

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Західноукраїнський національний університет
Соціально-гуманітарний факультет
Кафедра психології та соціальної роботи

КУСЯК Ігор Олександрович

**Тренінг розвитку комунікативної компетентності як професійно
важливої якості майбутніх медіаторів/перемовників/
Training for the development of communication competence as a
professionally important quality of future mediators/negotiators**
спеціальність: 053 “Психологія”
освітньо-професійна програма: “Психологія”
Кваліфікаційна робота

Виконав студент групи
ПСМ-21
Ігор КУСЯК
Науковий керівник:
канд.псих.наук, доцент
Марія БРИГАДИР

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту
“___” _____ 2024 р.
Завідувач кафедри
Андрій ГІРНЯК

ТЕРНОПІЛЬ - 2024

АНОТАЦІЯ

Кусяк І. Тренінг розвитку комунікативної компетентності як професійно важливої якості майбутніх медіаторів/перемовників. – Рукопис.

Дослідження на здобуття освітнього ступеня «магістр» за спеціальністю 053 Психологія, освітньо-професійна програма Психологія – Західноукраїнський національний університет, Тернопіль, 2024.

Здійснено теоретичний аналіз процесу комунікації у професійній діяльності медіаторів і перемовників. Обґрунтованометодологічні засади створення тренінгу розвитку комунікативної компетентності. Проведено та експериментально досліджено ефективність тренінгу розвитку комунікативної компетентності як професійно важливої якості майбутніх медіаторів/перемовників.

ANOTATION

Kusiak I. Training for the development of communication competence as a professionally important quality of future mediators/negotiators. – Manuscript.

Research on education and qualification level "magistr" in the specialty 053 Psychology, educational and professional program Psychology – West Ukrainian National University, Ternopil, 2024.

A theoretical analysis of the communication process in the professional activity of mediators and negotiators has been conducted. The methodological foundations for creating a training program for the development of communication competence have been substantiated. The effectiveness of the communication competence development training as a professionally important quality for future mediators/negotiators has been conducted and experimentally researched.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1.ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОЦЕСУ КОМУНІКАЦІЇ В РОБОТІ МЕДІАТОРІВ/ПЕРЕМОВНИКІВ.....	5
1.1. Ключові аспекти комунікації у діяльності медіаторів/перемовників.....	5
1.2.Роль комунікативної компетентності у професійній діяльності медіаторів і перемовників.....	7
1.3.Психічні особливості та чинники розвитку комунікативних навичок у фахівців.....	11
Висновки до розділу 1.....	15
РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ СТВОРЕННЯ ТРЕНІНГУ, ЯК ЗАСОБУ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ В МЕДІАТОРІВ/ПЕРЕМОВНИКІВ.....	17
2.1.Принципи організації тренінгу.....	17
2.2. Теоретико-методологічна модель створення програми тренінгу.....	22
2.3. Особливості реалізації тренінгу.....	28
Висновки до розділу 2.....	30
РОЗДІЛ 3. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ТРЕНІНГУ.....	32
3.1. Організація експериментального дослідження.....	32
3.2. Аналіз та інтерпретація отриманих результатів.....	34
Висновки до розділу 3.....	42
ВИСНОВКИ.....	44
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	47
ДОДАТКИ.....	53

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасному суспільстві ефективна комунікація стає дедалі важливішою у різних сферах життя, особливо у ситуаціях, пов'язаних із врегулюванням конфліктів і досягненням компромісів. Зростає попит на фахівців, в яких високий рівень комунікативної компетентності та мають здатність вести переговори, врегульовувати суперечки й ефективно працювати з різними групами людей. Медіатори та перемовники займають ключову позицію в цьому процесі, оскільки саме їхні професійні навички дозволяють врегульовувати конфлікти та знаходити оптимальні рішення для обох сторін.

Одним із основних елементів їхньої діяльності є вміння ефективно передавати інформацію, розуміти потреби та інтереси сторін, аналізувати емоційний стан і наміри співрозмовників. Без цих навичок неможливо досягти продуктивної взаємодії, що робить розвиток комунікативної компетентності вагомим аспектом підготовки майбутніх медіаторів і перемовників.

Комунікативна компетентність охоплює не лише здатність до вербальної взаємодії, але й вміння слухати, аналізувати контекст і адаптувати свою поведінку до ситуації. Вона дозволяє не лише краще зрозуміти співрозмовника, але й уникати непорозумінь, вирішувати конфліктні ситуації та знаходити спільні основи для компромісу. Потреба в розробці й впровадженні тренінгових програм, які спрямовані на розвиток комунікативної компетентності, є вкрай актуальною.

Об'єктом дослідження є тренінг розвитку, як важливий інструмент для вдосконалення особистісних або професійних якостей.

Предметом дослідження є тренінг розвитку комунікативної компетентності медіаторів та перемовників.

Метою дослідження є теоретичне обґрунтування та практичне дослідження впливу тренінгу на розвиток комунікативної компетентності медіаторів і перемовників, а також розробка ефективної моделі тренінгової

програми, спрямованої на вдосконалення їхніх навичок взаємодії, активного слухання, вирішення конфліктів і досягнення взаєморозуміння між сторонами.

Завданням дослідження є:

1. Проаналізувати теоретичні основи процесу комунікації у професійній діяльності медіаторів і перемовників.
2. Обґрунтувати методологічні засади створення тренінгу розвитку комунікативної компетентності.
3. Провести та експериментально дослідити ефективність тренінгу розвитку комунікативної компетентності

Методи дослідження: нами застосовувалися теоретичні методи дослідження, а саме: аналіз наукової літератури, порівняння різних методів, принципів та практик, теоретичний аналіз та синтез отриманої інформації, узагальнення та систематика. Також, нами були використані емпіричні методи дослідження, а саме: Тест «Визначення рівня комунікативності» та «Тест на самооцінку Розенберга». Для аналізу даних було використано метод математичної статистики «Коефіцієнт кореляції Пірсона».

Теоретичне значення дослідження полягає у створенні теоретико-методологічної моделі тренінгу розвитку комунікативної компетентності для підготовки фахівців у галузі медіації та переговорів.

Практичне значення дослідження полягає у розробці та вдосконаленні тренінгових програм, спрямованих на розвиток комунікативної компетентності медіаторів і перемовників. Результати дослідження можуть бути використані для практичного вдосконалення існуючих тренінгових програм та для підвищення якості навчання у навчальних закладах, що готують фахівців у сфері медіації та переговорів.

Структура та обсяг роботи. Магістерська робота містить у собі вступ, три розділи, висновки за розділами, загальні висновки, список використаних джерел (48 найменувань, з них 10 – іноземною мовою) та додатки. Загальний обсяг роботи становить 60 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОЦЕСУ КОМУНІКАЦІЇ В РОБОТІ МЕДІАТОРІВ/ПЕРЕМОВНИКІВ

1.1. Ключові аспекти комунікації у діяльності медіаторів/перемовників

Комунікація є ключовим інструментом у діяльності медіаторів та перемовників, адже саме через якісну взаємодію сторони можуть дійти до спільного розуміння і вирішення конфліктів. Комунікація (від лат. *communis* – спілкуюся, роблю спільним, пов'язую) – взаємоспрямований процес передавання і приймання інформації суб'єктами взаємодії, активний взаємообмін інформацією [13, с.176].

У широкому розумінні комунікація визначається як особлива форма взаємодії між людьми в процесі їхньої пізнавальної та професійної діяльності, що переважно відбувається за допомогою мови. Вона може трактуватися як дія (односторонній процес передачі сигналів без зворотного зв'язку), як взаємодія (двосторонній обмін інформацією) або як інтерактивний процес, у якому учасники комунікації по черзі й безперервно виконують функції джерела та отримувача інформації. На основі цього у структурі спілкування науковці виділяють три взаємопов'язані сторони: комунікативну, перцептивну та інтерактивну [13, с.177].

Комунікативний аспект спілкування, або комунікація у вузькому розумінні, передбачає обмін інформацією між учасниками, передачу та сприйняття знань, ідей, думок і почуттів. Це вимагає від сторін взаємодії вміння самовиражатися, демонструвати мимовільну експресивність, тобто володіти так званою «здатністю до спонтанного кодування». У сфері медіації, медіатор забезпечує чіткість, точність і коректність висловлювань, щоб уникнути непорозумінь. Тут важливими є вміння слухати, формулювати свої думки та перекладати емоційно забарвлені висловлювання у конструктивний формат [20,

с.246].

Перцептивна сторона комунікації включає процес сприйняття та інтерпретації інформації під час спілкування. Це охоплює здатність розпізнавати невербальні сигнали, емоції та наміри співрозмовника, а також вміння слухати й оцінювати сказане.

Перцептивна сторона комунікації з точки зору медіації відіграє ключову роль у забезпеченні ефективного та конструктивного діалогу між сторонами. Медіація як процес спрямована на створення простору, де учасники можуть краще зрозуміти одне одного, а перцепція стає важливим інструментом у досягненні цього результату.

Важливим аспектом є сприйняття невербальних сигналів, таких як міміка, жести та тон голосу, адже вони допомагають медіатору та учасникам краще розпізнавати емоції та наміри одне одного. Уміння уважно слухати й оцінювати сказане допомагає уникати хибних інтерпретацій і зміцнює довіру між сторонами. Крім того, здатність учасників і медіатора використовувати власний попередній досвід та сенсорні сприйняття для розуміння контексту комунікації сприяє більш детальному аналізу ситуації [20, с.250]. Завдяки цьому медіація стає не лише способом вирішення конфлікту, але й засобом досягнення глибшого взаєморозуміння.

Інтерактивний аспект спілкування передбачає обмін діями між учасниками, тобто формування та координацію міжособистісної взаємодії. У контексті медіації ця сторона передбачає динамічний обмін діями, реакціями та комунікативними сигналами, де важливим є не лише зміст висловлювань, але й спосіб їх передачі та сприйняття.

Ключовим елементом інтерактивної сторони є здатність учасників не лише слухати, а й гнучко адаптувати свої висловлювання до потреб іншої сторони. У цьому контексті медіатор виступає своєрідним модератором, який підтримує баланс між сторонами, запобігає ескалації напруження та заохочує конструктивну взаємодію. Завданням інтерактивної сторони є перетворення потенційно конфліктної чи хаотичної взаємодії у структурований процес

обговорення, орієнтований на результат. Завдяки керуванню інтерактивними процесами медіація допомагає сторонам не лише зрозуміти одне одного, але й спільно напрацювати рішення, яке задовольняє інтереси всіх учасників [20, с.248].

Соціальна психологія досліджує особливі явища, які створюють психологічні перешкоди в комунікативному процесі [13, с.178]. Їхній вплив проявляється на різних етапах комунікації: передаванні, сприйнятті та інтерпретації повідомлення. Серед таких явищ виділяють комунікативний бар'єр, як специфічну психологічну перепону, яка виникає під час спілкування.

Комунікативні бар'єри можливі через відсутність спільної системи кодування і декодування між комунікатором і комунікантом [13, с.177]. Бар'єр кодування/декодування — це перешкода у процесі комунікації, яка виникає через різницю в інтерпретації або передачі інформації між учасниками. Цей бар'єр виникає, коли відправник «кодує» своє повідомлення, вибираючи слова, жести чи інтонацію, а отримувач «декодує» його, спираючись на свої власні знання, досвід і контекст.

Основними причинами комунікативних бар'єрів є невідповідність у використанні термінів або складних фраз, що можуть бути незрозумілі одній зі сторін; культурні чи соціальні відмінності, які призводять до різного тлумачення одних і тих самих слів чи жестів; емоційне забарвлення повідомлення, коли невербальні сигнали або інтонація можуть бути сприйняті не так, як було задумано (наприклад, сарказм може бути сприйнятий як образа); а також обмеження у можливості чіткого вираження думок або сприйняття через стрес чи зовнішні фактори.

1.2. Поняття та роль комунікативної компетентності у професійній діяльності медіаторів і перемовників

Комунікативна компетентність — це сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективну комунікацію в різних соціальних контекстах. Вона включає здатність сприймати, аналізувати, адекватно інтерпретувати та

відповідати на вербальні й невербальні повідомлення [35, с.63].

Товканець Г.В. та Кирлик О.В. наголошують на розрізненні поняття «комунікативної компетенції» та «комунікативної компетентності». На думку авторів, комунікативна компетенція - «це демонстрована сфера успішної комунікативної діяльності на основі засвоєних цінностей і стратегій мовного спілкування, що підкріплюються мовними навичками і мовними вміннями». Натомість «комунікативна компетентність визначається як інтегративний особистісний ресурс, що забезпечує успішність комунікативної діяльності» [34].

Термін «комунікативна компетентність» безпосередньо пов'язаний із такими поняттями, як «комунікація», «комунікативні навички» та «комунікативна спроможність». Комунікативна компетентність відображає готовність і здатність людини взаємодіяти з іншими, долаючи бар'єри, що можуть виникати на шляху ефективної комунікації.

Існують кілька моделей комунікативної компетентності як системи. Зокрема цим питанням займалися такі науковці, як М.Кенел та М.Свейн [40], С. Савін'йон [47] та Ю.Федоренко [35].

Найбільш розгалужену систему структури комунікативної компетентності запропонував Ю.Федоренко, який виділив мовну, мовленнєву, граматичну, лексичну та соціокультурну. Також комунікативну компетентність можна розділити на кілька основних компонентів:

1. Когнітивний компонент. Цей компонент включає знання про комунікаційні процеси, стратегії та техніки ведення діалогу. Він також охоплює відомості про соціальні та культурні норми спілкування, що є особливо важливим для медіаторів і перемовників.

2. Емоційний компонент. Важливим аспектом комунікативної компетентності є здатність до емоційної емпатії – розуміння емоційних станів інших людей, уміння проявляти співчуття та коректно реагувати на емоційні сигнали під час спілкування. Для медіаторів це вміння критично важливе, оскільки воно дозволяє краще зрозуміти мотиви та позиції

сторін конфлікту.

3. Поведінковий компонент. Це здатність використовувати комунікативні знання та емоційний інтелект на практиці. Він охоплює такі вміння, як активне слухання, чітке й ефективне формулювання власних думок, невербальні техніки (жести, міміка) та стратегічне управління діалогом.

4. Рефлексивний компонент. Цей компонент відображає здатність до аналізу власної комунікативної поведінки та її наслідків, готовність до самокорекції. Він дозволяє професіоналу оцінювати ефективність своїх дій і адаптувати їх відповідно до ситуації [35].

Комунікативна компетентність, як складовий аспект особистісного розвитку, має складну структуру, що включає три рівні: базовий (ціннісний), змістовний і інструментальний (операційний, технічний), які є взаємопов'язаними, але відносно самостійними [13, с.182].

Базовий рівень є ключовим, оскільки визначає мотивацію до спілкування та створює основу для формування комунікативної компетентності, спрощуючи або ускладнюючи цей процес. Показники базового рівня впливають на інші рівні, зокрема на когнітивні схеми у свідомості особистості, які слугують базою для розробки комунікативних програм і планів (змістовний рівень). Водночас показники цього рівня є найбільш стабільними, консервативними і важко піддаються зміні.

Змістовний рівень передбачає перехід до практичного аспекту комунікації, включаючи розробку стратегій, програм і тактичних планів взаємодії.

Інструментальний рівень включає розвиток комунікативних вмінь та навичок, які забезпечують контроль над процесом спілкування, вплив на партнерів і ефективну саморегуляцію.

У наукових дослідженнях комунікативна компетентність майбутніх медіаторів або перемовників розглядається як ключова особистісна характеристика, що сприяє їх інтеграції в систему освіти. Вона тісно пов'язана з

рівнем задоволеності студентів навчальним процесом і ефективністю їхньої взаємодії з одногрупниками, викладачами та співробітниками закладів вищої освіти. Важливу роль відіграють емоційний стан студентів і здатність до конструктивного реагування в конфліктних ситуаціях [42, с.144]. Комунікативна компетентність є ключовою у професійній діяльності медіаторів та перемовників, оскільки їхня робота безпосередньо пов'язана зі створенням умов для продуктивного діалогу між конфліктуючими сторонами.

Наявність добре розвиненої комунікативної компетентності сприяє успіху людини та підвищує її затребуваність як партнера в соціальній взаємодії. Вона є важливою детермінантою професійної успішності та невід'ємною частиною професіоналізму. У цьому контексті в психології розрізняють загальну та професійну комунікативну компетентність, при цьому зазначається, що професійна комунікативна компетентність не формується випадково, а розвивається в рамках навчальних і розвиваючих програм, які зосереджені на розвитку етичних якостей професіонала та ціннісних орієнтацій, відповідних гуманістичним принципам спілкування [13, с.186].

Основною метою медіаторів є налагодження конструктивної комунікації, що сприяє вирішенню суперечностей і досягненню взаємоприйнятних рішень. Тому, комунікативні навички та компетентності стають не просто професійною вимогою, а інструментом, без якого неможливо забезпечити успішний результат [20].

У процесі перемовин та медіації, комунікація між сторонами зазвичай утруднена через емоційні напруження, непорозуміння або відсутність довіри. Тому завдання медіатора полягає у створенні сприятливих умов для відновлення або налагодження діалогу. У цьому процесі комунікативна компетентність допомагає:

1. Фасилітації діалогу. Комунікативно компетентний медіатор здатен створити відкритий та безпечний простір для обговорення. Він допомагає сторонам висловити свої думки та почуття, одночасно підтримуючи об'єктивність і нейтральність. Це дозволяє учасникам

діалогу відчувати себе почутими, що, своєю чергою, сприяє вирішенню конфлікту.

2. Управлінням емоціями. У процесі медіації часто виникають емоційно напружені ситуації. Розвинена комунікативна компетентність дозволяє фахівцю ефективно керувати емоційною динамікою, зберігаючи контроль над процесом і спрямовуючи учасників до раціонального обговорення проблеми, а не її емоційних аспектів.

3. Аналізу й інтерпретацій повідомлень. Важливою складовою професійної діяльності є вміння не лише слухати, але й правильно інтерпретувати як вербальні, так і невербальні сигнали. Медіатор або перемовник повинен уміти «читати між рядків» і виявляти приховані мотиви або занепокоєння, щоб допомогти сторонам краще зрозуміти одне одного. [20, с. 123].

Отже, комунікативна компетентність є багатокомпонентною і багаторівневою структурою, яка забезпечує ефективну взаємодію у професійній сфері. Вона є ключовою умовою для досягнення успіху в роботі медіаторів та перемовників, оскільки саме через ефективну комунікацію вони можуть досягати взаєморозуміння та вирішення конфліктних ситуацій.

1.3. Психічні особливості та фактори, що впливають на розвиток комунікативних навичок у фахівців

Розвиток комунікативних навичок є критичним аспектом професійної компетенції в сучасному світі, де взаємодія між людьми відіграє ключову роль у досягненні особистих та організаційних цілей. Комунікативна компетентність включає в себе здатність ефективно передавати інформацію, розуміти інших, впливати на думки і поведінку співрозмовників, а також будувати та підтримувати професійні відносини. Вона залежить від ряду психічних особливостей особистості, а також від впливу зовнішніх факторів, таких як соціальне середовище, культура, освіта та професійний досвід

1.3.1. Психічні особливості, які впливають на розвиток комунікативних навичок

1. Темперамент та характер

Темперамент визначає природжену схильність людини до певних типів поведінки, і він суттєво впливає на стиль комунікації. Люди з різними типами темпераменту мають різні підходи до комунікації. Наприклад, сангвініки зазвичай відкриті та товариські, вони легко встановлюють контакти та швидко реагують на зміни у бесіді. Вони часто є ініціаторами розмов і вміють утримувати увагу аудиторії завдяки своїй енергії та оптимізму. Холерики, навпаки, можуть бути занадто імпульсивними і агресивними в комунікації, що часом ускладнює взаємодію з іншими, але їхня рішучість може сприяти ефективному вирішенню конфліктних ситуацій. Меланхоліки зазвичай є інтровертами і можуть мати труднощі в соціальній взаємодії через свою емоційну чутливість і схильність до саморефлексії. Вони часто краще справляються з письмовою комунікацією, ніж з усною. Флегматики є стриманими та спокійними, і вони зазвичай надають перевагу систематичному та логічному підходу до спілкування. Їхня врівноваженість робить їх надійними співрозмовниками, але іноді вони можуть здаватися надто пасивними [27].

2. Емоційна інтелектність (EQ)

Емоційний інтелект — це вміння усвідомлювати, розпізнавати та керувати як власними емоціями, так і емоціями інших людей. Він є одним з основних факторів, що визначають успішність комунікації. Професіонали з високим рівнем EQ здатні швидко адаптуватися до емоційного стану своїх співрозмовників і відповідно коригувати свою поведінку. Це допомагає їм уникати конфліктів, вирішувати проблеми та будувати довірливі відносини. Людина з високим EQ добре розуміє, коли варто виявляти емпатію, а коли — тримати емоційну дистанцію, що особливо важливо в професійному середовищі [27].

3. Самооцінка

Рівень самооцінки безпосередньо впливає на впевненість людини у

комунікації. Люди з високою самооцінкою, як правило, проявляють більшу впевненість у спілкуванні, вони краще висловлюють свої думки, частіше ініціюють розмови та не бояться висловлювати незгоду чи запитувати уточнення. Натомість люди з низькою самооцінкою можуть відчувати страх перед публічними виступами, уникати соціальних взаємодій і зазнавати труднощів із самовираженням. Вони часто схильні до уникнення конфліктних ситуацій, що може негативно позначатися на їхній професійній діяльності [27].

4. Когнітивні стилі

Когнітивний стиль визначає, як людина обробляє інформацію і приймає рішення. Це також впливає на її комунікативні здібності. Аналітичний стиль мислення характерний для людей, які схильні до логічного та послідовного аналізу фактів і аргументів. Вони часто користуються структурованими підходами до викладення думок, що робить їхні комунікативні навички чіткими і зрозумілими, проте іноді це може призвести до занадто детального і складного викладення інформації [27].

Люди з інтегративним або синтетичним стилем мислення мають схильність об'єднувати різні підходи й бачити загальну картину. Вони використовують творчі підходи до комунікації, можуть часто вдаватися до метафор, образів і нестандартних рішень. Такі люди часто є успішними у веденні переговорів, адже вони вміють знаходити компроміс і бачити можливості, де інші бачать перешкоди.

1.3.2. Фактори, що впливають на розвиток комунікативних навичок

1. Професійний досвід

Чим більше професійних ситуацій людина переживає, тим краще вона розвиває свої комунікативні навички. Робочі взаємодії з колегами, клієнтами, керівниками та підлеглими надають унікальну можливість постійно практикувати навички адаптації до різних комунікаційних стилів. З часом професіонали стають краще підготовленими до вирішення складних ситуацій, таких як переговори або вирішення конфліктів. Постійна практика дозволяє виробити здатність швидко оцінювати комунікативну ситуацію і обирати

оптимальні стратегії взаємодії [32, с.94].

2. Культурні фактори

Культура суттєво впливає на комунікаційні стилі, манери та очікування. Наприклад, у західних культурах прийнято спілкуватися більш відкрито та прямо, у той час як у східних культурах надається перевага більш непрямій, тонкій комунікації, яка враховує контекст і субординацію. Професіонали, які працюють у міжнародних командах або ведуть переговори з представниками інших культур, мають враховувати ці відмінності, щоб уникати непорозумінь і конфліктів. Наприклад, те, що може бути сприйнято як прямота в одній культурі, може виглядати як невихованість в іншій [32, с.94].

3. Соціальне середовище

Соціальне середовище впливає на розвиток комунікативних навичок через зворотний зв'язок та підтримку. Колеги, друзі, партнери можуть надавати конструктивну критику, вказувати на сильні та слабкі сторони в комунікації [32, с.94].

4. Освіта та навчання

Рівень освіти та спеціалізоване навчання суттєво впливають на розвиток комунікативних навичок. Курси з публічних виступів, риторики, ділової комунікації, психології та міжособистісної взаємодії допомагають формувати і вдосконалювати здатність ефективно спілкуватися в професійному середовищі. Багато освітніх програм зосереджуються на розвитку навичок ведення переговорів, активного слухання, критичного мислення та побудови аргументів. Тренінги є одним з найбільш ефективних інструментів для удосконалення комунікативних навичок у фахівців. Вони надають можливість учасникам не тільки отримати теоретичні знання, але й на практиці застосувати їх у безпечному навчальному середовищі. Тренінги спрямовані на формування конкретних умінь і можуть охоплювати різні аспекти комунікації: публічні виступи, ведення переговорів, управління конфліктами, активне слухання, невербальні комунікації тощо [32, с.95].

Отже, удосконалення комунікативних навичок фахівців визначається як

їхніми психологічними особливостями, так і впливом зовнішніх факторів. Темперамент, емоційна інтелектність, рівень самооцінки та когнітивні стилі визначають індивідуальний підхід до комунікації та впливають на здатність адаптуватися до різних ситуацій взаємодії. Водночас професійний досвід, освіта, соціальне оточення та культурний контекст відіграють ключову роль у вдосконаленні та відшліфуванні цих навичок.

Комплексне розуміння психологічних факторів і контекстуальних умов дозволяє професіоналам не тільки успішно взаємодіяти з іншими, але й розвивати гнучкість у спілкуванні, здатність до вирішення конфліктів, налагодження продуктивних стосунків та досягнення успіху у різних професійних сферах. Успішний розвиток комунікативних навичок потребує безперервного вдосконалення, гнучкості та свідомого підходу до власної поведінки та реакцій у процесі комунікації.

Висновок до розділу 1

Комунікація є ключовим інструментом у діяльності медіаторів, оскільки через ефективну взаємодію сторони можуть досягати спільного розуміння та вирішення конфліктів. У процесі комунікації важливі три основні аспекти: комунікативний, перцептивний та інтерактивний. Комунікативний аспект включає обмін інформацією між учасниками, де медіатор забезпечує чіткість висловлювань, щоб уникнути непорозумінь. Перцептивний – пов'язаний з процесом сприйняття та інтерпретації інформації, розпізнаванням невербальних сигналів та емоцій, що допомагає уникати хибних інтерпретацій. Інтерактивний аспект полягає в обміні діями між сторонами, де важливим є не лише зміст, а й спосіб передачі та сприйняття інформації.

Комунікативна компетентність – це комплекс знань і навичок, що забезпечують ефективну взаємодію в соціальних контекстах, включаючи вербальні та невербальні аспекти. Вона має когнітивний, емоційний, поведінковий та рефлексивний компоненти, які сприяють побудові успішної комунікації. Комунікативна компетентність включає в себе кілька важливих

компонентів, таких як здатність до активного слухання, ефективної вербальної та невербальної комунікації, емпатії та управління емоціями. Вона базується на гнучкості та вмінні адаптуватися до різних ситуацій, що є особливо важливим для медіаторів, які працюють у складних умовах конфліктів та протиріч. Структурні елементи комунікативної компетентності, такі як знання, навички, установки і цінності, взаємопов'язані та забезпечують системний підхід до розвитку професійної майстерності.

Роль комунікативної компетентності у діяльності медіаторів є суттєвою. Ефективна комунікація є основним інструментом у вирішенні конфліктів та досягненні консенсусу і складається із трьох взаємопов'язаних сторін: комунікативної, перцептивної та інтерактивної. Медіатори та перемовники не лише передають інформацію, але й контролюють емоційний тон бесіди, допомагають сторонам висловити свої позиції і зрозуміти точку зору один одного. Крім того, комунікативні навички дозволяють професіоналам встановлювати довіру, запобігати ескалації конфліктів та допомагати сторонам знайти конструктивні рішення.

Формування компетентності значно залежить від впливу індивідуальних особливостей особистості та зовнішніх чинників. Темперамент, рівень емоційної інтелектності, самооцінка, когнітивні стилі є важливими психологічними характеристиками, що визначають ефективність комунікації. Водночас вплив зовнішніх факторів, таких як освіта, професійний досвід, культура та соціальне середовище, також має велике значення для вдосконалення навичок спілкування.

РОЗДІЛ 2

МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ СТВОРЕННЯ ТРЕНІНГУ, ЯК ЗАСОБУ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ В МЕДІАТОРІВ/ПЕРЕМОВНИКІВ

2.1. Принципи організації тренінгу

Тренінг — це ефективна форма навчання, спрямована на практичне освоєння методів застосування конкретних технологій. Від інших форм навчання тренінги відрізняються високою активністю всіх учасників, де особлива увага приділяється розвитку практичних навичок, важливих для професійної діяльності. Навчання в тренінгу відбувається через активні дії, аналіз отриманого досвіду та зворотний зв'язок між учасниками, що дозволяє оцінити власні успіхи та невдачі у методах роботи і стратегіях взаємодії з іншими, а також засвоїти корисні уроки в умовах безпечного середовища [36, с.23].

Термін «тренінг» вперше з'явився в клінічній психології та спочатку використовувався для роботи з пацієнтами, які мали психічні розлади. Згодом ця форма була адаптована для здорових людей, і такі тренінги отримали назву «соціально-психологічні». Сьогодні вони нерідко включають елементи психокорекції та психотерапії, що забезпечує їхню ефективність у розвитку особистісних та професійних компетентностей.

Термін «тренінг» (англ. - train, training) має низку значень: навчання, виховання, тренування, дресирування [36, с.23].

У сучасній літературі зустрічаються різноманітні визначення тренінгів. Наприклад, Р. Вотермен [48] визначає тренінг як елемент запланованої діяльності організації, що має на меті підвищення професійних знань і вмінь, зміну атитюдів (соціально-психологічних настанов) та соціальної поведінки співробітників, використовуючи методи, які відповідають цілям організації та вимогам її діяльності.

Ж. Морено [38] трактує тренінг як багатофункціональний метод, спрямований на свідомі зміни психологічних феноменів людини, групи та організації, з метою гармонізації професійного та особистісного розвитку індивіда.

К. Левін, один з засновників поведінкових наук та школи людських стосунків у менеджменті, вважає, що найбільші зміни в настановах і поведінці людей відбуваються в груповому, а не в індивідуальному контексті. Він також зазначає, що робота в групі дозволяє дослідити міжособистісні стосунки та групову динаміку, які виникають завдяки взаємодії її учасників. За словами К. Левіна, групова взаємодія допомагає краще пізнати себе та побачити свої особистісні якості через призму сприйняття інших, що відкриває широкі можливості для їх вдосконалення. [16, с.7].

Види групової роботи можна простежити в шаманських практиках, де для лікування застосовувався ефект емоційного піднесення та взаємного впливу в групі. Некритичне сприйняття інформації, емоційна реакція на ритуали, проведені в колективі, а також абсолютна впевненість самого цілителя сприяли досягненню позитивних результатів і підвищували ефективність подальших впливів. Це забезпечувало прояв так званого ефекту плацебо.

У 1946 році К. Левін створив спеціальні тренінгові групи, метою яких було покращення комунікативних навичок. Було встановлено, що значні зміни в особистісних установах та більш об'єктивне оцінювання власних рис і поведінки відбуваються, коли індивід навчається та взаємодіє в рамках групової динаміки [36].

У 60-х роках з'явився напрямок тренінгів, спрямованих на розвиток соціальних та життєвих навичок, який використовувався для підготовки менеджерів з акцентом на їхню психологічну підтримку та самовдосконалення. Цей підхід був заснований на принципах гуманістичної психології, зокрема, ідеях К. Роджерса [46].

У 1970-х роках М. Форверг розробив новий підхід, заснований на рольових іграх з елементами драматизації, який отримав назву «соціально-

психологічний тренінг». Під час таких тренінгів учасники розвивають ефективні комунікативні навички, використовуючи для навчання різноманітні інтерактивні методи [16, с.9].

За критерієм спрямованості впливу і змін тренінги, можна умовно розділити на три групи: 1) тренінги які спрямовані на психологічну компетентність, 2) тренінги вироблення навичок, та 3) тренінги особистісного зростання [11].

Тренінги вироблення навичок (комунікативних, стресостійкості, впевненості в собі, лідерські, взаємодії з іншими людьми) - це велика група тренінгів для тих, хто вже чітко знає, чого хоче. Цю групу можна розділити на підгрупи:

1. Я і ВОНИ — взаємодія із соціумом, колективом, із незнайомими людьми.
2. ВІН І ВОНА — взаємодія з протилежною статтю.
3. Я і БІЗНЕС — ділова взаємодія з іншими людьми з метою отримання прибутку або розвитку своєї справи, розвиток своєї кар'єри [41].

Існують також класифікації тренінгів:

1) за тривалістю тренінгу: (одноразові: від одного до семи днів; постійні: тривалістю в кілька годин з періодичністю від одного-двох разів на тиждень до одного разу на місяць).

2) за кількістю учасників групи: (малі групи - 4-8 учасників; середні групи - 8-30 учасників; великі групи - понад 30 учасників).

3) За формами проведення:

- «Дресура» - формування потрібних зразків поведінки та усунення непотрібних за допомогою жорстких маніпулятивних прийомів. Тренер, використовуючи жорсткі маніпулятивні техніки та позитивне підкріплення, формує необхідні варіанти поведінки, а негативним підкріпленням «усуває» шкідливі та зайві. Такий підхід до тренінгів дає швидкі результати, але вони також швидко зникають. Учасники, прагнучи позбутися непотрібного в собі, зрештою втрачають власну ідентичність і починають сумніватися у своїх діях.

Виникає надмірний контроль над поведінкою, що призводить до скутості та стресу, обмежуючи варіанти їхнього реагування.

- Тренування — це процес формування та вдосконалення вмінь і навичок ефективної поведінки. Учасники такої роботи відпрацьовують необхідні форми поведінки до автоматизму. Проте в реальному житті ситуацій значно більше, ніж передбачається. За такої форми навчання учасники тренінгу можуть бути неготовими до нестандартних ситуацій, оскільки вони не були передбачені в процесі тренування.

- Активне навчання — це процес передачі психологічних знань, а також розвитку певних вмінь і навичок. У такому тренінгу перш за все надаються основні психологічні знання, на яких базуються подальші відпрацювання необхідних умінь та навичок. Цей підхід є більш ефективним, але багато чого залежить від тренера. Психологічні знання повинні бути адаптовані до специфіки діяльності учасників тренінгу.

- Створення умов для саморозкриття учасників передбачає їхній самостійний пошук рішень для власних психологічних проблем. У цьому випадку співробітники навчаються самостійно знаходити способи вирішення своїх труднощів. Завдання тренера полягає в тому, щоб надати необхідні психологічні знання для більш ефективного пошуку рішень та допомогти учасникам розкрити ресурси, які вони ще не використовують у своїй діяльності [11].

2.2. Принципи організації тренінгів

Організація тренінгів для розвитку комунікативної компетентності є важливою частиною підготовки професіоналів, таких як медіатори і перемовники, чия діяльність базується на вмінні ефективно взаємодіяти з різними учасниками переговорного процесу, вирішувати конфлікти та досягати конструктивного діалогу. Принципи організації тренінгів ґрунтуються на гуманістичному та демократичному підході, розробленому К. Роджерсом [46].

Вивчивши питання створення ефективної тренінгової програми для розвитку комунікативної компетентності майбутніх медіаторів/перемовників, були визначені такі принципи:

1) **Добровільності:** учасники тренінгової групи, включаючи її керівника, мають брати участь у тренінгу свідомо та з власного бажання. Проте, для багатьох сучасних психологів-тренерів цей принцип часто є ідеалом, а не реальною практикою. Інколи він порушується, коли тренера змушують організувати тренінг. Виникають проблеми, коли адміністрація підприємства зобов'язує працівників відвідувати тренінги у неробочий час для виконання завдань, корисних керівництву. Це порушує принцип добровільності та може знижувати ефективність тренінгу.

2) **Паритетності:** усі учасники тренінгу повинні мати однакові права та обов'язки. Часто виникають проблеми з дотриманням цього принципу під час корпоративних тренінгів, коли учасники з різним професійним статусом переносять свої позиції на тренінгове середовище. У групах особистісного розвитку нерідко формується неформальна структура, що порушує початкову рівність між учасниками. Щоб уникнути таких ситуацій, важливо підбирати групи з подібними характеристиками та відстежувати, як розподіл ролей впливає на рівність. Іншою проблемою є різний рівень участі в роботі групи: деякі учасники активно включаються в процес, а інші займають пасивну позицію спостерігачів. Важливо, щоб кожен свідомо і добровільно обирав свою роль у групі.

3) **Активності:** тренер повинен створити умови, що сприяють активності учасників, а завдання учасників — спрямовувати свої зусилля на отримання практичного та емоційно-чуттєвого досвіду [21].

4) **Компетентності:** орієнтований на формування чітко визначених компетенцій, важливих для успішного виконання професійних завдань. У рамках розвитку комунікативної компетентності цей принцип акцентує увагу на таких навичках, як активне слухання, ефективна вербальна і невербальна комунікація, управління емоціями, емпатія та адаптивність у спілкуванні.

5) Особистісної орієнтації: ґрунтується на тому, що розвиток комунікативної компетентності тісно пов'язаний із внутрішніми особливостями особистості, зокрема її самосвідомістю, емоційною гнучкістю та рівнем самооцінки. Тренінги, організовані за цим принципом, включають вправи, спрямовані на розвиток самоконтролю та емоційної стійкості, що є надзвичайно важливими для медіаторів та перемовників, оскільки вони часто працюють у стресових умовах.

2.2. Теоретико-методологічна модель створення програми тренінгу

Програма тренінгу розвитку комунікативної компетентності створена на основі теоретико-методологічної моделі (див. рис. 2.1). Тренінг орієнтований на розвиток форм поведінки, які охоплюють сприйняття партнера (перцепцію), передачу йому інформації (комунікацію) та вплив на нього (інтеракцію). Ці компоненти охоплюють усі три аспекти спілкування: перцептивний, комунікативний та інтерактивний.

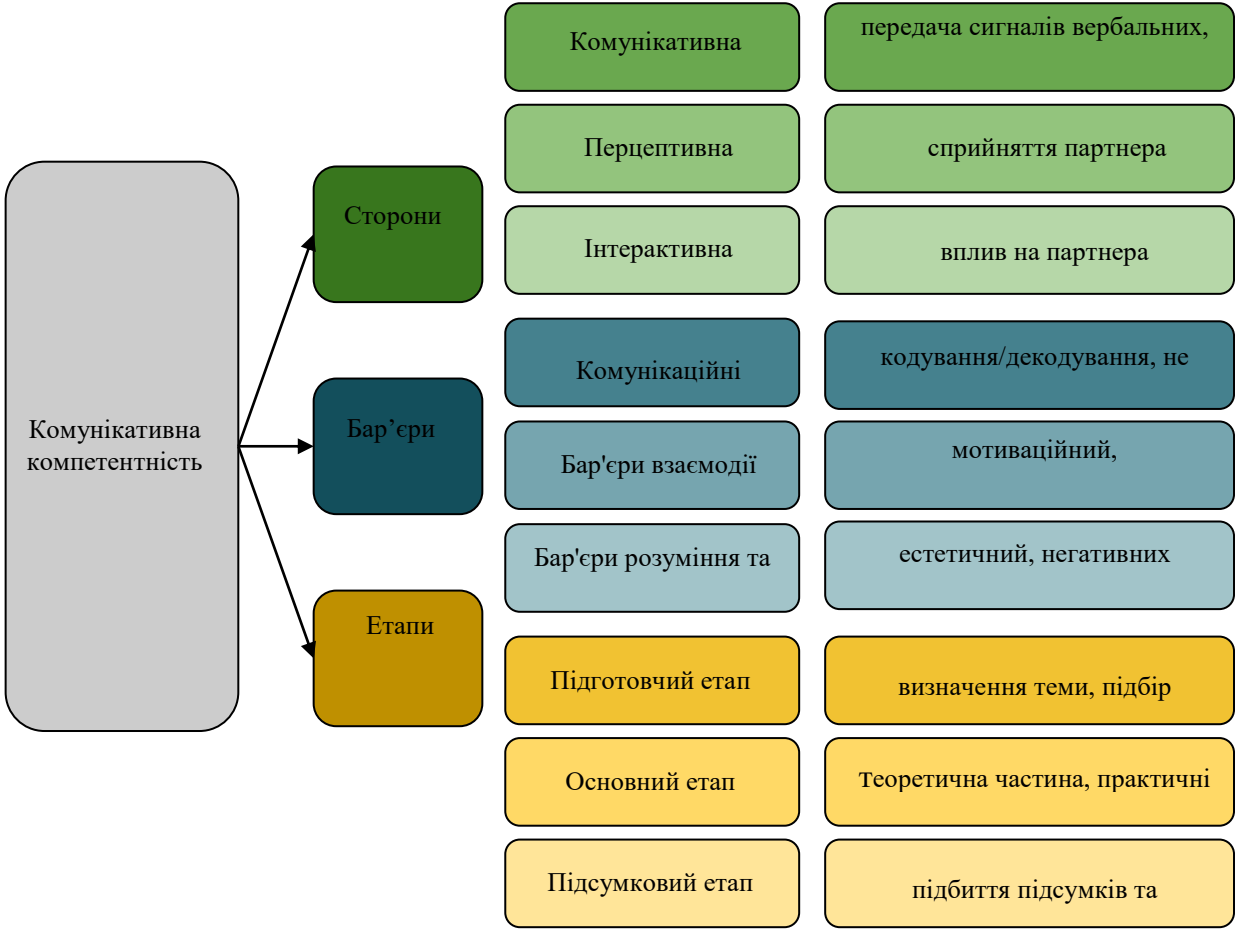


Рис. 2.1. Модель тренінгу розвитку комунікативної компетентності

майбутніх медіаторів/перемовників

Програма тренінгу розвитку комунікативних навичок

«Мистецтво ефективного спілкування»

Тривалість тренінгу: 8 годин 30 хв (з двома годинами перерви та однією тридцяти хвилинною перервою).

Ціль тренінгу:

Розвиток комунікативних навичок учасників, покращення взаєморозуміння та ефективності спілкування в різних соціальних і професійних ситуаціях. Тренінг спрямований на формування впевненості, розуміння основних принципів комунікації та здатності застосовувати їх на практиці.

Завдання тренінгу:

- Розвинути здатність до активного слухання та конструктивного реагування в процесі спілкування.
- Ознайомити учасників із основними моделями комунікації та принципами ефективного спілкування.
- Поглибити розуміння невербальної комунікації та її впливу на взаємодію.
- Навчити стратегій управління емоціями під час спілкування.
- Сприяти розвитку впевненості у публічних виступах та презентаціях.
- Створити умови для практичного застосування комунікативних навичок через рольові ігри та групові вправи.
- Підвищити здатність працювати в команді, зокрема через поліпшення міжособистісної взаємодії.

Мета тренінгу забезпечити учасників комплексними теоретичними знаннями та практичними навичками, необхідними для успішної комунікації у переговорах та процесах медіації. Протягом тренінгу учасники навчатимуться аналізувати та розуміти моделі комунікації, використовувати ефективні стратегії взаємодії, активно слухати та розпізнавати вербальні й невербальні

сигнали, будувати довіру, управляти емоціями та стресом, а також аргументувати свою позицію та протидіяти запереченням. План тренінгу спрямований на підвищення комунікативної компетентності та впевненості у складних ситуаціях (див. таб. 2.1.)

Таблиця 2.1.

План тренінгу «Мистецтво ефективного спілкування»

№	Активність	Тривалість	Час
День 1			
1.	Збір учасників	10 хв	09:00-09:10
2.	Знайомство	20 хв	09:10-09:30
3.	Вступ	30 хв	09:30-10:00
4.	Первинне тестування	30 хв	10:00-10:30
5.	Лекція: Основи ефективної комунікації. Теоретичні основи: моделі комунікації та її складові. Вербальна та невербальна комунікація.	1 год 30 хв	10:30-12:00
6.	Перерва	20 хв	12:00-12:20
7.	Практична частина: Активне слухання та взаємодія.	1 год 30 хв	12:20-13:50
День 2			
8.	Привітання. Розігрів	20 хв	09:00-09:20
9.	Лекція: Психологічні механізми сприйняття та розуміння	1 год 30 хв	09:20-10:50

10.	Перерва	10 хв	10:50-11:00
11.	Практична частина: Уміння зчитувати невербальні сигнали співрозмовника.	1 год 30 хв	11:00-12:30
День 3			
12.	Привітання. Розігрів	20 хв	09:00-09:20
13.	Лекція: Стратегії ефективного ведення переговорів і вирішення конфліктів.	1 год 30 хв	09:20-10:50
14.	Перерва	20 хв	10:50-11:10
15.	Практична частина	1 год 30 хв	11:10-12:40
16.	Перерва	20 хв	12:40-13:00
17.	Вторинне тестування.	30 хв	13:00-13:30
18.	Завершальна частина. Підбиття підсумків тренінгу. Рефлексія та обмін враженнями. Рекомендації щодо подальшого розвитку навичок.	30 хв	13:30-14:00
Загальна тривалість:		13 год. 30 хв	

Методи та техніки, які використовуються в тренінговій програмі: лекція, тестування, спостереження, бесіда, дискусія, обговорення, вправи в парах та групах, діалог між учасниками, монолог та рефлексія.

Тривалість: 3 дні

Кількість учасників: 12 осіб.

Інструменти для тренінгу: фліпчарт, маркери, аркуші А4, ручки.

Назва тренінгу: «Мистецтво ефективного спілкування»

Тренінг складається з 3 тематичних блоків:

1. Основи ефективної комунікації. Теоретичні основи: моделі комунікації та її складові. Вербальна та невербальна комунікація.
2. Психологічні механізми сприйняття та розуміння
3. Стратегії ефективного ведення переговорів і вирішення конфліктів.

**Вправи, які застосовуються у тренінговій програмі на тему
«Мистецтво ефективного спілкування»**

День 1. Мета: надати учасникам основні знання та практичні навички ефективної комунікації, включаючи активне слухання, взаємодію та базові стратегії ведення переговорів. Учасники отримають теоретичну базу, що дозволить їм розуміти основні аспекти комунікаційних процесів, а також навчитись застосовувати ці знання на практиці для підвищення своєї компетентності в переговорах і медіації.

Вправи на знайомство:

- **«Драбина комунікативної майстерності»:** Учасники самостійно визначають своє місце на «драбині» комунікації, аналізуючи свої сильні та слабкі сторони.
- **«Візуальне відчуття»:** Тренує здатність запам'ятовувати невербальні сигнали інших людей.
- **«Крізь скло»:** Практика невербальної комунікації через передачу інформації мімікою та жестами.

Практична частина. Мета: Оволодіння прийомами активного слухання, розвиток вміння слухати та чути співрозмовника.

Опис вправ:

- **«Найnudніша розповідь»:** Тренує здатність зберігати концентрацію та використовувати прийоми активного слухання в умовах nudної або нецікавої бесіди.
- **«Диспут»:** Рольова гра, в якій учасники повинні активно слухати опонента, підтримуючи дискусію.

День 2. Вправи на розігрів:

- **Вправа «Заміни слова жестами»:** Учасники об'єднуються в пари, де одна людина промовляє просте речення, а інша намагається відтворити це саме речення лише невербальними сигналами. Потім обговорюють, як вдалося зрозуміти сенс.
- **«Мімічна зарядка»:** Усі учасники одночасно повторюють різні емоції, які демонструє тренер (радість, здивування, злість, смуток тощо). Це допомагає розігріти м'язи обличчя і налаштуватися на зчитування міміки.

Практична частина. Мета: Навчити учасників розпізнавати та правильно інтерпретувати невербальні сигнали співрозмовників, розвинути уважність до деталей мови тіла, жестів та міміки, а також покращити загальне сприйняття емоційних станів інших людей.

Опис вправ:

- **Вправа «Інтерв'ю без слів»:** Учасники сідають у коло. Один із учасників має показати певний емоційний стан (наприклад, здивування, радість, занепокоєння) за допомогою міміки та жестів, а решта намагаються вгадати емоцію та описати її. Це вчить зчитувати невербальні сигнали та розуміти емоції.
- **«Залиште повідомлення»:** Один учасник показує короткий сюжет (наприклад, зустріч друга, програш у грі) без слів, використовуючи лише мову тіла. Інші повинні описати, що саме відбувалося, і як вони зрозуміли це через невербальні сигнали.
- **«Дзеркало»:** Учасники працюють у парах. Одна людина виконує різні рухи та жести, а інша повинна точно їх повторити, наче вона є дзеркалом. Це допомагає розвинути уважність до деталей мови тіла.

Після виконання вправ учасники повинні краще розуміти, як інтерпретувати невербальні сигнали, підвищити здатність аналізувати мову тіла і використовувати ці знання у спілкуванні для поліпшення комунікації та емпатії.

День 3. Мета: Розвинути в учасників вміння використовувати стратегії

ефективного ведення переговорів та навички вирішення конфліктів, зосереджуючись на конструктивному діалозі, пошуку взаємовигідних рішень і контролі емоцій.

Вправи на розігрів

- **«Відображення емоцій»:** Учасники в парах демонструють один одному різні емоційні реакції, пов'язані з конфліктами (наприклад, розчарування, здивування, впевненість). Це налаштовує на розуміння і виявлення емоцій під час переговорів.
- **«Швидкий діалог»:** Учасники об'єднуються у пари та протягом двох хвилин обговорюють будь-яку тему, намагаючись знайти компроміс у питаннях, де їхні думки розходяться. Ця вправа допомагає налаштуватися на активне слухання та швидкий пошук рішень.

Опис вправ:

- **Вправа «Ролі в переговорному процесі»:** Учасники діляться на групи та отримують сценарій конфліктної ситуації (наприклад, розбіжності між партнерами по бізнесу чи непорозуміння у команді). Кожен бере на себе роль (посередник, учасник переговорів, спостерігач) та має виконати завдання – знайти рішення через переговори. Після обговорення учасники діляться своїм досвідом, труднощами і спостереженнями.
- **«Позиції та інтереси»:** Учасникам пропонується ситуація конфлікту, де кожен представляє свою позицію. Завдання – виявити глибинні інтереси за цією позицією і знайти спільне рішення, яке задовольнить обидві сторони.
- **«Емпатичне слухання»:** Учасники по черзі висловлюють свою точку зору на конфлікт, а партнер повинен повторити почуте, використовуючи фрази «Я почув, що ти сказав...», і дати зворотний зв'язок. Це допомагає зрозуміти точки зору обох сторін і знаходити порозуміння.

2.3. Особливості реалізації тренінгу

2.3.1. Підбір учасників

Підбір учасників здійснювався за методом подачі заявок, що є одним із популярних методів формування груп учасників для тренінгів або освітніх програм, що дозволяє забезпечити ефективність навчального процесу. Цей метод ґрунтується на добровільному поданні потенційними учасниками заявок або реєстраційних форм, у яких відображені їхні професійні характеристики, мотивація та цілі участі. Такий підхід дозволяє тренерам і організаторам обирати найбільш відповідних кандидатів, які здатні отримати максимальну користь від тренінгу та зробити внесок у спільну роботу групи.

Процес подачі заявок складався з кількох етапів. Спочатку учасники заповнюють спеціальну форму, в якій вказують такі ключові аспекти:

1. **Професійний досвід:** Учасники детально описують свій досвід роботи, ключові навички та досягнення. Це допомагає організаторам оцінити рівень підготовки та компетентність кандидатів, а також визначити, чи відповідають їхні знання та досвід вимогам тренінгу.

2. **Мотивація:** Заявка включає розділ, у якому учасники пояснюють свою мотивацію до участі. Це може бути бажання покращити професійні навички, необхідність опанувати нові методики або інші фактори. Аналіз мотивації дозволяє організаторам зрозуміти, наскільки кандидат зацікавлений у процесі навчання та якими будуть його зусилля.

3. **Цілі участі:** Кандидати також зазначають свої цілі, яких вони прагнуть досягти завдяки участі в тренінгу. Це можуть бути як особисті, так і професійні цілі, наприклад, вдосконалення лідерських навичок, покращення роботи в команді або здобуття знань у специфічній галузі.

Оцінка заявок. Після подачі заявок організатори ретельно аналізують отримані дані. Використовуються різні критерії для оцінки:

- **Відповідність вимогам тренінгу:** перевіряється, чи відповідає досвід кандидата тематичному спрямуванню тренінгу.

- **Мотиваційна зацікавленість:** оцінюється щирість і обґрунтованість мотивації, що може свідчити про потенційну активність і

залученість у процес навчання.

- **Реалістичність цілей:** визначається, наскільки цілі кандидата збігаються із можливостями тренінгу, щоб уникнути невиправданих очікувань.

Загалом, метод відбору за заявками є ефективним інструментом, який допомагає організаторам відбирати найбільш відповідних учасників, формуючи групи, здатні до активної взаємодії та максимального засвоєння знань.

Висновок до розділу 2

Дослідження методологічних аспектів організації тренінгів з розвитку комунікативної компетентності демонструє, що ефективна підготовка медіаторів і перемовників вимагає комплексного підходу, що враховує принципи добровільності, рівноправності та активності учасників. Ці принципи не лише формують основу для створення сприятливого навчального середовища, а й сприяють максимальному залученню та мотивації учасників. Розглянуті підходи — компетентнісний та особистісно орієнтований — підкреслюють важливість поєднання практичних і теоретичних знань з акцентом на індивідуальні потреби учасників. Компетентнісний підхід забезпечує учасників практичними інструментами для професійної діяльності, тоді як особистісно орієнтований підхід сприяє глибшому розвитку самосвідомості та емоційної стійкості, що є критично важливим для ефективного вирішення конфліктів.

Запропонована модель створення тренінгової програми, яка включає підготовчий, основний та підсумковий етапи, дозволяє комплексно розвивати комунікативні навички, що сприяють успішному виконанню професійних завдань. Завдяки застосуванню інтерактивних методів, таких як рольові ігри, групові вправи та симуляції реальних ситуацій, учасники отримують можливість не тільки закріпити отримані знання, але й адаптувати їх для використання в реальних умовах роботи.

Реалізація тренінгу та процес відбору учасників через подачу заявок

демонструє високий рівень організованості та ефективності, оскільки дозволяє зібрати найбільш відповідних кандидатів, які мають потрібний професійний досвід, мотивацію та чітко визначені цілі. Це сприяє створенню групи, здатної до активної взаємодії та максимального засвоєння знань. Підхід до оцінки учасників через анкету самооцінки Розенберга та тест “Визначення рівня комунікативності” надає можливість отримати об’єктивну інформацію про комунікативні навички кандидатів, що є важливим для подальшої роботи на тренінгу.

РОЗДІЛ 3

ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ТРЕНІНГУ

3.1. Організація експериментального дослідження

Експериментальне дослідження ефективності тренінгу розвитку комунікативних навичок «Мистецтво ефективного спілкування» здійснювався на базі центру розвитку ефективної комунікації «Майстерня слова».

До експерименту було залучено 36 учасників, які були поділені на 3 тренінгові групи, які включають представників різних вікових груп, професій і соціальних статусів. Важливим аспектом при формуванні групи є забезпечення різноманітності учасників, що дозволяє дослідити ефективність тренінгу в широкому спектрі комунікативних ситуацій.

Вибірку склали 36 учасників, серед яких 24 жінок та 12 чоловіків. Стать та вік респондентів, які беруть участь у дослідженні, представлено у табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Характеристика вибіркової сукупності

Стать	Вік респондента		Всього
	<i>Від 20 до 30 р</i>	<i>Від 31 до 50 р</i>	
Жінки	16	8	24
Чоловіки	4	6	12

Дослідження проводилося у 4 етапів:

1. Визначення рівня комунікативної компетентності та рівня самооцінки учасників.
2. Проведення тренінгу на розвиток навичок, що впливають на рівень комунікативної компетенції.
3. Проведення повторної діагностики визначення комунікативної

компетентності та самооцінки.

4. Оцінка та аналіз отриманих результатів.

Основні інструменти діагностики:

- Анкета самооцінки Розенберга (Rosenberg Self-Esteem Scale, RSES) (Додаток А): Учасники самостійно оцінювали свої комунікативні навички, такі як здатність встановлювати контакт, вміння слухати, аналізувати ситуацію та емоційно реагувати на співрозмовника.

- Тест «Визначення рівня комунікативності» (Додаток Б)

Вибір методик базувався на концепції поступового розвитку комунікативних умінь шляхом практичних вправ та саморефлексії.

Тест на самооцінку Розенберга (Rosenberg Self-Esteem Scale, RSES) є одним із найпопулярніших інструментів для вимірювання глобальної самооцінки індивіда, розробленим у 1965 році соціологом М. Розенбергом. Структура RSES складається з 10 тверджень, 5 з яких формулюються позитивно, а 5 — негативно. Відповіді оцінюються за 4-бальною шкалою, де 0 означає "зовсім не згоден", а 3 — "цілком згоден". Загальний бал розраховується шляхом складання балів за всі запитання, що дозволяє класифікувати самооцінку на три рівні: висока (30–40), середня (15–29) та низька (0–14).

Для аналізу результатів було використано метод кореляції Пірсона (Pearson correlation coefficient, PCC.) Коефіцієнт кореляції Пірсона є мірою лінійного зв'язку між двома кількісними змінними. Він показує, наскільки одна змінна змінюється під впливом іншої. Значення коефіцієнта кореляції Пірсона позначається як r і завжди знаходиться в діапазоні від -1 до 1: ($r = 1$ вказує на ідеальну позитивну лінійну кореляцію, коли зі збільшенням однієї змінної інша теж збільшується;

$r=-1$ означає ідеальну негативну лінійну кореляцію, коли зі збільшенням однієї змінної інша зменшується; $r = 0$ свідчить про відсутність лінійного зв'язку між змінними).

3.2. Аналіз та інтерпретація отриманих результатів

Результати первинного дослідження за методиками: тест «Визначення рівня комунікативності» та «Тест на самооцінку Розенберга» відображенні у таблиці 3.2.

Таблиця 3.2

Результати первинного дослідження за методиками: тест «Визначення рівня комунікативності» та «Тест на самооцінку Розенберга»

№ учас ника	Тест «Визначення рівня комунікативності »	«Тест на самооцінку Розенберга»	№ учасн ика	Тест «Визначення рівня комунікативності»	«Тест на самооцінку Розенберга»
1	30	12	19	30	12
2	32	14	20	15	24
3	29	12	21	27	16
4	12	32	22	22	22
5	23	28	23	26	12
6	32	10	24	24	20
7	25	12	25	29	12

8	23	24	26	24	21
9	28	14	27	22	20
10	30	12	28	30	12
11	29	14	29	10	28
12	25	20	30	31	12
13	26	16	31	30	10
14	32	16	32	24	28
15	12	32	33	25	16
16	18	26	34	20	26
17	27	18	35	26	16
18	25	18	36	18	24
Середнє значення				24,75	18,36

Первинна діагностика продемонструвала, що рівень комунікативної компетентності та самооцінки учасників перебуває на низькому на середньому рівні. Показники розподілилися наступним чином: низький рівень комунікативних умінь виявлено у 22 респондентів (61,1%), середній рівень у 11 респондентів (30,5%), високий рівень компетентності у 3 (8,3%), результати вказані в таблиці 3.3 та на рис.3.1.

Таблиця 3.3

Результати первинної діагностики рівня комунікативності учасників

		Кількість респондентів (%)	Бали
1.	Низький рівень	22 (61,1 %)	25-32
2.	Середній рівень	11 (30,5%)	15-24
3.	Високий рівень	3 (8,3%)	0-14
	Всього:	36 (100%)	

Показники рівня самооцінки розподілились так: низький рівень у 24 (66,6%) респондентів, середній - у 10 (27,7%), та високий рівень - у 2 респондентів (5,5%), результати вказані в таблиці 3.4 та на рис.3.1.

Таблиця 3.4

Результати первинної діагностики рівня самооцінки

		Кількість респондентів (%)	Бали
1.	Низький рівень	24 (66,6%)	10-20
2.	Середній рівень	10 (27,7%)	21-30
3.	Високий рівень	2 (5,5%)	31-40
	Всього	36 (100%)	

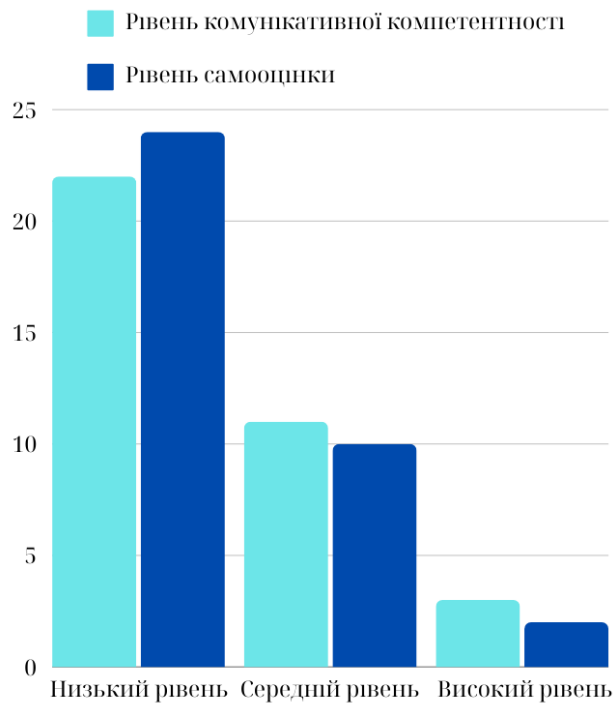


Рис. 3.1. Результати первинної діагностики рівня комунікативності та самооцінки

Згідно з аналізом результатів первинного дослідження, варто підсумувати, що найбільша кількість учасників демонструє низький рівень, а рівень самооцінки перевищує комунікативну компетентність. У середній категорії спостерігається зменшення обох значень, проте рівень самооцінки залишається вищим за комунікативну компетентність. Для високого рівня обидва показники є найнижчими серед усіх груп, при цьому самооцінка незначно перевищує комунікативну компетентність.

Таблиця 3.5

Результати вторинного дослідження за методиками: тест «Визначення рівня комунікативності» та «Тест на самооцінку Розенберга»

№ учасника	Тест “Визначення рівня	“Тест на самооцінку Розенберга”	№ учасника	Тест “Визначення рівня комунікативності”	“Тест на самооцінку Розенберга”
------------	------------------------	---------------------------------	------------	--	---------------------------------

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

Вторинна діагностика продемонструвала, що рівень комунікативної компетентності та самооцінки учасників після проведеного тренінгу є на середньому, та вище середньому рівні. Показники розподілилися наступним чином: низький рівень комунікативних умінь виявлено у 12 респондентів

(33,3%), середній рівень у 20 респондентів (55,5%), високий рівень компетентності у 4 (11,11%), результати вказані в таблиці 3.6 та на рис.3.2.

Таблиця 3.6

Результати вторинної діагностики рівня комунікативності учасників:

		Кількість респондентів (%)	Бали
1.	Низький рівень	12 (33,3 %)	25-32
2.	Середній рівень	20(55,5%)	15-24
3.	Високий рівень	4(11,11%)	0-14
	Всього:	36 (100%)	

Показники рівня самооцінки розподілились так: низький рівень у 12 (33,3%) респондентів, середній - у 17 (47,2 %), та високий рівень - у 7 респондентів (19,4%), результати вказані в таблиці 3.7 та на рис. 3.2

Таблиця 3.7

Результати вторинної діагностики рівня самооцінки:

		Кількість респондентів (%)	Бали
1.	Низький рівень	12 (33,3%)	10-20
2.	Середній рівень	17(47,2%)	21-30
3.	Високий рівень	7 (19,4%)	31-40
	Всього:	36(100%)	

Співвідношення рівнів комунікативної компетентності та самооцінки вторинних показників:

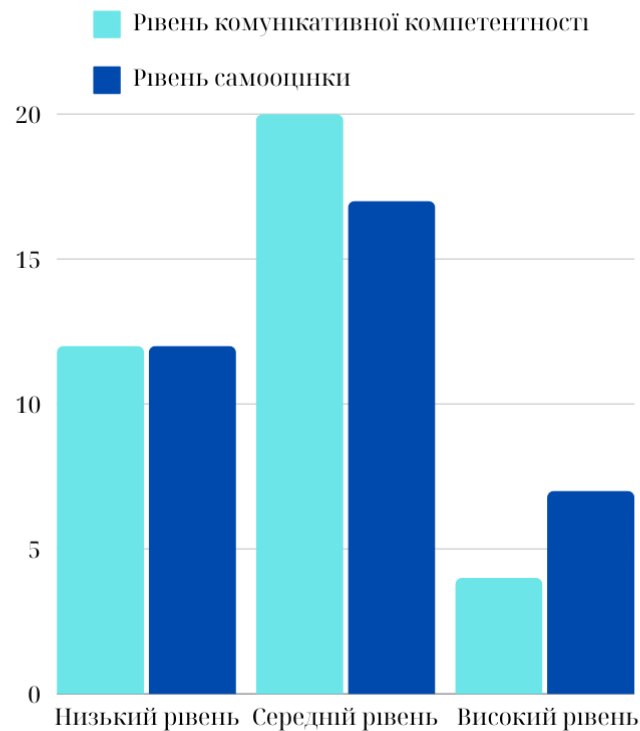


Рис. 3.2. Результати вторинної діагностики рівня комунікативної компетентності та самооцінки

Згідно з аналізом результатів вторинного дослідження, рівень комунікативної компетентності та самооцінки для низького рівня мають значення 12 одиниць (учасників). На середньому рівні рівень комунікативної компетентності становить приблизно 20 одиниць (учасників), тоді як рівень самооцінки нижчий на 3 одиниці (учасники). На високому рівні показник самооцінки перевищує показник комунікативної компетентності.

За методом «Тест «Визначення рівня комунікативності» середнє значення діагностованого показника, враховуючи стандартне відхилення $\pm 4,8$ у первинному тестуванні - **24,75**, у вторинному - **17,22**, при тому, що результати тесту визначаються наступним чином: низький рівень - 25-32, середній рівень - 15-24, високий рівень - 0-14.

За методом «Тест на самооцінку Розенберга» середнє значення діагностованого показника, враховуючи стандартне відхилення $\pm 4,8$ у первинному тестуванні - **18,36**, у вторинному - **25,19**, при тому, що результати тесту визначаються наступним чином: низький рівень - 10-20, середній рівень - 21-30, високий рівень - 31-40.

За результатами тестування за методом «Тест «Визначення рівня комунікативності» спостерігається зниження середнього значення показника з 24,75 у первинному тестуванні до 17,22 у вторинному. У первинному тестуванні середнє значення (24,75) перебувало на межі між середнім і низьким рівнями (середній рівень: 15–24, низький: 25–32). У вторинному тестуванні середнє значення (17,22) чітко відповідає середньому рівню (15–24), що може свідчити про покращення компетентності, оскільки показник наблизився до нижчої межі середнього рівня.

За методом «Тест на самооцінку Розенберга» спостерігається зростання середнього значення з 18,36 у первинному тестуванні до 25,19 у вторинному. У первинному тестуванні середнє значення (18,36) належало до низького рівня (10–20), тоді як у вторинному (25,19) воно перейшло до середнього рівня (21–30). Це свідчить про позитивну динаміку самооцінки, яка підвищилася з низького до середнього рівня.

Таким чином, результати обох тестів свідчать про позитивні зміни: рівень компетентності став більш стабільним у межах середнього рівня, а самооцінка значно зросла, перейшовши з низького рівня до середнього.

Порівнюючи результати таблиці 3.2 та 3.4, а також та 3.3 та 3.5, а також середні значення показників, помітне покращення рівня комунікативної компетентності та підвищення рівня самооцінки. Для підтвердження цієї теорії ми використовували метод математичної статистики, а саме коефіцієнт кореляції Пірсона (Pearson correlation

coefficient, PCC.) між значеннями за двома методиками (тест «Визначення рівня комунікативності» та «Тест на самооцінку Розенберга»), критичні значення коефіцієнта кореляції для нашої вибірки наступні: $r=0,35$ при $p \leq 0,05$ і $r=0,45$ при $p \leq 0,01$.

Таблиця 3.8

**Показники коефіцієнта кореляції Пірсона між діагностованими
значеннями показників методик**

	«Визначення рівня комунікативності» первинне тестування	«Тест на самооцінку Розенберга» первинне тестування
«Визначення рівня комунікативності» вторинне тестування	0,4193	-
«Тест на самооцінку Розенберга» вторинне тестування	-	0,3592

Обчислення результатів свідчать про значні зміни в рівні комунікативної компетентності. Згідно з результатами існує досить сильний зв'язок між значеннями показників між первинним та вторинним тестуванням у двох методиках. Варто підсумувати, що високі значення коефіцієнтів кореляції свідчать про те, що діагностовані показники методик у групах досить сильно взаємозв'язані, а майндфулнес є ефективним методом подолання негативних наслідків травматичних стресів.

Висновки до розділу 3

Експеримент, проведений на базі платформи ефективної комунікації «Майстерня слова», дозволив здійснити всебічне дослідження впливу тренінгів на розвиток комунікативних навичок учасників різних вікових груп і соціальних статусів. У вибірку входило 36 осіб, серед яких 24 жінок і 12 чоловіки, що забезпечило різноманіття учасників і дозволило отримати репрезентативні результати для дослідження ефективності тренінгу в різних комунікативних ситуаціях. Проведене дослідження охоплювало 4 етапи, включаючи діагностику початкового рівня комунікативної компетентності та самооцінки, тренінгові вправи та повторну оцінку результатів.

Методи дослідження, зокрема “Тест самооцінки Розенберга” та “Тест «Визначення рівня комунікативності””, дозволили виявити початкові рівні комунікативної компетентності та самооцінки учасників, а також оцінити ефективність тренінгу.

Результати проведеного дослідження демонструють, що тренінгова програма позитивно вплинула на рівень комунікативної компетентності та самооцінки учасників.

Первинна діагностика виявила, що більшість респондентів перебували на низькому рівні за обома показниками: низький рівень комунікативних умінь був виявлений у 61,1% учасників, а низький рівень самооцінки – у 66,6%. Лише 8,3% учасників демонстрували високий рівень комунікативних умінь, а 5,5% — високий рівень самооцінки, що вказує на обмежену кількість респондентів з добре розвиненими комунікативними і внутрішніми ресурсами.

Вторинна діагностика після проведення тренінгових занять показала суттєве покращення обох показників. Кількість респондентів з низьким рівнем комунікативних умінь зменшилася до 33,3%, а із середнім рівнем зросла до 55,5%. Високий рівень комунікативних навичок продемонстрували 11,11% учасників. Аналогічні зміни відбулися й у показниках самооцінки: частка учасників із низьким рівнем зменшилася до 33,3%, тоді як середній рівень досяг 47,2%, а високий – 19,4%.

Середні значення за методикою «Тест “Визначення рівня компетентності» також підтверджують зростання комунікативних умінь. Середній показник знизився з 24,75 до 17,22, перейшовши з межі між низьким і середнім рівнями до стійкого середнього рівня. Це свідчить про більш впевнене опанування навичок спілкування учасниками тренінгу.

За результатами «Тесту на самооцінку Розенберга» спостерігається зростання середнього показника з 18,36 до 25,19. Учасники, які до тренінгу демонстрували низький рівень самооцінки, змогли перейти на середній рівень, а деякі досягли навіть високого. Використання методу математичної статистики, а саме коефіцієнта кореляції Пірсона, дозволило виявити сильний зв'язок між результатами первинного і вторинного тестування. Значення коефіцієнтів кореляції підтверджують, що тренінгова програма мала значний вплив на обидва показники.

ВИСНОВКИ

Ефективна комунікація є ключовим інструментом медіаторів і складається з комунікативної, перцептивної та інтерактивної сторін. Вони не лише передають інформацію, але й керують емоційним тоном розмови, допомагаючи сторонам висловлювати свої позиції та розуміти одне одного. Комунікативні навички дозволяють встановлювати довіру, запобігати загостренню конфліктів і сприяти знаходженню конструктивних рішень. Формування цієї компетентності залежить як від індивідуальних особливостей, таких як темперамент, емоційний інтелект і самооцінка, так і від зовнішніх факторів, як-от освіта, досвід і соціальне оточення.

Тренінги є ефективним засобом розвитку особистості, що поєднує психотерапевтичні, психокорекційні та освітні підходи для вдосконалення самопізнання, самоконтролю та комунікативних умінь. Груповий формат сприяє активній взаємодії, об'єктивному самоусвідомленню та зміні поведінкових стереотипів, підвищуючи ефективність навчання та підтримуючи особистісний розвиток. Історично методи тренінгу беруть свій початок від шаманських ритуалів, а сучасний вигляд вони набули завдяки дослідженням К. Левіна, розвинутим гуманістичними ідеями К. Роджерса та інтерактивними методами М. Форверга.

Комунікативна компетентність – це набір знань і навичок, які забезпечують ефективну взаємодію в соціальних ситуаціях, включаючи когнітивні, емоційні, поведінкові та рефлексивні компоненти. Вона сприяє побудові успішної комунікації та включає здатність до активного слухання, ефективної вербальної та невербальної комунікації, емпатії та контролю емоцій. Комунікативна компетентність ґрунтується на гнучкості та здатності адаптуватися до різних умов, що є особливо важливим для медіаторів, які працюють у складних конфліктних ситуаціях. Її структурні елементи – знання, навички, установки і цінності – взаємопов'язані та формують системний підхід

до розвитку професійної майстерності.

Методологія тренінгів з розвитку комунікативної компетентності включає комплексний підхід, що враховує принципи добровільності, рівності та активності учасників. Це створює сприятливе середовище для навчання, підвищує мотивацію та залученість. Компетентнісний підхід забезпечує практичні інструменти для професійної діяльності, тоді як особистісно орієнтований підхід сприяє розвитку самосвідомості та емоційної стійкості, що важливо для вирішення конфліктів.

Запропонована модель тренінгової програми з трьох етапів (підготовчий, основний, підсумковий) дозволяє всебічно розвивати навички учасників за допомогою інтерактивних методів, таких як рольові ігри, групові вправи та симуляції. Це не тільки закріплює знання, а й адаптує їх до реальних умов. Організованість і ретельний відбір учасників за допомогою заявок і тестів, зокрема анкети самооцінки Розенберга, підвищують ефективність програми.

Тренінгова програма розвитку комунікативних навичок мала позитивний вплив на рівень комунікативної компетентності та самооцінки учасників. Первинна діагностика показала переважання низького рівня комунікативних умінь (61,1%) та самооцінки (66,6%), що свідчить про потребу навчання. Вторинна діагностика продемонструвала зниження кількості респондентів з низьким рівнем компетентності та самооцінки до 33,3%, а також значне зростання кількості учасників із середнім та високим рівнями.

Аналіз середніх значень показників за методиками «Тест “Визначення рівня компетентності» та «Тест на самооцінку Розенберга» також підтвердив позитивні зміни. Рівень комунікативної компетентності покращився, перейшовши з межі між низьким і середнім рівнями до стабільного середнього рівня. Самооцінка зросла з низького до середнього рівня. Обчислення коефіцієнта кореляції Пірсона вказало на сильний зв'язок між показниками первинного та вторинного тестування, що підтверджує ефективність використаних методик та позитивний вплив на розвиток комунікативних навичок і підвищення самооцінки. Отже, запропоновану модель тренінгу можна

вважати дієвим способом покращення комунікативних навичок та соціальної взаємодії медіатор/перемовників.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Альохіна Н. В. Формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців. *Проблеми сучасної педагогічної освіти. Педагогіка і психологія*, 2013. №40(2). С. 51 – 55.
2. Андерсон К. Успішні виступи на TED. Рецепти найкращих спікерів. Київ: Наш формат, 2019. 256 с.
3. Ашиток Н. Л. Комунікативна компетентність педагога: структура, етапи формування. *Молодь і ринок*. 2015. №. 6. С. 10 – 13.
4. Березка С. Розвиток комунікативної компетентності майбутніх практичних психологів засобами тренінгової діяльності. *Гуманізація навчально-виховного процесу*, 2020. №1 (99). С. 343 – 348.
5. Блинова О. Є. Асертивність як чинник комунікативної компетентності студентів. *Scientific Journal Virtu*, 2020. №40. С. 36 – 39.
6. Борг Дж. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування. Харків: Вид-во “Ранок”: Фабула, 2023. 304 с.
7. Бригадир М. Баланс емпатії та нейтральності в процесі медіації. Монографія . Communication as a factor of transparency of social interaction: psychological, historical, legal, economic and political dimensions. ЕІк 2023. Р. 79-84
8. Бригадир М., Коваль О. Психологічно-рефлексивна компетентність медіатора. *Наукові перспективи*. № 11 (41), 2023. С. 1164-1177.
9. Вагнер Т., Дінтерсміт Т. Мистецтво навчати. Як підготувати дитину до реального життя. Київ: Наш формат, 2017. 312 с.
10. Вільямс Г. Жорстокі перемовини. Як протистояти агресору. Київ: «СВАРОГ», 2023. 240 с.
11. Види тренінгів. URL: https://stud.com.ua/60508/psihologiya/vidi_treningiv (дата звернення: 10.11.2024)

12. Галецький С. М. Формування комунікативної компетентності викладачів іноземних мов засобами інформаційно-комунікаційних технологій: *дис. канд. пед. наук: 13.00.04*. Житомир, 2020. 292 с.
13. Горноста́й П., Слюсаревський П., та ін. Основи соціальної психології: підручник для закладів вищої освіти. Київ: Талком, 2018. 580 с.
14. Завінченко Н. Особливості розвитку комунікативної компетентності майбутнього практичного психолога закладів освіти: *автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. псих. наук: спец. 19.00.07 «педагогічна та вікова психологія»*. Київ, 2003. 20 с.
15. Іванова І. Ф. Вплив рівня розвитку комунікативних здібностей на формування професійної спрямованості студентів-психологів. *Збірник наукових праць. Психологічні науки*, 2013. №10(91). С.121- 125.
16. Карпенко Є. Основи психотренінгу : навч. посібник. Дрогобич, 2015. URL: <https://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/2360/1/%D0%9A%D0%B0%D1%80%D0%BF%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%D0%84.%D0%92.%20%D0%BE%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B8%20%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%96%D0%BD%D0%B3%D1%83.pdf> (дата звернення: 24.10.2024)
17. Кінг Л. Як розмовляти будь з ким, будь-коли і будь-де. Секрети успішного спілкування. Харків: Моноліт, 2023. 204 с.
18. Ковалів Б. Мистецтво слова. Київ: Центр учбової літератури, 2023. 114 с.
19. Кові С.Р. 7 звичок надзвичайно ефективних людей. Харків: Книжковий клуб «Клуб сімейного дозвілля», 2019. 384 с.
20. Леко Б, Чуйко Г. Медіація: підручник. Чернівці: Книги -XXI, 2011. 464с.
21. Мілютіна К. Теорія та практика психологічного тренінгу. Київ: МАУП, 2004. 192с.
22. Піз А., Піз Б. Мова рухів тіла. Київ: Видавнича група КМ-БУКС, 2021. 416 с.
23. Пономаренко Т. І. Комунікативна компетентність практичного психолога у медійному просторі як сучасний феномен. *Мова: психологічні, соціальні та*

ентокультурні аспекти: збірник наукових праць учасників круглого столу (9 листопада 2021 року, м. Київ) Київ, НПУ ім. М. 2011.С. 39 – 41.

24. Пономаренко Т. І. Медіаторчість сучасного психолога в соціальних мережах. Медіаторчість в сучасних реаліях: протистояння медіатравмі. *Матеріали Всеукраїнської наукової інтернет-конференції (з міжнародною участю) (м. Київ, 25 червня 2021 р.).* Вип.4. URL: <http://mediaosvita.org.ua/book/iv-vseukrayinska-naukova-internetkonferentsiya-z-mizhnarodnoyu-uchastyu-mediatvorchist-v-suchasnyh-realiyahprotystoyannya-mediatravmi/> (дата звернення: 09.09.2024)

25. Пономаренко Т. І. Вебінар як форма навчальної та професійної діяльності майбутніх психологів. Кіберсоціалізація в умовах пандемії. *Матеріали IV науково-практичного семінару (м. Київ, 5 листопада 2020 р.) [за ред. Л.А. Найдьоновой].* 2020. URL: <http://iv-mizhinstytutskyj-seminar-kibersotsializatsiya-v-umovahpandemiyi> (дата звернення: 30.10.2024)

26. Пономаренко Т. І. Інформальна освіта як умова формування професійної медіакомпетентності майбутніх психологів. *Освіта і наука – 2020. Зб. наукових праць.* К: НПУ імені М.П. Драгоманова, 2020. С. 773 – 774.

27. Пономаренко Т. І. Комунікативна компетентність сучасного психолога як чинник формування психологічної безпеки суспільства. Медіаторчість в сучасних реаліях: протистояння медіатравмі: *матеріали Всеукраїнської наукової інтернет-конференції (з міжнародною участю) (м. Київ, 19 червня 2020 р.)* Вип. 3., 2020. URL: <http://mediaosvita.org.ua/book/iii-vseukrayinska-naukovo-praktychna-internetkonferentsiya-z-mizhnarodnoyu-uchastyu-mediatvorchist-v-suchasnyh-realiyahprotystoyannya-mediatravmi/> (дата звернення: 15.10.2024)

28. Пономаренко Т. І. Особливості комунікативної медіакомпетентності сучасних психологів-студентів і практиків. *Науковий часопис НПУ імені МП*

- Драгоманова. Психологічні науки*, 2020. №12(57). С. 90 – 100.
DOI:10.31392/NPU-nc.series12.2020.12(57).08
29. Пономаренко Т. І. Особливості побудови зворотного зв'язку в онлайн комунікації психолога при груповій взаємодії. *Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова. Психологічні науки*, 2019. №8(53). С. 66 – 75.
DOI:10.31392/NPUnc.series12.2019.8(53).07
30. Пономаренко Т. І. Особливості професійної діяльності психологів у медіапросторі. Медіапсихологія: метаморфози масової свідомості в умовах інформаційної війни: *Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Київ, 15 квітня 2019 р.)*, 2019. URL: <http://mediaosvita.org.ua/book/mediapsyhologiya...matsijnoyi-vijny/> (дата звернення: 11.09.2024)
31. Пономаренко Т. І. Просвітництво як напрямок діяльності психолога у медіапросторі. Соціальна психологія сьогодні: здобутки і перспективи: *матеріали доповідей учасників II Всеукраїнського Конгресу із соціальної психології* «(м. Київ, 7 – 8 листопада 2019 р.). Київ, 2019. С. 299 – 303.
32. Пономаренко Т. І. Сучасні особливості комунікативної компетентності майбутніх психологів. Мова – душа народу: психологічний вимір: *збірник наукових праць учасників міжвузівського круглого столу (21 лютого 2019 року, м. Київ)*. Київ, 2019. С. 31 – 32.
33. Середа Н.В. Основи ораторської майстерності: навч. пос. Харків: НТУ “ХПІ”, 2019. 304 с.
34. Товканець Г., Кирлик О., Підготовка майбутніх учителів до реалізації педагогічної комунікації як умова ефективної професійної діяльності. 2019. URL: http://dspace-s.msu.edu.ua:8080/bitstream/123456789/8152/1/Communicative_%20self-control_%20as%20_a%20_component%20_of_%20professional_%20competence_%20of_%20the_%20future%20_primary%20_school%20teacher.pdf (дата звернення: 02.11.2024)
35. Федоренко Ю.С. Комунікативна компетенція як найважливіший елемент

успішного спілкування. *Рідна школа*, 2022. №1. С.63-65.

36. Федорчук В. М. Тренінг особистісного зростання. К.:«Центр учбової літератури», 2014. 250 с.

37. Шевенко А. М. Методичне забезпечення відбору учнівської молоді до вищих навчальних закладів педагогічного профілю. Методичні рекомендації. Київ, 2016. 157 с.

38. Barone P. Jacob Levy Moreno and Psychodrama. URL: <https://www.michiganpsychodramacenter.com/jacob-levy-moreno-and-psychodrama/> (дата звернення: 17.11.2024)

39. Bernátová R., Nestorenko T(ed.) Vzdelávanie a spoločnosť IV. Medzinárodný nekonferenčný zborník , Prešovskej univerzity v Prešove, 2020. S. 258–264.

40. Canale M., Swaine M., Theoretical bases of communicative approach to second language teaching and testing. *Applied Linguistics*, 1980. 47 p.

41. Christopher, Elizabeth M. Leadership training through gaming : power, people, and problem solving. 1987.

URL: https://archive.org/details/leadershiptraini0000unse_l9y4 (дата звернення: 11.10.2024)

42. Deutsch M. Coleman T. P. Marcus C. E. The Handbook of Conflict Resolution. 2006. URL: <https://inclassreadings.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/07/handbook-of-conflict-resolution.pdf> (дата звернення: 14.11.2024)

43. Harris J. Field Theory and Group Process. URL: <https://www.psicopolis.com/kurt/fieldtheorygp.htm> (дата звернення: 24.10.2024)

44. Maxwell J.C. The 21 irrefutable laws of leadership: follow them and people will follow you. 10th anniversary ed. Nashville: Thomas Nelson, 2007. 336 p.

45. Renan P. Monteiro¹. Lins G de Holanda Coelho.H. P. Hanel. Emerson Diógenes de Medeiros. Dyamond P., Gomes da Silva. The Efficient Assessment of Self-Esteem: Proposing the Brief Ros. 2021. URL: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11482-021-09936-4> (дата звернення: 05.10.2024)

46. Rogers C. Humanistic Approach to Group Therapy. 2015. URL: <https://prezi.com/qbepogznj9fx/carl-rogers-huministic-approach-to-group-therapy/> (дата звернення: 24.10.2024)
47. Sauvignon S.J. Interpretive communicative language teaching. Context and concerns in teaching education. New Haven and London: Yale Univeresity Press. 2022. 243 p.
48. Waterman H. Robert. In Search of Excellence: Lessons From America's Best-Run Companies. 2004.URL: https://www.researchgate.net/publication/237068020_In_Search_of_Excellence_Lessons_From_America's_Best-Run_Companies (дата звернення: 24.10.2024)

ДОДАТКИ

Додаток А

Тест на самооцінку Розенберга (Rosenberg Self-Esteem Scale, RSES)

Тест складається з 10 запитань, на які потрібно відповідати, використовуючи шкалу від 1 до 4:

1 - Цілком не згоден

2 - Не згоден

3 - Згоден

4 - Цілком згоден

Запитання:

1. Я почуваюся задоволеним/задоволеною собою.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

2. Я думаю, що я маю багато добрих якостей.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

3. Я можу сказати, що я є важливою людиною.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

4. Я часто відчуваю себе невдахою. (Оцінюється в зворотному напрямку)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

5. Я вважаю, що я заслуговую на повагу.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

6. Я завжди відчуваю себе добре в спілкуванні з іншими. (Оцінюється в зворотному напрямку)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

7. Я часто відчуваю себе недосяжним/недосяжною. (Оцінюється в зворотному напрямку)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

8. Я можу сказати, що я люблю себе.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

9. Я відчуваю, що моє життя є цінним.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

10. Я вважаю, що я не такий/не така хороший/гарна, як інші. (Оцінюється в зворотному напрямку)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

Підрахунок результатів: Для запитань, які оцінюються в зворотному напрямку (4, 6, 7, 10), потрібно взяти зворотні бали:

- 1 стає 4

- 2 стає 3

- 3 стає 2

- 4 стає 1

Інтерпретація результатів:

- 10-20: Низька самооцінка. Можливо, вам варто працювати над

самоусвідомленням і прийняттям себе.

- 21-30: Середня самооцінка. Ви визнаєте свої сильні та слабкі сторони, але є місце для покращення.

- 31-40: Висока самооцінка. Ви відчуваєте себе впевненим/впевненою і цінуєте себе.

Додаток Б

Тест “Визначення рівня комунікативності”

Дайте відповіді на запитання: “Так” (2 бали), “Ні” (0 балів), “Іноді” (1 бал) та підрахуйте суму набраних балів.

№ з/п	Питання	“Так”	“Ні”	“Іноді”
1	2	3	4	5
1	На Вас чекає ділова зустріч. Чи сильно це Вас бентежить?			
2	Чи відкладаєте Ви відвідування лікаря, доки Вам не стане зовсім зле?			
3	Чи викликає у Вас незадоволення доручення виступити з повідомленням на зборах?			
4	Вам пропонують відрядження до міста, в якому Ви ніколи не були. Чи докла-дете максимум зусиль, щоб уникнути цього відрядження?			
5	Чи любите Ви ділитися своїми пережи-ваннями з ким-небудь?			
6	Чи дратуєтесь Ви, якщо незнайома людина звертається до Вас на вулиці з проханням?			
7	Чи вірите Ви, що існує проблема “батьків” і “дітей” та що людям різних поколінь важко порозу-мітися?			

8	Чи соромитесь Ви нагадати знайомому, що він забув повернути вам 100 гривень, які позичив минулого місяця?			
9	Якщо Вам у ресторані або кафе подали неякісну страву, Ви промовчите, лише розсерджено відставивши тарілку?			
10	Опинившись наодинці з незнайомою людиною, Ви не почнете з нею розмовляти та будете невдоволені, якщо першою заговорить вона. Чи так це?			

1	2	3	4	5
11	Вас жахає довга черга в магазині, кінотеатрі... Чи відмовитесь Ви від свого наміру замість того, щоб встати в кінці довгої черги та очікувати?			
12	Чи боїтесь Ви брати участь у комісії з яких-небудь конфліктних ситуацій?			
13	Ви маєте власні, суто індивідуальні критерії оцінювання творів літератури, мистецтва і жодних інших думок Ви не сприймаєте. Чи так це?			
14	Почувши в “кулуарах” помилкове судження стосовно добре відомого Вам питання, чи вважаєте Ви краще промовчати й не розпочинати суперечки?			

15	Чи викликає у Вас неприємні почуття прохання допомогти комусь у вирішенні службового питання, навчальної теми?			
16	Ви охочіше подаєте свої погляди в письмовій формі, ніж в усній чи не так?			

Опрацювання результатів

Низький рівень:

30–32 бали. Ви дуже некоммунікбельні, і від цього страждаєте насамперед Ви самі.

25–29 балів. Ви відлюдкуваті, мовчазні, віддаєте перевагу самотності, тому у Вас мало друзів.

Середній рівень:

19–24 бали. Ви достатньо товариська людина, у незнайомій ситуації відчуваєтеся досить упевнено. У Ваших висловлюваннях інколи забагато сарказму без вагомих причин. Але ці недоліки можна виправити.

15–20 балів. У Вас нормальний рівень коммунікбельності. Ви розпочинаєте нові справи, йдете на зустріч із новими людьми без неприємних почуттів. Хоча, ймовірно, не любляете галасливих компаній, багатослів'я Вас дратує.

Високий рівень:

6–14 балів. Ви завжди відчуваєтеся впевнено, з радістю висловлюєтеся з будь-якого приводу, навіть якщо маєте лише поверхове уявлення. Беретеся за будь-яку справу, хоча не завжди можете успішно довести її до кінця. Поміркуйте над цим.

5 та менше балів. Ваша товарискість занадто велика. Ви забагато розмовляєте, цікавитесь справами, які Вас не стосуються. Ви маєте вибухову вдачу, часто необ'єктивні. Людям важко перебувати поруч із Вами.