МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВІННИЦЬКИЙ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
УНІВЕРСИТЕТУ «УКРАЇНА»

Кафедра соціальних технологій
Галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»
Спеціальність 053 «Психологія»

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня «бакалавр»

«ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ ЗДІБНОСТЕЙ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ»

Виконав(ла): здобувач 4-го курсу, групи ЗПЛ-20-4vn
заочної форми навчання
_____ Степанова Заріна Володимирівна
(підпис)
Керівник _____ Найчук В.В., канд.психол.наук., доц
(підпис)

Допущено до захисту рішенням кафедри соціальних технологій
Протокол № __ від «__»_____ 20___ р.
Завідувач кафедри _____ Костенко Н.І.
(підпис)

Вінниця 2024

АНОТАЦІЯ

Степанова З.В. *Особливості розвитку комунікативних здібностей фахівців сфери обслуговування*

В дипломній роботі розкриті основні підходи до визначення комунікативної культури, розкрито роль комунікативних здібностей та її складові, проаналізовано особливості прояву комунікативних здібностей у фахівців сфери обслуговування. Комунікативна культура стає все більш важливою для сучасної професійної культури працівників сфери обслуговування. Основною структурною складовою професіоналізму фахівця в певній галузі є комунікативна культура. Це сприяє ефективності діяльності та є показником професійної компетентності та способу самовдосконалення.

Другий розділ роботи присвячений емпіричному дослідженню комунікативних здібностей, доведено наявність їх зв'язку з емоційним, соціальним інтелектом, саморегуляцією, темпоральними характеристиками та емпатійними здібностями.

Ключові слова: *комунікація, комунікативна культура, комунікативні здібності, фахівці, сфера обслуговування, саморегуляція, емпатія, соціальний темперамент, соціальний інтелект, емоційний інтелект*

ABSTRACT

Stepanova Z. Peculiarities of development of communicative abilities of service sector specialists

The thesis reveals the main approaches to the definition of communicative culture, reveals the role of communicative abilities and its components, analyzes the peculiarities of the manifestation of communicative abilities in service professionals. Communication culture is becoming increasingly important for the modern professional culture of service workers. The main structural component of the professionalism of a specialist in a particular field is communication culture. It contributes to the efficiency of activities and is an indicator of professional competence and a way of self-improvement.

The second section of the paper is devoted to an empirical study of communication abilities, proving their connection with emotional, social intelligence, self-regulation, temporal characteristics and empathic abilities.

Keywords: *communication, communication culture, communication abilities, specialists, service sector, self-regulation, empathy, social temperament, social intelligence, emotional intelligence*

ЗМІСТ

ВСТУП 4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ЗДІБНОСТЕЙ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ 7
1.1. Проблема комунікативної культури в психологічних дослідженнях 7
1.2. Аналіз проблеми комунікативних здібностей в структурі комунікативної культури особистості 10
1.3. Психологічні особливості прояву комунікативних здібностей у персоналу сфери обслуговування 16
Висновки до розділу 1 21
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПАТЕРНІВ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ фахівців СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ 24
2.1. Організація та методи емпіричного дослідження 24
2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження 24
2.3. Система взаємозв’язків критеріїв комунікативних здібностей фахівців сфери обслуговування 40
Висновки до розділу 2 43
ВИСНОВКИ 46
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ 50

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сьогодні в Україні велика увага приділяється підвищенню професійних якостей працівників сфери обслуговування, включаючи розвиток комунікативної культури, яка є життєво важливою для того, щоб люди могли досягти успіху та самовдосконалення. Комунікативна культура стає все більш важливою для сучасної професійної культури працівників сфери обслуговування. Основною структурною складовою професіоналізму фахівця в певній галузі є комунікативна культура. Це сприяє ефективності діяльності та є показником професійної компетентності та способу самовдосконалення.

Проблема вивчення комунікативній культурі розглянуті у дослідженнях Г. Артемьєвої, О. Бароненко, А. Білоножко, А. Позднякової, Л. Пономаренко та ін.

Проблема формування комунікативної підготовки майбутніх фахівців у вищих навчальних закладах розкривається в роботах багатьох дослідників (Г. Балл, В. Моляко, О. Дубасенюк та інші).

Більшість дослідників визначають комунікативну культуру як діючу культурну систему спілкування, яка має такі характеристики, як упорядкованість, системність, вербалізованість, нормативність, моральність тощо. Іншими словами, комунікативну культуру можна визначити як складну систему закріплених у психіці людини якостей, які мають моральний сенс і здатність взаємодіяти ефективно, що дозволяє досягати особистісно та соціально значущих цілей.

Комунікація є основною потребою людини, оскільки це унікальний спосіб знайти розуміння, взаємодіяти та зближуватися з іншими людьми. Удосконалення комунікативної культури медичного персоналу є особливо важливим, оскільки взаємодія між лікарем і пацієнтом є найважливішим фактором, від якого залежить успіх лікування.

Спираючись на особливу актуальність дослідження, нами було визначено **об'єкт дослідження –** комунікативна сфера особистості. **Предметом дослідження** виступають особливості комунікативних здібностей працівників сфери обслуговування.

Мета дослідження полягає у визначенні особливостей і змісту комунікативних здібностей персоналу сфери обслуговування.

Відповідно меті, нами були сформульовані наступні **завдання**:

1. Теоретично проаналізувати проблему комунікативних здібностей в структурі комунікативної культури фахівців
2. Емпірично дослідити особливості основних показників комунікативних здібностей, соціального та емоційного інтелекту фахівця.
3. Визначити особливості зав'язків між показниками комунікативних здібностей, емпатії, саморегуляції, емоційного та соціального інтелекту.

Нами було обрано групу методів, які повністю відповідають меті і завданням дослідження:

– теоретичні (аналіз, синтез, узагальнення тощо);

– емпіричні (методика діагностики комунікативних та лідерських здібностей В. Синявського, В. Федорошина; методика «Спрямованість особистості у спілкуванні» С. Братченка; методика «Опитувальник формально-динамічних якостей темпераменту» В. Русалова; методика «Стильова саморегуляція поведінки людини» В. Моросанової, Є. Коноз; методика «Діагностика соціального інтелекту» (Дж. Гілфорд). спрямований на дослідження соціального інтелекту; методика діагностики емоційного інтелекту Н. Холла; методика діагностики рівня емпатійних здібностей В. Бойка);

– методи математико-статистичної обробки.

Експериментальна база та вибірка дослідження. Дослідження було реалізоване із залученням працівників сфери обслуговування (продавці-консультанти, адміністратори, кур'єри, клінери) у кількості 51 особа.

Наукова новизна дослідження полягає у тому, що :

– *розширено* уявлення щодо особливостей розвитку комунікативних здібностей особистості

– *уточнено* особливості комунікативної компетентності працівників сфери обслуговування.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаної літератури. Обсяг основного тексту роботи складає 50 сторінок.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ЗДІБНОСТЕЙ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

1.1. Проблема комунікативної культури в психологічних дослідженнях

Багато факторів впливають на ефективність професійної діяльності, серед яких особливе місце належить професійній компетентності. Дослідники стверджують, що професійну компетентність слід розуміти як інтегральну характеристику, яка визначає здатність вирішувати професійні проблеми та типові професійні задачі, використовуючи знання, професійний досвід, цінності та здібності. Ці задачі виникають у реальних професійних ситуаціях.

І. Данченко, С. Макаренко, В. Назаренко, А. Хом'як, О. Касаткіна, Т. Бутенко, І. Козубовська, О. Краєвська, Н. Завіниченко, М. Тимофієва, В. Черевко та ін. вивчали комунікативну компетентність фахівців різних спеціальностей. Крім того, С. Олександрова, Д. Годлевська, О. Загородна, З. Підручна, Л. Пляка та ін. вивчали проблему професійної

Дослідники стверджують, що професійна компетентність не обмежена особистими якостями, сумою або навичками. Професійна компетентність — це більше, ніж просто таланти, вона означає вміння здійснювати нові явища та діяльності в житті (Рудніцька, К., 2016).

Інші дослідники визначають професійну компетентність як систему, яка складається з кількох характеристик: когнітивна, яка показує, що людина знає все, що вона повинна знати, регулятивна, яка дозволяє використовувати ці знання для вирішення професійних завдань; рефлексивно-статусна, яка надає право діяти певним чином за рахунок визнання авторитетності; нормативна, яка показує сферу, коло повноважень і знання, які люди

М Бойко, проаналізувавши психологічні дослідження, запропонував такі знання та вміння, які необхідні фахівцям для ефективного спілкування:

знання норм і правил спілкування; високий рівень мовленнєвого розвитку, який дозволяє вільно передавати і сприймати інформацію під час спілкування; розуміння невербальної мови спілкування; уміння вступати в контакт з людьми з урахуванням їх статі, віку, соціокультурного статусу та статусу; вміння (Бойко М.М., 2019).

Спілкування є однією з найважливіших соціальних потреб, яка розвивається та поширюється в процесі розвитку особистості, як наголошують багато дослідників. Це пов'язано з тим, що як прояв соціальної активності особистості, міжособистісні відносини дають можливість вибирати різні способи поведінки та діяльності, які відповідають конкретним суспільним відносинам і умовам, за яких вони реалізуються.

В своїй роботі Л. Барановська каже, що спілкування є єдиним способом навчитися спілкуватися. Спостерігати за комунікативною взаємодією також допомагає розвитку комунікативної саморегуляції та системи правил, які регулюють взаємодію. Спостерігаючи за спілкуванням, людина може зрозуміти, які правила сприяють або перешкоджають ефективній комунікації. Це може стати основою для створення особистої системи «правил ефективної комунікації» (Барановська Л. В., Глушаниця Н. В.2016).

Зважаючи на те, що розвиток і дотримання комунікативних правил є життєво важливими, дослідники звертають особливу увагу на комунікативну культуру особистості. Комунікативна культура особистості охоплює те, як людина усвідомлює свої потреби та цінності, техніки вербального та невербального спілкування, перцептивні здібності, здатність сприймати навколишнє середовище без «систематизованих сліпих плям», а також здатність розуміти

Комунікативну культуру багато дослідників визначають як рівень сформованості міжособистісного досвіду, тобто навичок взаємодії з оточуючими, які є необхідним для того, щоб людина могла успішно жити в суспільстві, у якому вона живе (Н. Софій, І. Єрмаков, 2000).

Низка дослідників визначають комунікативну компетентність як надсистему у сфері комунікації. Вона є інтегративною якістю особистості, яка проявляється в спілкуванні у процесі співпраці з іншими людьми. Ці знання, норми та цінності складають основу актуалізованих рис людини. Комунікативно-особистісний потенціал людини, комунікативні властивості (комунікабельність, контактність, комунікативна сумісність, перцептивні здібності, співпраця, мотивація до саморозвитку комунікативної культури, комунікативні знання та вміння, діалогічність, моральність, взаєморозуміння) є елементами, які автор включає в структуру комунікативної культури (Добротвор, О. В., 2013)..

Спираючись на визначення багатьох дослідників, комунікативна культура визначається як рівень сформованості міжособистісного досвіду, який потрібен людині, щоб успішно функціонувати в суспільстві відповідно до її соціального статусу та здібностей.

Комунікативна культура, на їхню думку, є складною характеристикою особистості, яка включає психологічні знання, комунікативні здібності, а також певні характеристики особистості (темперамент, характер, емоційні стани), що виявляються в спілкуванні з іншими (Чарченко, П., 2012).

Комунікативна культура залежить від соціальної мобільності та індивідуальних здібностей людини, формується змінами в суспільстві, і тому вона не може бути постійною характеристикою людини (Sushka, O., 2008)..

Комунікативна культура визначається наявністю комунікативного ідеалу, існуванням певних комунікативних правил і стандартів, цінним ставленням до співрозмовника, знаннями про його індивідуальні особливості, власними комунікативними здібностями та здатністю контролювати комунікативні ситуації (Провоторова, Н. В., 2015).

Комунікативна культура складається з комплексу внутрішніх ресурсів, необхідних для створення ефективного процесу комунікації в різних ситуаціях міжособистісної взаємодії.

Інші дослідники визначають комунікативну культуру особистості як сукупність укоренених знань і навичок, які необхідно враховувати під час спілкування між людьми. Ставлення до людей демонструє ці знання та навички; це включає в себе здатність контролювати свою поведінку, ефективно аргументувати свої позиції та співпрацювати за допомогою вербальних і невербальних засобів спілкування (Ковальчук, Н. П., 2015)..

О. Корніяка (2006), український дослідник, називає комунікативну культуру морально орієнтованим способом спілкування, який спрямований на забезпечення емоційно-інформаційного обміну між людьми, опосередковано їх взаємодію та сприяє міжособистісному сприйняттю. Автор описує це явище як більш-менш довершену готовність особистості та здатність спілкуватися з оточенням.

Комунікативна успішність на думку дослідників – це інтегративна особистісна характеристика, яка поєднує в собі вміння, навички поведінки, ставлення, знання про себе та суспільство, а також мотивацію та ціннісні орієнтації (Толкачова, А. С., 2016).

Отже, комунікативну культуру можна розглядати як систему внутрішніх ресурсів, необхідних для ефективної комунікації, яка складається з психологічних знань, комунікативних навичок і інших особистісних характеристик. Психологічні позиції та повне самовираження партнерів повинні бути доступні в комунікативних культурах. Це можна досягти шляхом інтерактивної, комунікативної та перцептивної взаємодії.

1.2. Аналіз проблеми комунікативних здібностей в структурі комунікативної культури особистості

Задоволення потреби в комунікації призводить до розвитку соціального досвіду, що призводить до включення людини в різноманітні системи взаємовідносин. Формування та розвиток комунікативних здібностей охоплює два напрями: оволодіння мовою та вміння спілкуватися в різних

комунікативних ситуаціях. На думку вченої, вміння використовувати мову для спілкування означає здатність створювати інтерактивну взаємодію та писати розгорнутий текст. У цій системі вона включає такі навички, як почати розмову, привернути увагу співрозмовника, підтримувати розмову, змінювати тему за потреби, демонструвати розуміння та взаєморозуміння, ставити запитання, відповідати, висловлювати побажання, згоду чи незгоду та закінчити розмову (Толкачова, А. С., 2016).

Класичне дослідження Б. Бушелєвої про комунікативні здібності стверджує, що техніка спілкування, яка описує так звану «психологічну грамотність» людини та її використання засобів комунікації, є важливою частиною комунікативних здібностей людини. Комунікативні здібності, за словами автора, є вмінням визначати внутрішній стан людини на основі зовнішніх ознак, таких як поза, вираз обличчя та очей, ходьба та рухи, а також знати та враховувати особливості темпераменту, характеру та конкретних прийомів ефективної взаємодії з людьми. Це твердження є цікавим для нас, оскільки воно стосується соціального інтелекту, який більшість сучасних досліджників відносять до факторів ефективної комунікації (Бушелева Б.В., 1974).

Певні утворення передують поведінковим аспектам спілкування, і саме завдяки їм особистість виконує своєрідну перцептивно-діагностичну функцію, яка передбачає сприйняття та оцінювання партнерів, себе та контексту ситуації. Особистість вибирає певну поведінку в конкретній ситуації спілкування на основі перцептивних знаків (компетентності), оскільки ці знання дозволяють їй адекватно сприймати та розуміти психологічну сутність партнерів зі спілкування (Шпортун, А., 2023)..

Низка дослідників розглядають комунікативні здібності як набуття та використання засобів комунікації в діяльності. На їх думку, комунікативна компетентність — це здатність людини спілкуватися з іншими через систему засобів регуляції комунікативних дій (Добротвор, О. В., 2013).

Комунікативні здібності, на їхню думку, означають: - потенційні можливості розвитку комунікативної сфери особистості, від яких залежить швидкість, якість і рівень сформованості відповідного вміння; - здатність до процесу, тобто здатність спілкуватися з людьми завдяки сформованості комунікативної техніки: знань і навичок, а також вміння вільно діяти в ситуаціях спілкування.

Комунікативні здібності включають:

1) бажання вступати в контакт з оточенням;

2) вміння організовувати спілкування, що включає вміння слухати співрозмовника, вміння емоційно співпереживати та вміння вирішувати конфліктні ситуації;

3) знання правил і стандартів, які слід дотримуватися при спілкуванні з оточенням (Добротвор, О. В., 2013).

Отже, можна стверджувати, що потреба людини у засвоєнні комунікативних знань і прийомів, щоб забезпечити ефективну комунікацію, повинна базуватися на її прагненні до комунікативного контакту.

Комунікативні здібності можна визначити як сукупність психофізіологічних і психологічних характеристик, які допомагають людині швидко та якісно використовувати засоби комунікації для успішної взаємодії з партнерами. Це взаємодія двох елементів: мотиваційного, який спрямовує та організовує розгортання, присвоєння та опрацювання певних способів, умінь і навичок; і інструментального (операційного), який визначає форму та зміст застосовуваних невербальних і мовленнєвих засобів. Іншими словами, здібності це постійно змінювану індивідуальну психологічну характеристику особистості, яка характеризує її здатність до мовленнєвого спілкування під час соціального розвитку (Денисенко, О. І., 2012).

Відповідно до позиції дослідників, комунікативні здібності — це не просто наявність у людини відповідних знань, навичок і навичок; це також включає додаткові змінні, такі як час, воля та зусилля, коли людина використовує комунікативні засоби, а також як вона використовує ці засоби у

спілкуванні. Їхні переконання стверджують, що здібності є основою набуття людиною комунікативних знань, вмінь і навичок, які складають комунікативну компетентність. Комунікативні здібності, як і комунікативні навички, існують і розвиваються під час діяльності спілкування.

Вчені виділяють три основні частини процесу спілкування: комунікативну, інтерактивну та перцептивну. Дослідники вважають, що незважаючи на те, що ці компоненти виявляються в процесі спілкування одночасно, управління конкретним процесом доцільно здійснювати окремо.

На їхню думку, комунікативна складова реалізується через взаємний досвід і використання суб'єктом спілкування за допомогою вербальних і невербальних засобів.

Інтерактивна складова включає взаємодії учасників спілкування з метою об'єднання мети кожної сторони та планування шляхів, за допомогою яких вони досягнуть її. Автори стверджують, що для виконання взаємодій потрібні навички, які доповнюються вродженими та набутими характеристиками людини (соціально психологічна компетентність).

Можливості, такі як емпатія, ідентифікація, рефлексія, стереотипізація та атракція, є компонентами перцептивної складової спілкування, яка охоплює спілкування між людьми (Сарновська С.О., 2000).

На думку С. Сарновської, процес соціальної взаємодії людини зі світом включає в себе дві функції: комунікативну (як здатність обмінюватися інформацією) і інтерактивну (як здатність впливати на інших і спілкуватися один з одним). Автор стверджує, що «комунікативна культура» — це особлива форма суспільної культури, яка пов'язана з нею генетично, змістовно та ієрархічно (Сарновська С.О., 2000, с. 14).

Загальна спрямованість особистості, індивідуально-типологічні характеристики, а також особистісні характеристики та психічні стани (тривожність, фрустрація, агресивність, ригідність) впливають на рівень комунікативних здібностей, які включають комунікативні навички та техніки спілкування.

Ми вивчали явище саморегуляції під час дослідження проблеми комунікативних здібностей. Це питання було розглянуто більшістю дослідників з точки зору явища інтеріоризації соціального контролю ззовні. Наприклад, Л. Виготський (1977) стверджував у своїх чисельних роботах, що кожен є «Я-контролером» і «Я-виконавцем» одночасно. Він стверджував, що розвиток самоконтролю та саморегуляції відбувається під час перетворення зовнішнього контролю.

О. Леонтєв (1983) стверджує, що існує трирівнева структура, яка описує будь-яку діяльність людини, включаючи комунікацію. Мотиваційно-спонукальний (взаємодія потреб, мотивів і мети мовленнєвої дії як майбутнього результату) орієнтовно-дослідницький (дослідження умов діяльності, виділення предмету, залучення засобів і знарядь діяльності) і виконавчий рівні, згідно з вченими.

Дослідники стверджують, що вивчення комунікативної сфери неможливо без врахування процесу аналізу саморегуляції.

О. Конопкін (1980) зазначає, що саморегуляція тісно пов’язана з різними проявами самоактивності та входить до складу складних систем і процесів. Саморегуляція, за словами автора, означає свідоме регулювання людиною своїх дій, включаючи комунікацію.

Метапроцеси, які забезпечують самоорганізацію психічної активності людини як суб’єкта дій, складають зміст саморегуляції.

Комунікативна діяльність, за словами дослідників, відображає характеристики нервової системи, а також те, як сигнальні системи взаємодіють між собою, потреби, мотиви, саморегуляцію та інші індивідуально-психологічні характеристики, які виражаються в спілкуванні. Отже, ми вважаємо, що як комунікативні характеристики особистості, так і особливості саморегуляції комунікативної діяльності повинні бути включені до нашого дослідження.

В класичному дослідженні А. Южанінової (1984) комунікативну діяльність розглядвють з точки зору вивчення соціального інтелекту, який

визначається як система інтелектуальних якостей. Дослідниця стверджує, що характеристики особистості визначають здатність розуміти інших, а ефективність залежить від інтелектуальних характеристик. В її роботах соціальний інтелект розглядається в трьох прошарках: соціально-перцептивні здібності, що означає точність у розумінні характеру стосунків; соціальна уява, що означає здатність співвідносити зовнішні прояви людини з її індивідуальними особливостями та здатність до передбачення; і техніки спілкування, що означає здатність прийняти роль іншого, спрямовувати взаємодію та спілкуватися.

Розуміння та прогнозування є прикладами інтелектуальних здібностей, які, на думку Ю. Ємельянова (1985), характеризують соціальний інтелект.

В. Русалов (1979) виділяє комунікативну сферу серед інших сфер темпераменту, окрім психомоторної та інтелектуальної. Таким чином, він згадує термін соціальний темперамент у неявній формі, який описує прояв формально-динамічних рис у сфері стосунків.

В. Русалов (1989) зробив важливий внесок у дослідження комунікативної сфери темпераменту та запропонував такі формально-динамічні якості індивідуальності:

– комунікативна ергійність (висока потреба у спілкуванні, широке коло контактів, прагнення до лідерства);

– комунікативна пластичність (легкість встановлення нових соціальних контактів, легкість переключення, імпульсивність у спілкуванні, різноманітність комунікативних програм);

– комунікативна швидкість (легкість і швидкість мовленнєвої активності та вербалізація);

– комунікативна емоційність (відчуття впевненості в собі під час взаємодії).

Сучасні дослідження емоційного інтелекту досліджують його зв’язки з когнітивними стилями (В. Овсяннікова), особистісними характеристиками (О.

Марютіна, О. В. Білоконь), гендерною ідентичністю особистості (І. Степанов), особливостями професійної діяльності (А. Карпов; А. Петровська), показниками соціалізації (Т. Шемякіна, С. Богомаз).

Наукові дослідження показали, що емоції є однією з форм комунікативних умінь. Такі показники входять до емоційного критерію сформованості комунікативних умінь: прояви емоцій, які лежать в основі актуалізації почуттів, думок, дій; здатність відображати залежність емоційного стану в момент сприймання, розуміння, оцінювання суб'єкт-суб'єктних стосунків; наявність зв'язку між емоціями та особистісними потребами, мотивами, цілями комунікації, спілкування та їх результатами; і насиченість

На основі дослідження зв'язку між емоційним інтелектом і комунікативними здібностями І. Головньова та О. Милославська (2012) виявили, що комунікативні уміння включають здатність розуміти, як поводяться самі та їхні партнери під час взаємодії, а адекватна самооцінка своїх здібностей бути хорошим співрозмовником сприяє кращій взаємодії з іншими. Таким чином, переоцінка своїх комунікативних здібностей може призвести до самовпевненості та ослаблення емоційного самоконтролю, що може перешкодити розвитку комунікативних здібностей.

Емоційна саморегуляція людини формує уміння слухати, як основне комунікативне перцептивне уміння. Високий рівень емоційного інтелекту та окремі його компоненти сприяють формуванню вищезазначених якостей особистості, як зазначають автори (Головньова І.В., Милославська О.І., 2012).

1.3. Психологічні особливості прояву комунікативних здібностей у персоналу сфери обслуговування

С. Сарновська (2000) стверджує, що спілкування є основною ознакою соціалізації як на рівні соціуму, так і на індивідуальному рівні. Основним

елементом структури суспільних відносин і соціального світу людини є взаємодія, яка також базується на відносинах спілкування [19].

І. Ковальчук (2012) в своєму дослідженні здійснив аналіз комунікативної культури та зазначив, що комунікативна культура - це сукупність умінь і навичок у сфері засобів спілкування та законів міжособистісної взаємодії, які допомагають людям краще зрозуміти один одного та вирішувати проблеми, пов'язані зі спілкуванням.

У дослідженні, проведеному А. Курінною, Г. М'ясоїд, І. Тимченко, О. Уваркіною та Т. Шепеленковом у контексті понять «комунікативна культура», «комунікативна компетентність» і «соціально-комунікативна культура», було виявлено, що такі поняття, як гуманність, толерантність, чуйність, емпатія, атракція, взаєморозуміння та людинолюбство, входять до складових комунікативної культури.

Дослідники також визначили сутність і зміст комунікативності, де мовлення є основним компонентом, і запропонували способи управління процесом формування мовленнє Мова відіграє важливу роль у формуванні мислячої, активної, творчої та національно свідомої особистості.

Дослідження проблеми показує, що комунікативна компетенція складається з багатьох вмінь, включаючи прості та складні комунікації.До простих вмінь відносяться:

– вміння вербального та невербального спілкування, такі як говорити, слухати, використовувати жести, міміку, пантоміміку, погляди та інші невербальні засоби;

– вміння розподіляти свою увагу;

– вміння передбачати реакцію партнера на спілкування; вміння «подавати себе» в спілкуванні з аудиторією;

– вміння контролювати свою поведінку; і вміння керувати своєю поведінкою.

– вміння встановлювати діловий та емоційний контакт з партнерами;

– вміння організувати пристосування у спілкуванні; вміння здійснювати «комунікативну атаку»;

– вміння втримати і перехопити ініціативу в спілкуванні;

– спрямовувати процес спілкування на вирішення педагогічних завдань є одним із типів складних комунікативних навичок (Бацевич, 2004).

Критерії професійних рівнів готовності до комунікативної дії розроблено для характеристики та оцінки професійних комунікативних умінь на основі двох блоків, визначених А. Капською.

Високий рівень: фахівець має вільне володіння мовленнєвими уміннями, здатний прогнозувати результати комунікативного процесу та вибирати адекватну інтонацію. Він має сильну орієнтацію на оволодіння різними типами мовлення та може використовувати свої навички в не менше п’яти видах діяльності, коли починає працювати.

Низький рівень - вміння фахівця характеризуються низькою сформованістю мовленнєвих умінь. Він може бути включений у процес комунікації лише за вказівкою керівників закладів. Не цікавиться особливостями комунікативного процесу, а натомість прагне покращити свої навички спілкування. Однак він хоче брати участь у комунікації лише тоді, коли його зацікавлює конкретна проблема та бачить привабливі способи її вирішення (Капська, 1986).

Згідно з дослідженням, визначення «мовленнєвої компетентності майбутнього фахівця сфери обслуговування» залежить від розуміння та розуміння ролі мовлення в професійній діяльності. Сфера обслуговування належить до системи «людина-людина» за класифікацією професій Є.Клімова. Здатність спілкуватися, здатність контактувати з незнайомцями, здатність слухати, здатність володіти мовленням і невербальними засобами спілкування, здатність спілкуватися з різними людьми, уміння переконувати

їх, вирішувати проблеми та адаптуватися до певного середовища є важливими характеристиками людей, які працюють у цьому секторі.Зрозуміло, що мовленнєва компетентність є результатом досвіду спілкування між людьми, оскільки це досвід дає людям можливість використовувати мову для вирішення проблем і досягнення цілей у конкретних мовленнєвих ситуаціях.

Закон України про вищу освіту визначає компетентність як «динамічну комбінацію знань, умінь, навичок, способів мислення, поглядів, цінностей, інших особистих якостей, що визначає здатність особи успішно соціалізуватися, провадити професійну або освітню діяльність» (Закон про вищу освіту, 2014).

Здатність ефективно працювати та знаходити нові способи вирішення проблем у різних сферах життя студента відома як компетентність, згідно з О. Гриджук (2018). Мовна компетентність визначається як здатність правильно та ефективно використовувати мову в діяльності, яка включає використання мовних та позамовних елементів (міміка, жести, рухи) (Богуш, 1997).

Мовна компетентність (Бацевич Ф., 2004) включає в себе вміння перефразовувати речі, розрізняти правильні та неправильні речі, а також розрізняти синоніми та омоніми. На думку низки дослідників, вона включає не лише хороше володіння словником і граматикою, але й розуміння контексту, в якому спілкується людина (Бацевич Ф., 2004). Вони розширили значення цього лінгвістичного поняття, перетворивши його на одне з найважливіших понять у сфері соціолінгвістики та комунікації.

Основні функції професійної мовної компетентності включають наступне:

– пізнавальна функція (відображення) професійної мовної компетентності пов’язана з роллю мовлення у виконанні психічних функцій людини, особливо мислення;

– інформаційна функція (повідомлення) професійної мовної компетентності пов’язана з передачею та присвоєнням інформації (отримання

знань, оволодіння навичками та навичками) в освітньому процесі та створення сприятливого середовища спілкування.

У реальному житті перераховані функції взаємопов'язані та можуть доповнювати та корегувати одна одну. Структурні компоненти мовної компетенції включають наступне: лексичну компетенцію, яка передбачає вживання певного запасу слів відповідно до професійного розвитку та їх розумне використання; фонетичну компетенцію, яка передбачає правильну вимову всіх звуків і звукосполучень мови, а також використання інноваційних засобів виразності, таких як тембр, сила голосу та логічний наголос; граматичну компетенцію, яка передбачає правильне спілкування.

Багато робіт присвячені проблемі комунікативних здібностей у різних сферах. Так, дослідження О. Зуброової щодо професійних особистісних характеристик майбутніх вчителів зазначило, що особливе значення доцільно надавати комунікативним якостям, до яких автор відносить комунікативність, емпатію та толерантність (Зуброва О. А., 2008, с.11).

Автор Г. Медведь визначив шість основних комунікативних якостей, які необхідні майбутнім інженерам зв'язку для ефективної професійної комунікації:

– рівноправність — це якість, яка допомагає враховувати двосторонні інтереси в процесі професійної комунікації;

– толерантність — це якість, яка забезпечує шанобливе сприйняття поглядів партнера по спілкуванню;

– інтернальність — це здатність людини брати на себе відповідальність за свої дії;

– доброзичливість, завдяки якій можна проявляти повагу та симпатію до партнера в спілкуванні;

– ініціативність – це здатність бути активним у професійних стосунках, уміння встановлювати контакти та проявляти ініціативу в спілкуванні.

– емпатійність – це здатність розуміти та відчувати почуття інших і відчувати їхні емоційні стани (Медведь Г. М., 2010, с.117-118).

В своєму дослідженні, спрямованому на вивчення комунікативної культури студентів медичного профілю, О. Уваркіна (2002) виявила такі риси комунікативної культури майбутніх лікарів: вміння слухати, соціально-перцептивна, рефлексивна та емпатійна здатність, здатність ясно мислити в стресових ситуаціях, особиста проникливість, спостережливість, творче натхнення, наполегливість у досягненні мети, зосередженість на самоосвіті, вміння

Авторка стверджує, що особистісні якості лікаря, загальноприйняті норми поведінки, знання психолого-педагогічних основ, етика, деонтологія та «суб'єкт-суб'єктні» стосунки у зв'язку «лікар-пацієнт» пов'язані з ефективною роботою лікаря.

Науковці (Ашиток, 2016; Богун, 1997; Шевчук, 2015) переконливо довели, що сформовані мовленнєві навички є виявом професіоналізму. Вони розробили методичні рекомендації щодо розвитку мовленнєвих умінь і навичок студентів у різних профілях навчання.

Інноваційні підходи до формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування в системі професійно-технічної освіти мають такі переваги:

– майбутні фахівці сфери обслуговування матимуть кращі професійні навички, якщо їхнє навчання базуватиметься на сучасних підходах до розвитку культури міжособистісних стосунків;

– підготовка персоналу до професійно-комунікативної діяльності буде ефективною, якщо вона буде здійснена системно і основою її змісту буде функціональна відповідальність.

Висновки до розділу 1

Багато факторів впливають на ефективність професійної діяльності, серед яких особливе місце належить професійній компетентності. Спілкування є однією з найважливіших соціальних потреб, яка розвивається та поширюється в процесі розвитку особистості, як наголошують багато дослідників.

Дослідники звертають увагу на комунікативну культуру особистості, тобто на те, як вона усвідомлює свої потреби, ціннісні орієнтації, техніки вербального та невербального спілкування та перцептивні навички, зосереджуючись на важливості формування та дотримання комунікативних правил. Комунікативну культуру можна розглядати як систему внутрішніх ресурсів, необхідних для ефективної комунікації, включаючи психологічні знання, комунікативні здібності та інші особистісні характеристики. Психологічні позиції та повне самовираження партнерів повинні бути доступні в комунікативних культурах. Це можна досягти шляхом інтерактивної, комунікативної та перцептивної взаємодії.

Людина набуває соціального досвіду в результаті задоволення своєї потреби в комунікації, вступаючи в численні системи взаємовідносин. Формування та розвиток комунікативних здібностей охоплює два аспекти: оволодіння мовою та вміння спілкуватися в різних комунікативних ситуаціях.

Комунікативні здібності включають: потенційні можливості розвитку комунікативної сфери особистості, від яких залежить швидкість, якість і рівень сформованості відповідного вміння; здібності до процесу, тобто здатність спілкуватися з людьми завдяки сформованості комунікативної техніки: знань і навичок, а також здатність вільно діяти в спілкуванні.

Якщо людина хоче ефективно спілкуватися, її потреба в комунікативних знаннях і навичках повинна базуватися на її бажанні спілкуватися. Загальна спрямованість особистості, індивідуально-типологічні характеристики, а також особистісні характеристики та особливості психічних станів визначають рівень комунікативних здібностей, які складаються з комунікативних навичок і методів спілкування.

Аналіз саморегуляції — це процес цілеспрямованого регулювання людиною своєї діяльності, у тому числі комунікативної. Вивчення комунікативної сфери вимагає включення цього процесу.

Вивчення формально-динамічних характеристик особистості, таких як комунікативна ергійність, комунікативна пластичність, комунікативна швидкість і комунікативна емоційність, є також важливим для дослідження комунікативної сфери темпераменту. Більшість дослідників також стверджують, що емоції є однією з форм прояву комунікативних умінь, тому емоційний інтелект також слід вивчати в контексті вивчення комунікативних здібностей.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПАТЕРНІВ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

2.1. Організація та методи емпіричного дослідження

Досліджуваними, які брали участь в констатуючому експерименті, були 51 фахівець сфери обслуговування (адміністратори, продавці-консультанти, клінери та кур'єри).

Всі розрахунки були виконані за допомогою пакетів статистичних програм Excel, SPSS та Statistica.

Спираючись на результати теоретичного аналізу та відповідно виділеним нами критеріям комунікативної культури, було підібрано батарею методик, що включили наступні:

– методика діагностики комунікативних та лідерських здібностей В. Синявського, В. Федорошина;

– методика «Спрямованість особистості у спілкуванні» С. Братченка

– методика «Опитувальник формально-динамічних якостей темпераменту» В. Русалова

– методика «Стильова саморегуляція поведінки людини» В. Моросанової, Є. Коноз

– методика «Діагностика соціального інтелекту» (Дж. Гілфорд). спрямований на дослідження соціального інтелекту

– методика діагностики емоційного інтелекту Н. Холла,

– методика діагностики рівня емпатійних здібностей В. Бойка.

2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження

Першою метою емпіричного дослідження було виявлення та оцінка різних факторів, що впливають на культуру спілкування. Ми запропонували респондентам 40 питань для оцінки організаторських та комунікативних здібностей особистості, включаючи здатність чітко та швидко встановлювати ділові та товариські контакти з людьми, прагнення розширити сферу контактів, участь у громадських та групових заходах, вміння впливати на інших і бажання проявляти ініціативу.

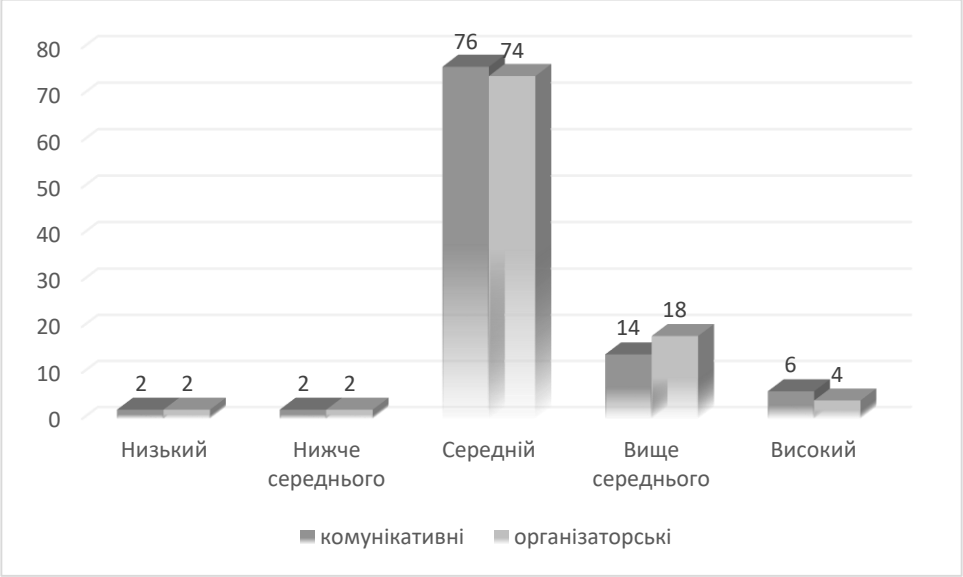


Рис.2.1. Показники комунікативних та організаторських здібностей фахівців сфери обслуговування

Як видно з рисунка 2.1., для більшості фахівців сфери обслуговування характерний середній рівень комунікативних (76%) та організаторських (74%) здібностей. Іншими словами, більшість фахівців у цій галузі прагнуть спілкуватися з іншими людьми; вони планують свою роботу, відстоюють свої ідеї та не обмежують коло своїх знайомств. Однак їхні здібності не дуже стійкі. Фахівці з середнім рівнем комунікативних та організаторських здібностей повинні регулярно працювати над розвитком цих здібностей.

Крім того, слід відзначити значний відсоток фахівців сфери обслуговування з рівнем вище середнього комунікативних (14%) та

організаторських здібностей (18%). Такі фахівці мають здатність не губитися в новій обстановці; вони постійно прагнуть розширити коло своїх знайомих, брати участь у громадських заходах, демонструвати ініціативу у спілкуванні та демонструвати здатність приймати рішення в складних обставинах.

Визначено групу фахівців сфери обслуговування з високим рівнем організаторських (4%) та комунікативних здібностей (6%), що вказує на те, що такі реципієнти мають активну потребу в комунікативній і організаторській діяльності; вони швидко орієнтуються в складних ситуаціях; вони невимушено поводяться в новому колективі; вони ініціативні, здатні до самостійного прийняття рішень; вони наполегливі та схильні відстоювати свої переконання.

Важливим для нашого дослідження є результати низькими та нижче середнього показниками організаторських (2%) та комунікативних (2%) здібностей. Оскільки робота в сфері обслуговування вимагає постійного спілкування, особи, які мають низький рівень комунікативних здібностей можуть відчувати тиск з боку оточуючих або знаходитись в стресовому стані саме через необхідність такого спілкування. Це припущення ми зробили спираючись на ті особливості, що проявляють фахівці з низьким рівнем комунікативних та організаторських здібностей: вони не прагнуть до спілкування, почувають себе скуто в колективі, обмежують свої знайомства , відчувають труднощі у встановленні контактів з людьми, не відстоюють свою думку, не схильні до прийняття самостійних рішень.

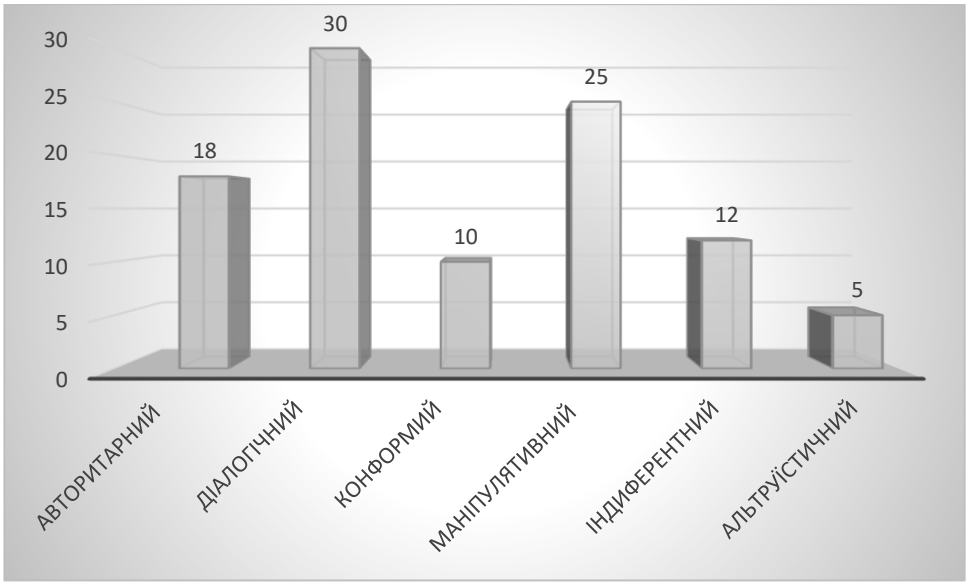


Рис. 2.2. Розподіл вибірки фахівців сфери обслуговування за стилями спілкування (методика «Спрямованість особистості у спілкуванні» Братченка)

Діагностика за методикою «Спрямованість особистості у спілкуванні» С. Братченка була спрямована на визначення стилів спілкування, яким фахівці надають перевагу. Зупинимось на характеристиці результатів, одержаних при проведенні даної методики.

На рисунку показано розподіл комунікативних стилів, які переважають у спілкуванні фахівців сфери обслуговування, а також місця, які вони займають у своєму спілкуванні. Незалежно від обставини, фахівці надають перевагу саме цим типам спілкування на регулярній основі, а не окремим випадкам. Крім того, слід зазначити, що у більшості респондентів індивідуальний профіль стилів спілкування обмежувався трьома стилями. Це може бути результатом особливостей роботи медичних працівників.

Як показано на рис. 2.2, авторитарний (31%), діалогічний (24%) і маніпулятивний (20%) стилі спілкування переважали серед випробуваних. Це пов’язано з тим, що працівники сфери обслуговування відрізняються тим, що вони намагаються спілкуватися в рівних умовах, але переважаючими стилями спілкування з клієнтами є авторитарними та маніпулятивними (ймовірно, це

пов’язано зі специфікою професійної діяльності, яка визначає спрямованість їх спілкування).

Наступний крок нашого дослідження полягав в аналізі результатів, отриманих за методикою «Опитувальник формально-динамічних якостей темпераменту» В. Русалова.

Особливу увагу слід приділити тим фахівцям у галузі, які демонструють високий рівень комунікативної ергічності, пластичності та швидкості. Це тому, що ці риси свідчать про високий рівень розвитку комунікативних здібностей.

Отже, ми виявили, що 23,53% фахівців сфери обслуговування були дуже ергічними. Це може бути результатом бажання цих досліджуваних спілкуватися, брати на себе лідерство та легко встановлювати контакти.

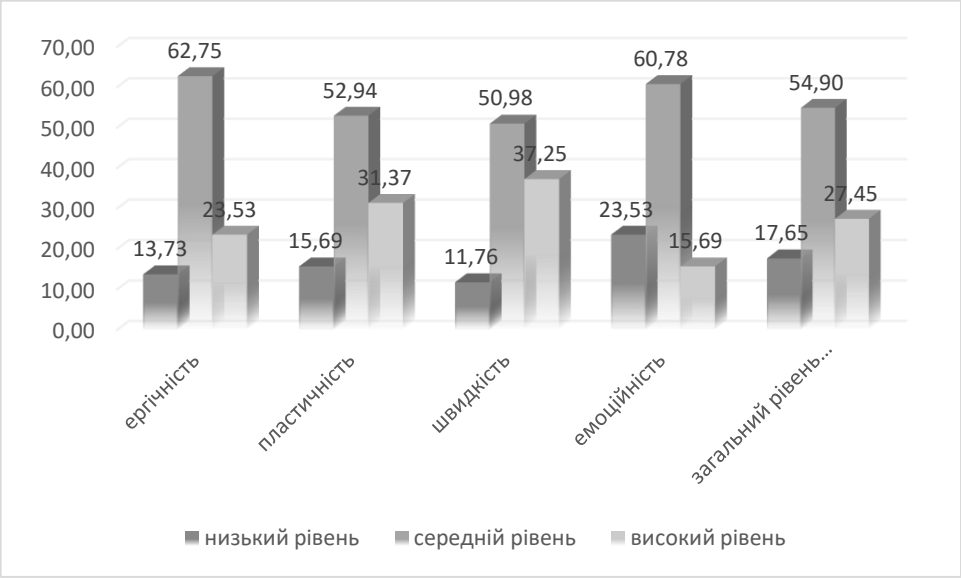


Рис. 2.3. Показники формально-динамічних характеристик фахівців сфери обслуговування («Опитувальник формально-динамічних якостей темпераменту» Русалова)

Досліджувані з високою швидкістю спілкування (37,25%) можуть мати швидку вербалізацію, як і фахівці з високою комунікативною пластичністю

(31,37%). Цікаво, що на думку розробників, 23,53% фахівців сфери обслуговування характеризуються впевненістю у собі в процесі взаємодії.

Наступна методика, яку ми реалізували в нашому дослідженні – методика «Стильова саморегуляція поведінки людини» В. Моросанової, Є. Коноз. Дана методика складається з семи шкал, результати яких ми опишемо далі.

Таким чином, за шкалою планування переважна кількість фахівців сфери обслуговування мала середній рівень (54,9%) і високий рівень (31,37%). Ми можемо припустити, що ці випробувані демонструють тенденцію до усвідомленого планування та виконання діяльності, а також досягнення цілей. Сформована потреба в усвідомлюваному плануванні діяльності є ознакою висококваліфікованих фахівців. Ці плани відрізняються реалістичністю, деталізованістю та ієрархічністю.

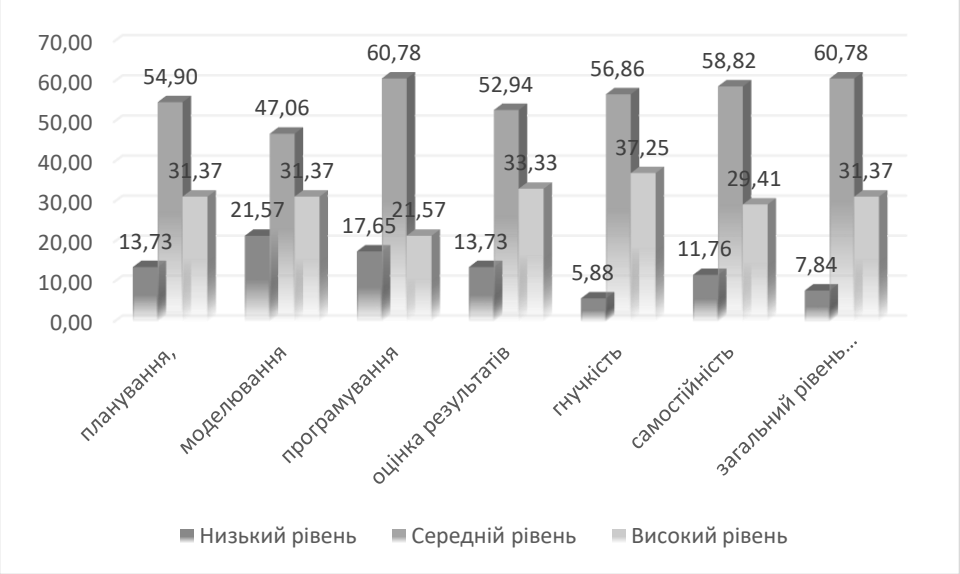


Рис. 2.4. Показники саморегуляції у фахівців сфери обслуговування (методика «Стильова саморегуляція поведінки людини»)

Фахівці, які мають низький рівень (13,73 %) за цією шкалою, можуть бути свідками того, що вони не знають, як планувати, часто змінюють свої

плани, часто не мають думок про майбутнє, а їхні цілі висуваються спонтанно та несамостійно.

Наступний показник, який ми аналізували - моделювання. Як було виявлено, за цією шкалою значна частина працівників сфери обслуговування мала середній (47,06%) і високий (31,37%). В першому випадку ми можемо припустити, що уявлення про систему значущих умов недостатньо розвинені, що проявляється на середньому рівні усвідомленості, деталізації та адекватності цих умов. Здатність визначати специфічні умови досягнення мети може бути ознакою висококваліфікованих працівників сфери обслуговування. Ситуація схожа на адекватну діяльність, коли результати відповідають прийнятим цілям.

З іншого боку, фахівці з низькою оцінкою за цією шкалою (21,57 відсотків) можуть демонструвати низьку сформованість процесів моделювання. Це може означати, що вони неправильно оцінюють важливі ситуації та обставини (проявляється через фантазування), що може призвести до труднощів у визначенні мети та програми діяльності, а також адекватність поточної ситуації, що означає, що досліджувані схильні не фіксувати зміну ситуації

Що стосується показника програмування, ми виявили, що більшість фахівців сфери обслуговування усвідомлено програмують свої дії; це відповідало середньому показнику 60,78% досліджуваних.

Особи з низькою оцінкою на цій шкалі(17,65%) можуть мати проблеми з плануванням своїх дій або небажання робити це. Можемо припустити, що такі досліджувані схильні до імпульсивних дій, нездатні самостійно створити програму та часто зіштовхуються з невідповідністю отриманих результатів поставленій меті.

Високий показник за даною шкалою (21,57%) може вказувати на наявність характерних проявів потреби у прорахуванні своїх дій і поведінки, щоб досягти поставленої мети; ці програми розробляються самостійно, є гнучкими в нових умовах і ригідні в стійких умовах.

Наступна шкала призначена для оцінки результатів. Нам вдалося виявити, що значна частина досліджуваних фахівців сфери обслуговування (52,94 відсотка) мала середній рівень за даною шкалою. Це може бути результатом того, що ці фахівці мають достатню самооцінку та оцінюють результати своєї діяльності та поведінки. Крім того, було виявлено, що 33,3 відсотка досліджуваних мали високі показники за даною шкалою. Ці високі показники можна пояснити адекватною самооцінкою, сформованістю та стійкістю до суб'єктивних критеріїв оцінки успішності досягнення результатів. Такі фахівці більш схильні адекватно оцінювати наявність невідповідності між діяльністю та результатами, а також фактори, які сприяли цьому. Вони також більш здатні адаптуватися до змін умов. Люди, які отримали низькі бали, тобто 13,73 %, не помічають своїх помилок і не критичні до своїх дій, що в свою чергу призводить до гірших результатів, коли кількість роботи збільшується, стан погіршується або проблеми ззовні.

Що стосується показників за шкалою гнучкості, ми виявили, що більшість працівників сфери обслуговування (56,86 %) мають середній рівень. Ми припускаємо, що досліджувані демонструють середній рівень сформованості регуляторної гнучкості. Таким чином, вони можуть мати здатність адаптувати систему саморегуляції до змін внутрішніх і зовнішніх умов.

37,25% досліджуваних показали високі результати за цією шкалою. Відповідно, вони можуть демонструвати пластичність кожного регуляторного процесу. Можна припустити, що ця група працівників сфери обслуговування схильна до простої перебудови своїх планів і стратегій дій у непередбачуваних ситуаціях. Отже, вони вчасно оцінюють сам факт того, що результати не відповідають прийнятій меті, швидко реагують на зміни й успішно вирішують завдання в ризикованих ситуаціях.

Можна припустити, що працівники сфери обслуговування з низькими показниками (5,88%) можуть бути пов'язані з невпевненістю в динамічній обстановці, проблемами з адаптацією до змін у своєму способі життя та

обстановкою. Можна припустити, що у цій групі випробуваних були проблеми з адекватним реагуванням на ситуацію та плануванням діяльності та поведінки.

Більшість фахівців сфери обслуговування мають показник самостійності (58,82 %) і мають тенденцію до регуляторної автономії. З іншого боку, випробувані з високими показниками за шкалою самостійності (29,41%) відзначаються автономністю в організації власної активності та здатністю самостійно планувати свою поведінку та діяльність. Ця група має здатність організовувати діяльність, щоб досягти мети, контролювати процес її виконання та аналізувати проміжні та кінцеві результати.

Можна припустити, що невелика група фахівців сфери обслуговування з низькими показниками (11,76%) залежна від думок і оцінок своїх колег. Поки вони працюють самостійно, можуть виникнути проблеми з регулятором.

Підводячи підсумок, наше дослідження показало, що більшість фахівців сфери обслуговування (60,78 %) мають середній рівень сформованості індивідуальної системи усвідомленої саморегуляції довільної активності.

У випробуваних з низьким загальним рівнем саморегуляції (7,84 відсотка) було менше усвідомленого планування та програмування; вони більше залежали від обставин і думок інших людей. В порівнянні з випробуваними з високим рівнем саморегуляції у таких випробуваних було менше шансів компенсувати несприятливі особистісні особливості, які перешкоджають досягненню поставленої мети.

Велика кількість фахівців сфери обслуговування показали високий загальний рівень саморегуляції (31,37%). Ми припускаємо, що випробування з високими показниками характеризуються самодостатністю, усвідомленням процесу постановки та досягнення мети, гнучкістю та адекватною реакцією на зміну умов.

Загалом, на основі результатів діагностики, проведеної за допомогою цієї методики, ми прийшли до висновку, що успішність оволодіння новими видами діяльності більшою мірою залежить від того, наскільки стильові

характеристики регуляції відповідають вимогам того конкретного виду діяльності, який було освоєно. Отже, чим вище загальний рівень саморегуляції людини, тим легше їй вчитися новими речами.Тим краще вона спілкується в незнайомих обставинах, і найважливіше для нашого дослідження - тим краще вона спілкується.

За методикою «Діагностика соціального інтелекту» Дж. Гілфорда, М. Саллівена нами були отримані результати, відображені нижче. Було проведено як кількісний, так і якісний аналіз результатів кожного субтесту, а також загального рівня соціального інтелекту. Поговоримо про характеристики результатів.

Дані показали, що перший субтест методики мав середній і високий рівень показників для переважної кількості фахівців сфери обслуговування (46,07% та 37,25% відповідно). Такий результат, згідно з традиційною інтерпретацією, свідчить про середній або високий рівень здатності передбачати наслідки поведінки суб'єктів у певній ситуації та прогнозувати подальші події.

За даними субтесту, досліджувані з низькими показниками (15,69% фахівців сфери обслуговування) мали погане розуміння зв'язку між поведінкою та її наслідками. Такі випробувані можуть часто робити помилки, попадати в конфліктні та небезпечні ситуації (тому що вони неправильно уявляють, як їхні дії або вчинки вплинуть на інших) і погано орієнтуватися в загальноприйнятих нормах і правилах. Їхні прогнози можуть виявитися помилковими, якщо вони стикаються з людьми, які ведуть себе несподіваним і незвичайним чином.

Результати другого субтесту показали, що переважна більшість фахівців сфери обслуговування демонстрували середній рівень логічного узагальнення (52,9 %). Це означає, що вони могли виділити загальні ознаки в різних невербальних реакціях людини.

Велика частина досліджуваних (33,3%) надає значення невербальному спілкуванню та звертає увагу на невербальні реакції учасників спілкування,

оскільки вони можуть правильно оцінювати стан, почуття та наміри людини за допомогою їхніх невербальних проявів, таких як міміці, поз і жести. Чутливість до невербальної експресії, здатність читати, усвідомлювати та порівнювати невербальні сигнали є характерними для таких фахівців у сфері обслуговування.

У цьому субтесті фахівці з низькими показниками (13,73% випробуваних) можливо, погано володіють мовою рухів тіла, поглядів і жестів, що негативно впливає на їх професійну діяльність. Такі випробувані у спілкуванні більше орієнтуються на вербальний зміст повідомлень і мають тенденцію помилятися у розумінні того, що кажуть співрозмовники.

Результати субтесту 3 «Вербальна експресія» показують, що переважна більшість працівників сфери обслуговування мають середній рівень здатності розуміти зміну значення подібних вербальних реакцій людини залежно від ситуації, що їх викликала (54,9%).

Велика кількість фахівців сфери обслуговування, які ми досліджували, показали високий результат за цим субтестом (31,37%). Можна припустити, що вони дуже чутливі до рис характеру та відтінків людських взаємин. Крім того, вони можуть демонструвати високу рольову пластичність і відповідний тон спілкування з різними співрозмовниками в різних ситуаціях.

13,73% досліджуваних фахівців сфери обслуговування мали низькі показники. Залежно від характеру взаємин між людьми та ситуації, такі досліджувані можуть демонструвати низьку здатність розрізняти різні значення того самого вербального повідомлення. Часто вони неправильно сприймають те, що кажуть люди.

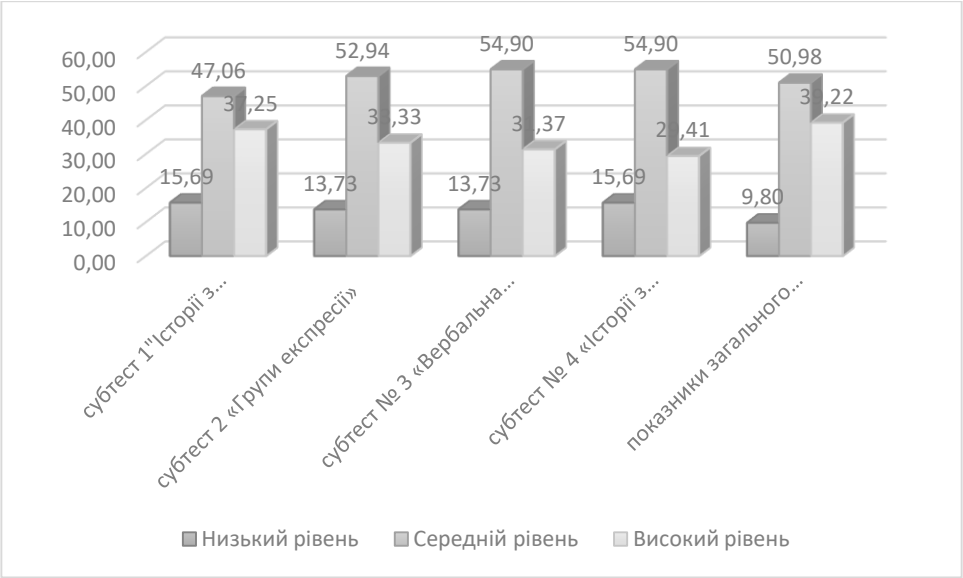


Рис. 2.5. Показники соціального інтелекту фахівців сфери обслуговування за всіма субтестами методики «Діагностика соціального інтелекту» Гілфорда-Салівена

Дослідження соціального інтелекту за використанням субтесту 4 «Історія з доповненням» показало, що 54,9 відсотка учасників демонстрували середні показники. Відповідно, вони розуміють логіку розвитку ситуацій взаємодії та значення поведінки людей у цих ситуаціях, хоча вона не завжди правильна та відповідна.

Випробувані з низькими результатами за субтестом (15,69 відсотка фахівців сфери обслуговування) мали проблеми з аналізом ситуацій міжособистісної взаємодії та розумінням внутрішніх мотивів поведінки людей. В результаті вони часто погано адаптуються до взаємодії.

За даними субтесту значна частина фахівців сфери обслуговування мала високі показники (29,41 % фахівців сфери обслуговування). Можна припустити, що вони здатні ідентифікувати динамічну структуру міжособистісних ситуацій, аналізувати складні ситуації взаємодії людей, розуміти логіку їх розвитку та відчувати зміну значення ситуації, коли вона включається в комунікацію різних учасників.

В останню чергу ми вивчали результати оцінки загального рівня соціального інтелекту. Отже, наші висновки показали, що більшість фахівців сфери обслуговування (50,98 %) мали середній рівень розуміння поведінки людей. Крім того, багато досліджуваних мають високий рівень соціального інтелекту: 39,22% фахівців сфери обслуговування мають здатність отримувати максимальну інформацію про поведінку людей, мають здатність швидко й точно судити про людей і часто здатні правильно прогнозувати реакцію людей у певних ситуаціях. Припускаємо, що ця частина працівників сфери обслуговування є контактними, відкритими, тактовними, доброзичливими та сердечними. Вони також хороші комунікатори та схильні до психологічної близькості під час спілкування.

Ми припускаємо, що фахівці сфери обслуговування з низьким рівнем соціального інтелекту (9,8 %) можуть мати проблеми з розумінням і прогнозуванням поведінки інших, що ускладнює взаємини та знижує ймовірність соціальної адаптації.

Аналіз результатів за методикою діагностики емоційного інтелекту Н. Холла здійснювався нами через розуміння даного явища по-перше як здатності розуміти відносини особистості, що представлені в емоціях, а по-друге - як здатності керувати емоційною сферою.

Ми виявили, що всі складові емоційного інтелекту були низькими або середніми для більшості фахівців сфери обслуговування: емоційна обізнаність (23,53% та 62,75% відповідно), управління своїми емоціями (23,53% та 62,75% відповідно), емпатія (21,57% та 68,63% відповідно) і розпізнавання емоцій інших (19,61% та 58,82% відповідно). Емоційна обізнаність досить важлива для емоційного досвіду та поведінки фахівця. Це також визначення емоцій, їх назви та розпізнавання, що сприяє більш ефективному спілкуванню, оскільки дозволяє правильно визначити та виражати емоції.

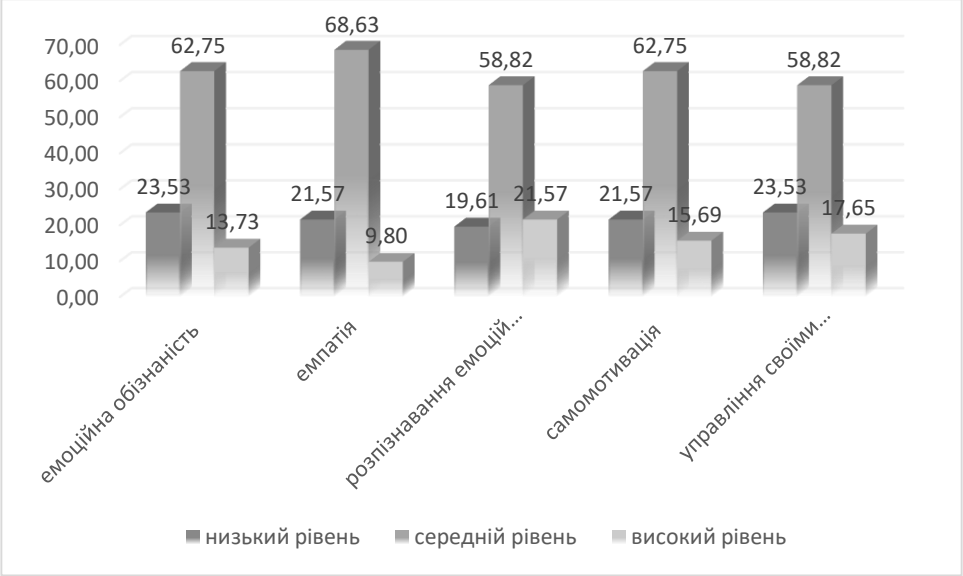


Рис. 2.6. Показники шкал емоційного інтелекту у фахівців сфери обслуговування (методика Холла)

Контроль над своїми емоціями пов’язаний із здатністю контролювати себе. На якість міжособистісних стосунків впливає адекватність емоційного прояву та емоційної експресії. Проблеми у міжособистісному спілкуванні виникають через те, що люди не можуть контролювати те, як вони висловлюють свої емоції. Н. Холл визначає в структурі емоційного інтелекту ті емоції, які стимулюють когнітивну діяльність, пов’язану з емоційною сферою, наприклад, розпізнавання, вираження та розуміння емоцій.

Згідно з результатами дослідження, всі компоненти емоційного інтелекту у фахівців сфери обслуговування мали середні або низькі результати. Крім того, інтегративний рівень емоційного інтелекту, який характеризує загальний рівень розвитку емоційного інтелекту, також показав середні або низькі результати. Отже, більшість фахівців сфери обслуговування мають низький інтегративний рівень емоційного інтелекту (23,53%) і середній (56,86%). Це може означати, що певна група працівників сфери обслуговування може мати проблеми з контролем і регуляцією власних емоцій, а також зрозумінням емоцій інших людей.

У фахівців сфери обслуговування з низьким рівнем розвитку емоційного інтелекту може бути недостатня усвідомлюваність того, наскільки важливі емоції в житті людини, а також відсутність бажання ідентифікувати, оцінювати та визначити, чому їхні власні та інших емоції мають значення. Подібні риси можуть призвести до неадекватної реакції на емоційні прояви інших, нездатності контролювати свої емоції та нездатності побудувати позитивні емоційні стосунки з людьми.

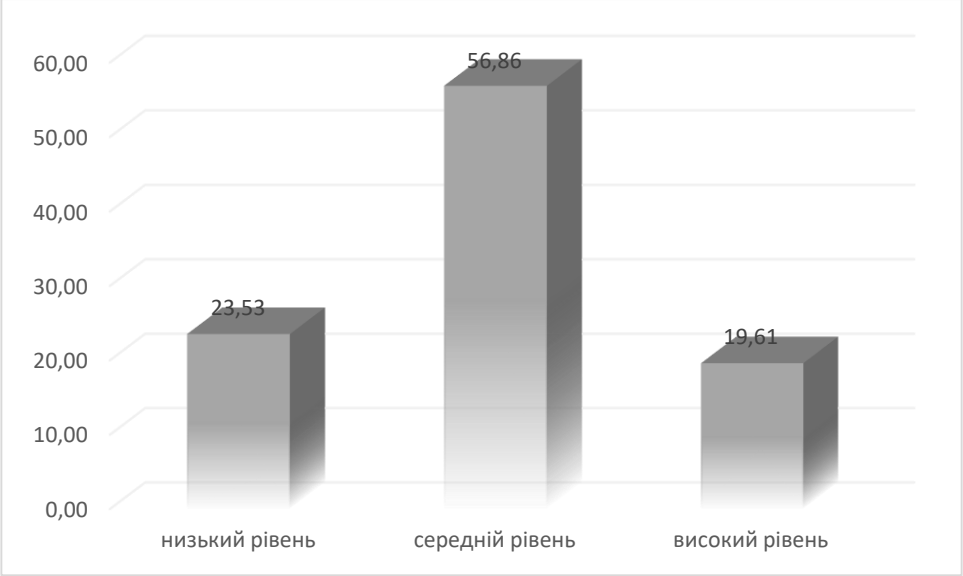


Рис. 2.7. Показники інтегративного рівня емоційного інтелекту фахівців сфери обслуговування

На нашу думку, фахівці з високим емоційним інтелектом (19,61%) мають кращі результати у взаємодії з іншими людьми. Здатність людини розпізнавати та оцінювати свої емоції, визначати причини та пояснювати значення своїх емоцій, позитивно сприймати свої емоції та емоції інших, стримувати та проявляти свої емоції відповідно до обставин, контролювати та регулювати свої емоції, бути емпатійним, емоційно стійким, гнучким у прояві своїх емоцій, бути здатним адаптуватися до нових ситуацій.

Психологи стверджують, що основою кращого розуміння світу, самопізнання та саморозвитку є усвідомлення власних емоцій, управління

ними, уміння ставити себе на місце іншого та приймати його почуття, а також дружнє ставлення до інших.

Останньою методикою, яку ми використовували в нашому дослідженні, була методика діагностики рівня емпатійних здібностей В. Бойка. За результатами дослідження нами було визначені показники значущості різних параметрів у структурі емпатії.

Так, раціональний канал емпатії характеризується фокусуванням уваги, сприйняття та мислення на основні проблеми, стани та поведінку іншої людини. Це спонтанний інтерес до іншої людини, який дає можливість емоційно та інтуїтивно відобразити партнера.

Здатність співчувати, розуміти та співчувати іншим людям називається емоційним каналом емпатії. Здатність людини сприймати поведінку інших на рівні інтуїції є відомою як інтуїтивний канал емпатії. Установки, які стимулюють емпатію, полегшують роботу всіх її каналів емпатії. Якщо людина намагається уникати особистих контактів, її здатність до емпатії знижується. Для успішної емпатії потрібна ідентифікація, тобто здатність розуміти та наслідувати емоції інших. Нам вдалося проаналізувати загальний рівень розвитку емпатії фахівців сфери обслуговування, узагальнюючи результати дослідження емпатійного компоненту емоційної компетентності.

Байдужість і емоційна холодність людини є ознакою низького рівня емпатії. Це нездатність розуміти та співчувати емоціям інших. Людина не вміє емоційно відгукуватися на почуття, не розуміє вчинків, скоєних під впливом емоцій чи хвилювань, і має труднощі у спілкуванні. Середній рівень емпатії означає, що людина вважає, що не слід виставляти свої почуття, вважає, що не слід поділитися своїми емоціями або думками.

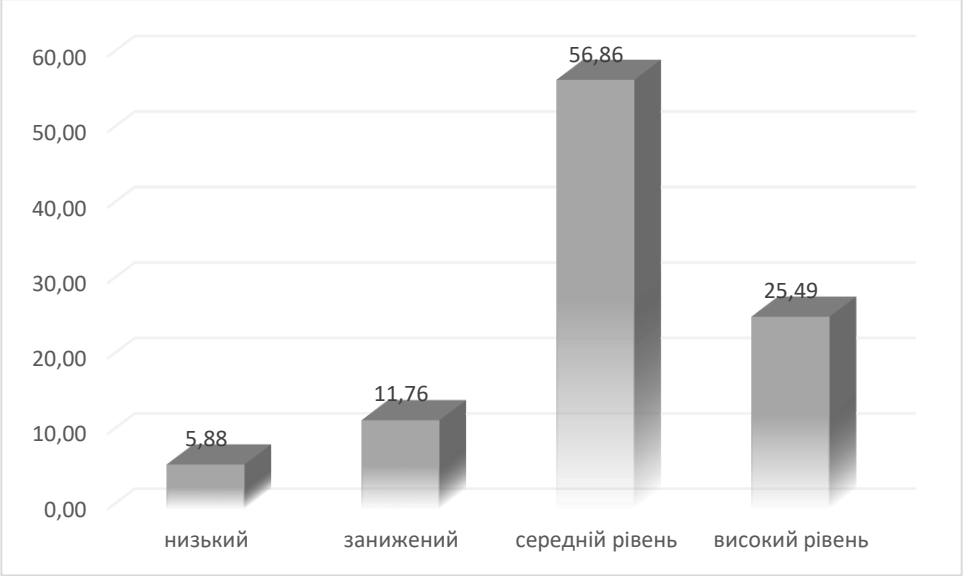


Рис. 2.8. Показники емпатії фахівців сфери обслуговування (методика В.В. Бойка)

В цілому, більшість учасників опитування не демонстрували високого рівня емпатії; це означає, що для всієї вибірки характерним є середній рівень емпатії. Тим не менш, доброзичливість і повага до пацієнтів, чутливість і піклування, спостережливість і чуйність, емоційне сприйняття та розуміння — це деякі з ознак емпатичної здатності фахівців у цій галузі.

2.3. Система взаємозв'язків критеріїв комунікативних здібностей фахівців сфери обслуговування

Після аналізу отриманих даних розглянемо результати кореляційного аналізу, що проводився з допомогою пакетів SPSS та Statistica з використанням коефіцієнту лінійної кореляції Пірсона.

В результаті кореляційного аналізу ми отримали статистично-значущі зв'язки між наступними показниками.

Було виявлено зв'язок показника «гнучкості» із показниками комунікативної швидкості ($r=0,301$, $p\leq0,05$) і комунікативної ергічності ($r=0,356$, $p\leq0,05$), а також між показниками комунікативної швидкості та

загального рівня (r=0,321, p≤0,05). Такий зв'язок може свідчити про те, що рівень адекватного реагування на швидку зміну подій і успішне вирішення поставлених завдань ситуації ризику пов'язаний з відповідним рівнем легкості встановлення контактів, швидкості вербалізації та загального рівня усвідомленої саморегуляції, що полегшує опанування нових видів активності, пов'язаних із відповідним рівнем швидкості вербалізації.

Є прямий зв'язок між показником здатності до логічного узагальнення (субтест «Групи експресії») і показником шкали оцінки результатів (r=0,382, p≤0,05). Такі дані можуть свідчити про те, що люди, які мають високу здатність правильно оцінювати стан, почуття, наміри по їхніх невербальних проявах, таких як міміці, позування та жести, демонструють високий рівень розвиненості та адекватності самооцінки, сформованості та стійкості суб'єктивних критеріїв оцінки успішності досягнення результатів і навпаки.

Здатність розуміти логіку розвитку ситуацій взаємодії (субтест 4 «Історія з доповненням») і шкала «Планування» (r=0,397, p≤0,05) пов'язані з тим, що вміння аналізувати складні ситуації взаємодії людей демонструє високий рівень сформованості потреби в усвідомлюваному плануванні діяльності.

Наявність прямого зв'язку між сумарним показником субтесту No2 «Групи експресії» та сумарним показником субтесту 3 «Вербальна експресія» та комунікативною ергічністю (r=0,412, p≤0,05) може свідчити про те, що люди з високим рівнем прояву здатності об'єднуватись, мають високий рівень здатності правильно оцінювати стан, почуття, наміри людей по їхніх невербальних проявах.

Відповідно до прямого зв'язку між показником здатності до розуміння зміни значення подібних вербальних реакцій (субтест 3 «Вербальна експресія») і показником здатності до розуміння логіки розвитку ситуацій взаємодії (субтест 4 «Історія з доповненням») та шкалою моделювання (r=0,369, p≤0,05 та r=0,331, p≤0,05 відповідно), можна припустити, що людина може бути

Показники за шкалами комунікативної ергічності, швидкості, пластичності та здатності до логічного узагальнення, а також здатність розуміти зміну значення подібних вербальних реакцій були значними. Було виявлено прямі зв'язки між цими показниками та загальним рівнем соціального інтелекту ($r=0,289$, $p\leq0,05$, $r=0,327$, $p\leq0,05$, $r=0,308$, $p\leq0,05$, $r=0,297$, $p\leq0,05$, $r=0,332$, $p\leq0,05$ та $r=0,293$, $p\leq0,05$ відповідно). Такі результати можуть обумовлюватися тим, що високий рівень прояву здатності об'єднуватись для виконання спільної діяльності (в першу чергу - спілкування) пов'язаний зі здатністю контролювати та стимулювати процес спілкування, схильністю до розуміння інших та можливість бути зрозумілим; авторитетністю та ініціативністю; високим рівнем прагнення до лідерства та легкого встановлення контактів; наявності широкого вибору комунікативних програм; швидкою вербалізацією; високим рівнем вміння правильно оцінювати стан, почуття, наміри людей по їхніх невербальних проявах; високим рівнем чутливості до характеру й відтінків людських взаємин, що допомагає їм швидко й правильно розуміти те, що люди говорять один одному в контексті певної ситуації, певних взаємин; вмінням витягти максимум інформації про поведінку людей, розуміти мову невербального спілкування, висловлювати швидкі й точні судження про людей, успішно прогнозувати їхню реакцію в заданих обставинах, проявляти далекоглядність у відносинах з іншими, що сприяє їх успішній соціальній адаптації.

За методом діагностики емоційних перешкод у спілкуванні зворотній зв'язок між загальним рівнем міжособистісного емоційного інтелекту та сумою балів також був значущим ($r=-0,345$, $p\leq0,05$). Це свідчить про статистичне підтвердження того факту, що емоційний інтелект і здатність до ефективної комунікації пов'язані один з одним. Особи з високим рівнем міжособистісного емоційного інтелекту не стикаються з типовими емоційними перешкодами під час спілкування. Фахівці можуть запобігти таким негативним проявам, як неадекватне вираження емоцій, негнучкість, домінування негативних емоцій тощо, якщо вони мають хороше розуміння

власних емоцій і вміння розуміти емоції та почуття інших. Готовність працівників сфери обслуговування до позитивної взаємодії з клієнтами та колегами буде посилена підвищенням рівня емоційного інтелекту.

Крім того, встановлено, що загальне розуміння емоцій позитивно корелює з емоційною обізнаністю ($r=0,299$, $p\leq0,05$), а емоційна обізнаність позитивно корелює з загальним розумінням емоцій ($r=0,517$, $p\leq0,05$).

Висновки до розділу 2

Результати теоретичного аналізу стали підставою для організації емпіричного дослідження. Всі методики були підібрані відповідно меті та завданням дослідження. Досліджуваними, які брали участь в констатуючому експерименті, були працівники стоматологічного медичного закладу КНП «Хмільницька стоматологічна поліклініка» Хмільницької міської ради кількістю 51 особа (лікарі та медичні сестри).

Спираючись на результати теоретичного аналізу та відповідно виділеним нами критеріям комунікативної культури, було підібрано батарею методик, що включили наступні: методика діагностики комунікативних та лідерських здібностей В. Синявського, В. Федорошина; методика «Спрямованість особистості у спілкуванні» С. Братченка; методика «Опитувальник формально-динамічних якостей темпераменту» В. Русалова; методика «Стильова саморегуляція поведінки людини» В. Моросанової, Є. Коноз; методика «Діагностика соціального інтелекту» (Дж. Гілфорд). спрямований на дослідження соціального інтелекту; методика діагностики емоційного інтелекту Н. Холла; методика діагностики рівня емпатійних здібностей В. Бойка.

В результаті емпіричного дослідження нами були сформульовані наступні висновки:

1) для більшості фахівців сфери обслуговування характерний середній рівень комунікативних та організаторських здібностей, на підставі чого ми зробили висновок про те, що для більшості фахівців даної сфери

характерне прагнення до контактів з людьми, вони не обмежують коло своїх знайомств, відстоюють свою думку, планують свою роботу, однак потенціал їх здібностей не відрізняється високою стійкістю.

2) у випробуваних фахівців сфери обслуговування переважає діалогічний та маніпулятивний стилі спілкування. Це пояснюється тим, що фахівців сфери обслуговування відрізняє прагнення до здійснення спілкування в умовах паритетного діалогу, але переважаючий маніпулятивний стиль в спілкуванні з клієнтами, який пов'язаний зі специфікою професійної діяльності фахівця, визначає спрямованість їх спілкування.

3) для фахівців сфери обслуговування характерні переважно середній рівень показників комунікативної ергічності, комунікативної пластичності, комунікативної швидкості, комунікативної емоційності та загального рівня саморегуляції. Зауважимо, що особливу увагу слід приділити показникам комунікативної ергічності, пластичності та швидкості, оскільки саме ці характеристики вказують на рівень розвитку комунікативних здібностей;

4) для переважної більшості фахівців сфери обслуговування характерний середній рівень за всіма шкалами методики дослідження саморегуляції (шкалою планування, моделювання, програмування, оцінки результатів, шкалою гнучкості, самостійності) Крім того, для значної частки фахівців сфери обслуговування характерні також високі результати за всіма критеріями. Низькі значення виявлені у невеликої кількості фахівців сфери обслуговування. Також, в результаті нашого дослідження було визначено, що більшість фахівців сфери обслуговування мають середній загальний рівень сформованості індивідуальної системи усвідомленої саморегуляції довільної активності. Загалом, спираючись на результати діагностики за даною методикою, ми припустили, що чим вище загальний рівень саморегуляції, тим простіше людині опановувати нові види діяльності, тим впевненішою вона почуває себе в незнайомих ситуаціях, і найголовніше для нашого дослідження - тим успішнішою вона є в комунікації;

5) діагностика соціального інтелекту вказує на те, що для більшості фахівців сфери обслуговування характерний середній рівень адекватності розуміння поведінки людей. Крім того, значна частка досліджуваних мають високий рівень соціального інтелекту – для них характерна здатність отримувати максимум інформації про поведінку людей, вони часто схильні до розуміння мови невербального спілкування, схильні висловлювати швидкі й точні судження про людей, часто здатні успішно прогнозувати реакцію в певних обставинах.

6) для переважної більшості фахівців сфери обслуговування характерні низькі та середні показники всіх складових емоційного інтелекту. Слід зауважити, що емоційна обізнаність досить важлива для емоційного досвіду фахівця та його поведінки. Це і визначення емоцій, вміння називати їх, це і розпізнавання емоцій, що сприяє більш ефективному спілкуванню, оскільки дозволяє адекватно ідентифікувати та в подальшому виражати емоції. Оскільки, в результаті дослідження ми визначили, що всі складові емоційного інтелекту у фахівців сфери обслуговування мали середні і низькі результати, відповідно інтегративний рівень емоційного інтелекту, що характеризує рівень розвитку емоційного інтелекту в цілому, загалом теж вказує на низькі і середні показники;

7) нами був проаналізований і загальний рівень розвитку емпатії у фахівців сфери обслуговування: в цілому, для всієї вибірки характерним є середній рівень емпатії, тобто більшість учасників опитування не характеризується високо розвиненою емпатією. Емпатична здібність фахівців даної сфери знаходить своє вираження в таких його характеристиках, як доброзичливість і повага до клієнтів, чутливість і піклування, спостережливість і чуйність, емоційне сприйняття і розуміння;

8) В результаті кореляційного аналізу ми отримали статистично-значущі зв’язки між показниками комунікативних здібностей та складовими соціального інтелекту, критеріями емоційного інтелекту, показниками саморегуляції, формально-динамічних якостей, спрямованістю в спілкуванні.

ВИСНОВКИ

Актуальною сьогодні є проблема дослідження особистісних характеристик фахівців сфери обслуговування, оскільки розкриття їх ключових параметрів дозволять по-новому оцінити вже працюючих фахівців і сформувати оптимальний шлях їх особистісного, а відтак і професійного, розвитку.

Ефективність професійної діяльності залежить від багатьох факторів, серед яких особливе місце належить професійній компетентності. Низка дослідників наголошують на тому, що потреба у спілкуванні представляє собою одну з найважливіших соціальних потреб, що розвивається та поширюється в процесі розвитку особистості.

Особливу увагу дослідники приділяють комунікативній культурі особистості, під якою розуміють усвідомлення нею характеру власних потреб і ціннісних орієнтацій, техніки вербального та невербального спілкування, своїх перцептивних умінь. Комунікативну культуру можна розглядати як особистісну характеристику, що включає психологічні знання, комунікативні здібності, а також деякі властивості особистості; як систему внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікації.

Під час задоволення потреби в комунікації, людина включається в різноманітні системи взаємовідносин, оволодіваючи при цьому соціальним досвідом. Формування та розвиток комунікативної здібності охоплює два напрями – оволодіння мовою та вміння використовувати її для цілей спілкування в різноманітних комунікативних ситуаціях.

Комунікативні здібності представляють собою: потенційні можливості розвитку комунікативної сфери особистості, від яких залежить швидкість, якість і рівень сформованості відповідного вміння; здібність до процесу, тобто спроможність до спілкування з людьми завдяки сформованості комунікативної техніки: знань та навичок і вміння ними вільно оперувати у ситуації спілкування.

У людини потреба засвоєння комунікативних знань і прийомів з метою забезпечення ефективної комунікації має базуватись на її прагненні до комунікативного контакту. Рівень комунікативних здібностей, в структуру яких включені комунікативні навички та техніки спілкування, обумовлений загальною спрямованістю особистості, індивідуально-типологічними властивостями, а також особистісними характеристиками й особливостями психічних станів.

Неможливо вивчати комунікативну сферу без включення в цей процес аналізу саморегуляції, що виступає як цілеспрямований процес довільного регулювання людиною своєї діяльності, в тому числі, і комунікативної.

Також в аспекті дослідження комунікативної сфери важливим є вивчення так званого соціального темпераменту, а саме - формально-динамічних якостей особистості (комунікативна ергійність, комунікативна пластичність, комунікативна швидкість, комунікативна емоційність). Крім того, більшість дослідників зауважують, що однією з форм прояву комунікативних умінь є емоції, тому емоційний інтелект є визначним критерієм дослідння в аспекті вивчення комунікативних здібностей фахівців сфери обслуговування.

Результати теоретичного аналізу стали підставою для організації емпіричного дослідження. Всі методики були підібрані відповідно меті та завданням дослідження.

В результаті емпіричного дослідження нами було встановлено, що для більшості фахівців сфери обслуговування характерний середній рівень комунікативних та організаторських здібностей. Важливим для нашого дослідження є результати низьких та нижче середнього показників організаторських та комунікативних здібностей. Оскільки робота фахівця в цій сфері вимагає постійного спілкування, особи, які мають низький рівень комунікативних здібностей можуть відчувати тиск з боку оточуючих або знаходитись в стресовому стані саме через необхідність такого спілкування.

У фахівців сфери обслуговування переважає діалогічний та маніпулятивний стилі спілкування. Це пояснюється тим, що їх відрізняє прагнення до здійснення спілкування в умовах паритетного діалогу, але переважаючий маніпулятивний стиль в спілкуванні з клієнтами, який пов'язаний зі специфікою професійної діяльності, визначає спрямованість їх спілкування.

Також для фахівців сфери обслуговування характерні переважно середній рівень показників комунікативної ергічності, комунікативної пластичності, комунікативної швидкості, комунікативної емоційності та загального рівня саморегуляції.

Для переважної кількості фахівців сфери обслуговування характерний середній рівень за всіма шкалами методики дослідження саморегуляції (шкалою планування, моделювання, програмування, оцінки результатів, шкалою гнучкості, самостійності) Крім того, для значної частки фахівців сфери обслуговування характерні також високі результати за всіма критеріями. Низькі значення представлені у невеликої кількості фахівців сфери обслуговування. Також в результаті нашого дослідження було визначено, що більшість фахівців сфери обслуговування мають середній загальний рівень сформованості індивідуальної системи усвідомленої саморегуляції довільної активності.

Діагностика соціального інтелекту вказує на те, що для більшості фахівців сфери обслуговування характерний середній рівень адекватності розуміння поведінки людей. Крім того, значна частка досліджуваних мають високий рівень соціального інтелекту – для них характерна здатність отримувати максимум інформації про поведінку людей, вони схильні до розуміння мови невербального спілкування, схильні висловлювати швидкі й точні судження про людей, часто здатні успішно прогнозувати реакцію в певних обставинах.

Для переважної більшості фахівців сфери обслуговування характерні низькі та середні показники всіх складових емоційного інтелекту.

В результаті кореляційного аналізу ми отримали статистично-значущі зв’язки між показниками критеріїв комунікативних здібностей зі складовими соціального інтелекту, критеріями емоційного інтелекту, показниками саморегуляції, формально-динамічних якостей, спрямованістю в спілкуванні.

Перспективу подальших досліджень ми вбачаємо в розробці та перевірці ефективності програми розвитку комунікативних здібностей фахівців сфери обслуговування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Рудніцька, К. (2016). Сутність понять компетентнісний підхід, компететентність, компетенція, професійна компетентність у світлі сучасної освітньої парадигми. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота*, (1), 241-244.
2. Бойко М.М. (2019) Комунікативна компетентність як інтегральна якість особистості менеджера освіти. URL: http://dspace.tnpu.edu.ua/bitstream/123456789/15649/1/Boiko_Vynnychuk.pdf
3. Барановська Л. В., Глушаниця Н. В. (2016) *Психологія ділового спілкування : навч. посібник.* К. : НАУ
4. *Кроки до компетентності та інтеграції в суспільство: науково-методичний збірник* (2000) / [ред. кол. Н. Софій, І. Єрмаков та ін.]. К.: Контекст.
5. Добротвор, О. В. (2013). Комунікативна компетентність як предмет наукового дослідження. *Педагогічний процес: теорія і практика*, (3), 56-62.
6. Чарченко, П. (2012). Теоретичні підходи до структури комунікативних здібностей. *Витоки педагогічної майстерності. Серія: Педагогічні науки*, (9), 315-318.
7. Sushka, O. (2008). Культура соціуму і комунікативна культура особистості: соціально-психологічні взаємозв'язки. *Культура і сучасність*, (2), 165-170.
8. Провоторова, Н. В. (2015). Комунікативна культура соціального працівника як чинник його професійної компетентності. *Теоретичні і прикладні проблеми психології*, (1), 314-322.
9. Ковальчук, Н. П. (2015). Комунікативна культура як умова вдосконалення професійної підготовки майбутніх фахівців у ВНЗ. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Філологічна»*, (Вип. 57), 185-187.
10. Корніяка О.М. (2006) *Психологія комунікативної культури школяра*. К.:Міленіум
11. Толкачова, А. С. (2016). Термінологічні складові дефініції комунікативна компетентність. *Молодий вчений*, (12), 511-515.
12. Бушелева Б.В. (1974) Воспитание культуры общения школьников. *Проблемы общения и воспитания: В 2 х ч*. Тарту, (1), 133 – 141.

13. Шпортун, А. (2023). Соціальний інтелект у структурі професійної компетентності прокурора. *Наукові перспективи (Naukovì perspektivi)*, (12 (42)
14. Денисенко, О. І. (2012). Розвиток навичок комунікабельності у дітей дошкільного віку. *Черкаси: ЧОІПОПП ЧОР*, 3-31.
15. Сарновська С.О. (2000) Сучасна соціальна комунікативна культура (філософсько-методологічний аналіз) : Автореф. дис. на здоб. наук. ступ. канд. філос. наук. 09.00.03. /Ін-т філософії ім. Г.С.Сковороди НАН України. К..
16. Выготский, Л.С. (1977) Собрание сочинений (В 6-ти т.), под.ред. А.М. Матюшкина. Т. 3: Проблеми развития психики. Москва: Прогресс
17. Леонтьев, А.Н. (1983) Избранные психологические произведения. (В 2-х т.)/ под ред. В.В. Давыдова, В.П. Зинченко и др.. Москва: Педагогика
18. Конопкин, О.А. (1980). *Психологические механизмы регуляции деятельности*. Москва:Наука
19. Южанинова А.Л. (1984) К проблеме диагностики социального интеллекта. *Проблемы оценивания в психологии*. Саратов: Издательство Саратовского университета.
20. Емельянов Ю. Н. (1985) Активное социально-психологическое обучение. Л.: Изд-во ЛГУ.
21. Русалов В.М. (1979) Биологические основы индивидуально-психологических различий. М.: Наука.
22. Русалов В. М. (1989) О природе темперамента и его месте в структуре индивидуальних свойств человека. *Вопросы психологии*, 1, 19 – 33.
23. Головньова І.В., Милославська О.І. (2012) Взаємозв'язок емоційного інтелекту та комунікаційних умінь у студентів. *Вісник Національного університету оборони України*, 4 (29).
24. Ковальчук І.В. (2012) Психологічний аналіз комунікативної культури як якісної характеристики особистості. *Науковий вісник Микола-ївського державного університету імені В.О. Сухомлинського: зб. наукових праць / за ред. С. Д. Максименка, Н. О. Євдокимової.* 2 (8), 148 — 154.

25. Уваркіна О. В.(2002) Професійно-педагогічна складова гуманітарної підготовки майбутніх лікарів. *Теоретичні питання культури, освіти та виховання: Зб. наук. пр*. К.: Вид.центр КНЛУ, НМАУ, 19, 161-164.
26. Зуброва О. А. (2008) Формування професійних особистісних якостей майбутнього учителя-філолога у навчально-виховному процесі класичного університету : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : 13.00.07 “Теорія та методика виховання”. Херсон.
27. Медведь Г. М. (2010) Формування професійної комунікативної культури майбутніх інженерів зв’язку : дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : 13.00.04 «Теорія та методика професійної освіти». К.
28. Гриджук,О. (2018).Теоретико-методичні засади формування мовнокомунікативної компетентності майбутніх фахівців лісотехнічних спеціальностей. (Дис. канд. наук).Херсон: Херсонський державний університет.
29. Богуш, А. (1997).Витоки мовленнєвого розвитку дітей дошкільного віку: програма та методичні рекомендації.Київ, Україна: ІЗМН
30. Бацевич,Ф. (2004). Основи комунікативної лінгвістики. Київ, Україна: Академія.
31. Ашиток,Н. (2016).Компетентнісний підхід як методологія професійної підготовки фахівців у вищий школі. Людинознавчі студії. Серія «Педагогіка», 3 (35),5–9
32. Богун,С. іЧипиленко,Н. (2001).Інноваційний підхід до формування професійного іміджу педагога у системі післядипломної освіти. Післядипломна освіта в Україні,6,7–31.
33. Шевчук С. (2015).Інноваційна діяльність педагога професійної школи.Біла Церква, Україна: БІНПО УМО АПНУ