

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Факультет (ННІ) гуманітарно-педагогічний

ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ

Завідувач кафедри психології

Ірина МАРТИНЮК

_____ (підпис)

(ПБ)

« _____ » _____ 2026р.

БАКАЛАВРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**на тему «Емоційний інтелект як чинник ефективних комунікацій
майбутніх психологів»**

Спеціальність

053 Психологія

(код і назва)

Гарант освітньої програми

к. психол. н., доцент

(науковий ступінь та вчене звання)

_____ (підпис)

Ірина МАРТИНЮК

(ПБ)

Керівник бакалаврської кваліфікаційної роботи

к. психол. н.

(науковий ступінь та вчене звання)

_____ (підпис)

Лариса АФАНАСЕНКО

(ПБ)

Виконала

_____ (підпис)

Анна ЦИСАР

(ПБ студента)

КИЇВ – 2026

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Гуманітарно-педагогічний факультет

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри психології,
к. психол. наук, доц.
Ірина МАРТИНЮК

ЗАВДАННЯ
на виконання кваліфікаційної роботи студенту

Цисар Анні Владиславівні

Спеціальність 053 Психологія

Програма підготовки: освітньо-професійна

Тема кваліфікаційної роботи: «Емоційний інтелект як чинник ефективних комунікацій майбутніх психологів»

Затверджена наказом ректора НУБіП України від «28» жовтня 2026 р. № 2568 «С»

Термін подання завершеної роботи (проєкту) на кафедру 30 травня 2026р.

Вихідні дані до кваліфікаційної роботи: емоційний інтелект, ефективні комунікації, професійна діяльність психолога.

Об'єкт дослідження – процес професійного становлення та міжособистісної комунікації майбутніх психологів.

Предмет дослідження – вплив рівня розвитку емоційного інтелекту на ефективність комунікативної взаємодії майбутніх психологів.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити роль емоційного інтелекту у забезпеченні ефективної комунікації майбутніх психологів.

Перелік питань, що підлягають дослідженню:

1. Проаналізувати наукові підходи до визначення сутності емоційного інтелекту та охарактеризувати його структурні компоненти.
2. Окреслити специфіку ефективної комунікації у професійній діяльності психолога.
3. Виявити особливості взаємозв'язку між рівнем розвитку емоційного інтелекту та комунікативною ефективністю студентів-психологів.
4. Розробити, впровадити та перевірити ефективність тренінгової програми особистісно-професійного розвитку майбутніх психологів «Комунікація з емоціями».

Дата видачі завдання « » вересня 2025 р.

Керівник кваліфікаційної бакалаврської роботи
Завдання прийняла до виконання

Лариса АФАНАСЕНКО
Анна ЦИСАР

РЕФЕРАТ

У роботі представлено результати дослідження проблеми емоційного інтелекту як чинника ефективних комунікацій студентської молоді. Актуальність теми зумовлена тим, що сучасне суспільство характеризується високою інтенсивністю міжособистісних контактів, зростанням інформаційних потоків та необхідністю швидкої адаптації до соціальних змін. У таких умовах саме емоційний інтелект виступає важливим чинником, який забезпечує здатність до конструктивного діалогу, емпатії, саморегуляції та формування стресостійкості. Проблема розвитку емоційного інтелекту студентів є особливо значущою, адже саме у студентському віці закладаються основи професійної компетентності, комунікативної культури та психологічної зрілості майбутніх фахівців.

У роботі висвітлено теоретичні засади дослідження емоційного інтелекту, проаналізовано його структуру, функції та моделі, представлені у працях Д. Гоулмана, П. Саловея та Дж. Майєра. Розкрито взаємозв'язок емоційного інтелекту з комунікативною толерантністю, здатністю до емпатії та ефективною міжособистісною взаємодією. Показано, що розвиток емоційного інтелекту сприяє зниженню конфліктності, підвищенню рівня психологічної стійкості та формуванню позитивного соціально-психологічного клімату у студентських групах.

Практична частина роботи включала емпіричне дослідження серед студентів закладів вищої освіти. Для діагностики було використано методику Н. Холла «Емоційний інтелект», опитувальник В. Бойка «Комунікативна толерантність», а також авторську тренінгову програму «Комунікація з емоціями». Первинні результати показали, що 55% студентів мають середній рівень емоційного інтелекту, 25% - низький рівень, і лише 20% - високий рівень. За показниками комунікативної толерантності більшість учасників також продемонстрували середній рівень (62,5%), тоді як високий рівень виявлено у 17,5%, а низький – у 20% студентів. Це свідчить про вибіркове прийняття індивідуальних особливостей інших людей та труднощі у

підтриманні конструктивного діалогу.

Після участі у тренінговій програмі «Комунікація з емоціями» було зафіксовано позитивну динаміку. Кількість студентів із високим рівнем емоційного інтелекту зросла майже удвічі – до 38%, тоді як частка учасників із низькими показниками зменшилася до 12%. За результатами опитувальника Бойка високий рівень комунікативної толерантності після тренінгу продемонстрували 35% студентів, середній рівень – 55%, а низький рівень знизився до 10%. Це підтверджує ефективність запропонованих психолого-педагогічних заходів і доводить доцільність використання тренінгових програм у практиці роботи із студентською молоддю.

У роботі обгрунтовано необхідність системного впровадження програм розвитку емоційного інтелекту у студентському середовищі. Запропоновано використання тренінгових емоційної регуляції, групових занять з розвитку емпатії, програм формування комунікативної толерантності та регулярної психодіагностики студентів для своєчасного виявлення труднощів у сфері емоційної саморегуляції. Практичні рекомендації враховують специфіку освітнього середовища та психоемоційний стан студентської молоді. Зроблено висновок, що емоційний інтелект є ключовим чинником ефективних комунікацій, а його розвиток сприяє підвищенню психологічної стійкості, зниженню конфліктності та формуванню конструктивних міжособистісних стосунків у студентському середовищі.

Обсяг роботи становить 66 сторінок, містить 4 таблиці, 4 рисунки та 3 додатки. Список літератури налічує 57 джерел. У додатках показано методики, анкету, тренінгову програму.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКА ЕФЕКТИВНИХ КОМУНІКАЦІЙ.....	7
1.1. Поняття емоційного інтелекту в психологічній науці.....	7
1.2. Ефективна комунікація в професійній діяльності психолога.....	12
1.3. Взаємозв'язок емоційного інтелекту та комунікативної компетентності..	17
Висновки до розділу.....	21
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ КОМУНІКАЦІЙ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ.....	23
2.1. Організація та методика дослідження.....	23
2.2. Методологія та методика дослідження.....	27
2.3. Представлення отриманих результатів та їх інтерпретація.....	31
Висновки до розділу.....	34
РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНІ УМОВИ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ.....	36
3.1. Психологічні умови формування емоційного інтелекту.....	36
3.2. Тренінгова програма особистісного та професійного зростання майбутнього психолога «Комунікація з емоціями».....	38
3.3. Аналіз ефективності тренінгової програми особистісного та професійного зростання майбутнього психолога «Комунікація з емоціями».....	42
Висновки до розділу 3.....	46
ВИСНОВКИ.....	49
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	51
ДОДАТКИ	

ВСТУП

У сучасному світі, де професійна діяльність психолога нерозривно пов'язана з міжособистісною взаємодією, особливого значення набуває здатність до ефективної комунікації. Одним із ключових чинників, що забезпечує якість професійного спілкування, є емоційний інтелект – здатність розпізнавати, розуміти та регулювати власні емоції і емоції інших людей.

Актуальність теми дослідження зумовлена зростаючою потребою у фахівцях, які не лише володіють теоретичними знаннями, а й здатні до емоційно грамотної, чутливої та конструктивної комунікації. Саме емоційний інтелект виступає фундаментом для формування емпатії, рефлексії, толерантності та інших важливих комунікативних навичок, необхідних у професійній діяльності психолога. В умовах соціальних змін, інформаційного перенасичення та емоційної нестабільності, майбутні психологи мають бути готовими до професійної взаємодії, яка базується на глибокому розумінні емоційних процесів.

Проблема емоційного інтелекту у комунікації психолога досліджувалась багатьма науковцями. Зокрема, у зарубіжній психології фундаментальні дослідження здійснили Джон Майєр та Пітер Саловей, які розглядають емоційний інтелект як групу ментальних здібностей, що сприяють усвідомленню і розумінню власних емоцій та емоцій інших людей. Вагомий внесок зробив також Даніель Гоулман, який популяризував концепцію емоційного інтелекту та показав її значення для професійної діяльності, лідерства й комунікації.

В вітчизняній психології проблемою емоційного інтелекту займалися такі дослідники, як Наталія Буркало, яка аналізувала психологічні особливості емоційного інтелекту та його міжособистісні прояви, Марина Рева, що досліджувала зв'язок між рівнем розвитку комунікативних здібностей і емоційним інтелектом студентів, а також Ольга Амплєєва, яка запропонувала теоретичну модель емоційного інтелекту як важливого компонента

професійної діяльності психолога. Додатково варто згадати роботи К. О. Санько, де розглядаються сучасні підходи до розуміння структури та компонентів емоційного інтелекту.

Таким чином, актуальність теми дослідження зумовлена не лише зростаючою потребою у фахівцях, які володіють емоційно грамотними комунікативними навичками, але й широким науковим інтересом до проблеми емоційного інтелекту, що підтверджується численними дослідженнями як зарубіжних, так і українських учених. Саме емоційний інтелект виступає фундаментом для формування емпатії, рефлексії, толерантності та інших важливих комунікативних навичок, необхідних у професійній діяльності психолога. В умовах соціальних змін, інформаційного перенасичення та емоційної нестабільності майбутні психологи мають бути готовими до професійної взаємодії, яка базується на глибокому розумінні емоційних процесів.

З метою підвищення ефективності психологічної взаємодії та недостатнє розуміння емоційного інтелекту у процесі професійної комунікації психолога зумовили вибір теми наукового дослідження: *«Емоційний інтелект як чинник ефективних комунікацій майбутніх психологів»*.

Об'єкт дослідження – процес професійного становлення та міжособистісної комунікації майбутніх психологів.

Предмет дослідження – вплив рівня розвитку емоційного інтелекту на ефективність комунікативної взаємодії майбутніх психологів.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити роль емоційного інтелекту у забезпеченні ефективної комунікації майбутніх психологів.

Основні завдання дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз поняття емоційного інтелекту та його структури.
2. Визначити особливості ефективної комунікації в діяльності психолога.

3. Дослідити взаємозв'язок між рівнем емоційного інтелекту та ефективністю комунікацій у студентів-психологів.

4. Розробити та апробувати тренінгову програму особистісного та професійного зростання майбутнього психолога «Комунікація з емоціями».

Методи дослідження. Для досягнення мети та розв'язання окреслених завдань використовувались такі методи:

- *теоретичні*: аналіз, синтез, узагальнення, класифікація та систематизація сучасних наукових й емпіричних досліджень;

- *емпіричні*: спостереження, опитування, бесіда; психодіагностичні методи: Методика Н. Холла «Емоційний інтелект»; Опитувальник В. Бойка «Комунікативна толерантність»; Тренінгова програма особистісного та професійного зростання майбутнього психолога «Комунікація з емоціями» (як інструмент розвитку та перевірки ефективності).

- *статистичні*: обробка та узагальнення отриманих даних.

- *методи математичної обробки даних*: обробка результатів здійснювалася за допомогою електронної програми «Microsoft Excel», представлено результати у вигляді діаграм і таблиць, було проведено аналіз отриманих нами результатів на основі яких сформульовані висновки.

Теоретична значущість роботи полягає у поглибленні розуміння ролі емоційного інтелекту та уточнення його структури в контексті психологічної освіти.

Практична частина отриманих результатів полягає у реалізації тренінгової програми особистісного та професійного зростання майбутнього психолога «Комунікація з емоціями» в освітньому процесі.

Апробація результатів здійснювалася під час студентських науково-практичних конференцій та в межах навчального процесу під час аудиторних занять та в онлайн-форматі.

Структура роботи: робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (50 найменувань на 3 сторінках), 4 таблиці, 3 додатки. У першому розділі розглядаються теоретичні основи

емоційного інтелекту та ефективної комунікації. У другому – описано організацію та результати емпіричного дослідження. Третій розділ присвячено розробці психоосвітніх рекомендацій щодо розвитку емоційного інтелекту майбутніх психологів. Загальний обсяг роботи складає 66 сторінок.

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКА ЕФЕКТИВНИХ КОМУНІКАЦІЙ

1.1. Поняття емоційного інтелекту в психологічній науці

Емоційний інтелект (EI) є одним із ключових понять сучасної психології, що поєднує когнітивні та афективні процеси. Він визначається як здатність людини усвідомлювати власні емоції, розпізнавати емоції інших, регулювати емоційні стани та використовувати їх для ефективної взаємодії й досягнення цілей.

Поняття емоційного інтелекту виникло наприкінці ХХ століття як відповідь на обмеженість традиційного розуміння інтелекту. Довгий час у психології домінувала ідея, що успішність людини визначається рівнем IQ. Проте численні дослідження показали, що високий інтелект не гарантує успішність у професійній діяльності чи міжособистісних стосунках. Саме тому вчені почали звертати увагу на емоційні та соціальні чинники, які впливають на адаптацію особистості.

У 1990 році П. Саловей і Дж. Майєр вперше ввели термін «емоційний інтелект», визначивши його як здатність відстежувати власні та чужі почуття й емоції, розрізняти їх та використовувати цю інформацією для формування мислення й дій. Пізніше Д. Гоулман популяризував концепцію, показавши її прикладне значення для лідерства, комунікації та професійної успішності.

У науковій літературі емоційний інтелект визначається як здатність [44,38,13,3]:

- ідентифікувати та розпізнавати власні та чужі емоції;
- розуміти причини та наслідки емоційних станів;
- керувати емоціями з метою адаптації до соціальних ситуацій;
- використовувати емоції для стимулювання мислення, прийняття

рішень та комунікації.

Дослідники підкреслюють, що емоційний інтелект є не лише психологічною категорією, а й соціальною компетенцією, яка визначає успішність людини у професійній діяльності, навчанні та міжособистісних стосунках[13,2,**Помилка! Джерело посилання не знайдено.**]. Він виступає своєрідних «мостом» між емоційною сферою та когнітивними процесами, забезпечуючи баланс між раціональним і чуттєвим у поведінці людини.

У сучасній психологічній науці емоційний інтелект розглядається як багатовимірна категорія, що поєднує в собі емоційні, когнітивні та соціальні аспекти функціонування особистості. Він не зводиться лише до здатності контролювати власні емоції, а й охоплює цілу систему процесів, які забезпечують ефективну взаємодію людини з навколишнім світом. Емоційний інтелект включає усвідомлення емоційних станів, їхнє інтерпретації, прогнозування можливих наслідків та використання емоційної інформації для прийняття рішень.

Важливою характеристикою цього поняття є його інтегративність: емоційний інтелект поєднує внутрішньоособистісні здібності (самоусвідомлення, саморегуляція, мотивація) з міжособистісними (емпатія, соціальна чутливість, комунікативна компетентність). Саме завдяки цьому він стає ключовим чинником ефективних комунікацій, адже дозволяє людині не лише розуміти власні емоції, а й адекватно реагувати на емоційні прояви інших, створюючи атмосферу довіри та взаєморозуміння.

У структурі ЕІ виділяють кілька взаємопов'язаних компонентів. Передусім це емоційна обізнаність, тобто здатність розпізнавати власні емоції та усвідомлювати їхній вплив на поведінку. Також не менш важливим елементом є саморегуляція, яка забезпечує контроль над емоційними реакціями та адаптацією до змін. До структури також входить мотиваційна складова, що підтримує внутрішню спрямованість на досягнення цілей і формує позитивний емоційний тонус. Емпатія, як здатність розуміти й враховувати емоції інших людей, доповнює внутрішні процеси і створює

основу для конструктивної взаємодії. Завершальним компонентом є соціальні навички, які проявляються у вмінні будувати ефективні комунікації, вирішувати конфлікти та підтримувати продуктивні стосунки. Структура емоційного інтелекту охоплює як внутрішні механізми усвідомлення й регуляції емоцій, так і зовнішні – розуміння інших та соціальну взаємодію, що разом забезпечує успішність комунікацій та професійний розвиток особистості.

У наукових дослідження підкреслюється, що емоційний інтелект має значення для різних сфер життя: він впливає на професійну діяльність, визначає якість міжособистісних стосунків, сприяє психологічному благополуччю та стресостійкості. Люди з високим рівнем емоційного інтелекту здатні ефективніше вирішувати конфлікти, демонструвати лідерські якості, підтримувати позитивний соціальний клімат у колективі. Таким чином, ЕІ виступає не лише індивідуальною характеристикою, але й соціально значущою компетенцією, яка визначає успішність особистості і суспільстві.

Також варто наголосити, що емоційний інтелект виступає важливим чинником у формуванні психологічної стійкості. Люди з високим рівнем ЕІ здатні швидше адаптуватися до змін, легше долати кризові ситуації ат підтримувати внутрішню рівновагу. Це особливо актуально в умовах сучасного суспільства, де високий рівень стресу та інформаційного навантаження вимагає від особистості не лише інтелектуальної, а й емоційної гнучкості.

У науковій літературі існує значна кількість визначень емоційного інтелекту, що відображають різні підходи до його розуміння. Нам імпонує розуміння ЕІ П. Саловей і Дж. Майєр як «здатність відстежувати власні та чужі почуття й емоції, розрізняти їх та використовувати цю інформацію для сформування мислення й дій» [44,37]. Це визначення підкреслює когнітивний аспект емоційного інтелекту, акцентуючи увагу на його ролі у процесах мислення та прийняття рішень.

Різноманітність визначень свідчить про те, що емоційний інтелект є

складним і багатогранним феноменом. Одні автори акцентують увагу на його когнітивному аспекті, інші – на особистісному вимірі. Це дозволяє розглядати ЕІ як універсальну категорію, що поєднує різні рівні функціонування особистості. Ми вбачаємо, що незалежно від підходу всі дослідники сходяться на думці про те, що емоційний інтелект є ключовим чинником ефективної взаємодії людини з навколишнім світом.

Науковець Д. Гоулман у своїй праці «Emotional Intelligence» трактує емоційний інтелект ширше, розглядаючи його як сукупність здібностей і навичок, що забезпечують успішність у соціальній взаємодії [11;12]. Він наголошує, що саме емоційні здібності - самоусвідомлення, саморегуляція, емпатія та соціальні навички - визначають ефективність комунікацій і професійну реалізацію людини не менше, ніж традиційний інтелект (IQ).

Р. Бар-Он пропонує розглядати емоційний інтелект як набір емоційно-соціальних компетенцій, що впливають на здатність людини адаптуватися до вимог середовища[3;2]. У його трактуванні ЕІ маю виразний особистісний вимір, адже включає такі характеристики, як стресостійкість, оптимізм, міжособистісні навички та загальний настрій.

У вітчизняній психології поняття емоційного інтелекту також отримало широке висвітлення. Дослідники наголошують, що він є інтегральною характеристикою особистості, яка визначає здатність до саморегуляції, емпатії та конструктивної взаємодії. Українські науковці підкреслюють, що емоційний інтелект слід розглядати не лише як індивідуальну компетенцію, що забезпечує ефективність комунікацій у професійному та освітньому середовищі[Помилка! Джерело посилання не знайдено.,26,20].

Слід зауважити, що у професійній сфері високий рівень емоційного інтелекту корелює з лідерськими якостями, здатністю до управління колективом, ефективністю командної роботи та вмінням вирішувати конфлікти. Дослідження показують, що керівники з розвиненим емоційним інтелектом здатні створювати позитивний соціально-психологічний клімат у колективі, мотивувати співробітників та забезпечувати високий рівень

продуктивності.

Зокрема, в освітньому середовищі емоційний інтелект є важливим чинником успішності навчання, адже він допомагає студентам і учням справлятися зі стресом, формувати позитивну мотивацію та будувати конструктивні взаємини з викладачами й однолітками. Педагоги з високим рівнем ЕІ здатні краще розуміти потреби учнів, підтримувати їх у складних ситуаціях та створювати атмосферу довіри й співпраці.

У міжособистісних стосунках емоційний інтелект забезпечує здатність до емпатії, співпереживання та взаєморозуміння. Люди з розвиненим ЕІ легше встановлюють контакти, підтримують гармонійні відносини та ефективно вирішують конфлікти ситуації. Це особливо важливо в умовах сучасного суспільства, де комунікація є ключовим інструментом соціальної взаємодії.

З точки зору психологічного благополуччя емоційний інтелект виступає захисним механізмом, що допомагає людині справитися зі стресом, долати труднощі та зберігати внутрішню рівновагу. Він сприяє формуванню позитивного світогляду, оптимізму та здатності бачити можливості навіть у складних життєвих обставинах.

У психологічній науці досі тривають дискусії щодо природи емоційного інтелекту. Одні автори розглядають його як специфічну когнітивну здібність, інші - як особистісну рису, ще інші - як соціально-психологічну компетенцію. Така різноманітність підходів свідчить про складність і багатовимірність цього феномену.

Прихильники когнітивного підходу (Дж. Майєр) наголошують, що емоційний інтелект слід розуміти як здатність до обробки емоційної інформації. У цьому контексті він є своєрідним «інтелектом про емоції», який дозволяє людині розпізнати, інтерпретувати та використовувати емоційні сигнали для мислення й прийняття рішень. Такий підхід підкреслює раціональний аспект емоційного інтелекту, його зв'язок із когнітивними процесами [44;38].

Інша група дослідників, серед яких Д. Гоулман, розглядає емоційний

інтелект як комплекс навичок і компетенцій, що забезпечують ефективність соціальної взаємодії [11;14]. У цьому випадку ЕІ трактується як практична здатність до самоусвідомлення, саморегуляції, емпатії та комунікації. Такий підхід робить акцент на прикладному значенні емоційного інтелекту, його ролі у професійній діяльності та міжособистісних стосунках.

Як описували раніше, науковець Р. Бар-Он та його послідовники пропонують трактувати емоційний інтелект як особистісну рису, що визначає стиль емоційного реагування та соціальної адаптації [3,2]. У цьому випадку ЕІ розглядається як відносно стабільна характеристика, яка формується в процесі розвитку особистості та впливає на її здатність долати стрес, підтримувати оптимізм і будувати гармонійні стосунки.

Отже, загалом дискусії щодо природи емоційного інтелекту відображають його складність і універсальність. Він може бути одночасно здібністю, рисою та компетенцією, адже включає когнітивні, емоційні та соціальні компоненти. Саме ця багатовимірність робить його ключовим чинником ефективних комунікацій і гармонійного розвитку особистості.

Таким чином, сучасні дослідження підтверджують, що розвиток емоційного інтелекту має не лише індивідуальне, а й соціальне значення. Він сприяє формуванню культури емоційної взаємодії, що стає основою для створення здорового психологічного клімату в колективах. Саме тому емоційний інтелект розглядається як один із ключових показників готовності майбутніх психологів до професійної діяльності, адже він забезпечує не лише ефективність комунікацій, а й стійкість до стресових факторів, здатність до емпатії та конструктивного вирішення конфліктів.

1.2. Ефективна комунікація в професійній діяльності психолога

Ефективна комунікація у професійній діяльності психолога неможлива без розвинених комунікативних здібностей, які в психолого-педагогічній літературі розглядаються як системотворний елемент професійної

компетентності.

П. Кліш визначає комунікативні здібності як індивідуально-психологічні характеристики особистості, що відповідають вимогам комунікативної діяльності та забезпечують її швидке й ефективне здійснення. Дослідник виокремлює три ключові групи таких здібностей [24,25]:

- регуляційно-комунікативні – здатність надавати допомогу іншим у складних ситуаціях, приймати допомогу та вирішувати конфлікти адекватними засобами;
- афективно-комунікативні – уміння розпізнавати емоційні стани інших людей та відповідно реагувати;
- інформаційно-комунікативні – здатність ефективно ініціювати, підтримувати та завершувати комунікативну взаємодію з використанням вербальних і невербальних засобів.

Розвиток комунікативних здібностей психолога має не лише практичне, а й ціннісне значення. Вони формують основу професійної культури фахівця, визначають його здатність будувати довірливі стосунки та підтримувати клієнта у складних життєвих ситуаціях. Комунікативна компетентність у цьому контексті виступає не просто інструментом роботи, а показником зрілості особистості психолога, його етичної відповідальності та професійної автентичності.

У професійній діяльності психолога ці здібності мають особливе значення, адже він постійно стикається з емоційно напруженими ситуаціями, труднощами у взаєморозумінні та клієнтами, які не завжди усвідомлюють власні переживання. Відсутність або недостатній рівень розвитку комунікативних здібностей може ускладнити процес психокорекції та навіть завдати шкоди клієнтові.

П. Кліш визначає комунікативні здібності як індивідуально-психологічні характеристики особистості, що відповідають вимогам комунікативної діяльності та забезпечують її швидке й ефективне здійснення. Дослідник виокремлює три ключові групи таких здібностей [25,24]:

- регуляційно-комунікативні – здатність надавати допомогу іншим у складних ситуаціях, приймати допомогу та вирішувати конфлікти адекватними засобами;
- афективно-комунікативні – уміння розпізнавати емоційні стани інших людей та відповідно реагувати;
- інформаційно-комунікативні – здатність ефективно ініціювати, підтримувати та завершувати комунікативну взаємодію з використанням вербальних і невербальних засобів.

Отже, комунікативні здібності можна розглядати як фундаментальний чинник ефективності міжособистісного спілкування. Вони сприяють якісному засвоєнню інформації, глибшому розумінню себе й інших, а їх високий рівень є критично важливим не лише для професійної діяльності психолога, а й для успішного функціонування в соціумі.

У професійній діяльності психолога спілкування виходить далеко за межі простого обміну інформацією. Це не лише слова, а й спосіб підтримати людину, допомогти їй відчувати себе почутою та зрозумілою. Саме через діалог відкривається шлях до усвідомлення власних переживань, пошуку нових способів їхнього вираження та поступового змінення ставлення до проблемної ситуації.

Ключовим завданням психолога є створення атмосфери довіри. Клієнт має відчувати, що його слова важливі, що він може говорити відверто, не боячись осуду чи критики. Тільки в такому середовищі можливе справжнє відкриття й робота з глибинними переживаннями. Психолог демонструє щирий інтерес, уважність і готовність підтримати – це формує відчуття безпеки, без якого неможлива продуктивна взаємодія.

Комунікація виконує й діагностичну функцію. Інтонація, паузи, уникнення певних тем чи навіть мовчання можуть розповісти більше, ніж самі слова. Тому психолог має бути не лише співрозмовником, а й уважним спостерігачем, здатним помічати найдрібніші нюанси поведінки клієнта.

Ефективність спілкування залежить від того, наскільки гармонійно

поєднуються слова та невербальні сигнали. Мова передає зміст, але саме тон голосу, темп мовлення, міміка чи жести часто розкривають справжні емоції. Психолог має бути уважним до цих проявів, адже вони допомагають краще зрозуміти внутрішній стан людини.

Наприклад, клієнт може стверджувати, що він «спокійний», але його напружена поза чи уникання зорового контакту свідчать про протилежне. У таких випадках саме невербальні прояви стають ключем до розуміння.

Не менш важливою є власна невербальна поведінка психолога. Відкрита поза, теплий тон голосу, усмішка чи кивок голови можуть підтримати клієнта й показати, що його слова цінні. Якщо фахівець демонструє байдужість або надмірну формальність, це створює бар'єр і знижує ефективність роботи.

Також, одним із ще одних найважливіших умінь психолога є здатність активно слухати. Це не просто мовчати й чекати, поки клієнт висловиться, а й демонструвати щиру зацікавленість у його словах. Активне слухання включає уточнення, перефразування, відображення емоцій та підтримку пауз, коли людині потрібно зібратися з думками. Такий підхід допомагає клієнтові відчувати, що його справдічують і розуміють.

Активне слухання нерозривно пов'язане з емпатією. Психолог має вміти поставити себе на місце іншої людини, відчувати її емоційний стан і водночас залишитися професійно врівноваженим. Емпатія не означає «розчинитися» у переживаннях клієнта, а радше – створити простір, де ці переживання визначаються й приймаються. Саме завдяки емпатії психолог може допомогти людині побачити нові перспективи та знайти сили для змін.

Ці навички проявляються по-різному залежно від умов роботи психолога. В індивідуальній консультації вони допомагають вибудувати особливий діалог, у груповій терапії – регулювати взаємодію між учасниками та підтримувати атмосферу взаємної довіри. У корпоративному середовищі комунікація часто стає інструментом посередництва між працівниками та керівництвом, а в кризових ситуаціях – способом надати людині відчуття стабільності й опори. У кожному випадку від психолога вимагається

гнучкість, уважність і здатність адаптувати власний стиль спілкування до потреб конкретної ситуації.

Важливим чинником, що підсилює ефективність комунікації, є рівень емоційного інтелекту. Психолог, який добре усвідомлює власні емоції та вміє розпізнавати емоційні стани інших, здатний будувати більш глибокий контакт із клієнтом. Це дозволяє уникати непорозумінь, краще регулювати власні реакції та підтримувати людину навіть у найскладніших обставинах. Емоційний інтелект стає своєрідним «містком» між професійними знаннями та живим людським спілкуванням, без якого психологічна допомога втрачає свою силу.

Отже, комунікація у професійній діяльності психолога постає не лише як технічний інструмент, а як багатовимірний процес, що поєднує знання, емпатію, уважність і здатність до емоційного контакту. Саме вона визначає якість взаємодії з клієнтом і є ключовим чинником успішності психологічної практики.

Ефективна комунікація психолога не обмежується лише індивідуальними консультаціями, вона має велике значення і в групових формах роботи. У груповій терапії саме комунікативні навички дозволяють регулювати взаємодію між учасниками, підтримувати атмосферу довіри та уникати конфліктів. Психолог виступає не лише фасилітатором процесу, а й уважним спостерігачем, здатним помічати зміни у настрої групи та своєчасно реагувати на них.

Важливим напрямом є також комунікація у кризових ситуаціях. Людина, яка переживає сильний стрес чи травму, потребує особливої чутливості та простоти у спілкуванні. Психолог має уникати складних термінів, говорити зрозуміло й доступно, водночас передаючи відчуття стабільності та підтримки. У таких випадках комунікація стає не лише засобом взаємодії, а й способом відновлення внутрішньої рівноваги клієнта.

Окремо слід підкреслити значення невербальної комунікації у професійній діяльності психолога. Відкрита поза, теплий тон голосу, уважний

погляд чи легка усмішка можуть створити атмосферу довіри й безпеки. Натомість байдужість або надмірна формальність у невербальній поведінці формують бар'єр, який ускладнює роботу. Тому психолог має усвідомлювати власні невербальні сигнали та використовувати їх як інструмент підтримки клієнта.

Отже, ефективна комунікація у професійній діяльності психолога є багатовимірним явищем, що охоплює вербальні й невербальні засоби, емпатію, активне слухання та етичну відповідальність. Вона визначає не лише якість взаємодії з клієнтом, а й результативність психологічної допомоги загалом.

1.3. Взаємозв'язок емоційного інтелекту та комунікативної компетентності

Емоційний інтелект і комунікативна компетентність тісно переплітаються, адже здатність ефективно спілкуватися неможлива без уміння розуміти й регулювати власні емоції та адекватно реагувати на емоційні стани інших людей. Високий рівень емоційного інтелекту створює основу для розвитку комунікативних навичок, робить спілкування більш гнучким, чутливим і результативним.

Ми переконані, що усвідомлення власних емоцій допомагає психологу контролювати реакції під час взаємодії з клієнтом, уникати імпульсивних висловлювань і зберігати професійну врівноваженість. Регуляція емоцій дозволяє підтримувати конструктивний тон розмови навіть у напружених ситуаціях. Емпатія, як складова емоційного інтелекту, забезпечує глибше розуміння співрозмовника, що є ключовим для побудови довірливих стосунків [7;9].

Комунікативна компетентність, у свою чергу, проявляється у здатності правильно формулювати думки, використовувати вербальні й невербальні засоби, підтримувати діалог та уникати конфліктів. Коли ці навички

поєднуються з високим рівнем емоційного інтелекту, психолог отримує можливість не лише передавати інформацію, а й впливати на емоційний стан клієнта, сприяти його саморозумінню й особистісному розвитку.

Взаємозв'язок емоційного інтелекту та комунікативної компетентності особливо помітний у практичній діяльності психолога. Коли фахівець здатний розпізнавати власні емоції та емоції клієнта, він може більш точно добирати слова, інтонацію та невербальні сигнали. Це робить спілкування не лише зрозумілим, а й підтримувальним. У результаті клієнт відчуває, що його приймають і розуміють, що створює основу для довіри.

У роботі з дітьми цей взаємозв'язок проявляється особливо яскраво. Дитина часто не може чітко сформулювати свої переживання словами, тому психолог орієнтується на невербальні прояви – міміку, рухи, інтонацію. Високий рівень емоційного інтелекту дозволяє правильно інтерпретувати ці сигнали та вибудовувати комунікацію, яка відповідає віковим особливостям.

У груповій терапії емоційний інтелект допомагає психологу відчувати загальний емоційний фон групи, помічати напруження чи дискомфорт і своєчасно втручатися, щоб підтримати баланс. Це вимагає не лише комунікативних умінь, а й здатності тонко реагувати на емоційні зміни, що виникають у процесі взаємодії між учасниками.

У кризових ситуаціях взаємозв'язок емоційного інтелекту та комунікативної компетентності стає вирішальним. Людина, яка переживає сильний стрес чи травму, потребує особливої чутливості. Психолог має вміти говорити просто й зрозуміло, уникати складних термінів, але водночас передавати відчуття стабільності та підтримки. Тут емоційний інтелект допомагає контролювати власні реакції й залишатися спокійним навіть тоді, коли клієнт перебуває у стані паніки.

Важливо зазначити, що емоційний інтелект не лише підтримує комунікативну компетентність, а й формує її якісно новий рівень. Людина з високим емоційним інтелектом здатна краще розуміти контекст спілкування, відчувати приховані смисли та своєчасно реагувати на зміни у настрої

співрозмовника. Це робить комунікацію більш гнучкою та адаптивною.

У професійній діяльності психолога така взаємодія проявляється у здатності вести діалог навіть тоді, коли клієнт не готовий відкрито говорити про свої переживання. Емоційний інтелект допомагає «читати між рядків», а комунікативна компетентність дає інструменти для того, щоб перетворити ці спостереження на підтримувальну розмову. У результаті клієнт поступово починає довіряти й відкривати власні емоції.

Дослідження сучасних авторів підтверджують, що саме поєднання емоційного інтелекту та комунікативних навичок забезпечує ефективність професійної діяльності психолога. Наприклад, Д. Гоулман наголошує, що емоційний інтелект є ключовим чинником успішності у міжособистісних стосунках, а отже, безпосередньо впливає на якість комунікації [11,13]. Це означає, що психолог, який розвиває обидві складові, отримає значну перевагу у своїй практиці.

Варто підкреслити, що цей взаємозв'язок має не лише практичне, а й ціннісне значення. Емоційний інтелект формує основу професійної культури психолога, адже саме він визначає, наскільки фахівець здатний бути автентичним, етичним і відповідальним у своїй роботі. Комунікативна компетентність у такому випадку стає не просто набором навичок, а показником зрілості особистості, її готовності до щирої та відкритої взаємодії.

Коли психолог поєднує високий рівень емоційного інтелекту з розвиненими комунікативними здібностями, він отримує можливість працювати більш ефективно в будь-якому професійному контексті – від індивідуальних консультацій до групових програм чи кризових інтервенцій. Це поєднання дозволяє не лише передавати інформацію, а й створювати простір для розвитку клієнта, його самопізнання та внутрішніх змін [**Помилка! Джерело посилання не знайдено.,10,8**].

Взаємозв'язок емоційного інтелекту та комунікативної компетентності можна розглядати як ключовий чинник професійної майстерності психолога. Саме він визначає якість взаємодії з клієнтом, сприяє формуванню довірливих

стосунків і забезпечує ефективність психологічної допомоги.

Емоційний інтелект і комунікативна компетентність у сучасних дослідженнях дедалі частіше розглядаються як взаємопов'язані складові професійної культури психолога. Вони формують основу його здатності до автентичної взаємодії, адже лише той фахівець, який усвідомлює власні емоції та вміє їх регулювати, здатний бути щирим і водночас професійно врівноваженим у спілкуванні з клієнтом. Це означає, що розвиток емоційного інтелекту автоматично підвищує рівень комунікативної компетентності, роблячи її більш гнучкою та адаптивною.

Додатково варто зазначити, що взаємозв'язок цих феноменів має значення не лише для індивідуальної роботи психолога, а й для його діяльності у групових та організаційних контекстах. У командній роботі високий рівень емоційного інтелекту дозволяє краще емоційний фон колективу, своєчасно реагувати на конфлікти та підтримувати атмосферу співпраці. Колективна компетентність у цьому випадку забезпечує ефективний обмін інформацією та формування конструктивних стратегій взаємодії.

Сучасні емпіричні дослідження підтверджують, що саме поєднання емоційного інтелекту та комунікативних навичок визначає успішність психолога у професійній діяльності. Наприклад, було встановлено, що фахівці з високим рівнем ЕІ демонструють кращі результати у вирішенні конфліктних ситуацій, швидше встановлюють довірливий контакт з клієнтом і здатні підтримувати його мотивацію до змін. Це свідчить про те, що комунікативна компетентність без емоційного інтелекту залишається формальною, тоді як їхнє поєднання створює умови для справжньої психологічної допомоги.

Отже, взаємозв'язок емоційного інтелекту та комунікативної компетентності можна розглядати як інтегральний показник професійної готовності психолога. Він визначає не лише якість його роботи з клієнтом, а й рівень етичної відповідальності, здатність до емпатії та готовність до конструктивної взаємодії у будь-якому професійному контексті.

Висновки до розділу 1

Розгляд наукових підходів до проблеми емоційного інтелекту та комунікативної компетентності показав, що ці явища є взаємопов'язаними й взаємодоповнюючими складовими професійної діяльності психолога. Емоційний інтелект виступає як здатність усвідомлювати власні емоції, розуміти переживання інших та регулювати емоційні стани у процесі взаємодії. Комунікативна компетентність, у свою чергу, забезпечує ефективність міжособистісного спілкування, включаючи вербальні й невербальні засоби, активне слухання та емпатію.

Поєднання цих двох компонентів формує основу професійної майстерності психолога. Високий рівень емоційного інтелекту робить комунікацію більш чутливою й гнучкою, а розвинені комунікативні навички дозволяють перетворити цю чутливість на практичний результат. У результаті саме їхній взаємозв'язок визначає якість взаємодії з клієнтом, сприяє формуванню довірливих стосунків та забезпечує ефективність психологічної допомоги.

Варто наголосити, що розгляд емоційного інтелекту та комунікативної компетентності у психологічній науці має не лише теоретичне, а й практичне значення. Ці категорії визначають якість професійної взаємодії та безпосередньо впливають на результативність психологічної допомоги. Вони формують основу для розвитку довіри між психологом і клієнтом, що є ключовою умовою ефективної роботи.

Крім того, взаємозв'язок емоційного інтелекту та комунікативної компетентності можна розглядати як важливий чинник професійної культури психолога. Він визначає рівень етичної відповідальності, автентичності та здатності до щирої взаємодії. Саме ці якості забезпечують не лише технічну ефективність комунікації, а й її гуманістичний вимір, що робить психологічну практику справді цінною для клієнта.

Таким чином, теоретичний аналіз підтверджує, що розвиток емоційного

інтелекту та комунікативної компетентності є необхідною умовою професійного становлення психолога. Вони взаємно підсилюють одне одного, створюючи цілісну систему знань, умінь і особистісних якостей, яка забезпечує ефективність психологічної діяльності та сприяє особистісному зростанню клієнтів.

РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ КОМУНІКАЦІЙ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ

2.1. Організація та методика дослідження

Емпіричне дослідження проводилося серед здобувачів освіти спеціальності «Психологія» Національного університету біоресурсів і природокористування України. У вибірку увійшли 40 осіб віком від 18 до 23 років, які навчаються на 1, 2 та 4 курсах. Такий склад учасників дозволив охопити різні етапи професійної підготовки майбутніх психологів. За статевим складом більшість респондентів становили жінки, проте у вибірці були представлені й чоловіки. Усі учасники брали участь добровільно, опитування проводилося анонімно, що забезпечило достовірність та щирість відповідей (див. Табл. 2.1).

Таблиця 2.1.

**Розподіл респондентів за віковими та статевими показниками
(n=40)**

Показник	Кількість осіб	% від загальної вибірки
Жінки	28	70%
Чоловіки	12	30%
1 курс	10	25%
2 курс	12	30%
3 курс	10	25%
4 курс	8	20%
Вікова категорія 18-19	15	37,5%
Вікова категорія 20-21	15	37,5%
Вікова категорія 22+	10	25%

Важливим аспектом організації дослідження було врахування різних етапів професійної підготовки студентів. Студенти перших курсів перебувають на стадії формування базових знань і лише починають розвивати навички саморефлексії та комунікації. Натомість студенти старших курсів уже мають досвід практичної діяльності, що дозволяє їм більш усвідомлено реагувати на емоційні та комунікативні завдання. Такий розподіл вибірки забезпечив можливість порівняння між різними рівнями професійного становлення.

Онлайн-формат проведення дослідження також мав свої переваги. Він дозволив уникати зовнішнього тиску, створити комфортні умови для учасників та забезпечити анонімність відповідей.

Для збору емпіричних даних було використано кілька методик, які дозволили комплексно оцінити рівень емоційного інтелекту та ефективність комунікацій.

- **Методика Н. Холла «Емоційний інтелект»:** методика складається з 30 тверджень, що дозволяють визначити рівень розвитку емоційного інтелекту. Вона оцінює здатність розпізнавати власні емоції, розуміти емоційні стани інших людей, контролювати власні емоційні реакції та використовувати емоції для досягнення цілей. Результати тексту класифікують за трьома рівнями: низький, середній та високий [7].

- **Опитувальник В. Бойка «Комунікативна толерантність»:** опитувальник містить 45 тверджень, які дозволяють оцінити рівень комунікативної ефективності через показники толерантності у спілкуванні. Він спрямований на виявлення здатності приймати індивідуальні особливості інших людей, уникати критики та засудження, зберігати нейтральність у конфліктних ситуаціях, а також підтримувати конструктивний діалог навіть із неприємними співрозмовниками [8].

Комунікативна толерантність є одним із ключових показників ефективності професійної діяльності психолога. Вона визначає здатність приймати індивідуальні особливості інших людей, уникати конфліктів та

підтримувти конструктивний діалог. Саме тому використання опитуваника В. Бойка дозволяє оцінити рівень готвності студентів до професійної взаємодії та виявити можливі труднощі у сфері комунікації.

Опитування проводилося за допомогою онлайн-форми Google Form, що забезпечило зручність та доступність для студентів. Інструкція передбачала оцінювання тверджень за шкалою Лайкерта (від 1 до 5 балів), що дозволило отримати більш диференційовані відповіді та забезпечувало однозначність результатів. Якісний аналіз дозволив визначити рівні емоційного інтелекту та комунікативної толерантності. Для встановлення статистичного зв'язку між двома змінними було використано кореляційний аналіз.

- **Тренінгова програма особистісного та професійного зростання майбутнього психолога «Комунікація з емоціями»:** у рамках дослідження також було використано самостійно розроблену тренінгову програму особистісного та професійного зростання майбутнього психолога «Комунікація з емоціями». Програма була апробована на студентській вибірці, що дозволило перевірити її ефективність у реальних умовах навчального процесу.

Метою тренінгу було формування навичок емоційної саморегуляції, розвитку емпатії, конструктивного вираження емоцій та підвищення рівня комунікативної толерантності. Він включав вправи, спрямовані на усвідомлення власних емоцій, розвиток здатності до співпереживання, формуванню навичок конструктивного діалогу та зниження рівня конфліктності у міжособистісних стосунках. Тренінг реалізовувався в онлайн-форматі, що забезпечило доступність для студентів різних курсів та дозволило організувати групову взаємодію незалежно від місця перебування учасників. Такий формат дав можливість поєднати традиційні вправи з інтерактивними інструментами онлайн-платформ, що сприяло активному залученню студентів та створенню атмосфери співпраці.

Тренінгова програма стала не лише додатковим інструментом дослідження, але й практичним засобом підвищення рівня емоційної

компетентності студентів. Її апробація на реальній вибірці дозволила підтвердити ефективність запропонованих методів і зробити висновки щодо можливості використання програми у навчальному процесі підготовки майбутніх психологів. Детальний опис програми, її структура та вправи наведені у додатках роботи. Крім первинного тестування, після завершення тренінгової програми ті самі студенти повторно пройшли методику Н. Холла та опитувальник В. Бойка. Це дало можливість порівняти результати «до» та «після» та визначити динаміку змін у рівні емоційного інтелекту й комунікативної толерантності.

Організація дослідження передбачала також дотримання етичних принципів психологічної науки. Усі учасники були проінформовані про мету та завдання дослідження, отримали гарантії конфіденційності та мали право відмовитися від участі на будь-якому етапі. Це забезпечило добровільність та щирість відповідей, а також створило атмосферу довіри між дослідником і респондентами. Етичний аспект особливо важливий у дослідженнях, що стосуються емоційної сфери, адже він дозволяє уникнути додаткового психологічного навантаження на учасників.

Важливим елементом методики було поєднання кількісних та якісних методів аналізу. Кількісні дані дозволили отримати узагальнену картину рівня емоційного інтелекту та комунікативної толерантності, тоді як якісний аналіз дав змогу виявити індивідуальні особливості та тенденції. Такий підхід забезпечив комплексність дослідження та підвищив його валідність.

Особливу увагу було приділено кореляційному аналізу, який дозволив встановити взаємозв'язок між рівнем емоційного інтелекту та комунікативною толерантністю [38]. Використання цього методу дало змогу не лише описати отримані результати, а й виявити статистично значущі залежності. Це стало основою для формулювання висновків щодо впливу емоційного інтелекту на ефективність комунікацій майбутніх психологів.

Тренінгова програма особистісного та професійного зростання майбутнього психолога «Комунікація з емоціями» мала чітку структуру та

включала вправи, спрямовані на розвиток різних компонентів емоційного інтелекту. Наприклад, вправи на усвідомлення власних емоцій допомагали студентам краще розпізнавати внутрішні переживання, а рольові ігри сприяли розвитку емпатії та навичок конструктивного діалогу. Використання інтерактивних інструментів онлайн-платформи дозволило зробити процес навчання більш динамічним і залучити студентів до активної участі.

Додатковим завданням тренінгу було формування навчюк саморегуляції у стресових ситуаціях. Це особливо важливо для майбутніх психологів, адже їхня професійна діяльність часто пов'язана з високим рівнем емоційного навантаження. Вправи на релаксацію, техніки дихання та методи когнітивної переоцінки допомагали студентам навчитися контролювати власні реакції та підтримати внутрішню рівновагу.

Отже, організація та методика дослідження були побудовані таким чином, щоб забезпечити комплексний підхід до вивчення проблеми. Поєднання тестових методик, тренінгової програми та кореляційного аналізу дозволило отримати достовірні результати та зробити висновки про значення емоційного інтелекту для ефективності комунікацій майбутніх психологів.

2.2. Методологія та методика дослідження

Як зазначали у попередніх розділах (1.1; 1.2; 2.1.) методологія цього дослідження спирається на сучасні уявлення про емоційний інтелект та комунікативну компетентність як важливі складові професійної діяльності майбутнього психолога [11;44]. У роботі застосовано системний підхід: емоційний інтелект розглядається у взаємозв'язку з комунікативними навичками, адже саме їх поєднання визначає ефективність взаємодії з людьми.

Дослідження емоційного інтелекту та комунікативної толерантності є особливо актуальним у сучасних умовах, коли психологи працюють у багатокультурному середовищі та стикаються з високим рівнем стресу у клієнтів. Саме тому методологія дослідження була побудована так, щоб

врахувати не лише індивідуальні особливості студентів, але й загальні тенденції розвитку професійної компетентності у сфері психології.

Дослідження будувалося на кількох ключових принципах. Комплексність забезпечувалася тим, що ми поєднали психодіагностичні методики та практичний тренінг. Валідність гарантувалася використанням стандартизованих інструментів, які вже апробовані у психологічній практиці. Методологія дослідження має міждисциплінарний характер, адже поєднує знання з психології особистості, педагогічної психології та комунікативних наук. Це дозволяє розглядати емоційний інтелект не лише як внутрішню характеристику, але й як соціально значущий ресурс, що впливає на якість професійної взаємодії. Такий підхід робить дослідження більш комплексним і наближеним до реальних умов майбутньої професійної діяльності студентів.

Вибір тесту «Емоційного інтелекту» Н. Холла та Опитувальника «Комунікативна толерантність» В. Бойка був зумовлений їхньою практичною спрямованістю та можливістю швидко отримати валідні результати [7;10]. Тест Холла дозволяє оцінити рівень емоційного інтелекту за кількома параметрами, тоді як опитувальник Бойка дає змогу визначити рівень комунікативної толерантності. Поєднання цих методик забезпечує комплексність аналізу та дозволяє простежити взаємозв'язок між емоційною сферою та комунікативними навичками студентів.

Практична спрямованість проявилася у тому, що ми не обмежилися лише діагностикою, а включили тренінгову програму особистісного та професійного зростання майбутнього психолога «Комунікація емоціями», яка дала можливість студентам розвивати навички емоційної саморегуляції та комунікативної толерантності [Помилка! Джерело посилання не знайдено.;16].

У дослідженні важливо було врахувати гуманістичний підхід. Це означає, що кожен учасник розглядався як особистість зі своїми індивідуальними особливостями. Тренінгова програма була побудована так, щоб створити атмосферу співпраці, підтримки та взаємоповаги. Онлайн-

формат проведення тренінгу зробив участь більш доступною, дозволив залучити студентів різних курсів і поєднати традиційні вправи з сучасними інтерактивними інструментами.

Особливу увагу було приділено дотриманню етичних норм. Участь студентів була добровільною, вони отримали пояснення щодо мети та умов дослідження. Анонімність відповідей гарантувала щирість та достовірність результатів. Організація дослідження в онлайн-форматі також дозволила уникати зовнішнього тиску та створити комфортні умови для учасників.

Наукова новизна роботи полягає у тому, що ми поєднали діагностику з практичною програмою розвитку. Це дало змогу не лише зафіксувати рівень емоційного інтелекту та комунікативної толерантності, але й показати можливості їх кореляції у процесі навчання. Такий підхід робить дослідження більш прикладним і корисним для освітньої практики.

Практичне значення дослідження полягає у можливості використання отриманих результатів у підготовці майбутніх психологів. Тренінгова програма «Комунікація з емоціями» може бути інтегрована у навчальні курси або факультативи, спрямовані на розвиток емоційної компетентності. Це допоможе студентам краще розуміти себе та інших, будувати ефективні комунікації й бути готовими до професійних викликів.

Етичні аспекти дослідження також були враховані. Участь студентів була добровільною, вони були проінформовані про мету та умови, анонімність і конфіденційність відповідей була гарантована. Це відповідає принципам академічної доброчесності та забезпечує достовірність отриманих результатів. Методологія дослідження також передбачала врахування принципу репрезентативності вибірки. Залучення студентів різних курсів дозволило простежити, як рівень емоційного інтелекту та комунікативної толерантності змінюється залежно від етапу професійного становлення. Це дало можливість не лише отримати загальну картину, а й виявити тенденції розвитку компетентностей у процесі навчання.

Важливим завданням було забезпечення надійності результатів. Для

цього використовувалися стандартизовані методики, які пройшли апробацію у численних дослідженнях і мають підтверджену валідність. Поєднання тесту Н. Холла та опитувальника В. Бойка дозволило отримати комплексні дані, що охоплюють як емоційну сферу, так і комунікативні навички. Це забезпечило можливість більше глибокого аналізу та підвищило достовірність висновків. Також увагу було приділено інтерпретації якісних даних. Відповіді студентів аналізувалися не лише з точки зору кількісних показників, а й у контексті їхнього змісту. Це дозволило виявити індивідуальні особливості прояву емоційного інтелекту та комунікативної толерантності, а також зрозуміти, які чинники можуть впливати на їхній розвиток. Такий підхід робить дослідження більш глибоким і наближеним до реальних умов професійної діяльності психолога.

Методологія дослідження враховувала також принцип практичної спрямованості. Включення тренінгової програми «Комунікація з емоціями» дозволило не лише зафіксувати рівень розвитку компетентностей, а й перевірити можливості їхнього вдосконалення у процесі навчання. Це робить дослідження прикладним і корисним для освітньої практики, адже воно показує, що розвиток емоційного інтелекту та комунікативної толерантності може бути інтегрованим у навчальний процес.

Додатковим аспектом методології було використання онлайн-формату. Це не лише забезпечило зручність для учасників, а й дозволило уникнути впливу зовнішніх факторів, які могли б спотворити результати. Онлайн-формат створив умови для більшої відкритості та щирості відповідей, що особливо важливо у дослідженнях, пов'язаних із емоційною сферою.

Отже, методологія та методика дослідження були побудовані на принципах комплексності, валідності, практичної спрямованості та етичної відповідальності. Це забезпечило достовірність отриманих результатів і дозволило зробити висновки про значення емоційного інтелекту та комунікативної толерантності для професійної діяльності майбутніх психологів.

2.3. Представлення отриманих результатів та їх інтерпретація

Результати емпіричного дослідження дозволили визначити рівень емоційного інтелекту та комунікативної толерантності студентів-психологів на етапі первинного тестування, а також простежити їхню динаміку після участі у тренінговій програмі особистісного та професійного зростання майбутнього психолога «Комунікація з емоціями». Для обробки даних застосовувалися кількісні та якісні методи аналізу, що забезпечило комплексне уявлення про досліджувані характеристики.

Оцінювання рівня емоційного інтелекту здійснювалося за допомогою тесту «Емоційного інтелекту» Н. Холла, який дозволяє визначити ступінь сформованості емоційної компетентності за кількома показниками: усвідомлення власних емоцій, управління ними, емпатія та розуміння емоцій інших людей. Результати дослідження за тестом «Емоційного інтелекту» Н. Холла представлено у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2.

Результати дослідження за тестом «Емоційного інтелекту»

Н. Холла

Рівень емоційного інтелекту	Кількість осіб	% від вибірки
Низький	5	12,5%
Середній	18	45%
Високий	11	27,5%
Дуже високий	6	15%

Результати показали, що більшість студентів мають **середній рівень емоційного інтелекту (45%)**. Високий рівень продемонстрували 27,5%, дуже високий – 15%, а низький – 12,5%. Це свідчить про те, що переважна частина учасників здатна розпізнавати власні емоції та емоційні стани інших людей, але потребує подальшого розвитку навичок саморегуляції та емоційної

гнучкості.

Розподіл рівнів емоційного інтелекту студентів наведено на Рисунку 2.1.



Рис. 2.1. Розподіл рівнів емоційного інтелекту студентів (n=40)

Як видно з діаграми, найбільша частка студентів має середній рівень емоційного інтелекту, що є типовим для молоді, яка перебуває на етапі професійного становлення. Високі та дуже високі показники спостерігаються у тих учасників, які активно залучені до практичної діяльності або мають досвід роботи з людьми та свідчать про наявність у частини студентів розвинених навичок емпатії та емоційної гнучкості, що може бути пов'язано з їхнім досвідом практичної діяльності або активною участю у міжособистісних взаємодіях.. Низький рівень емоційного інтелекту виявлено у невеликій частини вибірки, що може бути пов'язано з недостатнім рівнем саморефлексії або низькою емоційною усвідомленістю та потребою у додаткових навчальних та тренінгових заходах, спрямований на розвиток емоційної компетентності. Ці результати відображають рівень студентів до початку тренінгової програми.

Для оцінювання комунікативної толерантності нами був використаний опитувальник В. Бойка, який дозволяє визначити здатність особистості

приймати індивідуальні особливості інших людей, уникати конфліктності та зберігати конструктивність у взаємодії. Результати дослідження за опитувальником «Комунікативна толерантність» В. Бойка представлені в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3.

Результати дослідження за опитувальником «Комунікативна толерантність» В. Бойка (n=40)

Рівень комунікативної толерантності	Кількість осіб	% від вибірки
Низький	10	25%
Середній	24	60%
Високий	6	15%

Отримані результати показали, що найбільша частка студентів має середній рівень комунікативної толерантності (60%). Це свідчить про загальну готовність до взаємодії, але водночас про можливі труднощі у складених чи стресових ситуаціях. 25% учасників продемонстрували низький рівень, що може бути пов'язано з недостатнім розвитком навичок прийняття та терпимості. Лише 15% студентів мають високий рівень комунікативної толерантності, що характеризує їх як більш гнучких та відкритих у спілкуванні.

Розподіл рівнів комунікативної толерантності серед студентів наведено на Рисунку 2.2.

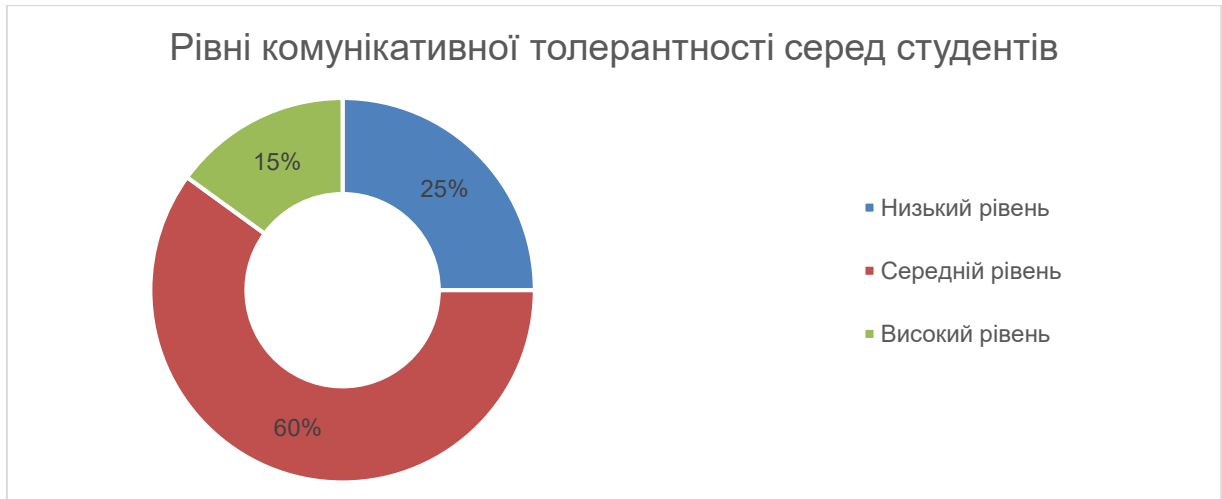


Рис 2.2. Рівні комунікативної толерантності серед студентів (n=40)

Як видно з діаграми, переважна більшість студентів перебуває на середньому рівні, що є типовим для молоді, яка лише формує професійні навички взаємодії. Високі показники спостерігаються у меншій частини вибірки, що може бути пов'язано з індивідуальними особливостями або попереднім досвідом роботи з людьми. Низький рівень комунікативної толерантності у частини студентів свідчить про потребу у додаткових тренінгових програмах, спрямованих на розвиток навичок конструктивного спілкування. Таким чином, наведені дані є результатами первинного тестування, що стало базою для подальшого порівняння після тренінгу.

Висновки до розділу 2

Проведене емпіричне дослідження дозволило комплексно оцінити рівень емоційного інтелекту та комунікативної толерантності студентів-психологів, а також визначити їхню взаємозалежність як важливих чинників ефективності професійної комунікації. Добровільність участі, анонімність відповідей та використання онлайн-формату створили умови для достовірності результатів і підвищили рівень щирості у відповідях респондентів.

Методологія дослідження спиралася на сучасні концепції емоційного інтелекту та комунікативної компетентності, що дозволило розглядати ці характеристики як взаємопов'язані складові професійної діяльності психолога. Використання стандартизованих методик – тесту Н. Холла та опитувальника В. Бойка – забезпечило валідність і надійність отриманих даних.

Результати первинного тестування показали, що більшість студентів перебувають на середньому рівні розвитку емоційного інтелекту та комунікативної толерантності. Це є типовим для молоді, яка перебуває на етапі професійного становлення, коли навички саморефлексії, емоційної регуляції та конструктивної комунікації ще формуються. Водночас наявність високих і дуже високих показників у частини студентів свідчить про потенціал для ефективної професійної взаємодії та готовність до роботи з людьми. Низькі показники, виявлені у певної частини вибірки, вказують на потребу у додаткових навчальних і тренінгових заходах, спрямованих на розвиток емоційної компетентності та комунікативної гнучкості.

Результати дослідження демонструють, що формування емоційного інтелекту та комунікативної толерантності є необхідною умовою професійного становлення студентів і має бути інтегроване у навчальний процес. Отримані дані стали базою для подальшого впровадження тренінгової програми особистісного та професійного зростання майбутнього психолога «Комунікація з емоціями», яка спрямована на розвиток емоційної саморегуляції, емпатії та навичок конструктивного діалогу.

РОЗДІЛ 3 ПСИХОЛОГІЧНІ УМОВИ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ

3.1. Психологічні умови формування емоційного інтелекту

Формування емоційного інтелекту майбутніх психологів є одним із ключових завдань сучасної психологічної освіти. Емоційний інтелект визначається як інтегральна характеристика особистості, що включає здатність усвідомлювати власні емоції, розуміти емоційні стани інших людей. Регулювати власні реакції та використовувати емоції для досягнення конструктивних цілей у спілкуванні.

Як вже зазначалось у попередніх розділах (1.1; 1.2) Емоційний інтелект як наукова категорія сформувався наприкінці ХХ століття й нині розглядається як одна з ключових компетентностей сучасної людини. У зарубіжних дослідженнях емоційний інтелект часто пов'язують із професійною успішністю. Наприклад, у США він включений до програм підготовки психологів як окремий модуль, що дозволяє студентам розвивати навички емпатії та саморегуації. У країнах Європи акцент робиться на міжкультурному аспекті емоційного інтелекту, адже психологи працюють у багатонаціональному середовищі й мають враховувати культурні відмінності у вираженні емоцій [Помилка! Джерело посилання не знайдено.].

Вітчизняні дослідники також підкреслюють значення емоційного інтелекту для майбутніх психологів. Він розглядається як ресурс, що дозволяє уникати професійного вигорання, підтримувати високий рівень комунікативної толерантності та забезпечувати ефективність консультативної роботи [26,47].

Слід зауважити, що формування емоційного інтелекту майбутніх психологів відбувається у складному поєднанні внутрішніх і зовнішніх умов. До внутрішніх умов належать індивідуальні особливості особистості: рівень самосвідомості, здатність до рефлексії, емоційна чутливість та мотивація до

професійного розвитку. Саме ці характеристики визначають, наскільки студент готови до усвідомлення власних емоцій та їхньої регуляції. Зовнішні умови включають освітнє середовище, стиль викладання, наявність практичних занять і тренінгів, а також соціально-психологічний клімат у групі. Взаємодія цих факторів створює основу для розвитку емоційної компетентності.

Особливе значення має роль викладача у процесі формування емоційного інтелекту. Викладач, який сам демонструє високий рівень емоційної культури, стає для студентів прикладом конструктивної комунікації та емпатійного ставлення. Його здатність підтримувати атмосферу довіри, відкритості та взаємоповаги сприяє розвитку у студентів навичок саморегуляції та співпереживання. Таким чином, педагогічна взаємодія виступає важливим чинником формування емоційного інтелекту майбутніх психологів.

Не менш важливим є практичний досвід студентів. Участь у тренінгах, рольових іграх, групових дискусіях та консультативних практиках дозволяє майбутнім психологам не лише засвоювати теоретичні знання, а й застосовувати їх у реальних комунікативних ситуаціях. Саме практика формує здатність до емоційної гнучкості, вміння адаптуватися до різних клієнтів та знаходити ефективні стратегії взаємодії.

Формування емоційного інтелекту також залежить від соціально-культурних умов. У сучасному суспільстві, яке характеризується високим рівнем стресу та інформаційного навантаження, психологи мають бути готовими працювати з клієнтами різних культурних і соціальних груп. Це вимагає від них здатності враховувати культурні відмінності у вираженні емоцій та будувати комунікацію, яка відповідає цим особливостям. Таким чином, розвиток емоційного інтелекту майбутніх психологів має міжкультурний вимір.

Важливим чинником є також особистісна мотивація студентів. Ті, хто усвідомлює значення емоційного інтелекту для майбутньої професійної

діяльності, більш активно включаються у процес його розвитку. Вони охочіше беруть участь у тренінгах, практичних заняттях, самостійно шукають можливості для вдосконалення навичок саморегуляції та емпатії. Це свідчить про те, що внутрішня мотивація є ключовою умовою формування емоційного інтелекту.

Таким чином, психологічні умови формування емоційного інтелекту майбутніх психологів включають поєднання індивідуальних особливостей, освітнього середовища, практичного досвіду, соціально-культурних факторів та особистісної мотивації. Їхня взаємодія створює комплексну систему, яка забезпечує розвиток емоційної компетентності та формує готовність студентів до професійної діяльності.

3.2. Тренінгова програма особистісного та професійного зростання майбутнього психолога «Комунікація з емоціями»

Розвиток емоційного інтелекту є одним із ключових завдань професійної підготовки майбутніх психологів. У сучасних умовах психологи працюють у багатокультурному середовищі, стикаються з високим рівнем стресу у клієнтів та мають забезпечувати ефективну комунікацію навіть у складних ситуаціях. Саме тому було розроблено тренінгову програму «Комунікація з емоціями», спрямовану на формування навичок емоційної саморегуляції, розвиток емпатії та підвищення рівня комунікативної толерантності.

Мета тренінгової програми особистісного та професійного зростання майбутнього психолога «Комунікація з емоціями» - розвиток емоційного інтелекту та комунікативної компетентності студентів-психологів.

Завдання тренінгу:

- формування навичок усвідомлення та регуляції власних емоцій;
- розвиток здатності до емпатії та співпереживання;
- навчання конструктивному вираженню емоцій у професійній взаємодії;

- зниження рівня конфліктності у міжособистісних стосунках;
- підвищення рівня комунікативної толерантності.

Принципи побудови програми:

- гуманістичний підхід – кожен учасник розглядається як особистість зі своїми індивідуальними особливостями.
- інтерактивність – використання групових вправ, рольових ігор, дискусій.
- практична спрямованість – акцент на формуванні навичок, які можна застосовувати у професійній діяльності.
- рефлексивність – постійне самоспостереження та аналіз власних емоційних реакцій.
- доступність – проведення занять в онлайн-форматі, що дозволяє залучати студентів різних курсів.

Структура програми: програма складається із п'яти занять, кожне з яких має свою тему та набір вправ.

1. Усвідомлення власних емоцій
2. Розвиток емпатії
3. Конструктивне вираження емоцій
4. Зниження конфліктності у комунікації
5. Інтеграція досвіду та підсумки.

Заняття 1. Усвідомлення власних емоцій

Мета: навчити студентів розпізнавати та називати власні емоції, усвідомлювати їхній вплив на поведінку.

Вправа «Емоційний щоденник»

Кожен учасник отримує таблицю (ситуація – емоція – прояв – наслідок – альтернатива), де протягом 10 хвилин потрібно записати 3-4 ситуації зі свого життя, коли ви відчули сильні емоції. Вкажіть, яку саме емоцію ви переживали, як вона проявилася у поведінці, які наслідки мала, і яку альтернативну реакцію ви могли б обрати. Після виконання учасники діляться

прикладами у групі, тренер підкреслює різноманітність реакцій та важливість усвідомлення.

Вправа «Емоційна шкала»

На екрані зображено шкалу від «0» (спокій) до «10» (максимальна інтенсивність емоцій). Кожен учасник називає емоцію, яку він відчував останнім часом, і визначає її інтенсивність на шкалі. Після цього відбувається обговорення як усвідомлення інтенсивності допомагає краще регулювати емоції.

Заняття 2. Розвиток емпатії

Мета: навчити студентів розуміти емоційні переживання інших людей.

Вправа «Зміна перспективи»

Учасники отримують ситуації (наприклад: «студент не склав іспит», «людина отримала похвалу», «колега критикує вашу роботу»). Кожен учасник має описати, що відчуває герой ситуації, і як би він сам реагував у такій ролі. Після цього група ділиться своїми варіантами, та обговорюють важливість «стати на місце іншого»

Вправа «Емоційне дзеркало»

Учасники працюють у парах. Один розповідає про ситуацію, яка викликала емоції, другий має відобразити ці емоції словами («Я чую, що ти відчуваєш...»). Завдання цієї вправи полягає в тому, щоб потренуватися у відображенні емоцій співрозмовника без оцінки чи критики. Обговорення групою того, що емпатія – це не співчуття, а розуміння стану іншої людини.

Заняття 3. Конструктивне вираження емоцій

Мета: навчити студентів висловлювати емоції без конфліктів та звинувачень.

Вправа «Я-повідомлення»

Учасники отримують приклади неконструктивних висловлювань («Ти мене дратуєш», «Ти завжди запізнюєшся») та мають переформулювати їх у «Я-повідомлення» («Я відчуваю роздратування, коли ти запізнюєшся, бо для

мене важливо починаати вчасно»). Обговорення того, що «Я-повідомлення» знижує рівень конфліктності.

Вправа «Емоційна дискусія»

Група ділиться на дві команди, кожна отримує тему для обговорення. Завданням цієї вправи є висловлювати свої думки, використовуючи лише «Я-повідомлення», та в кінці перевірити чи змінилася атмосфера дискусії.

Заняття 4. Зниження конфліктності у комунікації

Мета: навчити студентів конструктивно вирішувати конфлікти.

Вправа «Конфліктна ситуація»

Учасники отримують опис конфліктної ситуації (наприклад: «дві людини претендують на одне й те саме місце практики»), учасники мають у групах розіграти діалог, де потрібно знайти компроміс.

Вправа «Стратегії поведінки»

Тренер має пояснити п'ять стратегій поведінки у конфлікті (ухилення, пристосування, конкуренція, компроміс, співпраця). Учасники мають визначити, яку стратегію вони найчастіше використовують, і обговорити її плюси та мінуси.

Заняття 5. Інтеграція досвіду та підсумки

Мета: закріпити отримані знання та навички, сформулювати план їхнього застосування у професійній діяльності.

Вправа «Мій ресурс»

Кожен учасник пише на аркуші три навички, які він здобув під час тренінгу, та має пояснити, як ці навички допоможуть у майбутній професійній діяльності. Група ділиться своїми ресурсами.

Підсумкова дискусія

Тренер ставить питання «Що змінилося у вашому ставленні до емоцій та комунікації після тренінгу?». Кожен учасник висловлює свою думку.

3.3. Аналіз ефективності тренінгової програми особистісного та професійного зростання майбутнього психолога «Комунікація з емоціями»

Після завершення тренінгової програми особистісного та професійного зростання майбутнього психолога «Комунікація з емоціями» ті самі студенти повторно пройшли методику Н. Холла та опитувальник В. Бойка. Це дозволило порівняти результати «до» та «після» та визначити динаміку змін у рівні емоційного інтелекту й комунікативної толерантності.

Аналіз отриманих даних показав суттєві позитивні зміни. До тренінгу за методикою Н. Холла 12,5% студентів мали низький рівень емоційного інтелекту, 45% - середній, 27,5% - високий, а 15% - дуже високий. Після тренінгу частка студентів із низьким рівнем зменшилася до 5%, середній рівень знизився до 30%, тоді як високий рівень зріс до 40%, а дуже високий – до 25%. Таким чином, кількість студентів із високими показниками емоційного інтелекту, зросла до 22,5%, що свідчить про ефективність запропонованих вправ, спрямованих на розвиток емоційної обізнаності, саморегуляції та емпатії.

За результатами опитувальника В. Бойка до тренінгу 25% студентів мали низький рівень комунікативної толерантності, 60% - середній, а лише 15% - високий. Після тренінгу кількість студентів із низьким рівнем зменшилася до 12,5%, середній рівень становив 55%, а високий зріс до 32,5%. Це означає, що частка студентів із високим рівнем комунікативної толерантності збільшилася більш ніж удвічі, що підтверджує позитивний вплив тренінгової програми на формування навичок конструктивного діалогу та прийняття індивідуальних особливостей інших людей.

Отримані результати свідчать про те, що тренінгова програма особистісного та професійного зростання майбутнього психолога сприяла розвитку ключових компонентів емоційного інтелекту: емоційної обізнаності, здатності до саморегуляції, емпатії та навичок розпізнавання емоцій інших

людей. Зростання показників високого та дуже високого рівня емоційного інтелекту підтверджує, що студенти стали більш здатними усвідомлювати власні емоції, контролювати їхній прояв та використовувати у процесі комунікації. Це позитивно вплинуло на рівень комунікативної толерантності, адже саме вона забезпечує прийняття індивідуальних відмінностей, зниження конфліктності та формування атмосфери взаємоповаги.

Отже, порівняння результатів до та після тренінгу доводить ефективність тренінгової програми особистісного та професійного зростання майбутнього психолога «Комунікація з емоціями». Вона сприяла розвитку ключових компонентів емоційного інтелекту та підвищенню рівня комунікативної толерантності студентів, що є важливим чинником їхнього особистісного та професійного зростання як майбутніх психологів. Отримані дані підтверджують гіпотезу дослідження про те, що розвиток емоційного інтелекту є ключовим чинником ефективних комунікацій і має значний вплив на формування професійної компетентності у сфері психології (див. табл. 3.1.).

Таблиця 3.1.

**Узагальнені результати діагностики до та після тренінгу за
методиками Н. Холла «Емоційний інтелект» та В. Бойка
«Комунікативна толерантність»**

Показник	До тренінгу	Після тренінгу	Зміна %
Низький рівень EI	12,5%	5%	-7,5%
Середній рівень EI	45%	30%	-15%
Високий рівень EI	27,5%	40%	+12,5%
Дуже високий рівень EI	15%	25%	10%
Низький рівень комунікативної толерантності	25%	12,5%	-12,5%
Середній рівень комунікативної толерантності	60%	55%	-5%

Продовження табл. 3.1.

Високий рівень комунікативної толерантності	15%	32,5%	+17,5%
---	-----	-------	--------

Узагальнені дані рівнів емоційного інтелекту респондентів до та після відвідування тренінгу представлено на рисунку 3.1.

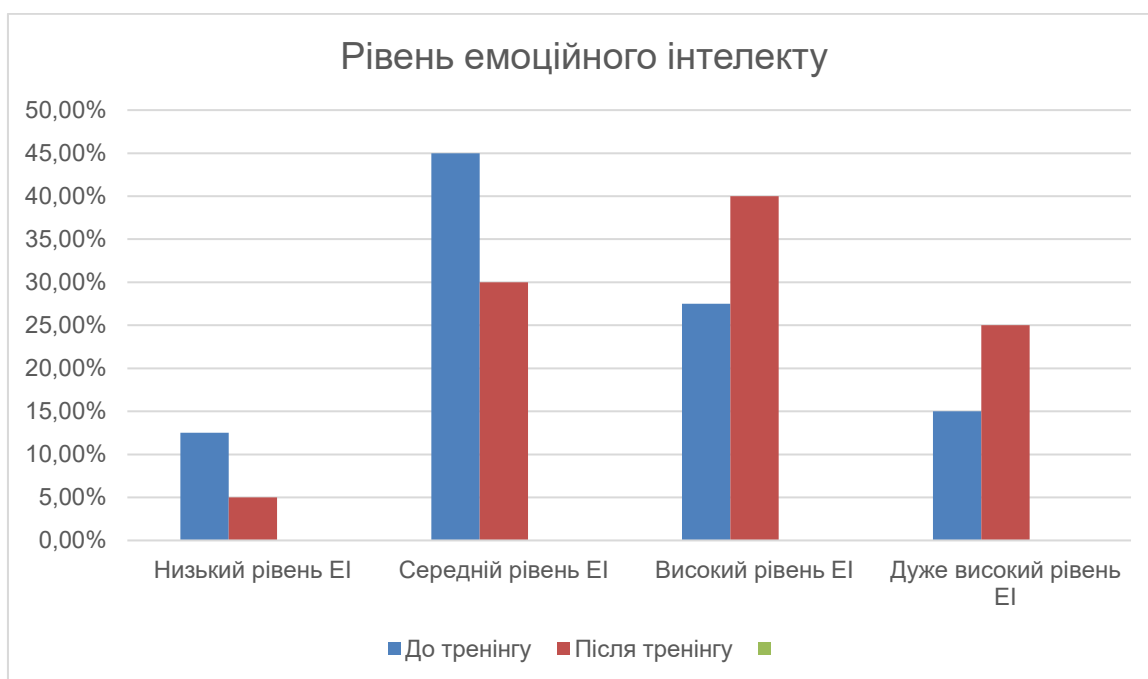


Рис. 3.1. Діаграма порівняння рівнів емоційного інтелекту до відвідування тренінгу та після

Узагальнені дані рівнів комунікативної толерантності респондентів до та після відвідування тренінгу представлено на рисунку 3.2.

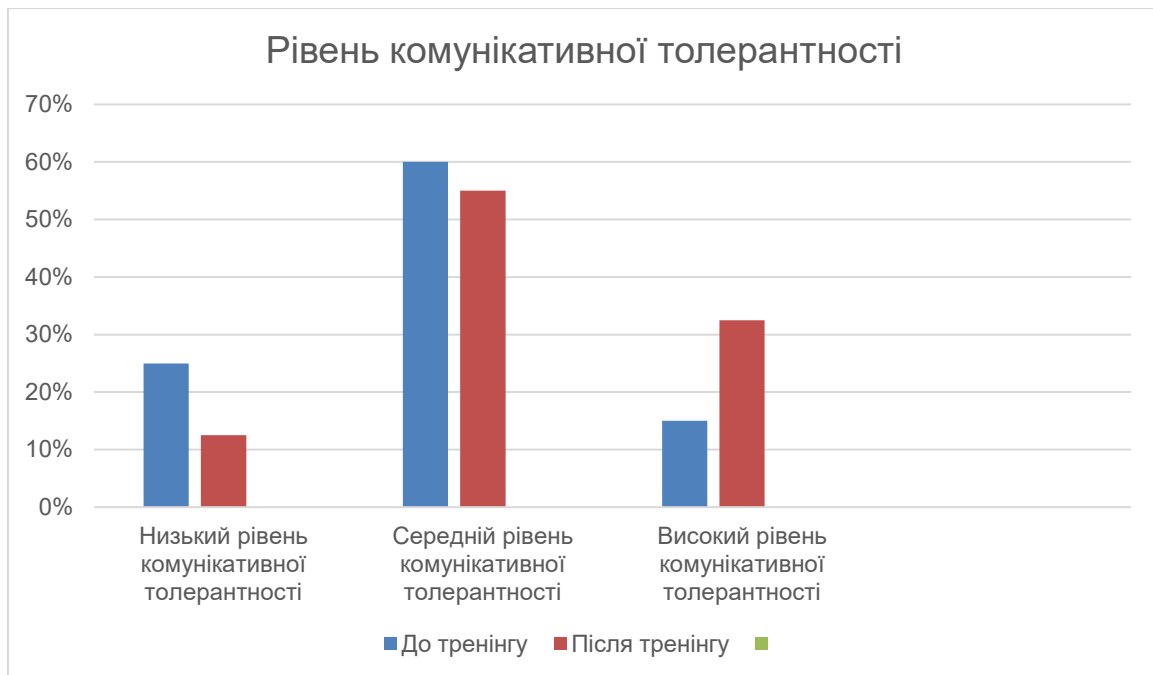


Рис. 3.2. Діаграма порівняння рівнів комунікативної толерантності

Аналіз отриманих результатів показав, що тренінгова програма «Комунікація з емоціями» мала значний позитивний вплив на розвиток емоційного інтелекту та комунікативної толерантності студентів. Зменшення частки учасників із низьким рівнем емоційного інтелекту та комунікативних навичок свідчить про ефективність використаних методів і вправ. Особливо помітним є зростання кількості студентів із високим та дуже високим рівнем емоційної компетентності, що підтверджує доцільність інтеграції подібних програм у систему професійної підготовки майбутніх психологів.

Важливим спостереженням стало те, що найбільші зміни відбулися у сфері емпатії та конструктивного вираження емоцій. Студенти відзначали, що після тренінгу вони стали краще розуміти переживання інших людей, навчилися висловлювати власні емоції без конфліктів та звинувачень, а також більш усвідомлено реагувати на складні ситуації. Це свідчить про те, що розвиток емоційного інтелекту має безпосередній вплив на якість комунікації та професійну готовність психолога.

Якісний аналіз відповідей учасників показав, що тренінг сприяв формуванню атмосфери довіри та співпраці. Студенти відзначали, що вправи

на активне слухання та «Я-повідомлення» допомогли їм краще усвідомити власні комунікативні стратегії та зрозуміти, як вони впливають на взаємодію з іншими. Це підтверджує, що практичні вправи є ключовим інструментом розвитку емоційної та комунікативної компетентності.

Особливу увагу варто звернути на динаміку змін у груповій взаємодії. Під час тренінгу студенти навчалися не лише працювати індивідуально, а й взаємодіяти у групі, що дозволило їм розвивати навички співпраці та конструктивного вирішення конфліктів. Це має велике значення для майбутньої професійної діяльності психологів, адже вони часто працюють у команді або проводять групові заняття.

Отже, тренінгової програми особистісного та професійного зростання майбутнього психолога «Комунікація з емоціями» довела свою ефективність як інструмент розвитку емоційного інтелекту та комунікативної толерантності. Її результати підтверджують, що систематичне використання подібних програм у навчальному процесі може значно підвищити рівень професійної готовності студентів-психологів, сприяти їхньому особистісному зростанню та формуванню навичок, необхідних для успішної роботи з клієнтами у різних соціальних і культурних контекстах.

Висновок до розділу 3

Проведене дослідження психологічних умов розвитку емоційного інтелекту майбутніх психологів та апробація тренінгової програми особистісного та професійного зростання майбутнього психолога «Комунікація з емоціями» дозволили комплексно оцінити можливості цілеспрямованого формування емоційної компетентності у студентів. Теоретичний аналіз показав, що емоційний інтелект є багатовимірним феноменом, який включає внутрішньоособистісні, соціально-психологічні та педагогічні складові. Саме їх поєднання створює умови для ефективного розвитку здатності до саморегуляції, емпатії та конструктивної комунікації.

Розроблена та впроваджена тренінгової програми особистісного та професійного зростання майбутнього психолога «Комунікація з емоціями» довела свою практичну значущість. Вона була побудована на принципах гуманістичного підходу, інтерактивність та рефлексивність, що забезпечило активне залучення студентів до процесу навчання. Кожне заняття мало чітку мету та набір вправ, які сприяли усвідомленню власних емоцій, розвитку емпатії, формуванню навичок конструктивного вираження емоцій та зниженню конфліктності у комунікації. Особливу цінність програми становила її практична спрямованість: студенти отримали можливість відпрацювати навички у безпечному середовищі та одразу побачити ефективність нових стратегій поведінки.

Результати повторного тестування після проходження тренінгу підтвердили його ефективність. Було зафіксовано зниження частки студентів із низьким рівнем емоційного інтелекту та комунікативної толерантності, а також значне зростання кількості учасників із високими показниками. Це свідчить про те, що навіть короткотривала цілеспрямована програма може суттєво вплинути на розвиток емоційної компетентності. Важливо підкреслити, що позитивна динаміка спостерігалася не лише у кількісних показниках, але й у якісних змінах: студенти відзначали підвищення рівня самосвідомості, здатність краще розуміти інших та більш конструктивно реагувати у конфліктних ситуаціях.

Додатково варто зазначити, що отримані результати підтверджують не лише кількісні зміни у рівнях емоційного інтелекту та комунікативної толерантності, але й якісні трансформації у поведінці студентів. Вони стали більш відкритими до взаємодії, навчилися конструктивно виражати власні емоції та краще розуміти переживання інших. Це свідчить про те, що розвиток емоційної компетентності має безпосередній вплив на формування професійної готовності майбутніх психологів.

Тренінгова програма сприяла формуванню навичок групової співпраці та довіри. Студенти відзначали, що вправи на активне слухання,

«Я-повідомлення» та робота у малих групах допомогли їм усвідомити власні комунікативні стратегії та зрозуміти, як вони впливають на взаємодію з іншими. Це доводить, що практичні заняття є ключовим інструментом розвитку емоційної та комунікативної компетентності.

Результати апробації тренінгової програми «Комунікація з емоціями» підтверджують її ефективність як засобу цілеспрямованого розвитку емоційного інтелекту та комунікативної толерантності студентів. Виявлені зміни свідчать про доцільність інтеграції подібних програм у систему професійної підготовки майбутніх психологів, адже вони забезпечують не лише особистісне зростання, але й формування навичок, необхідних для успішної роботи з клієнтами у різних соціальних і культурних контекстах.

Отже, в цьому розділі підтверджено гіпотезу про можливість цілеспрямованого розвитку емоційного інтелекту майбутніх психологів у процесі навчання. Виявлені психологічні умови та апробація тренінгової програми демонструють, що формування емоційної компетентності є не лише бажаним, але й необхідним елементом професійної підготовки. Це дозволяє студентам не лише підвищити власну ефективність у комунікації, але й забезпечує їхню готовність до майбутньої професійної діяльності, яка передбачає роботу з людьми у складних соціальних та емоційних умовах.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі здійснено теоретичне обґрунтування та емпіричну перевірку емоційного інтелекту як багатовимірного феномену та чинника ефективної комунікації.

1. Досліджено, що емоційний інтелект поєднує когнітивні, емоційні та соціальні складові. Він визначається як здатність усвідомлювати власні емоції, розпізнавати емоційні прояви інших людей, регулювати емоційні стани та використовувати їх для ефективної обізнаності взаємодії. Визначено у структурі ЕІ емоційну обізнаність, саморегуляцію, мотивацію, емпатію та соціальні навички. Емоційний інтелект є соціальною компетенцією, яка визначає успішність людини у професійній діяльності, навчанні та міжособистісних стосунках.

2. Встановлено, що комунікативні здібності є системотворним елементом професійної компетентності психолога, що передбачає активне слухання, емпатію, уважність до невербальних сигналів. З'ясовано, ефективна комунікація визначає якість психологічної допомоги, рівень довіри клієнта та ефективність роботи у різних соціальних і культурних контекстах.

3. Досліджено взаємозв'язок між рівнем емоційного інтелекту та ефективністю комунікацій у студентів-психологів. Первинна діагностика за тестом «Емоційного інтелекту» Н. Холла з'ясувала, що більшість студентів мають середній рівень емоційного інтелекту (45%). Високий рівень продемонстрували 27,5%, дуже високий – 15%, а низький – 12,5%. Результати дослідження за опитувальником «Комунікативна толерантність» показали, що найбільша частка студентів має середній рівень комунікативної толерантності (60%). Це свідчить про загальну готовність до взаємодії, але водночас про можливі труднощі у складених чи стресових ситуаціях. 25% учасників продемонстрували низький рівень, що може бути пов'язано з недостатнім розвитком навичок прийняття та терпимості. Лише 15% студентів мають високий рівень комунікативної толерантності, що характеризує їх як більш

гнучких та відкритих у спілкуванні.

4. Розроблено та апробовано тренінгову програму особистісного та професійного зростання майбутнього психолога «Комунікація з емоціями». Аналіз отриманих даних показав суттєві позитивні зміни. До тренінгу за методикою Н. Холла 12,5% студентів мали низький рівень емоційного інтелекту, 45% - середній, 27,5% - високий, а 15% - дуже високий. Після тренінгу частка студентів із низьким рівнем зменшилася до 5%, середній рівень знизився до 30%, тоді як високий рівень зріс до 40%, а дуже високий – до 25%. Таким чином, кількість студентів із високими показниками емоційного інтелекту, зросла до 22,5%, що свідчить про ефективність запропонованих вправ, спрямованих на розвиток емоційної обізнаності, саморегуляції та емпатії. За результатами опитувальника В. Бойка до тренінгу 25% студентів мали низький рівень комунікативної толерантності, 60% - середній, а лише 15% - високий. Після тренінгу кількість студентів із низьким рівнем зменшилася до 12,5%, середній рівень становив 55%, а високий зріс до 32,5%. Підтверджено позитивний вплив тренінгової програми на формування навичок конструктивного діалогу та прийняття індивідуальних особливостей інших людей.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Августюк М. Основні аспектні характеристики моделей емоційного інтелекту. Вісник ЛНУ. Серія психологічні науки, 2021. Вип. 8. С. 3–9.
2. Bar-On R. Emotional Intelligence and Social Competence. *Journal of Personality and Individual Differences*, 2006. Vol. 42. P. 113–122.
3. Bar-On R. The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i). Toronto: Multi-Health Systems, 1997.
4. Бондаренко О.І. Емоційний інтелект як чинник професійної адаптації студентів. *Психологія і суспільство*, 2020. №3. С. 72–78.
5. Бондаренко О.І. Психологічні умови розвитку комунікативної компетентності студентів. – Вісник КНУ ім. Т. Шевченка. Серія «Психологія», 2021. №3. С. 55–61.
6. Bradberry T., Greaves J. *Emotional Intelligence 2.0*. San Diego: TalentSmart, 2009.
7. Верітова О. Розвиток емоційної компетентності студентів. *Педагогічні науки*, 2020. №2. С. 77–82.
8. Верітова О. Структурно-функціональна модель розвитку емоційного інтелекту майбутнього педагога. *Педагогічні науки*, 2021. №3. С. 88–95.
9. Вітюк Н. Комунікативна компетентність як показник зрілості особистості. *Психологічні науки*, 2020. №4. С. 101–107.
10. Вітюк Н. Комунікативні здібності як комплекс індивідуально-психологічних особливостей. *Психологічні науки*, 2019. №4. С. 101–107.
11. Гоулман Д. Емоційний інтелект. Харків: Vivat, 2018. 512 с.
12. Гоулман Д. Робота з емоційним інтелектом. Київ: Vivat, 2020. 480 с.
13. Goleman D. *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books, 1998.
14. Goleman D. *Social Intelligence*. New York: Bantam Books, 2006.
15. Гончаренко Л. Комунікативна культура майбутнього психолога. Київ: Либідь, 2020. 280 с.
16. Гончаренко Л. Комунікативна культура психолога: теоретичні та

практичні аспекти. Київ: Либідь, 2019. 240 с.

17. Ігнатенко Ж.В. Емоційний інтелект як чинник комунікативної ефективності. Психологія і суспільство, 2021. №3. С. 61–66.

18. Ігнатенко Ж.В. Що важливіше для молодого людини: рівень інтелекту IQ чи емоційний інтелект EQ? психологічні науки, 2020. №3. С. 45–52.

19. Івашкевич Е. Емоційний інтелект у студентському середовищі. Проблеми сучасної психології, 2022. №62. С. 17–23.

20. Івашкевич Е., Співак В. Інтелект, соціальний та емоційний інтелект: співвіднесення понять у сучасній психології. Проблеми сучасної психології, 2023. №61. С. 9–29.

21. Ізарда К. Емоції людини. Київ: Основи, 2000. 320 с.

22. Карпенко Є. Емоційний інтелект як ресурс професійної діяльності психолога. Психологія і суспільство, 2022. №3. С. 41–47

23. Карпенко Є. Тріангуляційна модель емоційного інтелекту. Психологія і суспільство, 2022. №2. С. 56–61.

24. Кліш П. Комунікативні здібності як системотворний елемент професійної компетентності. Психологія і педагогіка, 2018. №2. С. 14–19.

25. Кліш П. Комунікативні здібності у професійній діяльності психолога. Психологія і педагогіка, 2019. №1. С. 14–19.

26. Колісник Р.Я. Емоційний інтелект як ресурс адаптації. Науковий вісник ЛДУВС, 2022. №1. С. 55–60.

27. Колісник Р.Я. Феномен емоційного інтелекту в науковій літературі. Науковий вісник ЛДУВС, 2023. №2. С. 25–29.

28. Ковальчук І. Емоційний інтелект і комунікативна толерантність студентів. Психологія і педагогіка, 2022. №1. С. 19–24.

29. Ковальчук І. Емоційний інтелект як чинник комунікативної толерантності. Психологія і педагогіка, 2021. №2. С. 19–24.

30. Коврига Н. Емоційна компетентність як складова комунікативної культури. Психологічні науки, 2020. №2. С. 33–39.

31. Кузьменко Л. Комунікативні навички у професійній діяльності

психолога. Психологічні науки, 2020. №3. С. 41–47.

32. Кузьменко Л. Комунікативні навички у професійній діяльності психолога. Психологічні науки, 2021. №4. С. 41–47.

33. Кузьменко Н.В. Розвиток комунікативної компетентності майбутніх психологів. Вісник КНУ ім. Т. Шевченка. Серія «Психологія», 2021. №2. С. 44–49.

34. Литвиненко С. Емоційний інтелект і адаптивність особистості. Психологічні науки, 2022. №2. С. 33–39.

35. Литвиненко С. Емоційний інтелект як ресурс подолання стресу. Психологічні науки, 2022. №1. С. 55–61.

36. Манойлова М.А. Емоційний інтелект у структурі професійної компетентності психолога. Вісник ХНУ, 2021. №15. С. 77–83.

37. Mayer J.D., Salovey P., Caruso D.R. Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications. Psychological Inquiry, 2004. Vol. 15. P. 197–215.

38. Mayer J.D., Salovey P., Caruso D.R. The Ability Model of Emotional Intelligence. In: Handbook of Emotional Intelligence. San Francisco: Jossey-Bass, 2000. P. 92–117.

39. Носенко Е., Коврига Н. Емоційний інтелект у навчальній діяльності. Психологія і педагогіка, 2021. №3. С. 41–47.

40. Носенко Е., Коврига Н. Моделі емоційного інтелекту: когнітивний та диспозиційний підходи. Психологія і педагогіка, 2020. №4. С. 33–41.

41. Петридес К., Фернхем Е. Trait Emotional Intelligence: Psychometric Investigation. European Journal of Personality, 2001. Vol. 15. P. 425–448.

42. Сидоренко В. Емпатія як складова емоційного інтелекту. Науковий вісник ХНУ, 2021. №5. С. 22–27.

43. Сидоренко В. Психологічні умови розвитку емпатії у студентів. Науковий вісник ХНУ, 2020. №4. С. 33–38.

44. Саловей П., Майєр Дж. Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and Personality, 1990. Vol. 9. P. 185–211.

45. Титаренко Т.М. Психологія життєвого світу особистості. Київ:

Либідь, 2018. 320 с.

46. Титаренко Т.М. Психологія життєстійкості особистості. Київ: Либідь, 2019. 300 с.

47. Зарицька В.В. Емоційний інтелект і міжособистісна взаємодія. Вісник УжНУ, 2021. №3. С. 51–56.

ДОДАТКИ

Додаток А

Діагностика «Емоційного інтелекту» Н. Холла

Інструкція. Нижче вам будуть запропоновані вислови, які певною мірою відображають різні сторони вашого життя.

Будь ласка, напишіть цифру праворуч від кожного твердження, виходячи з оцінки ваших відповідей:

- Цілком не згоден (–3 бали)
- В основному не згоден (–2 бали)
- Частково не згоден (–1 бал)
- Частково згоден (+1 бал)
- В основному згоден (+2 бали)
- Цілком згоден (+3 бали)

Опитувальник:

1. Для мене як негативні, так і позитивні емоції є джерелом знання про те, як діяти в житті.
2. Негативні емоції допомагають мені зрозуміти, що я повинен змінити в своєму житті.
3. Я спокійний, коли відчуваю тиск зі сторони.
4. Я здатний відчувати зміну своїх почуттів.
5. Коли необхідно, я можу бути спокійним і зосередженим, щоб діяти відповідно до вимог життя.
6. Коли необхідно, я можу викликати у себе широкий спектр позитивних емоцій, таких, як веселість, радість, внутрішній підйом і гумор.
7. Я стежу за тим, як я себе відчуваю.
8. Після того, як щось розчарувало мене, я можу легко опанувати своїми почуттями.
9. Я здатний вислуховувати проблеми інших людей.
10. Я не зациклююсь на негативних емоціях.
11. Я чутливий до емоційних потреб інших.

12. Я можу заспокоїливо впливати на інших людей.
13. Я можу примусити себе знову і знову стати перед перешкодою.
14. Я намагаюсь підходити до життєвих проблем творчо.
15. Я адекватно реагую на настрої, спонуки і бажання інших людей.
16. Я можу легко входити в стан спокою, готовності і зосередженості.
17. Коли дозволяє час, я повертаюся до своїх негативних почуттів і аналізую, в чому проблема.
18. Я здатний швидко заспокоїтися після несподіваного засмучення.
19. Знання моїх істинних почуттів важливе для підтримки «хорошої форми».
20. Я добре розумію емоції інших людей, навіть якщо їх не виражають відкрито.
21. Я можу добре розпізнавати емоції за виразом обличчя.
22. Я можу легко відкинути негативні почуття, коли необхідно діяти.
23. Я добре розпізнаю знаки в спілкуванні, які вказують на те, в чому інші мають потребу.
24. Люди вважають мене гарним знавцем переживань інших людей.
25. Люди, які усвідомлюють свої істинні відчуття, краще керують своїм життям.
26. Я здатний покращити настрій інших людей.
27. Зі мною можна порадитися з питань стосунків між людьми.
28. Я добре налаштовуюсь на емоції інших людей.
29. Я допомагаю іншим використовувати їх спонуки для досягнення особистих цілей.
30. Я можу легко відключитися від переживання неприємностей.

Опитувальник «Комунікативна толерантність» В. Бойка

Інструкція. Вам пропонується ряд тверджень, що описують різні ситуації у спілкуванні.

Будь ласка, уважно прочитайте кожне твердження та оцініть його за шкалою:

- 1 – зовсім не згоден(на)
- 2 – скоріше не згоден(на)
- 3 – важко відповісти / частково згоден(на)
- 4 – скоріше згоден(на)
- 5 – повністю згоден(на)

Важливо відповідати щиро, адже правильних чи неправильних відповідей немає.

Опитувальник:

1. Я часто критикую співрозмовників за їхні недоліки.
2. Мені складно стримувати негативні емоції у спілкуванні.
3. Я схильний(на) нав'язувати іншим власну точку зору.
4. Я відчуваю роздратування, коли люди поведуться не так, як я очікую.
5. Я часто засуджую інших за їхні помилки.
6. Мені важко зберігати нейтральність у конфліктних ситуаціях.
7. Я схильний(на) перебивати співрозмовника.
8. Я відчуваю труднощі у спілкуванні з людьми, які мені неприємні.
9. Я часто намагаюся довести свою правоту будь-якою ціною.
10. Я не завжди готовий(на) вислухати думку іншої людини.
11. Я схильний(на) оцінювати людей за зовнішніми ознаками.
12. Мені важко приймати критику на свою адресу.
13. Я часто відчуваю неприязнь до людей, які відрізняються від мене.
14. Я схильний(на) уникати діалогу з неприємними співрозмовниками.
15. Я часто вважаю, що моя точка зору є єдино правильною.
16. Я відчуваю труднощі у підтриманні конструктивного діалогу.

17. Я схильний(на) до нетерпимості у спілкуванні.
18. Я схильний(на) до нетерпимості у спілкуванні.
19. Я часто намагаюся змінити інших людей відповідно до своїх очікувань.
20. Я відчуваю роздратування, коли співрозмовник не погоджується зі мною.
21. Я схильний(на) уникати спілкування з людьми, які мають інші погляди.
22. Я часто засуджую інших за їхні вчинки.
23. Я відчуваю труднощі у прийнятті індивідуальних особливостей співрозмовника.
24. Я схильний(на) до конфліктності у спілкуванні.
25. Я часто перебиваю співрозмовника, щоб висловити свою думку.
26. Я відчуваю неприязнь до людей, які поведуться не так, як я очікую.
27. Я схильний(на) нав'язувати іншим власні правила поведінки.
28. Я часто критикую співрозмовників за їхні слова.
29. Я відчуваю труднощі у підтриманні нейтральності під час суперечки.
30. Я схильний(на) уникати діалогу з людьми, які мені не подобаються.
31. Я часто намагаюся довести свою перевагу у спілкуванні.
32. Я відчуваю роздратування, коли співрозмовник не розуміє мене.
33. Я схильний(на) до нетерпимості щодо чужих недоліків.
34. Я часто засуджую інших за їхні особливості.
35. Я відчуваю труднощі у прийнятті різних точок зору.
36. Я схильний(на) перебивати співрозмовника, щоб висловити власну позицію.
37. Я часто критикую інших за їхні дії.
38. Я відчуваю неприязнь до людей, які відрізняються від мене.
39. Я схильний(на) уникати діалогу з неприємними співрозмовниками.
40. Я часто намагаюся довести свою правоту.
41. Я відчуваю труднощі у підтриманні конструктивного діалогу.
42. Я схильний(на) до нетерпимості у спілкуванні.

43.Я відчуваю труднощі у прийнятті індивідуальних особливостей співрозмовника.

44.Я відчуваю труднощі у прийнятті індивідуальних особливостей співрозмовника.

45.Я часто засуджую людей за їхні помилки.

**Тренінгова програма особистісного та професійного зростання
майбутнього психолога «Комунікація з емоціями»**

Мета тренінгу: розвиток емоційного інтелекту та комунікативної компетентності студентів-психологів.

Заняття 1. Усвідомлення власних емоцій

Мета: навчити студентів розпізнавати та називати власні емоції, усвідомлювати їхній вплив на поведінку.

Вправа «Емоційний щоденник»

Кожен учасник отримує таблицю (ситуація – емоція – прояв – наслідок – альтернатива), де протягом 10 хвилин потрібно записати 3-4 ситуації зі свого життя, коли ви відчули сильні емоції. Вкажіть, яку саме емоцію ви переживали, як вона проявилася у поведінці, які наслідки мала, і яку альтернативну реакцію ви могли б обрати. Після виконання учасники діляться прикладами у групі, тренер підкреслює різноманітність реакцій та важливість усвідомлення.

Вправа «Емоційна шкала»

На екрані зображено шкалу від «0» (спокій) до «10» (максимальна інтенсивність емоцій). Кожен учасник називає емоцію, яку він відчував останнім часом, і визначає її інтенсивність на шкалі. Після цього відбувається обговорення як усвідомлення інтенсивності допомагає краще регулювати емоції.

Заняття 2. Розвиток емпатії

Мета: навчити студентів розуміти емоційні переживання інших людей.

Вправа «Зміна перспективи»

Учасники отримують ситуації (наприклад: «студент не склав іспит», «людина отримала похвалу», «колега критикує вашу роботу»). Кожен учасник має описати, що відчуває герой ситуації, і як би він сам реагував у такій ролі. Після цього група ділиться своїми варіантами, та обговорюють важливість «стати на місце іншого»

Вправа «Емоційне дзеркало»

Учасники працюють у парах. Один розповідає про ситуацію, яка викликала емоції, другий має відобразити ці емоції словами («Я чую, що ти відчуваєш...»). Завдання цієї вправи полягає в тому, щоб потренуватися у відображенні емоцій співрозмовника без оцінки чи критики. Обговорення групою того, що емпатія – це не співчуття, а розуміння стану іншої людини.

Заняття 3. Конструктивне вираження емоцій

Мета: навчити студентів висловлювати емоції без конфліктів та звинувачень.

Вправа «Я-повідомлення»

Учасники отримують приклади неконструктивних висловлювань («Ти мене дратуєш», «Ти завжди запізнюєшся») та мають переформулювати їх у «Я-повідомлення» («Я відчуваю роздратування, коли ти запізнюєшся, бо для мене важливо починаати вчасно»). Обговорення того, що «Я-повідомлення» знижує рівень конфліктності.

Вправа «Емоційна дискусія»

Група ділиться на дві команди, кожна отримує тему для обговорення. Завданням цієї вправи є висловлювати свої думки, використовуючи лише «Я-повідомлення», та в кінці перевірити чи змінилася атмосфера дискусії.

Заняття 4. Зниження конфліктності у комунікації

Мета: навчити студентів конструктивно вирішувати конфлікти.

Вправа «Конфліктна ситуація»

Учасники отримують опис конфліктної ситуації (наприклад: «дві людини претендують на одне й те саме місце практики»), учасники мають у групах розіграти діалог, де потрібно знайти компроміс.

Вправа «Стратегії поведінки»

Тренер має пояснити п'ять стратегій поведінки у конфлікті (ухилення, пристосування, конкуренція, компроміс, співпраця). Учасники мають визначити, яку стратегію вони найчастіше використовують, і обговорити її плюси та мінуси.

Заняття 5. Інтеграція досвіду та підсумки.

Мета: закріпити отримані знання та навички, сформувати план їхнього застосування у професійній діяльності.

Вправа «Мій ресурс»

Кожен учасник пише на аркуші три навички, які він здобув під час тренінгу, та має пояснити, як ці навички допоможуть у майбутній професійній діяльності. Група ділиться своїми ресурсами.

Підсумкова дискусія

Тренер ставить питання «Що змінилося у вашому ставленні до емоцій та комунікації після тренінгу?». Кожен учасник висловлює свою думку.