

Чорноморський національний університет імені Петра Могили

(повне найменування вищого навчального закладу)

навчально-науковий медичний інститут

(повне найменування інституту, назва факультету (відділення))

кафедра психології

(повна назва кафедри (предметної, циклової комісії))

«Допущено до захисту»

Завідувач кафедри психології

А.І.Яблонський

“ ” 2024 року

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття ступеня вищої освіти

магістр

(ступінь вищої освіти)

на тему: **«ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ SOFT SKILLS
ПРАЦІВНИКІВ ДОПОМАГАЮЧИХ ПРОФЕСІЙ»**

Керівник:

к.психол.н., доцент

Шевченко Володимир

Володимирович

(вчене звання, науковий ступінь, П.І.Б.)

Рецензент:

доцент кафедри педагогіки та
психології МНУ

ім.В.О.Сухомлинського

к.психол.н., доцент

Литвиненко Ірина Сергіївна

(посада, вчене звання, науковий ступінь, П.І.Б.)

Виконала:

студентка VI курсу групи 666 Мз

Таран Валентина Михайлівна

(П.І.Б.)

Спеціальності:

053 «Психологія»

(шифр і назва спеціальності)

ОПП:

«Психологія»

Миколаїв – 2024 рік

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЗАСАД ФОРМУВАННЯ SOFT SKILLS.....	7
1.1. Концепція soft skills	7
1.2. Визначення та основні характеристики формування soft skills...	10
1.3. Психологічні аспекти формування Soft skills.....	15
Висновки до першого розділу	21
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЗАСАД ФОРМУВАННЯ SOFT SKILLS ПРАЦІВНИКІВ ДОПОМАГАЮЧИХ ПРОФЕСІЙ.....	24
2.1. Програма емпіричного дослідження психологічних засад формування Soft skills працівників допомагаючих професій.....	24
2.2. Результати констатувального експерименту дослідження психологічних засад формування Soft skills працівників допомагаючих професій	41
Висновки до другого розділу	57
РОЗДІЛ 3. ОРГАНІЗАЦІЯ ПСИХОКОРЕКЦІЙНОЇ РОБОТИ ЩОДО НАБУТТЯ ТА РОЗВИТКУ SOFT SKILLS ПРАЦІВНИКІВ ДОПОМАГАЮЧИХ ПРОФЕСІЙ.....	59
3.1. Обґрунтування та зміст психокорекційної програми для набуття та розвитку Soft skills працівників допомагаючих професій	59
3.2. Аналіз результатів формувального експерименту	66
3.3. Практичні рекомендації, спрямовані на розвиток Soft skills працівників допомагаючих професій.....	71
Висновки до третього розділу	77
ВИСНОВКИ	79
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	82
ДОДАТКИ	88

ВСТУП

Актуальність теми: Сучасні тенденції українського суспільства висувають нові вимоги до фахівця, його професійного та особистісного розвитку. В наш час компанії, які надають роботу, зорієнтовані на професіонала, який здатен навчатися й розвиватися впродовж життя. Сучасний ринок праці вимагає сучасного професіонала, який би гнучко вмів адаптуватися у «нових» умовах будучи всебічно розвиненим, конкурентоспроможним. Компанії, які визнають важливість цих навичок та інвестують у їх розвиток серед своїх працівників, можуть збільшити продуктивність, поліпшити задоволення клієнтів, досягти бажаних результатів та безперервного зросту діяльності.

Пандемія COVID-19 та військовий стан в Україні додали необхідності в дослідженні та вивченні ролі soft skills для всіх видів діяльності, оскільки дистанційна робота, віртуальна комунікація та співпраця стали нормою для багатьох компаній. М'які навички дозволяють справлятися зі стресовими ситуаціями, краще контролювати свої емоції, ефективніше спілкуватися, працювати в команді та покращувати психологічну обстановку в колективі навіть в умовах небезпеки.

Дослідження психологічних засад формування soft skills (м'яких навичок) у працівників допомагаючих професій залишається вкрай актуальним у сучасному світі. Soft skills стали ключовими компетенціями на сучасному ринку праці, особливо в галузі допомагаючих професій, таких як психологія, соціальна робота, консультування тощо. Однак, із зростанням автоматизації та штучного інтелекту, саме м'які навички стають ключовими відмінностями, які роблять працівників незамінними.

Навички спілкування, емпатія, вміння працювати в команді, вирішення конфліктів, креативність та адаптивність — це лише деякі з ключових м'яких

навичок, які допомагають професіоналам у сфері допомагаючих професій ефективно виконувати свою роботу.

Дослідження в цій області може допомогти розкрити, як саме формуються м'які навички у такій важливій для нас сфері як «людина-людина», які методи навчання є найбільш ефективними, які особистісні та професійні характеристики сприяють розвитку soft skills. Таким чином, дослідження проблеми важливості м'яких навичок є дуже актуальною, оскільки може надати цінну інформацію для компаній, співробітників і освітян, щоб краще зрозуміти цей феномен та розробити ефективніші стратегії розвитку та покращення робочого місця. Загалом, зростаюча конкуренція на ринку праці та швидкий розвиток технологій роблять дослідження психологічних аспектів формування soft skills надзвичайно важливим для розуміння та підтримки успішної кар'єри працівників у сфері допомагаючих професій.

Дослідженням обраної теми займалися такі вчені: Ю. Бреус [10], К. Коваль [12], Н. Длугунович [14], Ю.Дроздова [15], Г. Мозгова, В. Євтушенко, А. Мозгова [16], С.Загурська [17], Л.Іванова [19], О. Повстин, М. Козяр [20], В.Лаппо І. [23], Ткачук Н. Сосновенко [25], А. Тушак [26], Н. Федоренко [29], К.Червоненко [39], Г.Мітчелл [47], М.Роблес [52].

Об'єкт дослідження: психологічні чинники формування soft skills.

Предмет дослідження: психологічні умови формування soft skills особистості в системі професій «людина-людина».

Гіпотеза дослідження: у працівників допомагаючих професій рівень розвитку комунікативних навичок має бути вищим ніж в інших областях професійної діяльності людини і тому потрібна розробка спеціальної програми з навчання працівників допомагаючих професій комунікативним стратегіям та прийомам подолання конфліктних ситуацій у процесі їх професійної діяльності.

Мета дослідження: розкрити, які конкретні особистісні та професійні характеристики сприяють чи заважають розвитку soft skills працівників допомагаючих професій.

Завдання дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз формування м'яких навичок особистості фахівця.
2. Визначити значення формування soft skills для працівників допомагаючих професій.
3. Емпіричним шляхом встановити особливості взаємозв'язку стилю міжособистісної поведінки з комунікативними компетенціями особистості.
4. Розробити корекційну програму для розвитку soft skills у працівників та визначити її ефективність.

Методи та методики. Для досягнення мети й вирішення поставлених завдань в роботі були використані наступні методи дослідження:

- теоретичний аналіз літературних джерел, узагальнення теоретичних та експериментальних даних, вивчення психодіагностичних методик на тему soft skills працівників;

- емпіричні методи - для визначення особливостей формування soft skills працівників допомагаючих професій були використані наступні психодіагностичні методики: методика діагностики комунікативних та організаторських здібностей В.В. Синявського та Б.О. Федоришина; Методика мотивації професійної діяльності К. Замфіра; діагностика міжособистісних взаємин Т.Лірі; діагностика емпатії (А. Меграбян, М. Епштейн);

- методи математичної статистики - t - критерій Вілкоксона для встановлення зв'язків між змінними.

Наукова новизна полягає в тому, що поглиблено уявлення про особливості психологічного формування soft skills у працівників служби зайнятості; розкрито особливості взаємозв'язку комунікативних та

організаторських здібностей з професійною мотивацією, рівнем емпатії персоналу з відносинами в колективі та з отримувачами послуг; розроблено тренінг - програму розвитку soft skills у працівників допомагаючих професій.

Практичне значення роботи полягає в тому, що розроблену програму розвитку soft skills можуть використовувати керівники установ, організацій надавачів послуг населенню. Результати дослідження створюють необхідне підґрунтя для подальшого системного вивчення проблеми розвитку «soft skills» в системі професій «людина-людина» та в розробці конкретних рекомендацій щодо удосконалення наявних навичок.

Апробація результатів дослідження здійснена на V Міжнародній науковій конференції «Інновації та науковий потенціал світу» (25.10.2024, Умань, Україна). Збірник знаходиться у відкритому доступі: <https://archives.mcnd.org.ua/index.php/conference-proceeding/issue/view/25.10.2024>

Базою дослідження виступив Миколаївський обласний центр зайнятості та підпорядковані йому філії. У дослідженні взяли участь працівники, які безпосередньо відносяться до сфери надання послуг роботодавцям області та шукачам роботи. Загальна кількість респондентів становить 50 осіб.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків і додатків. Список використаних джерел містить 55 наукових джерел, з яких 11 – іноземною мовою, 10 – електронних інформаційно-освітніх ресурсів. Робота містить 5 таблиць, 16 рисунків, 7 додатків. Основний обсяг роботи складає – 87 сторінок.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЗАСАД ФОРМУВАННЯ SOFT SKILLS.

1.1. Концепція soft skills.

Поняття soft skills та hard skills виникли у військовій справі наприкінці 50-х років минулого століття. У 1959 р. армія США почала розробляти науково-обґрунтований підхід до підготовки військових. В результаті розробки дослідники виявили важливість для військових не тільки професійних навичок (hard skills), а й особистісних компетенцій (soft skills), які не піддаються планомірному навчанню [18].

Розуміння відмінностей між soft і hard skills було виражено в доктрині «Системи проектування військової підготовки» в 1968 наступним чином: hard skills є навичками роботи переважно з машинами, soft skills – навичками роботи з людьми та паперами. Після того, як терміни прижилися у військовій науці та психології, вони перейшли і до сфери бізнесу [24].

Час, коли професійні знання та досвід вже не так цінуються роботодавцями, якщо вони не підкріплені розвиненими м'якими навичками [24]. Згідно з дослідженням, проведеним компанією Wonderlic, 93% опитаних роботодавців відмітили, що наявність soft skills у кандидата є найважливішим фактором при ухваленні рішення щодо його працевлаштування. А дослідження соцмережі LinkedIn показало, що 57% роботодавців цінують гнучкі навички навіть більше за професійних. Особливо цінуються фахівці, які легко та без опору адаптуються до змін, швидко освоюють нові технології, помічають корисні тренди раніше за інших та пропонують застосовувати їх у своїй роботі. На сьогоднішній день, темпи науково-технічного прогресу такі, що світ змінюється і перетворюється буквально на наших очах. Так само прискорюється і соціально-економічний розвиток, і щоб нам встигати за всіма змінами, необхідно постійно

розвивати свої компетенції, для того, щоб успішно досягати поставлених цілей, грамотно використовувати навички, знання і здібності в професійній діяльності.

За останні 20 років концепція «м'яких навичок» стала невід'ємною частиною світового ринку праці в найрізноманітніших сферах економіки та суспільства. У багатьох контекстах «м'які навички» ототожнюються з такими термінами, як «навички працевлаштування», «навички роботи з людьми», «непрофесійні навички», «ключові навички» (32 навички), «навички для соціального прогресу», «життєві навички». Термін «м'які навички» вживається в наукових працях з 90-х років XX століття [18]. Одними з перших до нього звернулися американські та німецькі фахівці в галузі менеджменту, пізніше воно з'явилося в працях представників бізнесу та освіти. Крім технічних, «жорстких» навичок (hard, технических навичок) прийнято вважати «м'які», тобто професійні навички, що забезпечують виконання професійних завдань.

Країни-члени Європейського Союзу прийняли низку документів, які дозволяють запровадити єдину класифікацію soft skills для Єдиної європейської економічної зони [18]. Європейські ініціативи щодо розвитку навичок включали «Переосмислення освіти» — консультування держав-членів ЄС щодо інвестування в розвиток навичок для досягнення оптимальних соціально-економічних результатів; у 2018 році було прийнято 11 директив, які передбачають впровадження нових методів викладання та навчання для розвитку навичок м'якого спілкування у студентів університетів ЄС, особливо пов'язаних із цифровою та технологічною діяльністю. Для функціонування нової політики та її інститутів у 2017 році було розроблено офіційно прийняту класифікацію та пояснення під назвою «Європейські навички, компетенції, кваліфікації та типи професій» (ESCO), яка включає тисячу триста вісімдесят - чотири навички, затребувані на ринку праці (Довідник ЕСКО, 2017). Це навички, пов'язані з комунікацією, творчістю та управлінням; вони визначають ефективність мислення. На відміну від «твердих» навичок, які можна

формувати і розвивати, «м'які» навички важче опанувати і змінити. Подібні тенденції в освітній та кадровій політиці мають місце в Північній Америці, Австралії, а також у ряді країн, що розвиваються (наприклад, у Китаї, Малайзії). Феномен soft skills вивчали багато великих дослідницьких центрів США, в тому числі Institute for the Future спільно з Університетом Фенікса в 2011 році на основі методології форсайту підготували прогноз розвитку навичок, затребуваних на ринку праці (IFTF, 2011) [24].

З одного боку, у визначенні «м'яких навичок» дослідники акцентують увагу на здатності людини до міжособистісної взаємодії та її особистісних характеристиках. Наприклад, soft skills – це соціологічний термін, який позначає коефіцієнт емоційного інтелекту людини; набір особистісних рис, соціальних навичок, комунікативних навичок, особистих звичок, дружелюбності та оптимізму. З іншого боку, ряд авторів визначають «м'які» навички, підкреслюючи їх роль у побудові професійної кар'єри. «М'які» навички – це риси характеру, які покращують здатність людини взаємодіяти з іншими людьми, працездатність і кар'єрні перспективи [10]. «М'які» навички – це особисті якості, характеристики, таланти або рівень пристрасті до професійної діяльності, які відрізняють цю людину від інших людей із подібними навичками та компетентністю.

Отже, дослідження проблем м'яких навичок часто проводилося порівняно з «твердими» навичками. Всі дослідники так чи інакше розподіляли навички на дві групи: «hard skills» і «soft skills» та відзначали особливу значимість другої групи. З одного боку, для успішної роботи потрібно мати деякий набір вузько-професійних навичок, які спеціалісти називають «hard skills». Але, з іншого боку, «м'які навички» дозволяють досягати більш високої заробітної плати та успішного кар'єрного зростання.

Так для ефективної діяльності важливі не тільки професійні навички, а й додаткові знання та вміння, які неможливо отримати в університеті: вміння

спілкуватися, працювати в команді, планувати свою діяльність, вміння працювати з інформацією, стресостійкість, креативність, відповідальність і багато інших, які в сучасному світі називають soft skills навичками. Так, soft skills допомагають не тільки бути висококласним фахівцем, а й сформувати імідж, стати успішним у будь-якій сфері.

1.2. Визначення та основні характеристики формування soft skills

Основною ідеєю концепції формування м'яких навичок є створення так званого «емоційного інтелекту» у співробітників, здатних не тільки набувати професійних компетенцій, а й формувати: соціальні та комунікативні здібності (комунікативні навички; міжособистісні зв'язки). вміння працювати в групі, соціальний інтелект, вміння працювати в команді; когнітивні навички (критичне мислення; інноваційне мислення; уміння розв'язувати проблеми; управління інтелектуальним навантаженням; інформаційні навички; навички самоосвіти; управління часом); особистісні якості та компоненти емоційного інтелекту (емоційний інтелект; чесність; оптимізм; стресостійкість; пунктуальність; гнучкість; креативність; мотивація; емпатія). Очевидно, що жодна з навичок не є взаємовиключною, а планомірний розвиток кожної категорії м'яких навичок позитивно сприяє професійному успіху в сфері допоміжних професій [11].

Soft skills - це набір особистісних, міжособистісних та комунікативних навичок, які допомагають людині взаємодіяти з іншими людьми, працювати в команді, ефективно вирішувати проблеми та досягати своїх цілей. Вони часто протистоять технічним, або hard skills (твердим) навичкам, які безпосередньо пов'язані з виконанням конкретних завдань або роботи з інструментами [8].

М'які, гнучкі навички або метанавички (м'які навички) — це навички, які розвиваються протягом життя людини. Це так звані особистісні якості, які неможливо виміряти. До них відносяться соціальні навички, емоційний

інтелект, сила волі, наполегливість, креативність, здатність протистояти стресам і знаходити спільну мову з оточуючими, здатність пристосовуватися до змін умов життя і праці, здатність до навчання і т. д. Але головна складова таких навичок – здатність до подальшого саморозвитку [10].

До переліку soft skills відносяться:

- **уміння працювати в команді:** вміння слухати, вміння бачити єдину мету та знаходити шляхи її досягнення, вміння поєднувати власні амбіції з спільною справою, готовність підтримувати, вміння переконувати та знаходити компроміс;
- **лідерські якості:** вміння об'єднувати людей навколо суспільно значущої мети, вміння брати відповідальність за весь колектив, уміння мотивувати та надихати інших, вести команду для досягнення цілей;
- **креативність:** вміння знаходити нестандартні, нові рішення знайомих ситуацій, уміння генерувати та реалізовувати нові ідеї;
- **організаторські здібності:** вміння згуртувати людей і чітко визначити відповідальність відповідно до можливостей кожного, ініціативність і вимогливість до себе та інших;
- **комунікація:** вміння спілкуватися відповідно до ситуації, враховувати міміку та жестикуляцію, вміння вести переговори, відповідно починати та закінчувати розмову, підбивати підсумки розмови, готовність до спілкування з клієнтами будь-якого віку;
- **емоційний інтелект:** уміння розпізнавати чужі емоції та демонструвати власні, встановлювати емоційний контакт для спільної роботи;
- **робота з інформацією:** уміння збирати, аналізувати та оцінювати нову інформацію, правильно ставити питання; орієнтуватися в широкому інформаційному полі сучасного світу;
- **системне мислення:** уміння планувати, ставити поточні та кінцеві цілі та вдало реалізовувати їх, аналізувати складні ситуації, знаходити рішення;

- **мотивація:** уміння мотивувати себе та своїх клієнтів, розуміти мотиви та наміри інших людей, долати проблеми та кризи та спонукати до цього клієнтів;
- **емпатія:** здатність співчувати та розуміти почуття інших людей та їх потреби, виявляти турботу та підтримку;
- **творчість та інноваційність:** здатність мислити нестандартно, генерувати нові ідеї та знаходити нестандартні рішення;
- **адаптивність та гнучкість:** здатність адаптуватися до змін робочого середовища, швидко навчатися та адаптуватися до нових умов;
- **управління часом:** ефективно розподіляти свій час, приймати пріоритетні рішення та дотримуватися встановлених термінів [10].

Soft skills потрібні будь-якій людині, незалежно від її вроджених здібностей і обраної професії. У будь-якому випадку більшим попитом буде фахівець, який вміє вести переговори та співпрацювати з командою, вчасно закриває розпочаті проекти та вміє знайти вихід із ситуації у форс-мажорних обставинах. Гнучкі навички передбачають вміння справлятися зі своїми емоціями і слабкостями, а також відповідальність і пунктуальність.

До основних методів розвитку «soft skills» відносяться:

- Самонавчання - самостійне вивчення інформації про моделі успішної поведінки;
- Пошук зворотного зв'язку про успішність своєї поведінки з точки зору розвитку конкретного досвіду; Навчання на досвіді інших, робота з наставником;
- Фонові тренінги – вправи, розвиваючі потрібні компетенції;
- Кейс-методика – інтерактивна технологія навчання, спрямована на формування в працівників знань, умінь та особистісних якостей на основі аналізу та вирішення реальної чи змодельованої проблемної

ситуації в контексті професійної діяльності, представленої у формі кейсу;

- Поєднання професійної діяльності з навчанням (дуальна освіта) [11].

Чим вище людина піднімається по кар'єрних сходах, тим більше соціальні навички відіграють роль у житті, тоді як професійні навички відходять на другий план. Провідні спеціалісти вважають, що працівники, які володіють такими навичками, краще справлятимуться із завданнями та швидше досягнуть кінцевого результату.

Сьогодні близько 85% навчальних програм спрямовані на вдосконалення soft skills. Багато лідерів володіють цими здібностями та застосовують їх інтуїтивно, багато інших повинні тренуватися та працювати, щоб розвинути ці навички. Науково встановлено, що деякими такими навичками людина наділена від природи, але їх сила становить не більше 15% від максимуму, який можна розвинути регулярними заняттями. Професійний тренер, книги та статті про лідерство та самовдосконалення можуть допомогти розвинути ті сфери, які потребують вдосконалення. Ще один ефективний спосіб вдосконалення своїх якостей – спостерігати та наслідувати людей з розвиненими та вдосконаленими soft skills [12]. Сьогодні ці навички не тільки забезпечують основу для успішного навчання, але й дозволяють професіоналам процвітати у світі, де зміни відбуваються постійно, а навчання ніколи не припиняється.

Основні вимоги до розвитку soft skills:

- визначення умов розвитку - самостійне вивчення необхідної інформації про моделі успішної поведінки та універсальні навички. Це включає як читання літератури, так і самостійне вивчення різних матеріалів. Цей метод забезпечує самостійний розвиток комунікативних навичок, управління власним розвитком та інших ключових соціальних навичок;

- аналіз результатів, досягнень і невдач - вправи, які розвивають певні компетенції, які виховують в людині обрані особистісні якості або, навпаки, позбавляються від шкідливих звичок;
- необхідність виходу із «зони комфорту»;
- наявність системи засобів зворотного зв'язку — для отримання зворотного зв'язку від колег про успішність вашої поведінки щодо конкретних навичок;
- мотивація до розвитку та отримання нового досвіду - пошук і засвоєння більш ефективних моделей поведінки при розв'язуванні завдань або виконанні завдань за допомогою різних методів навчання [26].

Варто звернути увагу на навички ефективного спілкування. Уміння ефективно спілкуватися є одним з найважливіших факторів успіху в будь-якій сфері сучасного життя. Без уміння ефективно спілкуватися неможливо побудувати кар'єру, знайти надійних друзів, налагодити особисте життя, досягти успіху та визнання. Комунікативна компетентність є надійним фундаментом здорових міжособистісних стосунків і професійного успіху. Удосконалення навичок міжособистісного спілкування може відкрити нові можливості для людей. Міжособистісне спілкування — це багатогранний складний процес встановлення контактів між людьми, результатом якого є вплив однієї людини на іншу, обмін інформацією та вироблення загальної стратегії взаємодії, сприйняття, розуміння іншої людини. У спілкуванні реалізується потреба в іншій людині.

Спілкування в групах відіграє важливу роль у житті людини. Задоволеність від нього забезпечує психологічний комфорт учасників комунікативного процесу, а незадоволеність міжособистісними стосунками породжує поганий настрій, депресію, ускладнює досягнення поставлених цілей. Спілкування має велике значення у формуванні психіки людини, її розвитку та формуванні психічної та культурної поведінки. [20].

Коли ми правильно і точно висловлюємо свої думки, наша позиція стає зрозумілою іншим людям. Тому, швидше за все, ми зможемо досягти взаєморозуміння. Взаєморозуміння в спілкуванні є складним і багатограним явищем, а тому процес досягнення взаєморозуміння вимагає від учасників спілкування значних зусиль, знань і вмінь [8].

Важливим аспектом успіху управління та бізнесу є взаєморозуміння. Морально-психологічний клімат в організації залежить від взаєморозуміння між співробітниками організації, а також від взаєморозуміння між діловими партнерами, які відносини будуть між ними.

1.3. Психологічні аспекти формування Soft skills.

Soft skills та розвиток особистісних якостей потрібні фахівцям будь-якої сфери та рівня посади. Для звичайного персоналу гнучкими навичками будуть бажання вчитися та допитливість. Для менеджерів – вміння давати зворотний зв'язок, навички ведення переговорів та стратегічне мислення. Про важливість soft skills говорять провідні бізнесмени: наприклад, підприємець Ілон Маск і засновник AliExpress Джек Ма [40].

Ось 4 основні причини для розвитку м'яких навичок у співробітників:

1) Швидка адаптація в складних умовах. Цифрова революція та можливість швидкого обміну інформацією стерли жорсткі форми організації праці. Дослідження показують, що підвищення зарплати не підвищує ефективність роботи та задоволення від роботи. Таким чином, з 2017 року пріоритетами для співробітників стали гнучкий графік роботи, лояльність та атмосфера довіри.

Відсутність атмосфери співпраці та жорсткої ієрархії всередині компанії залишилися в минулому. Щоб йти в ногу зі змінами, компаніям потрібні

співробітники, здатні вчитися в непередбачуваних ситуаціях і адаптуватися до нових реалій.

2) Підготовка до впровадження штучного інтелекту. Згідно з дослідженням Bruegel, понад 47% професій у США будуть автоматизовані, а деякі взагалі припинять своє існування. Сценарій невтішний: за прогнозами, це станеться до 2030 року. Штучний інтелект піддасть ризику навіть висококваліфікованих працівників. Зменшиться попит на технічні навички, частіше будуть шукати творчих людей з розвиненими комунікативними навичками, здатністю будувати відносини зі складними клієнтами та партнерами, людей з розвиненим емоційним інтелектом. Ці якості стануть обов'язковими для кандидатів [15].

3) Підвищення вартості компанії. За прогнозами, до 2030 року компанії по всьому світу відчуватимуть дефіцит персоналу з необхідними компетенціями. Наймання потрібних людей у потрібний час стає питанням конкурентної переваги для організації. Тому вже зараз важливо побудувати ефективний процес пошуку кандидатів і організувати розвиток soft skills у співробітників. В першу чергу слід вдосконалювати соціально-емоційні та поведінкові навички: комунікабельність, здатність до адаптації, управління емоціями та емпатію.

4) Підтримання конкурентоспроможності та ефективності. Крім продуктивності співробітників, двигуном прогресу є їх мотивація. Один із головних способів зберегти це – вдячність. Дослідження Університету Пенсільванії підтвердило, що люди на 50% продуктивніші, коли їм дякують. На думку 54% менеджерів з персоналу, також важливо пропонувати корпоративні програми навчання та розвивати у співробітників навички м'якого спілкування, а також вчити керівників активному слуханню, зворотному зв'язку та лідерству. [37].

Основною ідеєю концепції формування соціальних навичок є створення у співробітників так званого «емоційного інтелекту», здатного не тільки набувати

професійних компетенцій, а й формувати: комунікативні навички; навички міжособистісного спілкування; групова робота; лідерство; відповідальність; етика спілкування; вміння працювати в команді та висловлювати власну думку; критичне мислення; навички вирішення проблем; навички самоосвіти; інформаційні навички; тайм-менеджмент [11].

Формування soft skills відбувається за допомогою таких сучасних освітніх технологій:

- контекстна (практико-орієнтована) технологія, що передбачає відбір предметного змісту навчання та врахування соціального контексту професійної діяльності, на основі якого відбувається соціально-гуманітарна, фундаментальна та професійно-практична підготовка фахівців;

- особистісно орієнтована технологія, в центрі якої знаходиться людина, ця технологія спрямована на: створення середовища, що забезпечує умови для розвитку особистості в усіх видах діяльності (навчальної, професійної, спортивної, рекреаційної, соціальної організації), виховання гуманного ставлення до особистості з урахуванням її індивідуально-психологічних особливостей, підтримання прагнення до соціальних і культурних цінностей, духовного збагачення, забезпечення комфортних, безпечних, безконфліктних умов під час виконання будь-яких видів діяльності. психологічний комфорт, перш за все, забезпечується створенням ситуації успіху і дає можливість максимально реалізувати природний потенціал особистості;

- технології розвитку критичного мислення шляхом використання таких форм, методів і прийомів, які забезпечують формування вмінь адекватно оцінювати нові обставини (невизначені умови) діяльності, обирати стратегії подолання труднощів і вирішення потенційних проблем, які можуть виникнути в процесі активності, прийняття зважених і самостійних рішень;

- інформаційно-комунікаційні та, зокрема, симуляційні технології, які, серед іншого, мінімізують вплив стресових ситуацій на особистість [32].

Необхідно широко використовувати методи діагностики учасників процесу, на постійній основі організовувати заходи, спрямовані на ефективність адаптації учасників процесу, попереджати професійні деформації та професійне вигорання працівників.

З розвитком soft skills з'являється можливість покращити навички спілкування, ефективної роботи в команді, тайм-менеджменту, розкрити творчий потенціал, розвинути емпатію та розуміння інших людей [33]. Ці навички допомагають вирішувати конфліктні ситуації та створювати сприятливий колективний дух. Навички спілкування допомагають професіоналам взаємодіяти з клієнтами, розуміти їхні потреби та проблеми, а також допомагають ефективно спілкуватися з колегами та іншими професіоналами. Це і лідерська позиція, вміння будувати стосунки з оточуючими, вміння вести переговори та відстоювати свої погляди та переконання. Хороше спілкування допоможе створити атмосферу довіри та побудувати позитивні стосунки з іншими. Розвиток лідерських якостей сприяє розвитку таких рис, як відповідальність, впевненість у собі, вміння проявляти ініціативу, керувати командою та приймати рішення. Ці навички необхідні для успішного виконання будь-якої роботи [15].

Наявність розвиненого емоційного інтелекту дозволяє фахівцям більш ефективно спілкуватися з клієнтами та пацієнтами, відчувати їхні потреби та відповідно реагувати. Допомагає уникати конфліктних ситуацій, а також знаходити рішення у важких емоційно напружених ситуаціях. Крім того, розвиток емоційного інтелекту допоможе соціальним працівникам зрозуміти власні емоції та почуття, ефективно керувати своїм емоційним станом та підвищити рівень самосвідомості.

Адаптивність – одна з ключових якостей успішної роботи психолога чи соціального працівника. Оскільки ці професії передбачають взаємодію з людьми, які можуть мати різні потреби, проблеми та характеристики, необхідно

вміти адаптуватися до них і знаходити ефективні шляхи вирішення їхніх проблем. Розвиток здатності до адаптації дає можливість співробітникам знаходити рішення у складних і несподіваних ситуаціях. Це також дає їм можливість підтримувати сприятливий робочий клімат, зміцнювати довіру та підтримку з боку клієнтів, а також розвивати свої професійні навички. Дуже часто соціальні працівники стикаються зі складними ситуаціями, які можуть викликати стрес і труднощі. Адаптивність допомагає зменшити напругу та стрес, зберегти емоційну рівновагу та діяти ефективно навіть в умовах високого стресу. Досить часто в роботі з людьми виникають непередбачувані ситуації, які вимагають нестандартного підходу до вирішення проблем [25].

Розвиток креативності дозволяє знаходити нестандартні рішення та варіанти вирішення проблем, що дозволяє більш ефективно працювати з клієнтами. Крім того, творчість допоможе знайти нові підходи до вирішення проблем, які забезпечують пошук і розробку нових методів роботи, що підвищує ефективність роботи соціальних працівників.

Одна з найактуальніших навичок – тайм-менеджмент. Коли спеціаліст розпоряджається своїм часом, він може правильно розподілити час для аналізу інформації, розуміння суті проблеми та обдумування шляхів її вирішення. Розвиток тайм-менеджменту дозволяє чітко розуміти, скільки часу потрібно на виконання того чи іншого завдання фактично і за планом, допомагає правильно розставляти пріоритети у вирішенні різних питань. Цей навик дозволить співробітникам грамотно організувати свій робочий графік і працювати більш продуктивно [37].

Постійний розвиток нових технологій вже спонукає людей постійно працювати над собою: вдосконалюватися, здобувати додаткові навички, змінювати чи поєднувати професії. До них належать і соціальні працівники, адже від того, наскільки швидко вони навчаються та застосовують soft skills, переходять на нові методи та експериментують, залежить якість їхньої роботи

та результати навчання студентів. Так, компонентами soft skills можуть бути мотивація, когнітивні процеси, соціальні інтереси, соціальний інтелект, комунікабельність, уміння оцінювати те, що відбувається, впевненість у власних діях тощо. Разом ці компоненти можуть служити основою для формування будь-якої нової «надкомпетентності».

Теорія формування гнучких навичок базується на таких психологічних концепціях, як соціальне навчання, теорія мотивації та теорія особистості. Soft skills формуються в процесі спілкування з оточуючими людьми, під час роботи в команді та в процесі вирішення проблемних завдань. Важливість гнучких навичок у вищій освіті полягає в тому, що вони допомагають підвищити ефективність взаємодії з колегами, викладачами та майбутніми клієнтами. Ефективні комунікативні навички, підвищення мотивації та управління емоціями стають важливими в процесі роботи [40].

Практика формування гнучких навичок втілює в собі використання різноманітних методів і підходів. Особистісно-орієнтований підхід до навчання включає розвиток особистості, зокрема, самооцінку та саморегуляцію. Інтерактивні методи навчання, такі як рольові ігри, тренінги та дискусії, допомагають студентам вищих навчальних закладів розвивати навички спілкування та командоутворення. Всесвітній економічний форум надає поради щодо ключових навичок, які потрібно розвивати сьогодні та завтра. По суті, це навички м'якого спілкування. Активне навчання, навчальні навички та креативність змінять ситуацію та піднімуть список найбільш затребуваних навичок у 2030 році. Але водночас не менш важливими залишаться емоційний інтелект та лідерські якості. [1].

Формувати та розвивати критичне мислення можуть онлайн-сервіси: Infogr.am, мозкові штурмові дошки Stormboard та ін. Креативність (креативність, інноваційність) формується та розвивається за умов реалізації власного творчого потенціалу (малювання, створення відео, презентацій тощо),

генерація цікавих ідей, нестандартне мислення. Для цього доцільно використовувати такі онлайн-сервіси, як: документи Google Drive, онлайн-презентації, відеоредактори YouTube тощо. Самонавчання та саморозвиток формуються та розвиваються завдяки наявності в особистості інтересу до знань, бажання та мотивація його отримання. Для цього потрібно багато читати, вчитися самоорганізації та позитивного мислення, цікавитися всім новим та знаходити онлайн-курси для розширення власних знань. Навички грамотності, такі як медіаграмотність, формуються завдяки навчанню систематично критично оцінювати інформацію за допомогою різних інструментів оцінювання, аналізувати медіаполе та відповідати за споживання медіа, шукати посилання на першоджерело, використовувати ресурси для перевірки інформації та вивчати нове знання про медіаграмотність. Тут допоможуть такі інструменти, як: сервіси новин Google News; зворотний пошук зображень за допомогою Google; геосервіси Google Maps; сервери наукового пошуку тощо [13].

Висновки до першого розділу

Зміст поняття «soft skills» дослідники в науковій літературі визначають по-різному. В основному «soft skills» – це навички, здібності та характеристики, які дозволяють досягти успіху в професійній діяльності. До них відносяться: лідерські якості та вміння працювати в команді, вміння вести переговори, вміння ставити та досягати цілі, тайм-менеджмент, цілеспрямованість, презентаційні навички, навички ефективної комунікації, стресостійкість, креативність, креативний підхід до вирішення завдань аналітичні здібності тощо. Постійного списку немає, як і класифікації «м'яких навичок». Оскільки зрозуміло, що різні види «м'яких навичок» є пріоритетними для різних видів діяльності.

У сучасному світі головне – це інформація, а володіння певними знаннями є статичним, оскільки вони можуть швидко стати неактуальними та застаріти. Набагато важливіше вчасно отримати потрібну інформацію. Відповідь на цю вимогу ринку праці можуть дати люди, які оволодівають «м'якими» навичками. Вищенаведений аналіз дав змогу розкрити сутність та зміст поняття «м'які навички» як «м'яких/гнучких» навичок, а саме: комунікації, ситуаційної обізнаності, гнучкості. Таким чином, перелічені навички ефективно сприятимуть успіху в професійній діяльності.

Тому в сучасному світі, де технології та соціальні умови швидко змінюються, соціальні працівники повинні мати гнучкі навички, щоб успішно працювати з клієнтами в різних ситуаціях, швидко адаптуватися до змін, творчо підходити до вирішення проблем і швидко знаходити ефективні рішення. Також навички допоможуть підвищити рівень продуктивності праці та отримати більше задоволення від професійних досягнень. Тому розвиток soft skills є важливою складовою успішної професійної кар'єри соціальних працівників.

Комунікативні та лідерські здібності є одними з ключових гнучких навичок, які забезпечують успішне функціонування в будь-якій сфері діяльності. Одним із факторів є те, що роботодавці та компанії заохочують набуття нових навичок, які вважаються найбільш необхідними та найуспішнішими. Ці навички знадобляться не тільки для успіху в кар'єрі, але і в особистому житті. Однак досягнення цілей у цій сфері потребує великої наполегливості, мужності та готовності до саморозвитку.

Щоб сформувати навички, потрібно здобути знання та застосувати їх на практиці. Знання - це інформація, яку ми отримуємо і запам'ятовуємо самі. Джерел знань багато: книги, статті, лекції, особисте спілкування, поради наставників. Застосування знань на практиці, перший і ще не відпрацьований досвід – це вміння. Уміння сформується тоді, коли вміння досягне автоматизму – ми навчимося виконувати завдання однаково добре, без втрати якості,

незалежно від зміни зовнішніх умов. Кожен «м'який» навик має свої рівні та критерії розвитку. Чим більше ви практикуєтеся, тим краще розвиваються ваші навички. Головне – отримувати зворотний зв'язок і аналізувати пережитий досвід, інакше простоїш на місці.

Крім того, як зазначає Л. Фамілярська, «soft skills» – це соціологічний термін, який характеризує перелік особистісних характеристик, так чи інакше пов'язаних з ефективною взаємодією в процесі професійної діяльності: уміння переконувати, знаходити підхід до людей, уміння переконувати, знаходити підхід до людей, уміння переконувати, знаходити підхід до людей, уміння переконувати, знаходити підхід до людей, вміння переконувати. міжособистісне спілкування, ведення переговорних процесів, командна робота, особистісний розвиток, ерудиція, креативність, комунікаційна взаємодія, високий рівень самоорганізації тощо. Згідно з класичним визначенням, навички взагалі та «м'які» навички зокрема — це навички, що формуються шляхом тривалого терміну. Їх досить важко ідентифікувати, наочно продемонструвати, перевірити та оцінити. Але якщо навичка сформована, то людина починає діяти автоматично, не замислюючись, що і як робити [13].

Таким чином, м'які навички зазвичай класифікуються як комбінація особистісних рис, поведінки та соціальних установок, які дозволяють людям ефективніше спілкуватися, співпрацювати та успішно вирішувати конфлікти. Люди з хорошими соціальними та комунікативними навичками, як правило, мають сильну ситуаційну обізнаність та емоційний інтелект, що дозволяє їм орієнтуватися в складному робочому середовищі, досягаючи позитивних результатів.

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЗАСАД ФОРМУВАННЯ SOFT SKILLS ПРАЦІВНИКІВ ДОПОМАГАЮЧИХ ПРОФЕСІЙ

2.1. Організація і методи дослідження психологічних засад формування soft skills працівників допомагаючих професій

У сучасному світі soft skills є запорукою успішної професійної діяльності, особливо в сфері допоміжних професій. Однак, незважаючи на їх важливість, механізми формування та розвитку soft skills у працівників цих професій ще не до кінця вивчені. Тому виникає потреба у вивченні психологічних засад цього процесу, які могли б сприяти реалізації ефективних програм навчання та розвитку [12].

Дане дослідження спрямоване на вивчення організації та методики дослідження психологічних основ формування soft skills у працівників служби зайнятості. Мета нашої роботи — отримати глибше розуміння процесів, які лежать в основі розвитку цих важливих навичок, і визначити найбільш ефективні методи їх навчання та підтримки [6].

Дослідницько-експериментальна робота виконувалась на базі Миколаївського обласного центру зайнятості, який входить до складу Державної служби зайнятості.

Державна служба зайнятості як соціальна інституція працює в законодавчому полі відповідно до Законів України «Про зайнятість населення» та «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття».

Якість соціальних послуг, що надає державна служба зайнятості населенню і роботодавцям, багато в чому визначається змістом процедур і операцій, що їх виконують працівники центрів зайнятості. Починаючи з 2000

року всі центри зайнятості України базового рівня при наданні послуг шукачам роботи і роботодавцям користуються Єдиною технологією обслуговування незайнятого населення, яка продемонструвала високу ефективність і набула визнання широкого загалу спеціалістів центрів зайнятості, закордонних фахівців.

Систематичне удосконалені Єдиної технології щодо обслуговування населення та роботодавців фахівцями служби зайнятості дає змогу оперативно реагувати на вимоги сучасного ринку праці, оптимізувати роботу базових центрів зайнятості при забезпеченні доступності населення та роботодавців до послуг служби зайнятості, допомагає створенню важливого елементу нової, адаптованої до сучасних умов системи сприяння досягненню продуктивної і вільно обраної зайнятості.

Всі функції працівників спрямовані на оперативне та якісне надання послуг клієнтам служби зайнятості.

У експерименті взяли участь 50 респондентів віком від 30 до 60 років, з них 45 жінок та 5 чоловіків.

Для забезпечення проведення емпіричного етапу дослідження було використано наступні методики:

- методика «Діагностика міжособистісних відносин» (Т. Лірі);
- методика «Оцінка комунікативних і організаторських схильностей» (КОС) (В. В.Синявський та Б.О.Федоришин);
- методика «Діагностика емпатії» (А.Меграбян, М.Епштейн);
- методика «Мотивація професійної діяльності (К.Замфір).

Методика «Діагностика міжособистісних відносин» (Т. Лірі) призначена для дослідження уявлень суб'єкта про себе і ідеальне "Я", а також для вивчення взаємин у малих групах (Додаток А). За допомогою даної методики визначається переважний тип ставлення до людей в самооцінці та взаємооцінці [22].

При вивченні міжособистісних стосунків найчастіше виділяють два фактори: домінування-підпорядкування і дружелюбність-агресивність. Саме ці фактори визначають загальне враження про людину в процесах міжособистісного сприйняття. Вони були названі М. Аргайлом серед основних компонентів в аналізі стилю міжособистісної поведінки і за змістом можуть бути співвіднесені з двома з трьох основних осей семантичного диференціалу Ч.Осгуда - оцінка і влада. У довгостроковому дослідженні, проведеному американськими психологами під керівництвом Б. Бейлза, поведінка члена групи оцінюється за двома змінними. Їх аналіз здійснюється в тривимірному просторі, утвореному трьома осями: домінування-покірність, дружелюбність-агресивність, емоційність-аналітичність.

Для представлення основних соціальних орієнтацій Т. Лірі розробив умовну схему у вигляді кола, поділеного на сектори. У цьому колі по горизонтальній і вертикальній осях позначені чотири орієнтації: домінування-підпорядкування, дружелюбність-ворожість. У свою чергу, ці сектори поділяються на вісім - відповідно до більш приватних відносин. Для ще більш тонкого опису коло ділиться на 16 секторів, але частіше використовуються октанти, певним чином орієнтовані відносно двох головних осей.

Схема Т. Лірі заснована на припущенні, що чим ближче результати респондента до центру кола, тим сильніший зв'язок між цими двома змінними. Сума балів кожної орієнтації переводиться в індекс, де домінують вертикальна (домінування-покірливість) і горизонтальна (дружелюбність-ворожість) осі. Віддаленість отриманих показників від центру кола вказує на адаптованість або екстремальність міжособистісної поведінки.

Опитувальник містить 128 оціночних суджень, із яких у кожному з 8 типів відносин утворюються 16 пунктів, упорядкованих по висхідній інтенсивності. Методика побудована так, що судження, спрямовані на з'ясування будь-якого типу відносин, розташовані не підряд, а особливим чином: вони групуються по

4 і повторюються через рівну кількість визначень. При обробці результатів підраховується кількість відносин кожного типу [22].

Т. Лірі запропонував використовувати методику оцінки спостережуваної поведінки людей, тобто поведінки в оцінці інших («з боку»), для самооцінки, оцінки близьких людей, для опису ідеального «Я». Відповідно до цих діагностичних рівнів інструкції щодо відповіді змінюються.

Різні напрямки діагностики дозволяють визначити тип особистості, а також зіставляти дані за окремими аспектами. Наприклад, “соціальне “Я”, “реальне “Я”, “мої партнери” і т. д.

Визначення за кожним фактором виявляються згрупованими в мікро-матрицю (для прикладу наведені 1-й і 8-й фактори), що полегшує підрахунок суми балів без використання трафаретів. Кожному обведеному в кружечок номеру визначення присвоюється 1 бал.

Максимальна оцінка рівня – 16 балів, але вона розділена на чотири ступеня вираженості відносин:

Адаптивна поведінка

Екстремальна поведінка

схильна до патології

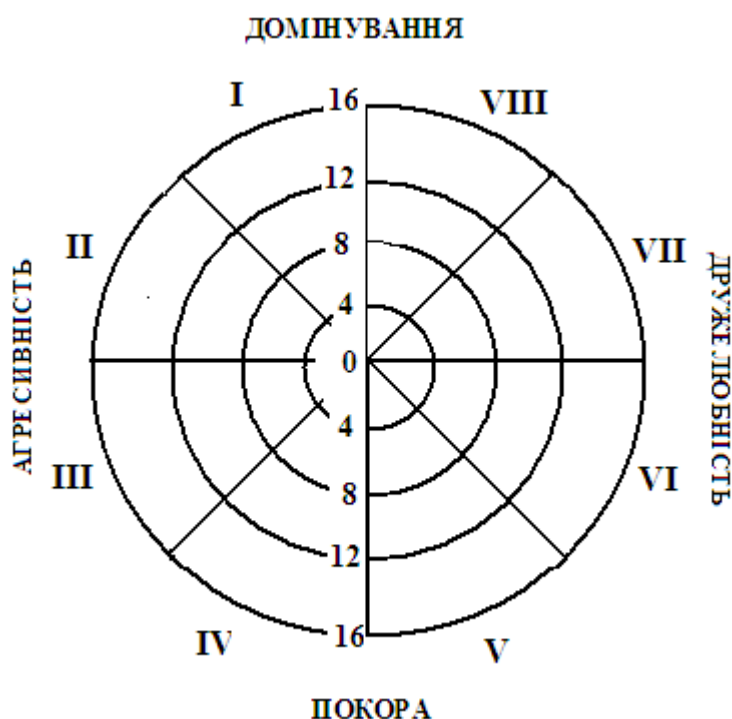
0-4 бала – низький

9-12 балів – високий

5-8 балів – помірний

13-16 балів – екстремальний

Отримані бали переносяться на дискограму, при цьому відстань від центру кола відповідає числу балів за даною октантою (від 0 до 16). Кінці векторів з’єднуються й утворюють особистісний профіль.



За спеціальними формулами визначаються показники за основними чинниками: домінування та дружелюбність.

$$\text{Домінування} = (I - V) + 0,7 \times (VIII + II - IV - VI).$$

$$\text{Дружелюбність} = (VII - III) + 0,7 \times (VIII - II - IV + VI).$$

Якісний аналіз отриманих даних проводиться шляхом порівняння дискограм, які демонструють відмінність між уявленнями різних людей. С.В. Максимовим наведені індекси точності рефлексії, диференційованості сприйняття, ступеня благополучності положення особистості в групі, ступеня усвідомлення особистістю думки групи, значущості групи для особистості.

Інтерпретація результатів.

Типи ставлення до оточуючих.

I. Авторитарний

13-16 – диктаторський, владний, деспотичний характер, тип сильної особистості, яка лідирує у всіх видах групової діяльності. Всіх наставляє, повчає, у всьому прагне покладатися на свою думку, не вміє приймати поради інших. Оточуючі відмічають цю владність, але визнають її.

9-12 – доміантний, енергійний, компетентний, авторитетний лідер, успішний у справах, любить давати поради, вимагає до себе поваги.

9-12 – доміантний, енергійний, компетентний, авторитетний лідер, успішний у справах, любить давати поради, вимагає до себе поваги.

0-8 – впевнена в собі людина, завзята та наполеглива, але не обов'язково лідер.

II. Егоїстичний

13-16 – прагне бути “над усіма”, але одночасно осторонь від усіх, самозакоханий, розважливий, незалежний, себелюбний. Труднощі перекладає на оточуючих, сам ставить до них трохи відчужено, хвалькуватий, самовдоволенний, зарозумілий.

0-12 – егоїстичні риси, орієнтація на себе, схильність до суперництва.

III. Агресивний

13-16 – жорсткий і ворожий по відношенню до оточуючих, різкий, агресивність може доходити до асоціальної поведінки.

9-12 – вимогливий, прямолінійний, відвертий, строгий і різкий в оцінці інших, непримиренний, схильний у всьому звинувачувати оточуючих, насмішуватий, іронічний, дратівливий.

0-8 – упертий, завзятий, наполегливий і енергійний.

IV. Підозрілий

13-16 – відчужений по відношенню до ворожого й злобного світу, підозрілий, образливий, схильний до сумніву в усьому, злопам'ятний, постійно на всіх скаржиться, всім незадоволений (шизоїдний тип характеру).

9-12 – критичний, нетовариський, зазнає труднощів у інтерперсональних контактах через невпевненість у собі, підозрілість і острах поганого ставлення, замкнутий, скептичний, розчарований у людях, скритний, свій негативізм проявляє у вербальній агресії.

0-8 – критичний по відношенню до всіх соціальних явищ і оточуючих людей.

V. Покірливий

13-16 – покірний, схильний до самоприниження, слабовольний, схильний поступатися всім і в усьому, завжди ставить себе на останнє місце й засуджує себе, приписує собі провину, пасивний, прагне знайти опору в будь-кому більш сильному.

9-12 – сором'язливий, лагідний, легко бентежиться, схильний підкорятися більш сильному без урахування ситуації.

0-8 – скромний, боязкий, поступливий, емоційно стриманий, здатний підкорятися, не має власної думки, слухняно й чесно виконує свої обов'язки.

VI. Залежний

13-16 – невпевнений у собі, має нав'язливі страхи, побоювання, тривожиться з будь-якого приводу, тому залежить від інших, від чужої думки.

9-12 – слухняний, боязкий, безпомічний, не вміє проявити опір, щиро вважає, що інші завжди праві.

0-8 – конформний, м'який, очікує допомоги та порад, довірливий, схильний захоплюватись оточуючими, ввічливий.

VII. Доброзичливий

9-16 – доброзичливий і люб'язний з усіма, орієнтований на прийняття та соціальне схвалення, прагне задовольнити вимоги всіх, “бути хорошим” для всіх без урахування ситуації, прагне до цілей мікрогруп, має розвинуті механізми витіснення й придушення, емоційно лабільний (істероїдний тип характеру).

0-8 – схильний до співпраці, кооперації, гнучкий і компромісний під час вирішення проблем і в конфліктних ситуаціях, прагне бути в згоді з думкою оточуючих, свідомо конформний, дотримується умовностей, правил і принципів “гарного тону” у відносинах з людьми, ініціативний ентузіаст у досягненні

цілей групи, прагне допомагати, відчувати себе в центрі уваги, заслужити визнання й любов, товариський, проявляє теплоту та дружелюбність у відносинах.

VIII. Альтруїстичний

9-16 – гіпервідповідальний, завжди приносить у жертву свої інтереси, прагне допомогти та співчувати всім, нав'язливий у своїй допомозі та занадто активний по відношенню до оточуючих, бере на себе відповідальність за інших (може бути тільки зовнішня “маска”, яка приховує особистість протилежного типу).

0-8 – відповідальний по відношенню до людей, делікатний, м'який, добрий, емоційне ставлення до людей проявляє в співчутті, симпатії, турботі, ласкавий, вміє підбадьорити та заспокоїти оточуючих, безкорисливий і чуйний.

Для діагностики показників комунікативних та організаторських схильностей було обрано та використано методику «Оцінка комунікативних і організаторських схильностей» (КОС) за В. В. Синявським та Б.О. Федоришиним (Додаток Б) [22].

Методика КОС призначена для вивчення комунікативних та організаторських здібностей [8]. Основним методом дослідження є тестування. Інтерпретація результатів здійснюється відповідно до ключа оцінки та обробки даних дослідження. Метою методики є вивчення комунікативних та організаційних тенденцій. Комунікативні та організаторські здібності необхідні в професіях, які за змістом пов'язані з активною взаємодією людей. Вони є важливими чинниками для досягнення успіху в багатьох професіях, пов'язаних із людьми (наприклад, робота вчителя, тренера, лікаря, працівника громадської служби тощо). Комунікативні та організаторські здібності є провідними у вихованні міжособистісних стосунків, у згуртуванні членів колективу, в організації навчальних, спортивних, ігрових та інших груп, у залученні людей, в умінні організовувати та керувати їх діяльністю.

Опис методики: враховуючи те, що здібності тісно пов'язані з потребами особистості, її інтересами та виборчим емоційно-вольовим ставленням до діяльності, розроблено психодіагностичну методику опосередкованого виявлення комунікативних та організаторських здібностей – через виявлення та оцінку актуальних тенденцій (методика «КОС»). Діагностиці підлягають потенційні можливості особистості в розвитку її комунікативних та організаторських здібностей.

Методика «КОС» заснована на принципі відображення та оцінки окремих особливостей своєї поведінки в різних ситуаціях. Вибиралися ситуації, знайомі випробуваному з його особистого досвіду. Тому оцінка ситуації і поведінки в її умовах ґрунтується на відтворенні суб'єктом своєї реальної поведінки і реальних відносин, пережитих в його досвіді. Цей проєктивний опитувальник дає змогу виявити стійкі показники комунікативних та організаторських нахилів.

При побудові анкети враховувалися різні форми ставлення до питань. Справа в тому, що одні випробовувані можуть бути більш схильні до позитивних відповідей, інші - до негативних. Тому питання у формі побудовані таким чином, що ствердна відповідь на одне запитання має те саме значення, що й негативна відповідь на інше запитання.

У програму вивчення комунікативних нахилів запроваджені питання наступного змісту; а) чи виявляє особистість прагнення спілкування, чи багато в неї друзів; б) чи любить перебувати у колі друзів чи віддає перевагу самотності; в) чи швидко звикає до нових людей, нового колективу; г) як швидко реагує на прохання друзів, знайомих; д) чи любить громадську роботу, чи виступає на зборах; е) чи легко встановлює контакти з незнайомими людьми; ж) чи легко йому даються виступи в аудиторії слухачів. Відповідно до цього було розроблено 20 спеціальних питань.

Програма вивчення організаторських нахилів включає питання іншого змісту: а) швидкість орієнтації у складних ситуаціях; б) винахідливість, ініціативність, наполегливість, вимогливість; в) схильність до організаторської діяльності; г) самостійність, самокритичність; д) витримка; е) ставлення до роботи. На цій основі було розроблено 20 питань, кожне з яких певною мірою характеризує організаторські схильності респондентів.

Тому, враховуючи те, що здібності тісно пов'язані з потребами особистості, її інтересами та виборчим емоційно-вольовим ставленням до діяльності, була розроблена психодіагностична методика опосередкованого виявлення комунікативних та організаторських здібностей - через ідентифікацію та оцінку відповідних схильностей (методика «КОС»).

Анкетна частина методики "КОС" пропонує опитуваному питання, відповіді на які можуть бути тільки позитивними або негативними, тобто так чи ні. Відповіді випробуваного будуються на основі самоаналізу досвіду своєї поведінки у тій чи іншій ситуації.

Опитувальник включає 40 питань, 20 з яких спрямовані на вивчення комунікативних нахилів, а 20 характеризують організаторські.

Для кількісної обробки даних консультант використовує «Дешифратори», в яких поставлені ідеальні відповіді, які максимально відображають, комунікативні та організаторські схильності.

За допомогою дешифратора підраховується кількість відповідей, що збігаються з дешифратором, по кожному розділу методики. Оціночний коефіцієнт (К) комунікативних або організаторських схильностей виражається відношенням кількості відповідей, що збігаються, по кожному розділу до максимально можливої кількості збігів.

$K = m/20$ чи $K = 0,05m$, де К - величина оцінного коефіцієнта;

m – відповідей з дешифратором відповідей.

Показники, отримані за цією методикою, можуть варіювати від 0 до 5. Показники, близькі до 5, свідчать про високий рівень прояву комунікативних чи організаторських нахилів, близькі до 0 - про низький рівень.

Інтерпритація результатів.

Отримані результати коротко можна охарактеризувати так:

Випробувані, отримали оцінку «1» ($Q=1$) характеризуються вкрай низьким рівнем прояви схильностей до комунікативної та організаторської діяльності.

У піддослідних, що отримали оцінку «2» ($Q=2$), розвиток комунікативних і організаторських нахилів перебуває лише на рівні нижче середнього. Вони не прагнуть спілкування, почуваються сковано в новій компанії, колективі, воліють проводити час наодинці з собою, обмежують свої знайомства, відчують труднощі у встановленні контактів з людьми і у виступі перед аудиторією, погано орієнтуються в незнайомій ситуації, не відстоюють свою думку, тяжко переживають образи. Прояв ініціативи у громадській діяльності вкрай занижено, у багатьох справах вважають за краще уникати прийняття самостійних рішень.

Для випробуваних, які отримали оцінку «3» ($Q=3$), характерний середній рівень прояву комунікативних та організаторських нахилів. Маючи в цілому середні показники, вони прагнуть контактів з людьми, не обмежують коло своїх знайомств, відстоюють свою думку, планують свою роботу. Проте «потенціал» цих схильностей не відрізняється високою стійкістю. Ця група випробуваних потребує подальшої серйозної та планомірної виховної роботи з ними щодо формування та розвитку їх комунікативних та організаторських здібностей.

Досліджувані, які отримали оцінку «4» ($Q=4$) віднесені до групи з високим рівнем прояви комунікативних та організаторських нахилів. Вони не втрачаються в новій обстановці, швидко знаходять друзів, постійно прагнуть розширити коло своїх знайомих, займаються громадською діяльністю,

допомагають близьким, друзям, виявляють ініціативу у спілкуванні, із задоволенням беруть участь в організації громадських заходів, здатні прийняти самостійне рішення у скрутній ситуації. Все це вони роблять не з примусу, а відповідно до внутрішніх устремлінь [22].

І, нарешті, та група піддослідних, яка отримала оцінку «5» ($Q=5$), має дуже високий рівень прояву комунікативних і організаторських схильностей. Вони потребують комунікативної та організаторської діяльності і активно прагнуть до неї. Їх характерні швидка орієнтація у важких ситуаціях, невимушеність поведінки у новому колективі. Випробувані цієї групи ініціативні, воліють у важливій частці або складної ситуації приймати самостійні рішення, відстоюють свою думку і домагаються, щоб вона була прийнята товаришами. Вони можуть внести пожвавлення до незнайомої компанії, люблять організовувати різноманітні ігри, заходи, наполегливі у діяльності, що їх приваблює. Вони самі шукають такі справи, які б задовольняли їхню потребу в комунікативній та організаторській діяльності.

При інтерпретації отриманих даних слід пам'ятати, що методика констатує лише наявний рівень розвитку комунікативних і організаторських схильностей у період розвитку особистості. Якщо під час обстеження особистості виявляється дуже високий чи низький рівень розвитку комунікативних і організаторських схильностей, це зовсім не означає, що вони залишаться незмінними у процесі подальшого розвитку особистості. За наявності позитивної мотивації, цілеспрямованості та належних умов діяльності ці схильності можуть розвиватися.

Методика «Діагностика емпатії» (А.Меграбян, М.Епштейн) використовується для дослідження емпатії (Balanced Emotional Empathy Scale - BEES) (Додаток В). Цей опитувальник був розроблений Альбертом Меграбяном (Albert Mehrabian) і модифікований Н. Епштейном. З точки зору А. Меграбяна, емоційна емпатія - це здатність співчувати іншій людині, відчувати те, що

відчуває інший, переживати ті ж емоційні стани, ідентифікувати себе з ним. Як показали дослідження, емоційна емпатія пов'язана із загальним станом здоров'я людини, його соціальною адаптованістю і відображає рівень розвитку навичок взаємодії з людьми [10].

Методика «Діагностика емпатії» дозволяє проаналізувати загальні емпатичні тенденції випробуваного, такі її параметри, як рівень вираженості здатності до емоційного відгуку на переживання іншої і ступінь відповідності/невідповідності знака переживань об'єкта і суб'єкта емпатії. Об'єктами емпатії виступають соціальні ситуації і люди, яким випробуваний міг співпереживати в повсякденному житті [24].

Опитувальник складається з 25 суджень закритого типу - як прямих, так і зворотних. Випробуваний повинен оцінити ступінь своєї згоди/незгоди з кожним із них. Шкала відповідей (від «повністю згоден» до «повністю не згоден») дає можливість виразити відтінки ставлення до кожної ситуації спілкування. В порівнянні з вихідним варіантом опитувальника кілька змінена шкала відповідей, складені таблиці перерахунку «сирих» балів у стандартні оцінки.

Аналіз і інтерпретація результатів

- 82-90 балів - дуже високий рівень;
- 63-81 бал - високий рівень;
- 37-62 балів - нормальний рівень;
- 36-12 балів - низький рівень;
- 11 балів і менше - дуже низький рівень.

Градацію рівнів можна проводити і всередині професійної групи, якщо це якість для її представників професійно значима.

Високі показники по здатності до емпатії перебувають у зворотному зв'язку з агресивністю і схильністю до насильства; високо корелюють з

покладистістю, поступливістю, готовністю прощати інших (але не себе), готовністю виконувати рутинну роботу.

Люди з високими показниками за шкалою емоційного відгуку в порівнянні з тими, у кого низькі показники частіше: на емоційні стимули реагують зміною шкірної провідності і почастищенням серцебиття; більш емоційні, частіше плачуть; як правило, мали батьків, які проводили з ними багато часу, яскраво проявляли свої емоції і говорили про свої почуття; виявляють альтруїзм в реальних вчинках, схильні надавати людям діяльну допомогу; демонструють аффіліативне поведінка (сприяє підтриманню і зміцненню дружніх відносин); менш агресивні; оцінюють позитивні соціальні риси як важливі; більш орієнтовані на моральні оцінки.

Вміння співпереживати іншим людям - цінна якість, однак при його гіпертрофірофії може формуватися емоційна залежність від інших людей, хвороблива уразливість, що ускладнює ефективну соціалізацію і навіть може призводити до різних психосоматичних захворювань.

Люди з середнім (нормальним) рівнем розвитку емпатії в міжособистісних стосунках більш схильні судити про інших за вчинками, ніж довіряти своїм особистим враженням. Як правило, вони добре контролюють власні емоційні прояви, але при цьому часто не можуть прогнозувати розвиток відносин між людьми.

Люди з низьким рівнем розвитку емпатії в міжособистісних відносинах відчують труднощі у встановленні контактів з людьми, некомфортно почувають себе у великій компанії, не розуміють емоційних проявів та вчинків, часто не знаходять взаєморозуміння з оточуючими. Вони набагато продуктивнішими при індивідуальній роботі, ніж при груповій, схильні до раціональних рішень, більше цінують інших за ділові якості і ясний розум, ніж за чуйність [24].

Вибір неефективних поведінкових стратегій може бути наслідком особистісних особливостей людини або свідомим незнанням діяльних форм участі в житті інших людей. Для розвитку емпатичних здібностей потрібно удосконалювати комунікативні навички, особливо вміння слухати іншого, перефразувати, відобразити і віддзеркалювати емоції.

Методика мотивації професійної діяльності, розроблена К. Замфіром, є комплексним підходом до стимулювання та підтримки високої працездатності та професійного розвитку працівників у різних сферах діяльності (Додаток Г). Основна сутність цієї методики полягає в поєднанні різноманітних стратегій та прийомів, спрямованих на підвищення мотивації та задоволення працівників у їхній професійній діяльності. Методика використовується для діагностики мотивації професійної діяльності. В основу покладена концепція внутрішньої та зовнішньої мотивації [8].

Дослідження мотиваційної структури професійної діяльності, подані у праці К.Замфіри (1983). Автор виходить із уявлення про три складові мотивації: внутрішню (ВМ), зовнішню позитивну (ЗПМ) та зовнішню негативну мотивації (ЗНМ). К.Замфір, говорячи про зовнішню мотивацію, скористалася відомою схемою Д.Аткінсона про співвідношення прагнення до успіху – уникнення невдачі. Під внутрішніми мотивами автор розуміє те, що породжується у свідомості людини самою трудовою діяльністю: розуміння її суспільної корисності, задоволення, яке приносить робота, тобто результат і процес праці. Внутрішня мотивація виникає, як гадає автор, з потреб самої людини, тому на її основі він працює з задоволенням, без якогось зовнішнього тиску. Зовнішня мотивація містить ті мотиви, що перебувають за межами самого працівника і праці як такої: прагнення до престижу, заробіток, страх засудження. До зовнішньої негативної мотивації автор відносить: покарання, критику, осуд, штрафи.

К.Замфір вважає, що найбільш ефективною внутрішню мотивацію з погляду на задоволення працею і її продуктивністю. Що стосується зовнішніх позитивних і зовнішніх негативних мотивацій, то, на думку автора, вони мають меншу стійкість, швидко втрачають свою стимулюючу силу. Перевага внутрішньої мотивації впливає не тільки на ефективність праці, але й на особистість працівника. Особливо руйнівна для особистості роль негативних мотиваторів, що породжують пасивність, конформізм, обмеженість, безвідповідальність.

В основу модифікованої методики "Мотивація професійної діяльності" покладено концепцію А.Реана про внутрішню і зовнішню мотивації, про те, що мотив може характеризуватися не тільки кількісно, але і якісно. У цьому плані звичайно виділяють мотиви внутрішні і зовнішні. Якісна характеристика мотивів надзвичайно важлива, тому що наприклад, успішність діяльності визначається не тільки силою мотивації (класичний закон Йеркса-Додсона), але і структурою мотивів. Понад те, в експериментальних дослідженнях В.А.Якуніна, Н.І.Мєшкова й ін. встановлено, що позитивна професійна мотивація може навіть компенсувати брак здібностей. Зворотного ж явища не відбувається: негативна професійна мотивація не компенсується ніяким високим рівнем спеціальних здібностей. Методика може застосовуватися для діагностики структури мотивації професійної діяльності і являє собою список із семи мотивів. Випробовуванням пропонується оцінити за значимістю мотиви професійної діяльності. Потім підраховуються показники внутрішньої (ВМ) і зовнішньої позитивної мотивації (ЗПМ) і зовнішньої негативної мотивації (ЗНМ), відповідно до ключів. На підставі отриманих результатів визначається мотиваційний комплекс особистості - співвідношення між собою трьох видів мотивації: ВМ, ЗПМ і ЗНМ [24].

Нагадаємо, що про внутрішній тип мотивації слід говорити, коли для особистості має значення діяльність сама по собі. Якщо ж в основі мотивації

професійної діяльності лежить прагнення до задоволення інших потреб, зовнішніх по відношенню до змісту самої діяльності (мотиви соціального престижу, зарплати і т. д.), то в даному випадку прийнято говорити про зовнішню мотивацію.

Зовнішні мотиви поділяються на зовнішні позитивні та зовнішні негативні. Зовнішні позитивні мотиви, безсумнівно, більш ефективні та більш бажані з усіх точок зору, ніж зовнішні негативні мотиви.

Методологія включає 7 запитань мотивації професійної діяльності. Учасникам запропоновано відповісти на кожне питання за п'ятибальною шкалою від 1 до 5.

На підставі отриманих результатів визначається мотиваційний комплекс особистості. Мотиваційний комплекс являє собою тип співвідношення між собою трьох видів мотивації: ВМ (внутрішня мотивація), ЗПМ (зовнішня позитивна мотивація) і ЗНМ (зовнішня негативна мотивація).

До найкращих, оптимальних, мотиваційних комплексів слід відносити такі два типи сполучень: $ВМ > ЗПМ > ЗНМ$ і $ВМ = ЗПМ > ЗНМ$.

Найгіршим мотиваційним комплексом є тип $ЗНМ > ЗПМ > ВМ$.

Між цими комплексами укладені проміжні (з точки зору їх ефективності) мотиваційні комплекси. Під час інтерпретації слід враховувати не лише тип мотиваційного комплексу, але й те, наскільки сильно один тип мотивації перевершує інший за ступенем вираженості.

Розрахунок результатів відбувається згідно ключа та демонструє рівень вищевказаних проявів поведінки особистості.

Отже, обраний діагностичний інструментарій відповідає тематиці визначеного проблемного питання та меті дослідження, а також дозволяє дослідити якісні та кількісні показники м'яких навичок особистості.

2.2. Результати констатувального експерименту дослідження психологічних засад формування Soft skills працівників допомагаючих професій

Емпіричне дослідження формування «soft skills» особистості фахівця здійснено на базі Миколаївського обласного центру зайнятості.

В опитуванні взяло участь 50 досліджуваних. Переважна кількість працівників служби зайнятості, це жінки віком від 40 до 50 років (39,5%) та понад 50 років (36,8%) , які працюють в службі достатньо тривалий час, а саме понад 10 років (рис.2.1, рис.2.2)

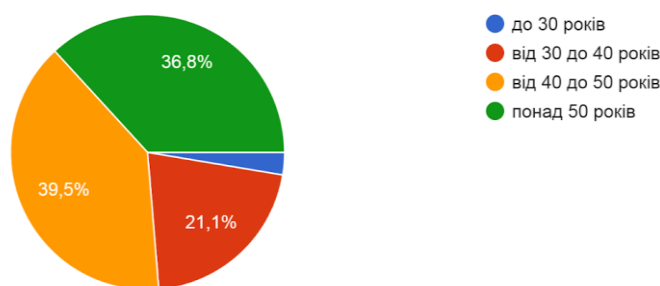


Рис.2.1. Градація працівників служби зайнятості за віком

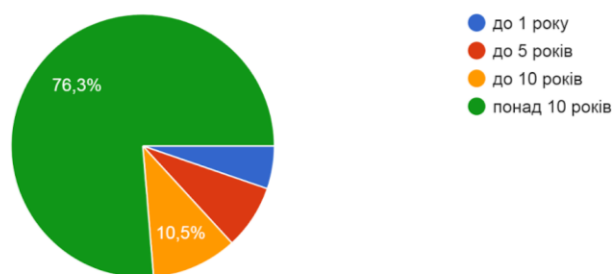


Рис.2.2. Період праці в службі зайнятості

Тривалий час роботи на одному місці, може привести до професійного вигорання, зменшення зацікавленості в процесі роботи, демотивації людини в

своєму професійному рості, навчанні новому тощо. Тому доречно буде провести аналіз комунікативних схильностей, рівня емпатії, мотивації персоналу і прагнення до навчання та розвитку soft skills.

Методичний інструментарій для проведення емпіричного дослідження обрано з урахуванням принципів психологічної діагностики: принцип відповідальності; принцип компетентності; принцип конфіденційності; принцип наукової обґрунтованості; принцип не нашкоди; принцип об'єктивності; принцип ефективності запропонованих рекомендацій; принцип комплексної діагностики. З урахуванням цих принципів було підібрано низку психодіагностичних методик, які дозволили дослідити особливості формування «м'яких навичок» особистості фахівця.

Отже, у процесі дослідження першим етапом є опитування за допомогою методики Т.Лірі «Діагностика міжособистісних взаємин» [22].

Проаналізуємо результати залежно від того який рівень сформованості «soft skills» визначили у себе опитувані (досліджувані з високим рівнем авторитарності склали підгрупу з високим рівнем, середнім рівнем аналогічну та тих респондентів, що визначили у себе низький рівень домінування ми об'єднали в одну підгрупу – низький рівень). Для аналізу ми представляємо середні значення у зазначених підгрупах (Додаток Д).

До групи з високим рівнем увійшли 8 респондентів, які набрали 13-16 балів; середній рівень склали 26 респондентів, які набрали 9-12 балів; помірний рівень склали 12 респондентів, які набрали бали від 0 до 8; низький рівень у 4 респондентів – від 0 до 4 балів.

Результати опитування представлено у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Характеристика за рівнем поведінки

Октанти	Схильна до паталогії	Екстремална поведінка	Адаптивна поведінка	
	Високий 13-16 балів	Середній 9- 12 балів	Помірний 5-8 балів	Низький 0-4 балів
Кількість респондентів	8	26	12	4
I (авторитарний)	13.3	10.6	6.9	2.5
II (егоїстичний)	7.8	6.6	5.8	5
III (агресивний)	7.8	7.3	4.8	5.3
IV (підозрілий)	7.8	5.2	5.3	6.8
V (підлеглий)	8.3	8.2	8.1	8.5
VI (залежний)	7.5	7.0	6.8	6.3
VII (дружелюбний)	10.8	8.4	10.1	7.5
VIII (альтруїстичний)	10.8	8.7	9.3	8.5

З даних таблиці 2.1 видно, що переважна кількість респондентів (52%) мають екстремальну поведінку, з них деякі мають навіть схильну до патології (16%), що складає від загальної чисельності опитуваних 68%.

Як бачимо в таблиці 2.5 між показниками середніх значень підгруп з різним рівнем сформованості навичок «soft skills» є певні відмінності між показниками октант.

Графічно результати прояву характерологічних тенденцій у респондентів з різним рівнем міжособистісних відносин представлено на рисунку 2.3.

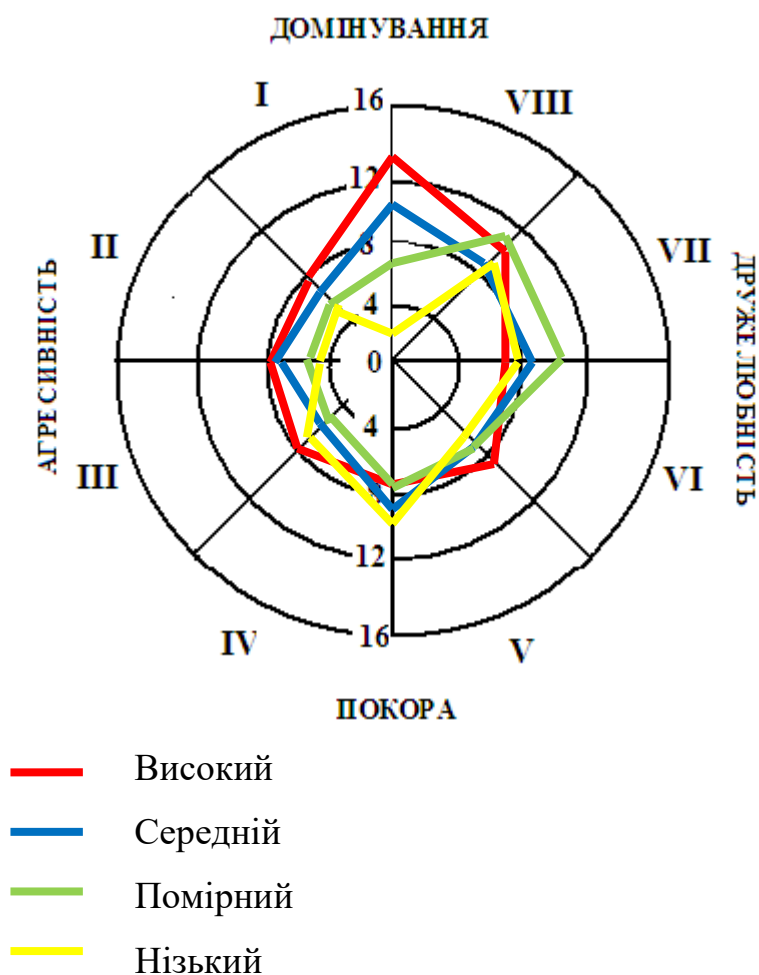


Рис. 2.3. Характерологічні тенденції залежно від сформованості навичок «soft skills»

Насамперед зазначимо показники за I октантом - авторитарний тип поведінки, які мають високий рівень схильний до патології від 13 до 16 балів. У цих досліджуваних в певній мірі проявляється диктаторський, владний, деспотичний характер, тип сильної особистості, що лідеє у всіх видах групової діяльності. Усіх повчає, в усьому прагне покладатися на свою думку, не вміє приймати поради інших. З таблиці видно, опитувані з таким типом поведінки мають егоїстичні риси, орієнтовані на себе, схильні до суперництва (за II октантом – 7.8 балів), доволі уперті, завзяті, наполегливі та енергійні (за III октантом – 7.8 балів), також проявляють екстремальну поведінку за октантами

VII (дружелюбний) та VIII (альтруїстичний) по 10.8 балів, орієнтовані на прийняття і соціальне схвалення, мають розвинуті механізми витіснення й придушення.

Респонденти з середнім рівнем 9-12 балів та екстремальною поведінкою прагнуть домінувати, енергійні, компетентні, авторитарні лідери, успішні у справах, люблять давати поради, вимагають до себе поваги. Менш егоїстичні за вищезазначених (II октант егоїстичний - 6.6 балів); менше уперті, завзяті, наполегливі (III октант агресивний - 7.3 бали); менш критичні стосовно всіх соціальних явищ і оточення, ніж перша група (IV октант підозрілий - 5.2 бали); схильні до співпраці, кооперації, гнучкі та компромісні під час розв'язання проблем (VII октант дружелюбний - 8.4 бали); відповідальні стосовно людей, делікатні, добрі, емоційне ставлення до людей виявляють у співчутті, симпатії, турботі, вміють підбадьорити та заспокоїти інших (VIII октант альтруїстичний - 8.7 бали).

Респонденти з адаптивною поведінкою з помірним та низьким рівнем від 0 до 8 балів, менш впевнені в собі, не є лідерами, їм притаманна поведінка підлеглих. В поведінці проявляють себе скромно, боязко, поступливо, емоційно стримано, здатні підкорятися, не мають своєї думки, слухняно і чесно виконують свої обов'язки (V октант підлеглий - 8.1 бали); товариські і люб'язні з усіма, орієнтовані на прийняття і соціальне схвалення, прагнуть задовольнити вимоги «бути хорошим» для всіх, незважаючи на ситуацію, емоційно лабільні (VII октант дружелюбний – 10.1 бали); гіпервідповідальні, завжди приносять у жертву свої інтереси, прагнуть допомогти і співчувати всім, нав'язливі у своїй подопозі, неадекватно бере на себе відповідальність за інших (це може бути тільки зовнішня «маска», що приховує особистість протилежного типу) (VIII октант альтруїстичний - по 9.3 бали).

Отже, за такими октантами, як: II (егоїстичний), III (агресивний), IV (підозрілий), VI (залежний) найнижчі показники, що свідчить про найбільш

адаптивну поведінку, а отже і про хороший рівень навичок «soft skills». Щодо авторитарності, дружелюбності та альтруїзму, то ці характеристики потребують корекції.

Аналізуючи отримані результати за методикою В.В. Синявського та Б.О. Федоришина, можна стверджувати, що у більшості респондентів виражений вкрай низький рівень прояву комунікативних та організаторських здібностей (Додаток Д).

Із 50 опитаних, тільки вісім осіб мають рівень ближче до середнього 45 балів (0,45) (рис. 2.4).

Градація кількості працівників за рівнем комунікації

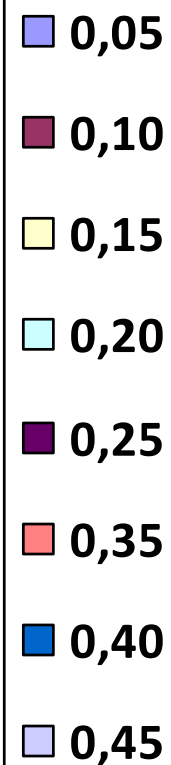
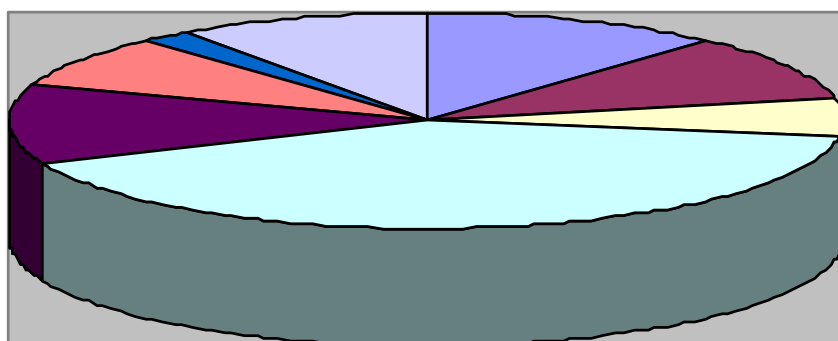


Рис.2.4. Діаграма розподілу кількості працівників за їх рівнем комунікабельності

Графічно загальні дані щодо комунікативних та організаторських схильностей представлено на рисунку 2.5.

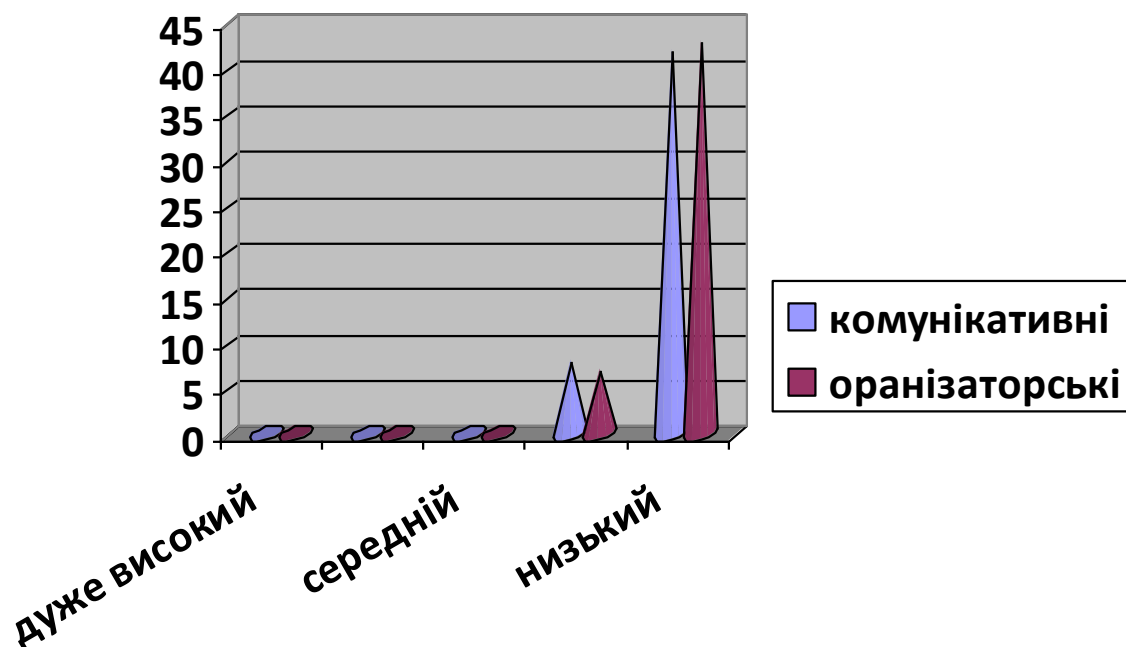


Рис.2.5. Загальні результати комунікативних та організаторських схильностей

Можемо припустити, що особливості професійної діяльності формують у працівників служби зайнятості такі механізми вирішення проблемних ситуацій, які призводять до уникнення від спілкування з людьми та пригнічують самоорганізацію працівника. Також з часом розвивається цинічне ставлення до проблем та людей, з якими їм доводиться зустрічатися в професійній діяльності.

Аналізуючи загальну картину позитивних і негативних відповідей комунікативних здібностей, цікаво відмітити, наприклад, що переважна кількість респондентів, які мають прагнення до встановлення нових знайомств з різними людьми – 68,4%, також легко включаються в нову для них компанію – 68,4%.

86,8% працівників легко встановлюють контакт з незнайомими людьми, але 84,2% легко освоюються в новому колективі.

Прагнучих при слушній нагоді познайомитися і поговорити з новою людиною – 65,8%, але на питання «Чи дратують Вас навколишні люди і чи хочеться Вам побути одному?» – відповіли 60,5% респондентів.

Слід відмітити, що комунікабельні навички у працівників в віковій категорії від 30 до 40 років, значно менші за рівень більш старшого покоління, а вже у працівників понад 50 років спостерігається зниження рівня комунікації. (рис.2.2.6).

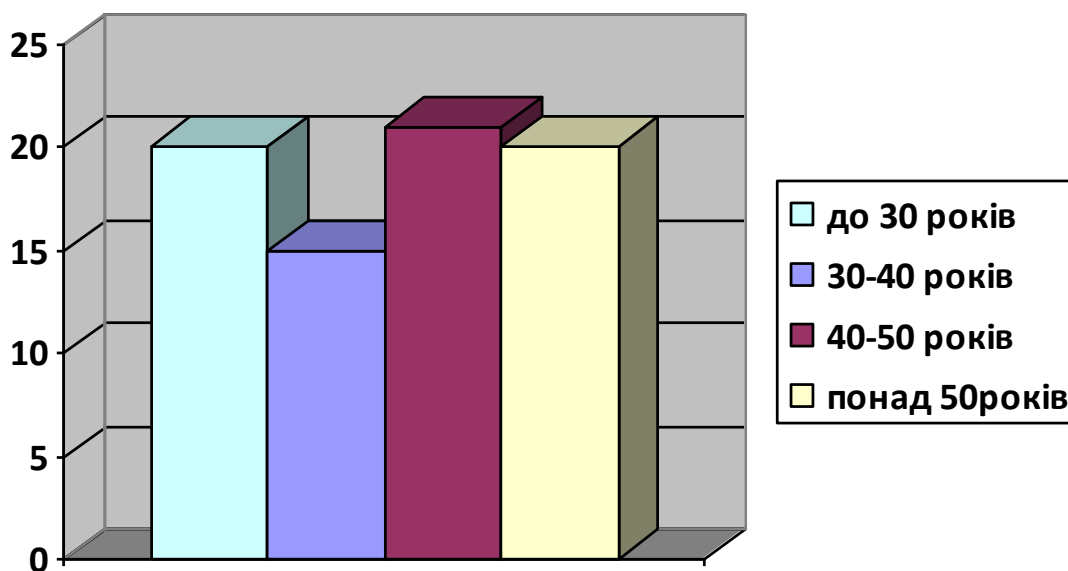


Рис.2.6. Рівень комунікативних здібностей за віковою категорією

Проаналізувавши середній рівень комунікабельності в розрізі тривалості роботи в службі зайнятості, в період від 5 до 10 років спостерігається невелике зниження рівня комунікації працівників з 20 до 13 балів.

Аналізуючи загальну картину відповідей, що стосуються організаторських здібностей працівників служби зайнятості, варто відмітити, що переважна кількість респондентів вважає, що їм вдається схилити більшість своїх товаришів до ухвалення ними своєї думки, що становить 78,9% від загальної кількості опитаних (рис.2.7). Що приблизно до результатів на питання - «Якщо

виникли які-небудь перешкоди в здійсненні Ваших намірів», 81,6% респондентів відповіли, що не відступають від своїх намірів (рис.2.8).

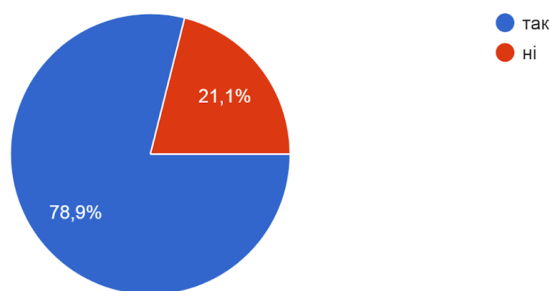


Рис.2.7. Вміння переконувати інших.

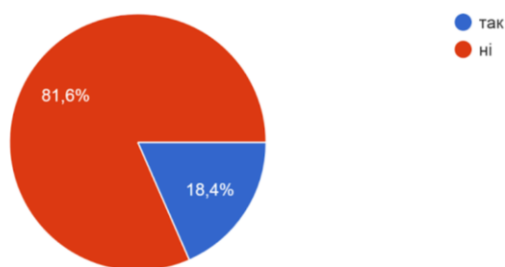


Рис.2.8. Вміння виконувати поставлені цілі.

84,2% працівників вважають, що їм не важко орієнтуватись в критичній ситуації, що створилась і тільки 67,6% вважають, що вони зазвичай не погано орієнтуетесь в незнайомих для них обставинах, що на 16,6% менше. Можливо не всі працівники адекватно оцінюють свої організаторські здібності.

Цікаво, що 89,5% беруть участь у суспільній роботі служби зайнятості і тільки 68,4% подобається займатись суспільною роботою. Тобто 21,1% вимушені не за своїм бажанням займатись суспільними роботами

Виявлено, що 63,2% працівників у вирішенні важливих справ часто приймають ініціативу на себе і відповідно 68,4% часто проявляють ініціативу при розв'язанні питань, що зачіпають інтереси товаришів. Дана позиція може нам сказати, про відсутність вміння делегувати обов'язки іншим, недовіру до професіоналізму інших спеціалістів, не вміння працювати в команді.

До навичок «soft skills» також належить емпатія. Емпатія є ядром комунікації. В процесі комунікації емпатія допомагає утримувати баланс у міжособистісних стосунках, під впливом емпатії поведінка людини є соціально обумовленою. Якщо емпатія є розвинутою, то вона забезпечить успіх у тих видах діяльності, які потребують розуміння та сприйняття партнера у спілкуванні, а особливо в професійній діяльності типу «людина-людина».

Для визначення особливостей розвитку емпатії використано методiku дослідження емпатії (А. Мєграбян і Н. Епштейн) [12]. Методика дозволяє проаналізувати загальні емпатичні тенденції випробуваного, такі її параметри, як рівень вираженості здатності до емоційного відгуку на переживання іншої і ступінь відповідності/невідповідності знака переживань об'єкта і суб'єкта емпатії. Об'єктами емпатії виступають соціальні ситуації і люди, яким випробуваний міг співпереживати в повсякденному житті.

Багато професій вимагають високого рівня емпатії. Перш за все, це робота, пов'язана зі спілкуванням. Вважається, що жінки більш чуйні, ніж чоловіки. Але це не ознака статі. Встановлено, що від дівчат очікують більш милосердної поведінки, більшої уваги та співчуття. Але чоловіки не повинні бути співчутливими. Але це лише упередження. Є велика кількість чоловіків з високим рівнем емпатії, і навпаки, жінок, у яких рівень емпатії розвинений недостатньо.

Емпатія – одна з навичок, над якою потрібно постійно працювати. Адже коли людина байдужа до всього, що відбувається, її мозок не аналізує фактори поведінки співрозмовника. Емпатична людина завжди намагається зрозуміти співрозмовника, аналізувати його слова, жести, домагатися прихильності. Емпатія підвищує комунікабельність, підвищує самооцінку, схиляє до мирних сторін характеру людини, знижує рівень токсичності. Добре розвинена емпатія необхідна кожному, хто працює з людьми. Це допомагає будувати дружні

стосунки між співробітниками, формувати позитивну культуру спілкування в компанії та ефективно вирішувати ділові задачі.

За результатами аналізу виявлено, що 10% респондентів мають дуже великий рівень емпатії (82-90 балів), 78% мають високий рівень емпатії і 12% нормальний рівень. З низьким рівнем емпатії результатів не зафіксовано (Додаток Д). Результати наведені на рис. 2.9.

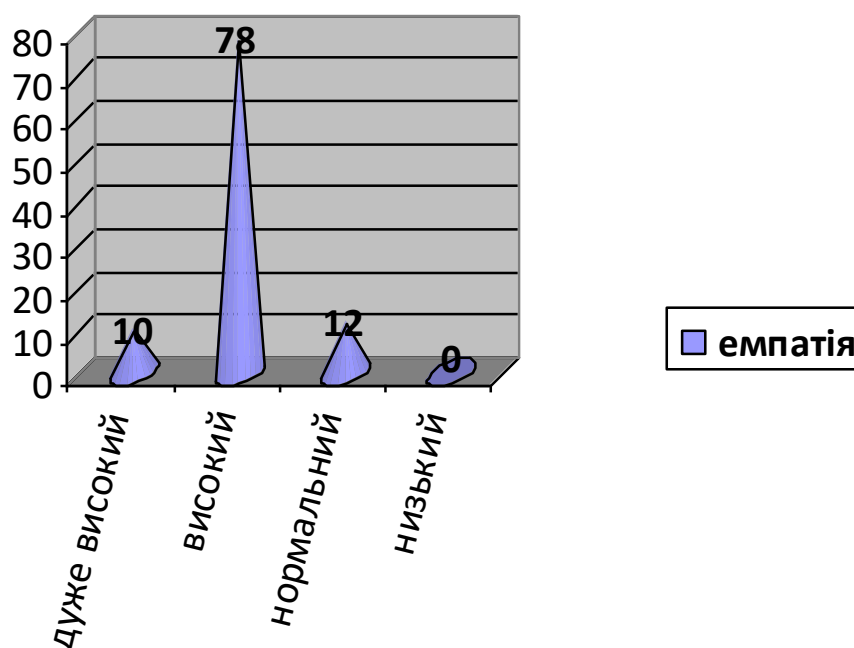


Рис.2.9. Прояв емоційної емпатії

Високі показники здатності до емпатії перебувають у зворотній залежності від агресивності та схильності до насильства; високо корелює з поступливістю, поступливістю, готовністю прощати інших (але не себе), готовністю виконувати рутинну роботу. Люди з високими балами за шкалою емоційного реагування порівняно з тими, у кого низькі показники, частіше: реагують на емоційні подразники зміною провідності шкіри та збільшенням частоти серцевих скорочень; більш емоційні, частіше плачуть; виявляють альтруїзм у реальних діях, схильні надавати активну допомогу людям;

демонструвати афіліативну поведінку (сприяє підтримці та зміцненню дружніх стосунків); менш агресивні; оцінює позитивні соціальні риси як важливі; більше орієнтований на моральні оцінки.

Здатність співпереживати іншим людям є цінною якістю, але при її гіпертрофії може сформуватися емоційна залежність від інших людей, хвороблива вразливість, що ускладнює ефективну соціалізацію і навіть може призвести до різноманітних психосоматичних захворювань. Високий рівень емпатії вказує на здатність бути «відкритим» до потреб і проблем інших, щедрим, виявляти емоційну чутливість, комунікабельність, віддавати перевагу роботі з людьми, а не самотності.

Люди з середнім (нормальним) рівнем міжособистісної емпатії більш схильні судити інших за їхніми діями, ніж довіряти своїм особистим враженням. Як правило, вони добре контролюють власні емоційні прояви, але при цьому часто не можуть передбачити розвиток відносин між людьми. У міжособистісних стосунках вони більше схильні робити висновки про інших на основі своїх вчинків, ніж довіряти власним враженням і почуттям, їм властиві емоційні прояви, які вони здебільшого контролюють.

Вибір неефективних стратегій поведінки може бути наслідком особистісних особливостей людини або свідченням її незнання активних форм участі в житті інших людей. Щоб розвинути емпатичні здібності, вам потрібно вдосконалити комунікативні навички, особливо вміння слухати інших, перефразувати, відображати та віддзеркалювати емоції.

Результати методики діагностики мотивації професійної діяльності за К.Замфір демонструють, що у працівників служби зайнятості спостерігається велике прагнення заробітку - 76,3%, середнє і вище прагнення просування по службі – 79%, високий рівень прагнення уникати критики у 36,8%, ще вище прагнення уникати покарань або неприємностей у 42,1%, також спостерігається

висока потреба в соціальному престижі і повазі колег у 47,4% (рис. 2.10, 2.11, 2.12, 2.13, 2.14) (Додаток Д) [24].

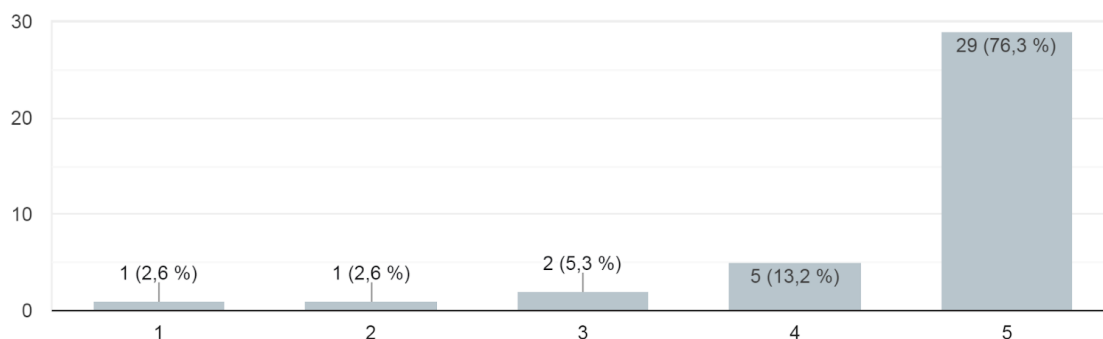


Рис.2.10. Прагнення грошового заробітку

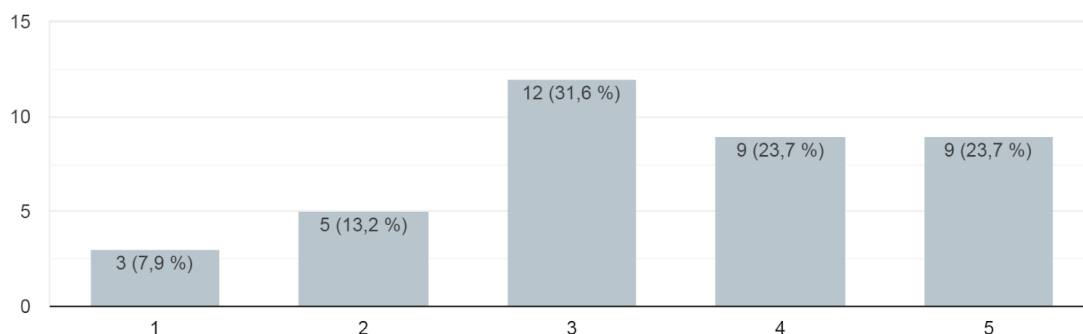


Рис.2.11. Прагнення до просування по службі.

Якісні характеристики мотивів надзвичайно важливі, оскільки, наприклад, успішність діяльності визначається не тільки силою мотивації (класичний закон Йеркса-Додсона), а й структурою мотивів. Більш того, в експериментальних дослідженнях багатьох вчених встановлено, що позитивна професійна мотивація може навіть компенсувати відсутність здібностей. Зворотного явища не відбувається: негативна професійна мотивація не компенсується якимось високим рівнем спеціальних здібностей.

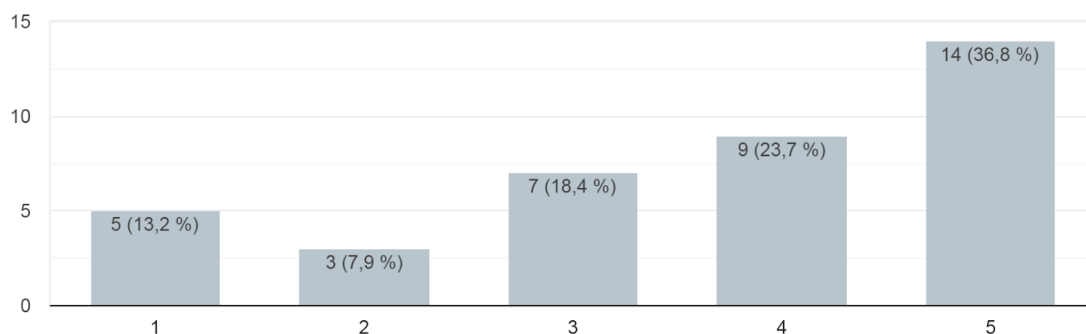


Рис.2.12. Прагнення уникати критики з боку керівника або колег.

Особливо руйнівна для особистості роль негативних мотиваторів, що породжують пасивність, конформізм, обмеженість, безвідповідальність.

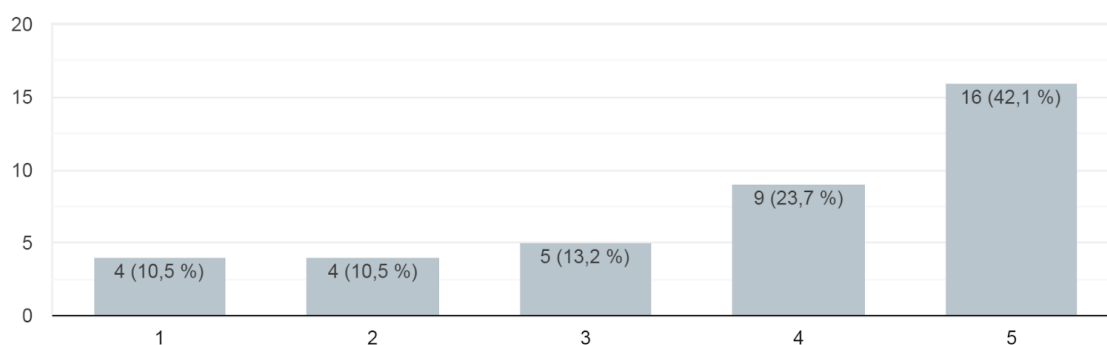


Рис.2.13. Прагнення уникнути можливих покарань або неприємностей.

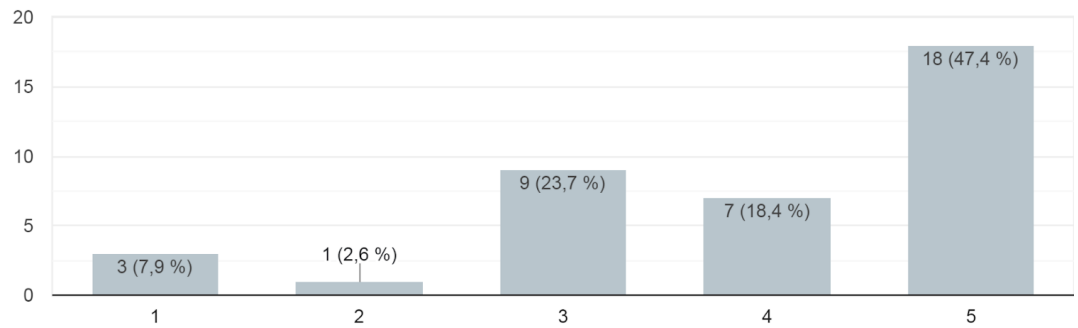


Рис.2.14. Потреба в досягненні соціального престижу й поваги з боку інших.

Проаналізувавши відповіді про мотивацію працівників за п'ятибальною шкалою, видно, що у переважної кількості спостерігається високий рівень внутрішньої мотивації (41 особа), середній та високий рівень зовнішньої позитивної мотивації (36 осіб). Але водночас видно, що 39 працівників служби зайнятості, орієнтовані на зовнішню негативну мотивацію, що складає 76% від загальної кількості анкетуємих (табл.2.2).

Таблиця 2.2.

Кількість працівників за рівнем мотивації професійної діяльності

Оцінка за шкалою	Внутрішня мотивація (ВМ)	Зовнішня позитивна мотивація (ЗПМ)	Зовнішня негативна мотивація (ЗНМ)
1	3	2	2
2	2	2	5
3	4	7	4
4	13	24	17
5	28	15	22

Задоволеність професією має значиму співвіднесеність з оптимальністю мотиваційного комплексу. Іншими словами, задоволеність особистості обраною професією тим вище, чим оптимальніше в неї мотиваційний комплекс: висока вага внутрішньої і зовнішньої позитивної мотивації та низька – зовнішньої негативної. Випробовувані, з ВМ і ЗПМ відрізняються товариськістю, емоційною стійкістю, схильністю до ризику, гнучкістю, напористістю. Випробовувані з перевагою ЗНМ характеризуються: непроникністю, м'якістю, підозрілістю, неспокійністю, консервативністю, напруженістю.

Чим оптимальніше мотиваційний комплекс, чим більше особистість мотивована самим змістом діяльності, прагненням досягти в ній певних позитивних результатів, тим нижче її емоційна нестабільність. І навпаки, чим більше діяльність особистості обумовлена мотивами уникнення, осудження, бажанням “не потрапити в халепу” (які починають брати верх над мотивами, пов'язаними з цінністю самої діяльності, а також над зовнішньою позитивною мотивацією), тим вище рівень емоційної нестабільності.

Таким чином, отримані результати емпіричного дослідження дозволяють зробити висновок про те, що певні риси особистості можуть бути психологічними детермінантами професійної мотивації. Зокрема, формуванню внутрішньої мотивації професійної діяльності сприяє високий рівень розвитку таких якостей особистості, як: емоційна стійкість, самостійність, виражений самоконтроль. На формування не тільки внутрішньої, а й зовнішньої позитивної мотивації впливають такі властивості, як комунікабельність, емоційна стійкість, схильність до ризику, гнучкість, напористість. Зовнішня негативна мотивація співробітників так чи інакше пов'язана з такими рисами особистості: безпринципність, м'якість, підозрілість, непосидючість, консерватизм, напруженість.

Висновки до другого розділу

Відповідно до методологічного аналізу джерел було практично досліджено психологічні особливості формування soft skills працівників служби зайнятості, а саме виявили типи поведінки у міжособистісних відносинах за методикою К.Лірі; рівень комунікативних і організаторських здібностей за методикою В.В.Синявського та Б.О.Федоришина; визначили рівень емпатії за методикою А.Меграбян, М.Епштейн; дослідили типи професійної мотивації за методикою К.Замфір, що дозволяє оцінити професійну діяльність, стереотипи та соціальні установки, міжособистісні відносини та соціальне середовище.

Безпосередньо проведено експериментальне дослідження і проаналізовано його кількісні та якісні результати. Відповідно до отриманих даних:

- у респондентів спостерігається екстремальна поведінка схильна до патології за авторитарним типом поведінки у 68 %, за покірним типом поведінки у 46%, за товариським типом – 48%, за альтруїстичним типом поведінки – 64%, що свідчить про низький рівень адаптивної поведінки респондентів та необхідність корекції їх поведінкового стану.
- переважна більшість респондентів за результатами тестування мають занадто низький рівень розвитку комунікативних здібностей і проявляють невміння спілкуватися з іншими, безініціативність, недовіра до інших. У працівників більш старшого віку відмічається зниження рівня комунікативних здібностей. Є навіть працівники з нульовим проявом комунікації.
- практично всі працівники не мають організаторських здібностей або не бажають їх проявляти. Спостерігається не бажання працювати в команді, невміння делегувати обов'язки, переважна кількість працівників вважають свою думку найважливішою від інших, відбувається високий рівень переконання та схилення інших до своєї думки або на свою сторону.

- дуже високий та високий рівень емпатії респондентів свідчить про те, що працівники обрали для себе вірну сферу діяльності, вони можуть співчувати і допомагати людям, але в колективі можуть не справлятися зі своїми емоційними станами, що негативно впливає на загальну атмосферу в колективі та на продуктивність праці.
- високий рівень внутрішньої мотивації у переважної кількості працівників служби зайнятості, але також багато з них орієновані на зовнішні негативні мотивації, страх бути покараним, осудженим іншими, страх критики збоку керівництва, колег. Всі ці показники негативно впливають на емоційний стан та самооцінку особистості.

Опираючись на результати експериментального етапу дослідження, нами запропоновано розробити та застосувати на дії практичні рекомендації у вигляді тренінгу для працівників служби зайнятості щодо подальшого розвитку комунікативних та організаторських здібностей, роботи в команді на загальний результат, вміння слухати інших та володіти своїми емоціями. Підвищення мотивації, самооцінки, власної значущості, лідерських якостей та дружньої атмосфери в колективі.

Якість підготовки спеціаліста та його професійний рівень визначають компетентність, яка простежується з перших днів професійної діяльності, коли людина знаходить логічно структуроване рішення будь-якої проблеми, раціонально продумує всі подальші кроки, має мотивацію та бажання успішно вирішує завдання, самовдосконалюється і потребує постійного розвитку та вдосконалення на восьмому етапі професійної діяльності. Адже з професійним досвідом підвищується компетентність, відповідно зростає і самооцінка з професійної точки зору.

РОЗДІЛ 3. ОРГАНІЗАЦІЯ ПСИХОКОРЕКЦІЙНОЇ РОБОТИ ЩОДО НАБУТТЯ ТА РОЗВИТКУ SOFT SKILLS ПРАЦІВНИКІВ ДОПОМАГАЮЧИХ ПРОФЕСІЙ

3.1. Обґрунтування та зміст психокорекційної програми щодо набуття та розвитку Soft skills працівників допомагаючих професій

Теоретичний аналіз та результати емпіричного дослідження дозволили зробити припущення, що комунікативна компетентність працівника служби зайнятості, як професійно значуща сторона його діяльності в процесі праці, розвинена недостатньо, а її формування відбуватиметься ефективніше шляхом цілеспрямованого розвитку професійно значущих компонентів комунікативних умінь через активізацію емпірично зумовлених психологічних умов у системі професійної діяльності фахівця із застосуванням активних методів соціально-психологічного навчання.

Проведене емпіричне дослідження рівня soft skills у працівників служби зайнятості дозволило виділити основні «проблемні зони»: виявлена екстремальна поведінка схильна до патології з таких октант – авторитарність, підлеглість, доброзичливість та альтруїзм, вкрай низький рівень комунікативних та організаторських здібностей, високий і дуже високий рівень емпатії, високий рівень зовнішньої негативної мотивації у значної кількості співробітників, використання стратегій уникання та дистанціювання, недостатній рівень просоціальних стратегій (пошук соціальної підтримки, позитивна переоцінка своїх здібностей, страх покарання, уникнення неприємних ситуацій, не розуміння своїх власних бажань, конфліктність на фоні не опанування своїх емоцій).

Серед методів роботи у формуванні Soft skills працівників найбільш ефективним, на мій погляд, є тренінгова робота, яка з одного боку має всі

переваги групової терапії, а з іншого – більш короткотривала та відповідає цілям дослідження – підвищити рівень якості м'яких навичок працівників служби зайнятості та навчити їх адаптивним та мотиваційним стратегіям. Саме тому наступним кроком дослідження стала розробка тренінгової програми, спрямованої на підвищення рівня Soft skills у працівників служби зайнятості.

Відповідно були поставлені завдання формувального процесу:

1. Теоретичне обґрунтування, розробка моделі та змісту тренінга формування комунікативних вмінь працівників служби зайнятості.
2. Апробація авторської програми формування комунікативних вмінь безпосередньо на самому тренінгу.
3. Виявлення ефективності цілеспрямованого формування комунікативних навичок працівників шляхом поетапного формування її структурних компонентів та активізації психологічних станів.
4. Розробка психолого-педагогічних рекомендацій керівникам структурних підрозділів служби зайнятості щодо формування комунікативних вмінь у своїх підлеглих.

Метою розробленого соціально-психологічного тренінгу є цілеспрямоване формування комунікативних вмінь працівників служби зайнятості через поетапний розвиток професійно значущих компонентів (когнітивного, емоційно-мотиваційного та поведінкового) за допомогою активізації психологічних умов (розвиток особистісно-професійної зрілості, мотиваційність працівників, розвиненість комунікативних та організаторських здібностей, активізація професійної спрямованості на результат, побудова партнерства, саморегуляція та самоефективність) в системі професійної підготовки фахівців служби зайнятості із застосуванням активних соціально-психологічних методів.

Відповідно до мети було визначено завдання програми для тренінгу керівників підрозділів (відділу) служби зайнятості для подальшого використання їми отриманих знань в ефективній організації керування

персоналом не з позиції «що мені потрібно від підлеглих», а з позиції «як я можу зкерувати особистісні навички підлеглих для більш ефективної роботи».

ТРЕНІНГ «УПРАВЛІННЯ ЕФЕКТИВНІСТЮ КОМАНДИ ЧЕРЕЗ КОМПЕТЕНТІСНИЙ ПІДХІД»

Програма розрахована на два дні з обхватом аудиторії від 10 до 20 осіб. Місце проведення конференц- зал Миколаївського обласного центру зайнятості. Ця програма допоможе працівникам служби зайнятості розвинути необхідні софт-навички та ефективно застосовувати їх у роботі, використовуючи методи мозкового штурму, SMART-підходу та моделі ситуаційного лідерства.

Визначення цілей тренінгу:

На протязі цього тренінгу ми ставимо перед собою такі цілі:

1. Покращення комунікаційних навичок: Допомогти учасникам вдосконалити навички активного слухання, ефективного спілкування та побудови позитивних відносин з колегами та клієнтами служби зайнятості.
2. Навчання навичок управління конфліктами: Надати учасникам інструменти та стратегії для успішного вирішення конфліктів на робочому місці та побудови сприятливого робочого середовища.
3. Використання піраміди Ділтса як моделі логічних рівнів, що впливають на переконання та вчинки людей. За допомогою правильного розуміння кожного рівня піраміди змотивувати персонал, переглянути правила постановки завдань співробітникам.
4. Використання SMART-підходу для постановки цілей: Навчити учасників встановлювати SMART-цілі, які є конкретними, вимірюваними, досяжними, реалістичними та часовими.

5. Вивчення моделі ситуаційного лідерства: Ознайомити учасників з моделлю ситуаційного лідерства, яка допоможе їм вибрати найбільш ефективний стиль керівництва в різних ситуаціях на робочому місці.

ПРОГРАМА ТРЕНІНГУ (Додаток Є).

Тренінг включає методи, що використовуються для розвитку особистості та формування соціальних навичок. Ці методи дозволяють людині пізнати себе та свої можливості, розвинути комунікативні та емоційні навички, а також стати успішнішою в різних сферах життя. Тренінг спрямований на підвищення рівня психологічної стійкості та самооцінки людини, розвиток її креативності та вміння управляти своїми емоціями, зосереджений на розвитку соціальних навичок і комунікаційних здібностей людини та спрямований на покращення міжособистісних взаємин, формування вміння ефективно спілкуватися з оточуючими, управляти конфліктами, розв'язувати проблеми тощо. Ефективне спілкування та взаємодія залежить від рівня комунікації – це обмін інформацією між двома і більше особами. При цьому ставиться мета забезпечити розуміння отримувачем інформації, яка є предметом обміну. Процес комунікації може набувати різних форм залежно від кількості учасників, цілей сторін-учасниць, використовуваних каналів, засобів, стратегій.

Мета заняття: Покращення навичок ефективного спілкування та взаємодії для досягнення успіху у професійній та особистій сферах.

Роль активного слухання та емпатії в спілкуванні полягає в тому, щоб не лише чути слова співрозмовника, але й розуміти його почуття та переживання. Активне слухання допомагає підтримувати ефективну комунікацію, зберігати взаєморозуміння та вирішувати конфлікти. Емпатія відображається у здатності сприймати почуття іншої людини та встановлювати з нею емоційний контакт. Ці елементи сприяють покращенню відносин та підвищенню ефективності комунікації в колективі.

Вправа Дзеркальне спостереження: Попросіть учасників утворити пари. Одна особа буде імітувати рухи, жести та вирази обличчя свого партнера, як можливо точніше. Ця вправа допомагає усвідомлювати власні невербальні сигнали та їх вплив на спілкування [5].

Вправа Експресивні обличчя: Попросіть учасників виразно виконати різні емоції лицем, не використовуючи слова. Це допоможе розвинути вміння читати емоції через невербальний вираз обличчя [5].

Роль групових діалогів полягає в тому, щоб сприяти обміну ідеями, думками та перспективами між учасниками групи. Це допомагає збагачувати розуміння проблеми або ситуації з різних точок зору, сприяє розвитку спільного розуміння та сприйняття.

Колективне прийняття рішень відображає процес, у якому учасники групи спільно обговорюють альтернативи та доходять до консенсусу або узгодженого рішення. Це сприяє покращенню якості рішень, збільшенню відчуття відповідальності за їхнє втілення та підтримці учасників групи.

Вправа Майндфулнес дихання. Техніка релаксації використовується для навчання свідомого розслаблення напружених м'язів в тривожних, емоційних ситуаціях. Позволяє знизити рівень страху та стресу, а також використовувати цю техніку в подальшому для подолання стресових ситуацій [5].

Вправи дозволяють ширше розкрити для себе поняття м'яких навичок та дослідити їх вплив на комунікацію з різних сторін, на основі живих ситуацій. Зняти конфліктність в групі, знизити високий емоційний рівень, навчитись з користю володіти невербальними знаками тощо. Грунтуються на формуванні навичок для саморегуляції особистості та гармонізації емоційного стану через позитивні образи уяви.

Піраміда Роберта Ділтса. Багато бізнес-коучів стверджують, що логічна піраміда Роберта Ділтса є ефективним інструментом для розвитку бізнесу. Займаючись пошуком єдиної системи обґрунтування вчинків, Роберт Ділтс

розділив досвід, що описує логіку людських дій, на 6 окремих рівнів. Так з'явилася піраміда Ділтса – модель логічних рівнів, що впливають на переконання і вчинки людей. Дізнавшись, за що відповідає кожен з рівнів, і як вони пов'язані між собою, Ви зрозумієте як правильно мотивувати персонал, переглянете правила постановки завдань співробітникам і заощадите на тренінгах з мотивації персоналу.

Вона складається з 6 рівнів: оточення, поведінка, здібності, цінності та переконання, ідентичність, місія. Щоб мотивувати своїх співробітників, керівникові не обов'язково проводити масштабні тренінги з мотивації персоналу. Найчастіше досить проаналізувати дії співробітника (або групи співробітників) і провести для нього (для них) невелику коуч-сесію.

Техніка дозволяє переорієнтувати внутрішню мотивацію на успіх з позиції вищої місії, визначити скриті внутрішні мотиви росту особистості, підняття самооцінки та формулювання конструктивного настрою.

Техніка мозковий штурм — це метод виконання завдання, коли один або кілька учасників генерують максимальну кількість ідей, від найпростіших до абсурдних. Відтак йде добір найкращих, доопрацювання та реалізація. Основоположником методу брейнстормінгу є Алекс Осборн. У 1940-х Осборн представив метод, за допомогою якого можна розширити межі звичного мислення та створити оригінальну ідею. Іноді мозковим штурмом займаються поодиночі, але зазвичай це відбувається в групі. Спершу учасники пропонують ідеї, а потім оцінюють їх. Виокремлюють такі переваги: розвиток творчого потенціалу - так народжуються незвичайні, іноді проривні ідеї; синергія від спільної роботи - кожен учасник дивиться на ситуацію з позиції свого досвіду та компетенцій, різні погляди дають змогу виконати завдання найефективніше, з урахуванням усіх нюансів, на які окрема людина не зверне увагу; підвищення згуртованості колективу - якщо досягти доброзичливої атмосфери під час мозкового штурму, усі залучені до процесу учасники відчують свою значущість

для спільної справи. Коли один співробітник висуває ідею, а інші розвивають її, це покращує взаєморозуміння між ними.

Сесія мозкового штурму складається з: генерації ідей щодо вирішення конфліктів на робочому місці та розробки стратегій побудови позитивних відносин та співпраці в команді.

Техніка дозволяє в процесі вирішення спільних задач, задіяти в процес всіх учасників, піднявши значущість кожного з учасників, дозволяє проявити креативність, творчість, тим самим підвищити рівень soft skills.

Теорія ситуаційного лідерства змінює позицію керівника із «Хто я і як керую?» на «Яка людина переді мною і що їй потрібно від мене, щоб досягнути успіху в роботі?» [11]. Така зміна допоможе отримувати максимальну віддачу від свого колективу й кожного окремого співробітника, підвищувати рівень залученості своїх колег та розкрити їхній потенціал. Особливості ситуаційного лідерства: управління, орієнтоване на співробітників; керівник обирає стиль управління відповідно до рівня компетентностей та вмотивованості підлеглого щодо конкретного завдання; стиль лідерства адаптують відповідно до рівня професійного розвитку та зміни мотивації людей. Модель ситуаційного лідерства розкриє такі питання : аналіз типових ситуацій, з якими працівники можуть стикатися у роботі; визначення найбільш ефективного стилю лідерства для кожної ситуації.

SMART (від англ. specific, measurable, achievable, relevant, time bound - конкретика, вимірність, досяжність, актуальність та обмеженість за часом) – це методика цілепокладання, яка допомагає об'єднати бажання, потреби та можливості у конкретну, досяжну мету. Це форма уявлення мети, яку використовують для планування своїх дій. Це полегшує вирішення управлінських завдань та виконання намічених цілей. Незважаючи на тривалий етап підготовки, мета, сформована за методом SMART, швидше досягається за рахунок конкретики та видимого прогресу. На прикладі моделі SMART можна

розглянути цілі для розвитку ефективного співробітництва та контролю персоналу. Аний метод дозволяє ефективно і в короткі терміни вирішити актуальні питання, сформувавши стратегію розвитку той чи іншої ситуації.

Цей тренінг допоможе розвинути важливі софт-навички та підвищити ефективність на роботі в службі зайнятості. Даний тренінг зробить цей досвід корисним та незабутнім для кожного учасника!

3.2. Аналіз результатів формувального експерименту

Після проведення психокорекційної роботи, щодо підвищення soft skills працівників з різними типами поведінки було проведено повторний діагностичний етап виявлення впливу програм тренінгу на ступінь рівня міжособистісних відносин, комунікативних та організаторських здібностей та рівня вмотивованості.

Оцінка ефективності корекційного впливу здійснювалась шляхом проведення повторної діагностики, з використанням таких методик: діагностикою міжособистісних відносин (Т. Лірі), методикою «Комунікативні та організаторські здібності (КОС)» (В. В. Синявський та Б.О. Федорішин).

Для перевірки статистично значущих відмінностей нами був обраний t - критерій Вілкоксона, який призначений для зіставлення показників, отриманих в двох різних умовах на одній і тій самій вибірці респондентів. Для виборки ми взяли респондентів з екстремальним типом поведінки та схильним до патології. Він дозволяє встановити не тільки спрямованість змін, але і їхню вираженість, тобто чи є зрушення показників в одному напрямку більш інтенсивним, ніж в іншому. Детальні таблиці з розрахунками коефіцієнта за кожною методикою наведені у додатку Ж.

У табл.3.1 представлений аналіз отриманих коефіцієнтів кореляції за тестом міжособистісних відносин (Т. Лірі).

Таблиця 3.1

**Показники Т- Вілкоксона за тестом міжособистісних відносин
(Т. Лірі)**

Октант	Критерій Т- Вілкоксона	Рівень значущості	Напрямок типового зсуву	Зона значення
авторитарний	1	$p < 0,01$	зменшення	значущості
егоїстичний	10	$p < 0,05$	зменшення	невизначеності
агресивний	15	$p < 0,05$	зменшення	невизначеності
підозрілий	10	$p < 0,05$	зменшення	невизначеності
підлеглий	10	$p < 0,05$	зменшення	невизначеності
залежний	9.5	$p < 0,05$	зменшення	невизначеності
доброзичливий	50	$p < 0,05$	не відбувся	не значущості
альтруїстичний	57	$p < 0,05$	не відбувся	не значущості

Для кращого сприйняття змін, на рис. 3.1 представлений порівняльний аналіз середніх значень на констатуючому та контрольному етапі діагностики.

Як ми бачимо з табл. 3.1 та рис.3.1, за шкалою «авторитарний» тип міжособистісної взаємодії відбулися статистично-значущі зміни на рівні 0,001 (Темп.=1). Це свідчить про те, що корекційна програма дала бажаний результат, а респонденти стали більш впевненими у собі, своїх можливостях, оптимістичними. Також у них підвищена швидкість реакції та прийняття рішень, рівень домагань, орієнтація на власну думку, при мінімальній залежності від зовнішніх факторів.

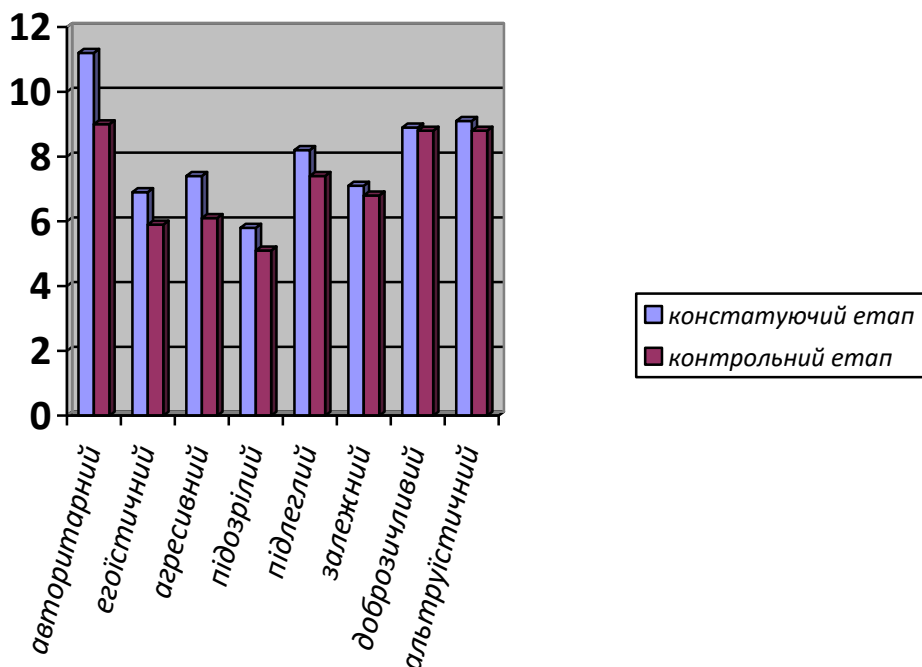


Рис.3.1. Порівняльний аналіз середніх значень на констатуючому та контрольному етапі діагностики

За шкалами «егоїстичний» (Темп.=10), «агресивний» (Темп.=15), «підозрілий» (Темп.=10), «підлеглий» (Темп.=10) та «залежний» (Темп.=9,5), отримані результати потрапили у зону невизначеності. Тобто, певні зміни відбулися, але недостатні, щоб стати статистично-значущими. Зміни можуть проявитися у тому, що респонденти стали ініціативніші, розкутими, завзятими у досягненні цілей, впевненими та прямолінійними у висловлюваннях та вчинках. Також, вони стали більш емоційно стриманішими, знизився рівень тривожності, агресивності, залежності самооцінки від думок оточуючих. Однак, в залежності від чинників (як внутрішніх, так й зовнішніх) інтенсивність набутих навичок може варіюватися. У цьому напрямку тренінгова програма потребує вдосконалення.

Однак, вона виявилась не ефективною за шкалами «альтруїстичний» (Темп.=57) та «доброчливий» (Темп.=50) типи міжособистісної взаємодії, за

якою статистично-значущих змін не було виявлено. Необхідно пам'ятати, що перший тип характеризується здатністю дотримуватись соціальних норм поведінки, гнучкістю поведінки, розвиненою комунікабельністю, проявами доброчинності та милосердя. Другий — прагнення до тісної співпраці з референтною групою, прагнення завжди виправдовувати її очікування, ентузіазм, ініціативність, чутливість до емоційного настрою групи. До етапу формування дослідження ці показники були в крайньому прояві. Але враховуючи те, що сфера діяльності досліджуваних вимагає високого рівня емпатії та співчуття, ймовірно, що зміни могли і не відбутися, тому ми не можемо оцінювати їх як негативні.

Підсумовуючи отримані результати, можна відзначити, що в більшості октантів характерний зсув був спрямований в бік зменшення. Тобто, якщо до корекційного впливу у відібраних респондентів прояв якостей, притаманних кожному з видів міжособистісної взаємодії, був близьким до рівня акцентуації, а в окремих випадках і високої акцентуації, то після формувального дослідження їх прояв почав спрямовуватися на гармонійний. Це, зі свого боку, теж досить хороший результат.

Розглянемо та проаналізуємо отримані коефіцієнти t - Вілкоксона за методикою «КОС» (див. табл.3.2.)

Таблиця 3.2

Коефіцієнти T - Вілкоксона за методикою «КОС»

Здібності	Критерій t - Вілкоксона	Рівень значущості	Напрямок типового зсуву	Зона значення
Комунікативні	3	$p < 0,01$	збільшення	значущості
Організаційні	57	$p < 0,05$	не відбувся	не значущості

Візуалізований порівняльний аналіз середніх значень на констатуючому та контрольному етапі діагностики за методикою «КОС» представлено на рис. 3.2.

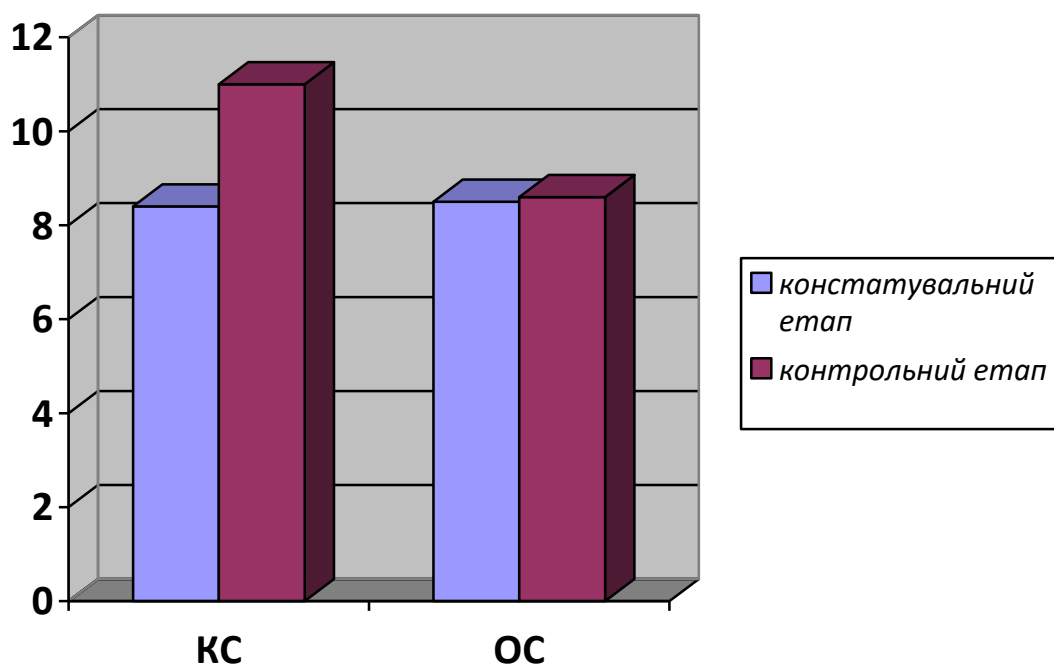


Рис.3.2. Порівняльний аналіз даних за методикою «КОС».

Помітні зміни, які є статистично-підтвердженими на рівні 0,001 ($T_{emp}=3$), на контрольному етапі діагностики спостерігаються за шкалою «комунікативні схильності». Можна сказати, що співробітникам стало легше встановлювати контакти з людьми, висловлювати власну думку, адекватно сприймати та інтерпретувати комунікативну інформацію. Також більшого розвитку набули такі здібності, як уміння давати соціально-психологічний прогноз комунікативної ситуації; соціально-психологічно програмувати процес спілкування з урахуванням особливостей кожної комунікативної ситуації; здійснювати соціально-психологічне управління процесами спілкування в комунікативній ситуації.

За шкалою «організаційні схильності» (Темп.=57) статистично-значущих змін не було встановлено. Тобто, програма у цьому напрямку виявилась неефективною, й буде переглянута та вдосконалена у майбутньому. Разом з цим, потрібно враховувати, що програма впроваджувалась у достатньо обмежені терміни, й не було достатньо часу та можливостей для практичного відпрацювання отриманих навичок. Тому отримання бажаних результатів може бути відтерміновано у часі.

3.3. Практичні рекомендації, спрямовані на розвиток Soft skills для працівників допомагаючих професій

Отримані результати дослідження дозволяють нам сформулювати ключові напрямки, які дозволять підвищити якість soft skills фахівців у відповідності із специфічністю та соціальною направленістю роботи служби зайнятості.

Отже, сучасному працівнику служби зайнятості вкрай важливим є бути ефективним у процесі соціальної взаємодії як із внутрішнім, так і з зовнішнім оточенням та вміти створювати та підтримувати тривалі, доброзичливі та довірчі відносини, побудовані на взаємній повазі та довірі.

Нижче представлена характеристика вищезазначених напрямків щодо підвищення ефективності соціальної взаємодії.

Перш за все, слід зазначити, що сучасний фахівець повинен розуміти, що, по-перше, на ефективну соціальну взаємодію впливає багато факторів, які мають об'єктивні та суб'єктивні характеристики, а по-друге, провідну роль у цьому процесі відіграють зусилля фахівця. себе.

Слід зазначити, що в питанні підвищення ефективності розвитку soft skills обов'язковим є врахування психологічної складової особистісних якостей фахівців допоміжних професій, оскільки суто професійних показників для ефективного вирішення цього питання буде недостатньо.

Працівник допоміжної професії повинен мати професійний такт, бути відкритим і співучасником труднощів інших; викликати симпатію та довіру в інших; зберігати професійну таємницю; бути делікатним у всіх питаннях, що стосуються особистих аспектів життя людини.

Працівник допоміжної професії повинен виховувати в собі емоційну стійкість; бути готовим до розумових перевантажень; уникати однобічності, невротичних відхилень у власних оцінках і діях, незважаючи на можливі невдачі (недовіра, образа, неприйняття тощо).

Працівник допоміжної професії повинен сумлінно виконувати свій обов'язок, зберігати терпіння, бути доброзичливим і чуйним до клієнта.

Працівник допоміжної професії повинен приймати рішення в будь-якій ситуації; чітко формулювати свої думки, грамотно і переконливо їх аргументувати; критично оцінювати свою діяльність і уникати зарозумілості.

Працівник допоміжної професії повинен ділитися своїми знаннями та досвідом з колегами; популяризувати свою професію; підтримувати високі стандарти поведінки.

Працівник допоміжної професії повинен володіти високими комунікативними якостями ефективної соціальної взаємодії, які ґрунтуються на ввічливості, зібраності, уважності, розумінні інших, самовладанні, адаптивній поведінці. Також необхідно володіти засобами ефективної комунікації та бути емпатичним (влонювати настрій людей, з'ясовувати їхні установки, очікування та щиро співпереживати потребам інших).

Працівник допоміжної професії повинен щиро бажати вчитися і самовдосконалюватися, для чого він повинен проаналізувати власні установки, ціннісні орієнтації і додати певну силу волі. Для цього потрібно розвивати самоконтроль, самокритичність, самооцінку власних вчинків, навчитися керувати своїми емоціями..

Вирішення вищезазначених завдань ми вбачаємо у застосуванні інтерактивних методів навчання, одним із яких є дискусія-обмін думками – особливий варіант організації обговорення проблеми, під час якого спочатку відбувається обмін думками в групі, а потім представник від кожної команди бере участь у публічному обговоренні. Такий вид дискусії не тільки підвищує активність усіх її учасників, а й формує навички участі в груповій роботі, спільного прийняття рішень. Дискусія-обмін думками розвиває вміння працювати в команді, стратегічні навички презентації власних ідей та критичне мислення – важливі soft skills, які оцінить будь-який роботодавець.

Також нами запропоновано ввести основу програми, в якій покладено принцип створення системи застосування різних технологій для розвитку у працівників служби зайнятості soft skills, особливо необхідних для роботи в сфері типу «людина-людина».

Завдання програми: використання різноманітних сучасних технологій для розвитку soft skills, організація та проведення програмних заходів, підвищення мотивації працівників до самоосвіти, саморозвитку та самовдосконалення. Результати діяльності програми матимуть значний вплив на розвиток soft skills фахівців, на їх комунікативні та організаторські здібності, гнучкість, самоконтроль та міжособистісні відносини. План програми наведено в таблиці 3.3.

Службі зайнятості необхідно проводити регулярні тренінги для вдосконалення soft skills спеціалістів, адже компетентність – це професійні знання, уміння та навички, це особистісна якість, така як здатність навчатися протягом життя, здатність до міжособистісної взаємодії та співпраці, працездатності. в команді – це розвинене логічне мислення, це вміння правильно використовувати та обирати інформацію, володіння комунікацією та інші навички.

Таблиці 3.3

Програма розвитку soft skills фахівців служби зайнятості

№ за п\п	Технологія	Захід	Новизна заходу	Soft skills, що розвиваються	Терміни
1	Ігрова технологія	Інтелектуальна гра «Мозковий штурм»	Учасники поділяються на команди. Створюється атмосфера корпоративу в колі друзів з елементами змагання. Каверзні, раптові, смішні питання з текстами, відео та інше.	Комунікативні навички, креативність, аналітичне мислення, гнучкість, судження та прийняття рішень, самоконтроль, міжособистісні навички, командна робота, навички роботи в інформаційному середовищі	3 рази на рік
2	Технологія	Дебати	Проведення дебатів у форматі змагальних дебатів, що передбачає	Комунікативні навички, креативність,	Грамоти

№ за п\п	Технологія	Захід	Новизна заходу	Soft skills, що розвиваються	Терміни
	критичного мислення		змагання між двома групами учасників, орієнтовані не на результат, а на процес	критичне мислення, гнучкість, судження та прийняття рішень, самоконтроль, адаптивність, міжособистісні навички, командна робота, дослідницькі навички	
3	Кейс - технологія	Рольові ігри	У процесі гри в кожного учасника своя роль, інші учасники при цьому не знають у кого яка роль. Вітається реалістична ігрова обстановка та максимальне занурення учасників у роль.	Комунікативні навички, креативність, аналітичне мислення, критичне мислення, гнучкість, адаптивність, судження та прийняття	2 рази на рік

№ за п\п	Технологія	Захід	Новизна заходу	Soft skills, що розвиваються	Терміни
				рішень, міжособистісні навички, міжособистісні навички, командна робота	
4	Технологія створення предметно-розвивального середовища	Тренінг з імпровізації	Тренер з боку, досвідчений провідний імпровізатор. 90% кожного тренінгу – практика. Учасники майже постійно перебувають у русі, в стресовій ситуації швидко придумують варіанти вирішення завдання.	Комунікативні навички, креативність, самоконтроль, гнучкість, адаптивність, судження та прийняття рішень, міжособистісні навички	1 раз на рік
5	Кейс - технологія	Тренінг з управління часом	Проводить досвідчений практик, який ефективно розподіляє час.	Планування, адаптивність, самоконтроль	1 раз на 3 роки

Отже робимо висновки, що розвиток soft skills спеціалістів служби зайнятості є актуальним та важливим напрямком діяльності організації. На

підставі проведеного дослідження можна зробити висновок, що фахівці здебільшого усвідомлюють поняття соціально-комунікативних навичок та розвивають їх у процесі професійної діяльності. Однак він переважно хаотичний і неорганізований, у якому керівництво служби зайнятості може взяти на себе відповідальність і більше структурувати процес, інтегруючи його в робочу діяльність. Наприклад, по-перше, при прийомі на роботу чи просуванні фахівця можна було б провести більш цілеспрямовану перевірку соціальних і комунікативних навичок. Обов'язковою умовою є створення плану розвитку soft skills, проведення регулярних тренінгів.

Висновки до третього розділу

В цьому розділі було розроблено тренінгову програму, спрямовану на розвиток м'яких навичок у працівників служби зайнятості.

Розробка тренінгової програми здійснювалася в 3 етапи. На 1 етапі було відібрано 15 осіб з екстремальною поведінкою схильною до патології за авторитарним типом поведінки для участі в тренінгу. 2 етап – розробка та проведення тренінгу. 3 етап – перевірка ефективності тренінгової програми.

Тренінгова програма розрахована на 2 дні занять, 8 занять тривалістю по 2 години. Метою тренінгу було знизити рівень домінуючої поведінки, підвищити комунікативні здібності та мотивацію у працівників служби зайнятості, сформувати адаптивні стратегії поведінки у міжособистісних відносинах. Програма тренінгу включає в себе наступні етапи: організаційний (2 години) - знайомство з учасниками тренінгу, первинна діагностика очікувань від роботи, орієнтування в програмі, правила групової роботи. Ознайомлення з методами підвищення комунікації, зниження конфліктності, відпрацювання технік релаксації (6 годин): роз'яснення поняття soft skills, їх значимість у сьогоденні та технік розвитку. Формування стратегій вирішення питань, ефективної

організації роботи та мотивації на кращій результат (6 години): аналіз моделі ситуаційного лідерства (4 години).

Оцінка ефективності тренінгової програми відбувалася за допомогою повторної діагностики рівня міжособистісних відносин за методикою К.Лірі та діагностики комунікативних та організаторських схильностей за методикою Б.О.Федоришина. Встановлено незначимі відмінності за допомогою t-критерію Вілкоксона для залежних вибірок між першим та другим тестуванням. Аналіз порівняння рівня комунікативних здібностей респондентів до та після проходження тренінгової програми показав статистично значиме зниження рівня екстремальної поведінки (на рівні значимості 0,05), що доводить ефективність розробленої програми, її дієвість та дозволяє рекомендувати для вирівнювання поведінки та підвищення комунікації.

Виявлено наступні зміни: досліджувані стали більш впевненими у власних силах; посилилася орієнтація на власну думку, зменшилася до мінімуму залежність від зовнішніх факторів; підвищився рівень ініціативи та соціальної активності; покращився рівень розвитку інтелектуальних здібностей та комунікативної компетентності.

Також пропонується запровадити на підприємстві базову програму розвитку м'яких навичок, яка включатиме різноманітні сучасні технології розвитку soft skills спеціалістів та здійснюватиметься на системній основі.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі видокремлено та проаналізовано наукові підходи до розуміння сутності поняття «компетентність»; розкрито зміст та складові «soft skills» особистості фахівця; окреслено сучасні технології формування «soft skills» в особистості фахівця та емпірично досліджено особливості сформованості навичок «soft skills» у працівників соціономічних професій та розроблено програму розвитку «soft skills».

Результати проведеного теоретико-експериментального дослідження дозволяють сформулювати такі висновки:

1. На основі аналізу наукової літератури визначено поняття «м'які навички» – це навички та характеристики, які дозволяють досягти успіху в професійній діяльності. До них відносяться: лідерські якості та вміння працювати в команді, вміння вести переговори, вміння ставити та досягати цілі, тайм-менеджмент, цілеспрямованість, презентаційні навички, навички ефективної комунікації, стресостійкість, креативність, креативний підхід до вирішення завдань аналітичні здібності тощо. Постійного списку немає, як і класифікації «м'яких навичок». Оскільки зрозуміло, що різні види «soft skills» є пріоритетними для різних видів діяльності.

У науковій літературі цей термін має різні найменування, такі як "гнучкі навички", "людські навички", "соціальні навички" або "м'які компетенції". Цей термін інтерпретується більшістю науковців як комплексний набір особистих, соціальних та комунікаційних компетентностей, які впливають на ефективність та успіх людини у професійній діяльності.

Якість підготовки фахівця та його професійний рівень визначають компетентність, яка простежується з перших днів професійної діяльності, коли людина знаходить логічно структуроване рішення будь-якої проблеми, раціонально продумує всі подальші кроки, має мотивацію та бажання успішно

вирішує проблему і самовдосконалюється. Адже з професійним досвідом підвищується компетентність, відповідно зростає і самооцінка з професійної точки зору.

2. Інструментарій для проведення емпіричного дослідження доцільно підібраний. На констатувальному етапі було використано наступні діагностичні методики:

- методика «Діагностика міжособистісних відносин» (Т. Лірі);
- методика «Оцінка комунікативних та організаторських нахилів» (КОС) (В. В. Синявський та Б.О. Федоришин);
- методика "Діагностика емпатії" (А.Меграбян, М.Епштейн);
- методика «Мотивація професійної діяльності (К.Замфір).

3. Шляхом емпіричного дослідження визначено особливості формування комунікативних навичок працівників допоміжних професій і проаналізовано його кількісні і якісні результати. Відповідно до отриманих даних:

- у респондентів спостерігається екстремальна поведінка схильна до патології, що свідчить про низький рівень адаптивної поведінки респондентів та необхідність корекції їх поведінкового стану.
- переважна більшість респондентів за результатами тестування мають занадто низький рівень розвитку комунікативних здібностей.
- практично всі працівники не мають організаторських здібностей або не бажають їх проявляти.
- дуже високий та високий рівень емпатії респондентів .
- високий рівень внутрішньої мотивації у переважної кількості працівників служби зайнятості, багато працівників орієнтовані на зовнішні негативні мотивації.

4. Відповідно до результатів експериментального етапу нами розроблено корекційну програму у вигляді тренінгу для працівників служби зайнятості щодо подальшого розвитку комунікативних та організаторських здібностей,

роботи в команді на загальний результат, вміння слухати інших та володіти своїми емоціями. Підвищення мотивації, самооцінки, власної значущості, лідерських якостей та дружньої атмосфери в колективі.

Розробка тренінгової програми здійснювалася в 3 етапи. На 1 етапі було відібрано 15 осіб з екстремальною поведінкою схильною до патології за авторитарним типом поведінки для участі в тренінгу. 2 етап – розробка та проведення тренінгу. 3 етап – перевірка ефективності тренінгової програми.

5. Оцінка ефективності тренінгової програми відбувалася за допомогою повторної діагностики рівня міжособистісних відносин за методикою К.Лірі та діагностики комунікативних та організаторських схильностей за методикою Б.О.Федоришина. Встановлено незначимі відмінності за допомогою t-критерію Вілкоксона для залежних вибірок між першим та другим тестуванням. Аналіз порівняння рівня комунікативних здібностей респондентів до та після проходження тренінгової програми показав статистично значиме зниження рівня екстремальної поведінки, що доводить ефективність розробленої програми, її дієвість та дозволяє рекомендувати для вирівнювання поведінки та підвищення комунікації.

Гіпотеза дослідження отримала підтвердження - завдяки використанню структурованої технології розвитку soft skills у працівників служби зайнятості забезпечується більш високий рівень розвитку soft skills.

Отже, нами доведено, що успішність роботи в команді великою мірою залежить від комунікативних навичок, тому що для досягнення бажаних результатів потрібно вміти взаємодіяти з оточуючими, керувати процесами спілкування, розвивати емоційний інтелект, навчатись комунікативній компетентності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Айзенк Г. Ю. Интеллект: новый взгляд / Г. Ю. Айзенк // Вопросы психологии – 1995. – №1. – 131с.
2. Амплєєва О. М. Емоційний інтелект в структурі професійної діяльності психолога : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.01. Одеса, 2013. 20 с.
3. Аналітично-пошукові функції сучасних інформаційних систем. Можливості використання результатів аналізу в розкритті та розслідуванні злочинів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://pravo.studio/osnovyikriminalistiki/analitichno-poshukovi-funktsijisuchasnih_html
4. Антоненко В.М. Сучасні інформаційні системи і технології : навч. посіб. / В.М. Антоненко, Ю.В. Ратушна. – К. : КСУМГІ, 2005. - 131 с.
5. Бабюк Т.Й. , Каньоса Н.Г. Технології формування Soft Skills в системі професійної підготовки педагога : навчальний посібник . Кам'янець-Подільський : Видавець Ковальчук О.В., 2023. - 222 с.
6. Бех І. Д. Виховання особистості : підручник. К. : Либідь, 2008.- 848 с.
7. Бирик, Д. Д. Особливості професійної підготовки фахівців в соціальній роботі. Соціальна робота на межі тисячоліть: концепції, технології, стратегії: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, Київ: НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2011 – 89 с.
8. Бирик, Д. Д. Модель формування соціального лідерства у майбутніх соціальних працівників в умовах професійної підготовки. Social Work and Education, 2020, 483-496 с.
9. Бондаренко О. Ф. Суб'єктність як етичний вимір : у пошуках вітчизняної традиції у психотерапії. Людина. Суб'єкт. Вчинок: Філософсько-психологічні студії / за заг. ред. В. О. Татенка. Київ : Либідь, 2006. 52–69с.

10. Бреус Ю. В. Емоційний інтелект як чинник професійного становлення майбутніх фахівців соціономічних професій у вищих навчальних закладах : автореф. дис. канд. психол. наук : 19.00.07. Київ, 2015.- 20с.
11. Гарага А.В. Формування «Soft skills» студентів університету – Перспективний напрямок підвищення якості вищої освіти / Економіка знань, інноваційна економіка. Економічний вісник університету. – 2020. – Випуск № 47. – С. 46-52.
12. Глазунова О. Розвиток «soft skills» у майбутніх фахівців з інформаційних технологій: методи, засоби, індикатори оцінювання / Глазунова О., Волошина Т., Корольчук В. // Відкрите освітнє е-середовище сучасного університету, 2019. – Вип. спецвип. –106с.
13. Горбунова В. В. Психологія командотворення: Ціннісно-рольовий підхід до формування та розвитку команд: Монографія. – Житомир, 2014. –380с.
14. Длугунович Н.А. Soft skills як необхідна складова підготовки ІТ-фахівців / Н.А. Длугунович // Вісник Хмельницького національного університету. Технічні науки. – 2014. – № 6. –242с.
15. Дроздова Ю. Концептуальні підходи до визначення «soft skills» у сучасних та професійних моделях / Дроздова Ю., Дубініна О. // Softskills – невід’ємні аспекти формування конкурентоспроможності студентів у ХХІ столітті: тези доповідей (Київ, 21 лютого 2020 р.). – Київ: Київ. нац. торг. - екон. ун-т, 2020. –34с.
16. Дудяк, В. Емоційне вигорання : Главник, 2007. – 128 с.
17. Загурська С. Феномен та функції лідерства/ Соціальні науки. – 2011. – №2. –18с.
18. Інноваційні технології навчання: Навч. посібн. для студ. вищих технічних навчальних закладів / [Кол. авторів; відп. ред. Бахтіярова Х.Ш.; наук. ред. Арістова А.В.; упорядн. словника Волобуєва С.В.]. – К. : НТУ, 2017. – 172с.

19. Іванова Л. «Soft skills» як важлива складова конкурентоспроможності фахівця з інформаційних технологій / Іванова Л.В., Скорнякова О.В. // Young Scientist. – № 12 (64). – 2018. – 87с.
20. Ільїна Т.В., Шаповалова, О.М. Взаємозв'язок комунікативної компетентності та мотивації у студентів-психологів. Педагогіка вищої та середньої школи. 2019. Т. 57. - 43 с.
21. Коваленко М.А. Компетентнісна модель сучасного фахівця. Модернізація економіки: сучасні реалії, прогностні сценарії та перспективи розвитку / М. Коваленко, Г. Швороб // Матеріали міжнар. наук.-практ. конф., м. Херсон. – 25-26 квітня 2019 р. – Херсон: Вид-во ФОП Вишемирський В.С., 2019. – 151с.
22. Кокун О.М., Пішко І.О., Лозінська Н.С., Копаниця О.В., Герасименко М.В., Ткаченко В.В. Збірник методик діагностики лідерських якостей курсантського, сержантського та офіцерського складу: Методичний посібник. – К.: НДЦ ГП ЗСУ, 2012. – 433 с.
23. Лаппо В. В. Теоретико-методичні засади формування духовних цінностей студентської молоді в навчально-виховному процесі вищого навчального закладу (Doctoral dissertation, Інститут проблем виховання), 2018 – 56с.
24. Максименко С.Д., Прокоф'єва О.О, Царькова О.В., Кочкурова О.В. Практикум із групової психокорекції: підручник – Мелітополь: Видавничо-поліграфічний центр «Люкс», 2015. – 414 с.
25. М'які навички / Електронний ресурс. Режим доступу: https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%27%D1%8F%D0%BA%D1%96_%D0%BD%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D1%87%D0%BA%D0%B8#cite_note-1.
26. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації: навч. посіб. Чернівці. 2010. – 528 с.
27. Пархоменко О.О. Розвиток комунікативних здібностей студентів психологічних спеціальностей у процесі професійної підготовки

- [Електронний ресурс]. Науковий вісник Миколаївського державного університету імені В.О. Сухомлинського. 2015. № 1(6). - 139 с.
28. Пихтіна Н. П. Основи педагогічної техніки. К., Центр навчальної літератури, 2019. 316 с.
 29. Пляка Л. В. Формування конфліктологічної компетентності фахівця / матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції [«Освітньо-наукове забезпечення діяльності правоохоронних органів України»], (Хмельницький, 14 листопада 2008 р.). – Хмельницький : НДПСУ, 2008. – 191–192с.
 30. Пляка Л. В. Формування емпатії як професійно значимої якості особистості майбутнього провізора / Л. В. Пляка // Педагогічний процес: теорія і практика. – К. : ЕКМО, 2008. – Вип. 3. – 210–217с.
 31. Пляка Л. В. Формування комунікативних якостей фахівців у процесі розвитку соборності /матеріали науково-практичної конференції [«Психолого-педагогічні засади розвитку соборності особистості»], – К. : ПВТП LAT, 2009. –65–67с.
 - 32.Самолук Н.М. Soft та hard skills на ринку праці: сутність та складові / Вісник Національного університету водного господарства та природокористування. Економічні науки. – 2021. – Вип. 4. –294с.
 33. Секрет, І. В. Іншомовна професійна компетентність: проблема визначення. Педагогічні науки: зб. наукових праць Бердянського державного педагогічного університету. Бердянськ БДПУ, 2010. № 2. - 312с.
 34. Ситнік С. В. Роль соціально-комунікативної компетентності в управлінській взаємодії / Наука і освіта. – 2009. – №5. –165 с.
 35. Слосанська, Г. І. Соціальна робота в територіальній громаді: теорії, моделі та методи: монографія; Тернопіль: Осадца Ю. В., 2018 – 382 с.
 36. Татенко В. Типології лідерства/ Психолог. – 2006. – №34. –13с.

- Химиниця Н., Мартинюк К. Soft Skills як основа професіограми фахівця. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.researchgate.net/publication/335830515_Soft_Skills_ak_osnova_pro_fesiogrami_fahivca
38. Хромов А. П'ятифакторний опитувальник особистості 5PFQ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.eztests.xyz/tests/personality_neo/
39. Червоненко К. С. Модель системи формування готовності майбутніх соціальних працівників до організації волонтерської діяльності учнівської молоді. Науковий вісник Ужгородського національного університету серія: Педагогіка. Соціальна робота, 2 (45), 2019, –237 с.
40. Шевцова О.М. Аутопсихологічна компетентність як фактор особистісно-професійного розвитку майбутніх психологів. Психолого-педагогічні особливості розвитку особистості в освітньому просторі: зб. тез доп. Всеукр. наук.-практ. конф., 17-18 травня 2017, Мукачево. 190с.
41. Шевцова О.М. Розвиток аутопсихологічної компетентності магістрантів-психологів на етапі професійної підготовки. Теоретичні та практичні аспекти підготовки психологів у закладах вищої освіти: матеріали II Всеукр. наук.-практ. вебінару з міжнар. уч., К., 2022, 80с.
42. Що таке hard skills і soft skills: як нас оцінює роботодавець / Електронний ресурс. Режим доступу: <https://eduhub.in.ua/news/shcho-take-hard-skills-i-soft-skills-yak-nas-ocinyuye-robotodavec> Шутценбергер А. А. Психодрама: Пер. с фр. – М., 2007, - 45с.
43. Ядранська, О. В. Оцінка персоналу в системі ефективного управління / О. В. Ядранська // Економіка & держава, 2014. No 1. 60–63с.
44. Abbas A. Integrating the English language teaching and learning process with soft skills // International Conference on Education and Language. Lampung, Indonesia: UBL, 2013. P. 303-310.

45. A better way to measure soft skills. URL: <https://www.td.org/magazines/td-magazine/a-better-way-to-measure-soft-skills>
46. Europe needs better jobs for better-matched skills. – Cedefop survey. (2015). Retrieved from <http://www.cedefop.europa.eu/en/news-and-press/press-and-media/press-releases/europe-needs-better-jobs-better-matched-skills-cedefop>.
47. Mitchell G. Essential soft skills for success in the 21st century workforce as perceived by Alabama business/marketing educators [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://etd.auburn.edu/bitstream/handle/10415/1441/Mitchell_Geana_57.pdf
48. Paajanen G. The EI Measures the Personality Characteristics behind Productive Job Behaviour. Employment Inventory Reports, Technology Based Solutions/ Personnel Decisions, Inc. New Jersey, 1992. 95 p.
49. Parsons T. Definition: Soft skills [Електронний ресурс]. URL: <https://searchcio.techtarget.com/definition/soft-skills> (дата звернення: 20.01.2020).
50. Rana K. Persuasion, trust, and personal credibility [Електронний ресурс]. URL: <https://www.diplomacy.edu/resources/general/persuasion-trust-and-personal-credibility>.
51. Rickheit G., Srohner H. Handbook of Communicative Competence. Gottingen : Hubert & Co., 2008. 561 p.
52. Robles M. Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace // Business Communication Quarterly. 2012. № 75 (4). P. 453-465.
53. Skinner B. F. Science and Human Behavior. New York: Macmillan, 1953. 461p.
54. Soft skills: універсальні навички європейського рівня [Електронний ресурс] /Ламі Ясна. – 2015. – Режим доступу до ресурсу: <https://studway.com.ua/soft-skills/>
55. Spitzberg B. H., Cupach W. R. Handbook of Interpersonal Competence Research. Springer, New York, NY, 1989. 352 p.

ДОДАТКИ