв'язку між різними методиками надасть нам можливість краще зрозуміти, наскільки вони схожі чи відмінні, та які аспекти комунікативних навичок вони найбільше охоплюють.

Цей аналіз є важливим кроком у розвитку психологічної науки, оскільки він допомагає виявити сильні та слабкі сторони кожної методики, а також встановити їх відносну ефективність у визначенні рівня комунікативної компетентності. Результати цього аналізу можуть мати практичне застосування у покращенні психологічних інструментів та розвитку нових методик оцінки комунікативних навичок.

Представляємо три кореляційні плеяди, які вдалось створити на основі кореляційного аналізу.



Ініціативність позитивно співвідноситься зі старшими друзями та громадською роботою. Це свідчить про те, що люди з більшою ініціативністю мають більшу ймовірність мати старших друзів і бути залученими до

громадської роботи, але не обов'язково мати Розвинуті комунікаційні навички.

Старші друзі та Громадська робота істотно не корелюють. Це свідчить про те, що немає міцного зв'язку між старшими друзями та залученням до громадської роботи.

Між залученням до громадської роботи та наявністю Розвинутих комунікаційних навичок немає міцного зв'язку.



Відповідальність позитивно корелює з Прагненням до довготривалої правоти, але не з Високим рівнем комунікативних навичок. Це свідчить про те, що люди, які більш Відповідальні, частіше прагнуть до довготривалої правоти, але не обов'язково мають Високий рівень комунікативних навичок. Прагнення до довготривалої правоти та Високий рівень комунікативних навичок не мають значної кореляції. Це свідчить про те, що немає чіткої залежності між прагненням до довготривалої правоти та володінням Високим рівнем комунікативних навичок.

Прагнення до довготривалої правоти та Середній рівень комунікативних навичок не мають значної кореляції. Це свідчить про те, що немає чіткої залежності між прагненням до довготривалої правоти та володінням Середнім рівнем комунікативних навичок.

Високий рівень комунікативних навичок та Середній рівень комунікативних навичок мають позитивну кореляцію. Це свідчить про те, що люди, які мають Високий рівень комунікативних навичок, частіше мають і Середній рівень комунікативних навичок.

2.3. Програма розвитку комунікативних здібностей

Програма розвитку комунікативних здібностей спрямована на підвищення ефективності спілкування та розвиток ключових навичок, необхідних для успішної взаємодії з оточуючими. Основні етапи програми включають в себе:

Оцінка поточного рівня комунікативних здібностей: Перед початком програми проводиться оцінка комунікативних навичок учасників. Це допомагає визначити початкові точки і пізніше зробити порівняльний аналіз для визначення прогресу.

Вивчення теоретичних аспектів: учасники програми отримують теоретичні знання про основні принципи ефективного спілкування, а також вивчають різні види комунікації та їх вплив на взаємодію з оточуючими.

Практичні вправи і ролеві ігри: учасники залучаються до різноманітних практичних вправ, ролевих ігор та ситуаційного тренінгу, які сприяють вдосконаленню комунікативних навичок у реальних ситуаціях.

Фідбек і корекція: під час програми учасники отримують зворотній зв'язок та рекомендації щодо поліпшення їх комунікативних здібностей. Це дозволяє виправляти помилки та постійно підвищувати рівень навичок.

Самооцінка і саморозвиток: учасники навчаються аналізувати свої власні комунікативні взаємодії, виявляти сильні та слабкі сторони та розвивати стратегії для подальшого саморозвитку.

Ця програма розроблена для покращення ваших навичок спілкування та підвищення вашої впевненості в різних соціальних ситуаціях. Він включає в себе психологічні принципи для усунення першопричин тривоги спілкування та оснащення вас практичними інструментами для ефективної взаємодії.

Програма розділена на чотири модулі, кожен з яких зосереджений на ключовому аспекті спілкування:

Модуль 1: Розуміння спілкування

Психологія спілкування: досліджуйте основні елементи спілкування (вербальне, невербальне, активне слухання) та їхній вплив на доставку та інтерпретацію повідомлень.

Визначення стилів спілкування: розпізнайте свій власний стиль спілкування (наполегливий, пасивний, агресивний) і те, як він впливає на взаємодію. Навчіться адаптувати свій стиль до різних ситуацій.

Розвиток впевненості в собі: вирішуйте проблеми спілкування за допомогою технік релаксації, стратегій саморозмови та позитивних афірмацій.

Модуль 2: Освоєння вербальної комунікації

Чітка та лаконічна мова: розвивайте свій словниковий запас, практикуйте чітку структуру речень і виключіть наповнювачі ("мм", "подобається").

Мистецтво розмови: навчіться прийомам ініціювання розмов, підтримки цікавих тем і постановки вдумливих запитань.

Основи публічних виступів: відкрийте для себе стратегії боротьби зі страхом сцени, ефектної організації презентацій і надання контенту з чіткістю та ефектом.

Модуль 3: Потужна невербальна комунікація

Володіння мовою тіла: Зрозумійте важливість невербальних сигналів (вираз обличчя, поза, зоровий контакт) і те, як продемонструвати впевненість і надійність.

Навички активного слухання: Розвивайте вміння уважно слухати, ефективно перефразувати та демонструвати щирий інтерес до мовця.

Емоційний інтелект: розпізнавайте та керуйте своїми емоціями під час спілкування, щоб уникнути емоційних спалахів або непорозумінь.

Модуль 4: Збираємо все разом

Рольові ігри та симуляції: практикуйте свої щойно набуті навички в змодельованих сценаріях, що стосуються особистого та професійного середовища. Отримуйте конструктивний відгук і вдосконалюйте свій підхід до спілкування.

Спілкування між культурами: дізнайтеся про культурні відмінності в стилях спілкування та розробіть стратегії для ефективної взаємодії в різноманітних умовах.

Підтримка позитивного спілкування: досліджуйте методи підтримки здорових моделей спілкування в довгострокових стосунках і конструктивного вирішення конфліктів.

Способи подачі:

Цю програму можна надати в різних форматах відповідно до ваших потреб:

Групові семінари: інтерактивні сесії під керівництвом комунікаційного психолога з можливостями для групових обговорень, рольових ігор і зворотного зв'язку.

Індивідуальний коучинг: індивідуальні заняття з психологом для вирішення конкретних проблем спілкування та розробки індивідуальних стратегій.

Онлайн-модулі: модулі для самостійного навчання з відеолекціями, інтерактивними вправами та ресурсами для завантаження.

Додаткові міркування:

Інструменти самооцінки: використовуйте оцінку стилю спілкування та особистісні тести, щоб отримати уявлення про свої сильні сторони та сфери, які потрібно вдосконалити.

Практика та рефлексія: регулярно практикуйте свої комунікативні навички під час щоденної взаємодії та розмірковуюте про свій прогрес.

Позитивне підкріплення: визнайте та відзначте свої успіхи в спілкуванні, щоб зміцнити впевненість і зберегти мотивацію.

Використовуючи ці психологічні принципи та практики, ця програма може дати вам змогу стати більш впевненим, зрозумілим і ефективним комунікатором у всіх аспектах вашого життя. Пам'ятайте, що комунікація – це навичка, яку можна навчитися та відточити за допомогою відданості та практики.

Висновки до розділу II

У цьому розділі представлені результати емпіричного дослідження, що спрямоване на вивчення особливостей розвитку комунікативних здібностей особистості. Дослідження показало, що комунікативні здібності особистості розвиваються протягом життя під впливом біологічних, соціальних та психологічних факторів, з існуванням індивідуально-вікових особливостей. Ці здібності залежать від рівня розвитку мовлення, емоційного інтелекту, самооцінки, комунікативної активності та соціальної адаптованості. Розвиток комунікативних здібностей впливає на успішність особистості у навчанні, роботі та особистому житті.

З отриманих результатів можна зробити висновки, що розвиток комунікативних здібностей є важливою складовою загального розвитку особистості і потребує створення умов на всіх етапах життя. Це може бути досягнуто за допомогою різних педагогічних методів та прийомів.

Рекомендації включають в себе введення курсів з розвитку комунікативних здібностей до навчальних програм, проведення тренінгів для різних категорій населення та розробку методичних рекомендацій для батьків. Використання отриманих результатів може підвищити рівень комунікативної компетентності особистості, що сприятиме її успішній соціалізації та самореалізації. Дослідження також може служити основою для розробки нових методів діагностики та корекції комунікативних розладів.

Подальші дослідження можуть включати вивчення розвитку комунікативних здібностей в різних вікових групах, впливу різних факторів на цей розвиток, розробку нових методів його підтримки та вивчення

особливостей комунікативних здібностей при різних психічних розладах. Дослідження є важливим внеском у розуміння проблеми розвитку комунікативних здібностей особистості і може бути використане для вдосконалення системи освіти та виховання, а також для розробки нових методів психологічної допомоги.

ВИСНОВОК

У цій науковій роботі були комплексно досліджені соціально-психологічні особливості розвитку комунікативних здібностей особистості. Автор глибоко розкрив теоретичні засади дослідження, проаналізувавши різні підходи до вивчення комунікативних здібностей, їх структури та компонентів. На основі ґрунтовного аналізу літературних джерел та власного емпіричного дослідження автор дійшов наступних висновків.

Комунікативні здібності особистості є складним багатогранним утворенням, яке включає в себе різні психологічні компоненти: когнітивні, емоційні, мотиваційні, регуляторні. Розвиток комунікативних здібностей особистості відбувається протягом усього життя людини під впливом біологічних, соціальних та психологічних факторів. Існують індивідуально-вікові особливості розвитку комунікативних здібностей, які обумовлені рівнем розвитку мовлення, емоційного інтелекту, самооцінки, комунікативної активності та соціальної адаптованості особистості. Рівень розвитку комунікативних здібностей особистості значною мірою впливає на її успішність у навчанні, роботі та особистому житті. Соціально-педагогічні умови розвитку особистості відіграють суттєву роль у формуванні її комунікативних здібностей.

Теоретична та практична цінність дослідження полягає в розширенні теоретичних уявлень про соціально-психологічні особливості розвитку комунікативних здібностей особистості, розробці методики емпіричного дослідження комунікативних здібностей особистості, виявленні факторів, які сприяють їх розвитку та розробці рекомендацій щодо вдосконалення процесу розвитку комунікативних здібностей особистості в освітньому процесі.

Отримані результати дослідження можуть бути використані в практиці роботи психологів, педагогів, соціальних працівників, в системі освіти при розробці навчальних програм та курсів з розвитку комунікативних здібностей, в системі підготовки та підвищення кваліфікації педагогічних кадрів, а також

в науково-дослідній роботі з проблем психології особистості, соціальної психології та педагогіки. Перспективи подальших досліджень включають вивчення особливостей розвитку комунікативних здібностей в різних соціальних групах, впливу гендерних факторів на їх розвиток, розробку нових методів та технологій розвитку комунікативних здібностей та вивчення соціально-психологічних механізмів впливу цих здібностей на соціалізацію та самореалізацію особистості. Це дослідження є ґрунтовним науковим внеском у розуміння соціально-психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей особистості і має важливе значення для теорії та практики психології, педагогіки та соціальної роботи.

Список використаних джерел:

1. М. М. Галицька, «Міжкультурна комунікація та її значення для професійної діяльності майбутніх фахівців», ОД, вип. 2 (6), 2014. С. 23–32. Режим доступу: <https://www.od.kubg.edu.ua/index.php/journal/article/view/127>
2. Агостоні Дж. Комунікативно-прагматичні здібності опосередковують зв'язок між пізнанням і щоденним функціонуванням. 2021. Режим доступу: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33393799/>
3. Андрейко Я. В. Іншомовна професійна комунікативна компетенція. Пед. науки : зб. наук. пр. 2013. Вип. 63. С. 238–241
4. Антисуржик: Вчимося ввічливо поводитись і правильно говорити / за заг. ред. О. Сербенської : посібник. Львів : Світ, 1994. 152 с.
5. Антоненко-Давидович Б. Д. Як ми говоримо / уклад. Я. Б. Тимошенко. Київ: Либідь. 256 с.
6. Бабич Н.М. Вплив сімейного чинника на формування комунікативних навичок у старших дошкільників з порушеннями зору та інтелекту / Н.М. Бабич // Актуальні питання корекційної освіти (педагогічні науки). – 2015. – Вип. V, Т. 1. – С. 16–26
7. Бистрицький Є. Комунікація і культура в глобальному світі. 2020. Дух і літера. Київ. Режим доступу: https://book-ye.com.ua/upload/iblock/ac3/ac1521c3_64a8_11eb_8146_000c29ae1566_473e5f20_64aa_11eb_8146_000c29ae1566.pdf
8. Білан Н. І. Соціальні комунікації в інформаційному суспільстві: теорія,
9. Бондаренко Л. Ю., Вершков О. О., Бондаренко І. Ю. Комунікативні навички як основа soft skills компетентностей. Режим доступу: <http://elar.tsatu.edu.ua/bitstream/123456789/14630/1/%d0%91%d0%be%d0%bd%d0%b4%d0%b0%d1%80%d0%b5%d0%bd%d0%ba%d0%be%20358-362.pdf>

10. Важливість навичок спілкування в повсякденному житті. 2020. Режим доступу: <https://www.scientificworldinfo.com/2020/12/importance-of-communication-skills-in-everyday-life.html>
11. Дискурс поняття «комунікація» в контексті формування сучасної парадигми освіти / М. Д. Прищак // Вісник Вінницького політехнічного інституту. 2010. № 1. С. 25–29.
12. еволюція, моделі та прикладні аспекти : дис. ... докт. соц. наук : спец. 27.00.01/ Н. І. Білан. К., 2016. 427 с.
Чмут Т.К. Культура спілкування: Навч. посібник для студентів та викладачів вузів. Хмельницький: ХІРУП, 1999. 358 с.
13. Енаре А. Наскільки важливим є спілкування в нашому повсякденному житті? 2023. Режим доступу: <https://www.linkedin.com/pulse/how-important-communication-our-daily-life-enare-abang/>
14. Жижко А. Феномен спілкування та навички, які необхідно опанувати комунікативна компетентність на користь культури миру: латиноамериканський контекст. Інститут педагогічної освіти і освіти дорослих. Режим доступу: <http://www.ijlrhss.com/paper/volume-2-issue-5/4-HSS-363.pdf>
15. Зражевська Н.І. Масова комунікація і культура: Лекції. Черкаси. 195 с.
16. Комунікативні навички – що це. Режим доступу: <https://zhyvoedelo.com/ua/news/kommunikativnye-navyki>
17. М. Д. Прищак, «Комунікація, спілкування, комунікативність: категоріальний аналіз», Вісник ВПІ, вип. 2, с. 5–8, Листоп. 2010.
18. Меньяло В. І. Оцінка сформованості організаційних та комунікативних навичок аспірантів. Режим доступу: <http://elar.tsatu.edu.ua/bitstream/123456789/14630/1/%d0%91%d0%be%d0%bd%d0%b4%d0%b0%d1%80%d0%b5%d0%bd%d0%ba%d0%be%20358-362.pdf>

19. Михальська, С.. Комунікативний простій формування особистості. Психологічний журнал, 5 (12), 59–71. 2019. Режим доступу: <https://doi.org/10.31108/1.2019.5.12.4>
20. Мудрик А.К. Соціальний інтелект та соціальна компетентність // Практична психологія та соціальна робота. 2006. №3. С.6 – 9.
21. Онуфрієнко Г.С. Термін комунікація в поняттєвому вимірі й лінгвістичному контексті / Г.С. Онуфрієнко, А.О. Черневич// Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Серія: Проблеми української термінології. Львів: НУ «Львівська політехніка». 2010. №675. С.154-160.
22. Приходько В. Соціально-психологічний тренінг як засіб формування комунікативної компетенції. Київський національний економічний університет. Режим доступу: https://pedagogy.lnu.edu.ua/departments/pedagogika/periodic/visnyk/19_1/23_prychodko.pdf
23. Розова Т. Креативність як чинник розвитку профейсно-комунікативних здібностей майбутніх психологів. 2007. Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова. Режим доступу: <https://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/799/Rozova.pdf;jsessionid=1052FCB7DDCAFBB0576F89A4C819BCB3?sequence=3>
24. Саннікова Б. Етичні та етично-комунікативні навички та вміння викладача ВНЗ. Житомир. Режим доступу: <https://eztuir.ztu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/6959/289.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
25. Сікорська Л.Б. Психологічні умови оптимізації між особистісних взаємин учнів на початковому етапі навчання: Автореф. дис. ...канд. психол. наук. К., 2009. 20 с.
26. Скворцова А. Комунікативна компетентність експерта: зміст і структура поняття. 2016. Південноукраїнський національний педагогічний університет імені К. Д. Ушинського. Одеса. Режим доступу:

- <https://seanewdim.com/wp-content/uploads/2021/03/Experts-communicative-competency-concept-contents-and-structure-S.-A.-Skvortsova-Yu.-S.-Vtornikova.pdf>
27. Філоненко М. Психологія спілкування: навчальний посібник. К. : Центр учбової літератури, 2008. 224 с.
28. Яусс Р. Рецептивна естетика й літературна комунікація. Слово і час. Режим доступу: <http://dspace.nbuv.gov.ua/bitstream/handle/123456789/11302/06-Yaus.pdf>
29. Coman, Alina: Communication techniques, C.H.Beck Publishing House, Bucharest, 2008
30. Dimitriu, Odette: Therapeutic Communication: Techniques and Models of Change, Herald Publishing House, Bucharest, 2014.

Додатки

Методика КОН-1

1. Чи багато у вас друзів, з якими ви постійно спілкуєтесь?

2. Чи часто вам вдається схилити більшість своїх товаришів до прийняття вашої думки?
3. Чи довго вас турбує відчуття образи, завданої вам ким-небудь із товаришів?
4. Чи завжди вам важко орієнтуватися в критичній ситуації, яка виникла несподівано?
5. Чи є у вас прагнення до знайомств із новими людьми?
6. Чи подобається вам займатися громадською роботою?
7. Правда, що вам приємніше й простіше проводити час із книгою або за яким-небудь іншим заняттям, ніж із людьми?
8. Якщо виникли деякі перешкоди в реалізації ваших намірів, чи легко ви від них відступаєте?
9. Чи легко ви вступаєте в контакт із людьми, які значно старші вас за віком?
10. Чи любите Ви придумувати, організовувати зі своїми товаришами різні ігри та розваги?
11. Чи важко вам включитися в спілкування в новому товаристві?
12. Часто ви відкладаєте на наступні дні справи, які потрібно було б виконати сьогодні?
13. Чи легко вам вдається встановлювати контакт із незнайомими людьми?
14. Чи домагаєтесь ви, щоб ваші товариші діяли відповідно до ваших думок?
15. Чи важко ви адаптуєтесь в новому колективі?
16. Вірно, що у вас не буває конфліктів із товаришами через невиконання ними своїх обіцянок, зобов'язань, обов'язків?
17. Чи прагнете ви при нагоді познайомитися й поговорити з новою людиною?
18. Чи часто ви при вирішенні важливих справ берете ініціативу на себе?
19. Чи дратують вас оточуючі люди, чи хочеться вам побути одному?
20. Правда, що ви погано орієнтуєтесь в незнайомій для вас ситуації?
21. Чи подобається вам постійно знаходитися серед людей?
22. Чи виникає у вас роздратованість, якщо вам не вдається закінчити розпочату справу?

23. Чи відчуваєте ви труднощі, незручність, сором'язливість, якщо доводиться виявляти ініціативу, щоб познайомитися з новою людиною?
24. Чи правда, що ви стомлюєтесь від тривалого спілкування з товаришами?
25. Чи любите ви брати участь у колективних іграх?
26. Чи часто ви виявляєте ініціативу при вирішенні питань?
27. Чи правда, що ви відчуваєте себе невпевнено серед мало знайомих вам людей?
28. Чи правда, що ви рідко прагнете довести свою правоту?
29. Чи вважаєте ви, що вам потрібно прикласти великі зусилля, щоб внести пожвавлення в незнайоме для вас товариство?
30. Чи брали ви участь у громадській роботі в школі?
31. Чи прагнете ви обмежити коло своїх знайомих невеликою кількістю людей?
32. Правда, що ви намагаєтесь відстоювати свою думку або рішення, якщо воно не було одразу прийнято вашими товаришами?
33. Чи відчуваєте ви себе невимушено, потрапляючи в незнайоме для вас оточення?
34. Чи з охотою ви приступаєте до організації різних заходів для своїх товаришів?
35. Чи правда, що ви відчуваєте себе досить упевнено і спокійно, коли доводиться говорити що-небудь великій групі людей?
36. Чи часто ви спізнюєтесь на ділові зустрічі, побачення?
37. Правда, що у вас багато друзів?
38. Чи часто ви опиняєтесь в центрі уваги своїх товаришів?
39. Чи часто ви соромитесь, відчуваєте невпевненість при спілкуванні з малознайомими людьми?
40. Чи правда, що ви не дуже впевнено відчуваєте себе в колі великої групи своїх товаришів?

Методика "16PF" (Р.Б. Кеттелл)

1. Загалом мені подобається знайомитися з новими людьми.
2. Я часто усвідомлюю власні емоції.
3. Я віддаю перевагу дотримуватися встановлених правил, а не створювати нові.
4. Мені легко висловлювати свої почуття іншим.
5. Я часто нервую в незнайомих ситуаціях.
6. Мені зручно брати участь у налаштуваннях групи.
7. Мені подобається досліджувати нові ідеї та можливості.
8. Зазвичай я спокійний навіть у стресових ситуаціях.
9. Я віддаю перевагу практичним, конкретним завданням над абстрактними.
10. Я легко довіряю іншим.
11. Мені більше подобається працювати самостійно, ніж у групі.
12. Я часто шукаю нових вражень і пригод.
13. Я уважний до деталей і прискіпливий у своїй роботі.
14. Мені легко співпереживати почуттям інших.
15. Я часто кидаю виклик авторитетам або встановленим нормам.
16. Загалом я оптимістично дивлюся в майбутнє.
17. Я віддаю перевагу рутині та передбачуваності у своєму повсякденному житті.
18. Мені зручно самостверджуватися в соціальних ситуаціях.
19. Я швидко адаптуюся до змін у моєму оточенні.
20. Я часто глибоко розмірковую над власними думками та почуттями.

Методика ‘‘Оцінка комунікативних вмінь’’ (Л. Міхельсон)

Мета: Визначення рівня комунікативної компетентності і якості сформованості основних комунікативних умінь.

Інструкція: Опитувальник містить опис 27 комунікативних ситуацій. До кожної ситуації пропонується 5 можливих варіантів поведінки.

Уважно прочитайте кожну з описаних ситуацій і виберіть один варіант поведінки в ній. Це має бути найбільш характерна для Вас поведінка, те, що Ви дійсно робите в таких випадках, а не те, що, по-вашому, слід було б робити. Не можна вибирати два або більше варіантів або приписувати варіант, не зазначений в опитувальнику.

Тестовий матеріал.

1. Хто-небудь говорить Вам: "Мені здається, що Ви чудова людина".

Ви зазвичай в подібних ситуаціях:

- а) Говорите: "Ні, що Ви! Я таким не є".
- б) Говорите з посмішкою: "Спасибі, я дійсно людина видатна".
- в) Говорите: "Спасибі".
- г) Нічого не говорите і при цьому червонієте.
- д) Говорите: "Так, я думаю, що відрізняюся від інших і в кращу сторону".

2. Хто-небудь здійснює дію або вчинок, які, на Вашу думку, є чудовими. У таких випадках Ви зазвичай:

- а) Поступаєте так, як якщо б ця дія не була настільки чудовою, і при цьому говорите: "Нормально"
- б) Говорите: "Це було чудово, але я бачив результати трохи краще".
- в) Нічого не говорите.
- г) Говорите: "Я можу зробити набагато краще".
- д) Говорите: "Це дійсно чудово!"

3. Ви займаєтеся справою, яка Вам подобається, і думаєте, що вона у Вас виходить дуже добре. Хто-небудь говорить: "Мені це не подобається!"

Зазвичай в таких випадках Ви:

- а) Говорите: "Ви - дурень!"
- б) Говорите: "Я все ж думаю, що це заслуговує гарної оцінки".
- в) Говорите: "Ви праві", хоча насправді не згодні з цим.
- г) Говорите: "Я думаю, що це видатний рівень! Що Ви в цьому розумієте".

д) Відчуваєте себе скривдженим і нічого не говорите у відповідь.

4. Ви забули взяти з собою якийсь предмет, а думали, що принесли його, і хтось говорить Вам: "Ви такий тюхтій! Ви забули б і свою голову, якби вона не була прикріплена до плечей". Зазвичай Ви у відповідь:

а) Говорите: "У будь-якому випадку, я розумніше за Вас! Крім того, що Ви в цьому розумієте!".

б) Говорите: "Так, Ви праві. Іноді я веду себе як тюхтій."

в) Говорите: "Якщо хто-небудь тюхтій, то це Ви".

г) Говорите: "У всіх людей є недоліки. Я не заслуговую такої оцінки тільки за те, що забув щось".

д) Нічого не говорите або взагалі ігноруєте цю заяву.

5. Хто-небудь, з ким Ви домовилися зустрітися, запізнився на 30 хвилин, і це Вас засмутило, причому людина ця не дає жодних пояснень своєму запізненню. У відповідь Ви зазвичай:

а) Говорите: "Я засмучений тим, що Ви змусили мене стільки чекати".

б) Говорите: "Я все думав, коли ж Ви прийдете".

в) Говорите: "Це був останній раз, коли я змусив себе чекати Вас".

г) Нічого не говорите цій людині.

д) Говорите: "Ви ж обіцяли. Як Ви сміли так спізнюватися!"

6. Вам потрібно, щоб хто-небудь зробив для Вас одну річ. Зазвичай в таких випадках Ви:

а) Нікого ні про що не просите.

б) Говорите: "Ви повинні зробити це для мене".

в) Говорите: "Не могли б Ви зробити для мене одну річ?", після цього пояснюєте суть справи.

г) Злегка натякаєте, що Вам потрібна послуга цієї людини.

д) Говорите: "Я дуже хочу, щоб Ви зробили це для мене".

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

а) Говорите: "Ви виглядаєте засмученими. Чи не можу я допомогти.?"

- б) Перебуваючи поряд, не заводите розмови про його стан.
 - в) Говорите: "У Вас якась неприємність?"
 - г) Нічого не говорите і залишаєте цю людину наодинці з собою.
 - д) Сміючись говорите: "Ви просто як велика дитина!"
8. Ви відчуваєте себе засмученим, а хто-небудь говорить: "Ви виглядаєте засмученими". Зазвичай в таких ситуаціях Ви:
- а) Негативно качаєте головою або ніяк не реагуєте.
 - б) Говорите: "Це не Ваша справа!"
 - в) Говорите: "Так, я трохи засмучений. Спасибі за участь".
 - г) Говорите: "Дарма".
 - д) Говорите: "Я засмучений, залиште мене одного".
9. Хто-небудь засуджує Вас за помилку, яку зробив інший. У таких випадках Ви зазвичай:
- а) Говорите: "Ви збожеволіли!"
 - б) Говорите: "Це не моя вина. Цю помилку зробив хтось інший."
 - в) Говорите: "Я не думаю, що це моя вина".
 - г) Говорите: "Залиште мене у спокої, Ви не знаєте, що Ви говорите".
 - д) Приймаєте свою провину або не кажете нічого.
10. Хто-небудь просить Вас зробити що-небудь, але Ви не знаєте, чому це повинно бути зроблено. Зазвичай в таких випадках Ви:
- а) Говорите: "Це не має ніякого сенсу, я не хочу це робити".
 - б) Виконуєте прохання і нічого не говорите.
 - в) Говорите: "Це дурість; я не збираюся цього робити".
 - г) Перш ніж виконати прохання, говорите: "Поясніть, будь ласка, чому це повинно бути зроблено".
 - д) Говорите: "Якщо Ви цього хочете ...", після чого виконуєте прохання.
11. Хтось говорить Вам, що на його думку, те, що Ви зробили, чудово. У таких випадках Ви зазвичай:
- а) Говорите: "Так, я, зазвичай, це роблю краще, ніж більшість інших".
 - б) Говорите: "Ні, це не було настільки здорово".

в) Говорите: "Правильно, я дійсно це роблю краще за всіх".

г) Говорите: "Спасибі".

д) Ігноруєте почуте і нічого не відповідаєте.

12. Хто-небудь був дуже люб'язний з Вами. Зазвичай в таких випадках Ви:

а) Говорите: "Ви дійсно були дуже люб'язні по відношенню до мене".

б) Дієте так, ніби ця людина не була настільки люб'язна до Вас, і говорите: "Так, дякую".

в) Говорите: "Ви поводитися відносно мене цілком нормально, але я заслуговую більшого.

г) Ігноруєте цей факт і нічого не говорите.

д) Говорите: "Ви поводитися відносно мене недостатньо добре".

13. Ви розмовляєте з приятелем дуже голосно, і хто-небудь говорить Вам: "Вибачте, але Ви поведіться занадто шумно". У таких випадках Ви зазвичай:

а) Негайно припиняєте бесіду.

б) Говорите: "Якщо Вам це не подобається, провалюйте звідси".

в) Говорите: "Вибачте, я буду говорити тихіше", після чого розмовляєте приглушеним голосом.

г) Говорите: "Вибачте" і припиняєте бесіду.

д) Говорите: "Все в порядку" і продовжуєте голосно розмовляти.

14. Ви стоїте в черзі, і хто-небудь стає попереду Вас. Зазвичай в таких випадках Ви:

а) Неголосно коментуєте це, ні до кого не звертаючись, наприклад: "Деякі люди поводяться дуже нервово".

б) Говорите: "Ставайте в хвіст черги!"

в) Нічого не говорите цьому типу.

г) Говорите голосно: "Вийди з черги, ти, нахаба!"

д) Говорите: "Я зайняв чергу раніше. Будь ласка, станьте в кінець черги".

15. Хто-небудь робить що-небудь таке, що Вам не подобається і викликає у Вас сильне роздратування. Зазвичай в таких випадках Ви:

а) Викрикуєте: "Ви бовдур, я ненавиджу Вас!"

- б) Говорите: "Я сердитий на Вас. Мені не подобається те, що Ви робите."
- в) Дієте так, щоб пошкодити цій справі, але нічого цього типу не кажете.
- г) Говорите: "Я розсерджений. Ви мені не подобаєтесь".
- д) Ігноруєте цю подію і нічого не говорите цьому типу.

16. Хто-небудь має що-небудь таке, чим Ви хотіли б користуватися. Зазвичай в таких випадках Ви:

- а) Говорите цій людині, щоб вона дала Вам цю річ.
- б) Утримуєтеся від усяких прохань.
- в) Відбираєте цю річ.
- г) Говорите цій людині, що Ви хотіли б користуватися даним предметом, і потім просите його у неї.
- д) Розмірковує про цей предмет, але не просите його для користування.

17. Хто-небудь запитує, чи може він отримати у Вас певний предмет для тимчасового користування, але оскільки це новий предмет, Вам не хочеться його позичати. У таких випадках Ви зазвичай:

- а) Говорите: "Ні, я тільки що отримав його і не хочу з ним розлучатися; може бути коли-небудь потім".
- б) Говорите: "Взагалі-то я не хотів би його давати, але Ви можете покористуватися ним".
- в) Говорите: "Ні, придбайте свій!"
- г) Позичаєте цей предмет всупереч своєму небажанню.
- д) Говорите: "Ви збожеволіли!"

18. Якись люди ведуть бесіду про хобі, яке подобається і Вам, і Ви хотіли б приєднатися до розмови. У таких випадках Ви зазвичай:

- а) Не кажите нічого.
- б) Перериваєте бесіду і відразу розповісте про свої успіхи в цьому хобі.
- в) Підходите ближче до групи і при слушній нагоді вступаєте в розмову.
- г) Підходите ближче і очікуєте, коли звернуть на Вас увагу.
- д) Перериваєте і негайно говорите, як сильно Вам подобається це хобі.

19. Ви займаєтеся своїм хобі, а хто-небудь питає: "Що Ви робите?" Зазвичай Ви:

- а) Говорите: "О, це дрібниця". Або: "Та нічого особливого".
- б) Говорите: "Не заважайте, хіба Ви не бачите, що я зайнятий?"
- в) Продовжуєте мовчки працювати.
- г) Говорите: "Це зовсім Вас не стосується".
- д) Припиняєте роботу і пояснюєте, що саме Ви робите.

20. Ви бачите людину, яка спіткнулася і падає. У таких випадках Ви:

- а) Розсміявшись, говорите: "Чому Ви не дивітеся під ноги?"
- б) Говорите: "У Вас все гаразд? Може я щось можу для Вас зробити?"
- в) Питаєте: "Що сталося?"
- г) Говорите: "Це все вибоїни в тротуарі".
- д) Ніяк не реагуєте на цю подію.

21. Ви стукнулися головою об полицю і набили шишку. Хто-небудь говорить: "З Вами все гаразд?". Зазвичай Ви:

- а) Говорите: "Я прекрасно себе почуваю. Залиште мене у спокої!"
- б) Нічого не говорите, ігноруючи цю людину.
- в) Говорите: "Чому Ви не займаєтеся своєю справою?"
- г) Говорите: "Ні, я забив свою голову, дякую за увагу до мене".
- д) Говорите: "Дарма, у мене все буде о'кей".

22. Ви припустилися помилки, але вина за неї покладена на когось іншого. Зазвичай в таких випадках Ви:

- а) Не нажите нічого.
- б) Говорите: "Це їх помилка!"
- в) Говорите: "Цю помилку допустив Я".
- г) Говорите: "Я не думаю, що це зробила ця людина".
- д) Говорите: "Це їх гірка доля".

23. Ви відчуваєте себе ображеним словами, сказаними ким-небудь на Вашу адресу. У таких випадках Ви зазвичай:

- а) Ідете геть від цієї людини, не сказавши їй, що вона засмутила Вас.

- б) Заявляєте цій людині, щоб вона не сміла більше цього робити.
- в) Нічого не говорите цій людині, хоча відчуваєте себе скривдженим.
- г) У свою чергу ображаєте цю людину, називаючи її по імені.
- д) Заявляєте цій людині, що Вам не подобається те, що вона сказала, і що вона не повинна цього робити знову.

24. Хто-небудь часто перебиває, коли Ви говорите. Зазвичай в таких випадках Ви:

- а) Говорите: "Вибачте, але я хотів би закінчити те, про що розповідав".
- б) Говорите: "Так не роблять. Можу я продовжити свою розповідь?"
- в) Перериваєте цю людину, відновлюючи свою розповідь.
- г) Нічого не говорите, дозволяючи іншій людині продовжувати свою промову.
- д) Говорите: "Замовкніть! Ви мене перебили".

25. Хто-небудь просить Вас зробити що-небудь, що завадило б Вам здійснити свої плани. У цих умовах Ви зазвичай:

- а) Говорите: "Я дійсно мав інші плани, але я зроблю те, що Ви хочете.
- б) Говорите: "Ні в якому разі! Пошукайте кого-небудь ще".
- в) Говорите: "Добре, я зроблю те, що Ви хочете".
- г) Говорите: "Відійдіть, залиште мене в спокої".
- д) Говорите: "Я вже приступив до здійснення інших планів. Можливо, коли-небудь потім".

26. Ви бачите когось, з ким хотіли б зустрітися і познайомитися. У цій ситуації Ви зазвичай:

- а) Радісно окликаєте цю людину і йдете їй назустріч.
- б) Підходите до цієї людини, представляєтеся і починаєте з нею розмову.
- в) Підходите до цієї людини і чекаєте, коли вона заговорить з Вами.
- г) Підходите до цієї людини і починаєте розповідати про великі справи, які зробили Ви.
- д) Нічого не говорите цій людині.

27. Хто-небудь, кого Ви раніше не зустрічали, зупиняється і гукає Вас вигуком "Привіт!". У таких випадках Ви зазвичай:

- а) Говорите: "Що Вам потрібно?"
- б) Не кажете нічого
- в) Говорите: "Залиште мене у спокої".
- г) Вимовляєте у відповідь "Привіт!", представляєтеся і просите цю людину представитися у свою чергу.
- д) Киваєте головою, вимовляєте "Привіт!" і проходите мимо.