

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ГОРЛІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ ІНОЗЕМНИХ МОВ  
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «ДОНБАСЬКИЙ  
ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»  
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ**



«Рекомендована до захисту»

Протокол № 4/1 від 17.11. 2023 р.

В.о. завідувача кафедри доц.

Борозенцева Т.В.

(підпис)

**КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК ПЕРЕДУМОВА  
АДАПТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ ОСОБИСТОСТІ**

**МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА**

зі спеціальності 014.01 Середня освіта (Українська мова)

Додаткова спеціальність: 053 Психологія

Освітня програма: Українська мова і література. Психологія

**Виконавець:**

здобувачка 607-а групи

факультету соціальної та мовної комунікації

**Науменко Лілія Олександрівна**

**Науковий керівник:**

к. психол. н., доцент

**Дроздова Діана Сергіївна**

**Дніпро – 2023**

## АНОТАЦІЯ

У роботі доведено, що комунікативна компетентність являє собою системне утворення, яке втілює в собі основні атрибути структурно-функціональної системи, а саме: наявність зв'язків, їхню значущість, спрямованість впливу. Виявлено, що низка компонентів адаптації на процесуальному та регулятивному рівнях є спільними з компонентами комунікативної компетентності, а отже, відбувається формування єдиної системи вищого рівня «комунікативна компетентність-адаптація». Уперше встановлено, що базовою підставою при формуванні системи «комунікативна компетентність – адаптація» виступає метакогнітивна включеність у діяльність. Уперше виявлено, що факторний вплив комунікативної компетентності на адаптацію має складний характер, що виявляється у формуванні вторинних чинників впливу, основними з яких є інтернальність, прийняття, самоконтроль, логічне мислення, метакогнітивна включеність у діяльність та емоційна стійкість. На емпіричному рівні доведено специфічний вплив на формування системи «комунікативна компетентність – адаптація» чинника інтернальності, що виступає глибинною основою динаміки системи.

## ANNOTATION

The paper proves that communicative competence is a systemic formation that embodies the main attributes of a structural and functional system, namely: the presence of connections, their significance, and the direction of influence. It has been found that a number of components of adaptation at the procedural and regulatory levels are common with the components of communicative competence, and therefore, a single higher-level system called «communicative competence-adaptation» is being formed. For the first time, it is established that the basic basis for the formation of the system “communicative competence – adaptation” is metacognitive involvement in activities. For the first time, it is found that the factor influence of communicative competence on adaptation is complex, which is manifested in the formation of secondary factors of influence, the main of which are internalization, acceptance, self-control, logical thinking, metacognitive involvement in activities, and emotional stability. At the empirical level, the specific influence on the formation of the system “communicative competence – adaptation” of the factor of internalization, which is the deep basis of the system dynamics, is proved.

## ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1 КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК ПСИХОЛОГІЧНИЙ ФАКТОР АДАПТАЦІЇ	10
1.1. Поняття комунікативної компетентності	10
1.2. Психологічна структура комунікативної компетенції	20
1.3. Поняття адаптації в психолого-педагогічних дослідженнях	31
1.4. Системно-структурний аналіз соціально-психологічної адаптації та адаптивної поведінки особистості	43
Висновки до розділу 1	51
РОЗДІЛ 2. РЕЗУЛЬТАТИ ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ НА СОЦІАЛЬНО- ПСИХОЛОГІЧНУ АДАПТАЦІЮ ОСОБИСТОСТІ	53
2.1. Методи і процедура експериментального дослідження	53
2.2. Характеристика специфіки соціально-психологічної адаптації	58
2.3. Аналіз компонентів комунікативної компетентності	60
2.4. Дослідження взаємозв'язку адаптації та комунікативної компетентності	64
2.5. Розвиваюча програма «Формування комунікативної компетентності»	77
Висовки до розділу 2	80
ВИСНОВКИ	82
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ	88
ДОДАТКИ	98

## ВСТУП

**Актуальність проблеми.** Однією з фундаментальних проблем сучасної психології є проблема адаптації. Вона визначає розробку цілого ряду напрямів психології, таких як теорії особистості, психології індивідуальності, психології праці та багатьох інших і одночасно є предметом дослідження міждисциплінарного характеру. Попри велику увагу до цієї проблеми та великий масив експериментальних та теоретичних розробок у розумінні адаптації залишається багато невирішених питань. Зокрема, відсутність єдиного підходу до визначення психологічної адаптації та її структури, розбіжності поглядів на прояв адаптації та її механізмів у різних професіях, порушення адаптації, її діагностику. Особливо гостро постає питання про фактори, що визначають процес адаптації. Попри кардинальну важливість цього питання у розв'язанні проблеми адаптації, в цілому, по ньому найбільша кількість суперечливих наукових поглядів.

Не менш фундаментальною проблемою є проблема спілкування. Маючи широкий спектр розробки конкретних поглядів, наукове уявлення про діяльність спілкування далека від остаточного розв'язання. Найбільш актуальним зараз є компетентнісний підхід. Спілкування буде ефективно тоді, коли люди мають ефективні знання, вміння і навички в даній сфері, а, отже, є компетентними при вибудовуванні комунікацій один з одним. Комунікативна компетентність є найбільш конструктивним напрямом при аналізі регулятивної ролі спілкування у спільній діяльності. І тут зазначені дві фундаментальні проблеми поєднуються у єдину систему психологічного аналізу. Для вивчення професійної діяльності типу «людина-людина» такий аналіз набуває визначального значення, але парадоксальним чином вона «випала» з активного дослідження психологічних питань. Дослідження адаптаційної поведінки у взаємозв'язку з комунікативною компетентністю не проводилося. Все це призводить до об'єктивної необхідності вивчення закономірностей та взаємозв'язку комунікативної компетентності та процесу адаптації. Враховуючи функціональну роль такого взаємозв'язку, доцільно розглядати її з позицій метакогнітивізму. Дослідження такого плану практично відсутні.

Немає жодного сумніву в тій величезній ролі, яку відіграє спілкування в житті та діяльності людини. Вже процес соціалізації людської особистості, процес становлення окремої людини як суспільної людини, неможливий без спілкування. Одночасно спілкування є необхідною умовою будь-якої діяльності людини, що має суспільну природу, таким чином можна стверджувати, що будь-яка людська діяльність неможлива без спілкування.

Так чи інакше, але по суті неможливо досліджувати розвиток та функціонування людського суспільства, взаємини особистості та суспільства, не звертаючись до поняття спілкування, не інтерпретуючи його конкретних форм та функцій. Паралельно з проблемою спілкування у психології проходить проблема комунікативної компетентності, яка буде розглянута у цій роботі. Актуальні завдання сьогодення потребують нового осмислення розвитку і становлення особистості в процесі її взаємодії з навколишнім середовищем, створення узагальнюючої концепції соціально-психологічної адаптації особистості. Проблеми адаптації особистості знайшли своє втілення в роботах Ю.А. Александровського, Б.Г. Ананьєва, Г.О. Балла, Ф.Б. Березіна, В.П. Казначєєва, О.М. Леонтєєва, В.І. Медведєва, О.Г. Мороз, А.А. Налчаджяна, А.В. Петровського, Ж. Піаже та ін. Вивченням проблеми комунікативної компетентності займалися такі вчені: Є.В. Руденський, А.А. Леонтєв, О.І. Даниленко, Л.Л. Коломинський та ін.

Комунікативні здібності формуються та розвиваються у процесі спілкування та взаємодії людини один з одним. Спеціальних програм спілкування не існує, чи якихось методик, курсів тощо. А шкода, адже багато людей не вміють спілкуватися. У зв'язку з цим у науці спостерігаються тенденції розгляду проблеми комунікативної компетентності. Комунікативна компетентність – складне поняття, яке потрібно вивчати детально, щоб зрозуміти його структуру.

Сьогодні, за умов зниження загальної культури нашого суспільства та загального підвищення рівня конфліктогенності та інших його проблем, тему комунікативної компетентності вважатимуться досить актуальною. У деяких людей у суспільстві взагалі відсутня комунікативна компетентність. Ні,

спілкуватися вони вміють, але це спілкування не можна порівняти з поняттям комунікативної компетентності.

Комунікативна компетентність, на думку М.М. Обозова, у своїй основі може бути визначена у двох аспектах: як орієнтованість особистості в різних ситуаціях спілкування, заснована на знаннях та чуттєвому досвіді, та як здатність ефективно взаємодіяти з навколишніми завдяки розумінню себе та інших при постійній видозміні психічних станів, міжособистісних взаємовідносин та умов соціального середовища. Комунікативну компетентність не можна вважати константною особистісною характеристикою та представляти її як замкнений індивідуальний досвід. Комунікативна компетентність зростає в міру освоєння особистістю культурних, соціально-моральних еталонів та закономірностей соціального життя в її розвитку та поліваріативної зміни.

Отже, актуальність цього дослідження визначається як загальнотеоретичною, і практичною значущістю поставленого питання. Виходячи зі сказаного, формується мета нашої роботи.

**Мета нашого дослідження** полягає у виявленні ролі комунікативної компетентності як передумови адаптивної поведінки особистості.

Перед дослідженням ставилися наступні **завдання**:

1) обґрунтувати сутність понять «соціально-психологічна адаптація», «комунікативна компетентність» у теоретичних підходах психологічної науки;

2) визначити поняття, структуру та значення комунікативної компетентності особистості;

3) виявити фактори розвитку комунікативної компетентності особистості та шляхи її формування.

4) підібрати діагностичні методики з метою оцінки комунікативної компетентності.

5) розробити програму дослідження та здійснити емпіричну перевірку впливу фактора комунікативної компетентності особистості на успішність їхньої соціально-психологічної адаптації.

**Об'єкт дослідження:** є комунікативна характеристика процесу спілкування.

**Предмет дослідження:** комунікативна компетентність як передумова адаптивної поведінки особистості.

Було висунуто **припущення** про те, що комунікативна компетентність є значною детермінантою процесу адаптації. Загальне припущення конкретизується у приватному: комунікативна компетентність впливає на процес і результат адаптивної поведінки не дискретно, а як структурно-функціональне утворення.

**Методологічна основа дослідження:** загальнонаукову методологію роботи визначили наукові уявлення про закономірності розвитку людської свідомості, психіки та поведінки. Конкретно наукова методологія дослідження включає фундаментальні положення психологічної теорії особистості та діяльності як основи розвитку людини (С.Л. Рубінштейн, О.М. Леонтьєв, В.Д. Шадріков, А.В. Карпов); теорії про соціалізацію та адаптацію особистості в нових умовах соціального середовища та діяльності (Є.А. Ануфрієв, С.Д. Артемов, І.А. Баєва, А. Бандура, Л.Л. Бородаєнко, В.Г. Бушурова, В.А. Л. Васильєв, Л. Г. Дика, Л. Г. Єгоров, Н. А. Єрмоленко, А. Л. Журавльов, К. А. Мертон, Л. М. Мирзаянова, А. А. Началджян, Г. С. Никифоров, К. К. Платонов, В. П. Позняков, А. А. Реан, А. Л. Свенціцький, В. А. Якунін, М. С. Яніцький, Т. Parsons).

**Основні методи дослідження** включали такі групи психодіагностичних методів. Діагностика комунікативної та соціальної компетенції проводилася за допомогою методики «Діагностика комунікативної соціальної компетентності (КСК)». Для оцінки структури комунікативної компетенції використовували опитувальник «Рівень суб'єктивного контролю» (Е.Ф. Бажин, А.М. Еткінд). Для оцінки загальної характеристики спілкування використовується методика Асінгера «Стиль спілкування». Для діагностики адаптації використовувалися опитувальник «Діагностика соціально-психологічної адаптації» (К. Роджерс, Р. Даймонд) та методика Смирнова – Юркіна щодо виявлення типу адаптації. Для оцінки взаємозв'язку спілкування та адаптації використовували методику «Шкала прийняття інших» Фейя. Окрім цього використовувалася методика А.В. Карпова «Опитувач метакогнітивної включеності до діяльності» з метою оцінки структурного рівня метакогнітивної включеності. Для обробки результатів застосовувався пакет програм статистичного

аналізу STATISTICA 6.0 (кореляційний аналіз, факторний аналіз, критерії Мана-Уїтні, Спірмена). Структурно-психологічний аналіз проводився за допомогою методу знаходження матриць інтеркореляцій, методики побудови корелограм (структурограм).

**Матеріал дослідження і його обсяг, використаний для досягнення поставленої в роботі мети.** Дослідження включало в себе три основні етапи які були окреслені теоретичними та практичними завданнями.

*На першому етапі* було проведено теоретичний аналіз наукової літератури з проблеми комунікативної компетентності як передумови адаптивної поведінки особистості; окреслено мету, гіпотезу та завдання дослідження; визначено час та прядок проведення емпіричного дослідження; обґрунтовано вибірку та методику дослідження. *На другому етапі* були послідовно проведені задані емпіричні процедури. Емпірично вивчався рівень фактора комунікативної компетентності у процесі адаптивної поведінки. *На третьому етапі* було проведено апробацію програми розвитку «Формування комунікативної компетентності»; сформульовані висновки.

**Наукова новизна дослідження** полягає в тому, що уперше здійснено емпіричне дослідження взаємозв'язку адаптації та комунікативної компетентності особистості. У результаті доведено наявність цього зв'язку і факторний вплив комунікативної компетентності на процес адаптації.

**Теоретичне значення дослідження** в обґрунтуванні понять адаптації, спілкування, структури особистості та метакогнітивізму. Проаналізовано суміжні психологічні феномени соціально-психологічна адаптація та комунікативна компетентність та доведено їх об'єднання за певних умов у самопідтримуючу функціональну систему «комунікативна компетентність-адаптація». Теоретично доведено та емпірично обґрунтовано факт необхідності врахування специфічного впливу метакогнітивної включеності в діяльність на процес соціально – психологічної адаптації.

**Практичне значення:** знання механізмів процесу соціальної адаптації, природи її особистісних детермінант і застосування корекційної роботи дозволить



психологам здійснювати більш ефективний вплив на формування комунікативної компетентності особистості.

**Апробація роботи.** Деякі положення роботи були оформлені у вигляді доповіді та тез на III Міжнародній студентській науково-практичній конференції 1–2 червня 2023 р. м. Львів «Формування комунікативної компетентності як передумови адаптивної поведінки особистості в умовах онлайн навчання» та проходженні Всеукраїнського науково-педагогічного підвищення кваліфікації «Формування резильєнтних компетентностей здобувача освіти в період трансформацій, сучасних викликів та кризових станів суспільства».

**Структура та обсяг роботи.** Робота складається із вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (110), додатків (8). Основний зміст роботи складає 94 сторінку. Робота містить 2 таблиці та 8 малюнків.

## **РОЗДІЛ 1. КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК ПСИХОЛОГІЧНИЙ ФАКТОР АДАПТАЦІЇ**

### **1.1. Поняття комунікативної компетентності**

Сучасне життя вимагає від людини все більших зусиль для адаптації у навколишньому середовищі. Це пов'язано з напругою цього середовища, що підвищується, збільшується обсягом в ній інформації, що циркулює, перенасиченістю стресогенами. Для якісної взаємодії у соціальній групі особливого значення набувають комунікативно-вольові характеристики (А.А. Деркач, Є.П. Ільїн, Б. Лівехуд, Г. Шихи та ін).

Людське життя безпосередньо пов'язане зі спілкуванням, сфера якого є тим фокусом, де зливаються як неминущі, так і миттєві людські проблеми. Однією з актуальних проблем є ефективне спілкування між суб'єктами [93].

Значення особистості комунікативних зв'язків було відзначено вченими ще в античну епоху. Вже у V столітті до н.е. софісти поставили в центр уваги комунікативну проблематику [7]. Вони ж першими схарактеризували три основні аспекти цієї проблематики, – можливо, наївно, але загалом правильно. По-перше, вони почали розглядати зв'язок з іншими як вплив на цих людей. По-друге, вони звернули увагу на ту істотну обставину, що комунікативний контакт індивіда з іншими індивідами не є чимось випадковим: він причинно зумовлений і наділений певними соціальними формами; він не є особистою справою індивідів, а тією чи іншою мірою співвідносний з потребами суспільства, в якому вони живуть. По-третє, комунікативний контакт не є абсолютним соціальним благом для обох сторін, він може бути небезпечний особисто для однієї з них, він може бути руйнівним соціально.

Для характеристики комунікативного процесу істотна спрямованість передачі. Залежно від змісту інформації вона може бути спрямована або певним, конкретним індивідам, або деякій групі осіб, що утворює безліч можливих одержувачів цієї інформації.

На ефективність спілкування можуть позитивно впливати умови спілкування (наприклад, відсутність між співрозмовниками механічних перешкод,

можливість добре бачити й чути один одного), предметна область спілкування, значуща для співрозмовників, збіг мотивів, інтересів людей спілкування та багато іншого. Одним зі складових ефективного спілкування компонентом є комунікативна компетенція (КК). Під комунікативною компетентністю розуміється здатність встановлювати і підтримувати необхідні зв'язки, формування адекватних умінь у нових соціальних структурах, знання культурних норм і обмежень у спілкуванні, знання звичаїв, традицій, етикету у сфері спілкування, вихованість, орієнтація у комунікативних засобах, властивих національному, становому. Вона визначає рівень володіння людиною спілкуванням як складним, багатостороннім процесом.

Термін «комунікативна компетентність» вивчається у психології впродовж тривалого часу, проте досі немає його чіткого розуміння. У дослідженнях представлена або авторська концепція, або напрямок, у рамках якого вивчається даний феномен. На цей час ще не склалося остаточного визначення комунікативної компетентності.

Поняття «комунікативна компетентність» уперше використано А.А. Бодальовим [20, с. 34] і трактувалося, як здатність встановлювати та підтримувати ефективні контакти з іншими людьми за наявності внутрішніх ресурсів (знань та умінь).

У соціологічній енциклопедії уточнюється, що комунікативна компетентність – це «...орієнтованість у різних ситуаціях спілкування, заснована на: знаннях та чуттєвому досвіді індивіда; здатності ефективно взаємодіяти з оточенням, завдяки розумінню себе та інших, за постійної видозміни психічних станів, міжособистісних відносин та умов соціального середовища» [81].

Для більш детального розуміння цього феномена необхідно розвести два фонетично подібні поняття: комунікативна компетенція та комунікативна компетентність [93].

Комунікативна компетенція – це знання країнознавчих, соціальних факторів, що визначають використання мови відповідно до соціальних норм поведінки. Комунікативна компетенція передбачає володіння всіма видами мовної

діяльності, культурою мовної поведінки; включає знання основних мовних понять, систему комунікативних умінь, серед яких головними є вміння та навички мовного спілкування стосовно різних сфер, ситуацій спілкування, з урахуванням адресата, стилю [53].

Комунікативна компетентність – це рівень навченості взаємодії з оточенням, який потрібно індивіду, щоб при своїх здібностях і соціальному статусу успішно функціонувати у цьому суспільстві» [44, з. 268-269].

Тобто, поняття комунікативної компетенції характеризує здатність правильно орієнтуватися в міжособистісному спілкуванні та вільно брати участь у ньому, досягається за допомогою лінгвістичних знань, а також знань традицій, звичаїв, вдач суспільства. Поняття ж комунікативної компетентності відображає рівень майстерності людини в міжособистісному спілкуванні та спирається, перш за все, на психологічні знання про себе та про інших, а також на обрану стратегію у спілкуванні та комплекс відповідних умінь [2].

Нині немає єдиного визначення комунікативної компетентності. Розглянемо найконструктивніші визначення.

Комунікативна компетентність – сукупність навичок та умінь, необхідні для ефективного спілкування (Л.А. Петровська).

Комунікативна компетентність – ситуативна адаптивність та вільне володіння вербальними та невербальними засобами соціальної поведінки (Ю.М. Ємельянов).

Міра комунікативної компетентності – ступінь успішності задуманих актів впливу та коштів, що використовуються, щоб справити враження на інших (Ю.М. Ємельянов).

Компетентність може визначатися як один з аспектів спілкування. Компетентність – це властивість, здатність до реалізації кваліфікованої правильної взаємодії. Від поняття «компетентність» утворюється оцінне поняття «компетентний», що часто використовується в житті. Компетентний (про людей) – що володіє здатністю, силою, владою, умінням, знанням тощо (щоб зробити те, що потрібно). Компетентний (про якості) – достатній, адекватний [95].

Комунікативна компетентність особистості складається, з погляду Є.В. Руденського [90], зі здібностей:

- 1) давати соціально-психологічний прогноз комунікативної ситуації, в якій належить спілкуватися;
- 2) соціально-психологічно програмувати процес спілкування, спираючись на своєрідність комунікативної ситуації;
- 3) «вживатися» у соціально-психологічну атмосферу комунікативної ситуації;
- 4) здійснювати соціально-психологічне управління процесами спілкування у комунікативній ситуації.

На думку А.В. Карпова [58] комунікативна компетентність виступає якістю, яка синтезує у собі загальну культуру та її специфічні прояви у професійній діяльності. Однією з найважливіших умов комунікативної компетентності є виконання певних правил та вимог. Найбільш значущі з цих правил полягають у наступному:

Не можна братися до повідомлення думки, якщо вона незрозуміла чи не до кінця зрозуміла самому собі.

Правило «постійної готовності до розуміння». Велика кількість семантичних та особистісних бар'єрів часто призводять до неповного та неточного розуміння повідомлень.

Правило «власної неправоти». При комунікації завжди необхідно припускати, що особиста думка може бути неправильною.

Правило конкретності. Слід уникати невизначених, двозначних висловів та слів, а без необхідності не користуватися незнайомими чи вузькоспеціалізованими термінами.

Правило контролю за невербальними сигналами. Крім контролю своєї мови та змісту повідомлень, необхідно також контролювати його зовнішнє «супровід» – міміку, жести, інтонацію, позу.

Правило «місця та часу». Ефективність будь-якого повідомлення стає вищою у разі його своєчасності та вибору найбільш адекватної ситуації, в якій воно реалізується.

Правило активного та конструктивного слухання – одна з основних умов ефективних комунікацій.

Правило відкритості. Готовність до перегляду своєї точки зору під впливом обставин, що знову відкриваються, а також здатність приймати та враховувати погляд співрозмовника.

Правило зворотний зв'язок. Саме це правило, зрештою, забезпечує досягнення головної мети комунікативного процесу – взаєморозуміння [58].

Розвиток компетентного спілкування за сучасних умов передбачає низку важливих напрямів роботи. Для практики розвитку комунікативної компетентності важливо виділити такі види спілкування, як службово-ділове (рольове) та інтимно-особистісне. Головною основою відмінності виступає психологічна дистанція між партнерами. У разі, коли інша людина набуває статусу близького, друга, спілкування стає довірчим, оскільки йдеться про довіру партнерові себе, свого внутрішнього світу [45]. У ситуації ділового спілкування – спілкування не виходить за рамки офіційних контактів та суворо підпорядковане змісту та формі організаційної взаємодії.

Компетентність у спілкуванні передбачає готовність та вміння людини будувати контакт на різній психологічній дистанції. Проблеми часом можуть бути пов'язані з володінням будь-якої однієї з позицій та її повсюдною реалізацією, незалежно від партнера та ситуації спілкування. Простіше кажучи, компетентність у спілкуванні пов'язана зі здатністю людини використовувати широкий спектр позицій для ефективного спілкування [90, 97].

Психологічна структура комунікативної компетентності включає прогностичні здібності, комунікативно-аналітичні здібності, здібності до планування та програмування комунікативного акта, соціальний інтелект та ситуативно-управлінські здібності [65].

У різноманітних випадках спілкування змінними складовими виявляються: партнери-учасники, ситуація, завдання. Варіативність зазвичай пов'язані зі зміною характеру складових – хто партнер, яка ситуація чи завдання і своєрідність зв'язків з-поміж них. Ситуаційний підхід в аналізі комунікативної компетентності виступає одним з найбільш конструктивних і представлений у багатьох дослідженнях [9, 18, 21, 41, 47, 48, 60, 69, 71, 80, 82, 86, 105, 107, 1].

Досвід спілкування займає особливе місце у структурі комунікативної компетентності особистості. З одного боку, він соціальний, а з іншого – індивідуальний, оскільки ґрунтується на індивідуальних комунікативних здібностях та психологічних подіях, пов'язаних зі спілкуванням у житті особистості. Динамічний аспект цього досвіду складає процеси соціалізації та індивідуалізації, що реалізуються у спілкуванні, які забезпечують соціальний розвиток людини, а також адекватність її реакцій на ситуацію спілкування та їхню своєрідність. Таким чином, комунікативна компетентність набуває рис інтегральної характеристики особистості. У спілкуванні особливу роль грає опановування соціальними ролями: організатора, опонента, учасника тощо. спілкування [42].

Реалізація всіх компонентів комунікативної компетентності відбувається через комунікативний стиль.

Комунікативний стиль особистості – сукупність звичних для неї способів і засобів встановлення та підтримки контактів з оточенням у різних формах взаємодії: бесідах, переговорах, дискусіях, суперечках, а також у різних ситуаціях спілкування – у виробленні ідей, прийнятті та формулюванні рішень, подоланні конфліктів.

Комунікативний стиль особистості викликає або комфортний, або невизначений (нейтральний), або дискомфортний стан залежно від того, який енергетичний вплив надає і якою мірою сприяє виникненню атмосфери плідної співпраці. Розрізняють три комунікативні стилі: синергічний, нонсинергічний та антисинергічний [22].

Стиль синергічний (від грец. *synergeia* – співпраця, співдружність) відрізняється тим, що особистість своєю манерою взаємодії з партнерами (партнером) сприяє об'єднанню та збільшенню ефективності спільної діяльності. Це стає можливим, по-перше, завдяки безперешкодному інформаційному обміну між учасниками відносин та, по-друге, внаслідок синхронізації їх енергій, злагодженості їхньої діяльності.

Стиль нонсинергічний (від лат. *Non* – ні, ні) характеризується тим, що особистість не може або не хоче сприяти успіху спільної праці. Вона займає позицію відстороненого спостерігача, утримується виявляти ініціативу, не демонструє співучасті та співпереживання в робочому процесі.

Стиль антисинергічний (від грец. *Anti* – проти) виражається в активних деструктивні форми поведінки особистості при взаємодії з партнерами. Особистість завдає шкоди процесу результатів спільної діяльності тим, що зазвичай демонстративно протиставляє себе більшості, або конфліктує сама, або провокує конфлікти між партнерами. Своїми настроями визначає хаотичність в емоційних зв'язках сторін, що взаємодіють.

Для взаємодії групи найпродуктивнішим є синергетичний стиль. Виразом синергічного стилю є такі характеристики.

1. Дотримання норм суб'єктних відносин. Особистість поводить себе так, щоб партнери відчували увагу до себе, підтримку та схвалення, знаходили співучасть та співпереживання.
2. Підтримка вільного обміну ідеями та оцінками. Людина активно висловлює свою думку та шанобливо ставиться до позицій партнерів.
3. Конструктивна та доброзичлива критика. Партнер дає можливість опоненту вдосконалювати свої комунікативні вміння та навички.
4. Стимулювання ініціативи партнерів. Людина помічає та схвалює новації своїх партнерів, самостійність. При цьому оцінюються ідеї та переживання, а не особливості партнера чи форма висловлювань. Переважають інтереси справи особистими інтересами. Енергія витрачається насамперед на справу.



5. Дотримання норм партнерської етики. Зауваження на адресу колег, оцінки виконаної роботи робляться в коректній формі, щоб не зачіпати честь та гідність інших.

6. Усунення чи пом'якшення своєї некомунікбельності. Наприклад, поганих рис характеру, неприємних для навколишніх звичок, схильностей до афектів та ін.

7. Позитивне сприйняття, вміння відкрито радіти успіхам партнерів та загальним досягненням. Доброзичливість, співчуття, співпереживання, «флюїдне випромінювання» допомагають встановленню позитивних контактів та стимулюють співпрацю.

8. Здатність «грати в команді», не протиставляти себе груповому розуму та волі. Відносини будуються за принципом «один за всіх і всі за одного»;

9. Демонстрація найвищого рівня комунікативної толерантності [81]. Маючи певний рівень комунікативної компетентності, особистість входить у спілкування, характеризує відповідною самоповагою і самосвідомістю, вмінням організувати особистісний комунікативний простір і вибирати індивідуальну комунікативну дистанцію.

Особливе значення для формування комунікативної компетентності на особистісному рівні має комунікативна толерантність. Комунікативна толерантність – це характеристика ставлення особистості до людей, що показує ступінь терпимості до неприємних чи неприйнятних, на її думку, психічних станів, якостей та вчинків партнерів по взаємодії.

Комунікативна толерантність – одна з найважливіших якостей людини, необхідних їй у процесі передачі та прийняття інформації. На її прояв впливають виховання, досвід спілкування, культура, цінності, потреби, інтереси, установки, характер, темперамент, звички, особливості мислення, емоційність та тип поведінки особистості. Комунікативна толерантність проявляється у тих випадках, коли людина або не бачить особливих відмінностей між підструктурами своєї та чужої особистості, або не відчуває негативних переживань щодо відмінностей.

Наявність комунікативної толерантності забезпечується певними особистісними підструктурами.

1. *Інтелектуальна* – передає парадигму (зразок, тип, стиль) розумової діяльності конкретної людини, тобто принципи її розуміння дійсності, звичні йому стереотипи осмислення проблем, ідей, прийняття рішень. Відомо, що кожен думає по-своєму: один схильний до узагальнення, інший переважно аналізує події та факти; деякі особи мислять глибоко і всебічно, інші ковзають по поверхнево; те, що одні знаходять важливим, інші вважають другорядним; хтось міркує послідовно та доказово, а хтось не ладнає з елементарною логікою. При цьому, коли партнери виявляють свої відмінності в галузі інтелекту, кожна зі сторін вважає себе правою та демонструє той чи інший ступінь нетерпимості до інтелектуальної своєрідності іншої. Демонстрація низького рівня комунікативної толерантності виступає показником негнучкості або лінощів розуму і заважає виходу зі скрутних ситуацій.

2. *Ціннісно-орієнтаційна* – вбирає в себе основні світоглядні ідеали конкретної людини, її найближчі та віддалені життєві цілі, інтереси, оцінки того, що відбувається.

Кожна людина має своєрідні погляди та думки. Вони можуть стосуватися уявлень про сенс життя і щастя, розуміння значущості сімейних ролей і службових обов'язків, намічених планів і досягнень. Якщо погляди партнерів багато в чому збігаються, тоді легше знайти згоду та порозуміння. Але якщо кожен підходить до подій і фактів зі своїми мірками, то з'являються тертя і виникає привід виявити комунікативну нетерпимість, тобто засудження, роздратування чи неприйняття цінностей іншого.

3. *Естетична* – охоплює область переваг, смаків і почуттів, особливості сприйняття людиною гарного і потворного, піднесеного та низинного, комічного та трагічного. Тут визначається, хто, що і чому подобається чи не подобається особистості. Естетичний початок проявляється постійно і в усьому, доказом чого служить звичка, що важко подолати, судити про все і вся. Кожен із нас з великим бажанням дає оцінки подіям та навколишнім предметам та обставинам, при цьому

переважає суб'єктивізм. Щоб хоч якось обмежити його, в арсеналі засобів, що припиняють естетичне свавілля, з'явилася аксіома, що утихомирює особливо нетерпимих до чужих естетичних поглядів: «Про смаки не сперечаються!»

3. *Емоційна* – демонструє переважний спектр почуттів, у якому найчастіше перебуває ця людина: радість чи смуток, оптимізм чи песимізм, збудження чи спокій, підйом чи пригніченість, безтурботність чи тривожність, миролюбність чи агресивність. Кожен має свій «черговий» емоційний фон, який впливає на спілкування з партнерами. Навіть короткочасне перебування в чужому для себе емоційному стані може спричинити неприємне відчуття та негатив щодо партнера.

5. *Сенсорна* (чуттєва) – включає особливості чуттєвого сприйняття світу на рівні зорового, слухового, нюхового, смакового, шкірного та рухового відчуттів. В цьому випадку мається на увазі індивідуальна сенсорна організація конкретної людини, яка визначається за провідним каналом сприйняття.

6. *Етична* – виражає моральні норми, яких дотримується людина. Партнери, які мають різні уявлення про можливість реалізації тієї чи іншої моральної норми, зазвичай, важко сумісні. Це відбивається на рівні їх толерантності: згодом обидві або одна з сторін, що взаємодіє, починають відчувати неприємні почуття.

Показником комунікативної компетентності та толерантності особистості є її моральний статус, який визначається як ступінь готовності дотримуватися моралі. Моральний статус – досить стійка характеристика особистості. Людина сприймає, приймає та реалізує на практиці певні моральні категорії (добро, зло, совість, справедливість) у діапазоні емоційно забарвлених якостей: доброзичливості, байдужості, шкідливості. Ці якості формуються під впливом чинних норм моралі чи традицій, тобто соціальних чинників, але й обумовлені й індивідуальними чинниками: внутрішніми біохімічними та психофізіологічними процесами, емоційним стереотипом поведінки, соматическим і психічним здоров'ям. Доброзичливість характеризується спрямованістю на добрі стосунки з оточенням, чуйністю, жертовністю, повагою до іншої особистості, співчуттям та співпереживанням їй. У будь-якій ситуації спілкування людина прагне

встановлення дружніх контактів, до компромісу, співробітництва. Байдужість як моральний статус особистості виявляється у тому, що цінності, які декларує особистість, не містять вказівок на гуманізм, вони суперечливі. У спілкуванні з партнерами спостерігається і прагнення співпраці, і відокремленість, прагнення довести свою перевагу. Шкідливість – такий моральний статус особистості, відповідно до якого людина усвідомлено і несвідомо прагне заподіяти неприємність партнеру, виявляє неповажне, зневажливе ставлення до інших людей. Недоброзичливість постає як основа особистісних позицій.

Таким чином, комунікативна компетентність є інтегральною, відносно стабільною, цілісною психологічною освітою, що виявляється в індивідуально-психологічних, особистісних особливостях у поведінці та спілкуванні конкретного індивіда. Попри відмінність у розумінні складових комунікативної компетентності, всі автори сходяться на думці, що по суті комунікативна компетентність є здатністю встановлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми [4, 23, 49, 43, 82].

Отже, комунікативна компетентність є необхідною умовою успішної реалізації особистості [90].

## **1.2. Психологічна структура комунікативної компетенції**

Важливим елементом загальної теоретичної схеми аналізу комунікативної компетентності виступає її психологічна структура і зміст виокремлюваних елементів. Ця проблема є важливою з погляду можливостей найбільш об'єктивного й повного вивчення різноманітних параметрів і проявів комунікативної компетентності з метою подальшого виявлення найбільш значущих чинників, що відіграють провідну роль у життєдіяльності особистості загалом. Як психологічний феномен комунікативна компетентність має структурну організацію. Структура комунікативної компетентності тісно пов'язана зі структурою спілкування як виду діяльності.

Будь-який акт спілкування має свою чітко виражену структуру. У психології спілкування є демонстраційні моделі, що полегшують розуміння про

процеси спілкування і труднощі, що виникають. Одну з них розроблено Фрідманом Шульц фон Туном [68]. Кожне повідомлення він представляє у вигляді чотирикутника.



Мал. 1. Структура акту спілкування (фон Тун)

Повідомлення – будь-яка інформація: фраза, запитання, грюкання дверима, кокетство, сердитий погляд. Відсутність взаєморозуміння настає тоді, коли одержувач не в змозі розшифрувати всі чотири його сторони, або відреагував не на ту сторону.

Сутність справи – це суб’єктивний сенс повідомлення.

Саморозкриття – емоційна оцінка суті справи.

Відношення – вказівка на мотивацію акту спілкування.

Заклик – цілеспрямованість повідомлення.

Зазначені чотири сторони проявляються як у спрямовувача, так і в одержувача інформації. Практично це опис феноменологічної сутності спілкування. Залежно від того, як реалізуються всі структурні складові, спілкування виступає більш чи менш ефективним.

Щодо питання про структуру комунікативної компетентності також є кілька підходів.

1. Дослідники роблять акцент на когнітивній складовій цього феномена, тобто на знаннях і здібностях, необхідних для побудови спілкування (В.П. Захаров, В.А. Лабунська, Є.В. Руденський, З.С. Смелкова, Н.Ю. Храцев).

2. Опис структури комунікативної компетентності дається через комунікативні вміння (А.В. Захаров, А.В. Мудрик).

3. Структурними елементами комунікативної компетентності є і комунікативні знання, і комунікативні здібності, і комунікативні вміння (О.В. Сидоренко).

4. У складі комунікативної компетентності крім знань, умінь і навичок виокремлюються особистісні особливості (Л.І. Берестова, Ю.М. Ємельянов, Ю.М. Жуков, Л.А. Петровська, Є.С. Семенов, А.А. Кідрон та ін.). ін.).

Л.М. Мітіна [75] виокремлює комунікативну компетентність як окрему підструктуру професійної компетентності поряд із діяльнісною (знання, уміння, навички та способи здійснення професійної діяльності). діяльності).

Зрештою, психологи виділяють частіше за інших пізнавальний, емоційний і поведінковий компоненти в структурі спілкування [18, 24, 50, 93, 100, 109]. Усі вони мають репрезентованість у комунікативній компетентності. Джерелами комунікативної компетентності особистості є її життєвий досвід і здібності, психологічні та професійні знання, загальна ерудиція та соціальний інтелект, переважне середовище спілкування та наукові методи навчання спілкування.

Вивчаючи комунікативну компетентність, важко переоцінити її значущість у життєдіяльності людини. Забезпечуючи успіх у спілкуванні, вона виступає важливою передумовою адекватної адаптації особистості в різних суспільних умовах. Однак особистість не завжди може виявити в себе достатній рівень розвитку тих чи інших знань і умінь, необхідних при спілкуванні, саме тому важливо звернутися до опису чинників, що лежать в основі формування комунікативної компетентності.

У цьому контексті основою для аналізу можуть виступити теоретичні погляди вітчизняних психологів. У концепції Л.С. Виготського ми знаходимо положення про комплексний характер взаємодії чинників соціальної ситуації та

їхній розвивальний потенціал. В.М. Мясищев [148], вибудовуючи свою теорію на основі категорії «ставлення», говорив про систему відносин та ієрархію детермінованих нею особистісних якостей, що зумовлюють індивідуалізований характер соціально-психологічної взаємодії з оточенням людьми. У працях Л.О. Петровської [82, 83, 85] подано опис теоретико-методичних передумов та основних стратегій цілеспрямованого розвитку компетентності у спілкуванні. Про важливість процесу освоєння конкретного виду діяльності для набуття особистісними якостями властивостей оперативності освоєння конкретного виду діяльності для набуття особистісними якостями властивостей оперативності писав В.Д. Шадриков [102]. Зупинимося дуже докладно на концепції Л.С. Виготського [28, 29]. Вивчаючи психічний і соціальний розвиток дитини, учений відзначив зміну ролі окремих умов, що впливають на людину на певному етапі розвитку. Для опису даних умов Л.С. Виготський [28] вводить поняття «соціальна ситуація розвитку», під яким розуміється система відносин між дитиною даного віку і соціальним середовищем. Колишня ситуація, на думку автора концепції, розпадається в міру розвитку людини, і так само пропорційно з її розвитком складається в основних рисах нова соціальна ситуація, яка повинна стати вихідним моментом для наступного періоду вікового розвитку. Певна соціальна ситуація детермінує розвиток структури свідомості, появу нових психічних новоутворень, які своєю чергою, є результатом попереднього етапу розвитку, мають незворотний характер чим багато в чому визначають специфіку активної життєдіяльності багато в чому визначають специфіку активності людини на наступному етапі.

Таким чином, на основі наведених тут теоретичних положень, можна виокремити реальне джерело, яке, своєю чергою, в конкретній соціальній ситуації детермінує якісні перетворення комунікативної компетентності як певного психічного новоутворення.

Джерела цих перетворень, з огляду на похідність індивідуальної психічної структури діяльності від колективної, беруть основу в запозиченні, закріпленні та перетворенні в особистому досвіді фахівця ціннісно-орієнтаційних і

процесуальних елементів тих зразків реалізації комунікативного контакту, які представлені в його найближчому соціальному оточенні, і які мають попит від нього самого цим оточенням у рамках спільної діяльності та спілкування. Варто зазначити, що інтеріоризація зовнішньої комунікативної поведінки, пов'язаної зі структурою та змістом взаємодії людини з оточенням, є важливою умовою розвитку внутрішніх процесів рефлексії, свідомості та самосвідомості особистості. Таким чином, співвідношення зовнішніх ресурсів і внутрішніх передумов забезпечує становлення психологічної структури комунікативної компетентності.

Підхід до аналізу структури комунікативної компетентності традиційно представлений феноменологічним розглядом проблеми.

Однак необхідний і онтологічний аналіз. Узагальнюючи теоретичну інформацію, ми розглянемо комунікативну компетентність на таких рівнях:

1. Інформаційний рівень (розуміння інформації, її сприйняття, знання як компонент комунікативної компетентності).
2. Компонентний рівень (уміння як компонент комунікативної компетентності).
3. Індивідуально-психологічний рівень (здібності як компонент психологічної компетентності, залежність комунікативної компетентності від індивідуально-типологічних характеристик реципієнта).
4. Особистісний рівень (особистісні феномени комунікативної компетентності, стилі компетентності).
5. Соціальний рівень (комунікативна компетентність як соціальний феномен).

*Інформаційний рівень.* Інформаційний підхід для вивчення психічних явищ відповідає сучасній практиці життя. Ми спілкуємося в динамічному інформаційному полі, що постійно посилюється. Володіння інформацією, її адекватне сприйняття і передача, розуміння стають принциповою умовою ефективної комунікації. Необхідною ланкою комунікативних процесів, що відбуваються у суспільстві, становить розуміння повідомлення. Розуміння це –

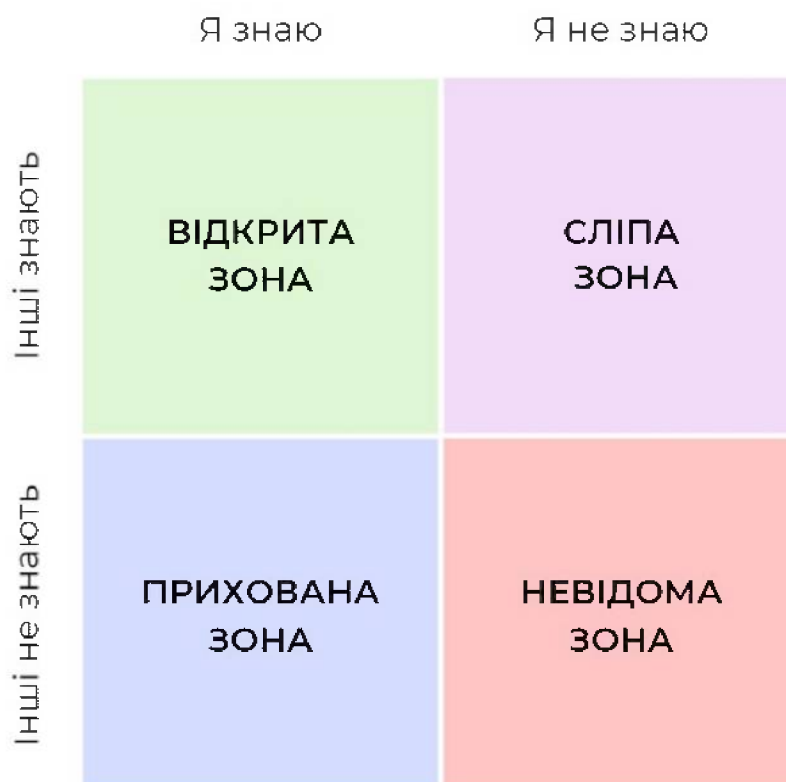


здатність усвідомити те чи інше повідомлення, яке реалізується у свідомості індивіда за обов'язкової участі мови. Методологія аналізу комунікативних можливостей і здібностей особистості, безсумнівно, пов'язана з цілями, які перед собою ставить людина. Ілюзія взаєморозуміння, вважають екзистенціалісти, безперечно, існує, але вона жодним чином не є істинною метою комунікації [74, 104, 105, 107]. Проте взаєморозуміння може розглядатися як сутність комунікації.

З точки зору розуміння повідомлення більш конструктивний підхід був запропонований Г. Лассуеллом [85]. За Г. Лассуеллом структура акта комунікації включає такі компоненти: 1) що передав, 2) що передам, 3) по якому каналу, 4) хто прийняв, 5) який результат. Відповідно, матеріал диференціюється на дані про: 1) джерело, 2) зміст, 3) канал, 4) мішені, 5) ефект. Хоча практичну корисність такого поділу заперечувати не доводиться, навряд чи можливо визнати повноту цієї схеми [9]. В процесі її аналізу логічно виникає припущення, що принаймні один із наявних елементів тут випадає. Дійсно, зміст повідомлення аж ніяк не завжди адекватно відображає деякий предмет спілкування, що існує поза даним конкретним актом комунікації. І той, хто направляє повідомлення, і той, хто його отримує, мають власне (в абсолютній більшості випадків різне) уявлення про ті предмети, події та ситуації, які в сукупності утворюють предмет спілкування. Неважко зробити висновок, що ефект приймання інформації дуже великою мірою залежить від відповідності змісту інформації предмета спілкування, істинному стану справ. Так само зміст інформації, інакше кажучи – вибір тієї чи іншої інтерпретації дійсного стану речей, визначається тим уявленням про предмет спілкування, яке має відправник, і його попередньою оцінкою установок одержувача інформації (повідомлення) [35].

Інформаційний підхід найважливішою складовою будь-якої системи постулює зворотний зв'язок. Комунікативна компетентність також включає механізми зворотного зв'язку, організовані на рівні сприйняття. Процес сприйняття являє собою не механічне відтворення образу іншої людини, а систему зі зворотним зв'язком. Залежно від зворотного зв'язку відбувається самооцінка себе як комунікатора і як особистості. Зворотний зв'язок дає змогу

отримати об'єктивну характеристику розуміння циркулюючої інформації між партнерами спілкування і на рівні комунікативної компетенції редагувати образ партнера, «Я-образ» та інформацію в напрямку найбільшої адекватності ситуації спілкування. Складність оцінок при формуванні адекватного інформаційного поля зумовлюється свідомим контролем і спотворенням подаваної про себе інформації, яку особистість по-своєму уявляє як «Я-образ» дозволяє отримати оточення. Процес отримання зворотного зв'язку у взаємодії, на основі якого формується образ самого себе, можна проілюструвати на моделі, яку розробили американські психологи і яка отримала назву «Вікно Джохарі» [68].



Мал. 2. Вікно Джохарі.

Інформація про особистість у ситуації комунікації. Представлений прямокутник позначає всю інформацію про властивості особистості як комунікатора. Вертикальна лінія ділить цю інформацію на дві частини: ту, яку особистість знає про себе (ліва частина) і не знає (права частина). Горизонтальна лінія ділить усю інформацію на відому (верхня частину) іншим про цю людину і на не відому (нижня частина).

Відкрита зона (I) представляє відомості про індивіда відомі йому самому про себе та іншим. Ця інформація з'являється в ході відкритого обміну між людьми. Велика відкрита зона свідчить про довірливі стосунки між партнерами у спілкуванні.

Сліпа зона (II) містить інформацію, яка є про особистість в інших людей, але невідома їй самій. Це думка про особистість, що формується в процесі спілкування з нею. За бажання індивід може отримати цю інформацію в процесі спілкування через невербальні реакції в процесі спілкування, репліки, відеотренінг. Зворотній зв'язок передається зі сліпої зони у відкриту. Якщо отримана інформація гірша, ніж думка індивіда про себе, то включаються захисні механізми, можуть виникнути конфлікти. Якщо інформація навмисно завищена – то це сприймається як лестощі. Загалом передача інформації зі сліпої зони у відкриту нерідко використовується як спосіб маніпуляції.

Прихована зона (III) представляє інформацію про людину, яка їй відома, але прихована від оточення. Це знання, вміння, риси характеру, манери поведінки. Вони або приховуються навмисно, або поки що не проявлені.

Невідома зона (IV) включає відомості про індивіда, які ні йому самому, ні оточенню не відомі. Це інформація про його потенційні можливості, не виявлені здібності. Вона може проявитися в екстремальних ситуаціях, але може й не проявитися.

Динаміка зазначених зон у процесі спілкування пов'язана з процесом адаптації особистості. Наприклад, якщо особистість почувається комфортно в ситуації спілкування, симпатизує співрозмовнику і схильна посилювати контакт, вона розширюватиме першу зону, звужуючи зону III. Разом з тим, комфортне спілкування сприятиме і більшій відкритості партнерів, завдяки чому вони більшою мірою актуалізують у своїй взаємодії свої оцінки, тим самим, зменшуючи зону II, і теж сприяючи збільшенню зони I. В рамках дедалі глибшого спілкування збільшується знання партнерів один про один про одного, що своєю чергою веде до зменшення зони IV і також сприяє збільшенню зони I. Водночас, якщо інформація, що надходить, коригує оцінку учасників спілкування коригує

оцінку учасників спілкування в негативний бік, то процес набуває зворотної спрямованості, пов'язаної зі зменшенням першої зони і відповідним збільшенням другої та третьої за стабілізації четвертої. Ця модель непогано описує адаптаційну функцію і механізму зворотного зв'язку системи комунікації та її ядра – комунікативної компетентності. Для забезпечення дії цього механізму необхідні певні знання про те, як можна здійснювати процес комунікації. Комунікативне знання – це знання про те, що таке спілкування, які його види, фази, закономірності розвитку, які існують комунікативні методи й прийоми, яку дію вони чинять, які їхні можливості та обмеження. Це також знання про методи, які виявляються ефективними щодо різних людей і різних ситуацій. До цієї галузі належить і знання про ступінь розвитку тих чи інших комунікативних умінь і про те, які методи ефективні саме в суб'єктивному виконанні, а які – не ефективні.

*Компонентний рівень.* Компонентний рівень у межах аналізу діяльності охоплює дії, вміння та операції реалізації діяльності. В межах компетентнісного аналізу йдеться про комунікативні вміння. Комунікативні вміння включають сприйняття, оцінку та передачу комунікативних сигналів. Залежно від реалізації комунікативних умінь визначається ступінь відкритості комунікації. Відкритість комунікації – це один з адаптаційних параметрів спілкування.

Конкретні форми комунікативних умінь дуже різноманітні. Можна виокремити лінгвістичні комунікативні вміння (володіння словом, уміння організувати текст повідомлення в адекватну форму, уміння ставити запитання, будувати аргументацію тощо); психологічні комунікативні вміння (уміння гармонізувати зовнішні та внутрішні прояви, уміння отримувати зворотний зв'язок, уміння будувати спілкування на гуманній, демократичних засадах, ініціювати сприятливу емоційно-психологічну атмосферу, уміння долати комунікативні бар'єри тощо); інтерактивні (уміння організувати взаємодію, уміння самоконтролю та саморегуляції, вміння організувати співпрацю, уміння керуватися принципами та правилами професійної етики та етикету, вміння активного слухання тощо); соціально-перцептивні вміння (уміння адекватно

сприймати й оцінювати поведінку партнера у спілкуванні, вміння розпізнавати за невербальними сигналами його невербальними сигналами його стани, бажання і мотиви поведінки, вміння складати адекватний образ іншого як особистості, вміння справляти сприятливе враження).

*Індивідуально-психологічний рівень.* Комуникативну компетентність на індивідуально-психологічному рівні визначають особливості відчуттів, сприйняття, уваги, пам'яті, мислення, волі, емоцій, уяви, психічний стан суб'єкта. На психофізіологічному рівні визначають тип вищої нервової діяльності, темперамент, екстра- та інтровертивність, вікові та гендерні відмінності [41].

Комуникативні здібності включають насамперед сукупність вищих когнітивних функцій і загальноінтелектуальних властивостей, актуалізованих у людини в акті комунікації. Комуникативну здатність (КЗ) можна трактувати двояко: як природну обдарованість людини у спілкуванні та як комуникативну продуктивність. Є «генії» спілкування, і є люди, які ледь можуть «відповідати» найпростішим комуникативним завданням і найзвичнішим соціальним ситуаціям. Люди різняться за своєю комуникативною обдарованістю так само як вони розрізняються за своєю лінгвістичною, музичною, математичною та іншими видами обдарованості. Однак переважна більшість, так чи інакше, навчаються розмовляти рідною мовою, виконувати елементарні арифметичні операції та впізнавати знайомі мелодії. Комуникативні здібності індивіда, як правило, є ефективними й сприяють досягненню цілей учасників спілкування, що передбачає таке: гнучкість, або здатність перемикає увагу – вміння зосереджувати її послідовно на різних об'єктах. До числа комуникативних здібностей має бути віднесена і мимовільна експресивність, або так звана «здатність спонтанного кодування». Вона дає певні переваги в розвитку вміння навмисно створювати певні сигнали (навмисне кодування). Однак вона виявляється не пов'язаною з умінням «читати» чужі сигнали. Отже, для ефективної комунікації необхідна ще «налаштованість» на інших людей, емпатія.

Нерідко комуникативні здібності вважають ядром комуникативної компетентності. Наприклад, С.А. Єзова [41] вважає, що комуникативна

компетентність включає здатність людини застосовувати знання, уміння, особистісні якості: а) у побудові та передачі повідомлення (змісту спілкування) за допомогою традиційної та віртуальної взаємодії; б) у вибудовуванні стосунків; в) у виборі тактики поведінки; г) у формах спілкування з партнером.

*Особистісний рівень.* Значущим чинником розвитку компетентності у спілкуванні є особистісні якості, що виступають потенціалом, який за правильної організації розвивальної роботи здатний за відносно короткий період набути «якостей оперативності» короткий період набути «якості оперативності». У роботах А.Я. Анцупова та А.І. Шипілова [8] описано одну з найважливіших особистісних якостей, які виступають передумовою ефективного спілкування. Автори докладно розглядають конфліктність особистості, під якою розуміють інтегральну особистісну властивість, що відображає частоту вступу людини в міжособистісні конфлікти. На думку дослідників, за високої конфліктності суб'єкт спілкування буде постійним ініціатором напружених стосунків з оточенням. Очевидно, що в цьому разі комунікативні дії будуть неефективними. Очевидно, що низька конфліктність є особистісною якістю (поряд з іншими), що сприяє розвитку на її основі конфліктологічної компетентності.

*Соціальний рівень.* Згідно з концепцією Дж. Г. Міда [107, 108, 109], суспільство не може існувати без колективних соціальних актів, які відбуваються на основі взаємодії та кооперації окремих індивідів. Для того, щоб брати участь у комунікативному процесі, людина має оцінювати себе, свою позицію (комунікативні здібності), свою роль не тільки зі свого погляду, а й з погляду «надособистого», з погляду інших учасників комунікативного процесу. Отже, комунікативна компетентність як сукупність комунікативних стратегій і засобів, що застосовуються в комунікативному процесі застосовуваних у конкретній ситуації міжособистісного спілкування з метою реалізації основних його функцій (повідомлення інформації, сприйняття основних його функцій (повідомлення інформації, сприйняття й оцінювання, організації взаємодії та впливу), має розглядатися в ширшому соціально-психологічному контексті [16]. На соціально-психологічному рівні комунікативна компетентність проявляється у взаємодії

людей у процесах діяльності, спілкування, пізнання. Комуникативна компетентність на цьому рівні дає змогу будувати комунікацію на передбаченні її результатів, задоволенні соціальних потреб. Її формування на цьому рівні відбувається як стихійно в процесі формального спілкування та виховання на основі цілеспрямованого збагачення знань, умінь, навичок, звичок [26].

Підсумовуючи наведений аналіз, можна дійти висновку, що комуникативна компетентність є інтегральним багатостороннім і структурноскладним утворенням. Його функціональний вплив на особистість та її поведінку в спілкуванні має глобальний і багатопрофільний характер (регулятивний, пізнавальний, емоційний тощо). Комуникативна компетентність зумовлює ефективність існування особистості в соціумі, формування соціальних груп. Через спілкування, ядром якого є комуникативна компетентність, здійснюється адаптація та узгодження групової взаємодії. Що якісніше сформована комуникативна компетентність, то ефективнішим є спілкування, а отже, й адаптація.

### **1.3. Поняття адаптації в психолого-педагогічних дослідженнях**

Поняття адаптації, що розглядається як філо- і онтогенетичне пристосування організмів в процесі еволюції, вперше було виділене в біології, потім адаптаційний процес людини до оточуючого середовища став об'єктом уважного вивчення гуманітарних наук – філософії, психології, педагогіки, соціології. Але в широкому сенсі адаптаційний процес визначається як пристосування будови і функцій організму, його органів і клітин до умов середовища. Процеси адаптації спрямовані на збереження гомеостазу. Але, природно, адаптаційний процес людини не є пристосувальним процесом в біологічному значенні цього терміну, і також не вичерпується пасивною соціалізацією, що розуміється як пристосувальне прийняття суб'єктом цінностей, норм і вимог суспільства, тобто соціального середовища [2; 5; 7; 36; 47; 42].

Підходячи до теоретичного аналізу багаторівневої і поліаспектної проблеми соціально-психологічної адаптації необхідно відзначити, що адаптація є

процесом, що направлений на підтримання гомеостазу між особистістю і соціальним середовищем. На методологічному рівні розглядання адаптації базується на ведучих принципах вітчизняної психології: розвитку, детермінізму, єдності свідомості і діяльності. Психологічним механізмом, згідно принципу детермінізму, що розроблений С.Л. Рубінштейном є те, що ефект дії одного явища опосередковується природою останнього, при цьому підкреслюється переломлення зовнішньої дії через внутрішні властивості того явища, у взаємодії з якими воно вступає [85].

На сьогодні значення адаптаційного процесу людини у суспільстві, нових умовах життєдіяльності підкреслюється вченими різних напрямків. Поняття «адаптація» поряд з поняттям «організація», «система», «структура», «інформація» розглядається як «міжнаучні поняття – інтегратори». Соціальна система адаптації – складний комплекс природних, технічних і соціальних факторів, сторонами якої виступають співвідношення між працею, людиною, суспільством і природою [5; 23; 66].

З позиції міжнаукового розуміння адаптацію трактують як «процес зміни структури і (або) дій, що керуються, на основі одержаних даних (інформації) з метою досягнення оптимального стану при недостатній апріорній інформації і (або) умов діяльності, що змінюються» [56; 66; 71; 81]. Психофізіологічним механізмом адаптації людини до змін виступає зміна, ломка динамічного стереотипу і встановлення нового. Вітчизняними психологами підкреслюється активність, цілеспрямованість, свідомість, перетворювальний характер адаптаційного процесу особистості. Людина не просто пристосовується до оточуючої його природи, на відміну від тварин людина своєю діяльністю опосередковує, регулює і контролює цей процес [55; 60].

Принцип суб'єкта діяльності передбачає побудову «стратегії життя», трактується автором як здатність будувати життя згідно з своєю індивідуальністю, типом особистості, як засіб рішення протиріч між зовнішніми та внутрішніми умовами життя. А.Г. Асмолов виділяє перетворення особистістю не тільки предметної діяльності, але і себе, тобто вступ в активне відношення до свого



досвіду, до свого характеру, здібностям і до продуктів своєї діяльності [4]. Дана теза є дуже важливою для нашого дослідження.

В концепції адаптації Ж. Піаже розглядається єдність двох протилежно спрямованих процесів: акомодатії і асиміляції. Асиміляція змінює компонент середовища відповідно структурі організму або діяльності суб'єкта; акомодатія означає зміну функціонування організму або дій суб'єкта в залежності від властивостей середовища. При цьому особливо підкреслюється єдність і взаємний вплив даних процесів [43]. Необхідно зазначити, що А.Н. Леонт'єв виділяє у відношенні адаптації два самостійних, але взаємоспрямованих процесу: процес дії на суб'єкт і активність самого суб'єкта по відношенню до дії [цит. за 46].

Системна уява адаптаційного процесу – діалектична єдність загальних, особливих і окремих її характеристик. Будь-які зміни в психологічній системі – це і є результат взаємодії з зовнішнім оточенням і внутрісистемних взаємодій. Як адаптивно-адаптуючі системи розглядається і все людське суспільство в зв'язку з його перетворюючою діяльністю. Людське суспільство належить до особливого розряду адаптивно-адаптуючих систем на відміну від просто адаптивних систем, представлених різними формами біологічного життя. Подібне розмежування має метою висловити особливий специфічний характер людської діяльності, її перетворюючу природу [93].

Успішна адаптація обумовлює психологічне здоров'я, позитивний психічний стан людини. Поряд з цим робляться висновки про границі фізичних та психічних можливостей людини, пасивному прийняттю норм і вимог соціального середовища, несвідомому і спонтанному характері процесу адаптації. Вивчаються функції соціально-психологічної адаптації в різних видах діяльності суб'єкта [68].

Т. Шибутані проводить відміну між поняттями «адаптація» (adaptation) і «пристосування» (adjustment). Кожна особистість характеризується комбінацією прийомів, що дозволяють справлятися з утрудненнями і ці прийоми можуть розглядатись як форми адаптації. На відміну від поняття «пристосування», яке відноситься до того, як організм пристосовується до потреб специфічних ситуацій, адаптація відноситься до більш стабільних рішень – добре

організованим засобом справлятися з типовими проблемами. Ученим вводиться поняття «конвенція», що означає різкі зміни в стереотипах поведінки, що настають внаслідок значних змін і подій в життєдіяльності людини; зміна психіки відбувається не поступово, а різко, відбувається ломка стереотипів в психіці індивіда [цит. за 10].

Більшість фундаментальних психологічних робіт, що досліджують процеси розвитку особистості використовують поняття «діяльність», «активність». Вони більш широкі, ніж поняття адаптації, але не пояснюють внутрішніх механізмів розвитку (М.Я. Басов, А.Н. Леонтьєв, С.Л. Рубінштейн, К.П. Платов, К.М. Альбуханова-Славська). По-друге, вузька фізіологічна трактовка адаптації дає достатньо підстав для негативного відношення психологів: адаптація як підкорення індивідом практично незалежного від нього середовища (безпосередньому оточенню індивіда) або адаптація, яка дуже обмежена в просторі й часі (ситуативна адаптація) – не дозволяє пояснити складні процеси розвитку психіки та особистості без деякої вульгаризації та спрощень. Феноменом розумної діяльності людини, в процесі якої розвивається особистість, суспільство, змінюється навколишнє біологічне, фізичне середовище зовсім незрозумілим з позиції фізіологічного розуміння адаптації [31].

Явища та процеси, що відбуваються в людському суспільстві, відносяться до особливої, соціальної форми руху матерії. Вони характеризуються своїми особливостями і підкоряються специфічним законам. Це зумовлює більшу їх складність у порівнянні з біологічним, якісну своєрідність за змістом, формою організації і спрямованості. Адаптація в тваринному світі відрізняється від адаптації в людському суспільстві перш за все своїм характером. Тварина створює види пристосування в самих собі, біологічно, а люди створюють їх поза власною істотою, у зовнішньому світі і з його допомогою, тобто економічно. Тварини і комахи протиставлені зовнішньому середовищу безпосередньо самі – як основне і головне знаряддя боротьби і пристосування. Людина вносить у зовнішній світ не лише більшу частину своєї внутрішньої механіки пізнання, але й більш того – грандіозний механізм пізнання, відображення, зв'язку і організації [1].

На відміну від біологічної адаптації, що означає універсальну властивість живої матерії пристосовуватися до постійно мінливих умов природного середовища, адаптація людини характеризується двома рівнями: перший рівень – у сфері відношень «організм – природне середовище», а другий – у сфері відношень «особистість – соціальне середовище». Іншими словами, поряд з механізмами біологічної адаптації в людині виробляється адаптація, заснована не лише на змінах морфологічної організації, але, перш за все, на перебудові соціальних відношень між людьми: соціально-політичних, морально-психологічних, економічних і т. ін. такий результат пристосування можна назвати соціальною адаптацією, оскільки в даному випадку ми говоримо про пристосування до соціального середовища. З цих позицій соціальна адаптація розглядається як продукт взаємодії людини з оточуючим соціальним середовищем як результат предметної діяльності, що перетворює і зовнішнє середовище і самого носія суб'єкта діяльності-людину [11].

Як підкреслює В.І. Медведєв, адаптація людини характеризується діалектикою біологічного (структурно-функціональні відношення «організм – природні середовище» і соціального – «особистість – соціальне середовище») в перебудові поведінки особистості під впливом мінливого середовища життєдіяльності. Складні взаємовідносини біологічного і соціального в адаптації людини проявляються, наприклад, в тому, що перший рівень хоч і характеризується біологічними закономірностями, все ж знаходиться під впливом соціальних умов, які мов би модифікують взаємодію між природним середовищем та людським організмом. З іншого боку, суцільно специфічні людські адаптаційні форми, такі як етика, виробляються в результаті біологічного пристосування людини до тяжких умов існування [цит. за 51].

Як конкретну відмінність соціальної адаптації від біологічної, називають взаємність пристосувань особистості і соціального середовища, активність, доцільність. Обидві сторони процесу соціальної адаптації є активними системами, тобто взаємно адаптуються. При цьому суб'єкт адаптації не лише пристосовується до даних природних і соціальних умов, але й змінює,

приспосовує «під себе» ці умови, перетворює своє середовище. Доцільність, цілеспрямованість процесу адаптації з боку суб'єкта забезпечує створення оптимальних умов для діяльності суб'єкта й інших суб'єктів, що виступають до нього в якості соціального середовища адаптації [89].

За Д.О. Андрєєвою, в процесі соціальної адаптації відбувається узгодження бажань і претензій суб'єкта з можливостями і вимогами середовища, досягається рівновага у взаємодіях суб'єкта і об'єкта. У цьому процесі основним чинником досягнення соціальної адаптованості є активність самої особистості. Ця активність полягає як у вибірковим сприйманні і переробці впливів середовища, так і у її впливів на це середовище, в результаті чого відбувається перетворення й зміна середовища у відповідності з потребами суб'єкта, тобто соціальна адаптація виступає як єдність акомодатії (засвоєння правил середовища) і асиміляції (перетворення середовища). В залежності від ступеня активності особистості і спрямованості її діяльності адаптивний вплив може мати характер переважно підкорення середовищу чи оновлення середовища. Оптимальне поєднання цих двох напрямків взаємодії особистості і середовища є основною умовою успішності соціальної адаптації [3].

В даному контексті важливим є питання про співвідношення понять соціальної адаптації та соціалізації. Соціалізація в процесі засвоєння індивідом соціального досвіду, певної системи норм, цінностей, що дозволяє йому функціонувати у якості повноправного члена суспільства. На думку Б.Д. Паригіна, адаптація – частина соціалізації, яку він розглядає як многогранний процес олюдяності людини, що включає в себе як біологічні передумови, так і безпосередньо само входження індивіда в соціальне середовище. Д.О. Андрєєва розглядає адаптацію і соціалізацію як єдиний процес взаємодії людини і суспільства. При цьому адаптація виражає пристосування людини до нової для неї предметної діяльності, є умовою соціалізації, яка, в свою чергу, розуміється як глибинний процес розвитку та ставлення особистості [2]. У працях О.І. Зотової та І.К. Кряжової, навпаки, робиться висновок, що соціалізація особистості, яка

обумовлена в основному впливом з боку соціального середовища, є необхідною умовою адаптації індивіда в суспільстві і в окремому колективі [31].

Як ми бачимо, іноді автори ототожнюють адаптацію з соціалізацією, інколи трактують соціалізацію як частковий випадок одного з конкретних проявів більш широкого процесу адаптації, чи навпаки. Це зрозуміло, бо обидва поняття відображають відповідні аспекти відношення людини до оточуючого світу. Зміст процесів адаптації і соціалізації детермінований соціально-економічними умовами конкретних суспільств. Проявляються ці процеси в певних цілеспрямованих змінах поведінки і свідомості суб'єктів – індивідів, мають зв'язок із становленням людської істоти, формуванням цілісної особистості. Отже, при безумовному взаємозв'язку процесів соціальної адаптації і соціалізації вони мають деякі специфічні моменти.

Соціалізація відображує ставлення особистості, яке залежить в основному від впливів з боку суспільства, процес адаптації відображає в більшій мірі розвиток особистості, що відповідає її індивідуальним особливостям і нахилам. Соціалізація виявляється в першу чергу в освоєнні нових ролей для індивіда. Адаптація може бути пов'язана як з засвоєнням нових, так і з виконанням набутих ролей, але в нових умовах. Адаптація має місце, коли набуті раніше форми поведінки, уявлення індивіда заважають йому ефективно функціонувати в новому середовищі. Вибірковість, активність поведінки особистості по відношенні до зовнішніх умов значно сильніше проявляються у адаптаційних процесах. Крім того, адаптація призводить до змін не тільки в суб'єкті, а й в об'єкті. Обидва вони в результаті інтегруються в єдину систему. Це більш загальний, довгий та глибинний процес засвоєння індивідом соціального досвіду шляхом входження до соціального середовища та процес активного відтворення системи соціальних зв'язків індивідом за рахунок його активної діяльності, включення до соціального середовища [1].

Слід зауважити, що найбільш поняття адаптації сходиться із поняттям соціалізації, коли має значення входження індивідів у різні соціальні ролі. В цьому значенні адаптація вживається в сполученні з визначенням “соціальна”.

Біологічні і соціально-психологічні механізми, які визначають життєдіяльність людини, в більшій чи меншій мірі беруть участь у вищій сфері прояву адаптації – в адаптованій психічній діяльності.

Соціальна адаптація виособлюється серед інших видів адаптації на підставі акцентуації середовища, з яким взаємодіє індивід. Соціальне середовище визначає характер цієї взаємодії, її можливості. Соціальна адаптація – це процес активного пристосування індивіда до цього середовища. Вона має характеристики безперервності, але її актуалізація відбувається під час зміни діяльності людини і її соціального оточення [8].

Особистісний аспект адаптації полягає у пристосуванні особистості до існування у зміненому соціумі у відповідності до його норм та вимог з одного боку, та відповідно до потреб, мотивів та інтересів самої особистості з іншого. Взаємодія особистості з оточенням та її діяльна активність вважаються основними проявами психологічної особистісної адаптації [7].

Теорія соціальної адаптації базується на принципах соціальної обумовленості психічного, концепції єдності процесів акомодатії й асиміляції, концепції стресу, концепції соціально-психологічних особливостей адаптації. Принцип соціальної обумовленості психічного визначає положення про визначення поведінки людини, її адаптації соціально-психологічними, соціальними чинниками; суб'єктивні психологічні чинники у цьому випадку не є визначальними.

Концепція єдності протилежно спрямованих процесів акомодатії та асиміляції (Ж.Піаже) стверджує, що особистість є це активною силою, що здатна змінювати середовище, до якого вона адаптується. Завдяки механізму акомодатії відбувається перебудова уже існуючих схем діяльності; функція асиміляції полягає у вдосконаленні раніше засвоєних схем.

Концепція стресу (Г. Сельє) побудована із використанням поняття «загального адаптаційного синдрому», який визначається як сукупність неспецифічних адаптивних реакцій індивіда у відповідь на дії різноманітних стресорів. У концепції використовуються поняття адаптаційної енергії;

аналізуються умови використання різних видів адаптаційної енергії: «поверхнева» енергія витрачається витрачається за умови безпосередньої дії стресорів, «глибинна» виступає у якості резерву організму [83].

Ф.Б. Березін розглядає психічну адаптацію оптимальне співвідношення особистості і середовища у процесі здійснення діяльності індивідом. Це дозволяє індивіду задовольнити актуальні потреби та реалізувати себе. Також це забезпечує відповідність психічної діяльності людини, її поведінки вимогам середовища. Ф.Б. Березін виділяє соціально-психологічний, психологічний та психофізіологічний рівні психічної адаптації, що дозволяє проводити аналіз психічної адаптації в рамках комплексного підходу. Індивідний рівень аналізу психічної адаптації включає в себе вивчення психофізіологічних характеристик індивіда; особистісний рівень аналізу передбачає вивчення структури особистості, мотиваційної сфери, розвитку самосвідомості; на рівні індивідуальності досліджується гармонія характеристик особистості як суб'єкта діяльності [цит. за 93].

Комплексний підхід до аналізу проблеми психічної адаптації забезпечує дослідження закономірностей її формування в онтогенезі, визначення ролі зовнішніх факторів в процесі індивідуального розвитку особистості, ролі кожного фактора в ефективності адаптаційного процесу особистості, можливості з'ясування співвідношення виявлених факторів на всіх рівнях аналізу (психофізіологічному, психологічному, соціально-психологічному).

У виаченні психічної адаптації, на думку П.Я. Фурман, важливе значення має системно-структурний аналіз її складових. Системний аналіз передбачає цілісне розуміння досліджуваних об'єктів, розкриття їх механізмів. Принципи системного підходу вимагають виділення рівнів в складних системах. Системний підхід дозволяє пояснити якісні механізми властивостей цілого (системи) та її частин (підсистем) [89].

Система, що забезпечує адаптовану психічну діяльність, як і інша будь яка функціональна система, є певною сукупністю підсистем, що з'єднані міцними зв'язками, Ю.А. Александровський розглядає психічну адаптацію людини як

результат діяльності цілісної саморегулюючої системи, активність якої визначається не лише сукупністю окремих компонентів (підсистем), а їх взаємодією, що породжує нові інтегративні якості, які не властиві окремим утворюючим підсистемам. Мова йде про надзвичайну складність структури цілісної функціональної системи психічної адаптації. Принципова відмінність функціональної діяльності системи психічної адаптації людини від інших самокерованих систем полягає в наявності механізмів свідомого саморегулювання. В основі цих механізмів лежить суб'єктивна індивідуально-особистісна оцінка природних і соціальних впливів на людину. Свідома інтелектуальна активність людини здійснює координуючий вплив на саморегулюючі процеси адаптації.

Системно-рівневий підхід до психічної адаптації дозволяє виділити чітку ієрархічність та динамічність окресленого феномена. Підсистемами системи адаптації є структури організму і психіки, що забезпечують оптимальне функціонування в сферах фізичних і соціально-психологічних відношень. Ю.А. Александровський виділяє п'ять таких систем: пошуку, сприйняття і переробки інформації, соціально-психологічних контактів і емоційного регулювання, забезпечення сну – неспання і ендокринно-гормональної регуляції [цит. за 9].

В.І. Медведєв вводить поняття соціальної системи адаптації, що включає дві підсистеми – екологічну і соціальну. Адаптація визначається як одна із сторін універсального зв'язку і взаємодії системи і оточуючого середовища, а саме спосіб цієї взаємодії. Суть цієї взаємодії полягає в тому, що система знімає будь-який вплив шляхом зміни, що реалізується з допомогою відображення сліду і відображення відповідної реакції. У цьому взаємозв'язку беруть участь організм і біологічне, природне середовище, індивід і соціальне оточення у залежності від предмету науки [цит. за 9].

Психологічний словник трактує адаптацію особи як постійний процес активного пристосування і індивіда до умов соціального середовища і як результат цього процесу. До основних типів адаптаційного процесу особи і соціуму відносять тип, що характеризується перевагою активної взаємодії із



соціальним середовищем, і тип, що визначається пасивним, конформним прийняттям мети і ціннісних орієнтацій групи. Вони формуються в залежності від структури потреб і мотивів індивіда. Також виділяється додатковий тип, коли активність суб'єкта спрямована на пошук для себе такого середовища, яке б найкращим чином гарманувало із його індивідуальними і особистими властивостями. При цьому може спостерігатися реакція запобігання або відхід із того середовища, яке не гарманує з індивідуальними та особистими властивостями [88].

А.А. Налчаджян визначає адаптацію як соціально-психологічний процес, який при сприятливому протіканні приводить особу до стану адаптованості. Стан соціально-психологічної адаптованості автор характеризує як стан взаємовідносин особи і групи, коли особа без тривалих зовнішніх і внутрішніх конфліктів продуктивно виконує свою провідну діяльність, задовольняє свої основні соціогенні потреби, повною мірою йдучи назустріч тим ролевим очікуванням, що пред'являє до нього група і переживає стан самоствердження [68].

А.А. Реан розуміє під адаптованістю особистості оптимальну реалізацію внутрішніх можливостей особистості і особистісного потенціалу в сфері, що має для неї значення. Адаптованість – це міра відповідності психічних можливостей людини потребам діяльності у заданих умовах. Поряд з адаптованістю виділяється поняття адаптивності – здатності людини виробляти адекватні умовам засоби поведінки й діяльності на основі якостей, їй притаманних [81].

В.О. Петровський вводить поняття неадаптивності, яке є протилежністю адаптивності. Цей феномен позначає явище, коли між метою і результатом активності індивіда складаються суперечливі відношення. У цих відношеннях наміри людини не співпадають з її діями, задум людини не співпадає із його втіленням, а побудження до дії не співпадають із підсумками дії. Автором підкреслюється можливий позитивний характер неадаптивності [цит. за 2].

Серед українських учених та дослідників інших країн в останні роки процес адаптації вивчали О.Г. Мороз, О.Г. Солодухова, М.В. Шевченко, Г.М. Чуткіна,

Т.С. Яценко та ін. В роботах вітчизняних психологів можна виділити два типи соціальної адаптації: конформний та не конформний. Перший характеризується пасивним прийняттям цілей і ціннісних орієнтацій групи на рівні зовнішньої (публічної) і внутрішньої (особистісної) конформності. Особистісний тип конформності має перевагу в активній перетворюючій дії на соціальне середовище.

Розглядаючи проблему соціальної адаптації особистості в колективі, А.А. Реан наголошує, що процес адаптації – не пасивне пристосування до колективу, а творчий комунікативний процес, в якому люди зустрічаючись з труднощами і, пристосовуючись один до одного, виробляють нові способи взаємодії з різними елементами соціального середовища. Соціальна адаптація включає не тільки пристосованість до певного колективу, а й залучення до певних видів діяльності. Отже, соціальна адаптація включає в себе дві взаємопов'язані сторони: адаптацію до певного виду діяльності (предметну адаптацію) та адаптацію до нового колективу (соціально-психологічну адаптацію) [81].

Різновиди адаптаційної взаємодії індивіда і середовища водночас є взаємопов'язаними рівнями функціонування соціально-психологічної адаптації, які завжди отримують повний конкретний вияв як у процесуальному плані (адаптивність – не адаптивність – дезадаптивність), так і у результативному (адаптованість – не адаптованість – дезадаптованість). Аналіз перебігу адаптаційних процесів, структури і динаміки адаптаційної активності відбувається в категоріях адаптивності, неадаптивності, дезадаптивності людини як суб'єкта своєї життєдіяльності. Коли ж має місце оформленість психічних процесів у вигляді станів і комплексів (страх, депресія, нейротизм тощо), то вживаються поняття адаптованості, неадаптованості, дезадаптованості особистості [89].

Підводячи підсумки вищевказаного, необхідно відзначити, що поняття адаптації в психології як пристосування у середовищі, як єдність взаємозумовлених, протилежно спрямованих психічних процесів досягнення

рівноваги суб'єкта з середовищем охоплює аспекти цілеспрямованої діяльності особистості щодо зміни якостей середовища як зовнішнього, так і внутрішнього.

#### **1.4. Системно-структурний аналіз соціально-психологічної адаптації та адаптивної поведінки особистості**

Особистість визначається як суб'єкт соціальних відносин і має системну організацію. Сучасний погляд методологію системного підходу вимагає аналізу явищ на метасистемному рівні [95]. З цієї точки зору особистість може бути розглянута як підсистема соціуму, проте через високу ентропію особистість не завжди здатна зберігати стійкість, і «розчиняється» в соціумі. Система вимог і правил розширює особистість рівня соціального нормативу і нівелює особистісну унікальність. Таким чином, відбувається ідентифікація та злиття з групою. Але закони існування особистості стверджують: внутрішній світ людини еволюціонує і функціонує за ймовірнісними законами й не можна передбачити величину на внутрішній світ будь-яких обурень початкових умов [238]. Для того, щоб забезпечити гармонійне існування особистості, вона повинна мати власний потенціал збереження стійкості та цілісності у взаємовідносинах зі світом. Вирішення цього завдання досягається за допомогою універсального особистісного стану та механізму – адаптації.

Б.Ф. Ломов визначив структуру особистості як складається з трьох сфер: інтелектуальної, комунікативної та регулятивної [31]. Якщо розглядати процес адаптації з погляду цієї структури, то інтелектуальна сфера забезпечує змістовну сторону адаптації, комунікативна – форму цього змісту, а регулятивна – механізм прибудови змісту та форми до вимог середовища.

А.А. Налчаджян [78] вказав на зв'язок здатності до адаптації з внутрішнім розмаїттям особистості. Важливим аспектом адаптивних резервів є високий рівень диференційованості пізнавальних здібностей та процесів, мотиваційних підструктур та особливо адаптивних механізмів, їх комплексів та стратегій адаптивної поведінки.

Адаптація на думку Ю.А. Александровського [3] має системно-структурну будову з елементом самоврядування. Самоврядність передбачає збереження «рухомої рівноваги» складових адаптацію підсистем, забезпечуючи їхню регуляцію [14].

Чільне місце належить підсистемам: пошук, сприйняття та перероблення інформації; емоційне регулювання та оцінка; соціально-психологічні контакти; неспання, сон; ендокринне регулювання. Названі підсистеми пов'язані між собою та забезпечують адаптаційне пристосування, як у загальносистемному впливі, так і у власному функціональному значенні. Підсистеми адаптації активізують вищі психічні процеси: увага, пам'ять, мислення, волю тощо.

Системний механізм актуалізації соціально-психологічної адаптації представлено у дослідженні Р.Б. Халітова [65]. Цей механізм розкривається через компонентно-рівневу організацію адаптації. Він пише: «людина вступає в контакт (психосоціальна характеристика – приєднання), а вже потім відбувається співпереживання, почуття (характеристика – емпатія) та оцінка, критика того, що відбувається (характеристика – чутливість до критики); при цьому людина контролює своє оточення, тобто бере відповідальність за свої дії (характеристика – вольовий компонент)» [28, с. 4]. На думку Ю.А. Александровського, адаптована психічна діяльність є найважливішим фактором, який забезпечує людині стан здоров'я. Узагальнюючи різні погляди на цю проблему, він дійшов висновку, що система механізмів психічної адаптації багатокomпонентна і складається з низки підсистем: 1) підсистема соціально-психологічних контактів; 2) підсистема пошуку, сприйняття та перероблення інформації; 3) підсистема забезпечення неспання та сну; 4) підсистема емоційного реагування; 5) підсистема ендокринно-гуморальної регуляції та ін. Адаптація протікатиме нормально, поки вимоги довкілля не досягнуть певного адаптаційного бар'єра [3].

Узагальнюючи все вищесказане у контексті соціально-психологічної адаптації її системну організацію можна представити наступною схемою

### Схема системно-структурної організації адаптації

Рівні реалізації адаптивного процесу	Базові психологічні компоненти структури	Виконавчі підсистеми	Особистісні компонентно-структурні підсистеми
Вступ до контакту	Сприйняття	Соціальна взаємодія Комунікація	Перцептивна підсистема Інтелектуальна підсистема
Проникнення у ситуацію	Емпатія	Соціальна взаємодія Комунікація	Емоційна підсистема Підсистема інтеріоризації
Оцінка ситуації	Інтелект Вищі когнітивні здібності	Соціальна взаємодія Комунікація	Підсистема соціального ставлення до ситуації Інтелектуальна підсистема Підсистема інтеріоризації
Пристосування (зміна себе чи ситуації)	Воля Самоактуалізація Самореалізація	Соціальна взаємодія Комунікація	Підсистема самоврядування Підсистема вольового регулювання Інтелектуальна підсистема

Аналіз цієї схеми показує, що соціально-психологічна адаптація захоплює всі рівні особистості та виступає глобальною системою регулювання соціально-особистісної поведінки. Крім цього, головною виконавчою системою виступає комунікація. Це дуже важливий момент у світлі розв'язання нашої проблеми.

Отже, стимулом активізації стану адаптації виступає зовнішній вплив, порушує гармонію взаємовідносин особистості з соціумом (але це можливо і внутрішньоособистісний конфлікт). Мета – прагнення до відновлення балансу та стабілізації відносин. Джерелом напруги виступає екзистенційна потреба створити чи зберегти гармонійні стосунки із соціумом. Об'єктом соціально-психологічної адаптації виступає система соціальних відносин та власна активна поведінка щодо їх встановлення. Зрештою, локалізаційний статус – система внутрішнього та зовнішнього простору особистості, у якому реалізується процес адаптації.

Недостатній рівень соціально-психологічної адаптації може бути пов'язаний із виникненням психологічного бар'єра. Психологічний бар'єр – це особливий психічний стан суб'єкта, що перешкоджає виконанню ним тих чи інших дій. Емоційний механізм психологічного бар'єра полягає у посиленні негативних переживань та установок: сорому, страху, тривоги, почуття провини, заниженої самооцінки тощо. Часто він виявляється у комунікативних порушеннях, відсутності гнучкості міжособистісних соціальних установок, смислових непорозуміннях та розбіжностях. Суб'єктивно психологічний бар'єр переживається як сором'язливість, некоммунікбельність, труднощі у спілкуванні та взаємодії, заниженій самооцінці, конфліктності.

Інструментальний аспект адаптації розкрито у низці досліджень. А.А. Налчаджян [78], який виділяє два шляхи реалізації адаптації:

- Адаптація шляхом перетворення або усунення проблемної ситуації (мобілізація ресурсів особистості на реконструкцію ситуації);
- адаптація зі збереженням ситуації (включення захисних механізмів, що змінюють внутрішнє «поле» особистості пристосування до зовнішніх умов).

У будь-якому разі результатом адаптації є баланс системи «людина – середовище». Другий шлях адаптації загрожує виникненням інтрапсихічного конфлікту. Під інтрапсихічним конфліктом розуміється актуалізація в особи потреб, порівнянних за силою, але протилежних за спрямованістю, одна з яких неминуче має бути заблокована [27]. Можливість порушення психічної адаптації внаслідок інтрапсихічного конфлікту тим вища, що більше значущість конкурентних потреб. Зв'язок порушення стабільності психічної адаптації з інтрапсихічним конфліктом відбиває залежність між ефективністю психічної адаптації та ступенем інтегрованості поведінки. Первинний рівень інтеграції – інтеграція потреб. Розузгодження на цьому рівні веде до виникнення конкурентної мотивації та, як наслідок, неузгодженості поведінки. Проте чинник мотиваційного узгодження перестав бути єдиною причиною інтегрованої поведінки. Рівні інтеграції поведінки (на формування адаптації) включають установки, відносини, рольові структури тощо.

Порушення інтеграції поведінки на рівні установки (Узнадзе) включає неузгодженість позитивних очікувань в актуальній діяльності з негативними переживаннями щодо окремих елементів ситуації діяльності. Розузгодження між соціальними ролями також є інтрапсихічний конфлікт і позначається на психічній адаптації. "Приводом" від потреб до форм поведінки служать емоції. Тому інтеграції «підлягають» та емоції. Таким чином, реалізація потреби в системі інтегрованої поведінки представлена у схемі: мотиваційний рівень – емоції – установки – відносини – рольові структури – «Я-концепція». Якщо мотивація реалізується з урахуванням усіх зазначених ланок, поведінка добре інтегрована. Якщо баланс ланок порушено, то й стабільні взаємовідносини індивіда і середовища. Отже, фактор інтеграції є визначальним для психічної адаптації. А.А. Налчаджян виділяє в єдиному процесі адаптації три аспекти:

- соціально-психічний;
- власне психічний;
- психофізіологічний.

Шляхом психічної адаптації забезпечується стан здоров'я людини. Соціально-психологічна адаптація – це безконфліктні взаємини особи з членами групи, відповідність рольовим очікуванням, стан самореалізації. При порушенні процесу адаптації настає дезадаптованість. А.А. Налчаджян [149] виділяє три основні різновиди соціально – психологічної дезадаптованості:

- стійка ситуативна дезадаптованість.
- тимчасова дезадаптованість.
- загальна стійка дезадаптованість (стан перманентної фрустрованості, наявність якої активує захисні механізми).

За аналогією дається класифікація та соціально-психологічної адаптованості:

- тимчасова ситуативна;
- стійка ситуативна;
- загальна адаптованість (потенційна здатність адаптуватися у широкому спектрі типових соціальних ситуацій).

Існують великі індивідуальні відмінності у здібностях до адаптації. Сукупність цих здібностей називають адаптивністю особистості.

Дотепер існує відносно мало конкретних досліджень, присвячених виявленню зв'язку тих чи інших особистісних якостей, інших суб'єктів з ефективністю процесу професійної адаптації. Ті дослідження, в яких ця проблема все ж таки ставиться, призводять зазвичай до дуже неоднозначних і часто-суперечливих результатів [97].

Адаптація працівників до професійних та організаційних умов сучасного виробництва є одним із найважливіших факторів підвищення ефективності трудової діяльності. Вона є процес пристосування суб'єкта до завдань, умов і традицій організації, формування позитивного ставлення до професійної діяльності, входження до системи міжособистісних відносин, визначення умов самореалізації особистості та задоволення її потреб. У роботах М.П. Будякіна [40], А.А. Русалінової [194], Т.І. Саксакулма [96] під виробничою адаптацією розуміється процес пристосування людини до конкретного виду праці. Відповідно змінюється і змістом поняття адаптація. Під виробничою адаптацією розуміється процес включення індивіда до нового йому виробничого середовища; засвоєння нових професійних ролей, різних виробничих норм, що панують у цій конкретній виробничій групі [97, 36, 153, 162, 170, 198, 233]. Особливе значення має вивчення професійної адаптації у річище організаційної психології та теорії менеджменту. У ньому розглядається процес професійної адаптації стосовно «суб'єкт – об'єктним», а до «суб'єкт – суб'єктним» видам діяльності. При цьому адаптаційні процеси зазвичай розглядаються або як безперервні, що супроводжують весь період діяльності особистості в організації, або як окремі стратегії подолання кризових періодів, які в різні часи можуть виникати в ході професіоналізації особистості.

Професійна адаптація може викликати у людини, яка щойно прийшла в організацію, свої складнощі, труднощі, проблеми (Ю.П. Поваренков).



Причинами труднощів, як правило, є:

- Нестача або несвоєчасність отримання необхідної інформації, що дозволяє зорієнтуватися в новій ситуації та знайти правильне рішення;
- відсутність необхідного професійного досвіду та кваліфікації;
- необхідність вирішувати одночасно кілька дуже важливих завдань: вивчати ситуацію, приймати рішення, виконувати свої нові обов'язки, встановлювати корисні контакти, освоювати нові елементи діяльності, особливо старанно будувати свою поведінку;
- недостатнє подання про норми професійної поведінки та невміння презентувати себе як фахівця;
- необхідність формувати певну позитивну думку про себе, постійне перебування в зоні оцінювання, іноді необхідність змінити несприятливу думку інших про себе [70].

Професійна адаптація залежить від рівня психологічної готовності, відповідності реальних умов трудової діяльності знанням та уявленням, отриманим у процесі навчання, від відповідності можливостей фахівця пред'явленій сумі виробничих та соціальних вимог, рівня його майстерності, від його якостей та морально-психологічної атмосфери колективу [68].

Л.М. Мітіна [46] виділила дві моделі (або стратегії) професійної адаптації: модель професійного функціонування (адаптивна поведінка) та модель професійного розвитку (творчість, особистісне та професійне зростання). У першій моделі у людини домінує пасивна тенденція, що проявляється у пристосуванні, а почасти, і підпорядкування професійної діяльності зовнішнім обставинам. У другій моделі – моделі професійного розвитку – домінує активна тенденція, що виявляється у прагненні до професійного самовираження, самореалізації.

При адаптивній поведінці (I модель) у самосвідомості людини домінує тенденція до підпорядкування професійної діяльності зовнішнім обставинам як запропонованих вимог, правил, норм. У діяльності фахівець, зазвичай, керується постулатом економії власних енергетичних витрат (фізичних, емоційних,

інтелектуальних та інших.). При цьому він користується переважно напрацьованими раніше алгоритмами вирішення професійних завдань, проблем, ситуацій, перетворених на штампи, шаблони, стереотипи.

При поведінці професійного саморозвитку (II модель) людина характеризується здатністю вийти межі безперервного потоку повсякденності, побачити свою працю загалом і перетворити їх у предмет практичного перетворення. Цей прорив дає йому можливість стати господарем становища, що конструює своє сьогодні та майбутнє, що дозволяє внутрішньо приймати, усвідомлювати та оцінювати труднощі та сперечання різних сторін професійної діяльності, самостійно та конструктивно вирішувати їх відповідно до своїх ціннісних орієнтацій, розглядати труднощі як стимул подальшого розвитку, як подолання своїх меж, можливість «підняти стелі». Таким чином, друга модель адаптації, за Л.М. Мітіною, орієнтована на активне використання та розвиток наявного у людини індивідуального ресурсу.

При виборі стратегії професійної адаптації людина оцінює: а) вимоги до неї з боку професійного середовища; б) власне індивідуальний ресурс професійного розвитку щодо можливості зміни професійного середовища або зміни себе як професіонала; в) ціну зусиль (фізичні та психологічні витрати) при виборі стратегії зміни професійного середовища чи самокорекції себе як професіонала. Оцінка всіх цих параметрів здебільшого відбувається на неусвідомлюваному рівні [65].

Проблема адаптації на особистісному соціально-психологічному рівні є надзвичайно широкою за спектром включених до неї закономірностей, механізмів, феноменів.

Зараз при вирішенні завдань психологічного забезпечення професійної діяльності недостатньо розробленим є ситуативний підхід до управління професійними стресами та адаптацією. Основна увага приділяється встановленню відповідності професійно-важливих якостей суб'єкта праці вимогам професійної діяльності.

## Висновки до розділу 1

Аналіз психолого-педагогічної літератури із вказаної проблеми підтверджує її складність та багатоаспектність, необхідність системного підходу у визначенні сутності поняття і змісту комунікативної компетентності та соціально-психологічної адаптації як передумови адаптивної поведінки особистості.

Комунікативна компетентність – це інтегральна особистісна здатність, що забезпечує ситуаційну адаптивність і свободу володіння вербальними та невербальними засобами спілкування, можливість адекватного відображення психічних станів та особистісного складу іншої людини, адекватної оцінки її вчинків, прогнозування на їх основі особливостей поведінки особи, що сприймається.

Структура комунікативної компетентності містить когнітивний (орієнтування, психологічні знання та перцептивні здібності), емоційний (соціальні установки, досвід, система відносин особистості) та поведінковий (уміння та навички) компоненти. Поведінковий компонент компетентності проявляється через розвиток навичок, необхідних для ефективного спілкування. Окремо варто звернути увагу на вербальний, невербальний та паралінгвістичний аспекти комунікативної компетенції.

На основі проведеного аналізу теоретичних підходів до проблеми, що вивчається, можна стверджувати, що на розвиток і прояв комунікативної компетентності впливає широкий спектр різних факторів: риси характеру (конфліктність, товариськість, емпатія), мотиваційні тенденції (уникнення конфлікту – співпраці – придушення; спрямованість на людей, на діло, на себе; продуктивна чи прагматична спрямованість та ін.); локус контролю (інтернальність/екстернальність), емоційна стійкість, характеристики особистості, що трактуються різними авторами як психологічна проникливість, соціально-перцептивна компетентність, рівень розвитку соціального інтелекту, співвідносні зі здатністю правильно розпізнавати соціальний контекст ситуації, орієнтуватися в ній, правильно інтерпретувати людей тощо; соціально-психологічні знання,

особливо у сфері міжособистісного спілкування та взаємодії людей; наявний досвід рольового спілкування у різних ситуаціях та ін.

Необхідно відзначити значну роль досвіду міжособистісного спілкування, який з одного боку, соціальний і включає інтеріоризовані норми та цінності конкретного суспільного середовища, з іншого боку – індивідуальний, оскільки ґрунтується на індивідуальних особливостях та психологічних подіях особистого життя.

Адаптація – це процес, що супроводжує людину все життя і дозволяє гармонізувати її відносини із середовищем. У ситуації групової взаємодії адаптація може мати реактивний характер, коли людина «підлаштовується» під вимоги соціального оточення та активний – коли людина активно впливає соціальне оточення, з метою перебудови соціальних відносин на найбільш сприятливу собі форму.

Суть адаптації – у взаємному пристосуванні людини та навколишнього середовища, як предметно-речовинного, так і соціального. Протягом життєвого шляху людина часто стикається з чимось новим і невідомим. І для подальшого існування необхідне пристосування чи зміна відповідно до умов. У цьому розумінні адаптація як процес дуже широка і для детальнішого вивчення, варто звузити цей процес до адаптації суб'єкта в групі, тобто адаптації на рівні мікросередовища.

Структура соціально-психологічної адаптації складна та тісно пов'язана з одного боку, з особистісними якостями суб'єкта, з іншого – з особливостями його входження до групи та умовами її існування. Адаптація має системно-структурну будову з елементом самоврядування. Важливим аспектом адаптивних резервів є високий рівень диференційованості пізнавальних здібностей та процесів, мотиваційних підструктур та особливо адаптивних механізмів, їх комплексів та стратегій адаптивної поведінки. Інтелектуальна сфера забезпечує змістовну сторону адаптації, комунікативна – форму цього змісту, а регулятивна – механізм побудови змісту та форми до вимог середовища. Підсистеми адаптації активізують вищі психічні процеси: увага, пам'ять, мислення, волю тощо.

## **РОЗДІЛ 2. РЕЗУЛЬТАТИ ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ НА СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНУ АДАПТАЦІЮ ОСОБИСТОСТІ**

### **2.1. Методи і процедура експериментального дослідження**

Метою нашого емпіричного дослідження є з'ясування структури комунікативної компетенції особистості та її ролі у процесі соціальної адаптації.

Відповідно до **об'єкта** дослідження виступила соціально-психологічна адаптація особистості.

**Предметом** емпіричного дослідження стало вплив комунікативної компетенції на ефективність соціально-психологічної адаптації особистості.

Перед дослідженням ставилися наступні завдання:

1. Визначити рівень адаптивності учасників вибірки.
2. З'ясувати рівень метакогнітивного регулювання комунікативної та адаптаційної діяльності учасників вибірки.
3. Виявити взаємозв'язки показників комунікативної компетенції з параметрами адаптації групи досліджуваних..
4. Визначити спрямованість даних взаємозв'язків у системі «комунікативна компетентність – соціальна адаптація».
5. Розробити програму тренінгу розвитку комунікативної компетентності особистості.

**Припущення** про те, що комунікативна компетентність є значною детермінантою процесу адаптації. Загальне припущення конкретизується у приватних:

1. Комунікативна компетентність впливає на процес і результат адаптивної поведінки не дискретно, а як структурно-функціональне утворення.
2. Основою комунікативної компетентності як фактора адаптації є метакогнітивна включеність у діяльність.

**Загальна характеристика та обґрунтування репрезентативності вибірки дослідження.**

Вибірка емпіричного дослідження становила 60 осіб, з них 50% – чоловіків, 50% – жінок віком 25 – 35 років.

Як основні методи емпіричного дослідження виступили спостереження, бесіди, психологічне тестування, методи математичної статистики, а також методи психологічного тренінгу (групова дискусія, розігрування ролевих ситуацій, аналіз конкретних ситуацій, психогімнастика).

Для реалізації мети та логіки дослідження були використані такі методики.

**Діагностика комунікативної та соціальної компетентності.** Для вирішення цього завдання використовувалася методика «Діагностика комунікативної соціальної компетентності (КСК)» [61]. Дана методика призначена для отримання повного уявлення про особистість, складання імовірнісного прогнозу успішності її професійної діяльності. Опитувальник включає 100 тверджень, розташованих в циклічному порядку. Для кожного питання передбачено три альтернативні відповіді. Методика розрахована на вивчення окремих особистісних чинників в осіб із середньою та вищою освітою. Таких факторів у методиці виділено сім.

Чинник А оцінює «товариськість-замкнутість».

Чинник В – рівень розвитку логічного мислення, уважність.

Чинник С – рівень емоційної стійкості, зрілості та спокою у взаємодії з іншими.

Чинник Д – «життєрадісність, безтурботність – мовчазність, серйозність».

Чинник К – рівень чутливості та художнього сприйняття та раціональності.

Чинник М – рівень «незалежності – конформності».

Чинник Н – вміння контролювати себе, організованість, імпульсивність.

Отже, з погляду авторів методики охоплюється базовий компонентний склад комунікативної компетентності.

Оскільки комунікативна компетентність це передусім формування складних моделей спілкування у системах відносин та водночас відбиває системний рівень регуляції, її аналіз має містити й оцінку суб'єктивного контролю за різними ситуаціями.

Для оцінки суб'єктивного контролю ми використали опитувальник «**Рівень суб'єктивного контролю**» (Бажин Є.Ф., Еткінд А.М.) [62]. Люди різняться за тим, як і де вони локалізують контроль над значущими їм подіями. Можливі два варіанти такої локалізації: екстернальний та інтернальний. При екстернальному типі людина припускає, що всі події, що відбуваються з нею, є результатом зовнішніх сил. При інтернальному типі людина інтерпретує події, що відбуваються з нею, як результат власної активності. Інтернали та екстернали відрізняються за способами інтерпретації різних соціальних ситуацій, зокрема за способами отримання інформації та механізмами їх каузального пояснення. Інтернали активно шукають необхідну інформацію і, як правило, більше обізнані про ситуацію, ніж екстернали. Дослідження пов'язують показники екстернальності/інтернальності з міжособистісними відносинами. Інтернали більш доброзичливі, впевненіші у собі та виявляють більшу терпимість. Отже, вони комунікативно комфортніші. Екстернали більш тривожні, депресивні, вважають, що у всіх подіях, що відбуваються з ними, винні зовнішні сили (випадок, інші люди, що оточують обставини). Отже, їхній комунікативний контроль пасивний, а регулятивна роль комунікативної компетенції знижена.

Опитувальник включає 44 пункти, відповідь на які передбачають дихотомічну оцінку «згоден-незгоден» (варіант Б).

**Діагностика адаптації.** Для оцінки адаптації використовувалися опитувальник «**Діагностика соціально-психологічної адаптації**» (К. Роджерс, Р. Даймонд) [207]. Методика призначена для діагностики пристосованості людини до умов взаємодії з навколишніми людьми в системі міжособистісних відносин. Вона відбиває вміння особистості орієнтуватися у соціальних ситуаціях, вибирати адекватні методи спілкування, розуміти емоційний стан інших людей.

Опитувальник включає 101 твердження, поділене на такі шкали:

- Самоприйняття (любов до себе такого, яким я є; віра в себе і свої можливості, довіра до своєї природи, організму. Екстраперсональний критерій особистісного зростання).

- Прийняття інших (здатність до прийняття інших такими, які вони є, до поваги до їх своєрідності та права бути собою. Інтраперсональний критерій особистісного зростання).

- Емоційна комфортність (емоційна напруженість пов'язана з суперечністю між високим рівнем домагань та недостатнім розвитком базових психічних властивостей. Ускладнює планування, передбачення результатів та оцінку наслідків, що зумовлює низькі результати у навчальній діяльності).

- Соціальна адаптованість (інтегральна шкала). За результатами цих шкал робиться висновок про адаптацію особи до умов соціальної взаємодії.

### **Методика Смирнова - Юркіна з виявлення типу адаптації.**

Опитувальник дозволяє виявити структуру адаптації за трьома її типами: соціальна, дидактична та професійна адаптація.

Хоча ця методика була розроблена на студентській вибірці, але ми вважали за можливе використовувати її для визначення рівня соціальної професійної адаптації, бо віковий та соціальний склад нашої вибірки досить наближений до студентської. Виходячи з конструкту даної методики, соціальна адаптація визначається як процес встановлення оптимальної відповідності особистості та навколишнього середовища в ході здійснення властивої людині діяльності, який дозволяє індивідууму задовольняти актуальні потреби та реалізовувати пов'язані з ними значущі цілі (за збереження психічного та фізичного здоров'я). Професійна адаптація полягає у процесі формування професійно-важливих якостей, психологічної готовності до умов майбутньої професійної діяльності. Ці поняття, укладені у шкалах методики цілком узгоджуються із завданнями нашого дослідження, що дозволило нам скористатися даним діагностичним інструментом.

Опитувальник включає 33 твердження, поділені на три шкали за типами адаптації. Результатом є визначення рівнів адаптації щодо кожного типу за включеними до методики нормативними таблицями.

Для оцінки взаємозв'язку спілкування та адаптації ми використали



методику **«Шкала прийняття інших»** Фейя. Ця методика спрямована на вивчення інтенсивності відносини прийняття інших людей. У нашому дослідженні ми виходили з того, що комунікативна компетентність виконує свою адаптивну функцію лише у разі орієнтації суб'єкта на людей, прийняття інших як бажаних чи принаймні допустимих партнерів зі спілкування. З цього погляду використання методики Фейя цілком виправдане.

Методика являє собою вісімнадцять тверджень, які необхідно оцінити за допомогою шкали має п'ять градацій («завжди», «часто», «іноді», «рідко», «ніколи»). Показником інтенсивності відношення прийняття є сума балів, отримана за відповідним ключем.

Оскільки ступінь прийняття інших на феноменологічному рівні відбивається у стилі спілкування, необхідно провести його діагностику. З цією метою ми вважали за можливе скористатися методикою Ассінгера **«Стиль спілкування»**, що дозволяє дати характеристику стилів спілкування у континуумі «агресія – миролубство». Оскільки ми виходимо з ідеї про системний характер комунікативної компетентності, то логічно розглядати її зв'язки зі спілкуванням на рівні загальностильових характеристик.

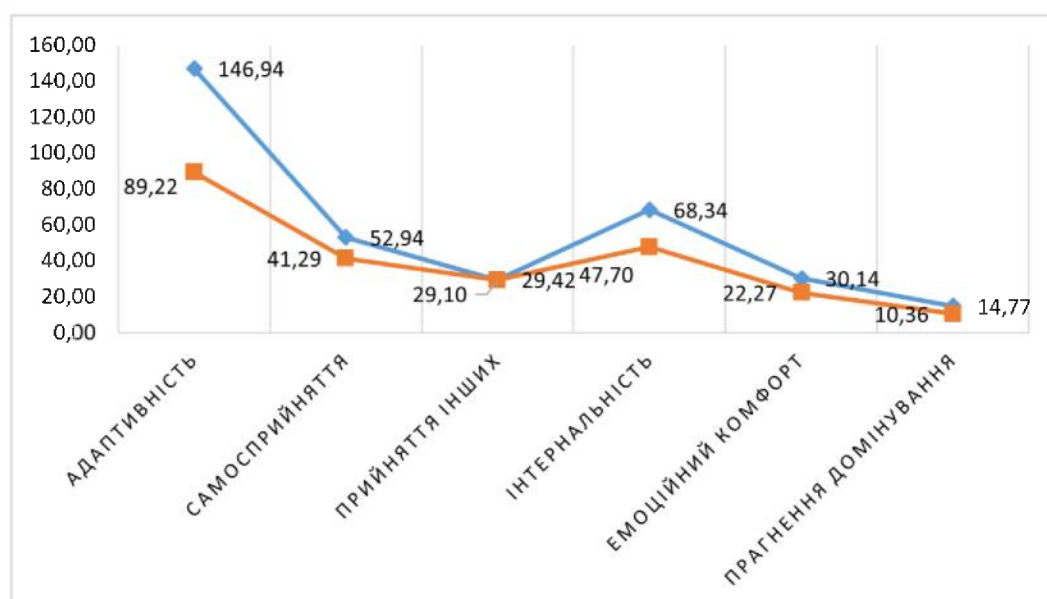
Для розуміння взаємозв'язків комунікативної компетенції та спілкування в цілому, необхідно розглянути функціональні взаємозв'язки всіх характеристик компетентності, адаптації та спілкування із загальними когнітивними здібностями, бо вони є основою регулятивної діяльності. Наявність зв'язків зазначених феноменів з метакогнітивними характеристиками дозволить зробити висновок про ступінь їх включеності в регуляцію діяльності.

Для розв'язання зазначеного завдання нами використовувалася методика А.В. Карпова **«Опитувач метакогнітивної включеності до діяльності»** [57] з метою оцінки структурного рівня комунікативної компетенції. Результати за даною методикою свідчать про ступінь включеності у діяльність на метакогнітивному рівні. У рамках нашого теоретичного конструкта зв'язок загального балу цієї методики з характеристиками комунікативної компетентності свідчить про її регулятивну роль поведінці особистості.

Методика включає 52 твердження, які необхідно оцінити за 5-бальною шкалою від досконалої незгоди з цим твердженням до повного його ухвалення («цілком згоден»). Результат виражений у простій сумі балів, що відображає у прямій залежності ступінь розвитку здатності до метакогнітивної регуляції діяльності.

## 2.2. Характеристика специфіки соціально-психологічної адаптації

Дослідження рівня адаптованості учасників виборки за методикою Роджерса-Даймонда дозволило нам розділити всю вибірку на дві групи: група з високим рівнем адаптивності та група з середнім рівнем адаптивності. З низьким рівнем адаптивності у всій вибірці було виявлено лише три людини, причому їхні результати були на межі з середньою нормою. Тому ми вважали за можливе віднести їх до групи середньо адаптивних. Вся вибірка за рівнями адаптації поділена на дві групи (див. Додаток 1). Відмінності між виділеними групами виявлено за більшістю показників, що враховуються (критерій Манна-Уїтні) (див. Додаток 2). Профіль вираженості компонентів адаптації обох групах випробуваних подібний. Але лише на рівні статистичних відмінностей виявлено інтенсивність цих компонентів (див. мал. 3).



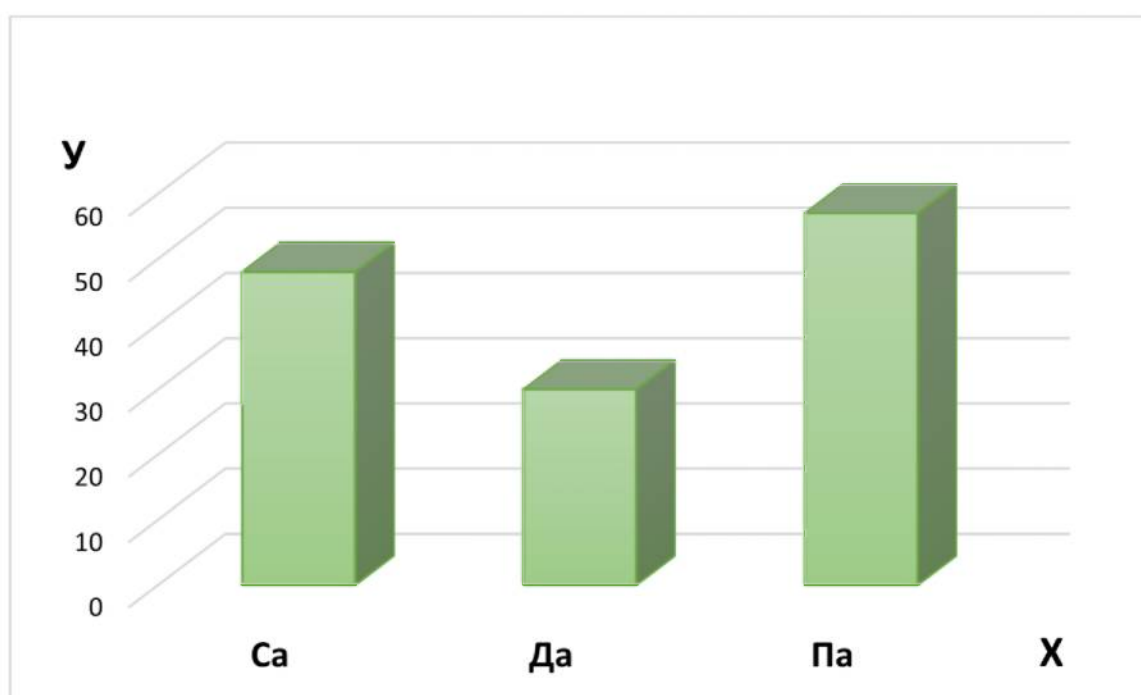
Мал. 3. Відмінності у вираженості адаптивності за методикою Роджера Даймонда

Найбільш виражені відмінності спостерігаються за показниками загальної адаптивності, самосприйняття та інтернальності. При цьому у середньоадаптивних випробуваних на середньому рівні вираженості знаходяться крім показника загальної адаптивності ще показники інтернальності та прагнення домінування. Інші компоненти характеризуються високим рівнем виразності. Загалом це свідчить про структурну схожість адаптації в обох групах.

Опитувальник Роджерса-Даймонда діагностує адаптацію ряду параметрів, які одночасно є, з погляду нашого дослідження, і параметрами комунікативної компетентності. Зокрема це самоприйняття, прийняття інших, самоконтроль, внутрішній контроль (інтернальність). Перетин діагностичних маркерів методик комунікативної компетентності та адаптації є конструктивним моментом нашого дослідження.

Для вивчення рівня типів адаптації у групі досліджуваних ми використали методику Смирнова – Юркіної.

Результати дослідження з методики адаптації Смирнова-Юркіна представлені на мал. 4.



Мал. 4. Типи адаптації

Де – X – відображає типи адаптації: Са – соціальна адаптація, Да – дидактична адаптація, Па – професійна адаптація, Y – кількість балів.

Як було зазначено вище, ми використовували цю методику з метою оцінки рівня соціальної та професійної адаптації загалом. Аналіз отриманих результатів говорить про те, що всі піддослідні мають високі показники соціальної та професійної адаптації, що свідчить про високий рівень їх розвитку.

Отже, наша група випробуваних відрізняється саме за рівнем адаптації. Разом з тим залишається незрозумілим питання про особистісні системи включеності адаптації та про фактори, що впливають на цей процес. Чому за єдності вхідних умов у досліджуваних різниться рівень адаптації? Яка структура адаптованості як особистісної якості у представників різного рівня? І яку роль у світлі нашої гіпотези відіграє комунікативна компетентність у досягненні високого рівня адаптації?

Результати нашого дослідження дозволяють зробити низку висновків про специфіку адаптації досліджуваних.

По-перше, для досліджуваної вибірки характерний високий рівень соціальної та особливо професійної адаптації.

По-друге, структурний профіль адаптації представлений високими значеннями. Наш досліджуваний має середній і високий рівень загальної адаптованості до навколишнього світу. Він досить впевнений у собі, схильний до прийняття людей, схвалення їхнього життя і чекає на позитивне ставлення до себе оточення. Він прагне домінування, бере відповідальність за свою діяльність, емоційно позитивний.

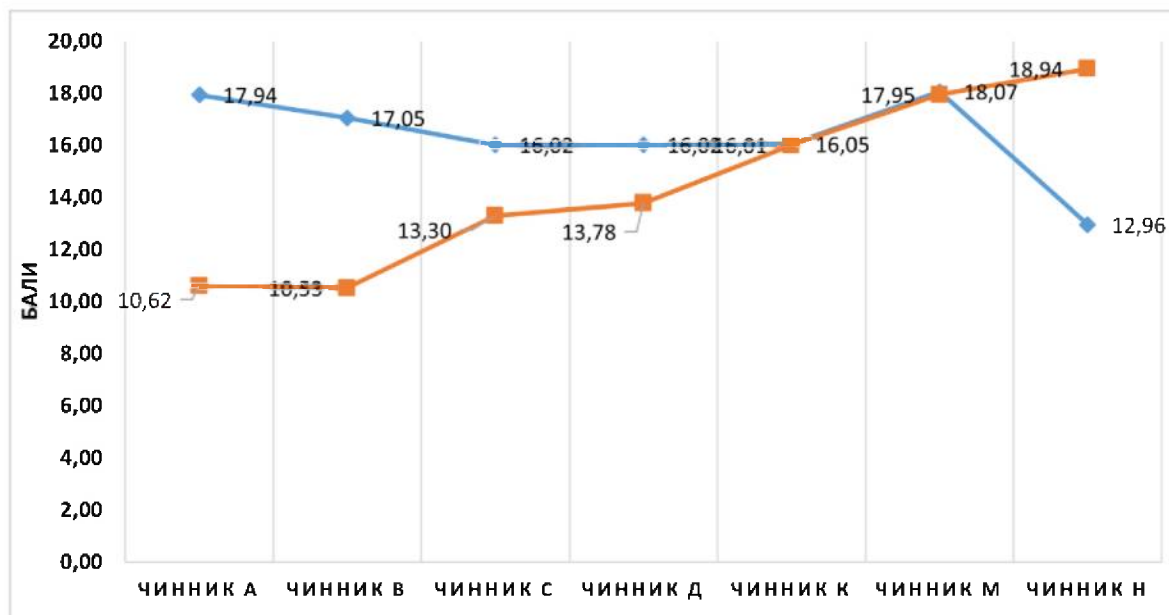
По-третє, порівняння адаптаційного профілю та характеристики комунікативної компетентності в межах нашої вибірки свідчить про близькість рівня розвитку цілого ряду показників. Зокрема, це проглядається на показниках прийняття інших, емоційної стабільності, інтернальності, самосприйняття.

### **2.3. Аналіз компонентів комунікативної компетентності**

Для базової оцінки комунікативної соціальної компетенції було використано методику КСК. Як параметри діагностики комунікативної компетентності в ній використовуються характеристики особистості, що входять

до структури комунікативної компетентності як компоненти. Кожен протокол було перевірено на фактор «брехні». «Чинник Л» має значення 6 балів із допустимих 12, що говорить про правдивість результатів.

Результати методики КСК за групами піддослідних представлені мал. 5.



Мал. 5. Комунікативна соціальна компетентність за групами високо та середньо-адаптивних досліджуваних

А – товарищівість; В – рівень логічного мислення; С – рівень емоційної стійкості, зрілості та спокою у взаємодії з іншими; Д – життєрадісність; К - чутливість та орієнтація на інших; М - незалежність та самостійність у рішеннях; Н – самоконтроль.

Найбільші відмінності ми спостерігаємо за чинниками комунікабельності, рівня логічного мислення, зрілості (емоційної стійкості), життєрадісності, самоконтролю.

За усіма цими показниками група високоадаптивних досліджуваних має переважні позиції. За показниками чутливості та незалежності результати у представників різних груп практично збігаються.

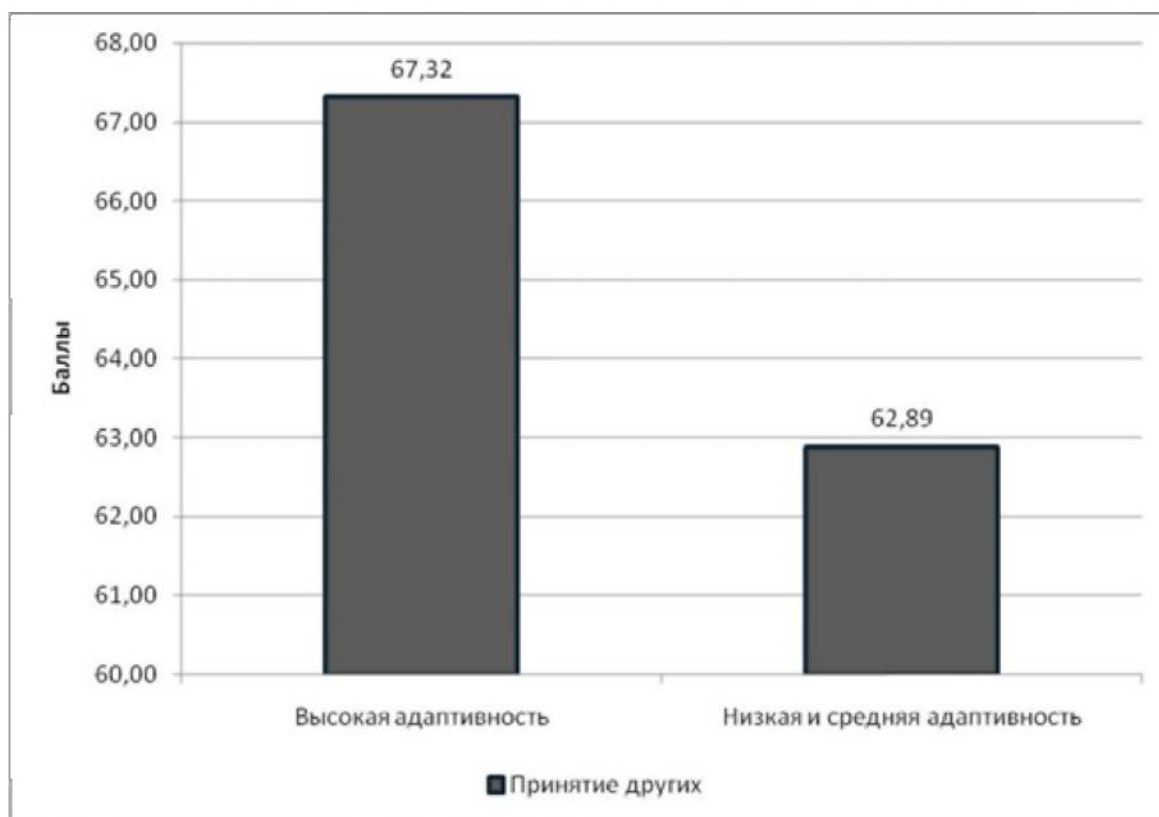
Група середньоадаптивних осіб характеризується певним балансом за характеристиками «товарищівості – замкнутості» та «кмітливості – неуважності» («логічності-алогічності» мислення). Показники зрілості, життєрадісності та самоконтролю у цій групі за своїм рівнем виразності переважають над протилежними характеристиками. Показники незалежності та чутливості до інших людей відрізняються високим рівнем виразності, що збігається з групою

високоадаптивних.

Таким чином, з погляду феноменологічного аналізу група високоадаптивних досліджуваних має високий рівень комунікативної компетентності, а група середньоадаптивних – середньо-високий рівень комунікативної компетентності.

Крім того, даний опитувальник дозволяє виявити схильність до асоціальної поведінки (фактор П), що може характеризуватись зневагою до прийнятих суспільних норм, моральних та етичних цінностей, що встановилися правил поведінки та звичаїв. Дана вибірка піддослідних характеризується за фактором «схильність до асоціальної поведінки» 11,94 та 12,03 відповідно балів із 20 можливих. Це можна оцінити як допустимий рівень.

Досить добре з цими результатами поєднуються і результати по методиці «Прийняття інших» Фейя (Мал. 6).



Мал. 6. Рівень виразності «прийняття інших» у високо- і середньоадаптивних досліджуваних.

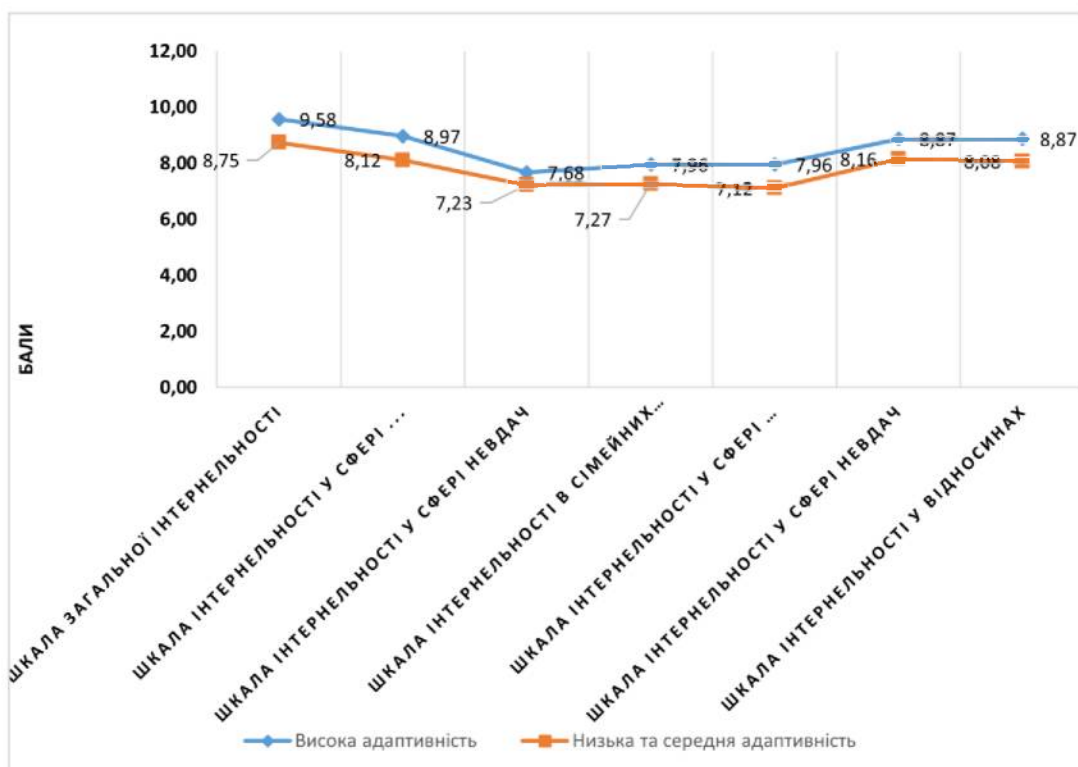
Подібний показник «орієнтації на інших» за методикою КСК був представлений високим рівнем та практично однаковий в обох групах. Проте

результати за методикою Фейя свідчать про значні відмінності цього у представників різних груп. Хоча обидві групи потрапляють у категорію «високої виразності прийняття інших», однак якщо група високоадаптивних займає в ній стійке положення, то середньоадаптивні знаходяться на межі середнього та високого рівня прийняття інших.

Загалом рівень прийняття інших у наших піддослідних визначає переважання проактивності – свободи вибору, вміння реагувати те чи інше подія, над реактивністю. Це відбиває позитивний момент у формуванні соціальних відносин та адаптації.

Для діяльності людей в професії необхідною якістю є самоконтроль. У процесі адаптації самоконтроль дозволяє особистості оцінити наскільки успішно та комфортно здійснюється пристосування до зовнішнього середовища. Самоконтроль тісно пов'язані з локусом контролю. Ми припустили, що ефективність пристосування досліджуваних до зовнішнього оточення та професійної діяльності пов'язана з інтернальністю – екстернальністю. Для оцінки цього параметра ми використали результати методики «Рівень суб'єктивного контролю» (УСК).

Отримані результати подано на мал. 7



Для всієї нашої вибірки, незалежно від рівня адаптованості, характерним є інтернальний локус контролю. Однак у групі високоадаптивних інтернальність статистично вища, ніж у групі середньоадаптивних.

Загалом досліджувані вважають, що більшість важливих подій у їхньому житті є результатом їхніх власних дій, що вони можуть ними керувати, і, таким чином, вони відчують свою власну відповідальність за ці події та за те, як складається їхнє життя в цілому. Вони впевнені у собі, спокійні та доброзичливі. Їх характерна визначеність життєвих цілей. Така характеристика впливає із високого показника загальної інтернальності. Внутрішньогруповий порівняльний аналіз свідчить про високу вираженість інтернальності в галузі досягнень, міжособистісних відносин та здоров'я. У рамках нашого дослідження це має визначальне значення щодо професійної діяльності досліджуваних. Оскільки діяльність пов'язана з тісною взаємодією з іншими людьми, відповідальність за це професійно виходить на передній план. Разом з тим ця діяльність небезпечна, тому особистий контроль у галузі здоров'я стає пріоритетним. І, нарешті, досліджувані бачать можливості досягнень як особистісну перспективу, яка залежить тільки від них.

#### **2.4. Дослідження взаємозв'язку адаптації та комунікативної компетентності**

Аналіз взаємозв'язку комунікативної компетентності та адаптації проводився за допомогою кореляційного (ранговий коефіцієнт кореляції Спірмена), факторного та регресійного аналізу.

Аналіз результатів із загальної вибірки дозволяє зробити висновок наявності безлічі взаємозв'язків між досліджуваними компонентами адаптації і комунікативної компетентності. Результати взаємозв'язку параметрів адаптації та комунікативної компетентності представлені у додатку (див. Додаток 3). Так загальний показник адаптивності пов'язаний з більшістю показників комунікативної компетентності: «товариським» (0,76  $p < 0,001$ ), «логічним мисленням» (0,74  $p < 0,001$ ), «емоційною стійкістю» (0,70  $p < 0,001$ ),

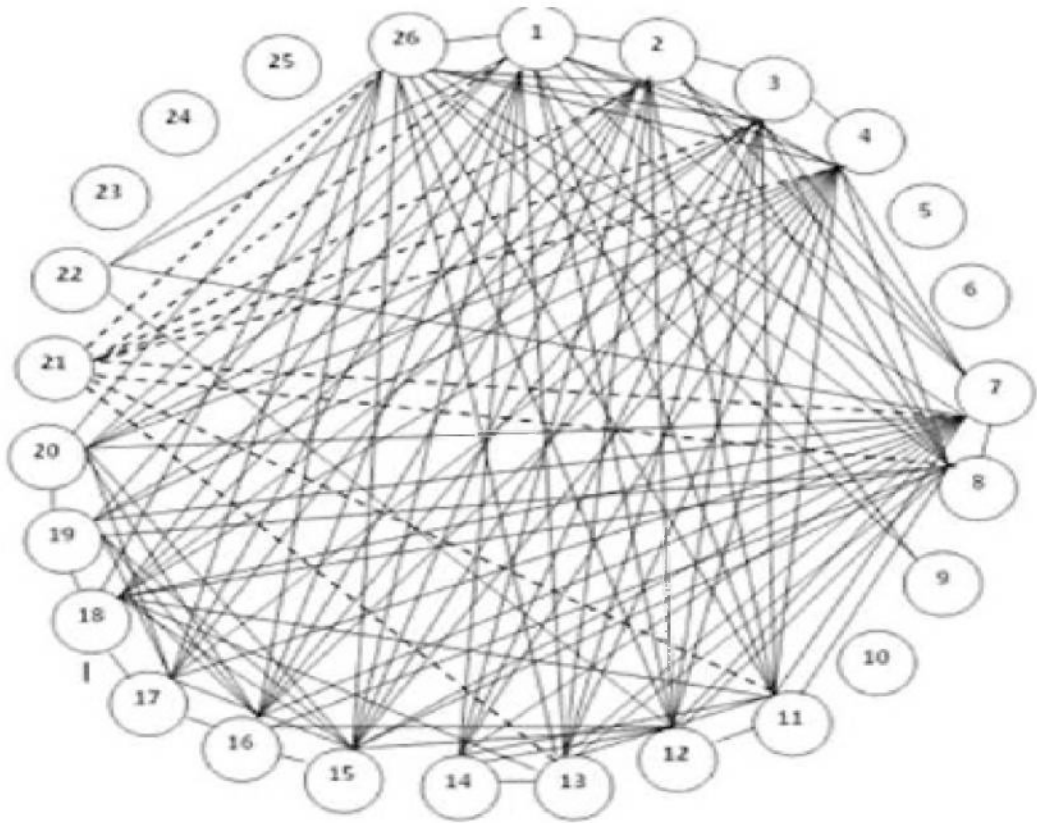


«життєрадісністю» (0,66  $p < 0,001$ ), «самоконтролем» (0,69  $p < 0,001$ ) за методикою КСК. Адаптивність пов'язана з усіма показниками інтернальності на рівні  $p < 0,001$ . З «прийняттям інших» (0,24  $p < 0,001$ ), «метакогнітивною включеністю в діяльність» (0,65  $p < 0,001$ ) та негативно з «агресивністю» (- 0,35  $p < 0,001$ ).

Також виявлено тісні внутрішньоструктурні зв'язки між компонентами адаптації методикою Роджерса-Даймонда на рівні  $p < 0,001$ . Найбільш значущі зв'язки представлені у структурограмі (див. рис. 7). Наявність такої кількості та такої тісноти зв'язків між досліджуваними параметрами дозволяє зробити висновок про існування єдиної системи «адаптація – комунікативна компетентність». Враховуючи, що реєстровані показники ставилися до різних рівнів психічного регулювання (здатність до логічного мислення – загальнопсихологічний рівень, товариськість, агресивність – особистісний рівень, прийняття інших – соціально-особистісний рівень, інтернальність – рівень індивідуальності), і всі вони перебувають у тісному значущому зв'язку тобто підстави говорити про інтегральну характеристику виділеної системи «адаптація – комунікативна компетентність». Однак підтвердження цього висновку буде зроблено у формі факторного та регресійного аналізу.

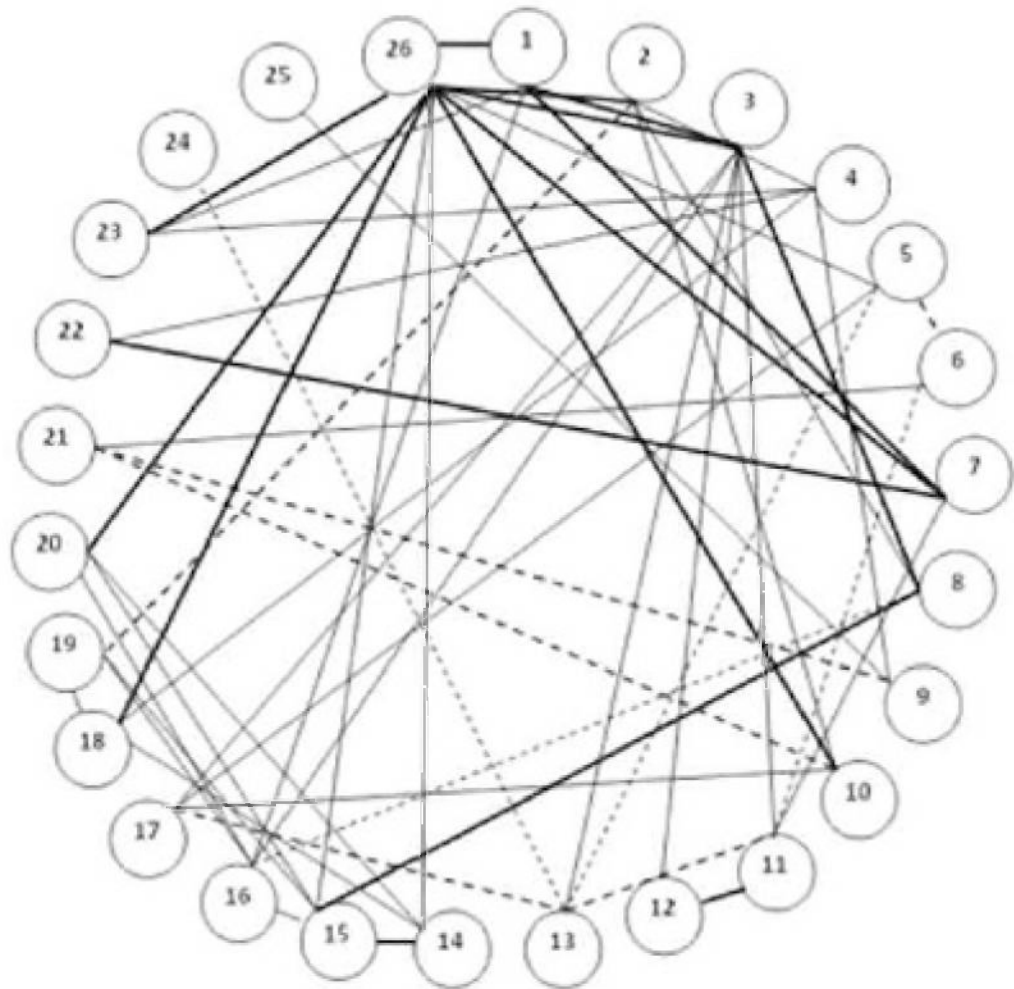
Аналіз системної організації аналізованих показників у вибірках різного рівня адаптованості досліджуваних виявив якісну специфіку аналізованої системи.

Результати досліджуваних із високим ступенем адаптованості представлені в додатку 4 та на малюнку 7.



Мал. 8. Структура взаємозв'язків показників системи «адаптація – комунікативна компетентність» по всій вибірці

1. Комунікабельність 2. Логічне мислення 3. Емоційна стійкість, зрілість 4. Життєрадісність 5. Чутливість 6. Незалежність 7. Самоконтроль 8. Загальна адаптивність 9. Самосприйняття 10. Прийняття інших в процесі адаптації  
 Інтернальність у процесі адаптації 12. Емоційна комфортність 13. Прагнення домінування 14. Загальна інтернальність 15. Інтернальність у сфері досягнень 16. Інтернальність у сфері невдач 17. Інтернальність у сімейних відносинах 18. Інтернальність у міжособистісних відносинах 10. здоров'я 21. Агресивність 22. Прийняття інших 23. Соціальна адаптація 24. Дидактична адаптація 25. Професійна адаптація 26. Метакогнітивна включення в діяльність



Мал. 9. Структурограма взаємозв'язків комунікативної компетентності та адаптації високоадаптивних досліджуваних

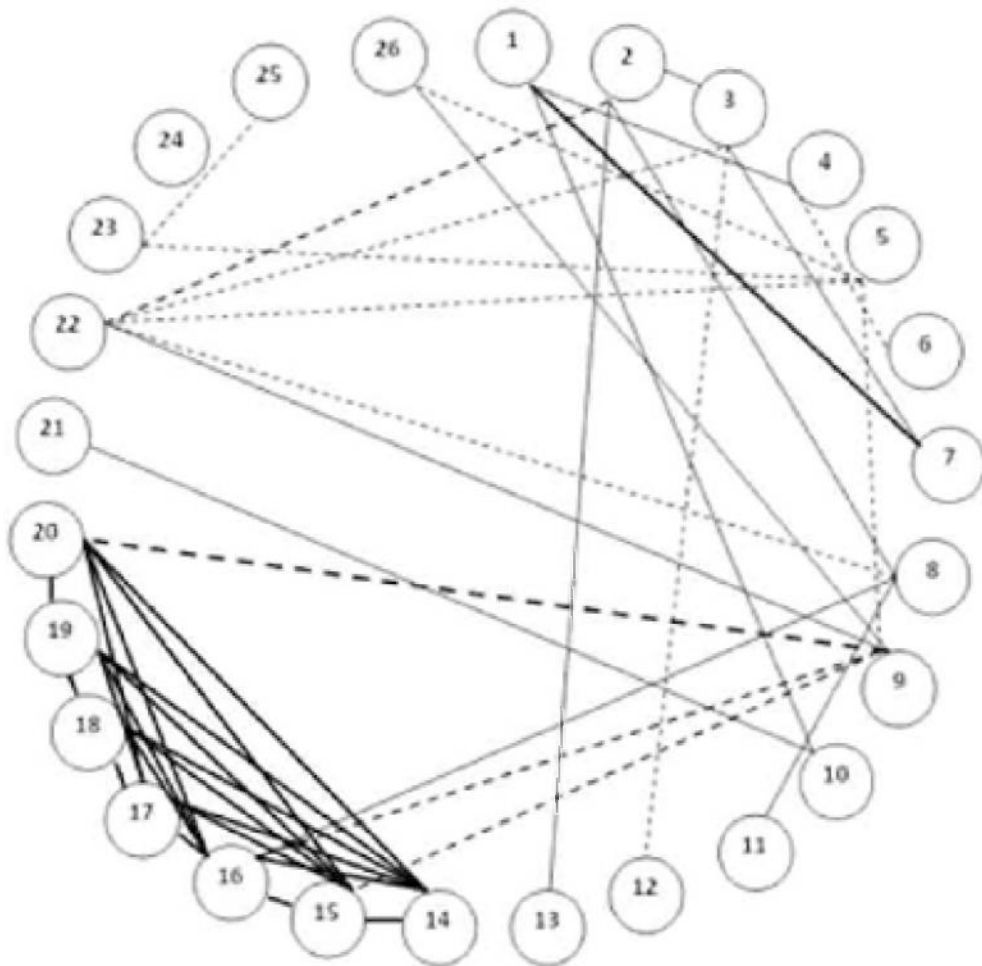
1. Комунікабельність 2. Логічне мислення 3. Емоційна стійкість, зрілість 4. Життєрадісність 5. Чутливість 6. Незалежність 7. Самоконтроль 8. Самоконтроль 8. Самоконтроль 0. процесі адаптації 11 Інтернальність у процесі адаптації 12. Емоційна комфортність 13. Прагнення до домінування 14. Загальна інтернальність 15. Інтернальність у сфері досягнень 16. Інтернальність у сфері невдач 17. Інтернальність у сімейних відносинах 18. Інтернальність 1 . Інтернальність у сфері здоров'я 21 Агресивність 22. Прийняття інших 23. Соціальна адаптація 24. Дидактична адаптація 25. Професійна адаптація 26. Метакогнітивна включеність у діяльність.

Аналіз даної структурограми підтверджує тісний структурний взаємозв'язок показників комунікативної компетентності та адаптації. У групі високоадаптивних кількість зв'язків знижується, порівняно із загальною вибіркою та визначаються стійкі комплекси. Перший комплекс «комунікативна компетентність – метакогнітивна включеність», другий «інтернальність». Обидва комплекси тісно пов'язані практично з усіма показниками адаптивності.

Розглянемо їх докладніше. Наявність комплексу «комунікативна компетентність – метакогнітивна включеність у діяльність» дуже важливий факт, що свідчить, що система «комунікативна компетентність – адаптація» набуває рис інтегрованої системної освіти, в якій частина системи – метакогнітивні процеси – стає найбільш чутливою до впливів середовища та займає визначальні позиції у всій системі.

Таким чином, в системі, що вивчається, ми виявили вбудований в неї метасистемний рівень. Тобто комунікативна поведінка та адаптація знаходяться під своєрідним постійним «внутрішнім» (тобто вбудованим у саму систему) контролем. Ця структура забезпечує регуляційну функцію системи загалом та її ефективне функціонування. Метакогнітивна включеність у діяльність стає структурноутворюючою характеристикою у загальній системі комунікативної компетентності та адаптації у групі високоадаптивних.

Комплекс «інтернальності» відображає пріоритет внутрішнього локусу контролю у цій групі. Досліджувані у вибірці однозначно визначають себе відповідальними за власне життя, за свої успіхи та невдачі. Для вибірки високоадаптивних це другий за значущістю структуроутворюючий комплекс із вираженою інтернальною спрямованістю у всіх життєвих сферах. Наявність цього комплексу свідчить про ефективну соціалізацію цієї групи, і відповідно адаптацію. Разом з тим, помірна виразність даного комплексу в загальній структурі, наявність міцних позитивних зв'язків із показниками комунікативної компетентності та адаптації, свідчить про внутрішню відповідальність досліджуваних за свою поведінку та в цілому більш позитивне ставлення до оточення (виходячи з теорії Д. Роттера).



Мал. 10. Структурограма взаємозв'язків комунікативної компетентності та адаптації середньоадаптивних

1. Комунікабельність 2. Логічне мислення 3. Емоційна стійкість, зрілість 4. Життєрадісність 5. Чутливість 6. Незалежність 7. Самоконтроль 8. Загальна адаптивність 9. Самосприйняття 10. Прийняття інших у процесі адаптації 11. Інтернальність у процесі адаптації 12. Емоційна комфортність 13. Прагнення домінування 14. Загальна інтернальність 15. Інтернальність в області досягнень 17. відносинах 18. Інтернальність у міжособистісних відносинах 19. Інтернальність у виробничих відносинах 20. Інтернальність у галузі здоров'я 21. Агресивність 22. Прийняття інших 23. Соціальна адаптація 24. Дидактична адаптація 25. Професійна адаптація 26. Метакогнітивна включеність у діяльність.

Загалом структурограма високоадаптивних свідчить про позитивне ставлення до оточення (негативний зв'язок «агресії» з «прийняттям інших») та досить гармонійне становище в соціумі (позитивні зв'язки показників «життєрадісності», «емоційної комфортності» та «прийняття інших»).

Результати групи середньоадаптивних представлені у Додатку 5 та на мал. 11.

Аналіз показує, що щільність зв'язків та їх значущість у групі середовищ неадаптивних зменшується. Зростає кількість негативних зв'язків, що свідчить про деяку дезінтеграцію структури. Як визначальний комплекс виступає комплекс «інтернальності». Зберігається структурний зв'язок між показниками комунікативної компетентності та адаптації. При цьому найсильніші позиції у показників комунікабельності, логічного мислення, загальної адаптації. Крім цього на роль системних показників, але з негативним впливом претендують чутливість та самосприйняття.

Аналіз структурограми середньоадаптивних досліджуваних показує наявність потужного структуроутворюючого комплексу «інтернальності» за слабо вираженого комплексу «комунікативна компетентність». Ця структурограма демонструє до певної міри «дзеркальну» структуру порівняно зі структурограмою високоадаптивних досліджуваних. Тобто представники цієї групи також характеризуються потужною інтернальною спрямованістю, причому вважають себе відповідальними за свою поведінку зараз і в майбутньому. Однак вони менш адаптивні та соціалізовані, ніж представники групи високоадаптивних, що входить у суперечність із загальною теорією локусу контролю. Пояснення цьому феномену бачимо у специфіці інших зв'язків системи «комунікативна компетентність – адаптація». Слабко виражений комплекс комунікативної компетентності та практично відсутність зв'язків із показником метакогнітивної включеності в діяльність зумовлюють своєрідну соціальну поведінку представників цієї групи.

Через їх низьку конформність (що характерно для вираженої інтернальності) вони цілеспрямовано і послідовно відстоюють свою незалежність

та індивідуальність поведінки. З погляду особистісного розвитку, це перспективна стратегія. Однак з урахуванням специфіки така поведінка створює людині додаткові складнощі та конфлікти. Це відбивається лише на рівні адаптованості даних особистостей. Такий висновок підкріплюється і вираженим структуроутворююче положення «прийняття інших». Цей показник у цій групі негативно пов'язаний із показниками комунікативної компетентності та адаптації. Прагнення до самоствердження у колективі нерідко пов'язане з демонстрацією агресивності. Це підтверджується значним позитивним зв'язком параметра «агресивності» з «прийняттям інших» у процесі адаптації. Отже, нижча адаптованість характерна для досліджуваних з низьким рівнем чутливості (наявність негативних зв'язків із цілим рядом показників) до навколишнього соціального середовища та дисгармонійним сприйняттям у ньому свого «місця». Таким чином, структурограма відображає специфіку адаптації саме у професійному середовищі.

Структурний порівняльний аналіз групи високо та середньоадаптивних досліджуваних наведено у табл. 1.

Таблиця 1 Структурні індекси групи високо та середньоадаптивних

	Високоадаптивні	Середньоадаптивні
ІКС (ПС)	85	64
ІДС	16	18
ІОС	69	46

Результати показують, що група високоадаптивних досліджуваних характеризується більшою інтегрованістю та організованістю структури комунікативної компетентності та адаптації, ніж група середньоадаптивних. Відповідно дивергентність структури більша у середньоадаптивних. Наявність зазначених зв'язків свідчить про системну спільність характеристик комунікативної компетентності та адаптації. У цій системі пріоритет виявляється за характеристиками комунікативної компетентності, метакогнітивної включеності у діяльність, агресивністю та інтернальністю. Залежно від комбінації та виразності цих показників людина характеризується високою чи середньою адаптованістю. Відсутність значного впливу метакогнітивного включення в

діяльність у групі середньоадаптивних досліджуваних зменшує можливості досягти вищого рівня адаптації та формування єдиної системи «комунікативна компетентність – адаптація», що виявляється у зниженні структурних індексів.

Структурні відмінності доповнюються функціональними відмінностями, що підтверджується факторним та регресійним аналізом.

Провівши факторний аналіз характеристик комунікативної компетентності та адаптації військовослужбовців, ми з'ясували, що на процес адаптації впливає система факторів, один з яких базовий (комунікативна компетентність) та ряд вторинних. Вторинні чинники формуються з урахуванням структурних компонентів комунікативної компетентності та адаптації при об'єднанні останніх у єдину систему (див. Додаток 6). Виділено фактори впливу загалом за групою та за окремими групами (див. табл. 2).

Перший, найпотужніший загальний фактор, який ми позначили як базовий, це «комунікативна компетентність». Він включає товариськість, логічне мислення, емоційну стійкість, життєрадісність, уміння контролювати себе, організованість, загальна адаптація, інтернальність в аспекті адаптації, прагнення домінування, миролюбність, метакогнітивну включеність у діяльність. Другий базовий фактор, виходячи із найбільшого факторного навантаження, ми назвали «інтернальність». Він включає інтернальність у сфері досягнень, інтернальність у сфері невдач, інтернальність у сфері міжособистісних і сімейних відносин, інтернальність у сфері виробничих відносин і інтернальність у сфері здоров'я. Третій фактор «прийняття», що включає самосприйняття, прийняття інших та соціальну адаптацію. Четвертий фактор «адаптивності» включає професійну та дидактичну адаптацію.

При розгляді різного рівня адаптації бачимо принципову зміна вторинної факторної структури. Із загальних факторів зону впливу зберігає лише фактор інтернальності. У групи високоадаптивних військових у плані вагового навантаження він виходить на перше місце і включає загальну інтернальність, інтернальність у сфері досягнень і невдач, інтернальність у сфері виробничих відносин та інтернальність у сфері здоров'я (див. Додаток 6). Другий фактор ми



назвали «антидомінування». Він має негативну спрямованість впливу і включає метакогнітивну активність, що знижується, низький рівень логічного мислення, емоційну нестійкість. Третій чинник «раціональність». Він структурно пов'язаний з дидактичною адаптацією, емоційною комфортністю, екстернальністю, підпорядкуванням. Четвертий чинник умовно названо «конформність-незалежність». Це найменший за впливом фактор у групі високоадаптивних. Він включає емоційну комфортність, товариськість, емоційну стійкість, інтернальність у сфері невдач.

Група середньоадаптивних досліджуваних має як домінантний фактор «інтернальності», який включає всі параметри інтернальності та самосприйняття. Вагова структура даного фактора настільки висока (див. Додаток 6), що він практично підпорядковує собі весь детермінаційний потенціал. Другий за значущістю фактор – «прийняття». Представники цієї групи не приймають оточення. Структурно цей фактор включає негативну спрямованість самосприйняття та метакогнітивної включеності. Тобто неприйняття інших поєднується з критичною оцінкою самого себе та відмова від метакогнітивної оцінки своєї поведінки. При цьому виражена розумова активність та емоційна чутливість у галузі естетичного та художнього сприйняття. Третій фактор, представлений у цій групі, – це фактор «комунікативний». Структурно він включає товариськість (найбільший вплив), емоційну стійкість, життєрадісність, уміння себе контролювати й певну частку агресивності. Четвертий фактор – «домінування». Структурно він включає інтернальність в аспекті адаптації, певну життєрадісність, дидактичну адаптацію. При цьому негативні відносини має із соціальною адаптацією та агресивністю. Таким чином, моделює відносно незалежну та легку поведінку, слабо агресивну, але при цьому дана позиція завдає людині чимало незручностей і тому характеризується емоційною некомфортністю, що відбивається у негативних зв'язках з емоційною комфортністю. Наочно викладені вище результати представлені в табл. 2

Таблиця 2

**Факторний аналіз залежності адаптації від характеристик комунікативної компетентності**

	Загальна адаптивність	Високоадаптивні	Середньоадаптивні
<b>Базовий фактор</b>	<b>Вторинні фактори</b>		
<b>Комунікативна компетентність</b>	<p><i>Перший фактор</i> «Комунікативна компетентність» (Спільнотність (0,90 <math>p&lt;0,001</math>), логічне мислення (0,87 <math>p&lt;0,001</math>), емоційну стійкість (0,84 <math>p&lt;0,001</math>), життєрадісність (0,77 <math>p&lt;0,001</math>), вміння контролювати себе, організованість (0,88 <math>p&lt;0,001</math>), загальна адаптація (0,85 <math>p&lt;0,001</math>), інтернальність в аспекті адаптації (0,72 <math>p&lt;0,001</math>), прагнення до домінування (0,61 <math>p&lt;0,01</math>), агресивність (- 0,50 <math>p&lt;0,01</math>), метакогнітивну включеність до діяльності (0,80 <math>p&lt;0,001</math>))</p> <p><i>Другий фактор</i> «інтернальність» (інтернальність у області досягнень (0,79 <math>p&lt;0,001</math>), інтернальність у сфері невдач (0,84 <math>p&lt;0,001</math>),</p>	<p><i>Перший фактор</i> «Інтернальність» (загальна інтернальність (0,67 <math>p&lt;0,01</math>), інтернальність у області досягнень (0,65 <math>p&lt;0,01</math>) та невдач (0,67 <math>p&lt;0,01</math>), інтернальність у галузі виробничих відносин (0,69 <math>p&lt;0,01</math>) та інтернальність у галузі здоров'я (0,59 <math>p&lt;0,01</math>))</p> <p><i>Другий фактор</i> «Антидомінування» (прагнення домінування (- 0,54 <math>p&lt;0,01</math>) метакогнітивна включеність (- 0,49 <math>p&lt;0,05</math>), логічне мислення (-0,34 <math>p&lt;0,05</math>), емоційна нестійкість (- 0,37 <math>p&lt;0,05</math>), чутливість сприйняття (0,34 <math>p&lt;0,05</math>), інтернальність у аспекті адаптації (0,48 <math>p&lt;0,05</math>))</p> <p><i>Третій фактор</i> «Раціональність» (Раціональність (0,50 <math>p&lt;0,01</math>), дидактична адаптація (0,61 <math>p&lt;0,01</math>), емоційна комфортність (0,35 <math>p&lt;0,05</math>), інтернальність (- 0,40 <math>p&lt;0,05</math>), прагнення домінування (-0,32 <math>p&lt;0,05</math>))</p>	<p><i>Перший фактор</i> «Інтернальність» (загальна інтернальність (0,85 <math>p&lt;0,001</math>), інтернальність у області досягнень (0,88 <math>p&lt;0,001</math>) та невдач (0,88 <math>p&lt;0,001</math>), інтернальність у області сімейних (0,77 <math>p&lt;0,001</math>) для виробничих (0,95 <math>p&lt;0,001</math>) відносин, інтернальність у міжособистісних відносинах (0,87 <math>p&lt;0,001</math>), інтернальність у галузі здоров'я (0,86 <math>p&lt;0,001</math>), самосприйняття (- 0,30 <math>p&lt;0,05</math>))</p> <p><i>Другий фактор</i> "Прийняття" (прийняття інших (-0,75 <math>p&lt;0,001</math>), самосприйняття (-0,61 <math>p&lt;0,01</math>), метакогнітивна включеність (-0,52 <math>p&lt;0,01</math>), логічне мислення (0,45 <math>p&lt;0,05</math>), емоційна стійкість (0,42 <math>p&lt;0,05</math>), чутливість (0,45) <math>p&lt;0,05</math>))</p> <p><i>Третій фактор</i> «Комунікативний» (Спільнотність</p>

	<p>інтернальність в області міжособистісних (0,76 p&lt;0,001) і сімейних (0,71p&lt;0,001) відносин, інтернальність у галузі виробничих відносин (0,86 p&lt;0,001) та інтернальність у галузі здоров'я (0,81 p&lt;0,001))</p> <p><b>Третій фактор</b> «Прийняття» (самосприйняття (0,58 p&lt;0,01), прийняття інших (0,68 p&lt;0,01) та соціальна адаптація (0,57 p&lt;0,01))</p> <p><b>Четвертий фактор</b> "Адаптивний" (професійна (-0,66 p&lt;0,01) та дидактична адаптація (0,57 p&lt;0,01))</p>	<p><b>Четвертий фактор</b> «Конформністьнезалежність» (емоційна комфортність (-0,53 p&lt;0,01), товариськість (0,47 p&lt;0,05), емоційна стійкість (0,34 p&lt;0,05), самосприйняття (0,42 p&lt;0,05), прагнення до домінування (0,55 p&lt;0,01) інтернальність у області невдач (0,31 p&lt;0,05))</p>	<p>(0,72 p&lt;0,001), емоційна стійкість (0,60 p&lt;0,01), життєрадісність (0,61 p&lt;0,01), вміння себе контролювати (0,67 p&lt;0,01), агресивність (0,33 p&lt;0,05))</p> <p><b>Четвертий фактор</b> «Домінування» (Домінування (0,51 p&lt;0,01), інтернальність в аспекті адаптації (0,66 p&lt;0,01), життєрадісність (0,37 p&lt;0,05), дидактична адаптація (0,42 p&lt;0,05), агресивність (-0,42 p&lt;0,05), соціальна адаптація (-0,34&lt;0,05))</p>
--	--	---	---

Отримані результати дають підстави вважати, що факторна структура різна в різних груп піддослідних. Причому ці відмінності стосуються якісного змісту факторів та міжфакторної структури.

Для більш детального аналізу було прораховано відносини взаємовпливу за окремими показниками (див. Додаток 7). Аналіз дозволяє зробити висновок, що виділені показники комунікативної компетентності та адаптації перебувають у тісному взаємовпливі та становлять єдину систему.

Практично всі показники комунікативної компетентності великою мірою впливають інші показники системи та безпосередньо адаптивність. Потужний вплив має показник комунікабельності. Він впливає на загальну інтернальність –

вагові відносини 0,48/0,37, інтернальність у сфері міжособистісних 0,50/0,42 та виробничих 0,44/0,34 відносин, на дидактичну адаптацію 0,21/0,06. Логічне мислення впливає вираженість інтернальності за всіма показниками, на незалежність поведінки 0,24/0,13, самосприйняття 0,44/0,29, соціальну 0,29/0,22 та дидактичну 130 0,17/0,07 адаптацію, метакогнітивну включеність у діяльність 0,82/0,72. Емоційна стійкість впливає самосприйняття 0,35/0,29, емоційний комфорт 0,55/0,47, агресивність 0,50/0,38. Параметр чутливості та життєрадісності впливає на прийняття інших 0,27/0,21, інтернальність в аспекті адаптації 0,25/0,18. Самосприйняття впливає інтернальність у сфері міжособистісних 0,26/0,11 та виробничих 0,24/0,17 відносин, на дидактичну 0,13/0,03 та професійну 0,22/0,14 адаптацію. Прийняття інших на дидактичну 0,23/0,11 та професійну 0,18/0,11 адаптацію. Своєю чергою адаптаційні показники мають значний вплив на окремі характеристики системи комунікативної компетентності. Зокрема, більший вплив на інтернальність у сфері невдач та сімейних відносин має дидактична адаптація 0,19/0,07 та 0,24/0,18, професійна адаптація впливає на чутливість до людей 0,20/0,10, загальна адаптація до незалежності 0,20/0,15. Однак таких зв'язків спрямованого впливу набагато менше, ніж показники комунікативної компетентності. Водночас наявність двонапрямних зв'язків підтверджує наш висновок про системну та структурну єдність досліджуваних характеристик.

Таким чином, доведено положення, що у загальній системі «комунікативна компетентність – адаптація» комунікативна компетентність є фактором впливу на адаптаційний процес у всіх його проявах.

Аналіз кореляційних відносин вказує на наявність множинних зв'язків показників комунікативної компетентності та адаптації (див. Додаток 3).

Вплив комунікативної компетентності на адаптивність підтверджується і регресійним аналізом.

## **2.5 Розвиваюча програма «Розвиток комунікативної компетенції педагогів на етапі первинної професіоналізації»**

Немає жодного сумніву в тій величезній ролі, яку відіграє спілкування в житті та діяльності людини. Вже процес соціалізації людської особистості, процес становлення окремої людини як суспільної людини, неможливий без спілкування. Одночасно спілкування є необхідною умовою будь-якої діяльності людини, що має суспільну природу, таким чином можна стверджувати, що будь-яка людська діяльність неможлива без спілкування.

Так чи інакше, але по суті неможливо досліджувати розвиток та функціонування людського суспільства, взаємини особистості та суспільства, не звертаючись до поняття спілкування, не інтерпретуючи його конкретних форм та функцій. Паралельно з проблемою спілкування у психології проходить проблема комунікативної компетентності.

Мистецтво спілкування вкрай необхідне фахівцям, чия діяльність передбачає постійні контакти типу «людина – людина». Спілкування з людьми – це наука та мистецтво. Тут важливі й природні здібності та освіта. Саме тому той, хто хоче досягти успіху у взаємодії з іншими людьми, має вчитися цьому. Ситуацією спілкування можна керувати. Управління іншими починається з управління собою. Кожному потрібно мати уявлення про свої особливості, здібності, сильні та слабкі сторони. Власне рішення останнього завдання і присвячене наше заняття.

Ділове спілкування – це процес взаємодії, у якому відбувається обмін діяльністю, інформацією та досвідом, для прийняття спільного рішення чи досягнення спільної мети.

Спілкування, як і будь-яку соціальну взаємодію, потребує впорядкування відносин для людей. Таке впорядкування відбувається за певними правилами. Наприклад, *не можна зазіхати на чуже життя чи власність, не можна обманювати, не можна принижувати іншу людину тощо*. Будь-яке суспільство має набір таких правил, які називаються мораллю. У ній відображається уявлення

суспільства про добро і зло. Мораль є одним із факторів, що регулює та нормалізує особисту та громадську діяльність людей.

Це загальні норми, з яких випливає ряд конкретних правил поведінки. Власне ця конкретика і створюватиме норми професійної етики.

Комунікативна здатність – це обдарованість людини у спілкуванні, вміння активно використовувати як вербальні й невербальні засоби. Комунікативні вміння містять в собі вміння активного слухання (припускають володіння вміннями самовираження і дії, вміннями слухати й розуміти) та вміння регуляції емоційної напруги (оскільки якщо дана напруга знаходиться не на оптимальному рівні, то це може призвести до зниження ефективності взаємодії, переговорів тощо).

Критерії розвитку комунікативної компетенції повинні відповідати основним функціям та відображати такі вміння:

1) вміння вести вербальний та невербальний обмін інформацією, а також проводити діагностування особистих властивостей та якостей співрозмовника;

2) вміння виробляти стратегію, тактику і техніку, взаємодію Космосу з людьми, організувати їх спільну діяльність задля досягнення певних соціально значущих цілей;

3) вміння ідентифікувати себе зі співрозмовником, розуміти, як він сам сприймається партнером зі спілкування та емпатійно ставиться до нього.

Комунікативна компетенція особистості забезпечує контакти, співробітництво, спільну діяльність, взаємодію та зрештою – систему відносин.

Ця програма допоможе знайти навички, які забезпечують взаємодію людей у процесі руху до спільної мети. Вони дозволять налагодити, зберегти та розвинути взаємодію шляхом використання необхідних навичок.

**Мета програми** – розвиток комунікативних умінь особистості.

**Завдання програми**

- ближче познайомити людей один з одним і тим самим згуртувати колектив;
- сприяти розвитку вміння почути та зрозуміти те, що партнер мав на увазі;

- сприяти розвитку невербальних та вербальних засобів передачі інформації, навичок конструктивного вираження своїх емоцій та почуттів, активного слухання, емпатії, партнерських відносин та рефлексії.

- розвинути вміння ставити запитання.

**Методи:** бесіда, тренінгові вправи, рольові та ділові ігри, інформування, дискусія, рефлексивне обговорення, психологічна діагностика, що розвиває.

**Запланований результат:** усвідомлення своєї індивідуальності у професійній діяльності, орієнтація на побудову особистісних взаємин з іншими, освоєння навичок рефлексивної та емпатійної поведінки.

### **Організаційні моменти, технічна оснащеність, приміщення тренінгу**

Для проведення тренінгу необхідно підібрати групу за бажанням. Чисельність групи – не більше 20 осіб (кількість учасників має бути парним, бо ряд завдань виконуються у парах). Кожен учасник має мати папір (можна звичайний учнівський зошит) та ручку для записів, тестовий зошит. Усі необхідні для роботи матеріали бажано покласти у пластикову папку, окремо для кожного учасника тренінгу.

### **Проектовані етапи тренінгу**

1 етап. Організаційний. Ознайомлення учасників з цілями та завданнями тренінгу. Інформація про етикетне спілкування та його роль у комунікації (введення).

2 етап. Усвідомлення себе як партнера зі спілкування. Освоєння техніки рефлексії себе як партнера зі спілкування. Діагностика.

3 етап. Усвідомлення партнера спілкування. Діагностики системи соціальної перцепції. Ознайомлення з помилками соціального сприйняття.

4 етап. Освоєння комунікативних технік. Ділова гра на прикладі ситуативної комунікації. Моделювання процесу спілкування. Самоцінна діагностика.

Рекомендації щодо проведення тренінгу:

1. Необхідно проведення попереднього тестування учасників групи з метою виявлення особливостей особистісної сфери і типізованих способів взаємодії.

2. Необхідно проведення підсумкового тестування. Отримання зворотного зв'язку з учасниками за результатами тренінгу.

Процедуру тренінгу представлено у Додатку 7

## **Висновки до розділу 2**

1. Комунікативна компетентність є системною особистісною освітою, що включає характеристики загальні з адаптаційним комплексом, утворюючи єдину систему соціально-особового рівня «комунікативна компетентність – адаптація».

2. Система «комунікативна компетентність – адаптація» має провідну властивість метакогнітивної включеності в діяльність, отже включає метакогнітивний рівень регулювання поведінки особистості.

3. У системі «комунікативна компетентність – адаптація» комунікативна компетентність виступає провідним фактором, що впливає на адаптацію. До комплексу вторинних факторів входить «інтернальний», «прийняття» та «адаптивний», які можна класифікувати як вторинні. Вторинні фактори формуються зі структурних компонентів комунікативної компетентності.

4. Структура системи «комунікативна компетентність – адаптація» відрізняється за рівнем адаптованості у різних групах досліджуваних.

При цьому визначальним фактором для високоадаптованих досліджуваних виступає комунікативна компетентність та інтернальність, а у середньоадаптивних залишається інтернальність.

5. Основними ваговими характеристиками, що визначають формування рівня адаптивності, є самоконтроль, логічне мислення, метакогнітивна включеність у діяльність та емоційна стійкість. Крім цього «зворотною» вагою має агресивність. При цьому на прогноз успішності адаптації найбільшою мірою впливає когнітивна включеність у діяльність.

6. Агресивність як структурний компонент системи «комунікативна компетентність – адаптація» займає суперечливе становище. Формування високої адаптованості пов'язане з низькою агресивністю, але виконання професійної діяльності вимагає як мінімум середньої агресивності. Тому для досліджуваних



характерний внутрішній конфлікт між професійними вимогами та соціально-особистісними, пов'язаними з адаптацією. Частково він знімається розвитком здорового честолюбства та певної самовпевненості.

7. Основний прогноз адаптаційних можливостей досліджуваних забезпечується контролем факторів самоконтролю, організованості та мета когнітивної включеності в діяльність

## ВИСНОВКИ

Аналіз наукової літератури із вказаної проблеми підтверджує її складність та багатоаспектність, необхідність системного підходу у визначенні сутності поняття і змісту комунікативної компетентності у процесі психологічної адаптації особистості.

Сучасний компетентнісний підхід продуктивний і дозволяє побачити системні зв'язки у реалізації психічної активності у діяльності. Комунікативна компетентність характеризує складні комунікативні навички та вміння, що дозволяють особистості формувати адекватні моделі спілкування в нових соціальних структурах, відображає знання культурних норм та обмежень у спілкуванні, звичаїв та традицій даного соціуму. Комунікативна компетенція включена до структури спілкування, що має системну організацію. Отже, комунікативна компетентність може бути розглянута з системних позицій. З погляду визначення комунікативної компетентності її логічно розглянути як ядро комунікативного рівня.

Теоретичний аналіз факторів та умов продуктивного розвитку комунікативної компетентності дозволив виділити найбільш значущі фактори формування та розвитку комунікативної компетентності особистості. Взаємодія даних факторів представляє механізм функціонування психічного ресурсу, що забезпечує перехід потенційних можливостей особистості у актуальні прояви комунікативної компетентності. При цьому комунікативна компетентність, яка є складовою компетентності соціальної та соціально-психологічної, значною мірою визначатиметься рівнем їх розвитку.

Структура комунікативної компетентності містить когнітивні, емоційні та поведінкові компоненти. Показником комунікативної компетентності та толерантності особистості є її моральний статус, визначається як ступінь готовності слідувати моралі. У межах морального статусу формується адаптаційна функція комунікативної компетентності. У визначенні комунікативної компетентності доцільно використовувати поняття «інтегральна

здатність». Оцінювати ситуацію, партнера зі спілкування та власний комунікативний потенціал у контексті розв'язуваного завдання та відповідно вибирати неконфліктні способи її рішення та прийоми комунікативної взаємодії здатна лише особистість загалом.

Таким чином, комунікативна компетентність – це інтегральна особистісна якість, що забезпечує ситуаційну адаптивність та свободу володіння вербальними та невербальними засобами спілкування, можливість адекватного відображення психічних станів та особистісного складу іншого людини, вірної оцінки її вчинків, прогнозування їх основі особливостей поведінки особи, що сприймається.

На основі проведеного аналізу теоретичних підходів до досліджуваної проблеми можна стверджувати, що на розвиток та прояв комунікативної компетентності впливає широкий спектр різних факторів: риси характеру (конфліктність, комунікативність, емпатія), мотиваційні тенденції (уникнення конфлікту – співпраці – придушення; спрямованість) на людей, на діло, на себе; продуктивна чи прагматична спрямованість та ін.); локус контролю, емоційна стійкість, характеристики особистості, які трактуються різними авторами як психологічна проникливість, соціально-перцептивна компетентність, рівень розвитку соціального інтелекту, співвідносні зі здатністю правильно розпізнавати соціальний контекст ситуації, орієнтуватися в ній, адекватно інтерпретувати особливості поведінки та особистості людей тощо; соціально-психологічні знання, особливо у сфері міжособистісного спілкування та взаємодії людей; наявний досвід рольового спілкування в різних ситуаціях та ін.

Дослідження проблеми комунікативної компетенції у її контексті регулятивної ролі, зокрема як фактор впливу на адаптацію пов'язано з певними труднощами та необхідністю сформулювати певний теоретичний конструкт. В рамках теоретичної частини роботи ми з'ясували специфіку комунікативної компетенції та потенційну можливість даного феномену виконувати регуляційну роль соціальної поведінки.

Оскільки спілкування виступає основним способом формування міжособистісних відносин, то логічно припустити, що від того, як організовано

спілкування, залежить встановлення відносин між учасниками взаємодії та, отже, адаптація до цієї взаємодії. А, отже, адаптаційна функція виступає однією з базових комунікативної компетенції.

На підставі даних теоретичних висновків можна висунути припущення, що комунікативна компетентність істотно впливає на адаптацію не тільки як автономний процес у контексті результуючого ефекту, а й значно впливає на динаміку структури адаптаційного процесу. Тому відбувається зміна істотних структурних зв'язків адаптації як основної особистісної здатності. При цьому структура адаптації через вплив комунікативної компетенції може мати як адаптивну, і реадативну спрямованість.

Сьогодні проблема адаптації належить до групи фундаментальних міждисциплінарних наукових проблем. Це зумовлено високою теоретичною та практичною значущістю даної проблеми у широкому загальнонауковому плані та психологічному – зокрема.

Багатогранність проблеми адаптації визначає комплексність, багатосторонність її розробки у дослідженнях вітчизняних та закордонних психологів. В результаті цього, наразі, з проблеми адаптації накопичено досить велику кількість дослідницьких даних, відомі різні теоретичні підходи до вивчення цього феномену; в залежності від вибору об'єкта дослідження запропоновано класифікацію видів адаптації, описано етапи адаптації та ін. Проте аналіз літератури з проблем адаптації говорить про те, що попри достатню кількість досліджень. ній у цій галузі, коло питань, що вимагають більш детальної розробки та вивчення залишається досить широким.

Процес адаптації суб'єкта у групі – це найскладніше групове явище, яке включає різні сторони взаємодії людини й групи та особливо форму активного комунікаційного пристосування. Отже, питання про комунікативну компетентність у контексті адаптації стоїть поміж найважливіших.

Науковий аналіз комунікативної компетенції дозволяє зробити друге припущення про її регуляторну роль процесі адаптації особистості. Виникає питання здібності особистості, дозволяють здійснювати регуляцію адаптаційного

процесу. Виділяють метарівень комунікації, що забезпечує когнітивний прогноз щодо поведінки партнерів зі спілкування. Отже, можна говорити про метакогнітивну включеність у спілкування певних характеристик, які забезпечують регуляцію адаптації у специфічних видах професійної діяльності.

Отже, проблема фокусується на емпіричному дослідженні взаємовпливу комунікативної компетентності та адаптивної поведінки.

На адаптацію особистості впливає кілька чинників. У рамках нашого дослідження провідним чинником є комунікативна компетентність. Її роль виявляється у забезпеченні високого рівня адаптації особистості. Однак факторний аналіз дозволив виділити низку інших факторів, які можна назвати вторинними, бо вони формуються зі структурних компонентів комунікативної компетентності. Результати проведеного нами дослідження свідчать, якості особистості, що належать комунікативної компетентності, значуще пов'язані з адаптацією, причому ряд якостей, є загальними для комунікативної компетентності та адаптації. Таких факторів виявлено чотири, але найбільший вплив надає комплекс якостей власне комунікативної компетентності та комплекс інтернальності. Компоненти комунікативної компетентності мають численні зв'язки із психологічними складовими адаптаційного потенціалу особистості, в результаті можна говорити про формування складної системи «комунікативна компетентність – адаптація». Тим самим підтверджується положення: комунікативна компетентність є системним утворенням, що втілює в собі основні атрибути структурно-функціональної системи, а саме наявність зв'язків, їх значущість і ін. Комунікативна компетентність включає характеристики, об'єднані з адаптаційним комплексом єдиною системою соціально-особистісного рівня.

У структурі комунікативної компетентності виявлено комплекси, виконують роль чинників впливу процес адаптації. Процес адаптації особистості характеризується існуванням структури факторів впливу, провідним у тому числі є комунікативна компетентність. Факторами вторинного порядку виступають інтернальність, прийняття, самоконтроль, логічне мислення, метакогнітивна

включеність у діяльність та емоційна стійкість. Тіснота зв'язку та взаємозумовленість особистісних параметрів адаптаційного комплексу та комунікативної компетентності виступає аргументом доказу третього положення на захист: у системі «комунікативна компетентність – адаптація» роль фактора впливу виконує комунікативна компетентність.

Таким чином, соціальна адаптація особистості, що має взаємозв'язок з особистісними якостями, при цьому, якості комунікативної компетентності мають найбільшу вираженість зв'язків, відповідно комунікативна компетентність виступає важливим фактором соціальної адаптації особистості.

Підсумком аналізу можуть бути такі висновки.

1. Комунікативна компетентність є найважливішою характеристикою діяльності особистості. Це складне психологічне структурно-функціональне утворення, що включає характеристики особистісного та соціально-особистісного рівня.

2. Існують множинні зв'язки між комунікативною компетентністю та соціально-психологічною адаптацією особистості. Виявлено зв'язки між окремими компонентами комунікативної компетентності та рівнем адаптації особистості. Усе це дає змогу зробити висновок про існування єдиної системи «комунікативна компетентність – адаптація».

3. У системі «комунікативна компетентність – адаптація» базовою властивістю виступає метасистемна включеність у діяльність, що забезпечує регуляцію процесу адаптації. Як наслідок, основною функцією цієї системи є регуляція соціальної взаємодії та спілкування.

4. У системі «комунікативна компетентність – адаптація» комунікативна компетентність є провідним чинником впливу на процес і результат адаптації. Специфіка внутрішньосистемної взаємодії відбивається в спрямованому впливі характеристик комунікативної компетентності на адаптаційний процес. При цьому вторинними чинниками сильного впливу виступають інтернальність, прийняття, самоконтроль, логічне мислення, метакогнітивна включеність у діяльність та емоційна стійкість.

Крім цього «зворотну» вагу має агресивність. При цьому на прогноз успішності адаптації найбільшою мірою впливає метакогнітивна включеність у діяльність.

5. Для представників різного рівня адаптованості характерна різна структура і якісних показників, і вторинних чинників впливу. При цьому визначальними чинниками для високоадаптованих досліджуваних виступає комунікативна компетентність та інтернальність, а у середньоадаптивних – залишається інтернальність.

6. Суперечливе становище з усіх чинників впливу посідає агресивність. Вона досить яскраво виражена в групі досліджуваних, але водночас у структурі системи «комунікативна компетентність – адаптація» з тим у структурі системи «комунікативна компетентність – адаптація» виступає негативним чинником впливу. Частково це суперечність знімається розвитком здорового честолюбства і деякої самовпевненості.

7. Глибинною основою динаміки системи «комунікативна компетентність – адаптація» є інтернальність. Відповідальність за себе і свою діяльність, досліджувані пов'язують тільки з власною активністю. Це підкріплюється факторним впливом самоконтролю та метакогнітивною включеністю в діяльність.

8. Основний прогноз адаптаційних можливостей особистості забезпечується оцінкою самоконтролю, організованості та метакогнітивної включеності в діяльність. Можливість поліпшення адаптації особистості у системі професійних стосунків забезпечується поряд із формуванням навичок спілкування і через розвиток та вдосконалення названих характеристик.

Виходячи з отриманих даних, нами була розроблена програма тренінгу «Формування комунікативної компетентності». Програма передбачала надання особистості можливості усвідомити важливість розвитку адекватних і ефективних навичок спілкування, адекватного сприйняття себе та інших, усунення тривожності й напруження.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агєєв В. С. Міжгрупова взаємодія: соціально-психологічні проблеми: монографія. URL : [https://books.google.com/books/about/%D0%9C%D0%B5%D0%B6%D0%B3%D1%80%D1%83%D0%BF%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B5\\_%D0%B2%D0%B7%D0%B0%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D0%B4.html?id=tEkFAQAAIAAJ](https://books.google.com/books/about/%D0%9C%D0%B5%D0%B6%D0%B3%D1%80%D1%83%D0%BF%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B5_%D0%B2%D0%B7%D0%B0%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D0%B4.html?id=tEkFAQAAIAAJ)
2. Александрова Н. В. Комунікативна компетентність – ефективність у професії (когнітивно-поведінкова модель соціально-психологічного тренінгу менеджерів і лікарів). *Журнал практичного психолога, липень-серпень, 2017, № 7-8. С. 28-31.*
3. Александровський Ю. А. Стани психічної дезадаптації та їхня компенсація (прикордонні нервово-психічні розлади): монографія. URL : <https://library.nusta.edu.ua/depository>
4. Алтуніна І. Р. Розвиток комунікативної компетентності старшокласників і дорослих людей за допомогою відеотренінгу: автореф. дис. ...канд. психол. наук. URL : <http://www.dslib.net/psixologia-vozrasta/razvitie-kommunikativnoj-kompetentnosti-u-starsheklassnikov-i-vzroslyh-ljudej.html>
5. Альбуханова-Славська К. А. Особистість у процесі діяльності. Психологія особистості: хрестоматія. Т. 2. URL : <https://westudents.com.ua/glavy/77865-k-a-abulhanova-slavskaya-lichnost-v-protssesse-deyatelnosti-i-obscheniya.html>
6. Анікєєва Н. П. Психологічний клімат у колективі: монографія URL : [http://catalog.library.tnpu.edu.ua:8080/library/TopicDescription?topic\\_id=62053](http://catalog.library.tnpu.edu.ua:8080/library/TopicDescription?topic_id=62053)
7. Антологія світової філософії. У 4-х т. Т. 1. URL : [http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nas/cgiirbis\\_64.exe?Z21ID=&I21DBN=NANU023&P21DBN=NANU023&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullw&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=3&S21P02=0&S21P03=K=&S21STR](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nas/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=NANU023&P21DBN=NANU023&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullw&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=3&S21P02=0&S21P03=K=&S21STR)
8. Анцупов А. Я. Словник конфліктолога. URL : <https://www.booklya.ua/book/slovar-konfliktologa-16152/>



9. Ахмадулін, Є. В. Моделювання процесів масової комунікації. URL : [https://moodle.znu.edu.ua/pluginfile.php?file=/252640/mod\\_folder/content/0/%D0%9A%D0%BE%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BB%D0%BE%D0%B2.pdf](https://moodle.znu.edu.ua/pluginfile.php?file=/252640/mod_folder/content/0/%D0%9A%D0%BE%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BB%D0%BE%D0%B2.pdf)
10. Ахутіна Т. В. Теорія мовного спілкування в працях М. М. Бахтіна та Л. С. Виготського. *Вісник МДУ. Серія 14. Психологія*. 2019. № 3. С. 14-19.
11. Бандурка А. М. Бочарова С.П., Землянська Є.В. Психологія управління: підручник. Харків: ТОВ «Фортуна-прес», 2017. 287 с.
12. Барановська Л. Дидактичний аспект професійного вербального спілкування. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2020. № 1. С. 140-145.
13. Барановська Л. Навчання студентів спілкування на заняттях з основ психології та педагогіки. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2021. № 2. С. 32-42.
14. Барінова Л. М. До проблеми дослідження феномена першого враження про іншу людину. *Питання психології міжособистісного пізнання та спілкування* 2015. С. 16-22.
15. Бахтіярова С. А. Азбука саморозуміння. Реверсивний психоаналіз. К. : ТОВ «Росава» ЛТД, 2002. 440 с.
16. Белік А. А. Теорія «Я» Дж. Г. Міда та психологічна антропологія. URL : [http://psyjournals.ru/social\\_psy/2011/n1/39645\\_full.shtml](http://psyjournals.ru/social_psy/2011/n1/39645_full.shtml)
17. Березін Ф. Б. Психічна та психофізіологічна адаптація людини: монографія URL : <http://elar.naiu.kiev.ua/bitstream/123456789/1150/3/16%20%282%29.pdf>
18. Бобнева М. І. Соціальні норми та регуляція поведінки: монографія. URL : <https://libarch.nmu.org.ua/handle/GenofondUA/48650>
19. Богданова Є. Є. Особистісні обмеження соціально-комунікативної компетентності: динаміка первинної професійної соціалізації. *Людина. Спільнота. Управління: Науково-інформаційний журнал*. 2016. Спецвипуск №1. С. 21-34.
20. Бодальов А. А. Особистість та спілкування: обрані праці. URL : <https://sociology.knu.ua/sites/default/files/library/elopen/bodalev.pdf>
21. Бодальов А. А. Психологія спілкування. URL : <https://sociology.knu.ua/sites/default/files/library/elopen/bodalev.pdf>

22. Бойко В. В. Енергія емоцій у спілкуванні: погляд на себе і на інших. Х: ПД «Філін», 2011. 140 с.
23. Великий психологічний словник / Під ред. Б. Г. Мещерякова, В. П. Зінченка. URL : <https://www.at.alleng.org/d/psy/psy013.htm>
24. Бороздіна Г. В. Психологія ділового спілкування: монографія. URL : [https://www.phantastike.com/common\\_psychology/exp\\_psy/zip/](https://www.phantastike.com/common_psychology/exp_psy/zip/)
25. Будякіна М. П. Деякі аспекти соціально-психологічної адаптації новачків на підприємствах. *Збірник «Соціальна психологія та соціальне планування»*. 2018. С. 95-98.
26. Буртова Н. Б. Комунікативна компетентність особистості та соціально-психологічні фактори її розвитку: на прикладі студентів – майбутніх педагогів-психологів: дис. ... канд. психол. наук. URL : <https://nauka-pedagogika.com/psihologiya-19-00-01/dissertaciya-kommunikativnaya-kompetentnost-lichnosti-i-sotsialno-psihologicheskie-factory-ee-razvitiya>
27. Василькевич Х. Прочитання експресії обличчя як психологічна проблема. *Вісник Львівського ун-ту. Філософські науки*. 2013. Вип. 5. С. 442-451.
28. Виготський Л. С. Педагогічна психологія. За ред. В.В. Давидова. URL : <https://alexus.com.ua/pedagogicheskaya-psixologiya-vygotskij-1-s/>
29. Виготський Л. С. Зібрання творів у шести томах. URL : <https://alexus.com.ua/pedagogicheskaya-psixologiya-vygotskij-1-s/>
30. Галус О. Активна професійна адаптація студентів педагогічного ВНЗ у контексті неперервної освіти. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2016. № 2. С. 33-41.
31. Генев Ф. Психологія управління: монографія. Х: Прогрес, 2012. 422 с.
32. Даніяров С. Б., Соложенкін В. В., Краснов І. Г. Взаємозв'язок фізіологічних та психологічних показників у процесі адаптації у студентів. *Психологічний журнал*. 2017. №1. С. 99-105
33. Дегтярьова Г. С., Руденко Л. А., Матійків І. М. Основи психології професійного спілкування : програма курсу для майбутніх фахівців сфери

обслуговування. Програми курсів для професійно-технічних навчальних закладів. Львів : НМЦ ПТО, 2017. С. 3-1.

34. Дегтярьова Г. С. Психолого-педагогічні засади професійної адаптації майбутніх фахівців сфери обслуговування. Теоретичні основи професійної адаптації : зб. наук. пр. [за ред. Г. П. Васяновича]. Львів, 2007. с. 135-152.

35. Денисенко Г. А. Діалогове спілкування, умови та фактори його ефективності: дис. канд. психол. наук. URL : <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/10476/1/11>

36. Деркач А. А. Акмеологія: особистісний та професійний розвиток людини: підручник. Кн. 1-5. Акмеологічні засади управлінської діяльності. Кн. 2. Х.: РАГС, 2000. 536 с.

37. Дружилов С. А. Становлення професіоналізму людини як реалізація індивідуального ресурсу професійного розвитку. Ніжин: Вид-во ІПК, 2002. 242 с.

38. Дружилов С. А. Професійна компетентність та професіоналізм педагога: психологічний підхід. *Філософія. Освіта: науково-публіцистичний альманах*. Ніжин: СО РАТ, ІПК. 2005. Вип. 8. С. 26-44.

39. Дяченко, М. І, Кандибович Л.А. Психологічні проблеми готовності до діяльності. URL : <https://sj.npu.edu.ua/index.php/tmae/article/view/1314>

40. Дубінка М. Психолого-педагогічні умови забезпечення ефективності міжособистісного спілкування. *Рідна школа*. 2017. № 4 (927). С. 33-36.

41. Єзова С.А. Комунікативна компетенція. *Наукові та технічні бібліотеки*. 2008. № 4. С. 28-33.

42. Ємельянов Ю.Н. Активне соціально-психологічне навчання. Л.: вид. ЛДУ, 2016. 166 с.

43. Ємельянов Ю.Н. Навчання паритетного діалогу: навчальний посібник. Л.: ЛДУ, 2017. 106 с.

44. Ємельянов Ю.Н. Ефект транситуаційного навчання. *Психологія соціальних ситуацій* / Упоряд. та загальна редакція Н.В. Гришин. Львів, 2021. С. 268-279.

45. Жуков Ю.М., Петровська Л.А., Растянніков П.В. Діагностика та розвиток компетентності у спілкуванні. К., 1991. 96 с.

46. Знаков В. В. Розуміння у пізнанні та спілкуванні: монографія. URL : <https://elibrary.kdpu.edu.ua/handle/0564/1754>
47. Зязюн І.А. Структурні компоненти свободи особистості в умовах динаміки її освіченості і вихованості. Теоретичні та методичні засади управління педагогічною освітою : педагогічна майстерність, творчість, технології : зб. наук. пр. за ред. Н. Г. Ничкало. Харків : НТУ «ХПІ», 2007. С. 14-24.
48. Ізбаш С.С. Роль особистісно орієнтованого спілкування в забезпеченні соціальної адаптації студентів. URL : [http://www.bdpu.org/scientific\\_published / pedagogics\\_4\\_2005/2](http://www.bdpu.org/scientific_published/pedagogics_4_2005/2).
49. Ільїн Є.П. Деякі проблеми психології спілкування. Питання психології. 2019. №5.
50. Ільїн Є. П. Психологія спілкування та міжособистісних відносин: монографія URL : <https://biblioteka.cdu.edu.ua/cgi-bin/catsearch.pl?qtype=simple&query>
51. Казначеев В. П. Адаптація та конституція людини. Харків, 1986. 120 с.
52. Кайдалов Д. П., Суїменко Є. І. Психологія єдиноначальності та колегіальності: монографія. К., 2015. 254 с.
53. Калмикова Є. І. Компетентнісний підхід до оцінки діяльності викладача. Інноваційні підходи щодо навчання іноземних мов. *Вісник Маріупольського державного університету. Вип. 12 (591). Серія Педагогічні науки М: МДЛУ, 2017. С. 159-168.*
54. Карнегі Д. Як завойовувати друзів та впливати на людей. Харків : ВАТ «Харківська книжкова фабрика ім. М. В. Фрунзе», 2005. 560 с.
55. Карпов А. С., Солондаєв В.К. Можливості використання індексів конвергенції та дивергенції системи. *Психологічний вісник. Вип. 27. К. 2018. 3. 37-43.*
56. Карпов А. В. Психологія професійної адаптації: монографія. URL : <https://portal.iapm.edu.ua/portal/media/books/1fd5366754d940159f1525e47aaaa992.pdf>
57. Карпов А. В. Психологія рефлексивних механізмів управління: монографія. URL : [http://psychology-naes-ua.institute/files/pdf/disertaciya\\_maskaleva\\_\(1\)\\_1558512349.pdf](http://psychology-naes-ua.institute/files/pdf/disertaciya_maskaleva_(1)_1558512349.pdf)

58. Коломінський Н.Л. Психологія менеджменту в освіті (соціальнопсихологічний аспект): Моногр. К.: МАУП, 2000. 286 с.
59. Киричук О. В. Соціально-комунікативна активність особистості в контексті суб'єктно-вчинкової парадигми. Рідна школа. 2007. № 5. С. 12-15.
60. Клюєва Н. В. Організаційне консультування: навчальний посібник. Харків: ХАІ, 2008. 136 с.
61. Козлов Г.М. Мануйлов В. В., Фетіскін Н.П. Соціально-психологічна діагностика розвитку особистості та малих груп: навчальний посібник. К.: вид-во Інституту психотерапії, 2009. 362 с.
62. Компетентність. Професійна освіта: словник: навч. посіб. / [уклад. С. У. Гончаренко та ін.: за ред. Н. Г. Ничкало]. К. : Вища школа, 2000. С. 149.
63. Комунікація. Професійна освіта: словник: навч. посіб. / [уклад. С. У. Гончаренко та ін. : за ред. Н. Г. Ничкало]. К. : Вища школа, 2000. С. 149.
64. Коць М. Аналіз процесу гуманізації спілкування у підготовці майбутнього фахівця. Педагогіка і психологія професійної освіти. 2002. № 5. С. 191-197.
65. Куніцина В. Н. Міжособистісне спілкування: підручник для вишів. Київ: Вища шк., 2001. 544 с.
66. Кучерявий І. Т., Клепиков О. І Творчість – основа розвитку потенційних джерел особистості : навч. Посібник.. К. : Вища шк., 2000. 288 с.
67. Лабунська В. А. Психологія утрудненого спілкування: монографія. К.: Видавничий центр Академія, 2001. 288 с.
68. Лавриненко В. Н. Психологія та етика ділового спілкування: підручник. К.: ЮНІТІ, 2015. 415 с.
69. Леонов Н. І. Психологія ділового спілкування: навчальний посібник. URL :<https://studfile.net/preview/6208284/>
70. Ломов Б. Ф. Методологічні та теоретичні проблеми психології: монографія. К.: Наука, 2016. 444 с.
71. Лурія А. Р. Лекції із загальної психології. Львів, 2006. 320 с.
72. Максименко І. Г. Формування комунікативної компетентності студентів технічного університету. Теоретичні та методичні засади розвитку

- педагогічної освіти : педагогічна майстерність, творчість, технології : зб. наук. праць / [за заг. ред Н. Г. Ничкало]. Харків : НТУ “ХПІ”, 2007. С. 413- 416.
73. Матійків І. М. Формування соціально-психологічних компетенцій майбутніх фахівців сфери обслуговування, психологічний практикум. Львів : Ліга-Прес, 2007. 226 с.
74. Мід, Дж. Від жесту до символу. У кн.: «Американська соціологічна думка». Х.: ХПІ. 2014. С. 216-241.
75. Мітіна Л. М. Психологія праці та професійного розвитку вчителя: навчальний посібник. К.: Академія, 2004. 320 с.
76. Мистецтво у розвитку особистості : монографія [за ред., передмова та післямова Н. Г. Ничкало]. Чернівці : Зелена Буковина, 2006. 224 с.
77. Мясищев В. Н. Психологія відносин: вибрані психологічні праці. URL : <https://portal.iapm.edu.ua/portal/media/books/694cac0495a541b39801dea841823b9f.pdf>
78. Налчаджян А. А. Соціально-психологічна адаптація особистості. (Форми, механізми та стратегії). Єреван: вид-во АН Вірменської РСР, 1988. 264 с.
79. Ничкало Н. Г. Адаптація професійна. Енциклопедія Сучасної України / Координаційне бюро ЕСУНАНУ : керівник наук.-ред. підготовки ЕСУ М. І. Желізняк. К., 2001. Т. 1. С. 179-180.
80. Панфілова А. П. Ділова комунікація у професійній діяльності: навчальний посібник. Київ: Знання, 2011. 495 с.
81. Панфілова, А. П. Теорія та практика спілкування: навчальний посібник для студентів середніх навчальних закладів. К.: Видавничий центр Академія, 2007 288 с.
82. Петровська Л. А. Компетентність у спілкуванні. Соціально психологічний тренінг. К.: Видавництво Вищ.школа, 2012. 221 с.
83. Поваренков, Ю. П. Психологічне зміст професійного становлення людини. К.: Вид-во УРАО, 2002. 160 с.
84. Повякель Н. И. Емпатія. Психологія особистості : словник-довідник. за ред. П. П. Горностая, Т. М. Титаренко. К. : Рута, 2001. С. 148-149.

85. Полянська І. В. Навчання професійного спілкування та формування гуманітарно-технічної еліти нового типу у контексті Болонського проекту. *Проблеми та перспективи формування національної гуманітарно-технічної еліти* : зб. наук. праць / за ред. Л. Л. ТОВАЖНЯНСЬКОГО та О. Г. РОМАНОВСЬКОГО. Харків : НТУ "ХПІ", 2006. Вип. 12 (16). С. 329-336.
86. Проблеми комунікативної та пізнавальної діяльності особистості: міжвузівська збірка / За ред. А. В. Петровського. Харків, 2015. 165 с.
87. Психологічні тести / За ред. А. А. Кареліна. У 2-х т. Т. 2. URL : <http://dspace.univer.kharkov.ua/bitstream/123456789/1207/2/%D0%A1%D0%B0%D0%BC%D0%BE%D1%85%D0%B8%D0%BD%D0%B0%20254-256.pdf>
88. Психологічні тести/уклад. Е. Р. Ахмеджанов. URL : <https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi19/0012727.pdf>
89. Психологія особистості : словник-довідник за ред. П. П. Горностая, Т. М. Титаренко. К. : Рута, 2001. 320 с.
90. Руденко Л. Комунікативна компетентність як чинник професійної адаптації майбутніх фахівців сфери обслуговування. Теоретичні основи професійної адаптації : зб. наук. пр. за ред. Г. П. Васяновича. Львів, 2007. С. 153-170.
91. Сисоєва С. О. Освіта і особистість у швидкозмінному світі. Педагогіка і психологія професійної освіти за результатами досліджень і перспектив за ред. І. А. Зязюна та Н. Г. Ничкало. Київ, 2003. С. 39-50.
92. Федоренко Ю. Комунікативна компетенція як найважливіший елемент успішного спілкування. *Рідна школа*. 2002. № 1 (864). С. 63-65.
93. Цигульська Т. Ф. Загальна та прикладна психологія: курс лекцій. К.: «Наукова думка». 2020. 189 с.
94. Ajzen I. Attitude-behavior relations theoretical analysis and review of empirical reseats. *Psychological Bulletin*. 2018. V. 84. P. 888-918.
95. Anderson C. R. Locus of control, coping behavior and performance in stress setting: a longitudinal study. *Journal of Personality and Social Psychology*. APA, 1989. V. 56. P. 267-283.

96. Antony G. Athos Behavior in Organizations. Multidimensional View. Englewood Cliffs/ New Jersey, Prentice Hall, Inc., 1968. 197 p.
97. Barrett F. L. Mental representations of affect knowledge. *Cognition and Emotion*. 2007. Vol. 15, № 3/1. P. 333-363.
98. Beverly A. Student as Customer: Factors Affecting Satisfaction and Assessments of Institutional Quality. *Journal of Marketing for Higher Education*. 1998. Vol. 8, Issue 3. P. 1-14.
99. Brown A. L. Metacognition, executive control, self-regulation, and other more mysterious mechanisms. *Metacognition, motivation, and understanding*. Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 1987. p. 65-116.
100. Buelens V. B., Herman, M. An Analysis of Differences in Work Motivation between Public and Private Sector Organizations. *Public Administration Review*, January-February, 2007, p. 65-74
101. Carver C. S. Assessing coping strategies: a theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*. APA, 1989. Vol. 56. P. 267-283.
102. Character strengths among youth. *Youth and Adolescence*. 2003. № 1 P.5-16
103. Erickson M. The contusion technique in hypnotic, 1964, № 6, p. 269 -271
104. Farmer T. W., Xie H. Aggression and school social dynamics: The good, the bad, and the ordinary. *Journal of School Psychology*. 2007. Vol. 45. 461-478.
105. Jones P.E. False consensus in social context: Differential projection and perceived social distance. *British Journal of Social Psychology*. 2004. Vol.43. P. 417-429.
106. Mead G.H. Self and Society. Chicago. URL : <https://iep.utm.edu/mead/>
107. Pekerti A.A., Thomas D.C. Communication in intercultural interaction. An empirical investigation of idiocentric and sociocentric communication styles. *Journal of Cross-Cultural Psychology*. 2003. Vol.34. P.139-154.
108. Reeves J., Forde, C. The social dynamics of changing practice – *Cambridge Journal of Education*, 34 (1), 2004. p. 85–102.
109. Ruscher J.B. Prejudiced communication: a social Psychological perspective. N.-Y.-L. 2001. P. 32-39.



110. Sussman L. Managers: On the defensive. *Business Horizons*, January Februry 1991. p.81-87

## ДОДАТКИ

## Додаток 1

## Матриця «сирих» результатів групи високоадаптивних

№	КСК							СПА					УСК							СО	ПД	ТА			МАІ	
	А	Б	С	Д	К	М	Н	АД	СА	ПР	ИН	ЭМ	СД	1	2	3	4	5	6			7	АГ	ПРд		Са
1	12	6	12	15	16	18	12	79	67	28	45	15	9	5	5	7	8	7	5	4	51	70	49	31	59	221
2	10	6	10	15	8	18	12	99	56	28	56	25	9	8	8	7	7	8	9	8	38	69	49	31	60	210
3	13	15	15	15	15	18	13	85	67	37	55	36	12	8	6	7	7	6	7	7	54	68	49	32	58	218
4	10	11	14	12	15	18	12	89	66	38	35	16	9	8	7	6	6	6	7	6	59	65	49	31	59	182
5	11	12	14	11	17	18	14	79	65	26	46	24	8	7	7	6	5	6	7	7	39	69	49	31	59	198
6	14	12	11	15	17	18	15	87	67	27	55	26	8	8	7	6	8	6	7	8	44	59	49	31	59	202
7	10	15	15	15	7	18	12	79	43	25	45	25	8	7	6	5	5	5	6	6	55	61	49	31	59	210
8	14	8	15	15	12	19	15	99	45	26	55	35	7	8	7	7	6	6	7	6	48	71	48	31	59	181
9	12	7	13	14	14	18	16	75	57	37	24	25	11	8	7	5	5	6	7	7	52	59	49	29	59	201
10	13	7	14	15	14	18	16	82	55	38	36	18	9	10	9	8	8	8	9	9	49	61	49	31	59	191
11	15	8	12	13	17	18	17	71	34	27	44	46	12	10	9	8	8	8	10	8	58	68	49	32	59	192
12	14	12	12	13	17	18	15	75	55	27	44	24	11	9	8	7	7	8	8	8	49	68	49	31	59	184
13	12	11	15	15	16	17	13	87	36	34	65	26	12	9	8	8	8	8	9	56	66	48	31	59	202	
14	12	11	12	12	17	19	12	102	46	29	44	24	9	8	7	8	8	7	9	8	39	61	49	31	58	193
15	13	12	13	15	15	19	13	125	55	28	43	35	7	10	9	8	8	8	9	9	48	63	50	31	59	218
16	10	13	12	11	10	18	12	79	55	31	65	15	9	10	9	7	7	8	9	8	38	70	49	31	59	187
17	9	15	11	13	17	20	11	80	57	37	34	17	13	8	7	5	6	6	7	8	51	66	49	31	59	188
18	10	7	15	12	17	18	12	119	66	37	55	16	8	8	7	6	7	6	7	7	49	57	49	29	59	190
19	8	15	14	15	17	18	14	109	27	22	55	15	10	10	9	8	8	7	9	9	59	54	49	31	59	199
20	11	14	14	15	15	18	14	99	35	32	56	14	8	9	9	8	8	8	9	9	45	60	49	31	59	198
21	12	11	15	15	17	17	14	80	56	34	46	16	12	8	6	7	6	6	7	7	37	55	48	32	61	207
22	8	12	15	14	17	18	13	102	43	27	66	15	9	9	8	7	7	8	8	8	37	49	49	31	59	199
23	10	13	13	13	12	20	13	70	47	25	74	25	12	7	5	6	6	6	5	5	59	59	49	31	59	200
24	10	10	12	12	18	20	14	61	44	27	35	16	8	6	6	5	7	3	4	6	37	61	50	31	57	181
25	8	10	10	12	18	18	12	79	66	24	28	34	7	8	7	6	6	7	8	7	38	57	48	32	59	201
26	11	7	13	14	18	18	12	81	56	36	38	16	9	6	7	6	5	5	6	7	44	71	49	31	59	188
27	12	7	13	14	16	18	15	66	67	31	45	24	8	10	9	7	8	8	9	8	53	68	49	31	59	210
28	11	12	14	12	16	19	14	112	26	33	46	26	8	9	8	8	9	8	9	8	44	49	49	31	59	179
29	9	14	15	12	17	16	12	81	55	27	46	16	8	9	8	8	7	7	8	8	42	58	49	31	59	209
30	11	15	12	15	15	18	13	79	66	28	55	16	7	10	9	8	8	8	9	10	38	69	49	31	59	210
31	10	6	12	15	15	18	12	92	56	27	44	14	18	9	8	7	7	7	8	8	39	70	49	31	59	180
32	11	10	13	14	14	18	13	87	57	27	46	24	15	8	7	6	6	5	7	7	48	67	50	31	59	198
33	12	12	14	15	15	18	14	85	36	36	25	35	9	9	9	7	7	7	7	8	51	69	49	31	59	181
34	10	6	12	14	17	17	12	85	47	38	54	25	14	10	9	7	8	8	9	9	39	59	49	32	59	185
35	11	9	13	13	17	18	14	81	54	35	65	25	12	8	8	6	6	5	7	7	43	62	49	32	59	210
36	9	9	11	13	17	19	11	79	59	24	45	37	10	10	9	8	8	8	9	8	39	71	49	31	59	192
37	12	7	12	14	17	18	14	79	65	26	46	19	18	9	8	8	8	8	9	9	51	68	49	31	59	219

38	11	12	14	15	17	16	15	99	33	28	44	31	11	8	9	8	7	8	9	10	42	70	49	31	59	180
39	10	12	15	14	18	18	15	112	35	33	45	24	13	8	9	8	8	7	9	9	37	55	49	31	59	182
40	8	15	15	14	17	19	11	115	45	25	56	15	11	10	9	7	8	8	9	9	50	48	49	31	59	199
41	8	7	12	15	17	18	11	101	26	27	45	25	8	10	9	8	9	7	9	10	41	79	49	31	59	201
42	8	8	12	14	17	18	14	81	27	26	39	24	9	9	8	8	9	8	9	9	55	60	49	29	61	202
43	10	13	14	14	17	18	12	76	36	28	25	34	12	8	9	6	8	7	8	7	58	59	48	32	59	198
44	11	7	15	15	17	17	13	68	36	28	35	15	9	10	9	9	8	8	9	9	49	69	49	31	59	187
45	10	14	13	13	17	17	12	80	56	26	36	35	8	9	9	8	8	8	9	9	48	61	49	31	59	184
46	11	11	14	14	16	19	12	65	46	27	44	16	7	10	8	8	9	8	9	10	40	70	49	31	59	208
47	8	6	11	12	16	19	10	79	65	27	45	16	17	10	9	8	8	8	9	8	38	72	49	31	58	191
48	10	12	14	12	16	18	14	128	35	27	55	26	7	8	9	7	6	8	9	9	46	48	49	31	59	191
49	12	12	15	15	15	18	15	80	32	27	34	17	9	9	9	8	7	8	8	9	53	74	51	31	59	200
50	11	14	15	14	17	18	15	128	36	28	76	24	13	10	9	9	9	8	9	9	48	67	49	31	59	180
51	8	7	12	14	17	19	12	110	37	26	74	25	10	9	9	8	7	8	9	7	41	67	49	31	59	182
52	10	11	13	12	18	18	12	79	25	26	45	15	11	10	8	8	8	8	10	9	55	51	47	31	59	195
53	11	12	13	15	17	18	12	86	28	27	75	16	15	8	7	6	5	6	7	8	39	71	49	31	59	201
54	12	14	14	13	17	16	12	118	51	28	66	25	12	8	7	6	6	6	7	7	49	55	49	31	59	188
55	9	11	12	11	17	19	13	79	32	27	55	35	7	9	8	7	7	7	8	9	47	71	49	31	59	190
56	8	10	12	12	12	18	12	81	48	27	42	37	8	10	9	8	8	8	9	9	49	70	49	31	59	201
57	8	6	15	12	17	18	13	111	56	27	25	29	8	9	9	8	7	8	10	8	59	69	51	31	59	210
58	7	9	13	15	17	17	10	99	36	36	66	37	12	10	10	8	8	7	9	9	44	71	49	31	59	218
59	10	11	14	14	18	18	12	69	36	28	29	15	14	9	9	6	8	8	7	8	48	51	47	31	61	180
60	10	12	14	14	17	18	12	86	25	37	35	16	18	9	9	8	8	7	9	10	39	69	49	32	59	192

*Примітка* СО - Методика Ассінгера на агресивність. ПД – «Шкала прийняття інших» Фейя. ТА - Методика на виявлення типу адаптації Смирнова-Юркіної. МАІ - Опитувальник метакогнітивної включеності в діяльність. Методика СПА (шкали): Ад - адаптивність, Са - самосприйняття, Пр - прийняття інших, ІН - інтернальність, ЕМ - емоційна комформність, СД - прагнення до домінування. Методика УСК (шкали): 1 - загальна інтернальність, 2 - інтернальність досягнень, 3 - інтернальність у царині невдач, 4 - інтернальність у царині сімейних стосунків, 5 - інтернальність у царині міжособистісних стосунків, 6 - інтернальність у царині виробничих стосунків, 7 - інтернальність у царині здоров'я. Методика ТА (шкали): СА - соціальна адаптація, ДА - дидактична адаптація, ПА - професійна адаптація. Методика КСК - шкали описані в тексті роботи.

## Додаток 2

## Порівняння груп за U-критерієм Манна-Вітні

Показники	Діагностичні методики	Середні значення		U	Рівень значущості		Кількість		
		Висока адаптивність	Низька й середня адаптивність		Z	p	Висока адаптивність	Низька й середня адаптивність	
Діагностика комунікативної соціальної компетентності (КСК)	Чинник А	17,94	10,63	0	12,16	<b>0,000</b>	127	73	***
	Чинник В	17,05	10,53	0	12,15	<b>0,000</b>	127	73	***
	Чинник С	16,02	13,30	209	11,70	<b>0,000</b>	127	73	***
	Чинник Д	16,02	13,78	373	11,29	<b>0,000</b>	127	73	***
	Чинник К	16,01	16,05	4390,5	-0,65	0,512	127	73	
	Чинник М	17,95	18,07	4300,5	-0,93	0,350	127	73	
	Чинник Н	<b>18,94</b>	<b>12,96</b>	<b>0</b>	<b>12,01</b>	<b>0,000</b>	<b>127</b>	<b>73</b>	<b>***</b>
Діагностика соціально-психологічної адаптації К. Роджерс, Р. Даймонд	Адаптивність	<b>146,94</b>	<b>89,22</b>	<b>99</b>	<b>11,52</b>	<b>0,000</b>	<b>127</b>	<b>73</b>	<b>***</b>
	Самосприйняття	<b>52,94</b>	<b>45,29</b>	<b>3166,5</b>	<b>3,74</b>	<b>0,000</b>	<b>127</b>	<b>73</b>	<b>***</b>
	Прийняття інших	<b>31,10</b>	<b>29,41</b>	<b>3740,5</b>	<b>2,29</b>	<b>0,022</b>	<b>127</b>	<b>73</b>	<b>*</b>
	Інтернальність	<b>68,34</b>	<b>47,70</b>	<b>1179,5</b>	<b>8,79</b>	<b>0,000</b>	<b>127</b>	<b>73</b>	<b>***</b>
	Емоційна комфортність	<b>33,09</b>	<b>23,27</b>	<b>1761,5</b>	<b>7,32</b>	<b>0,000</b>	<b>127</b>	<b>73</b>	<b>***</b>
	Прагнення до домінування	<b>14,77</b>	<b>10,36</b>	<b>1569</b>	<b>7,82</b>	<b>0,000</b>	<b>127</b>	<b>73</b>	<b>***</b>
Рівень суб'єктивного контролю" (Бажин Є.Ф., Е-кінд А.М.)	Шкала загальної інтернальності (Iz)	<b>9,58</b>	<b>8,75</b>	<b>2486,5</b>	<b>6,03</b>	<b>0,000</b>	<b>127</b>	<b>73</b>	<b>***</b>
	Шкала інтернальності у сфері досягнень (Iд)	<b>8,97</b>	<b>8,12</b>	<b>2606,5</b>	<b>6,04</b>	<b>0,000</b>	<b>127</b>	<b>73</b>	<b>***</b>
	Шкала інтернальності у сфері невдач (In)	<b>7,88</b>	<b>7,25</b>	<b>3038</b>	<b>4,59</b>	<b>0,000</b>	<b>127</b>	<b>73</b>	<b>***</b>
	Шкала інтернальності в сімейних стосунках (Ic)	<b>7,96</b>	<b>7,27</b>	<b>2970</b>	<b>4,82</b>	<b>0,000</b>	<b>127</b>	<b>73</b>	<b>***</b>
	Шкала інтернальності в царині міжособистісних стосунків (Im)	<b>7,96</b>	<b>7,12</b>	<b>2582,5</b>	<b>6,19</b>	<b>0,000</b>	<b>127</b>	<b>73</b>	<b>***</b>
	Шкала інтернальності в царині виробничих відносин In	<b>8,87</b>	<b>8,16</b>	<b>3167,5</b>	<b>4,28</b>	<b>0,000</b>	<b>127</b>	<b>73</b>	<b>***</b>
	Шкала інтернальності по відношенню до здоров'я і	<b>8,87</b>	<b>8,08</b>	<b>2764,5</b>	<b>5,40</b>	<b>0,000</b>	<b>127</b>	<b>73</b>	<b>***</b>
Методика Ассінгера "Стиль спілкування"	Агресивність	<b>40,34</b>	<b>46,32</b>	<b>2347,5</b>	<b>-5,86</b>	<b>0,000</b>	<b>127</b>	<b>73</b>	<b>***</b>
"Шкала прийняття інших" Фейя	Прийняття інших	<b>67,32</b>	<b>62,89</b>	<b>3015</b>	<b>4,13</b>	<b>0,000</b>	<b>127</b>	<b>73</b>	<b>***</b>
Методика Смирнова – Юркиной по вияв	Соціальна адаптація	49,04	48,95	4330,5	1,06	0,288	127	73	
	Дидактична адаптація	30,94	30,95	4623	-0,05	0,963	127	73	

ленню типа адаптації	Професійна адаптація	59,01	59,01	4628	-0,03	0,980	127	73	
Опитувальник метакогнітивної включеності в діяльність	Метакогнітивна включеність у діяльність	228,88	195,15	245	11,15	0,000	127	73	***

- відмінності на рівні значущості  $p < 0,05$

\*\* - відмінності на рівні значущості  $p < 0,01$

\*\*\* - відмінності на рівні значущості  $p < 0,001$

## Додаток 3

## Загальна матриця кореляції показників (ранговий коефіцієнт кореляції Спірмена)

		КСК						ДСПА						УСК						СО	ШПД	ТА			МВД				
<b>Висока адаптивність (n=127)</b>		Фактор А	Фактор В	Фактор С	Фактор Д	Фактор К	Фактор М	Фактор Н	Адаптивність	Самосприйняття	Прийняття інших	Інтернальність	Емоційна комфортність																
КСК	Чинник А	1,00	0,06	0,46	0,06	-0,16	-0,04	0,51	0,17	0,09	0,05	0,03	0,11	0,06	-0,08	0,05	0,20	0,11	0,06	0,09	0,00	-0,08	0,11	0,27	-0,18	0,10	0,33		
	Чинник В	0,06	1,00	0,11	0,19	-0,07	-0,03	0,01	0,25	0,01	0,21	-0,03	0,10	-0,07	-0,11	-0,05	0,15	-0,04	-0,13	-0,26	0,02	-0,13	-0,15	-0,10	-0,00	0,06	0,31		
	Чинник С	0,46	0,11	1,00	0,09	-0,08	0,01	-	0,42	0,12	-0,05	0,28	0,18	0,21	0,07	-0,02	0,19	0,21	0,03	0,03	0,08	-0,06	-0,06	0,02	-0,09	-0,01	0,49		
	Чинник Д	0,06	0,19	0,09	1,00	0,08	-0,02	-	-0,04	0,29	0,08	-0,16	-0,01	-0,06	0,07	0,11	0,04	-0,02	0,26	0,06	0,12	0,00	0,25	0,23	0,14	-0,07	-0,02		
	Чинник К	-0,16	-0,07	-0,08	0,08	1,00	-0,24	0,08	-	-0,05	-0,00	0,05	0,03	0,08	-0,22	0,13	0,15	0,19	0,23	0,09	0,12	0,16	0,14	-0,05	-0,10	0,10	0,10	0,24	
	Чинник М	-0,04	-0,03	0,01	-0,02	-0,24	1,00	-	-0,09	0,08	0,05	-0,22	-0,10	0,17	-0,06	0,10	-0,07	-0,09	0,05	-0,01	0,10	0,20	0,07	-0,09	0,10	0,08	-0,06		
	Чинник Н	0,51	0,01	-0,05	-0,07	0,08	-0,06	1,00	0,00	-0,17	0,08	0,21	0,02	-0,10	0,04	0,04	0,07	0,07	0,10	0,03	0,07	-0,02	0,48	0,11	0,10	-0,01	0,38		
ДСПА	Адаптивність	0,17	0,25	0,42	-0,04	-0,05	-0,09	0,00	1,00	-0,05	-0,10	0,13	0,04	-0,06	0,07	0,41	-0,26	0,03	-0,00	-0,02	-0,07	-0,01	-0,02	0,01	-0,02	-0,01	0,11		
	Самосприйняття	0,09	0,01	0,12	0,29	-0,00	0,08	-	-0,05	1,00	0,01	-0,04	0,05	-0,11	-0,04	0,06	0,08	-0,05	-0,07	-0,07	0,01	-0,28	0,07	0,04	-0,06	0,18	-0,03		
	Прийняття інших	0,05	0,21	-0,05	0,08	0,05	0,05	0,08	-0,10	0,01	1,00	-0,16	-0,09	-0,03	0,04	0,09	-0,01	0,21	0,06	0,17	-0,01	-0,23	0,12	-0,01	0,05	0,09	0,26		
	Інтернальність	0,03	-0,03	0,28	-0,16	0,03	-0,22	0,21	0,13	-0,04	-0,16	1,00	0,45	-0,22	0,11	-0,16	-0,14	0,05	0,04	-0,15	-0,09	-0,04	0,02	-0,05	-0,04	0,02	-0,07		
	Емоційна комфортність	0,11	0,10	0,18	-0,01	0,08	-0,10	0,02	0,04	0,05	-0,09	0,45	1,00	-0,10	-0,04	0,15	0,12	0,05	-0,10	-0,11	-0,01	0,12	0,04	0,06	0,02	0,02	0,06		
	Прагнення до домінування	0,06	-0,07	0,21	-0,06	-0,22	0,17	-	-0,06	-0,11	-0,03	-0,22	-0,10	1,00	0,04	-0,07	0,07	-0,25	0,04	0,02	0,06	-0,07	0,01	-0,03	-0,19	0,00	0,14		
УСК	Загальна інтернальність	-0,08	-0,11	0,07	0,07	0,13	-0,06	0,04	0,07	-0,04	0,04	0,11	-0,04	0,04	1,00	0,33	0,13	0,04	0,20	0,15	0,21	-0,02	-0,15	0,07	-0,08	0,12	0,19		
	Ід	0,05	-0,05	-0,02	0,11	0,15	0,10	0,04	0,41	0,06	0,09	-0,16	0,15	-0,07	0,33	1,00	0,29	0,06	0,08	0,21	0,22	-0,03	0,08	0,10	0,04	-0,00	0,24		
	Ін	0,20	0,15	0,19	0,04	0,19	-0,07	0,07	-0,26	0,08	-0,01	-0,14	0,12	0,07	0,13	0,29	1,00	0,10	0,09	0,26	0,23	-0,06	-0,09	-0,01	-0,10	0,16	0,08		
	Іс	0,11	-0,04	0,21	-0,02	0,23	-0,09	0,07	0,03	-0,05	0,21	0,05	0,05	-0,25	0,04	0,06	0,10	1,00	0,15	0,14	0,14	0,03	0,04	0,06	0,07	0,04	-0,14		
	Ім	0,06	-0,13	0,03	0,26	0,09	0,05	0,10	-0,00	-0,07	0,06	0,04	-0,10	0,04	0,20	0,08	0,09	0,15	1,00	0,19	-0,01	-0,07	0,05	-0,06	-0,02	0,03	0,44		
	Іп	0,09	-0,26	0,03	0,06	0,12	-0,01	0,03	-0,02	-0,07	0,17	-0,15	-0,11	0,02	0,15	0,21	0,26	0,14	0,19	1,00	0,04	0,01	0,05	0,16	0,07	0,06	0,10		
	Із	0,00	0,02	0,08	0,12	0,16	0,10	0,07	-0,07	0,01	-0,01	-0,09	-0,01	0,06	0,21	0,22	0,23	0,14	-0,01	0,04	1,00	0,16	-0,05	-0,04	0,02	0,15	0,29		
СО	Агресивність	-0,08	-0,13	-0,06	0,00	0,14	0,20	-	-0,01	-0,28	-0,23	-0,04	0,12	-0,07	-0,02	-0,03	-0,06	0,03	-0,07	0,01	0,16	1,00	-0,04	0,07	0,16	0,01	-0,03		
ШПД	Прийняття інших	0,11	-0,15	-0,06	0,25	-0,05	0,07	0,48	-0,02	0,07	0,12	0,02	0,04	0,01	-0,15	0,08	-0,09	0,04	0,05	0,05	-0,05	-0,04	1,00	-0,09	-0,05	0,04	-0,01		
ТА	Соціальна адаптація	0,27	-0,10	0,02	0,23	-0,10	-0,09	0,11	0,01	0,04	-0,01	-0,05	0,06	-0,03	0,07	0,10	-0,01	0,06	-0,06	0,16	-0,04	0,07	-0,09	1,00	0,14	0,01	0,31		
	Дидактична адаптація	-0,18	-0,00	-0,09	0,14	0,10	0,10	0,10	-0,02	-0,06	0,05	-0,04	0,02	-0,19	-0,08	0,04	-0,10	0,07	-0,02	0,07	0,02	0,16	-0,05	0,14	1,00	-0,10	-0,06		
	Професійна адаптація	0,10	0,06	-0,01	-0,07	0,10	0,08	-	-0,01	0,18	0,09	0,02	0,02	0,00	0,12	-0,00	0,16	0,04	0,03	0,06	0,15	0,01	0,04	0,01	-0,10	1,00	-0,01		
МВД	Метакогнітивна вкл.у діяльність	0,33	0,31	0,49	-0,02	0,24	-0,06	0,38	0,11	-0,03	0,26	-0,07	0,06	0,14	0,19	0,24	0,08	-0,14	0,44	0,10	0,29	-0,03	-0,01	0,31	-0,06	-0,01	1,00		

0,18 - кореляції на рівні значущості  $p < 0,05$ 0,23 - кореляції на рівні значущості  $p < 0,01$ 0,30 - кореляції на рівні значущості  $p < 0,001$

## Додаток 4

## Матриця кореляції показників високоадаптивних (ранговий коефіцієнт кореляції Спірмена)

Низька та середня адаптивність (n=73)		Фактор А	Фактор В	Фактор С	Фактор Д	Фактор К	Фактор М	Фактор Н	Адаптивність	Самосприйняття	Прийняття інших	Інтернальність	Емоційна комфортність														
КСК	Чинник А	<b>1,00</b>	0,06	0,21	<b>0,36</b>	<b>-0,24</b>	-0,12	<b>0,5</b>	-0,12	0,15	<b>0,24</b>	-0,03	0,02	-0,01	-0,18	-0,20	-0,03	-0,05	-0,07	-0,17	-0,10	0,13	0,05	0,03	0,13	-0,11	0,00
	Чинник В	0,06	<b>1,00</b>	<b>0,31</b>	0,00	0,02	-0,05	0,0	<b>0,24</b>	-0,20	-0,03	0,11	-0,08	<b>0,31</b>	-0,11	-0,08	-0,11	-0,09	-0,16	-0,19	0,04	0,06	<b>-0,33</b>	-0,01	0,10	-0,07	-0,02
	Чинник С	0,21	<b>0,31</b>	<b>1,00</b>	<b>0,28</b>	0,00	-0,17	<b>0,2</b>	0,22	-0,22	0,14	0,11	<b>-0,24</b>	0,02	-0,10	0,04	0,11	-0,04	-0,02	-0,07	0,05	0,22	<b>-0,27</b>	-0,10	0,07	0,02	-0,06
	Чинник Д	<b>0,36</b>	0,00	<b>0,28</b>	<b>1,00</b>	-0,22	<b>-0,27</b>	0,2	0,16	-0,15	0,11	0,16	-0,16	0,09	0,03	0,12	0,16	0,13	0,04	-0,04	0,21	0,02	0,07	-0,07	0,08	0,14	0,17
	Чинник К	<b>-0,24</b>	0,02	0,00	-0,22	<b>1,00</b>	-0,07	-	-0,01	<b>-0,29</b>	-0,03	-0,13	-0,09	0,17	-0,05	0,02	0,02	0,12	-0,11	0,01	0,05	-0,21	<b>-0,27</b>	<b>-0,24</b>	0,08	-0,02	<b>-0,24</b>
	Чинник М	-0,12	-0,05	-0,17	<b>-0,27</b>	-0,07	<b>1,00</b>	-	-0,02	0,04	-0,19	0,05	0,00	0,00	0,02	-0,08	-0,03	0,06	0,03	0,01	-0,10	-0,04	0,10	0,09	-0,10	-0,18	-0,07
	Чинник Н	<b>0,51</b>	0,08	<b>0,25</b>	0,20	-0,08	-0,02	<b>1,0</b>	0,07	-0,13	0,06	0,02	0,07	-0,11	-0,09	0,01	0,11	-0,01	0,10	0,00	0,06	0,10	-0,17	0,06	0,04	0,06	-0,03
ДСПА	Адаптивність	-0,12	<b>0,24</b>	0,22	0,16	-0,01	-0,02	0,0	<b>1,00</b>	-0,17	0,08	<b>0,37</b>	0,08	-0,01	0,06	0,21	<b>0,27</b>	0,09	0,12	0,23	0,21	-0,11	<b>-0,24</b>	0,10	-0,07	-0,07	-0,09
	Самосприйняття	0,15	-0,20	-0,22	-0,15	<b>-0,29</b>	0,04	-	-0,17	<b>1,00</b>	0,05	0,05	0,00	-0,07	-0,19	<b>-0,34</b>	<b>-0,34</b>	<b>-0,28</b>	-0,16	<b>-0,27</b>	<b>-0,40</b>	-0,02	<b>0,25</b>	0,13	0,10	-0,11	<b>0,26</b>
	Прийняття інших	<b>0,24</b>	-0,03	0,14	0,11	-0,03	-0,19	0,0	0,08	0,05	<b>1,00</b>	-0,10	0,01	0,19	-0,04	0,02	-0,07	0,02	-0,17	-0,14	-0,04	<b>0,24</b>	-0,03	-0,03	0,03	0,00	-0,17
	Інтернальність	-0,03	0,11	0,11	0,16	-0,13	0,05	0,0	<b>0,37</b>	0,05	-0,10	<b>1,00</b>	-0,09	0,17	0,01	-0,07	0,07	-0,10	0,04	0,02	0,01	-0,20	-0,01	-0,11	0,09	0,04	0,12
	Емоційна комфортність	0,02	-0,08	<b>-0,24</b>	-0,16	-0,09	0,00	0,0	0,08	0,00	0,01	-0,09	<b>1,00</b>	-0,13	0,04	0,14	0,07	0,01	0,00	0,10	-0,01	0,10	0,17	0,02	0,04	0,00	0,06
	Прагнення до домінування	-0,01	<b>0,31</b>	0,02	0,09	0,17	0,00	-	-0,01	-0,07	0,19	0,17	-0,13	<b>1,00</b>	0,00	0,05	-0,02	-0,01	-0,05	-0,03	-0,04	0,08	-0,03	-0,15	0,20	0,05	-0,14
УСК	Загальна інтернальність	-0,18	-0,11	-0,10	0,03	-0,05	0,02	-	0,06	-0,19	-0,04	0,01	0,04	0,00	<b>1,00</b>	<b>0,74</b>	<b>0,67</b>	<b>0,65</b>	<b>0,70</b>	<b>0,71</b>	<b>0,67</b>	-0,04	0,13	0,03	-0,06	0,07	-0,03
	Ід	-0,20	-0,08	0,04	0,12	0,02	-0,08	0,01	0,21	<b>-0,34</b>	0,02	-0,07	0,14	0,05	<b>0,74</b>	<b>1,00</b>	<b>0,67</b>	<b>0,58</b>	<b>0,72</b>	<b>0,77</b>	<b>0,71</b>	-0,08	0,09	0,06	0,00	0,12	-0,14
	Ін	-0,03	-0,11	0,11	0,16	0,02	-0,03	0,11	<b>0,27</b>	<b>-0,34</b>	-0,07	0,07	0,07	-0,02	<b>0,67</b>	<b>0,67</b>	<b>1,00</b>	<b>0,69</b>	<b>0,71</b>	<b>0,81</b>	<b>0,73</b>	-0,09	0,14	0,03	-0,11	0,05	0,01
	Іс	-0,05	-0,09	-0,04	0,13	0,12	0,06	-	0,09	<b>-0,28</b>	0,02	-0,10	0,01	-0,01	<b>0,65</b>	<b>0,58</b>	<b>0,69</b>	<b>1,00</b>	<b>0,62</b>	<b>0,66</b>	<b>0,64</b>	0,02	-0,05	-0,07	-0,06	0,01	0,05
	Ім	-0,07	-0,16	-0,02	0,04	-0,11	0,03	0,1	0,12	-0,16	-0,17	0,04	0,00	-0,05	<b>0,70</b>	<b>0,72</b>	<b>0,71</b>	<b>0,62</b>	<b>1,00</b>	<b>0,80</b>	<b>0,67</b>	-0,03	0,03	-0,04	-0,05	0,20	-0,03
	Іп	-0,17	-0,19	-0,07	-0,04	0,01	0,01	0,0	0,23	<b>-0,27</b>	-0,14	0,02	0,10	-0,03	<b>0,71</b>	<b>0,77</b>	<b>0,81</b>	<b>0,66</b>	<b>0,80</b>	<b>1,00</b>	<b>0,73</b>	-0,06	0,04	0,04	-0,03	0,10	0,04
	Із	-0,10	0,04	0,05	0,21	0,05	-0,10	0,0	0,21	<b>-0,40</b>	-0,04	0,01	-0,01	-0,04	<b>0,67</b>	<b>0,71</b>	<b>0,73</b>	<b>0,64</b>	<b>0,67</b>	<b>0,73</b>	<b>1,00</b>	-0,12	0,12	0,04	-0,08	0,14	0,02
СО	Агресивність	0,13	0,06	0,22	0,02	-0,21	-0,04	0,1	-0,11	-0,02	<b>0,24</b>	-0,20	0,10	0,08	-0,04	-0,08	-0,09	0,02	-0,03	-0,06	-0,12	<b>1,00</b>	-0,11	0,03	-0,12	0,00	0,20
ШПД	Прийняття інших	0,05	<b>-0,33</b>	<b>-0,27</b>	0,07	<b>-0,27</b>	0,10	-	<b>-0,24</b>	<b>0,25</b>	-0,03	-0,01	0,17	-0,03	0,13	0,09	0,14	-0,05	0,03	0,04	0,12	-0,11	<b>1,00</b>	0,23	0,03	-0,09	0,09
ТА	Соціальна адаптація	0,03	-0,01	-0,10	-0,07	<b>-0,24</b>	0,09	0,0	0,10	0,13	-0,03	-0,11	0,02	-0,15	0,03	0,06	0,03	-0,07	-0,04	0,04	0,03	0,23	<b>1,00</b>	-0,21	<b>-0,27</b>	0,08	
	Дидактична адаптація	0,13	0,10	0,07	0,08	0,08	-0,10	0,0	-0,07	0,10	0,03	0,09	0,04	0,20	-0,06	0,00	-0,11	-0,06	-0,05	-0,03	-0,08	-0,12	0,03	-0,21	<b>1,00</b>	-0,16	0,11
	Професійна адаптація	-0,11	-0,07	0,02	0,14	-0,02	-0,18	0,0	-0,07	-0,11	0,00	0,04	0,00	0,05	0,07	0,12	0,05	0,01	0,20	0,10	0,14	0,00	-0,09	<b>-0,27</b>	-0,16	<b>1,00</b>	0,10
МВД	Метакогнітивна вкл.у діяльність	0,00	-0,02	-0,06	0,17	<b>-0,24</b>	-0,07	-	-0,09	<b>0,26</b>	-0,17	0,12	0,06	-0,14	-0,03	-0,14	0,01	0,05	-0,03	0,04	0,02	0,20	0,09	0,08	0,11	0,10	<b>1,00</b>

0,24 - кореляції на рівні значущості  $p < 0,05$ 0,31 - кореляції на рівні значущості  $p < 0,01$ 0,39 - кореляції на рівні значущості  $p < 0,001$

## Додаток 5

## Матриця кореляції показників середньо- та низькоадаптивних (ранговий коефіцієнт кореляції Спірмена)

всі		Фактор А	Фактор В	Фактор С	Фактор Д	Фактор К	Фактор М	Фактор Н	Адаптивність	Самосприйняття	Прийняття інших	Інтернальність	Емоційна комфортність														
КСК	Чинник А	1,00	0,76	0,74	0,73	-0,13	-0,09	0,76	0,74	0,28	0,19	0,54	0,48	0,50	0,33	0,36	0,34	0,32	0,39	0,27	0,32	-0,36	0,29	0,17	-0,05	0,03	0,70
	Чинник В	0,76	1,00	0,76	0,73	-0,06	-0,08	0,74	0,72	0,20	0,21	0,54	0,47	0,45	0,32	0,34	0,31	0,27	0,31	0,21	0,34	-0,39	0,16	0,02	0,01	0,02	0,70
	Чинник С	0,74	0,76	1,00	0,70	-0,07	-0,07	0,71	0,70	0,22	0,14	0,56	0,46	0,52	0,36	0,36	0,36	0,22	0,37	0,25	0,35	-0,34	0,17	0,06	-0,03	0,00	0,67
	Чинник Д	0,73	0,73	0,70	1,00	-0,05	-0,10	0,68	0,66	0,15	0,17	0,47	0,39	0,43	0,37	0,42	0,31	0,29	0,38	0,26	0,40	-0,33	0,20	0,15	0,07	-0,02	0,63
	Чинник К	-0,13	-0,06	-0,07	-0,05	1,00	-0,12	-	-0,07	-0,11	0,00	-0,02	-0,01	-0,13	0,03	0,06	0,12	0,16	-0,01	0,05	0,07	0,03	-0,13	-0,15	0,09	0,07	-0,14
	Чинник М	-0,09	-0,08	-0,07	-0,10	-0,12	1,00	-	-0,09	0,05	-0,03	-0,13	-0,08	0,06	-0,04	0,00	-0,07	-0,04	0,01	-0,01	0,00	0,02	0,05	-0,04	0,03	0,01	-0,09
	Чинник Н	0,76	0,74	0,71	0,68	-0,02	-0,08	1,00	0,69	0,15	0,17	0,59	0,45	0,42	0,36	0,38	0,31	0,31	0,42	0,27	0,36	-0,35	0,24	0,12	0,04	0,00	0,65
ДСПА	Адаптивність	0,74	0,72	0,70	0,66	-0,07	-0,09	0,69	1,00	0,18	0,09	0,59	0,44	0,45	0,37	0,37	0,33	0,29	0,36	0,27	0,32	-0,36	0,20	0,08	-0,03	-0,02	0,70
	Самосприйняття	0,28	0,20	0,22	0,15	-0,11	0,05	0,15	0,18	1,00	0,08	0,14	0,15	0,10	0,05	0,01	-0,01	-0,05	0,02	-0,06	-0,05	-0,11	0,19	0,08	0,00	0,08	0,25
	Прийняття інших	0,19	0,21	0,14	0,17	0,00	-0,03	0,17	0,09	0,08	1,00	0,01	0,03	0,11	0,08	0,12	0,01	0,09	0,03	0,07	0,04	-0,17	0,08	0,01	0,04	0,06	0,13
	Інтернальність	0,54	0,54	0,56	0,47	-0,02	-0,13	0,59	0,59	0,14	0,01	1,00	0,27	0,32	0,32	0,20	0,16	0,19	0,30	0,12	0,19	-0,33	0,21	-0,02	-0,01	0,02	0,47
	Емоційна комфортність	0,48	0,47	0,46	0,39	-0,01	-0,08	0,45	0,44	0,15	0,03	0,27	1,00	0,19	0,23	0,35	0,25	0,21	0,18	0,15	0,17	-0,11	0,24	0,07	0,04	-0,01	0,43
	Прагнення до домінування	0,50	0,45	0,52	0,43	-0,13	0,06	0,42	0,45	0,10	0,11	0,32	0,19	1,00	0,24	0,22	0,22	0,08	0,24	0,18	0,21	-0,29	0,17	0,02	-0,06	-0,01	0,49
УСК	Загальна інтернальність	0,33	0,32	0,36	0,37	0,03	-0,04	0,36	0,37	0,05	0,08	0,32	0,23	0,24	1,00	0,60	0,45	0,42	0,51	0,48	0,49	-0,19	0,12	0,10	-0,05	0,08	0,31
	Ід	0,36	0,34	0,36	0,42	0,06	0,00	0,38	0,37	0,01	0,12	0,20	0,35	0,22	0,60	1,00	0,54	0,40	0,48	0,54	0,53	-0,20	0,21	0,12	0,03	0,03	0,30
	Ін	0,34	0,31	0,36	0,31	0,12	-0,07	0,31	0,33	-0,01	0,01	0,16	0,25	0,22	0,45	0,54	1,00	0,44	0,44	0,57	0,54	-0,18	0,09	0,04	-0,11	0,11	0,29
	Іс	0,32	0,27	0,22	0,29	0,16	-0,04	0,31	0,29	-0,05	0,09	0,19	0,21	0,08	0,42	0,40	0,44	1,00	0,44	0,45	0,46	-0,11	0,09	0,02	0,01	0,04	0,23
	Ім	0,39	0,31	0,37	0,38	-0,01	0,01	0,42	0,36	0,02	0,03	0,30	0,18	0,24	0,51	0,48	0,44	0,44	1,00	0,54	0,42	-0,22	0,16	0,01	-0,02	0,08	0,32
	Іп	0,27	0,21	0,25	0,26	0,05	-0,01	0,27	0,27	-0,06	0,07	0,12	0,15	0,18	0,48	0,54	0,57	0,45	0,54	1,00	0,45	-0,12	0,13	0,14	0,02	0,07	0,29
	Із	0,32	0,34	0,35	0,40	0,07	0,00	0,36	0,32	-0,05	0,04	0,19	0,17	0,21	0,49	0,53	0,54	0,46	0,42	0,45	1,00	-0,11	0,15	0,03	0,00	0,12	0,31
СО	Агресивність	-0,36	-0,39	-0,34	-0,33	0,03	0,02	-	-0,36	-0,11	-0,17	-0,33	-0,11	-0,29	-0,19	-0,20	-0,18	-0,11	-0,22	-0,12	-0,11	1,00	-0,16	0,03	0,02	0,02	-0,31
ШПД	Прийняття інших	0,29	0,16	0,17	0,20	-0,13	0,05	0,24	0,20	0,19	0,08	0,21	0,24	0,17	0,12	0,21	0,09	0,09	0,16	0,13	0,15	-0,16	1,00	0,04	-0,02	0,01	0,24
ТА	Соціальна адаптація	0,17	0,02	0,06	0,15	-0,15	-0,04	0,12	0,08	0,08	0,01	-0,02	0,07	0,02	0,10	0,12	0,04	0,02	0,01	0,14	0,03	0,03	0,04	1,00	0,02	-0,06	0,05
	Дидактична адаптація	-0,05	0,01	-0,03	0,07	0,09	0,03	0,04	-0,03	0,00	0,04	-0,01	0,04	-0,06	-0,05	0,03	-0,11	0,01	-0,02	0,02	0,00	0,02	-0,02	0,02	1,00	-0,12	-0,02
	Професійна адаптація	0,03	0,02	0,00	-0,02	0,07	0,01	0,00	-0,02	0,08	0,06	0,02	-0,01	-0,01	0,08	0,03	0,11	0,04	0,08	0,07	0,12	0,02	0,01	-0,06	-0,12	1,00	0,00
МВД	Метакогнітивна вкл.у діяльність	0,70	0,70	0,67	0,63	-0,14	-0,09	0,65	0,70	0,25	0,13	0,47	0,43	0,49	0,31	0,30	0,29	0,23	0,32	0,29	0,31	-0,31	0,24	0,05	-0,02	0,00	1,00

0,14 - кореляції на рівні значущості  $p < 0,05$ 0,18 - кореляції на рівні значущості  $p < 0,01$ 0,23 - кореляції на рівні значущості  $p < 0,001$



## Додаток 6

## Матриці факторних навантажень (для вилучення чинників використовували метод головних компонент із подальшим варімаксним обертанням) (Загальна вибірка)

Діагностика комунікативної соціальної компетентності (КСК)	Чинник А		0,22	0,20	0,03
	Чинник В		0,17	0,02	0,07
	Чинник С		0,19	0,00	0,06
	Чинник Д		0,25	0,08	0,08
	Чинник К	-0,04	0,23	<b>-0,43</b>	0,08
	Чинник М	-0,10	-0,06	0,11	-0,25
	Чинник Н		0,26	0,14	0,05
Діагностика соціально-психологічної адаптації К. Роджерс, Р. Даймонд	Адаптивність		0,28	0,06	0,05
	Самосприйняття	0,24	-0,09	<b>0,58</b>	-0,17
	Прийняття інших	0,21	0,02	0,05	-0,26
	Інтернальність		0,11	0,04	-0,01
	Емоційна комфортність	<b>0,48</b>	0,21	0,26	0,24
	Прагнення до домінування	<b>0,61</b>	0,09	0,00	-0,15
Рівень суб'єктивного контролю" (Бажин Є.Ф., Еткінд А.М.)	Шкала загальної інтернальності (Із)	0,22		0,04	-0,06
	Шкала інтернальності у сфері досягнень (Ід)	0,24		0,05	0,07
	Шкала інтернальності в царині невдач (Ін)	0,21		-0,04	-0,03
	Шкала інтернальності в сімейних стосунках (Іс)	0,20		-0,07	0,08
	Шкала інтернальності в царині міжособистісних стосунків (Ім)	0,29		-0,01	-0,08
	Шкала інтернальності в царині виробничих відносин Ів	0,12		0,03	0,00
	Шкала інтернальності у відносинах здоров'я і хвороби (Із)	0,22		-0,04	-0,03
Методика Ассінгера "Стиль спілкування"	Агресивність	<b>-0,50</b>	-0,17	0,01	0,15
"Шкала прийняття інших" Фейя	Прийняття інших	0,19	0,17	<b>0,68</b>	-0,11
Методика Смирнова - Юркіної з виявлення типу адаптації	Соціальна адаптація	-0,05	0,10	<b>0,57</b>	<b>0,36</b>
	Дидактична адаптація	-0,01	0,02	0,06	<b>0,57</b>
	Професійна адаптація	-0,04	0,15	0,04	<b>-0,66</b>
Опитувальник метакогнітивної включеності в діяльність	Метакогнітивна включеність у діяльність		0,18	0,24	-0,01

Власні значення 6,87 4,99 1,54 1,21

Частка поясненої дисперсії 0,26 0,19 0,06 0,05 0,56

## Високоадаптивні (n=127)

Діагностика комунікативної соціальної компетентності (КСК)	Чинник А	0,23	-0,16	-0,01	<b>0,47</b>
	Чинник В	-0,04	<b>-0,34</b>	0,13	0,16
	Чинник С	0,11	<b>-0,37</b>	-0,16	<b>0,34</b>
	Чинник Д	0,18	-0,27	<b>0,50</b>	-0,05
	Чинник К	<b>0,34</b>	<b>0,34</b>	0,12	0,05
	Чинник М	0,11	-0,26	-0,08	<b>-0,53</b>
	Чинник Н	0,11	<b>0,39</b>	-0,01	0,03
Діагностика соціально-психологічної адаптації К. Роджерс, Р. Даймонд	Адаптивність	0,00	-0,26	-0,14	<b>0,42</b>
	Самосприйняття	0,04	0,00	-0,01	0,24
	Прийняття інших	0,18	-0,11	0,09	-0,28
	Інтернальність	-0,14	<b>0,48</b>	<b>-0,40</b>	0,26
	Емоційна комфортність	-0,12	0,02	<b>0,35</b>	<b>0,55</b>
	Прагнення до домінування	0,04	<b>-0,54</b>	<b>-0,32</b>	-0,13
Рівень суб'єктивного контролю" (Бажин Є.Ф., Еткінд А.М.)	Шкала загальної інтернальності (Із)	<b>0,67</b>	0,13	-0,03	0,01
	Шкала інтернальності у сфері досягнень (Ід)	<b>0,65</b>	0,04	0,23	-0,04
	Шкала інтернальності в царині невдач (Ін)	<b>0,67</b>	-0,16	0,01	<b>0,31</b>
	Шкала інтернальності в сімейних стосунках (Іс)	0,26	<b>0,45</b>	0,14	0,09
	Шкала інтернальності в царині міжособистісних стосунків (Ім)	<b>0,43</b>	0,16	-0,26	-0,18
	Шкала інтернальності в царині виробничих відносин Ів	<b>0,69</b>	-0,05	0,09	-0,09
	Шкала інтернальності у відносинах здоров'я і хвороби (Із)	<b>0,59</b>	0,03	0,10	-0,04
Методика Ассінгера "Стиль спілкування"	Агресивність	-0,04	0,16	<b>0,43</b>	0,02
"Шкала прийняття інших" Фейя	Прийняття інших	-0,01	0,27	-0,15	0,01
Методика Смирнова - Юркіної з виявлення типу адаптації	Соціальна адаптація	0,16	-0,03	<b>0,46</b>	0,24
	Дидактична адаптація	0,00	0,14	<b>0,61</b>	-0,26
	Професійна адаптація	0,27	0,05	-0,15	0,10
Опитувальник метакогнітивної включеності в діяльність	Метакогнітивна включеність у діяльність	0,02	<b>-0,49</b>	-0,08	0,18

Власні значення 2,81 1,94 1,71 1,66

Частка поясненої дисперсії 0,11 0,07 0,07 0,07 0,06

## Середньо та низькоадаптивні (n=73)

Діагностика комунікативної соціальної компетентності (КСК)	Чинник А	-0,14	-0,21		-0,14
	Чинник В	-0,14	<b>0,45</b>	0,20	0,02
	Чинник С	-0,01	<b>0,42</b>	<b>0,60</b>	0,12
	Чинник Д	0,15	-0,11	<b>0,61</b>	<b>0,37</b>
	Чинник К	0,15	<b>0,45</b>	-0,16	0,04
	Чинник М	-0,13	-0,01	-0,29	-0,11
	Чинник Н	0,05	0,05	<b>0,67</b>	-0,27
Діагностика соціально-психологічної адаптації К. Роджерс, Р. Даймонд	Адаптивність	0,29	<b>0,34</b>	0,10	0,20
	Самосприйняття	<b>-0,30</b>	<b>-0,63</b>	-0,12	0,05
	Прийняття інших	-0,12	0,05	0,17	0,02
	Інтернальність	0,02	-0,01	0,08	<b>0,66</b>
	Емоційна комфортність	0,15	-0,18	-0,03	<b>-0,47</b>
	Прагнення до домінування	-0,02	-0,01	-0,08	<b>0,51</b>
Рівень суб'єктивного контролю" (Бажин Є.Ф., Еткінд А.М.)	Шкала загальної інтернальності (Із)		0,03	-0,09	-0,02
	Шкала інтернальності у сфері досягнень (Ід)		0,12	-0,06	-0,06
	Шкала інтернальності в царині невдач (Ін)		0,00	0,10	0,03
	Шкала інтернальності в сімейних стосунках (Іс)		0,05	-0,03	-0,10
	Шкала інтернальності в царині міжособистісних стосунків (Ім)		-0,04	0,03	0,02
	Шкала інтернальності в царині виробничих відносин Ів		0,01	-0,05	-0,02
	Шкала інтернальності у відносинах здоров'я і хвороби (Із)		0,10	0,01	0,04
Методика Ассінгера "Стиль спілкування"	Агресивність	-0,12	0,01	<b>0,33</b>	<b>-0,42</b>
"Шкала прийняття інших" Фейя	Прийняття інших	0,12		-0,09	-0,02
Методика Смирнова - Юркіної з виявлення типу адаптації	Соціальна адаптація	-0,02	<b>-0,32</b>	0,01	<b>-0,34</b>
	Дидактична адаптація	-0,02	-0,20	0,18	<b>0,42</b>
	Професійна адаптація	0,17	0,02	0,11	0,14
Опитувальник метакогнітивної включеності в діяльність	Метакогнітивна включеність у діяльність	-0,01	<b>-0,52</b>	0,14	0,09

Власні значення 5,59 2,20 2,13 1,73

Частка поясненої дисперсії 0,22 0,08 0,08 0,08 0,07 0,45

## Додаток 7

1	2	0.07	2	1	0.23
1	3	0.18	3	1	0.21
1	4	0.15	4	1	0.14
1	5	0.26	5	1	0.13
1	6	0.16	6	1	0.16
1	7	0.03	7	1	0.17
1	8	0.27	8	1	0.23
1	9	0.24	9	1	0.13
1	10	0.30	10	1	0.21
1	11	0.31	11	1	0.14
1	12	0.25	12	1	0.14
1	13	0.20	13	1	0.18
1	14	0.27	14	1	0.17
1	15	0.14	15	1	0.12
1	16	0.26	16	1	0.24
1	17	0.13	17	1	0.18
1	18	0.11	18	1	0.16
1	19	0.24	19	1	0.21
1	20	0.10	20	1	0.08
1	21	0.23	21	1	0.14
1	22	0.29	22	1	0.13
1	23	0.31	23	1	0.30
1	24	0.19	24	1	0.17
1	25	0.05	25	1	0.22
1	26	0.23	26	1	0.12
2	3	0.11	3	2	0.23
2	4	0.18	4	2	0.23
2	5	0.22	5	2	0.21
2	6	0.06	6	2	0.17
2	7	0.13	7	2	0.20
2	8	0.20	8	2	0.18
2	9	0.25	9	2	0.07
2	10	0.33	10	2	0.26
2	11	0.24	11	2	0.04
2	12	0.19	12	2	0.19
2	13	0.19	13	2	0.10
2	14	0.18	14	2	0.10
2	15	0.16	15	2	0.05
2	16	0.17	16	2	0.18
2	17	0.12	17	2	0.13
2	18	0.18	18	2	0.16
2	19	0.18	19	2	0.03
2	20	0.03	20	2	0.09
2	21	0.20	21	2	0.10
2	22	0.27	22	2	0.19
2	23	0.11	23	2	0.17
2	24	0.09	24	2	0.05
2	25	0.26	25	2	0.10
2	26	0.23	26	2	0.10
3	4	0.12	4	3	0.09
3	5	0.23	5	3	0.16
3	6	0.16	6	3	0.03
3	7	0.08	7	3	0.14
3	8	0.13	8	3	0.10
3	9	0.30	9	3	0.14
3	10	0.35	10	3	0.08

3	11	0.14	11	3	0.05
3	12	0.22	12	3	0.19
3	13	0.27	13	3	0.20
3	14	0.19	14	3	0.08
3	15	0.17	15	3	0.07
3	16	0.22	16	3	0.18
3	17	0.18	17	3	0.23
3	18	0.14	18	3	0.08
3	19	0.11	19	3	0.10
3	20	0.16	20	3	0.12
3	21	0.33	21	3	0.14
3	22	0.20	22	3	0.20
3	23	0.03	23	3	0.03
3	24	0.19	24	3	0.16
3	25	0.19	25	3	0.05
3	26	0.24	26	3	0.07
4	5	0.24	5	4	0.04
4	6	0.13	6	4	0.09
4	7	0.11	7	4	0.07
4	8	0.21	8	4	0.04
4	9	0.22	9	4	0.12
4	10	0.25	10	4	0.12
4	11	0.31	11	4	0.14
4	12	0.21	12	4	0.05
4	13	0.21	13	4	0.03
4	14	0.22	14	4	0.07
4	15	0.40	15	4	0.22
4	16	0.18	16	4	0.09
4	17	0.02	17	4	0.10
4	18	0.19	18	4	0.11
4	19	0.18	19	4	0.10
4	20	0.22	20	4	0.23
4	21	0.24	21	4	0.10
4	22	0.25	22	4	0.12
4	23	0.24	23	4	0.22
4	24	0.20	24	4	0.22
4	25	0.26	25	4	0.11
4	26	0.25	26	4	0.08
5	6	0.16	6	5	0.27
5	7	0.14	7	5	0.21
5	8	0.14	8	5	0.18
5	9	0.28	9	5	0.18
5	10	0.25	10	5	0.29
5	11	0.20	11	5	0.23
5	12	0.19	12	5	0.17
5	13	0.26	13	5	0.39
5	14	0.24	14	5	0.27
5	15	0.26	15	5	0.29
5	16	0.33	16	5	0.29
5	17	0.15	17	5	0.31
5	18	0.19	18	5	0.37
5	19	0.20	19	5	0.27
5	20	0.21	20	5	0.34
5	21	0.21	21	5	0.41
5	22	0.18	22	5	0.16
5	23	0.07	23	5	0.25
5	24	0.08	24	5	0.25
5	25	0.14	25	5	0.22
5	26	0.23	26	5	0.36

6	7	0.05	7	6	0.12
6	8	0.16	8	6	0.15
6	9	0.24	9	6	0.21
6	10	0.26	10	6	0.13
6	11	0.26	11	6	0.19
6	12	0.34	12	6	0.22
6	13	0.28	13	6	0.20
6	14	0.26	14	6	0.16
6	15	0.19	15	6	0.13
6	16	0.12	16	6	0.12
6	17	0.14	17	6	0.26
6	18	0.10	18	6	0.17
6	19	0.14	19	6	0.20
6	20	0.12	20	6	0.15
6	21	0.13	21	6	0.16
6	22	0.27	22	6	0.19
6	23	0.11	23	6	0.16
6	24	0.12	24	6	0.13
6	25	0.14	25	6	0.23
6	26	0.15	26	6	0.34
7	8	0.27	8	7	0.10
7	9	0.30	9	7	0.15
7	10	0.20	10	7	0.09
7	11	0.22	11	7	0.19
7	12	0.31	12	7	0.04
7	13	0.29	13	7	0.25
7	14	0.16	14	7	0.09
7	15	0.12	15	7	0.06
7	16	0.07	16	7	0.07
7	17	0.22	17	7	0.11
7	18	0.11	18	7	0.11
7	19	0.12	19	7	0.10
7	20	0.11	20	7	0.10
7	21	0.21	21	7	0.03
7	22	0.23	22	7	0.11
7	23	0.16	23	7	0.14
7	24	0.19	24	7	0.14
7	25	0.11	25	7	0.05
7	26	0.23	26	7	0.10
8	9	0.11	9	8	0.11
8	10	0.27	10	8	0.17
8	11	0.14	11	8	0.16
8	12	0.13	12	8	0.13
8	13	0.26	13	8	0.42
8	14	0.09	14	8	0.25
8	15	0.06	15	8	0.21
8	16	0.13	16	8	0.17
8	17	0.16	17	8	0.14
8	18	0.12	18	8	0.21
8	19	0.21	19	8	0.20
8	20	0.11	20	8	0.11
8	21	0.19	21	8	0.18
8	22	0.18	22	8	0.11
8	23	0.06	23	8	0.11
8	24	0.16	24	8	0.12
8	25	0.21	25	8	0.16
8	26	0.49	26	8	0.43

9	11	0 12	11	9	0 3
9	12	0 15	12	9	0 1
9	13	0 22	13	9	0 3
9	14	0 21	14	9	0 2
9	15	0 06	15	9	0 2
9	16	0 10	16	9	0 2
9	17	0 08	17	9	0 2
9	18	0 15	18	9	0 3
9	19	0 25	19	9	0 1
9	20	0 06	20	9	0 1
9	21	0 31	21	9	0 2
9	22	0 21	22	9	0 2
9	23	0 10	23	9	0 1
9	24	0 09	24	9	0 1
9	25	0 18	25	9	0 2
9	26	0 22	26	9	0 2
1	11	0 19	11	10	0 3
1	12	0 30	12	10	0 2
1	13	0 22	13	10	0 3
1	14	0 15	14	10	0 2
1	15	0 24	15	10	0 2
1	16	0 03	16	10	0 2
1	17	0 12	17	10	0 3
1	18	0 15	18	10	0 2
1	19	0 18	19	10	0 2
1	20	0 08	20	10	0 1
1	21	0 24	21	10	0 3
1	22	0 28	22	10	0 2
1	23	0 08	23	10	0 1
1	24	0 13	24	10	0 2
1	25	0 21	25	10	0 1
1	26	0 19	26	10	0 3
1	12	0 24	12	11	0 1
1	13	0 32	13	11	0 2
1	14	0 13	14	11	0 1
1	15	0 17	15	11	0 2
1	16	0 21	16	11	0 1
1	17	0 07	17	11	0 2
1	18	0 19	18	11	0 1
1	19	0 24	19	11	0 2
1	20	0 16	20	11	0 2
1	21	0 37	21	11	0 1
1	22	0 34	22	11	0 3
1	23	0 19	23	11	0 3
1	24	0 15	24	11	0 1
1	25	0 14	25	11	0 1
1	26	0 16	26	11	0 1
1	13	0 24	13	12	0 2
1	14	0 08	14	12	0 2
1	15	0 12	15	12	0 3
1	16	0 23	16	12	0 3
1	17	0 06	17	12	0 2
1	18	0 17	18	12	0 2
1	19	0 17	19	12	0 2
1	20	0 11	20	12	0 3
1	21	0 31	21	12	0 2
1	22	0 25	22	12	0 1

**Програма тренінгу**  
**«Формування комунікативної компетентності»**  
**Процедура тренінгу**

**1 ЕТАП. «Організаційний»**

Ознайомити учасників із цілями та завданнями заняття. Теоретична інформація зі вступу.

**Завдання № 1. Гра «Привітання».**

**ВАРІАНТ ПЕРШИЙ.** Завдання учасників пригадати якомога більше форм привітань. Кожне коротко зашифрувати в зошиті. Тепер попросіть всіх учасників посміхнутися один одному і привітати один одного найкращим найкращим, на їхню думку, привітанням.

**ВАРІАНТ ДРУГИЙ.** Учасники сидять навколо столу. Кожен встає по по черзі та вітає всіх присутніх. Не можна повторювати вже використане привітання. У крайньому разі, можна його прикрасити додатковими «штрихами» пантоміміки, які не використовувалися раніше.

**Завдання № 2. Гра «Знайомство».** Учасникам пропонується познайомитися один з одним. Для цього учасники розбиваються на пари і проводять один з одним взаємне інтерв'ю. Кожен ставить своєму партнеру 4-5 запитань, з'ясовує бажану інформацію, яку фіксує в тренінговому зошиті. Потім усі по черзі встають і представляють «свого» інтерв'юваного.

Уміння слухати. Це дуже важливе вміння будь-якої людини. Воно передбачає зацікавлену увагу до того, що говорить співрозмовник, зосередженість на суті розмови.

**Завдання № 3.** Зараз ми спробуємо потренувати своє вміння слухати партнера. Розділимося на пари. Я запропоную Вам тему, яку Ви маєте обговорити між собою. Обговорення здійснюватиметься за типом «запитання – відповідь». Однак буде одна умова: перш. Чим відповідати партнеру, необхідно повторити його фразу. І так вести всю бесіду (час 5-10 хвилин).

Теми для обговорення:

- Як Ви любите проводити дозвілля?
- Які позитивні якості Ви привносите у вашу роботу?
- Що Вам подобається найбільше цього?
- Що вам подобається у вас найбільше?
- Що Ви вмієте робити краще, ніж більшість людей?

Володіння словом. Говорити з партнером необхідно дохідливо, діловито, терпляче роз'яснюючи незрозуміле. Не рекомендується використовувати спеціальні терміни, або чітко пояснювати їх.

**Завдання № 4.** «Історія про...». Запропонувати учасникам взяти будь-який предмет (значок, годинник, олівець тощо). Коли річ обрано, розділити всіх на малі групи (2 - 3 особи) і запропонувати один одному розповісти про обраний предмет. Бажано розповісти таким чином, щоб партнер відчув, що цей предмет для Вас дуже значущий, дорогий, цінний. (Час роботи 3-4 хвилини).



## 2 ЕТАП.

«Усвідомлення себе як партнера по спілкуванню»

У ситуації спілкування «людина – людина» етикетні моделі стосуються насамперед ситуації спілкування. Розглянемо їх конкретніше. Здійснюючи процес спілкування, ми постійно вирішуємо три завдання:

- 1) Намагаємося найточніше пояснити свою позицію (подати себе).
- 2) Намагаємося зрозуміти партнера.
- 3) Нарешті, намагаємося знайти розв'язання питання, яке найповніше задовольняє обидві сторони.

Під час спілкування ми нерідко заперечуємо партнеру. Правила висловлення зауважень партнеру по спілкуванню.

**Локалізація.** Тон висловлювання має бути спокійним і дружнім. Дратівливий тон істотно ускладнить ситуацію спілкування. Нетрадиційний підхід, доброзичливість, ясні та переконливі інтонації особливо важливі для нейтралізації складних зауважень і заперечень.

**Заборона на грубість.** Ніколи не слід заперечувати відкрито і грубо, навіть якщо співрозмовник поводить себе некоректно. Не можна вживати вирази:

«Ти абсолютно неправий», «Це не має під собою жодного підґрунтя», «Не говори дурниць» тощо.

**Стриманість в особистих оцінках.** Слід уникати особистих оцінок. «Будь я на твоєму місці...».

**Лаконічність відповідей.** Що більш стисло і по-діловому ви відповісте на зауваження, тим це звучить переконливіше. Що багатослівніша відповідь, то більша ймовірність непорозуміння і роздратування.

**Контролювання реакцій.** Дуже корисно контролювати стан співрозмовника. У процесі бесіди періодично запитуйте його, чи задоволений він відповіддю, ходом вирішення питання тощо.

**Недопущення зверхності.** Не слід парировати кожне зауваження співрозмовника, потрібно показати, що і вам притаманні людські слабкості. Особливо слід уникати негайної відповіді на кожне зауваження. Цим ви опосередковано недооцінюєте співрозмовника: те, над чим він напружено думав, ви парируєте між справою.

У спілкуванні завжди беруть участь дві і більше людини. Кожен реалізує себе у спілкуванні як особистість. Одні спілкуються легко, вільно, відчуючи від цього радість і задоволення. Для інших спілкування становить чималі труднощі, воно втомлює і викликає в особистості тривожні почуття. Обумовлено це цілою низкою обставин, зокрема, наявністю такої особистісної якості, як товариськість.

### Тест «Ваша комунікабельність»

На кожне з 16 наведених нижче запитань оберіть одну з альтернативних відповідей: «Так», «Іноді», «Ні».

1. На Вас чекає ординарна ділова зустріч. Чи вибиває Вас із колії її очікування?
2. Чи не відкладаєте Ви візит до лікаря доти, доки стане несила?
3. Чи викликає у Вас сум'яття і невдоволення доручення виступити з доповіддю, повідомленням, інформацією на будь-якій нараді, зборах або на подібному заході? тому подібному заході?

4. Вам пропонують виїхати у відрядження в місто або село, де Ви ніколи не були. Чи докладете Ви максимум зусиль, щоб уникнути цього відрядження?
5. Чи любите Ви ділитися своїми переживаннями з будь-ким?
6. Чи дратуєтеся Ви, коли незнайома людина на вулиці звертається до Вас із проханням показати їй дорогу, назвати час, відповісти на якесь ще питання?
7. Чи вірите Ви, що існує проблема «батьків і дітей» і що людям різних поколінь важко розуміти одне одного?
8. Чи соромитеся Ви нагадати знайомому, що він забув віддати Вам 10 тисяч рублів, які позичив кілька місяців тому?
9. У ресторані чи їдальні Вам подали явно недоброякісну страву. Чи промовчите Ви, лише розсерджено відсунувши тарілку?
10. Опинившись сам на сам із незнайомою людиною, Ви не вступите з нею в нею в бесіду і будете обтяжуватися, якщо першим заговорить вона. Чи так це?
11. Вас приводить у жах будь-яка довга черга, де б вона не була: у магазині, касі кінотеатру тощо. Чи віддасте Ви перевагу відмовитися від свого наміру, ніж стати в хвіст і нудитися в очікуванні?
12. Чи боїтеся Ви брати участь у будь-якій комісії з розгляду конфліктних ситуацій?
13. Чи є у Вас суто індивідуальні критерії оцінки творів літератури, мистецтва, культури, і жодних чужих думок Ви не приймаєте?
14. Почувши десь у кулуарах висловлювання явно помилкової точки зору з добре відомого Вам питання, чи віддасте Ви перевагу промовчати і не вступати в суперечку?
15. Чи викликає у Вас досаду чиєсь прохання розібратися в тому чи іншому службовому питанні або навчальній темі?
16. Чи охочіше Ви викладаєте свою точку зору (думку) в письмовому вигляді, ніж в усній формі?

### Протокол

Відповідь	Номера висловлювань																Кіл-ть	Бали
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		
Да																		
Інколи																		
Нет																		
Σ балів																		

### Ключ для підрахунку балів

- За кожену відповідь «Так» - 2 бали;  
 За кожену відповідь «Іноді» - 1 бал;  
 За кожену відповідь «Ні» - 0 балів.

## **Інтерпретація результатів тестування**

### **30-32 бали**

Ви явно некомунікабельні, і це Ваша біда, бо страждаєте від цього найбільше Ви самі. Але й близьким Вам людям нелегко. На Вас важко покластися у справі, яка вимагає групових зусиль. Постарайтеся стати товариськішими, контролюйте себе.

### **25-29 балів**

Ви замкнуті, неговіркі, віддаєте перевагу самотності, тому у Вас, напевно, мало друзів. Нова робота і необхідність нових контактів якщо й не ввергає Вас у паніку, то надовго виводить з рівноваги. Ви знаєте цю особливість Вашого характеру і буваєте незадоволені собою. Але не обмежуйтеся тільки невдоволенням. У Вашій владі переломити ці особливості Вашого характеру. Хіба не буває, що за якогось сильного захоплення Ви набуваєте раптом повної комунікабельності? Варто тільки здригнутися.

### **19-24 бали**

Ви певною мірою товариські й у незнайомій обстановці почуваетесь цілком упевнено. Нові проблеми Вас не лякають. Та все ж із новими людьми Ви сходитеся з оглядкою, у суперечки й дискусії вступаєте неохоче.

### **18-14 балів**

У Вас нормальна комунікабельність. Ви допитливі, охоче слухаєте цікавого співрозмовника, доволі терпимі у спілкуванні з іншими, відстоюєте свою точку зору без запальності. Без неприємних переживань йдете на зустріч із новими людьми. Водночас не любите галасливих компаній, екстравагантні витівки та багатослів'я викликають у Вас роздратування.

### **9-13 балів**

Ви дуже товариські, часом навіть надміру. Ви цікаві, балакучі, любите висловлюватися з різних питань, що, буває, викликає роздратування оточуючих, охоче знайомитеся з новими людьми. Любите бути в центрі уваги, нікому не відмовляєте в проханнях, хоча не завжди можете їх виконати. Буває, розлютитеся, але швидко відходите. Чого Вам бракує, то це посидючості, терпіння й відваги при зіткненні із серйозними проблемами. За бажання, однак, Ви можете змусити себе не відступати.

### **4-8 балів**

Ви, мабуть, « свій хлопець ». Товариськість б'є з Вас ключем. Ви завжди в курсі всіх справ. Любите брати участь у дискусіях, хоча серйозні теми можуть викликати у Вас мігрень або навіть хандру. Охоче берете слово з будь-якого питання, навіть якщо маєте про нього поверхневе уявлення. Беретеся за будь-яку справу, хоча не завжди можете успішно довести справу до кінця. З цієї самої причини керівники і колеги ставляться до Вас із деяким побоюванням і сумнівами. Задумайтеся над цим фактом.

### **0-3 бали**

Ваша комунікабельність має хворобливий характер. Ви балакучі, багатослівні, втручаєтеся у справи, які не мають до Вас жодного стосунку. Беретеся судити про проблеми, в яких абсолютно некомпетентні.

Вільно чи мимоволі Ви буваєте причиною різних конфліктів у Вашому оточенні. Ви запальні, образливі, нерідко буваєте необ'єктивні. Серйозна робота не для Вас. І на роботі, і вдома людям всюди важко з Вами. Вам би попрацювати над собою і своїм характером. Насамперед, виховайте в собі терпимість і стриманість, шанобливе ставлення до людей, врешті-решт, подумайте і про своє здоров'я – такий стиль життя не минає безслідно.

**Завдання № 1.** Учасники у своїх зошитах пишуть по 2-3 якості, які, на їхню думку, сприяють їм у спілкуванні та 2-3 якості, які заважають їм спілкуватися. Робота індивідуальна, інформацією вони не обмінюються.

**Завдання № 2.** Тест «Чи важко Вас вивести з рівноваги?». Одна з найцінніших якостей - уміння зберігати душевну рівновагу. Людина може з якихось причин бути дратівливою, або просто бути нестриманою, не мати внутрішньої дисципліни. У першому випадку необхідні спеціальні зовнішні впливи – від психотренінгових до лікувальних; у другому - робота над самим собою. Нижче ми пропонуємо Вам низку ситуацій, у вирішенні яких вам треба відповісти на запитання: «Чи дратує Вас?...». У результаті ми з'ясуємо, чи справді ви дратівливі, чи просто не хочете стриматися?

Вкажіть один із можливих варіантів відповіді:

- а) дуже дратує;
- б) не особливо дратує;
- в) у жодному разі не дратує.

Ситуації

1. Зім'ята сторінка газети, яку ви хочете почитати.
2. Жінка в роках, одягнена як молоденька дівчина.
3. Надмірна близькість співрозмовника (припустимо, у трамваї в годину «пік»).
4. Жінка, яка палить на вулиці.
5. Коли якась людина кашляє у ваш бік.
6. Коли хтось гризе нігті.
7. Коли хтось сміється невпопад.
8. Коли хтось намагається вчити вас, що і як потрібно робити.
9. Коли кохана дівчина (юнак) постійно спізнюється.
10. Коли в кінотеатрі людина, яка сидить перед вами, весь час крутиться і коментує сюжет фільму.
11. Коли вам намагаються переказати сюжет цікавого роману, який ви тільки збираєтеся прочитати.
12. Коли вам дарують непотрібні предмети.
13. Гучна розмова в громадському транспорті.
14. Занадто сильний запах парфумів.
15. Людина, яка занадто сильно жестикулює під час розмови.
16. Колега, який надмірно часто вживає іноземні слова.

**Оцінка відповідей**

3 бали - варіант «а»;

1 бал - варіант «б»;

0 балів - варіант «в».

### Інтерпретація результатів

Якщо в сумі ви набрали **30 і більше балів**, то це свідчить про те, що вас не віднесеш до числа терплячих і спокійних людей. Вас дратує все, навіть речі незначні. Ви запальні й легко виходите з себе, чим можуть скористатися ваші конкуренти. До того ж, це надто розхитує вашу нервову систему, внаслідок чого страждають і люди, які вас оточують. Вам слід навчитися стримувати себе.

#### **12-29 балів.**

Вас можна віднести до найпоширенішої групи людей. Вас дратують речі тільки найнеприємніші, але зі звичайних негараздів ви не робите драми. До неприємностей ви вмієте повертатися спиною, досить легко забуваєте про них.

**11 і менше балів.** Ви дуже спокійна людина, реально дивитесь на життя. Принаймні, з повною впевненістю про вас можна сказати: ви не та людина, яку можна легко вивести з рівноваги.

якого можна легко вивести з рівноваги.

#### **3 ЕТАП. «Усвідомлення іншого як партнера по спілкуванню»**

Отримання інформації про адресата впливу (партнера) здійснюється різними способами. Найбільш типовий прямий спосіб. Можна просто запитати його про те, що Вас цікавить (як, наприклад, у вправі «Привітання»), але в цьому разі Ви отримаєте тільки формальну інформацію (ім'я, роботу, конкретні скарги тощо). Причому це буде інформація, яку хоче Вам повідомити співрозмовник. Однак для роботи з клієнтом набагато важливіше знати його приховані наміри та бажання. Для цього необхідно використовувати непрямі (непрямі) методи отримання інформації. Для використання подібних методів треба знати об'єктивні закони функціонування психіки, наприклад, особливості сприйняття.

#### **Завдання № 1.** Виявлення домінуючої системи сприйняття.

Уважно прочитайте запропонований Вам список слів і словосполучень і відзначте ті, які найбільшою мірою типові для Вас.

1. Уявіть собі...
2. цікаво...
3. хотілося б почути...
4. У мене мороз по шкірі...
5. Зверніть увагу, це виглядає так...
6. Послухайте...
7. Облився холодним потом...
8. Подивіться...
9. Отже...
- 10.Знаю...
- 11.Важко зрозуміти...
- 12.У всі очі...
- 13.Крім того...
- 14.Вислухайте мене...
- 15.Брати на озброєння...
- 16.Це звучить так...

КЛЮЧ: Візуал – 1, 5, 8, 12.

Аудіал –3, 6, 14, 16.

Кінестик – 4, 7, 11, 15.

Дигітал – 2, 9, 10, 13.

За особливостями сприйняття всіх людей можна розділити на чотири типи.

**1. Візуали.** Це люди, у яких домінує зорова система сприйняття. Вони характеризуються тим, що розмовляючи, жестикулюють, ніби зображуючи те, про що говорять. У розмові вони часто вживають вирази:

«Уявіть собі..., Подивіться..., Зверніть увагу, це виглядає так...» при цьому вони часто заглядають в очі співрозмовнику.

**2. Аудіали.** У цих людей домінує слухова система сприйняття.

Вони люблять вживати вирази: «Це звучить так..., Послухайте...». Під час слухання співрозмовника аудіал часто звертає погляд вліво, в очі дивиться рідко і прагне сісти до партнера дещо боком.

**3. Кінестики.** Люди, у яких переважає кінестетична (рухова) система. Вони часто вживають слова, що характеризують відчуття м'язів і шкіри: «мороз по шкірі, важка голова, облився холодним потом, руки закам'яніли...». Щось згадуючи, кінестик дивиться прямо перед собою або вниз.

**4. Дигітали.** (від англ. слова digital - число). Це свого роду «абстракціоністи» сприйняття. Вони віддають перевагу з усіх образів символів, тому проявляються словами, пов'язаними з інформацією. Їхні улюблені слівця: «цікаво, розумію, отже, знаю...». Він часто в бесіді дивиться прямо, але «крізь» співрозмовника, тому що веде внутрішній діалог.

У кожному з нас представлені в певному співвідношенні різні типи, але один найчастіше домінує. Тому найпривабливіша для людини та інформація, яка йде «її» мовою. Якщо Ви хочете встановити добрий контакт із людиною, використовуйте ті самі слова, що й вона.

Якщо хочете зберегти дистанцію, то вживайте слова із системи уявлень, відмінної від системи співрозмовника. **Якщо Ви безуспішно намагаєтесь встановити контакт, перевірте, чи «мовою» співрозмовника Ви говорите.**

**Завдання № 2.** *Зараз ми змодельємо ситуацію спілкування. Розділіться на пари та визначте, хто буде промовцем, а хто слухачем. Розподілили ролі?*

*Інструкція для промовця: «Приблизно п'ять хвилин поговоріть із вашим партнером на наступну тему: переваги контрактної служби порівняно з вільним наймом. Викладіть ваші погляди так точно і впевнено, як тільки можете»*

*Інструкція для слухача: «Не показуйте цю інструкцію партнеру. У вашого партнера завдання – поділитися з вами його поглядами на задану тему. З метою цієї вправи, беручи участь у бесіді, постарайтеся використовувати негативні невербальні прояви.*

*Наприклад, ви можете зрідка дивитися на свого партнера, але частіше нехай ваш погляд блукає по кімнаті. Якщо ваш партнер сидить*

*перед вами прямо, займіть вальяжну позу. Якщо його руки або ноги схрещені, уникайте схрещувати свої. Ви можете займатися елементами вашого одягу (поправляти комір або ремінь, гудзик, видаляти з одягу невидимі порошинки, досліджувати свої нігті тощо). Прагніть до того, щоб навмисність*

*Вашої поведінки не надто кидалася в очі, продовжуйте підтримувати*

*Вашу бесіду з партнером у такому дусі 5 - 7 хвилин.*

*Потім різко змініть свою поведінку. Спробуйте всім виглядом продемонструвати свою зацікавленість у розмові. Зобразіть абсолютну увагу та привітність.*

Люди, налаштовані на «одну хвилю» у спілкуванні, відчують задоволення від цього процесу. Вони нерідко копіюють жести одне одного, несвідомо показуючи партнеру свою згоду, спільність поглядів. Зараз ми спробуємо промодельовувати ситуацію дискомфортного спілкування, а ви спробуйте визначити: у чому причина вашого дискомфорту.

### **Заборонені прийоми під час ділової бесіди**

У жодному разі не слід:

- перебивати партнера;
- негативно оцінювати його особистість;
- підкреслювати різницю між собою і партнером;
- різко прискорювати темп бесіди;
- уникали просторової близькості та не дивитися на партнера;
- намагатися обговорювати питання раціонально, не звертаючи уваги на те,
- що партнер збуджений;
- не розуміти або не бажати зрозуміти його психологічний стан.

### **Пам'ятка «Види аргументів»**

Аргументи розрізняються за ступенем впливу на розум і почуття: сильні, слабкі, неспроможні.

**Сильні.** Не викликають критики, їх неможливо спростувати, зруйнувати, не взяти до уваги. Їхні види:

- точно встановлені та взаємопов'язані факти і судження, які з них випливають.
- Закони, статuti, керівні документи.
- Висновки експертів.
- Цитати з публічних заяв, книг, визнаних у цій сфері авторитетів.
- Показання свідків та очевидців подій.
- Статистична інформація.

**Слабкі.** Вони викликають сумніви ваших опонентів, клієнтів, співробітників. Їхні види:

- умовиводи, засновані на двох і більше окремих фактах, зв'язок між якими неясний без третього.
- Посилання на авторитети, невідомі або маловідомі вашим слухачам.

- Доводи особистого характеру, що впливають з обставин, продиктованих бажанням.

- Доводи, зроблені на основі здогадок і відчуттів.

**Неспроможні аргументи.** Вони розвінчують, дискредитують доводи. Їхні види:

- судження на основі підтасованих фактів.

- Посилання на основі підтасованих фактів.

- Домисли, здогадки, припущення, вигадки.

- Доводи, розраховані на забобони, невігластво.

- Видавані авансом обіцянки і обіцянки.

- Неправдиві заяви і свідчення.

**Завдання № 3.** Учасники об'єднуються в мікрогрупи по 5 осіб і складають «Портрет ідеального партнера по спілкуванню» (8-10 якостей). Робота ведеться протягом 10-5 хвилин. Потім кожна група зачитує свій список якостей «ідеального партнера». Вибирають якості, що входять до більшої частини списків, і з них складається еталон.

**Завдання № 4.** Гра «Оригінальне знайомство». Розвиток оперативної пам'яті. Усі учасники встають у коло. Кожен придумує собі іноземне ім'я або будь-який псевдонім і жест, що супроводжує це ім'я. Потім перший учасник називає своє «ім'я» і демонструє жест. Другий – повторює ім'я і жест першого і потім представляється сам. Третій – повторює ім'я і жест першого, потім другого, потім представляється сам і ін. Якщо хтось помилиться, то він починає з попереднього гравця і все йде по колу. Через 3-4 кола – обирають переможця: хто запам'ятав найбільше імен і жестів в одному ланцюжку.

#### **4 ЕТАП. «Моделювання процесу комунікації»**

У спілкуванні завжди беруть участь двоє і більше людей. Одні спілкуються легко і вільно, відчуваючи від цього радість і задоволення. Для інших спілкування становить чималі труднощі, воно стомлююче і викликає в особистості тривожні почуття.

Психологами встановлено, що оптимальне для здоров'я тло встановлюється тоді, коли 60% одержуваної людиною інформації є нейтральною, 35% – такою, що викликає позитивні емоції, і 5% – негативні.

Саме таке співвідношення у сприйнятій інформації спостерігається у невиправних оптимістів, веселунів і життєлюбів. Усі довгожителі з їхніх числа. Решта відчувають гостру і невгамовану потребу в позитивних емоціях. Таким чином, якщо Ви стали для свого партнера (клієнта) носієм позитивних емоцій, то ви вже є для нього значущою, необхідною фігурою.

У спілкуванні часто використовується маніпуляція. Маніпуляція – приховане управління людиною, незалежне від її волі, що приносить ініціатору маніпулятивного спілкування вигоду. Якщо маніпулювання переслідує непорядні та егоїстичні цілі, то ми маємо справу з негативною маніпуляцією.

Маніпулювання може переслідувати і цілком благородні цілі. Таке маніпулювання ми називаємо прихованим управлінням. (наприклад, батько



замість наказу приховано керує діями дитини).

**Завдання № 1.** Гра «Правда – брехня».

Подумайте кілька хвилин і сформулюйте опис двох ситуацій зі свого життя. Одна – чиста правда, інша – абсолютна брехня. Розділіться на пари і розкажіть своєму партнерові обидві ситуації. Тепер нехай він визначить, що було правдою, а що брехнею. Поміняйтеся ролями і повторіть вправу.

Що більше ви будете впевнені, то легше вам «збити» свого партнера.

**Завдання № 2.** Тест «Чи вмієте Ви впливати на партнера?»

Процес спілкування полягає в обміні інформацією з питання, що цікавить обох партнерів питання, що цікавить. Завдання спілкування: подолати можливі розбіжності і знайти компромісне розв'язання проблеми, що влаштовує обидві сторони. Кожен учасник спілкування прагне так вплинути на інших, щоб отримати максимум вигод для своєї точки зору. Наступне завдання дає змогу з'ясувати Вашу можливість впливу.

*Дайте відповідь «так» або «ні» на такі запитання.*

1. Чи здатні ви уявити себе в ролі актора або політичного діяча?
2. Чи дратують вас люди, які одягаються і поведуться екстравагантні?
3. Чи здатні ви розмовляти з іншою людиною на тему своїх інтимних переживань?
4. Як швидко ви реагуєте, коли помічаєте найменші ознаки неповажного ставлення до вас?
5. Чи псується у вас настрій, коли хтось досягає успіху в тій галузі, яку ви вважаєте для себе найважливішою?
6. Чи любите ви робити щось дуже важке, щоб продемонструвати оточуючим свої неабиякі можливості?
7. Чи могли б ви пожертвувати всім, щоб домогтися дійсно видатного результату?
8. Чи прагнете ви до того, щоб коло ваших друзів було незмінним?
9. Чи любите ви вести розмірений спосіб життя із суворим розпорядком усіх справ і навіть розваг?
10. Чи любите ви змінювати обстановку у себе вдома або переставляти меблі?
11. Чи любите ви пробувати нові способи вирішення старих завдань?
12. Чи любите ви дратувати занадто самовпевнених і зарозумілих людей?
13. Чи любите ви доводити, що ваш начальник (або хтось вельми авторитетний) у чомусь не правий?

Оцінювання відповідей. Підрахуйте набрану вами кількість балів, скориставшись для цього поданою далі таблицею

Відповідь	Номера питань												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
так	5	0	5	5	5	5	5	0	0	5	5	5	5
ні	0	5	0	0	0	0	0	5	5	0	0	0	0

### Інтерпретація результатів

**35-65 балів.** Ви людина, яка володіє чудовими передумовами, щоб ефективно впливати на інших, змінювати їхні моделі поведінки, навчати, керувати. Ви переконані, що людина не повинна замикатися в собі, уникати людей, думати тільки про себе. Ви вважаєте, що вона має робити щось для інших, керувати ними, вказувати на допущені помилки, навчати їх, щоб вони краще почувалися в навколишній дійсності. Ви наділені даром переконувати людей у своїй правоті. Однак вам слід бути дуже обережними, щоб ваша позиція не стала надмірно агресивною. У цьому випадку ви легко можете перетворитися на фанатика або тирана.

**35 балів і менше.** Хоча ви часто буваєте праві, переконати в цьому оточуючих вам вдається далеко не завжди. Ви вважаєте, що ваше життя і життя оточуючих мають бути підпорядковані суворій дисципліні, здоровому глузду і гарним манерам, а хід його має бути цілком передбачуваним. Ви не любите нічого робити «через силу». При цьому ви часто буваєте занадто стримані, не досягаючи через це бажаної мети, а часто опиняючись і неправильно зрозумілим.

**Завдання № 3.** Ділова гра «Вертушка спілкування». Ця гра спрямована на розвиток активних діалогів. В якості теми діалогу прийнято вибір часу для проведення наради.

Усі учасники діляться на мінігрупи по 4 людини. Один із них «начальник». Їм потрібно домовитися про інтервал часу у дві години на завтра для проведення наради. Результат домовленості фіксується на спеціальному бланку і завіряється підписами всіх чотирьох договірних сторін. Який би інтервал часу вони не обрали, хтось отримує 4 бали, хтось 3 бали, а хтось і 1.

Завдання – отримати максимальну кількість балів. Здавалося б «начальник» просто може призначити час наради, що дозволяє йому отримати 4 бали.

Але!

- Якщо хтось із «підлеглих» відмовляється поставити свій підпис на бланку, вважаючи, що він обділений – він отримує 0 очок (покарання за відмову прийти на нараду). Але і з начальника знімаються 2 бали (покарання за конфлікт у колективі).

Якщо знайшовся ще один упертюх (він теж отримує за цей етап 0 балів), з «начальника» знімається 1 бал.

- Відмова трьох підлеглих призводить до того, що всі учасники отримують по 0 балів за цей етап.

Далі відбувається пересадка. Знову діалог, рішення, підписи. Кожен одного разу зіграє роль «начальника» і тричі роль «підлеглого». За всю гру можна отримати від 0 до 12 балів.

Звичайний розкид 4 - 10 балів.

Технологія гри.

Кожен гравець отримує маршрутний лист, з якого зрозуміло, яку роль на якому етапі йому грати і в якій команді. Там же зазначено, скільки балів він отримає за той чи інший інтервал.

На обговорення дається 5 хвилин. Потім керівник ставить підпис у протоколі проти обраного інтервалу і передає його іншим учасникам групи по черзі.

У кожного з них є вибір:

1) поставити підпис у тій самій графі й тим самим погодитися з часом наради. Тоді він отримує ті бали, які стоять у його картці проти даного інтервалу.

2) не підписати картку або поставити підпис у якійсь іншій графі (не має значення) і отримати за цей етап 0 балів, але водночас і покарати керівника на 2 або 1 бал.

Після проходження етапу всі гравці підходять до ведучого і він записує, хто скільки очок отримав.

Потім відбувається пересадка за маршрутним листом. Усе повторюється.

По закінченню останнього етапу підраховується кількість очок, набраних кожним учасником, і обирається переможець.

**Завдання № 4.** Тест «Моя тактика ведення переговорів».

Виберіть відповіді «а» або «б».

1.

а. Зазвичай я наполегливо домагаюся свого.

б. Частіше я намагаюся знайти точки дотику.

2.

а. Я намагаюся уникнути неприємностей.

б. Коли я доводжу свою правоту, на дискомфорт партнерів не звертаю уваги.

3.

а. Мені неприємно відмовлятися від своєї точки зору.

б. Я завжди намагаюся увійти в становище іншої людини.

4. а. Не варто хвилюватися через розбіжності з іншими людьми.

б. Розбіжності завжди хвилюють мене.

5.

а. Я намагаюся заспокоїти партнера і зберегти з ним нормальні стосунки.

б. Завжди слід доводити свою точку зору.

6. а. Завжди слід шукати спільні точки зору.

б. Слід прагнути до здійснення своїх задумів.

7.

а. Я повідомляю партнеру свою точку зору і прошу його висловити свою думку.

б. Краще продемонструвати перевагу своєї логіки міркування.

8.

а. Я зазвичай намагаюся переконати інших людей.

б. Частіше я намагаюся зрозуміти точки зору інших людей.

9.

а. Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.

б. Розмовляючи, я стежу за розвитком думки співрозмовника.

10.

а. Я відстоюю свою позицію до кінця.

б. Я схильний змінити позицію, якщо мене переконають

### **Оцінювання відповідей**

Визначте збіги:

П (протиборство): 1а, 2б, 3а, 4а, 5б, 6б, 7б, 8а, 9а, 10а

С (співпраця): 1б, 2а, 3б, 4б, 5а, 6а, 7а, 8б, 9б, 10б.

Оцініть, що переважає у вашій власній поведінці (С чи П), а також визначте, на що ви більше орієнтовані: на прагнення будь-що-будь добитися перемоги, довести своє (тактика протиборства, конкуренції, конфронтації) чи на прагнення до спільного розв'язання проблеми (це орієнтація на справу на співпрацю, кооперацію). Природно, друга тактика краща.

Багато командирів вважають, що головною причиною невиконання їхніх розпоряджень, наказів і команд є відсутність взаєморозуміння з підлеглими. Для розуміння висловлювань, розпоряджень і команд необхідне дотримання таких умов:

- єдність професійної мови;
- врахування рівня інтелекту і компетентності підлеглого;
- повнота викладу інформації;
- логічність і стислість викладу інформації;
- увага і зацікавленість слухача.

Дуже важливо при здійсненні спілкування користуватися різними формами.

**Упевненість у собі** Знаєте, що одразу виділяє наших підприємців, які беруть участь у роботі із зарубіжними партнерами? Насамперед невміння триматися з гідністю, недостатня впевненість у собі.

Упевненість у собі, так само як і невпевненість, - досить стійка якість особистості, сформована, як правило, в дитинстві, несприятливими факторами зовнішнього і внутрішнього життя людини.

Упевнена в собі людина володіє такими якостями, які проявляються в діяльності, у манері поведінки та мовленні:

- цілеспрямованість, напористість, готовність ризикувати;
- усвідомлення себе господарем власної долі,
- відповідальність за все, що відбувається з ним;
- самостійність у прийнятті рішень;
- активне й неупереджене сприйняття дійсності, добра орієнтація в ній;

- прийняття себе та інших такими, якими вони є;

- відкритість і доброзичливість у вираженні своїх почуттів і думок;

- емоційна врівноваженість, делікатність у стосунках із людьми в поєднанні з твердістю у справі,

- гнучкість поведінки з урахуванням обставин, що змінилися, індивідуальний підхід до людей;
- стимулювання інших людей шляхом підбадьорювання, підтримування, щирого захоплення їхніми успіхами (не ображає, не принижує інших людей);
- оперативна і результативна організація колективних обговорень проблем;
- стимулювання та підтримання сприятливого психологічного клімату колективу.

Упевненість у собі можна і потрібно тренувати. Для цього використовується така вправа.

#### **Завдання № 4** Гра «Я поведжуся впевнено, якщо...»

1. Нехай кожен з учасників напише протягом 5 - 10 хвилин перелік ситуацій, у яких він поводить себе невпевнено.
2. Роздати учасникам список «Позицій впевненості», і запропонувати на його підставі скласти свій власний з пунктів із цього списку.
3. Порівняти кількість позицій невпевненості та впевненості й подивитися, чого більше.
4. Взяти перший список «невпевненості» і сформулювати протилежні твердження.
5. Доповнити свій список «Позицій впевненості» цими пунктами.
6. Використовувати отриманий список як керівництво до дії у своєму житті.

#### **Список Позицій впевненості.**

Я поведжуся впевнено, якщо...

- Я почуваюся найкомпетентнішим у цьому питанні
- Я почуваюся добре
- Я думаю, що інша людина може це прийняти
- У справу залучені принципи
- Це можу зробити тільки я
- За неприємність відповідає хтось інший
- Я маю рацію
- Це те, що мені слід випробувати
- У стосунках з людьми, рівними мені
- Мене не перестануть за це любити
- Час доведе, що я правий
- Ніхто не розсердиться на мене за це
- Я не зачеплю нічиїх почуттів
- Я впевнений у своїх почуттях
- Я не заляканий іншою людиною
- Я впевнений у результаті
- Я можу підібрати правильні слова
- Я можу контролювати свій гнів
- Я володію всією повнотою інформації

- Я впевнений, що мій голос не тремтить
- Я вірю, що я виграю

### **Ділова гра «ХАРАКТЕРИСТИКА».**

На основі виділених достоїнств і недоліків себе як партнера по спілкування, напишіть собі «характеристику-рекомендацію» для прийому на роботу.

Кожен лист оцінюють чотири експерти, які виступають у ролі наймача.

Оцінки: 4 – обов'язково візьмете на роботу.

3 - візьмете з випробувальним терміном.

2 - витратите ще багато часу на пошук додаткових кандидатів і постарайтеся знайти серед них найкращого, але поки що цьому не відмовите.

1 - категорично не візьмете на роботу.

Підсумовуються оцінки всіх експертів, визначається переможець.

### **Додаток для ведучого тренінгу**

Методи активізації роботи учасників групи в процесі ігрових завдань.

1. «Метод естафети». По колу кожен учасник групи висловлює свою думку з пропонованого питання. На висловлювання дається 10-15 с.

2. «Метод ретроспективи». Кожен учасник по черзі описує якийсь випадок зі своєї професійної практики. Це може бути спілкування з важким клієнтом, з яким вдалося успішно вирішити питання, невдачу, успіх, конфлікт тощо.

3. Запропонувати групі обговорити складнощі, з якими стикається кожен. Хтось із членів групи має організувати обговорення. Для цього запропонувати обрати з групи ведучого. Якщо немає охочих розпочати обговорення, то ведучий може запропонувати виступити конкретному учаснику, якщо він не може домогтися згоди, то має виступати сам.

4. Запропонувати учасникам на листочках описати свій вираз обличчя, який, на його думку, бачать клієнти.

5. Запропонувати учасникам розділитися на пари й обмінятися протягом 5 хвилин думкою один про одного за формулою «Я думаю, що ти думаєш про мене те». Обмінятися один з одним, чи є якісь розбіжності в цих оцінках.

6. «Ідеальний професіонал». Запропонувати учасникам групи створити образ «ідеального працівника» за такими пунктами.

- Стать, вік, освіта.

- Зовнішність: манери, одяг, звички.

- Взаємини з клієнтами, колегами, начальством.

- Ставлення до роботи. Співвідношення роботи й особистого життя, сім'ї.

Що важливіше, в яких пропорціях перебуває.

- Схильність до ризику в поведінці, комунікабельність, конфліктність, терпимість, твердість, упертість, поступливість, поступливість. Кожну

якість спочатку оцінити в межах 1-10 балів. Потім прийняти загальну систему якостей за 100% і визначити питому вагу кожної якості.

- Запропонувати учасникам оцінити себе за складеним списком. Проранжувати його. Тепер скласти ранг цих якостей за представленістю у себе особисто. Обчислити різницю рангів. Підсумувати абсолютну величину.

Що вища сума, то більше віддалений від еталона.

Після закінчення тренінгу проводиться бесіда з учасниками про його ефективність. Отже, ми познайомилися з деякими аспектами організації ефективної взаємодії, дізналися про свій потенціал у здійсненні комунікацій і впливу на партнера та потренували відповідні навички. У багатьох виникає питання, як удосконалювати своє особисте спілкування? Вправи і тільки вправи