

Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
Первый Московский государственный медицинский университет
им. И.М. Сеченова.
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(Сеченовский Университет)

Институт психолого-социальной работы
Кафедра педагогики и медицинской психологии

Выпускная квалификационная работа
КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ У СТУДЕНТОВ-ПСИХОЛОГОВ И
ПСИХОЛОГОВ-ПРАКТИКОВ

Направление подготовки: 37.05.01 «Клиническая психология»

«Допущена к защите»

Протокол № _____ от _____

Выполнил(-а):

студентка очной формы подготовки,
Абрамова Надежда Леонидовна,
группа 07-03

Заведующий кафедрой
д.п.н. Киселёва М.Г.

Научный руководитель:

преподаватель и ассистент Кафедры
педагогики и медицинской
психологии МГМУ им. И.М.
Сеченова,
Романов Дмитрий Борисович

«Прошла защиту»

Оценка _____



Москва, 2020

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Глава 1 Теоретический анализ проблемы коммуникативных навыков у психологов-студентов и психологов-практиков.....	8
1.1 Содержание понятия «коммуникативные навыки»	8
1.2 Специфика профессии психолога	15
1.3 Особенности коммуникативных навыков в профессии психолога	27
Выводы по главе	35
Глава 2 Эмпирическое исследование особенностей коммуникативных навыков у студентов-психологов и психологов-практиков.....	36
2.1 Общая схема исследования	36
2.2 Эмпирическая проверка выдвинутых гипотез	39
2.2.1 Оценка различий между сравниваемыми группами	39
2.2.2 Проверка гипотезы №1: различия в личностной эмпатии	40
2.2.3 Проверка гипотезы №2: особенности решения конфликтных ситуаций.....	42
2.2.4 Проверка гипотезы №3: особенности общих коммуникативных навыков	44
Выводы	47
Заключение	48
Список использованной литературы.....	52
Приложение А	60
Приложение Б.....	61
Приложение В	63
Приложение Г	67
Приложение Д	77
Приложение Е.....	78
Приложение Ж	79

Введение

Актуальность

В современном мире профессия психолога становится все более востребованной. При этом, индивидуальные характеристики, личностные черты, профессиональные качества психологов до сих пор недостаточно изучены. Психолог как представитель группы профессий «человек-человек» выстраивает профессиональную деятельность через различные взаимодействия с другими людьми. Создание, выстраивание и поддержание терапевтического общения, коммуникация с коллегами и потенциальными клиентами выдвигает на первый план значимость развития коммуникативных навыков в профессиональной деятельности психолога. Они являются критерием успешности деятельности психолога, отражением его уровня подготовленности и зрелости (Гаврилова, 2004).

В современной психологической науке исследованиям особенностей коммуникативной сферы психологов уделяется достаточно мало внимания.

Согласно данным исследования В.В. Новикова, для практикующих психологов характерен более высокий уровень стрессоустойчивости по сравнению с психологами-студентами (Новиков, 2015). Это обусловлено личностной зрелостью специалиста, обучением навыкам решения конфликтных ситуаций, использованием адаптивных копинг-стратегий. Также немаловажное влияние оказывает прохождение личной психотерапии.

Сравнение особенностей эмпатии, как одного из компонентов коммуникативных навыков, показало, что у психологов-студентов более низкие уровни каналов эмпатии и выраженности способности личности к эмоциональному отклику на переживание другого, чем у практикующих психологов (Хлебодарова, 2015). Это позволяет сделать вывод о более высоком уровне эмпатии у практикующих специалистов, что, возможно, связано с жизненным и профессиональным опытом.

В других исследованиях можно видеть противоположную точку зрения. Так М.В. Сизикова отмечает отсутствие значимых различий при сравнении уровня эмпатии у психологов с разным стажем профессиональной деятельности. При этом наблюдаются различия по компонентам эмпатии: психологи со стажем 1-3 года более склонны к воображаемому перенесению себя в чувства и действия вымышленных героев, чем психологи со стажем 7-15 лет (Сизикова, 2018). Предположительно, опытные психологи направляют свою эмпатию на консультативный процесс с реальными людьми, а не на героев книг или фильмов.

Изучение проявлений ассертивности у студентов разных курсов показывает, что чем старше становится студент, тем более высокий уровень ассертивности он демонстрирует (Медведева, 2020).

Как можно видеть, на настоящий момент достаточно мало исследований, посвященных особенностям коммуникативных навыков у практикующих психологов. Тем не менее, интересен анализ специфики коммуникативной сферы и имеющихся навыков у психологов-практиков, а также их сравнение с психологами-студентами.

Объектом исследования выступают коммуникативные навыки у психологов.

Предметом исследования являются особенности коммуникативных навыков у психологов-студентов и психологов-практиков.

Целью исследования является изучение особенностей коммуникативных навыков психологов-студентов и психологов-практиков.

Для достижения поставленной цели, в рамках исследования выделены следующие **теоретические задачи**:

1. Провести обзор основных подходов к изучению коммуникативных навыков в отечественной и зарубежной литературе;

2. Провести теоретический анализ исследований, посвященных особенностям коммуникативных навыков психологов-практиков и психологов-студентов.

Помимо теоретических задач, в исследовании поставлены следующие **эмпирические задачи:**

1. Подобрать диагностический инструментарий для исследования поставленной проблемы;
2. Провести эмпирическое исследование коммуникативных навыков психологов-практиков и психологов-студентов и сравнить их;
3. Провести анализ, обработку и систематизацию полученных данных.

Гипотезы

В соответствие с поставленной целью, **общая гипотеза исследования** состоит в том, что:

Коммуникативные навыки у студентов-психологов и психологов-практиков различаются.

Кроме того, были сформулированы следующие **частные гипотезы:**

1. У психологов-практиков уровень личностной эмпатии выше, чем у психологов-студентов
2. При решении конфликтов психологи-практики чаще выбирают сотрудничество и компромисс, а студенты-психологи – компромисс, приспособление и избегание.
3. У психологов-практиков общие коммуникативные навыки сформированы по компетентному типу, а у студентов-психологов – по компетентному, зависимому и агрессивному в равной степени.

С целью решения поставленных в исследовании задач, а также для проверки выдвинутых гипотез, были применены такие **методы исследования**, как:

- Анализ и обобщение актуального состояния проблемы в отечественной и зарубежной литературе;

- Метод анкетирования;
- U-критерий Манна-Уитни, непараметрический дисперсионный анализ Краскелла-Уоллеса, Хи-квадрат Пирсона как методы статистической обработки данных. Для анализа данных использовались пакеты программ IBM SPSS Statistics 20.0 и Microsoft Excel 2016.

Эмпирическая база исследования

Общую выборку составили 120 человек в возрасте от 19 до 58 лет ($M = 31,21$; $SD = 10,12$), подавляющее большинство человек (91,7%) женского пола. Из них: 51 человек – учащиеся 3-6 курсов психологических факультетов ВУЗов России 19-39 лет ($M = 23,22$; $SD = 4,24$) без опыта работы по специальности, 69 человек – практикующие психологи 22-58 лет ($M = 37,12$; $SD = 9,09$) с высшим образованием и опытом работы от 1 года (в сферах: консультирование, психотерапия, групповая работа, работа в школе, организациях, клиниках и т.д.). Среди студентов-психологов учащиеся: 3 курса – 21,6%; 4 курса – 31,4%; 5 курса – 27,5%; 6 курса – 19,6%. Среди психологов практиков: 34,8% с опытом работы 1-3 года, 21,7% – 3-7 лет, 24,6% – 7-15 лет, 18,8% – более 15 лет стажа психологической практики.

Научно-практическая значимость заключается в том, что получены новые данные об особенностях формирования коммуникативной сферы практикующих психологов и студентов-психологов. На основании полученных данных возможно формирование рекомендаций по составлению и коррекции образовательных программ повышения коммуникативной компетентности среди учащихся психологических факультетов и практикующих психологов. Интерес для дальнейших исследований представляет более детальное изучение коммуникативных навыков психологов, их взаимосвязь с эмоциональным выгоранием и изучение формирования коммуникативной сферы в процессе обучения и набора опыта практической деятельности.

Общее описание структуры работы. Работа состоит из введения, 2 глав, заключения, списка литературы и приложений. Список литературы включает в себя 62 наименования. Объем работы 59 страниц без учета приложений.

Глава 1 Теоретический анализ проблемы коммуникативных навыков у психологов-студентов и психологов-практиков

1.1 Содержание понятия «коммуникативные навыки»

Основным фактором успешного межличностного взаимодействия выступают коммуникативные навыки. Перед рассмотрением самого понятия «коммуникативные навыки» остановимся на краткой характеристике термина «навык».

В психологической науке под навыками понимаются некоторые автоматически выполняемые компоненты деятельности, которые были освоены в результате тренировки и упражнений (Рубинштейн, 2000). Формирование определенного навыка возможно лишь в процессе его активного использования, что позволяет перейти от сосредоточения на технической стороне выполнения к содержательной. Происходит автоматизация деятельности с сохранением возможности ее реализации на оптимальном качественном уровне.

С точки зрения психофизиологов, например, Н.А. Бернштейна, развитие любого навыка включает в себя все сенсомоторные уровневые системы (Трунова, 2018). Он выделяет два периода становления навыка: установление, во время которого индивид выполняет действие поэлементно, концентрируясь на процессе, и стабилизация, характеризуемый способностью выполнять действие в любых условиях.

Навык считается сформированным если: выполняется правильно с сохранением скорости и верной последовательности выполнения конкретных операций, присутствует способность абстрагировано выполнять определенное действие, сохраняются промежуточные операции и нет напряжения при выполнении (Зимняя, 2000).

Одним из видов навыков, приобретаемых человеком при жизни, являются коммуникативные навыки.

Коммуникация представляет собой процесс передачи информации другому человеку с помощью речи, жестов, символических форм и изображений. Она включает в себя ряд обязательных элементов: источник сообщения, кодирование информации, само сообщение, декодирование информации и сторона, получающая обращение (Трофимова, 2017). С позиции психологической науки, коммуникация – это «умения и навыки общения с людьми, от которых зависит успешность людей разного возраста, образования, разного уровня культуры и психологического развития, а также имеющих разный жизненный опыт и отличающихся друг от друга коммуникативными способностями» (Мещеряков Большой псих.словарь, 2003). Эффективность коммуникации, успешность адаптации в социуме зависит от уровня овладения индивидом коммуникативных навыков.

На настоящий момент распространены два подхода изучения коммуникативных навыков: практический и теоретический. В теоретическом подходе уделяется внимание разработке концепций, моделей, структуры, условий их изменений. Представителями являются: Л.А. Петровская, Е.В. Сидоренко, Л.А. Цветкова, В.А. Спивак и др.

Основной акцент практического подхода – разработка методов и программ повышения коммуникативных компетенций у человека. В рамках данного подхода выделяются исследования В.П. Захаровой, Е.В. Сидоренко, Г.Н. Николаевой, Ю.С. Крижанской и т.д.

На настоящий момент в психологической науке нет единой терминологии понятия «коммуникативные навыки». Рассмотрим некоторые из них.

Под коммуникативными навыками понимаются:

- единство необходимых для организации взаимодействия в определенной среде личностных качеств (Я.Л. Коломинский, А.В. Мудрик),
- индивидуально-психологические свойства, выступающие основой для социальной адаптации и личностного развития (Л.Я. Лозован),

- осмысленные действия и способность выстраивать собственное поведение согласно целям межличностного взаимодействия (Е.О. Смирнова),
- способность человека ориентироваться в коммуникативных процессах, которая отображает, насколько он понимает смысловые доминанты коммуникатора (Т.М. Дридзе),
- способность использовать средства общения для решения коммуникативных задач (Трунова, 2018).

Несмотря на различие понимания термина, можно выделить, что коммуникативные навыки – это некоторые качества индивида, помогающие выстраивать определенное поведение для успешного общения и социальной адаптации.

Основными компонентами коммуникативных навыков являются: информационно-коммуникативный, интерактивный и перцептивный (Трофимова, 2017). Первый компонент, информационно-коммуникативный, позволяет получать и передавать необходимую информацию партнеру по общению. Интерактивный компонент способствует организации взаимодействия, а перцептивный – восприятию и пониманию собеседника.

Коммуникативные навыки состоят из нескольких блоков: общие, подразделяемые также на умения говорить и слушать, и специальные умения. В обоих блоках выделяются вербальные и невербальные составляющие.

Формирование коммуникативных навыков осуществляется через развитие следующих умений: вступление в контакт и реагирование на попытки со стороны другого человека, восприятие комплиментов и критики, оказание поддержки и способность принимать ее от собеседника, возможность отвечать отказом на чужую просьбу (Осипова, 2013). Перечисленное позволяет выстраивать взаимодействие с окружающими, при необходимости изменяя поведение, адаптируясь к изменяющимся условиям общения.

В онтогенезе развитие коммуникативных навыков начинается с детского возраста, при первом социальном взаимодействии ребенка и родителя. В последующем, каждый новый опыт общения со сверстниками или с людьми

старшего возраста позволяет развивать и совершенствовать умения социальной коммуникации. В студенческом и взрослом возрасте определенные коммуникативные предпосылки уже сформированы, но имеется потенциал для дальнейшего совершенствования (Алиризаева, 2014).

В психологической литературе выделяется следующая классификация коммуникативных навыков (Трофимова, 2017):

1. Информационно-коммуникативные – способность начинать общение, ориентироваться при выборе партнера, принимать во внимание средства вербального и невербального общения.
2. Регуляционно-коммуникативные – способность согласовывать свои действия в процессе коммуникации с потребностями других людей, решать общие задачи с использованием индивидуальных способностей.
3. Аффективно-коммуникативные – способность делиться своими чувствами и учитывать эмоциональное состояние другого человека.

Еще одну типологизацию коммуникативных навыков предложил Е.В. Руденский. Им было выделено семь групп:

1. Речевые умения овладения речевой деятельностью и речевыми средствами общения;
2. Социально-психологические умения, связанные со способностью начинать, поддерживать и в необходимый момент завершать процесс общения;
3. Психологические умения, связанные с саморегуляцией;
4. Умение использовать в конкретной ситуации необходимые нормы речевого этикета;
5. Умение использования невербальных средств общения;
6. Умение общаться в различных организационно-коммуникативных формах политической деятельности;
7. Умение взаимодействовать с разными группами людьми (Руденский, 1999).

Также вопросу классификации коммуникативных навыков уделяли внимание Г.К. Селевко, С.Г. Воровщиков, А.В. Мудрик, Н.И. Шевандрин и др. Рассмотрение их работ позволяет выделить три группы навыков: информационная, перцептивная и поведенческо-прикладная. Кратко охарактеризуем каждую из них.

В информационные навыки входят умения работы с текстом, передача, анализ, синтез, систематизация, переработка необходимой информации. Перцептивная группа включает умение слушать и правильно интерпретировать воспринимаемую информацию, давать собеседнику обратную связь. Последняя группа – поведенческо-прикладная – содержит навыки вербализации, самоподачи, ведения переговоров в формате группового взаимодействия (Светлякова, 2014).

Коммуникативные навыки оказывают влияние на уровень вербального и невербального интеллекта (Светлякова, 2014), социального интеллекта: чем выше уровень коммуникативной компетентности, тем содержательнее социальный интеллект (Капустина, 2004). При этом социальный интеллект может выступать средством и результатом развития коммуникативных навыков (Капустина, 2004).

Н.А. Худолей и Ж.В. Горькая отмечают взаимосвязь эмоционального интеллекта и коммуникативных навыков: индивид, обладающий коммуникативными склонностями, отличается самообладанием, способностью управлять и контролировать собственные эмоции, тенденцией к сотрудничеству с другими людьми (Худолей, Горькая, 2017).

Совокупность коммуникативных навыков составляет коммуникативную компетентность, как способность устанавливать и поддерживать социальное взаимодействие (Петровская, 1998). Благодаря наличию определенных знаний, навыков, умений, социальных установок происходит эффективная межличностная коммуникация. Именно коммуникативная компетентность выделяется в качестве основополагающего компонента профессиональной

компетентности в профессиональной сфере «человек-человек», в том числе в профессии психолога.

Фактором, оказывающим негативное влияние на коммуникативные навыки, является выгорание, которое характеризуется физическим, эмоциональным и умственным истощением, снижением личной продуктивности. Психолог – специалист, находящийся в повышенной зоне риска возникновения синдрома выгорания. Это связано с тем, что основным инструментом работы психолога выступает его личность, а также с регулярным столкновением с эмоциональными проблемами другого человека и с переносом его картины мира на себя (Баженова, 2003), с интенсивным и длительным общением, что сопровождается высоким уровнем напряжения (Прокопьева, 2015).

В современных исследованиях отмечается, что появление выгорания у психолога-практика приводит к нарушению установления продуктивных отношений с клиентом и коллегами, открытости, выполнению профессиональных задач (Юдина, 2011). В.В. Христофоровой отмечается большая подверженность эмоциональному выгоранию психологов-практиков, чем у психологов-преподавателей (Христофорова, 2016). Это проявляется, в том числе, в деформации отношений с окружающими: повышение зависимости, усиление негативизма, циничность установок и чувств к клиентам.

В ряде работ показано влияние выгорания на личностные особенности представителей группы профессий «человек-человек». Так Г.В. Игумнова отмечает снижение способности отстаивать собственные интересы в конфликтных ситуациях при развитии выгорания у медицинских работников (Игумнова, 2013), М.Ю. Городнова – снижение уровня эмпатии, способности к созданию доверительной среды при нарастании симптомов выгорания (Городнова, 2014). В исследованиях Т.В. Бобровниковой отмечается снижение доброжелательности, стремления к общению, повышение агрессивности, обидчивости, раздражительности (Бобровникова, 2007).

О.Б. Поляковой продемонстрировано влияние выгорания на особенности коммуникативной компетенции психологов: при уровне выгорания выше среднего у специалистов отмечается высокий уровень нетерпимости к неопределенности, выше среднего уровень ориентации на избегание неудач, средний уровень владения коммуникативным стилем, общительности, открытости, самоконтроля, чрезмерного стремления к конформности, чувствительности, ниже среднего уровень жизнерадостности, зрелости, независимости, ориентации на себя, эмоциональной устойчивости (Полякова, 2019).

Анализ зарубежных исследований показал, что коммуникативные навыки могут выступать средством профилактики выгорания у специалистов сферы «человек-человек». Так С. Leal-Costa, С. Emold показали, что коммуникативные навыки медицинских работников способны защитить и смягчить проявление выгорания (Leal-Costa, 2015; Emold, 2011). Обучение коммуникативным навыкам, согласно исследованию F. Darban, является эффективным способом снижения эмоционального выгорания у медицинских сестер (Darban, 2016). Схожие данные были получены А. Messerotti, продемонстрировавшего, что повышение знаний о коммуникативных навыках и их развитие способно выступать средством профилактики выгорания среди медицинского персонала (Messerotti, 2020).

Аналогичных исследований среди психологов-практиков не было проведено ни зарубежными, ни отечественными авторами, что представляет интерес и подтверждает актуальность работы.

Проанализировав исследования, посвященные взаимосвязи проявлений выгорания от стажа работы психологов, выявлено отсутствие значимых различий при сравнении респондентов с разным опытом профессиональной деятельности (Ефремова, 2020). Выгоранию подвержены, как психологи-студенты, так и практикующие психологи с большим стажем работы (Марийчук, 2014; Семерич, 2015; Христофора, 2016).

Таким образом, под коммуникативными навыками понимаются определенные качества и свойства личности, способствующие выстраиванию собственного поведения в соответствии с целями межличностного взаимодействия. Выделяется несколько групп коммуникативных навыков: информационная, перцептивная и поведенческо-прикладная. Обнаружено влияние коммуникативных навыков на вербальный, невербальный, социальный и эмоциональный интеллект. В качестве фактора, оказывающего негативное влияние на проявление коммуникативных навыков, выявлено выгорание. При этом сами навыки могут выступать средством его профилактики и снижения выраженности.

1.2 Специфика профессии психолога

В современном мире профессия психолога становится все более востребованной. Это определяется ее направленностью на обеспечение интеллектуального, эмоционально-потребностного, коммуникативного и личностного развития человека. В связи с этим увеличивается количество публикаций и эмпирических исследований по вопросам определения необходимых личных и профессиональных качеств психолога.

Особенностью осуществляемой деятельности психологом является ее многофункциональность. Специалист выполняет несколько функций: психологическое просвещение, преподаватель психологических дисциплин, осуществление психодиагностики, консультирование, психотерапевтическая деятельность.

Одна из значимых специфик профессии заключается в уникальности применяемых инструментов: психологический знаний, технологий и техник.

Степень успешности психолога в профессиональной деятельности зависит от состояния психологической готовности, способствующей направлению энергии на самореализацию и осуществление трудовых функций. Она обеспечивается личностным и профессиональным развитием.

Для успешного осуществления психологом своих трудовых функций важны следующие качества: специальные способности, к которым относятся особенности когнитивной и эмоциональной сферы, сложившийся образ о профессиональной сфере, личностные особенности.

Немаловажными являются профессиональные компетенции, к которым относятся следующие виды: специальная, социальная, инструментальная, предметно-информационная, личностная и компетенции решения практических ситуаций. Успешность психолога определяется уровнем сформированности как профессиональных, так и личных качеств.

В связи с тем, что основным инструментом работы психолога его личность, на первый план выходят его личностные особенности и имеющиеся навыки. В качестве связующего звена деятельности и личности выступает профессиональное самосознание – представление о себе, своей профессии, стремление к удовлетворенности собственной деятельностью.

В отечественной психологической науке уделяется внимание развитию у психолога ценностных ориентаций, личностных характеристик, позволяющих создавать подходящие условия для изменения клиентов. Компетентность специалиста формируется в процессе воспитания и развития профессионально важных качеств.

Коммуникативные навыки, широкий кругозор, высокий уровень интеллекта, хорошая рефлексия – качества, приписываемые профессии психолога, определяющие его конкурентоспособность и профессионализм.

Рассматривая условия эффективности деятельности психолога, представители различных концепций выделяют несколько моделей:

1. Компонентные – выделяют определенные качества личности, оказывающие влияние на профессиональную деятельность (А. Адлер, Р. Мэй, В. Сатир и т.д.);
2. Структурные – выделяют подструктуры индивидуальности (Н.В. Антонова, М.А. Беребин, Д.Ю. Грищенко);

3. Системные – выделяют компоненты из системы, рассматривающей деятельность в качестве элементов инфра- и суперсистемы (О.Н. Родина, Ш. Роут);
4. Прогностические модели специальных способностей (Матвеева, 2004).

Общим среди выделенных моделей выступает внимание к личности психолога как фактора успешности профессиональной деятельности и взаимодействия с клиентом.

В зарубежной науке в качестве наиболее важных качеств психолога выделяются: интерес к людям, чувствительность к поведению другого человека, эмоциональная стабильность, уважение прав другого (Национальная ассоциация профессиональной ориентации США), уважение ценностей, самопонимание, отсутствие предубеждений (Комитет по надзору и подготовке консультантов США) (Матвеева, 2004).

Умение понимать проблему клиента и сопереживать ему, услышать его, «отодвинуть» собственные переживания, убеждения, встать на сторону клиента – это те качества, которые считаются значимыми в профессиональной деятельности психолога в большинстве подходов. Немаловажна открытость, сердечность, способность отождествляться с разными людьми, при этом иметь собственное мнение на те или иные вопросы.

Названные качества помогают сохранять баланс между эмпатичным выслушиванием клиента, помощи ему и сохранением собственной эмоциональной стабильности без «слияния» с клиентом.

Необходимыми качествами для психолога выступают высокий уровень рефлексии, способность создавать поддерживающие отношения с клиентом, демонстрация самоэффективности (Киреев, 2015).

Р. Кочюнас выделяет несколько стержневых качеств эффективного психолога: аутентичность, открытость собственному опыту, развитие самопознания, сила личности, толерантность к неопределенности, принятие

личной ответственности, постановка реалистичных целей, эмпатия (Кочюнас, 2000).

Профессионально важным качеством является психологическая проницательность – умение видеть проблемы, трудности в межличностном взаимодействии, учитывать возрастные и индивидуальные особенности.

С точки зрения Р.В. Овчаровой, для психолога важно обладать независимым мышлением, что позволит рассматривать клиента как отдельную личность, вникать в его проблемы, анализируя с различных сторон, выстраивать логически связанную речь (Овчарова, 1996). Еще одно важное качество – изобретательность. Креативная составляющая в профессиональной деятельности психолога помогает подбирать необходимые интервенции под каждого конкретного клиента и его проблемы, создавать авторские способы ведения консультативного процесса, применять различные техники и упражнения, основываясь на жизненном контексте клиента. Изобретательность способствует отказу в психологической работе от устойчивых стереотипов противоресом которых выступает творческий подход к консультативному процессу. Совмещение практической деятельностью с повышениями квалификации, прохождением обучающих курсов оказывает положительное влияние на развитие изобретательности и креативности психолога. В результате специалист расширяет арсенал интервенций, способен дать значительно большее количество психотерапевтических воздействий в ответ на высказывания клиентов.

И.К. Гаврилова в качестве профессионально значимых качеств психолога выделяет: эмоциональная устойчивость, уверенность в себе, общительность, настойчивость, высокий уровень развития эмпатии, открытость и самоконтроль (Гаврилова, 2004).

Обобщив проанализированную информацию, можно сделать вывод, что эффективность психолога зависит от зрелости его личности в эмоциональном, социальном, психологическом планах, разнообразия его поведенческих реакций в различных жизненных ситуациях.

Ряд исследований представлений клиентов об эффективных психологах демонстрирует важность таких качеств как внимательность, вежливость, наличие глубоких знаний, развитое самосознание, коммуникативная компетентность (В.В. Барабанова, Г.Л. Бардиер, М.А. Беребин, А.А. Гопкало, А.И. Донцов и др.).

Современные отечественные авторы, рассматривая личностные качества психолога, выделяют уважительное отношение к другим людям, стрессоустойчивость, поддерживающий стиль общения, способность контролировать собственное поведение, самодостаточность, терпеливость, тщательность деятельности, самостоятельность суждений, способность планировать собственное будущее, способность к устным высказываниям (Быкова, 2015; Никитина, 2011).

Для более наглядного представления нами была составлена таблица, обобщающая представления разных авторов о профессионально значимых качествах психолога (таблица 1).

Таблица 1. Качества, необходимые в профессиональной деятельности психолога

Автор	Выделяемые качества психолога
Р. Кочюнас	Аутентичность, открытость собственному опыту, развитие самопознания, сила личности, толерантность к неопределенности, принятие личной ответственности
И.К. Гаврилова	Эмоциональная устойчивость, уверенность в себе, общительность, настойчивость, высокий уровень развития эмпатии, открытость и самоконтроль
В.В. Барабанова, Г.Л. Бардиер, М.А. Беребин, А.А. Гопкало	Внимательность, вежливость, наличие глубоких знаний, развитое самосознание, коммуникативная компетентность
Н.Н. Обозов	Общительность, динамичность и гибкость, эмоциональная сдержанность, высокий уровень общей культуры поведения
А.А. Бодалев	Наблюдательность
А.А. Деркач, Л.Г. Лаптев	Профессиональные знания, умения и навыки
Н.С. Пряжников	Доброта, умение общаться, любовь к людям
М.И. Дьяченко	Уровень развития «Я» концепции, ответственность, дисциплинированность, решительность, уверенность в собственных силах, инициативность, организованность
Н.А. Аминов	Рационализм в установлении контактов, сдержанность и интеллектуальность

Г. Берулова	Умение проявлять сочувствие и слушать другого человека, терпимость к недостаткам других, способность к логическому мышлению и рефлексии, эмоциональная устойчивость
Р.В. Овчарова	Интеллектуальность, эмоциональная стабильность, практичность, знание своих сильных и слабых сторон, эмпатия, любознательность, потребность в социальных контактах
И.В. Дубровина	Готовность быть открытым, заинтересованность, доброжелательность, доверие к клиенту, отказ от навязывания собственного мнения

Несмотря на различия мнений относительно выделяемых качеств психолога у отечественных исследователей, можно выделить общие, отмечаемые большинством авторов. Например, высокие интеллектуальные способности, любовь и уважение к людям, тактичность, добросовестность и ответственность, эмоциональная и стрессовая устойчивость. Определяющим является умение выстраивать беседы и внимательно слушать собеседника. Перечисленные качества – приобретенные: формируются при социальном взаимодействии, в обучающей и практической деятельности специалиста.

Помимо желательных качеств психолога авторами уделяется внимание нежелательным. Так Н.С. Пряжников отмечает, что лень и безынициативность могут препятствовать успешной деятельности психолога (Пряжников, 2001). Психологу как фигуре авторитарной, направляющей и управляющей психотерапевтическим процессом необходимо учиться инициативности и принятию ответственности за собственные действия. Развивая способность менять собственный образ жизни, устоявшиеся привычки, проявлять открытость к изменениям как внутриличностным, так и внешним, личную активность, психолог демонстрирует психологическую гибкость, что может оказывать положительное влияние в профессиональной деятельности, на изменения, происходящие с клиентом.

Н.Б. Никитина в качестве качеств, препятствующих успешной профессиональной деятельности психолога, выделяет: неуравновешенность, нерешительность, замкнутость, ригидность мышления, отсутствие умения встать на позицию другого человека и принять его точку зрения, низкий уровень развития интеллекта (Никитина, 2010). Зацикленность на

единственной позиции и формате работы, неспособность прислушиваться и учитывать чужую точку зрения оказывают негативное влияние на становление психолога как профессионала, а также снижает возможность успешного межличностного взаимодействия: установление контакта, открытость общения и т.д.

Е.А. Корсунский в результате контент-анализа публикаций о личных качествах психолога выделил интегративные блоки личностных и профессионально важных качеств психолога:

1. Когнитивные качества – интуиция, рефлексивность, гибкость, критичность, сообразительность, проницательность, высокий уровень социального интеллекта и т.д.

2. Рефлексивно перцептивные качества, к которым относятся наблюдательность и адекватное восприятие как самого себя, так и другого человека, концентрация на клиенте.

3. Профессиональная компетентность – наличие профессионального образования, навыков и умений, понимание и признание границ собственной компетенции.

4. Волевые качества – сдержанность, уверенность в себе, способность к самоконтролю, умение противостоять сложным жизненным ситуациям.

5. Ценностно-смысловые качества – этические принципы, осознание ценности человеческой личности, гуманистическая направленность в работе.

6. Поведенческие качества – гибкость, умение принимать быстро креативные решения, терпимость к стрессу, умение быстро ориентироваться в новой ситуации.

7. Эмоциональные качества – эмпатия, развитое желание оказывать помощь людям, доброжелательность и эмоциональная стабильность.

8. Психологическая культура – психологическая грамотность, рефлексия, духовность.

9. Коммуникативные качества – готовность и умение поддерживать контакты, принимать позицию другого человека.

10. Профессиональная идентичность – профессиональное самосознание, самоопределение, самопринятие (Быкова, 2015).

Можно сделать вывод, что к психологу предъявляется ряд многообразных требований, развитие которых обеспечивает профессиональное развитие и успешность консультативной деятельности.

Высокий уровень интеллекта позволяет психологу видеть, предсказывать последствия своих действий, используемых интервенций, сопоставлять практические инструменты с теоретической базой, осознавать и учитывать границы собственных компетенций, отличать научную информацию от ненаучной или псевдонаучной.

Развитое чувство ответственности проявляется как непосредственно в самом психотерапевтическом процессе, так и в профессиональной подготовке специалиста. Признание своих слабых сторон и ограничений в работе, понимание необходимости регулярного повышения квалификации, прохождения интервизий и супервизий – все это определяет ответственность психолога.

Обобщая вышесказанное, можно составить профиль психолога (рисунок 1).

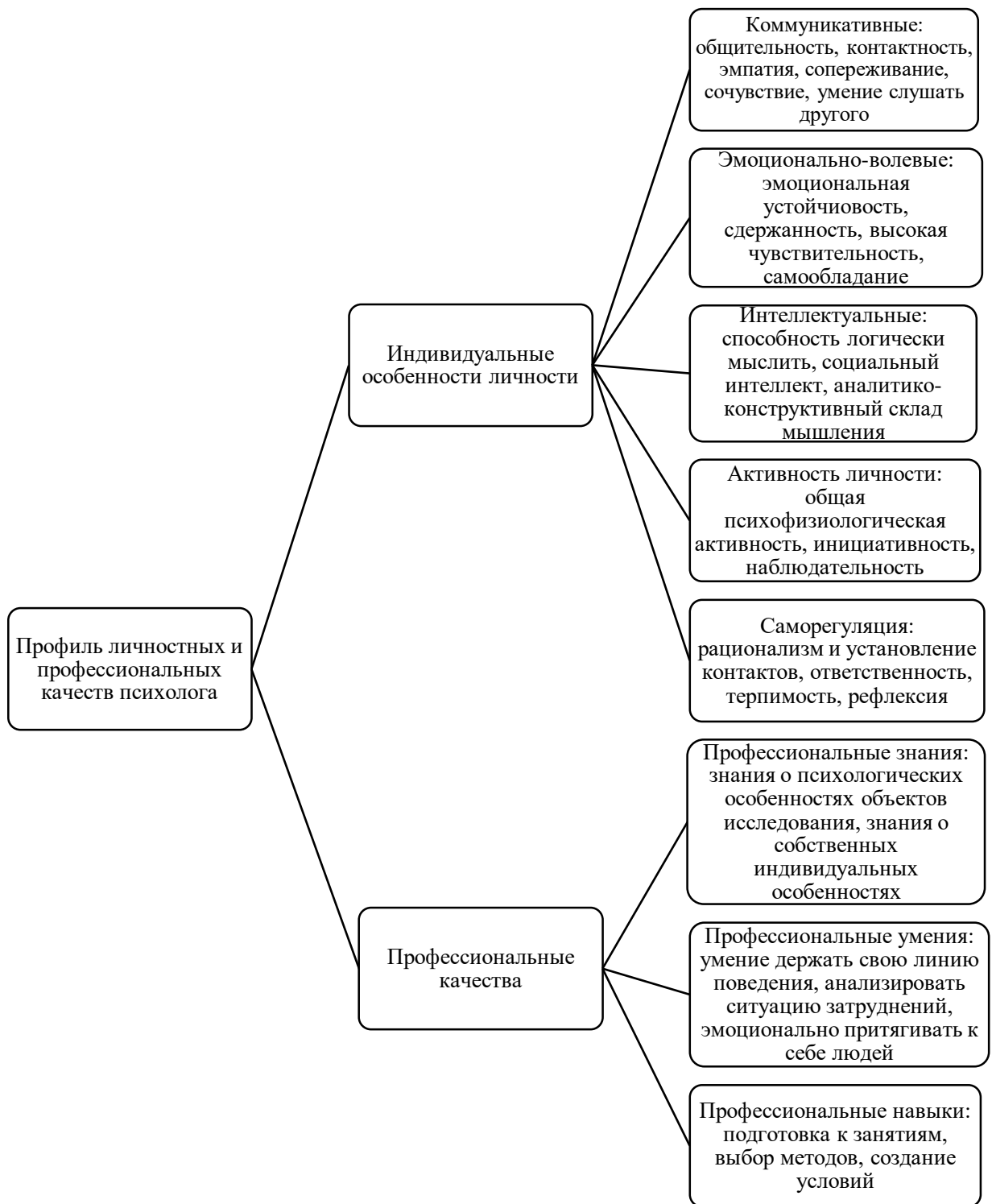


Рисунок 1. Профиль личностных и профессиональных качеств психолога

Профессиональная деятельность психолога предъявляет ряд требований к имеющимся знаниям, навыкам и умениям. Так к профессиональным знаниям относится понимание и овладение теоретических и практических сведений об аспектах трудовой деятельности. Профессиональными умениями выступают действия и методы работы психолога. Навыки отражают способность совершать определенные действия, приемы и должностные функции.

Таким образом, профессия психолога предполагает наличие следующих характеристик: высокий уровень интеллекта, способность к рефлексии, социабельность, развитое чувство ответственности, добросовестность, способность решать возникающие вопросы и конфликтные ситуации, эмоциональная устойчивость, стрессоустойчивость.

Знание своих личностных особенностей, недостатков помогает найти способы их развития и компенсации, обучаться новым способам справляться с жизненными трудностями, наращивать эмоциональную устойчивость и повышать личностную зрелость.

Несмотря на общность личных качеств, характерных в целом для профессии психолога, Н.А. Аминов выявил индивидуальные различия у психологов-теоретиков и психологов-практиков. В связи с тем, что интерес нашей работы представляют психологи-практики, кратко остановимся на особенностях их личных качеств, значимых для профессиональной деятельности.

Итак, как отмечает Н.А. Аминов, для психологов-практиков свойственна готовность к межличностным контактам, более выражена эмоциональная устойчивость, стремление и готовность к общению, способность управлять собственными эмоциями в различных жизненных обстоятельствах и конфликтных ситуациях, высокий уровень развития интеллекта (Аминов, 1992).

Одним из значимых требований к профессии психолога является умение решать профессиональные задачи консультирования, что обеспечивается обретением коммуникативных навыков.

Высокий уровень коммуникативной компетентности психологов обеспечивается формированием и развитием личностных черт: активность, умение выражать собственную позицию, эмоциональное состояние, находить выход из сложившейся ситуации, реагировать на все виды критики, ответственность, уважение и дружелюбие (Онуфриева, 2019).

Коммуникативная компетентность предполагает освоение следующих умений:

- способность передавать необходимую информацию доступным для партнера по общению языком;
- умение освещать критическую информацию с конструктивной позиции;
- отстаивание собственной точки зрения относительно обсуждаемой темы и предмета разговора;
- уважение достоинства партнера по общению, коммуникация без агрессии;
- следование общепринятым ценностям и принципам.
- уделение внимания предоставляемой информации без акцентирования внимания на личностных качествах партнера по общению;
- предоставление возможности собеседнику дать обратную связь (Голянич, 2016).

Профессия психолога предполагает определенный уровень взаимодействия с окружающими людьми, необходимый для успешного осуществления профессиональной деятельности и общения в профессиональной среде.

Г.В. Кравец выделено несколько компонентов коммуникативной компетентности:

- ценностно-смысловой, в который входят установки, направленность, ценностные ориентации и мировоззрение;
- личностный, предопределяющий успех межличностной коммуникации. В него входят: рефлексивность, общительность, способность

к сотрудничеству, эмоциональная привлекательность, психологическая гибкость;

- когнитивный, включающий социально-психологические знания и языковые компетенции;

- операционально-поведенческий, в который входят умение управлять общением, поддерживать контакт, управлять невербальными проявлениями, давать обратную связь (Кравец, 2013).

Каждый из компонентов оказывает влияние на эффективность межличностного общения и выстраивание диалога с клиентом.

В качестве важных коммуникативных навыков практикующего психолога выделяется активное слушание, использование вопросов и молчание.

Активное слушание позволяет открыться клиенту, почувствовать доверительную атмосферу, понять основной запрос и ожидания от работы. Активное слушание включает в себя эмпатию, замечание невербальных сигналов клиентов, вербальные и невербальные сигналы от самого специалиста. Правильное использование вопросов помогает узнать более подробно проблему клиента и грамотно выстроить психологическую работу. Молчание в качестве инструмента способствует повышению рефлексии клиента (Egbochuku, 2008).

Таким образом, профессия психолога предполагает наличие и развитие следующих качеств: проявление эмпатии, ответственность, рефлексивность, гибкость, изобретательность, наличие критического мышления, эмоциональная устойчивость, высокий уровень интеллекта, способность к рефлексии. Одними из основополагающих качеств выступают развитые коммуникативные навыки: умение слушать, передавать информации доступным для клиента языком, стремление и готовность к общению и т.д.

Более подробно особенности коммуникативных навыков у психологов и их влияние на профессиональную деятельность психолога рассмотрим в следующем параграфе.

1.3 Особенности коммуникативных навыков в профессии психолога

Рассмотрение понятия «коммуникативные навыки» показало их важность и основополагающую роль в успешности общения и социальной адаптации. Коммуникативная компетентность – наличие определенных навыков – позволяет устанавливать и поддерживать социальное взаимодействие, что значимо в профессии психолога.

Психолог как представитель группы профессий «человек-человек» выстраивает профессиональную деятельность через различные взаимодействия с другими людьми. Создание, выстраивание и поддержание терапевтического общения, коммуникация с коллегами и потенциальными клиентами выдвигает на первый план значимость развития коммуникативных навыков в профессиональной деятельности психолога.

Коммуникативную сферу определяет совокупность профессионально важных качеств и личностных особенностей. Они являются критерием успешности деятельности психолога, отражением его уровня подготовленности и зрелости (Гаврилова, 2004).

Развитие навыков коммуникации связано с формированием профессиональной мотивации и такими личностными чертами как: уравновешенность, застенчивость, эмоциональная лабильность, депрессивность, невротичность, открытость (Войтенко, 2011). Взаимосвязь коммуникативных навыков и личностных черт доказывает необходимость их развития как неотъемлемого компонента личности профессионала.

Недостаточность развития коммуникативных навыков может приводить к накоплению ситуаций неуспеха, снижению чувства удовлетворенности от профессии и утрате мотивационного компонента деятельности (Войтенко, 2011). Названное оказывает негативное влияние на становление психолога как успешного и эффективного профессионала.

Коммуникативными навыками психолога являются: умение слушать, выстраивать обратную связь, умение держать клиента на расстоянии и

избегать эмоционального сближения, выстраивать стратегии, направленные на помощь клиенту, конструктивно разрешать конфликтные ситуации, сосредотачивать внимание на значимых моментах в процессе разговора, общительность, логическая и четкая речь.

В зависимости от направления работы психолога и используемого подхода могут выделяться разные требования к коммуникативным навыкам. Так в клиент-центрированный подход основным выступает качество межличностного взаимодействия, что определяется конгруэнтностью, уровнем эмпатии и безусловным позитивным отношением со стороны психолога к клиенту. Когнитивно-поведенческий подход уделяет внимание авторитетности психолога в глазах клиента совместно с теплотой, полным принятием и отсутствием осуждения. Представители мультимедийного подхода выступают за налаживание сотрудничества с клиентом, используя доброжелательное отношение к нему (Матвеева, 2004).

Основное качество психолога в процессе взаимодействия с клиентом – проявление гибкости, подстраивание собственного способа общения к определенному человеку.

Условиями эффективного общения практикующего психолога являются: устойчивое самочувствие в процессе работы, способность быстро понимать намерения человека и ставить себя на его место, способность к эмпатии и сопереживанию, способность вступать в коммуникативное взаимодействие с окружающими (Берегова, 2007).

Коммуникативные навыки формируются при получении опыта межличностного общения, использования исследовательского подхода к процессу общения, через научные методы обучения общения и владение языком коммуникации. Освоение может осуществляться лишь в практической деятельности.

В качестве особенностей коммуникативной компетентности психолога Е.И. Зиборова выделяет теоретическую подготовку в сфере межличностных отношений, знание речевого этикета, коммуникативные технологии

(Зиборова, 2018). Также важна способность адекватно воспринимать другого человека, знать индивидуально-психологические особенности клиента. В совокупности вышеназванное обеспечивает выработку моделей и стратегий эффективного межличностного общения.

Коммуникативную компетентность составляют следующие умения: анализ и оценка ситуации коммуникации, подбор и использование необходимых средств, оценка результативности общения, умение вступать в межличностное взаимодействие с другими людьми и вести беседу, осуществлять психотерапию общения (Соловьева, 2012).

В современной психологической науке исследованиям особенностей коммуникативной сферы психологов уделяется достаточно мало внимания. Однако рассмотрение имеющихся данных представляет интерес в рамках нашей работы.

Изучению коммуникативной сферы студентов-психологов посвящены исследования О.Е. Аксеновой, Е.В. Варкулевич, И.К. Гавриловой, Л.А. Онуфриевой. Обучающий процесс – значимый ресурс развития коммуникативных навыков будущих специалистов. При отсутствии или недостатке практики их целенаправленного формирования могут возникать трудности развития навыков, что проявляется в нежелании и неготовности выстраивать профессиональное общение, а также неспособности его эффективной реализации. Недостаточный уровень сформированности коммуникативных навыков негативно сказывается на конкурентоспособности психолога.

Так И.К. Гавриловой изучены особенности коммуникативных качеств студентов-психологов. Для них характерны: спокойствие, сдержанность, непосредственность в поведении, прямолинейность, наивность, средний уровень развития эмпатии. Автором было выделено три типа коммуникативной сферы студентов. Первый тип включает в себя молчаливость, скрытность, эмоциональную выдержку, второй тип – активность, смелость, лидерские качества, решительность; третий тип –

сдержанность, молчаливость, эмоциональная неустойчивость, стремление к доминированию. Каждый студент-психолог – это отдельная личность, обладающая собственными психологическими характеристиками, которые влияют на процесс общения, выстраивание коммуникации, а также на изучение и овладение коммуникативными навыками. В каждом типе имеются определенные качества, указывающие, каких звеньев недостает в системе коммуникативного развития студента-психолога (Гаврилова, 2004).

В процессе обучения психолога происходит освоение и закрепление основных коммуникативных структур, важных для профессиональной деятельности. Во время прохождения специальных дисциплин студент познает особенности профессии психолога, что способствует формированию образа себя как профессионала, пониманию, каких навыков в сфере коммуникации не хватает, и выделению внимания на их развитие. Третий курс – наиболее значимый период обучения для целенаправленного формирования коммуникативных навыков студентов-психологов. Аналогичные выводы были сделаны Л.М. Войтенко, определяющий третий курс как «кризисный» в развитии коммуникативной компетентности (Войтенко, 2011).

Особенности коммуникативной сферы студентов-психологов также исследовала О.Е. Аксенова, продемонстрировавшая различия в уровнях коммуникативных склонностей у студентов первого и четвертого курсов. Выявлено, что в процессе обучения и приобретения профессиональных знаний и умений у студентов повышается стремление высказывать собственную точку зрения и выстраивать межличностное общение (Аксенова, 2015).

Схожие данные сравнительного исследования студентов-психологов первого и четвертого курсов были получены Ю.В. Аникеевой. Студенты первого курса демонстрируют средний уровень общительности, способности длительное время поддерживать разговор и тактичности. В то время как у студентов четвертого курса обнаруживается средний уровень понимания чувств и намерений другого человека, умения выйти из общения и воздерживаться от категоричных суждений при оценке другого человека,

приветливости, тактичности, умения точно и ясно высказывать собственные мысли (Аникеева, 2012). Полученные данные свидетельствуют о повышении коммуникативных навыков в процессе обучения, чему способствует преподавание специальных дисциплин, практическое применение изученного, более четкая сформированность образа психолога-практика.

Сравнительный анализ коммуникативных качеств был проведен Г.Х. Измайловой, выделившей, что в начале обучения студенты демонстрируют коммуникативную нетолерантность, агрессивность, склонность к регламентации поведения партнера, а к завершению обучения коммуникативная толерантность и эмоциональная устойчивость повышаются (Измайлова, 2012). Полученные данные демонстрируют, что в процессе обучения происходит развитие личных качеств и навыков, необходимых в профессиональной деятельности психолога.

Е.В. Варкулевич выявил среди студентов-психологов высокий уровень коммуникативных способностей. Для них свойственна общительность, любознательность, заинтересованность в собеседнике, отстаивание собственной точки зрения (Варкулевич, 2010). Студенты-психологи демонстрируют способность налаживать контакты с другими людьми, выстраивать эффективную профессиональную деятельность.

В исследовании Л.М. Войтенко отмечается неравномерность развития коммуникативных навыков в процессе обучения психологов. При этом наиболее затруднительно формирование мотивационно-ценностной и операциональной компетенций (Войтенко, 2011). Оказывают влияние личностные особенности студентов.

С точки зрения С. Максименко, М. Заброцкого, коммуникативная компетентность специалиста включает три компонента: гностический, конативный и эмоциональный. Гностический представляет собой определенные знания об общении в целом и об особенностях профессионального общения, как частного случая. Конативный компонент включает общие и специфические коммуникативные умения,

способствующие выстраиванию контакта, использованию конструктивного поведения в конфликтных ситуациях, экспрессивные умения, перцептивно-рефлексивные умения. В эмоциональном компоненте содержатся готовность вступать в диалог, заинтересованность в внутреннем мире собеседника, высокий уровень эмпатии (Максименко, 2005).

Итак, исследователями акцентируется внимание на необходимости развития коммуникативных навыков в процессе обучения. Приобретение социально-коммуникативного опыта осуществляется через общение со сверстниками и преподавателями. К старшим курсам студенты-психологи способны понимать себя и других людей, проявлять эмпатию, объяснять понятным для другого человека языком. Это может свидетельствовать о более сформированном образе специалиста, понимании необходимых качеств для осуществления профессиональной деятельности, в связи с чем студенты уделяют внимание их развитию. В дополнение преподавательский состав в процессе обучения уделяет внимание развитию критического мышления будущих специалистов, способности объяснять сложные профессиональные термины доступным языком, выстраиванию межличностной коммуникации через практические упражнения.

Формирование коммуникативных навыков психологов возможно при наличии мотивационной готовности к овладению новыми способами общения и использовании кейсов и процесса моделирования профессиональной деятельности. Практический аспект, применение полученных теоретических знаний способствует овладению новыми способами межличностного взаимодействия, развитию эмпатии, анализа и распознавания вербальных и невербальных сигналов в процессе общения.

В качестве способов и средств используются личностно-развивающие технологии, использование различных форм социально-психологического практического обучения, межличностное взаимодействие студентов между собой и с преподавателями (Волощук, 2016).

Развитие коммуникативных навыков психологов-студентов способствует повышению способности справляться с трудностями в процессе общения с окружающими людьми, выстраиванию успешной психологической практики. Это определяется взаимосвязью коммуникативных навыков с личностной продуктивностью специалиста.

Как мы определили, коммуникативные навыки являются ключевыми в профессиональной деятельности психолога. В период обучения уделяется внимание их развитию.

Теперь остановимся на особенностях их развития у практикующих специалистов. Для этого проанализируем исследования отечественных авторов.

Д.А. Майборода отмечает, что психологи-практики легко вступают в новые социальные контакты, имеют высокий набор коммуникативных программ, быструю вербализацию, высокую потребность в общении (Майборода, 2011).

В процессе профессиональной деятельности практикующие специалисты развивают способность к эмпатии, что проявляется в способности понимать чувства другого человека (клиента), сопереживать ему и воспринимать его внутренний мир без искажения смысловых и эмоциональных оттенков.

Для них характерен более высокий уровень стрессоустойчивости по сравнению с психологами-студентами (Новиков, 2015). Это обусловлено личностной зрелостью специалиста, обучением навыкам решения конфликтных ситуаций, использованием адаптивных коппинг-стратегий. Также немаловажное влияние оказывает прохождение личной психотерапии.

Вместе с тем, у практикующих психологов отмечается повышенная чувствительность к стрессам и склонность к эмоциональному реагированию на жизненные неприятности, что может оказывать как положительные влияние на деятельность – использование в качестве профессиональных инструментов, так и отрицательное – возникновение профессиональной

деформации, изменяющей личностный профиль специалиста, снижающий эффективность психологической помощи.

Сравнение особенностей эмпатии, как одного из компонентов коммуникативных навыков, показало, что у психологов-студентов более низкие уровни каналов эмпатии и выраженности способности личности к эмоциональному отклику на переживание другого, чем у практикующих психологов (Хлебодарова, 2015). Это позволяет сделать вывод о более высоком уровне эмпатии у практикующих специалистов, что, возможно, связано с жизненным и профессиональным опытом.

В других исследованиях можно видеть противоположную точку зрения. Так М.В. Сизикова отмечает отсутствие значимых различий при сравнении уровня эмпатии у психологов с разным стажем профессиональной деятельности. При этом наблюдаются различия по компонентам эмпатии: психологи со стажем 1-3 года более склонны к воображаемому перенесению себя в чувства и действия вымышленных героев, чем психологи со стажем 7-15 лет (Сизикова, 2018). Предположительно, опытные психологи направляют свою эмпатию на консультативный процесс с реальными людьми, а не на героев книг или фильмов.

Изучение проявлений ассертивности у студентов разных курсов показывает, что чем старше становится студент, тем более высокий уровень ассертивности он демонстрирует (Медведева, 2020).

Как можно видеть, на настоящий момент достаточно мало исследований, посвященных особенностям коммуникативных навыков у практикующих психологов. В основном, внимание уделяется их рассмотрению у студентов-психологов для разработки программ по формированию и развитию коммуникативных навыков. Тем не менее, интересен анализ специфики коммуникативной сферы и имеющихся навыков у психологов-практиков, а также их сравнение с психологами-студентами. Так можно видеть, что и в процессе обучения психологов-студентов, и с увеличением стажа профессиональной деятельности практикующих

специалистов, отмечается увеличение коммуникативных навыков, уровня эмпатии, повышение стрессоустойчивости, овладение навыками эмоциональной регуляции.

Выводы по главе

В результате теоретического анализа было рассмотрено понятие «коммуникативные навыки», выделены особенности и необходимость развития коммуникативных навыков для психолога, рассмотрены профессионально важные качества практикующего специалиста.

Так коммуникативными навыками называются определенные качества и свойства личности, способствующие выстраиванию собственного поведения в соответствии с целями межличностного взаимодействия. Выявлено влияние коммуникативных навыков на вербальный, невербальный, социальный и эмоциональный интеллект, а также на снижение выраженности эмоционального выгорания у специалистов. Высокий уровень коммуникативной компетентности обеспечивается формированием и развитием личностных черт: активности, умения выражать собственную точку зрения, находить выход из ситуации, ответственности, дружелюбием.

В качестве коммуникативных навыков психолога выделяется: умение слушать, выстраивать обратную связь, умение избегать эмоционального сближения с клиентом, выстраивать стратегии, направленные на помощь клиенту, конструктивно разрешать конфликтные ситуации, сосредотачивать внимание на значимых моментах в процессе разговора, общительность, логическая и четкая речь. Их освоение и закрепление осуществляется в начале в процессе обучения, а затем в профессиональной деятельности.

Глава 2 Эмпирическое исследование особенностей коммуникативных навыков у студентов-психологов и психологов-практиков

2.1 Общая схема исследования

Испытуемые

Общую выборку составили 120 человек в возрасте от 19 до 58 лет ($M = 31,21$; $SD = 10,12$), подавляющее большинство человек (91,7%) женского пола. Из них: 51 человек – учащиеся 3-6 курсов психологических факультетов ВУЗов России 19-39 лет ($M = 23,22$; $SD = 4,24$) без опыта работы по специальности, 69 человек – практикующие психологи 22-58 лет ($M = 37,12$; $SD = 9,09$) с высшим образованием и опытом работы от 1 до 20 лет (в сферах: консультирование, психотерапия, групповая работа, работа в школе, организациях, клиниках и т.д.). Среди студентов-психологов учащиеся: 3 курса – 21,6%; 4 курса – 31,4%; 5 курса – 27,5%; 6 курса – 19,6%. Среди психологов практиков: 34,8% с опытом работы 1-3 года, 21,7% – 3-7 лет, 24,6% – 7-15 лет, 18,8% – более 15 лет стажа психологической практики.

Процедура

Анкетирование респондентов проводилось осенью 2020 года с применением интернет-платформы Google Forms. Ссылки на Google Forms размещались в социальных сетях. Заполнение формы требовало от испытуемого от 15 до 20 минут. Представленная анкета включала в себя:

1. Вопросы о социо-демографических данных относительно возраста, половой принадлежности, уровня психологического образования, и опыта работы испытуемых (Приложение А);
2. Опросник эмпатических тенденций Мехрабиана (EETS) (Приложение Б), направленный на оценку выраженности личностных эмпатических тенденций;

3. Тест на поведение в конфликтной ситуации Томаса-Килманна (ТКИ) [Кардашина, Шаньгина, 2016] (Приложение В), предназначенный для выявления ведущего стиля разрешения конфликтной ситуации и измерения выраженности пяти основных типов стиля управления конфликтом:
 - а. Соперничество;
 - б. Сотрудничество;
 - с. Компромисс;
 - д. Избегание;
 - е. Приспособление.
4. Тест коммуникативных умений Михельсона в адаптации Ю.З. Гильбуха (Приложение Г), предназначенный для диагностики уровня коммуникативной компетентности и качества сформированности коммуникативных умений по трем основным позициям поведения в общении:
 - а. Зависимая;
 - б. Компетентная;
 - с. Агрессивная.

Описательные статистики по всем шкалам методик представлены в приложении Д.

При помощи описанных процедур исследования была проведена проверка гипотезы о том, что коммуникативные навыки у студентов-психологов и психологов-практиков различаются. **В частности:**

1. У психологов-практиков уровень личностной эмпатии выше, чем у психологов-студентов;
2. При решении конфликтов психологи-практики чаще выбирают сотрудничество и компромисс, а студенты-психологи – компромисс, приспособление и избегание;

3. У психологов-практиков общие коммуникативные навыки сформированы по компетентному типу, а у студентов-психологов – по компетентному, зависимому и агрессивному в равной степени.

2.2 Эмпирическая проверка выдвинутых гипотез

В качестве технических средств для описания и анализа данных были использованы пакеты программ IBM SPSS Statistics 20.0 [rus] и Microsoft Excel 2016. Распределение по шкалам носит смешанный характер (Приложение Е), в связи с чем для дальнейшей работы применялись непараметрические методы статистического анализа.

2.2.1 Оценка различий между сравниваемыми группами

Оценка достоверности различий между контрольной и экспериментальной группами проводилась по критерию Манна-Уитни (табл. 2).

Таблица 2. Оценка достоверности различий между сравниваемыми группами

Шкала	студенты	практики	U Манна-Уитни	p
Эмпатия EETS	M = 24,86 SD = 4,171	M = 22,51 SD = 4,035	1217,5	0,004
соперничество	M = 3,35 SD = 2,322	M = 4,09 SD = 3,076	1577	0,328
сотрудничество	M = 6,35 SD = 1,906	M = 5,49 SD = 1,937	1353	0,029
компромисс	M = 8,16 SD = 1,869	M = 7,65 SD = 2,127	1543	0,244
избегание	M = 5,82 SD = 2,114	M = 6,41 SD = 2,297	1574,5	0,322
приспособление	M = 6,29 SD = 2,508	M = 6,36 SD = 2,209	1730	0,874
Зависимость	M = 5,63 SD = 3,677	M = 6,19 SD = 3,679	1595,5	0,382
Компетентность	M = 20,39 SD = 3,965	M = 19,55 SD = 4,132	1559,5	0,287
Агрессивность	M = 1,35 SD = 1,467	M = 1,58 SD = 1,684	1609,5	0,408

Из таблицы видно, что сравниваемые группы значимо отличаются по уровню эмпатии (Эмпатия EETS), причем студенты-психологи показывают более высокие результаты.

В то же время они не отличаются по уровню общих коммуникативных навыков, а показывают по всем трем шкалам (зависимость, компетентность, агрессивность) похожие баллы. Стоит отметить, что обе группы наибольшие баллы получили по шкале «компетентность», что означает адекватную сформированность общих навыков общения. И у студентов-психологов, и у психологов-практиков преобладает партнерский, уверенный стиль поведения в разных коммуникативных ситуациях.

2.2.2 Проверка гипотезы №1: различия в личностной эмпатии

Мы предположили, что у психологов-практиков уровень личностной эмпатии выше, чем у психологов-студентов.

Для проверки данной гипотезы были проведены:

- Проверка достоверности различий в выраженности эмпатических тенденций между студентами и практиками, измеренных в количественной шкале, а также оценка средних значений (Критерий Манна-Уитни);
- Оценка сопряженности студентов и практиков и уровня личностной эмпатии (Хи-квадрат).

Таблица 3. Оценка достоверности различий в выраженности эмпатических тенденций между студентами и практиками

	Эмпатия EETS			
	M	SD	U Манна-Уитни	p
студенты	24,86	4,171	1217,5	0,004
практики	22,51	4,035		

Из таблицы 3 видно, что имеются значимые различия в выраженности личностной эмпатии между студентами-психологами и психологами-практиками. Степень эмпатических тенденций у студентов-психологов оказалась выше, чем у психологов-практиков ($p = 0,004$). Анализ средних

значений и их сравнение с нормами по методике показал, что студенты-психологи показывают средний уровень эмпатии, а вот психологи-практики в среднем проявляют низкий уровень эмпатии, при этом находятся на границе со средним уровнем.

Приведем оценку сопряженности сравниваемых групп и уровней личностной эмпатии (таблица 4).

Таблица 4. Оценка сопряженности студентов и практиков и уровня личностной эмпатии

		Эмпатия уровень			
		очень низкий	Низкий	Средний	Высокий
студенты	Частота	0	15	27	9
	%	0,00%	29,40%	52,90%	17,60%
практики	Частота	3	31	30	5
	%	4,30%	44,90%	43,50%	7,20%
Хи-квадрат = 7,331; p = 0,062					

Из таблицы видно, что различия в частотном распределении уровней личностной эмпатии значимы на уровне тенденции ($p = 0,062$). Так, 52,90% из всех студентов-психологов показывают средний уровень эмпатии, 29,40% - низкий уровень и 17,6% - высокий. А вот среди психологов-практиков 44,9% с низким уровнем эмпатии, 43,5% - со средним и только 7,2% - с высоким.

Возможно, эти 44,9% психологов-практиков находятся в состоянии эмоционального выгорания, которое и влияет на выраженность личностной эмпатии. Проверка данного предположения может осуществляться в дальнейших исследованиях и значительно расширить понимание взаимосвязи эмпатии и эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий.

В результате проверки гипотезы №1 было выявлено, что выраженность эмпатических тенденций у студентов-психологов значимо выше ($p < 0,05$), чем у психологов-практиков, при этом практикующие специалисты чаще проявляют низкий уровень эмпатии (44,9%), а студенты – средний (52,9%). Данные результаты расходятся с общепринятой идеей о том, что у опытных психологов выше уровень эмпатии, чем у студентов. Вполне вероятно, что

полученные результаты свидетельствуют о том, что у практикующих психологов риск эмоционального выгорания выше, чем у студентов-психологов. Данное предположение звучит логично, однако на настоящий момент необходимо больше исследований на эту тему, чтобы утверждать. Таким образом, выдвинутую гипотезу можно считать опровергнутой.

2.2.3 Проверка гипотезы №2: особенности решения конфликтных ситуаций

Мы предположили, что при решении конфликтов психологи-практики чаще выбирают сотрудничество и компромисс, а студенты-психологи – компромисс, приспособление и избегание.

Для проверки данной гипотезы были проведены:

- Проверка достоверности различий между студентами и практиками по стратегиям поведения в конфликте (Критерий Манна-Уитни);
- Оценка сопряженности студентов и практиков и ведущей стратегии поведения в конфликте (Хи-квадрат).

Таблица 5. Оценка достоверности различий между студентами и практиками по стратегиям поведения в конфликте

	Стратегии поведения									
	Сп		Ст		К		И		П	
	М	SD	М	SD	М	SD	М	SD	М	SD
студенты	3,35	2,322	6,35	1,906	8,16	1,869	5,82	2,114	6,29	2,508
практики	4,09	3,076	5,49	1,937	7,65	2,127	6,41	2,297	6,36	2,209
U Манна-Уитни	U = 1577 p = 0,328		U = 1353 p = 0,029		U = 1543 p = 0,244		U = 1574,5 p = 0,322		U = 1730 p = 0,874	

Примечание: Сп – сопротивление; Ст – сотрудничество; К – компромисс; И – избегание; П – приспособление.

Результаты, представленные в таблице 5, свидетельствуют о том, что обе группы респондентов в конфликтной ситуации предпочитают стратегию компромисса, то есть стремятся завершить конфликт частичными уступками.

Также обнаруживаются значимые различия в использовании стратегии сотрудничества ($p = 0,029$), причем средние значения у практиков ниже, чем у студентов, что несколько расходится с выдвинутой гипотезой.

Сравним группы респондентов по частному распределению ведущей стратегии поведения в конфликте (таблица 6).

Таблица 6. Оценка сопряженности студентов и практиков и ведущей стратегии поведения в конфликте

		Ведущая стратегия					
		не выражена	Сп	Ст	К	И	П
студенты	Частота	1	0	5	23	8	14
	%	2%	0%	9,8%	45,1%	15,7%	27,5%
практики	Частота	6	7	6	27	10	13
	%	8,7%	10,1%	8,7%	39,1%	14,5%	18,8%
Хи-квадрат = 8,738; $p = 0,12$							

Примечание: Сп – сопротивление; Ст – сотрудничество; К – компромисс; И – избегание; П – приспособление.

Из таблицы видно, что нет существенной разницы в частоте распределения ведущих стратегий поведения в конфликте между студентами-психологами и психологами-практиками (хи-квадрат = 8,738; $p = 0,12$), что противоречит выше полученным результатам. Анализируя распределение частот, становится понятно, что различия в использовании стратегии сотрудничества являются недостоверными. Однако отметим, что в обеих группах наиболее предпочитаемой стратегией поведения в конфликте является компромисс (45,1% от студентов и 39,1% от практиков), что подтверждает результаты, описанные на предыдущем этапе проверки выдвинутой гипотезы.

Таким образом, в результате проверки гипотезы № 2 было выявлено, что обе группы респондентов в конфликтной ситуации в равной степени предпочитают стратегию компромисса. Это значит, что и студенты, и

практики выбирают договариваться и достигать соглашения для решения конфликта путем взаимных уступок. Однако все респонденты редко предпочитали сотрудничество как ведущую стратегию в решении конфликтов. В итоге, не обнаружены существенные различия в частоте распределения ведущих стратегий поведения в конфликте между студентами-психологами и психологами-практиками. Таким образом, выдвинутую гипотезу о том, что при решении конфликтов психологи-практики чаще выбирают сотрудничество и компромисс, а студенты-психологи – компромисс, приспособление и избегание, можно считать частично подтвержденной.

2.2.4 Проверка гипотезы №3: особенности общих коммуникативных навыков

Мы предположили, что у психологов-практиков общие коммуникативные навыки сформированы по компетентному типу, а у студентов-психологов – по компетентному, зависимому и агрессивному в равной степени.

Для проверки данной гипотезы были проведены:

- Проверка достоверности различий между студентами и практиками по каждой позиции в различных коммуникативных ситуациях (Критерий Манна-Уитни);
- Оценка сопряженности студентов и практиков и ведущей позиции в различных коммуникативных ситуациях (Хи-квадрат).

Таблица 7. Оценка достоверности различий между студентами и практиками по каждой позиции в различных коммуникативных ситуациях

	Позиция					
	Зависимая		Компетентная		Агрессивная	
	М	SD	М	SD	М	SD
студенты	5,63	3,677	20,39	3,965	1,35	1,467
практики	6,19	3,679	19,55	4,132	1,58	1,684
U Манна-Уитни	U = 1595,5 p = 0,382		U = 1559,5 p = 0,287		U = 1609,5 p = 0,408	

Из таблицы 7 видно, что студенты и практики в равной степени показывают компетентную позицию в различных коммуникативных ситуациях, значимых различий между ними ни по одной позиции не наблюдается. А значит, как у практиков, так и у студентов преобладает партнерский, уверенный стиль поведения в разных коммуникативных ситуациях. Стоит также отметить, что в обеих группах наблюдается низкий уровень зависимой и агрессивной позиции в коммуникативных ситуациях. Обеим группам характерно адекватное реагирование на поведение окружающих в зависимости от ситуации.

Далее рассмотрим оценку сопряженности сравниваемых групп и ведущей позиции в различных коммуникативных ситуациях (Таблица 8).

Таблица 8. Оценка сопряженности студентов и практиков и ведущей позиции в различных коммуникативных ситуациях

	Ведущая позиция			
		Зависимая	Компетентная	Агрессивная
студенты	Частота	1	50	0
	%	2,00%	98,00%	0%
практики	Частота	4	65	0
	%	5,80%	94,20%	0%
Хи-квадрат Пирсона = 1,081; p = 0,299				

Из таблицы видно, что нет значимой разницы между студентами и практиками в распределении по ведущей позиции поведения в коммуникативных ситуациях. У обеих групп навыки общения сформированы преимущественно по коммуникативному типу (98% от студентов и 94,2% от практиков). Это означает, что они умеют в большинстве ситуаций эффективно и адекватно взаимодействовать с другими людьми. Интересно, что ни у одного респондента ведущей позицией не является агрессивная.

Таким образом, в результате проверки гипотезы № 3 было выявлено, что у большинства респондентов обеих групп общие коммуникативные умения сформированы по компетентному типу, при этом между ними не было обнаружено значимых различий. Это значит, что у студентов-психологов и психологов-практиков в равной степени преобладает партнерский, уверенный стиль поведения в коммуникативных ситуациях. В итоге, гипотезу о том, что у психологов-практиков общие коммуникативные навыки сформированы по компетентному типу, а у студентов-психологов – по компетентному, зависимому и агрессивному в равной степени, можно считать частично подтвержденной.

Выводы

С целью выявления особенностей коммуникативной сферы психологов-практиков и студентов-психологов на выборке из 51 студента 3-6 курсов психологических факультетов и 69 практикующих психологов были проверены различные гипотезы о том, что коммуникативные навыки у студентов-психологов и психологов-практиков различаются.

В качестве основных выводов работы можно выделить:

1. Выраженность эмпатических тенденций у студентов-психологов значимо выше ($p < 0,05$), чем у психологов-практиков, при этом практикующие специалисты чаще проявляют низкий уровень эмпатии (44,9%), а студенты – средний (52,9%). Данные результаты расходятся с общепринятой идеей о том, что у опытных психологов выше уровень эмпатии, чем у студентов. Вполне вероятно, что полученные результаты свидетельствуют о том, что у практикующих психологов риск эмоционального выгорания выше, чем у студентов-психологов. Проверка данного предположения может осуществляться в дальнейших исследованиях.

2. В конфликтной ситуации студенты-психологи и психологи-практики в равной степени предпочитают стратегию компромисса (45,1% от студентов и 39,1% от практиков). Это значит, что они выбирают договариваться и достигать соглашения для решения конфликта путем взаимных уступок.

3. У большинства респондентов обеих групп общие коммуникативные умения сформированы по компетентному типу, при этом между ними не было обнаружено значимых различий. Это значит, что у студентов-психологов и психологов-практиков в равной степени преобладает партнерский, уверенный стиль поведения в коммуникативных ситуациях (98% от студентов и 94,2% от практиков).

Заключение

В данной выпускной квалификационной работе были изучены особенности коммуникативной сферы психологов-практиков и студентов-психологов. В результате были достигнуты все поставленные задачи. Был проведён теоретический анализ исследований, посвящённых проблеме коммуникативных навыков у психологов-студентов и психологов-практиков. Был проведён подбор методик и разработка анкеты, был осуществлён сбор данных для проведения эмпирического исследования, в рамках проведения эмпирического исследования был проведён статистический анализ собранных данных и анализ найденных взаимосвязей.

В результате теоретического анализа было рассмотрено понятие «коммуникативные навыки», выделены особенности и необходимость развития коммуникативных навыков для психолога, рассмотрены профессионально важные качества практикующего специалиста.

Так коммуникативными навыками называются определенные качества и свойства личности, способствующие выстраиванию собственного поведения в соответствии с целями межличностного взаимодействия. Выявлено влияние коммуникативных навыков на вербальный, невербальный, социальный и эмоциональный интеллект, а также на снижение выраженности эмоционального выгорания у специалистов. Высокий уровень коммуникативной компетентности обеспечивается формированием и развитием личностных черт: активности, умения выражать собственную точку зрения, находить выход из ситуации, ответственности, дружелюбием.

В качестве коммуникативных навыков психолога выделяется: умение слушать, выстраивать обратную связь, умение избегать эмоционального сближения с клиентом, выстраивать стратегии, направленные на помощь клиенту, конструктивно разрешать конфликтные ситуации, сосредотачивать внимание на значимых моментах в процессе разговора, общительность,

логическая и четкая речь. Их освоение и закрепление осуществляется в начале в процессе обучения, а затем в профессиональной деятельности.

С целью выявления особенностей коммуникативной сферы психологов-практиков и студентов-психологов было проведено эмпирическое исследование сравнения особенностей коммуникативных навыков студентов-психологов и психологов-практиков. На выборке из 120 человек, из которых: 51 человек – студенты 3-6 курсов психологических факультетов и 69 – практикующие психологи с опытом работы от 1 до 20 лет, были проверены различные гипотезы о том, что коммуникативные навыки у студентов-психологов и психологов-практиков различаются.

В результате проверки гипотезы №1 о том, что у психологов-практиков уровень личностной эмпатии выше, чем у психологов-студентов, было выявлено, что выраженность эмпатических тенденций у студентов-психологов значимо выше ($p < 0,05$), чем у психологов-практиков, при этом практикующие специалисты чаще проявляют низкий уровень эмпатии (44,9%), а студенты – средний (52,9%). Данные результаты расходятся с общепринятой идеей о том, что у опытных психологов выше уровень эмпатии, чем у студентов. Вполне вероятно, что полученные результаты свидетельствуют о том, что у практикующих психологов риск эмоционального выгорания выше, чем у студентов-психологов. Проверка данного предположения может осуществляться в дальнейших исследованиях и значительно расширить понимание взаимосвязи эмпатии и эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий. Таким образом, выдвинутая гипотеза не подтвердилась.

В результате проверки гипотезы № 2 о том, что при решении конфликтов психологи-практики чаще выбирают сотрудничество и компромисс, а студенты-психологи – компромисс, приспособление и избегание, было выявлено, что обе группы респондентов в конфликтной ситуации в равной степени предпочитают стратегию компромисса (45,1% от студентов и 39,1% от практиков). Это значит, что и студенты, и практики выбирают

договариваться и достигать соглашения для решения конфликта путем взаимных уступок. Однако все респонденты редко предпочитали сотрудничество как ведущую стратегию в решении конфликтов. В итоге, не обнаружены существенные различия в частоте распределения ведущих стратегий поведения в конфликте между студентами-психологами и психологами-практиками. Таким образом, выдвинутую гипотезу можно считать частично подтвержденной: психологи-практики действительно чаще выбирают компромисс при решении конфликтных ситуаций, а вот студенты-психологи не в равной степени предпочитают при решении конфликта такие стратегии, как компромисс, приспособление и избегание, а все-таки, как и психологи-практики, выбирают в большинстве компромисс.

В результате проверки гипотезы № 3 о том, что у психологов-практиков общие коммуникативные навыки сформированы по компетентному типу, а у студентов-психологов – по компетентному, зависимому и агрессивному в равной степени, было выявлено, что у большинства респондентов обеих групп общие коммуникативные умения сформированы по компетентному типу (98% от студентов и 94,2% от практиков), при этом между ними не было обнаружено значимых различий. Это значит, что у студентов-психологов и психологов-практиков в равной степени преобладает партнерский, уверенный стиль поведения в коммуникативных ситуациях. В итоге, выдвинутую гипотезу можно считать частично подтвержденной: у психологов-практиков общие коммуникативные навыки сформированы по компетентному типу, как и у студентов-психологов, причем между ними нет существенной разницы по уровню сформированности коммуникативных навыков.

На основании полученных данных возможно формирование рекомендаций по составлению образовательных программ повышения коммуникативной компетентности среди учащихся психологических факультетов.

Интерес для дальнейших исследований представляет более детальное изучение коммуникативных навыков психологов, их взаимосвязь с

эмоциональным выгоранием и изучение формирования коммуникативной сферы в процессе обучения и набора опыта практической деятельности.

Список использованной литературы

1. Аксенова О.Е. Условия эффективности работы по развитию коммуникативных навыков будущих психологов // Психологическое сопровождение образовательного процесса. – 2015. - №5-1. – Т.1. – С.51-55
2. Алиризаева Р.З. Коммуникативные навыки как фактор успешности учебной деятельности студентов. // «Студенческий научный форум». URL: <http://www.scienceforum.ru/2014/671/4431> (дата обращения: 29.11.2020)
3. Аминов Н.А. Социально-психологические предпосылки специальных способностей школьных психологов // Вопросы психологии. – 1992. - №1-2. – С.73-84
4. Аникеева Ю.В. Психологические детерминанты развития коммуникативных способностей студентов-психологов: дис.канд.псих.наук. – Ставрополь, 2012. – 236 с.
5. Баженова А.Н. Профессиональная деформация личности психолога // Интеграция образования. – 2003. - №2. – С. 145-150
6. Берегова И.Л. Коммуникативная культура психолога как условие эффективности профессиональной деятельности // Омский научный вестник. – 2007. - №1 (51). – С. 110-112
7. Бобровникова Т. В. Эмоциональное «выгорание» как фактор возникновения внутриличностного конфликта // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2007. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/emotsionalnoe-vygoranie-kak-faktor-vozniknoveniya-vnutrilichnostnogo-konflikta> (дата обращения: 08.12.2020).
8. Большой психологический словарь / Сост. и общ.ред. Б. Мещеряков, В. Зинченко. – Спб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2003. – 672 с.
9. Быкова Е.А. Особенности профессионально важных качеств психолога // Вестник Шадринского государственного педагогического университета.

- 2015. - №3 (27). – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-professionalno-vazhnyh-kachestv-psihologa> (дата обращения: 03.12.2020).
10. Варкулевич Е.В. Изучение коммуникативных навыков студентов-психологов // Материалы X (55) итоговой научно-практической конференции студентов и магистрантов «Образование XXI века». – Витебск, 2010. – С. 209-210
 11. Войтенко Л.М. Коммуникативная компетентность как детерминанта профессионального становления будущего психолога: дис.канд.псих.наук. – Сочи, 2011. – 253 с.
 12. Волощук Я.Н. Развитие коммуникативных навыков студентов-психологов// Сборник статей Международной научно-практической конференции «Современные проблемы и перспективные направления инновационного развития науки». – Томск, 2016. – С. 186-189
 13. Гаврилова И.К. Особенности коммуникативной сферы студентов-психологов и ее развитие в процессе обучения: автореф.дисс.канд.псих.наук. – Иркутск, 2004. – 20 с.
 14. Голянич В.М. Введение в профессию: психолог. – М.: Изд-во Юрайт, 2016. – 366 с.
 15. Городнова М.Ю. Эмпатические способности и синдром эмоционального выгорания у специалистов психиатрического профиля: факторы риска и коррекции // Вестник Северо-Западного государственного медицинского университета им. И.И. Мечникова. 2014. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/empaticheskie-sposobnosti-i-sindrom-emotsionalnogo-vygoraniya-u-spetsialistov-psihiatricheskogo-profilya-factory-riska-i-korreksii> (дата обращения: 08.12.2020).
 16. Дридзе Т.М. Организация и методы лингвopsихосоциологического исследования массовой коммуникации. – М.: Изд-во МГУ, 1979. – 281 с.
 17. Ефремова П.Р. Организационные и личностные факторы выгорания у психологов-консультантов // Психологический журнал. – 2020. - №2. – Т. 41. – С.39-53

18. Зиборова Е.И. Коммуникативная компетентность как основополагающая характеристика личности психолога // Сборник научных статей по итогам проведения международного круглого стола «Психологическое сопровождение личностно-профессионального самоопределения и развития на различных этапах становления профессионала». – Белгород, 2018. – С.41-44
19. Зимняя И.А. Педагогическая психология: Учебник для вузов. – М.: Издательская корпорация «Логос», 2000. – 384 с.
20. Игумнова Г.В. Эмоциональное выгорание как фактор конфликтности специалиста // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2013. – № 10-3. – С. 484-486; URL: <https://applied-research.ru/ru/article/view?id=4251> (дата обращения: 08.12.2020).
21. Измайлова Г.Х. Личностное развитие студентов-психологов – залог успешной профессиональной деятельности // Армия и общество. 2012. №4 (32). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/lichnostnoe-razvitie-studentov-psihologov-zalog-uspeshnoy-professionalnoy-deyatelnosti> (дата обращения: 08.12.2020).
22. Капустина Е.А. Взаимосвязь социального интеллекта и коммуникативной компетентности личности: дисс. канд.псих.наук, 2004. – 218 с.
23. Кардашина С.В., Шаньгина Н.В. Психометрические характеристики русскоязычной версии Опросника К. Томаса - Р. Килманна («Thomas-Kilman Conflict Mode Instrument - tki-r») // Педагогическое образование в России. 2016. №11. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/psihometricheskie-harakteristiki-russkoyazychnoy-versii-oprosnika-k-tomasa-r-kilmanna-thomas-kilman-conflict-mode-instrument-tki-r> (дата обращения: 08.12.2020).
24. Киреев А.А. Профессиональный успех практикующего психолога: представления и реалии // Гуманитарные и социально-экономические науки. – 2015. - № 2(81). – С.50-53

25. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. – М.: Академический проект, 2000. – 357с.
26. Кравец Г.В. Социально-коммуникативная компетентность как ключевая компетентность в профессиональном становлении психолога // Вестник Бурятского государственного университета. – 2013. - №5. – С. 60-64
27. Майборода Д.А. Личностно-коммуникативная компетентность практических психологов // Интеллектуальный потенциал XXI века: ступени познания. – 2011. - №8. – С. 154-158
28. Максименко С.Д. Технологія спілкування. – Київ: Главник, 2005. – 112 с.
29. Марийчук Е.О. Социально-психологические факторы профессионального выгорания молодых специалистов (психологов и педагогов) // Международный научный журнал. – 2014. - №5. – С. 89-94
30. Матвеева Л.Г. Становление профессионального самосознания клинических психологов: дисс.канд.псих.наук. – Челябинск, 2004. – 218 с.
31. Медведева С.А. Ассертивность студентов-психологов разных форм и курсов обучения // Азимут научных исследований: педагогика и психология. – 2020. - №3 (32). – С. 369-372
32. Михельсон Л. Тест коммуникативных умений //Перевод и адаптация Ю.З. Гильбуха. URL: <http://azps.ru/tests/5/mihelson.html> (дата обращения: 08.12.2020).
- 33.Опросник эмоциональной эмпатии// Перевод и адаптация Ю.М. Орлова и Ю.Н. Емельянова. URL: https://psylab.info/Опросник_эмоциональной_эмпатии (дата обращения: 08.12.2020).
34. Никитина Н.Б. Личностные особенности психолога профессионала // Ученые записки ЗабГУ. Серия: Педагогические науки. 2010. №5. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/lichnostnye-osobennosti-psihologa-professionala> (дата обращения: 03.12.2020).

35. Новиков В.В. Особенности изменений личности психолога консультанта в процессе профессиональной деятельности // Материалы IX Всероссийской научно-практической конференции «Будущее клинической психологии - 2015». – Пермь, 2015. – С. 322-327
36. Овчарова Р.В. Справочная книга школьного психолога. – М.: Просвещение, 1996. – 352с.
37. Онуфриева Л.А. Особенности коммуникативной компетентности будущих педагогов // Материалы международной научно-практической конференции к 30-летию факультета философии и социальных наук Белорусского государственного университета «Философия и социальные науки в современном мире». – Минск, 2019. – С. 720-724
38. Осипова О.А. Формирование коммуникативных навыков у подростков // Материалы V Международной студенческой научной конференции «Студенческий научный форум» URL: <http://scienceforum.ru/2013/article/2013007791> (дата обращения: 29.11.2020).
39. Петровская Л.А. Компетентность в общении: социально-психологический тренинг. – М.: Издательство МГУ, 1998 – 348 с.
40. Полякова О.Б. Особенности коммуникативной компетентности психологов и педагогов с профессиональными деформациями (выгоранием) //Сборник материалов Международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы теории и практики психологических, психолого-педагогических и лингводидактических исследований». – Москва, 2019. – С.85-90
41. Прокопьева В.И. Профессиональное выгорание психолога-консультанта и пути его профилактики// СМАЛЬТА. – 2015. - №4. – С. 76-79
42. Пряжников Н.С. Психология труда и человеческого достоинства. – М.: Академия, 2001. – 408 с.

43. Психодиагностика толерантности личности / Г. У. Солдатова, Л. А. Шайгерова, Т. Ю. Прокофьева, О. А. Кравцова. — Смысл Москва, 2008. — 172 с.
44. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. — Спб.: Питер, 2000. — 712 с.
45. Руденский Е.В. Социальная психология. Курс лекций для вузов — М.: ИНФРА-М; Новосибирск: НГАЭиУ, 1999. — 224 с.
46. Светлякова О.А. Проблемы формирования коммуникативных навыков студентов ВУЗа // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. — 2014. - №10. — С.381-384
47. Семерич В.Ю. Эмоциональное выгорание среди студентов психологов// Информация и образование: границы коммуникаций. — 2015. - №7(15). — С.180-182
48. Сизикова М.В. Эмпатия как личностная черта психологов-консультантов с различным стажем практической деятельности // Национальное здоровье. — 2018. - №1. — С.192-198
49. Смирнова Е.О. Особенности общения с дошкольниками. — М.: Академия, 2000. — 160с.
50. Соловьева О.В. Коммуникативная компетентность психолога: подходы и концепции // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. Серия: Педагогика, психология. — 2012. - № 1(8). — С.267-270
51. Трофимова Н.Е. Сущность понятия «коммуникативные навыки» в современных теоретических исследованиях // Материалы IX Международной студенческой научной конференции «Студенческий научный форум» <http://scienceforum.ru/2017/article/2017034722> (дата обращения: 29.11.2020)
52. Трофимова О.В. Теоретические основы проблемы формирования коммуникативных навыков у детей старшего дошкольного возраста.

Специфика коммуникативного развития личности // Наука и образование сегодня. – 2019. - №2 (37). – С.105-110

53. Трунова, А. Р. Научно-теоретические подходы к определению навыков коммуникации / А. Р. Трунова. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2018. — № 30 (216). — С. 76-79. — URL: <https://moluch.ru/archive/216/52130/> (дата обращения: 29.11.2020)
54. Хлебодарова О.Б. Особенности проявления эмпатии у психологов и студентов-психологов // ИСОМ. 2015. №6-1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-proyavleniya-empatii-u-psihologov-i-studentov-psihologov> (дата обращения: 08.12.2020).
55. Христофорова В.В. Особенности эмоционального выгорания у психологов практикующих и психологов преподавателей// Международный студенческий научный вестник. – 2016. - №5-1. – С.46-47
56. Худолей Н.А., Горькая Ж.В. Взаимосвязь элементов эмоционального интеллекта с коммуникативными навыками // Universum: психология и образование. 2017. №8 (38). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vzaimosvyaz-elementov-emotsionalnogo-intellekta-s-kommunikativnymi-navykami> (дата обращения: 29.11.2020).
57. Юдина Е. В. К проблеме синдрома выгорания у психологов-консультантов: экзистенциальный подход // Педагогика и психология образования. 2011. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/k-probleme-sindroma-vygoraniya-u-psihologov-konsultantov-ekzistentsialnyy-podhod> (дата обращения: 29.11.2020).
58. Darban F, Balouchi A, Narouipour A, Safarzaei E, Shahdadi H. Effect of Communication Skills Training on the Burnout of Nurses: A Cross-Sectional Study. J Clin Diagn Res. 2016 Apr;10(4):IC01-IC04. doi: 10.7860/JCDR/2016/19312.7667. Epub 2016 Apr 1. PMID: 27190832; PMCID: PMC4866130.

59. Egbochuku E.O. Counselling Communication Skills: Its Place In The Training Programme Of A Counselling Psychologist // Edo Journal of Counselling/ - 2008. – Vol.1. - DOI: 10.4314/ejc.v1i1.52380
60. Emold C, Schneider N, Meller I, Yagil Y. Communication skills, working environment and burnout among oncology nurses. Eur J Oncol Nurs. 2011 Sep;15(4):358-63. doi: 10.1016/j.ejon.2010.08.001. Epub 2010 Sep 22. PMID: 20863757.
61. Leal-Costa C, Díaz-Agea JL, Tirado-González S, Rodríguez-Marín J, van-der Hofstadt CJ. Las habilidades de comunicación como factor preventivo del síndrome de Burnout en los profesionales de la salud [Communication skills: a preventive factor in Burnout syndrome in health professionals]. An Sist Sanit Navar. 2015 May-Aug;38(2):213-23. Spanish. doi: 10.23938/ASSN.0070. PMID: 26486527.
62. Messerotti A, Banchelli F, Ferrari S, Barbieri E, Bettelli F, Bandieri E, Giusti D, Catellani H, Borelli E, Colaci E, Pioli V, Morselli M, Forghieri F, Galeazzi GM, Marasca R, Bigi S, D'Amico R, Martin P, Efficace F, Luppi M, Potenza L. Investigating the association between physicians self-efficacy regarding communication skills and risk of "burnout". Health Qual Life Outcomes. 2020 Aug 6;18(1):271. doi: 10.1186/s12955-020-01504-y. PMID: 32762755; PMCID: PMC7409639.

Приложение А

Анкета

Пожалуйста, заполните эту форму МАКСИМАЛЬНО корректно. Все личные данные, которые Вы сообщите, будут использованы исключительно в исследовательских целях.

Имя (НИК) _____ Возраст _____

Отметьте Вашу половую принадлежность:

Отметьте только один вариант.

- ☐ Ж
- ☐ М
- ☐ Другое: _____

Уровень ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО образования:

Отметьте только один вариант.

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> Высшее | <input type="radio"/> 4 курс |
| <input type="radio"/> Среднее специальное (колледж) | <input type="radio"/> 5 курс или магистр 1 курс |
| <input type="radio"/> 1-2 курс | <input type="radio"/> 6 курс или магистр 2 курс |
| <input type="radio"/> 3 курс | <input type="radio"/> Другое: _____ |

Опыт практической работы (консультирование, психотерапия, групповая работа, работа в школе, организациях, клиниках и т.д.):

Отметьте только один вариант.

- | | |
|---|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> Без опыта работы по специальности | <input type="radio"/> 7-15 лет |
| <input type="radio"/> 1-3 года | <input type="radio"/> Больше 15 лет |
| <input type="radio"/> 3-7 лет | <input type="radio"/> Другое: _____ |

Приложение Б

Опросник эмпатических тенденций Мехрабиана (EETS)

Инструкция: Прочитайте утверждения и, ориентируясь на то, как Вы ведете себя в подобных ситуациях, выразите свое СОГЛАСИЕ «+» или НЕСОГЛАСИЕ «-» с каждым из них. Лучше давать тот ответ, который первым пришел вам в голову.

	Вопросы	Да	Нет
1	Меня огорчает, когда я вижу, что незнакомый человек чувствует себя среди других людей одиноко		
2	Люди преувеличивают способность животных чувствовать и переживать		
3	Мне неприятно, когда люди не умеют сдерживаться и открыто проявляют свои чувства		
4	Меня раздражает в несчастных людях то, что они себя сами жалеют		
5	Когда со мной кто-то рядом нервничает, я тоже начинаю нервничать		
6	Я считаю, что плакать от счастья глупо		
7	Я близко к сердцу принимаю проблемы своих друзей		
8	Иногда песни о любви вызывают у меня много чувств		
9	Я сильно волнуюсь, когда должен сообщить людям неприятное для них известие		
10	На мое настроение сильно влияют окружающие меня люди		
11	Я считаю иностранцев холодными и бесчувственными		
12	Мне хотелось бы получить профессию, связанную с общением с людьми		
13	Я не слишком расстраиваюсь, когда мои друзья поступают необдуманно		
14	Мне очень нравится наблюдать, как люди принимают подарки		
15	По-моему, одинокие люди часто бывают недоброжелательными		
16	Когда я вижу плачущего человека, то и сам расстраиваюсь		
17	Слушая некоторые песни, я порой чувствую себя счастливым		
18	Когда я читаю книгу (роман, повесть), то так переживаю, как будто то, о чем читаю, происходит на самом деле		
19	Когда я вижу, что с кем-то плохо обращаются, то всегда сержусь		
20	Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг волнуются		

	Вопросы	Да	Нет
21	Если мой друг или подруга начинают обсуждать со мной свои проблемы, я стараюсь перевести разговор на другую тему		
22	Мне неприятно, когда люди, смотря кино, вздыхают и плачут		
23	Чужой смех меня не заражает		
24	Когда я принимаю решение, отношение других людей к нему, как правило, роли не играет		
25	Я теряю душевное спокойствие, если окружающие чем-то угнетены		
26	Я переживаю, если вижу людей, легко расстраивающихся из-за пустяков		
27	Я очень расстраиваюсь, когда вижу страдания животных		
28	Глупо переживать по поводу того, что происходит в кино или о чем читаешь в книге		
29	Я очень расстраиваюсь, когда вижу беспомощных старых людей		
30	Чужие слезы вызывают у меня раздражение		
31	Я очень переживаю, когда смотрю фильм		
32	Я могу оставаться равнодушным к любому волнению вокруг		
33	Маленькие дети плачут без причины		

Ключ

Каждое совпадение с ключом оценивается в один балл:

Ответ	Номера утверждений
Да	1, 5, 7, 8, 9, 10, 12, 14, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27, 29, 31.
Нет	2, 3, 4, 6, 11, 13, 15, 20, 21, 22, 23, 24, 28, 30, 32, 33.

Нормативные значения:

Пол	Уровень эмпатических тенденций			
	Высокий	Средний	Низкий	Очень низкий
Юноши	26 - 33	17 - 25	8 - 16	0 - 7
Девушки	30 - 33	23 - 29	17 - 22	0 - 16

Приложение В

Тест Томаса-Килмана (ТКИ)

Инструкция: Ниже приведены 30 пар высказываний, описывающих варианты возможного поведения в конфликтных ситуациях. В каждой паре выберете вариант, более характерный для Вашего поведения. Во многих случаях оба из предложенных вариантов могут оказаться для Вас нетипичными. Если это так, выберете тот из них, которым бы Вы воспользовались с большей вероятностью.

1	А	Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение проблемы.
	Б	Я пытаюсь подчеркнуть те стороны проблемы, по которым мы согласны друг с другом, а не обсуждать вопросы, по которым у нас согласия нет.
2	А	Я пытаюсь найти компромиссное решение.
	Б	Я пытаюсь заниматься как своими проблемами, так и проблемами партнера.
3	А	Обычно я настойчив в достижении своих целей.
	Б	Я стараюсь успокоить другого, чтобы сохранить наши отношения.
4	А	Я пытаюсь найти компромиссное решение.
	Б	Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5	А	В ходе выработки решения проблемы я обязательно обращаюсь ко всем партнерам за помощью.
	Б	Я пытаюсь сделать все, что необходимо, чтобы избежать ненужного обострения ситуации.
6	А	Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.
	Б	Я пытаюсь отстоять свою позицию.
7	А	Я пытаюсь отложить решение спорного для меня вопроса, чтобы получить некоторое время на обдумывание.
	Б	Я уступаю по некоторым пунктам в обмен на уступки в других вопросах.
8	А	Обычно я настойчив в достижении своих целей.
	Б	Я в открытую стараюсь определить все проблемы и спорные вопросы.
9	А	Я полагаю, что разногласия не всегда настолько значимы, чтобы о них беспокоиться.
	Б	Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10	А	Я настойчив в достижении своих целей.
	Б	Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11	А	Я в открытую стараюсь определить все проблемы и спорные вопросы.
	Б	Я стараюсь успокоить другого, чтобы сохранить наши отношения.
12	А	Иногда я избегаю занимать позиции, которые могли бы вызвать споры.
	Б	Я позволю партнеру сохранить часть своих позиций, если он позволит мне сделать то же самое.
13	А	Я предлагаю договориться.
	Б	Я настаиваю, чтобы мои требования были выполнены.
14	А	Я высказываю партнеру свои предложения и интересуюсь его предложениями.
	Б	Я пытаюсь продемонстрировать партнеру логику и выгоды моей позиции.

15	А	Я стараюсь успокоить другого, чтобы сохранить наши отношения.
	Б	Я пытаюсь сделать все, что необходимо, чтобы избежать обострения ситуации.
16	А	Я пытаюсь не обижать партнеров.
	Б	Я пытаюсь убедить партнера в достоинствах моей позиции.
17	А	Обычно я настойчив в достижении своих целей.
	Б	Я пытаюсь сделать все, что необходимо, чтобы избежать
18	А	Если это сделает другого человека счастливее, я мог бы позволить ему сохранить свое мнение.
	Б	Я позволю партнеру сохранить часть своих позиций, если он позволит мне сделать то же самое.
19	А	Я в открытую пытаюсь определить все проблемы и спорные вопросы.
	Б	Я пытаюсь отложить решение спорного для меня вопроса, чтобы получить некоторое время на обдумывание.
20	А	Я стараюсь незамедлительно преодолевать наши разногласия.
	Б	Я пытаюсь найти привлекательное для обеих сторон сочетание выигрышей и потерь.
21	А	Перед переговорами я пытаюсь быть внимательным к пожеланиям партнера.
	Б	Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22	А	Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.
	Б	Я настаиваю на выполнении моих пожеланий.
23	А	Я очень часто бываю озабочен тем, чтобы были удовлетворены все наши пожелания.
	Б	Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение проблемы
24	А	Если позиция другого человека кажется ему очень важной, я попытаюсь пойти навстречу его пожеланиям.
	Б	Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25	А	Я пытаюсь продемонстрировать партнеру логику и выгоды моей позиции.
	Б	Перед переговорами я пытаюсь быть внимательным к пожеланиям партнера.
26	А	Я предлагаю договориться.
	Б	Я почти всегда бываю озабочен тем, чтобы были удовлетворены все наши пожелания.
27	А	Иногда я избегаю занимать позиции, которые могли бы вызвать споры.
	Б	Если это сделает другого человека счастливее, я мог бы позволить ему сохранить свое мнение
28	А	Обычно я настойчив в достижении своих целей.
	Б	В процессе поиска решения проблемы я обычно обращаюсь ко всем партнерам за помощью.
29	А	Я предлагаю договориться.
	Б	Я полагаю, что разногласия не всегда настолько значимы, чтобы о них беспокоиться.
30	А	Я пытаюсь не обижать партнеров.
	Б	Я всегда работаю над проблемой совместно с партнером для того, чтобы мы могли ее разрешить.

Ключ

За каждый ответ, совпадающий с ключом, соответствующему типу поведения в конфликтной ситуации начисляется один балл.

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Сп			А			Б		А	Б	А	А		Б	Б		Б	А					Б			А			А		
Ст		Б			А			Б						А					А	А	Б		А			Б		Б		Б
К		А		А			Б			Б			А					Б		Б		А		Б		А			А	
И	А				Б	А	А		А			Б			Б		Б		Б				Б				А		Б	
П	Б		Б	Б							Б	А			А	А		А			А			А	Б		Б			А

Примечание: Сп – сопротивление; Ст – сотрудничество; К – компромисс; И – избегание; П – приспособление.

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях. Доминирующим считается тип, набравший максимальное количество баллов. Тип считается не выраженным, если ни одна шкала не набрала больше 7 баллов.

Интерпретация результатов

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях К. Томас считает применимой двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими измерениями в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов (рисунок 2).



Рисунок 2. Пять способов регулирования конфликтов.

Соответственно этим двум основным измерениям К. Томас выделяет пять способов регулирования конфликтов:

- Соперничество: наименее эффективный, но наиболее часто используемый способ поведения в конфликтах, выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.
- Сотрудничество: когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.
- Компромисс: компромисс как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок.
- Избегание: для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей
- Приспособление: означает, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого.

Приложение Г

Тест коммуникативных умений Михельсона

Инструкция: Мы просим Вас внимательно прочитать каждую из описанных ситуаций и выбрать один вариант поведения в ней. Это должно быть **НАИБОЛЕЕ ХАРАКТЕРНОЕ** для Вас поведение, то, что Вы действительно делаете в таких случаях, а не то, что, по-вашему, следовало бы делать.

1. Кто-либо говорит Вам: "Мне кажется, что Вы замечательный человек". Вы обычно в подобных ситуациях:

- а) Говорите: "Нет, что Вы! Я таким не являюсь".
- б) Говорите с улыбкой: "Спасибо, я действительно человек выдающийся".
- в) Говорите: "Спасибо".
- г) Ничего не говорите и при этом краснеете.
- д) Говорите: "Да, я думаю, что отличаюсь от других и в лучшую сторону".

2. Кто-либо совершает действие или поступок, которые, по Вашему мнению, являются замечательными. В таких случаях Вы обычно:

- а) Поступаете так, как если бы это действие не было столь замечательным, и при этом говорите: "Нормально!"
- б) Говорите: "Это было отлично, но я видел результаты получше".
- в) Ничего не говорите.
- г) Говорите: "Я могу сделать гораздо лучше".
- д) Говорите: "Это действительно замечательно!"

3. Вы занимаетесь делом, которое Вам нравится, и думаете, что оно у Вас получается очень хорошо. Кто-либо говорит: "Мне это не нравится!" Обычно в таких случаях Вы:

- а) Говорите: "Вы - болван!"
- б) Говорите: "Я все же думаю, что это заслуживает хорошей оценки".
- в) Говорите: "Вы правы", хотя на самом деле не согласны с этим.
- г) Говорите: "Я думаю, что это выдающийся уровень. Что Вы в этом понимаете".
- д) Чувствуете себя обиженным и ничего не говорите в ответ.

4. Вы забыли взять с собой какой-то предмет, а думали, что принесли его, и кто-то говорит Вам: "Вы такой растяпа! Вы забыли бы и свою голову, если бы она не была прикреплена к плечам". Обычно Вы в ответ:

- а) Говорите: "Во всяком случае, я толковее Вас. Кроме того, что Вы в этом понимаете!"
- б) Говорите: "Да, Вы правы. Иногда я веду себя как растяпа".
- в) Говорите: "Если кто-либо растяпа, то это Вы".
- г) Говорите: "У всех людей есть недостатки. Я не заслуживаю такой оценки только за то, что забыл что-то".
- д) Ничего не говорите или вообще игнорируете это заявление.

5. Кто-либо, с кем Вы договорились встретиться, опоздал на 30 минут, и это Вас расстроило, причем человек этот не дает никаких объяснений своему опозданию. В ответ Вы обычно:

- а) Говорите: "Я расстроен тем, что Вы заставили меня столько ожидать".
- б) Говорите: "Я все думал, когда же Вы придете".
- в) Говорите: "Это был последний раз, когда я заставил себя ожидать Вас".
- г) Ничего не говорите этому человеку.
- д) Говорите: "Вы же обещали! Как Вы смели так опаздывать!"

6. Вам нужно, чтобы кто-либо сделал для Вас одну вещь. Обычно в таких случаях Вы:

- а) Никого ни о чем не просите.
- б) Говорите: "Вы должны сделать это для меня".
- в) Говорите: "Не могли бы Вы сделать для меня одну вещь?", после этого объясняете суть дела.
- г) Слегка намекаете, что Вам нужна услуга этого человека.
- д) Говорите: "Я очень хочу, чтобы Вы сделали это для меня".

7. Вы знаете, что кто-то чувствует себя расстроенным. Обычно в таких ситуациях Вы:

- а) Говорите: "Вы выглядите расстроенным. Не могу ли я помочь?"
- б) Находясь рядом с этим человеком, не заводите разговора о его состоянии.
- в) Говорите: "У Вас какая-то неприятность?"
- г) Ничего не говорите и оставляете этого человека наедине с собой.
- д) Смеясь говорите: "Вы просто как большой ребенок!"

8. Вы чувствуете себя расстроенным, а кто-либо говорит: "Вы выглядите расстроенным".

Обычно в таких ситуациях Вы:

- а) Отрицательно качаете головой или никак не реагируете.
- б) Говорите: "Это не Ваше дело!"
- в) Говорите: "Да, я немного расстроен. Спасибо за участие".
- г) Говорите: "Пустяки".
- д) Говорите: "Я расстроен, оставьте меня одного".

9. Кто-либо порицает Вас за ошибку, совершенную другими. В таких случаях Вы обычно:

- а) Говорите: "Вы с ума сошли!"
- б) Говорите: "Это не моя вина. Эту ошибку совершил кто-то другой".
- в) Говорите: "Я не думаю, что это моя вина".
- г) Говорите: "Оставьте меня в покое, Вы не знаете, что Вы говорите".
- д) Принимаете свою вину или не говорите ничего.

10. Кто-либо просит Вас сделать что-либо, но Вы не знаете, почему это должно быть сделано. Обычно в таких случаях Вы:

- а) Говорите: "Это не имеет никакого смысла, я не хочу это делать".
- б) Выполняете просьбу и ничего не говорите.
- в) Говорите: "Это глупость; я не собираюсь этого делать".
- г) Прежде чем выполнить просьбу, говорите: "Объясните, пожалуйста, почему это должно быть сделано".
- д) Говорите: "Если Вы этого хотите...", после чего выполняете просьбу.

11. Кто-то говорит Вам, что, по его мнению, то, что Вы сделали, великолепно. В таких случаях Вы обычно:

- а) Говорите: "Да, я обычно это делаю лучше, чем большинство других людей".
- б) Говорите: "Нет, это не было столь здорово".
- в) Говорите: "Правильно, я действительно это делаю лучше всех".
- г) Говорите: "Спасибо".
- д) Игнорируете услышанное и ничего не отвечаете.

12. Кто-либо был очень любезен с Вами. Обычно в таких случаях Вы:

- а) Говорите: "Вы действительно были очень любезны по отношению ко мне".
- б) Действуете так, будто этот человек не был столь любезен к Вам, и говорите: "Да, спасибо".
- в) Говорите: "Вы вели себя в отношении меня вполне нормально, но я заслуживаю большего".
- г) Игнорируете этот факт и ничего не говорите.
- д) Говорите: "Вы вели себя в отношении меня недостаточно хорошо".

13. Вы разговариваете с другом очень громко, и кто-либо говорит Вам: "Извините, но Вы ведете себя слишком шумно". В таких случаях Вы обычно:

- а) Немедленно прекращаете беседу.
- б) Говорите: "Если Вам это не нравится, проваливайте отсюда".
- в) Говорите: "Извините, я буду говорить тише", после чего ведется беседа приглушенным голосом.
- г) Говорите: "Извините" и прекращаете беседу.
- д) Говорите: "Все в порядке" и продолжаете громко разговаривать.

14. Вы стоите в очереди, и кто-либо становится впереди Вас. Обычно в таких случаях Вы:

- а) Негромко комментируете это, ни к кому не обращаясь, например: "Некоторые люди ведут себя очень нервно".
- б) Говорите: "Становитесь в хвост очереди!"
- в) Ничего не говорите этому типу.
- г) Говорите громко: "Выйди из очереди, ты, нахал!"
- д) Говорите: "Я занял очередь раньше Вас. Пожалуйста, станьте в конец очереди".

15. Кто-либо делает что-нибудь такое, что Вам не нравится и вызывает у Вас сильное раздражение. Обычно в таких случаях Вы:

- а) Выкрикиваете: "Вы болван, я ненавижу Вас!"
- б) Говорите: "Я сердит на Вас. Мне не нравится то, что Вы делаете".
- в) Действуете так, чтобы повредить этому делу, но ничего этому типу не говорите.
- г) Говорите: "Я рассержен. Вы мне не нравитесь".
- д) Игнорируете это событие и ничего не говорите этому типу.

16. Кто-либо имеет что-нибудь такое, чем Вы хотели бы пользоваться. Обычно в таких случаях Вы:

- а) Говорите этому человеку, чтобы он дал Вам эту вещь.
- б) Воздерживаетесь от всяких просьб.
- в) Отбираете эту вещь.
- г) Говорите этому человеку, что Вы хотели бы пользоваться данным предметом, и затем просите его у него.
- д) Рассуждаете об этом предмете, но не просите его для пользования.

17. Кто-либо спрашивает, может ли он получить у Вас определенный предмет для временного пользования, но так как это новый предмет, Вам не хочется его одалживать. В таких случаях Вы обычно:

- а) Говорите: "Нет, я только что достал его и не хочу с ним расставаться; может быть когда-нибудь потом".
- б) Говорите: "Вообще-то я не хотел бы его давать, но Вы можете попользоваться им".
- в) Говорите: "Нет, приобретайте свой!"
- г) Одалживаете этот предмет вопреки своему нежеланию.
- д) Говорите: "Вы с ума сошли!"

18. Какие-то люди ведут беседу о хобби, которое нравится и Вам, и Вы хотели бы присоединиться к разговору. В таких случаях Вы обычно:

- а) Не говорите ничего.
- б) Прерываете беседу и сразу же начинаете рассказывать о своих успехах в этом хобби.
- в) Подходите поближе к группе и при удобном случае вступаете в разговор.
- г) Подходите поближе и ожидаете, когда собеседники обратят на Вас внимание.
- д) Прерываете беседу и тотчас начинаете говорить о том, как сильно Вам нравится это хобби.

<p>19. Вы занимаетесь своим хобби, а кто-либо спрашивает: "Что Вы делаете?" Обычно Вы:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Говорите: "О, это пустяк". Или: "Да ничего особенного". б) Говорите: "Не мешайте, разве Вы не видите, что я занят?" в) Продолжаете молча работать. г) Говорите: "Это совсем Вас не касается". д) Прекращаете работу и объясняете, что именно Вы делаете.
<p>20. Вы видите споткнувшегося и падающего человека. В таких случаях Вы:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Рассмеявшись, говорите: "Почему Вы не смотрите под ноги?" б) Говорите: "У Вас все в порядке? Может быть я что-либо могу для Вас сделать?" в) Спрашиваете: "Что случилось?" г) Говорите: "Это все колдобины в тротуаре". д) Никак не реагируете на это событие.
<p>21. Вы стукнулись головой о полку и набили шишку. Кто-либо говорит: "С Вами все в порядке?" Обычно Вы:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Говорите: "Я прекрасно себя чувствую. Оставьте меня в покое!" б) Ничего не говорите, игнорируя этого человека. в) Говорите: "Почему Вы не занимаетесь своим делом?" г) Говорите: "Нет, я ушиб свою голову, спасибо за внимание ко мне". д) Говорите: "Пустяки, у меня все будет о'кей".
<p>22. Вы допустили ошибку, но вина за нее возложена на кого-либо другого. Обычно в таких случаях Вы:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Не говорите ничего. б) Говорите: "Это их ошибка!" в) Говорите: "Эту ошибку допустил Я". г) Говорите: "Я не думаю, что это сделал этот человек". д) Говорите: "Это их горькая доля".

23. Вы чувствуете себя оскорбленным словами, сказанными кем-либо в Ваш адрес. В таких случаях Вы обычно:

- а) Уходите прочь от этого человека, не сказав ему, что он расстроил Вас.
- б) Заявляете этому человеку, чтобы он не смел больше этого делать.
- в) Ничего не говорите этому человеку, хотя чувствуете себя обиженным.
- г) В свою очередь оскорбляете этого человека, называя его по имени.
- д) Заявляете этому человеку, что Вам не нравится то, что он сказал, и что он не должен этого делать снова.

24. Кто-либо часто перебивает, когда Вы говорите. Обычно в таких случаях Вы:

- а) Говорите: "Извините, но я хотел бы закончить то, о чем рассказывал".
- б) Говорите: "Так не делают. Могу я продолжить свой рассказ?"
- в) Прерываете этого человека, возобновляя свой рассказ.
- г) Ничего не говорите, позволяя другому человеку продолжать свою речь.
- д) Говорите: "Замолчите! Вы меня перебили!"

25. Кто-либо просит Вас сделать что-либо, что помешало бы Вам осуществить свои планы. В этих условиях Вы обычно:

- а) Говорите: "Я действительно имел другие планы, но я сделаю то, что Вы хотите".
- б) Говорите: "Ни в коем случае! Поищите кого-нибудь еще".
- в) Говорите: "Хорошо, я сделаю то, что Вы хотите".
- г) Говорите: "Отойдите, оставьте меня в покое".
- д) Говорите: "Я уже приступил к осуществлению других планов. Может быть, когда-нибудь потом".

26. Вы видите кого-либо, с кем хотели бы встретиться и познакомиться. В этой ситуации Вы обычно:

- а) Радостно окликаете этого человека и идете ему навстречу.
- б) Подходите к этому человеку, представляетесь и начинаете с ним разговор.
- в) Подходите к этому человеку и ждете, когда он заговорит с Вами.
- г) Подходите к этому человеку и начинаете рассказывать о крупных делах, совершенных Вами.
- д) Ничего не говорите этому человеку.

27. Кто-либо, кого Вы раньше не встречали, останавливается и окликает Вас возгласом "Привет!" В таких случаях Вы обычно:
- а) Говорите: "Что Вам угодно?"
 - б) Не говорите ничего
 - в) Говорите: "Оставьте меня в покое".
 - г) Произносите в ответ "Привет!", представляетесь и просите этого человека представиться в свою очередь.
 - д) Киваете головой, произносите "Привет!" и проходите мимо.

Ключ

Предлагается подсчитать число правильных и неправильных ответов.

	Зависимые	Компетентные	Агрессивные
1	АГ	БВ	Д
2	АВ	Д	БГ
3	ВД	Б	АГ
4	БД	Г	АВ
5	Г	АБ	ВД
6	АГ	ВД	Б
7	БГ	АВ	Д
8	АГ	В	БД
9	Д	БВ	АГ
10	БД	Г	АВ
11	БД	Г	АВ
12	БГ	А	ВД
13	АГ	В	БД
14	АВ	Д	БГ
15	ВД	Б	АГ
16	БД	Г	АВ
17	Г	АБ	ДВ
18	АГ	В	БД
19	АВ	Д	БГ
20	ГД	БВ	А
21	Б	ГД	АВ

	Зависимые	Компетентные	Агрессивные
22	А	ВГ	БД
23	АВ	Д	БГ
24	Г	АБ	ВД
25	В	АД	БГ
26	ВД	АБ	Г
27	БД	АГ	В

Интерпретация результатов

Данный тест представляет собой разновидность теста достижений, то есть построен по типу задачи, у которой есть правильный ответ. В тесте предполагается некоторый эталонный вариант поведения, который соответствует компетентному, уверенному, партнерскому стилю. Степень приближения к эталону можно определить по числу правильных ответов. Неправильные ответы подразделяются на неправильные "снизу" (зависимые) и неправильные "сверху" (агрессивные). Опросник содержит описание 27 коммуникативных ситуаций. К каждой ситуации предлагается 5 возможных вариантов поведения.

Все вопросы разделены на 5 типов коммуникативных ситуаций:

1. ситуации, в которых требуется реакция на положительные высказывания партнера (вопросы 1, 2, 11, 12)
2. ситуации, в которых респондент должен реагировать на отрицательные высказывания (вопросы 3, 4, 5, 15, 23, 24)
3. ситуации, в которых к респонденту обращаются с просьбой (вопросы 6, 10, 14, 16, 17, 25)
4. ситуации беседы (13, 18, 19, 26, 27)
5. ситуации, в которых требуется проявление эмпатии (понимание чувств и состояний другого человека (вопросы 7, 8, 9, 20, 21, 22).

Также предлагается 10 блоков коммуникативных умений:

1. Умение оказывать и принимать знаки внимания (комплименты) от сверстника - вопросы 1, 2, 11, 12.
2. Реагирование на справедливую критику - вопросы 4, 13.
3. Реагирование на несправедливую критику - вопросы 3, 9.
4. Реагирование на задевающее, провоцирующее поведение со стороны собеседника - вопросы 5, 14, 15, 23, 24.
5. Умение обратиться к сверстнику с просьбой - вопросы 6, 16.
6. Умение ответить отказом на чужую просьбу, сказать "нет" - вопросы 10, 17, 25.
7. Умение самому оказать сочувствие, поддержку - вопросы 7, 20.
8. Умение самому принимать сочувствие и поддержку со стороны сверстников - вопросы 8, 21.
9. Умение вступить в контакт с другим человеком, контактность - вопросы 18, 26.
10. Реагирование на попытку других вступить в контакт - вопросы 19, 27.

Приложение Д

Таблица 9. Описательные статистики по количественным шкалам исследования

Шкалы исследования	Минимум	Максимум	Среднее	SD
Возраст	19	58	31,21	10,117
Эмпатия EETS	14	33	23,51	4,241
Соперничество	0	12	3,78	2,794
Сотрудничество	0	10	5,86	1,963
Компромисс	3	12	7,87	2,029
Избегание	2	12	6,16	2,23
Приспособление	1	11	6,33	2,331
Зависимость	0	16	5,95	3,673
Компетентность	10	27	19,91	4,067
Агрессивность	0	9	1,48	1,593
N	120			

Приложение Е

Таблица 10. Оценка распределения на нормальность

Шкалы исследования	Статистика Z Колмогорова- Смирнова	p	Асимметрия	Экссесс
Возраст	1,64	0,009	0,764	-0,41
Эмпатия EETS	0,883	0,416	-0,012	-0,652
Соперничество	1,562	0,015	0,574	-0,337
Сотрудничество	1,319	0,062	-0,409	-0,101
Компромисс	1,72	0,005	0,092	-0,463
Избегание	1,167	0,131	0,301	-0,187
Приспособление	1,416	0,036	-0,226	-0,649
Зависимость	1,394	0,041	0,51	-0,32
Компетентность	1,159	0,136	-0,33	-0,751
Агрессивность	2,858	0	1,693	3,934

Приложение Ж

Таблица 11. Общая таблица корреляций для количественных шкал

Сотрудничество	Соперничество	Эмпатия_EETS	Возраст	
R = -0,219*; p = 0,016	R = 0,076; p = 0,409	R = -0,264**; p = 0,004		Возраст
R = 0,101; p = 0,274	R = -0,156; p = 0,089		R = -0,264**; p = 0,004	Эмпатия EETS
R = -0,169; p = 0,065		R = -0,156; p = 0,089	R = 0,076; p = 0,409	Соперничество
	R = -0,169; p = 0,065	R = 0,101; p = 0,274	R = -0,219*; p = 0,016	Сотрудничество
R = -0,015 p = 0,874	R = -0,099; p = 0,284	R = -0,071; p = 0,441	R = -0,01; p = 0,915	Компромисс
R = -,393** p = 0,000	R = -0,458** p = 0,000	R = -0,102; p = 0,269	R = 0,115; p = 0,211	Избегание
R = -0,284** p = 0,002	R = -0,439** p = 0,000	R = 0,256**; p = 0,005	R = -0,025; p = 0,782	Приспособление
R = -0,248** p = 0,006	R = -0,049 p = 0,595	R = -0,024; p = 0,795	R = 0,052; p = 0,573	Зависимость
R = 0,213* p = 0,019	R = -0,142 p = 0,121	R = 0,014; p = 0,882	R = -0,035; p = 0,702	Компетентность
R = 0,046 p = 0,619	R = 0,388** p = 0,000	R = -0,067; p = 0,465	R = -0,024; p = 0,793	Агрессивность

Зависимость	Приспособление	Избегание	Компромисс	
$R = 0,052; p = 0,573$	$R = -0,025; p = 0,782$	$R = 0,115; p = 0,211$	$R = -0,01; p = 0,915$	Возраст
$R = -0,024; p = 0,795$	$R = 0,256^{**}; p = 0,005$	$R = -0,102; p = 0,269$	$R = -0,071; p = 0,441$	Эмпатия EETS
$R = -0,049; p = 0,595$	$R = -0,439^{**}; p = 0,000$	$R = -0,458^{**}; p = 0,000$	$R = -0,099; p = 0,284$	Соперничество
$R = -0,248^{**}; p = 0,006$	$R = -0,284^{**}; p = 0,002$	$R = -,393^{**}; p = 0,000$	$R = -0,015; p = 0,874$	Сотрудничество
$R = -0,214^{*}; p = 0,019$	$R = -0,425^{**}; p = 0,000$	$R = -0,260^{**}; p = 0,004$		Компромисс
$R = 0,284^{**}; p = 0,002$	$R = 0,157; p = 0,087$		$R = -0,260^{**}; p = 0,004$	Избегание
$R = 0,17; p = 0,063$		$R = 0,157; p = 0,087$	$R = -0,425^{**}; p = 0,000$	Приспособление
	$R = 0,17; p = 0,063$	$R = 0,284^{**}; p = 0,002$	$R = -0,214^{*}; p = 0,019$	Зависимость
$R = -0,915^{**}; p = 0,000$	$R = -0,116; p = 0,207$	$R = -0,179^{*}; p = 0,05$	$R = 0,312^{**}; p = 0,001$	Компетентность
$R = -0,08; p = 0,386$	$R = -0,126; p = 0,171$	$R = -0,222^{*}; p = 0,015$	$R = -0,154; p = 0,094$	Агрессивность

Агрессивность	Компетентность	
R = -0,024; p = 0,793	R = -0,035; p = 0,702	Возраст
R = -0,067; p = 0,465	R = 0,014; p = 0,882	Эмпатия EETS
R = 0,388** p = 0,000	R = -0,142 p = 0,121	Соперничество
R = 0,046 p = 0,619	R = 0,213* p = 0,019	Сотрудничество
R = -0,154 p = 0,094	R = 0,312** p = 0,001	Компромисс
R = -0,222* p = 0,015	R = -0,179* p = 0,05	Избегание
R = -0,126 p = 0,171	R = -0,116 p = 0,207	Приспособление
R = -0,08 p = 0,386	R = -0,915** p = 0,000	Зависимость
R = -0,234** p = 0,01		Компетентность
	R = -0,234** p = 0,01	Агрессивность

Примечание: ** – Корреляция значима на уровне 0.01 (2-сторонняя);

* – Корреляция значима на уровне 0.05 (2-сторонняя).