

ЛІТЕРАТУРА

1. Дмитренко Г. А., Ріктор Т. Л. Елітна складова якості трудового потенціалу. *Демографія та соціальна економіка*. 2008. № 2 (10). С. 70-76.
2. Карамушка Л. М. Психологія освітнього менеджменту : навч. посіб. Київ : Либідь, 2004. 424 с.
3. Паретто В. Трактат із загальної соціології. URL : <https://anthologyforthe lazy.webnode.com.ua/l/vilfredo-pareto-traktat-iz-zagalnoji-sotsiologii/>
4. Пірен М. Сучасна українська політико-владна еліта і проблеми національної самоідентифікації. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Культурологія»*. 2017. Випуск 18. С. 16-20.
5. Управління закладом освіти : підручник / За редакцією професора В. В. Крижка, професора О. С. Боднар. Київ : Освіта України, 2022. 556 с.

Василів Наталія Євгенівна

магістрантка 2 курсу спеціальності 053 «Психологія»
факультету педагогіки і психології
Тернопільського національного педагогічного
університету імені Володимира Гнатюка,
Тернопіль, Україна

Кізь Ольга Богданівна

кандидатка психологічних наук, доцентка кафедри психології,
керівниця Центру гендерних досліджень і
впровадження політики рівних прав і можливостей
Тернопільського національного педагогічного
університету імені Володимира Гнатюка,
Тернопіль, Україна

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ПСИХОЛОГА БІЗНЕСУ ТА УПРАВЛІННЯ ЯК УМОВА ЙОГО ПРОФЕСІЙНОГО УСПІХУ

У сучасних умовах соціально-економічної кризи в Україні, яку упродовж майже трьох років підсилювала всесвітня COVID-пандемія, а за останніх сім місяців загострила до критичних показників повномасштабна збройна агресія російської федерації, постає необхідність пошуку шляхів подолання кризи та планування післявоєнного відновлення економіки нашої країни. Процеси відбудови зруйнованого, релокації діючого, створення нового бізнесу, управління ним задля підвищення ефективності й прибутковості, забезпечення успішного функціонування у змінених ринкових умовах потребують на усіх етапах фахового психологічного супроводу та допомоги керівникові/власникові і персоналу/колективу у контексті раціонального використання матеріальних і трудових ресурсів. За цього компетентний

психолог бізнесу та управління долучається до дослідження та аналізу потреб бізнес-організації та пошуку шляхів забезпечення її успішного функціонування попри виклики війни.

Беручи до уваги, що фахівець у сфері психології бізнесу і управління працює з людьми, які об'єднані фінансовими, юридичними відносинами, пов'язані певними нормами, порядком та різними аспектами відповідальності, особливі вимоги ставляться до його професійних компетентностей: володіння професійними знаннями, уміннями та навичками; комунікативних; соціальних; економічних; інформаційних (у тому числі цифрових); культурних тощо. Ефективність його професійної діяльності визначатиметься, із-поміж іншого, за високого рівня комунікативної компетентності, наявності комунікативних умінь та навичок, що є запорукою правильного планування й здійснення системи комунікації у мінливих умовах бізнес-процесів, знаходження комунікативних засобів, адекватних змісту актів спілкування.

На теренах зарубіжної та вітчизняної психології розробкою практичних і теоретичних основ комунікації, проблемами управління комунікаційними процесами займалися Д. Адаір, Д. Бернет, М. Василик, Ф. Котлер, Д. Лейхіфф, Н. Морозова, Г. Осовська, В. Рева, Д. Хаймс, В. Шепель та ін. До проблем комунікації у процесі управління зверталися у своїх працях Л. Карамушка, К. Чернуха-Гадзецька, С. Хаджираєва, Н. Черненко тощо. Особливості формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців досліджували З. Калмикова, Н. Кіржа, Н. Кожем'яко, О. Коқун, Л. Мамчур, Н. Рабецька, В. Черевко та ін. Окремі сторони процесу розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів проаналізовано у працях І. Андрійчук, Л. Долинської, Ю. Карп'юк, Г. Кошонько, Г. Радчук, Л. Терлецької, Л. Уманець, Т. Федотюк, М. Шевченко, Н. Чепелевої та інших дослідників.

Ученими означено комунікативну компетентність у єдності її складових, охарактеризовано комунікативні вміння й навички фахівця, з'ясовано критерії, показники й рівні їх сформованості [1; 2; 4; 6]. Проте, і на сьогодні у науковій літературі не існує єдиного визначення поняття, проблема розвитку комунікативної компетентності психолога бізнесу та управління залишається недостатньо вивченою, а низка її аспектів – дискусійними у середовищі дослідників.

Комунікативна компетентність, на думку американського лінгвіста Д. Хаймса, є здатністю людини гнучко, точно і швидко використовувати мову в мінливих соціальних ситуаціях. Психологи під комунікативною компетентністю розуміють складну особистісну характеристику, що включає комунікативні здібності й уміння, психологічні знання у сфері спілкування, властивості особистості, психологічні стани, що супроводжують процес спілкування.

У структурі комунікативної компетентності Г. Кошонько та О. Лужецька виокремлюють три основні складники:

– гностичний (система знань про сутність, структуру, функції та особливості спілкування взагалі та професійного зокрема; знання про стилі спілкування, зокрема, про особливості власного комунікативного стилю; «фонове» знання, тобто загальнокультурна компетентність, яка, не маючи безпосереднього відношення до професійного спілкування, дозволяє вловити, зрозуміти приховані натяки, асоціації тощо, тобто зробити розуміння більш глибоким, емоційним, особистісним; творче мислення, внаслідок якого спілкування виступає як різновид соціальної творчості);

– конативний компонент (загальні та специфічні комунікативні вміння, які дозволяють успішно встановлювати контакт із іншою людиною, адекватно пізнавати її внутрішні стани, керувати ситуацією взаємодії з нею, застосовувати конструктивні стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях; культура мовлення; експресивні уміння, які забезпечують адекватний висловлюванням міміко-пантомімічний супровід; перцептивно-рефлексивні уміння, які забезпечують можливість пізнання внутрішнього світу партнера спілкування та розуміння самого себе; домінуюче застосування організуючих впливів у взаємодії з людьми (порівняно з оцінювальними і, особливо, дисциплінуючими);

– емоційний компонент (гуманістичне настановлення на спілкування, інтерес до іншої людини, готовність вступати з нею в особистісні, діалогічні взаємини, інтерес до власного внутрішнього світу; розвинуті емпатія та рефлексія; високий рівень ідентифікації з виконуваними професійними та соціальними ролями; позитивна Я-концепція; адекватні вимогам професійної діяльності психоемоційні стани) [6].

Комунікативну компетентність психолога бізнесу та управління характеризують як: спрямованість його комунікації, що визначається потребою в спілкуванні; цілеспрямованість; товариськість; швидкість вступу в контакт, гнучкість; продуктивність комунікативного процесу, що досягається за допомогою співпраці; досвід (знання, вміння, навички, звички); психічні процеси; психологічні властивості; характер; рефлексивність, система відносин особистості; навички та вміння комунікації; мотиваційна сфера; емоційно-вольові характеристики; соціальні здібності; соціально-психологічні властивості особистості; способи, вміння, навички спілкування та взаємодії; виконання соціокультурних норм [6].

У найбільш загальному вигляді комунікативну компетентність спеціаліста-психолога можна охарактеризувати як певний рівень сформованості особистісного і професійного досвіду взаємодії з оточенням, який потрібен індивіду, щоби у рамках своїх здібностей і соціального статусу успішно функціонувати у професійному середовищі і суспільстві [7].

До комплексу умінь, що складають комунікативну компетентність психолога бізнесу та управління, доцільно включати вміння аналізу й оцінки комунікативної ситуації, формування мети, підбору і використання засобів для реалізації плану і його корекції, оцінки ефективності результату, які необхідні

для вироблення повноцінного комунікативного акту; вміння вибирати комунікативні стратегії адекватно ситуації; вміння вступати в контакт з людьми з урахуванням їх статево-вікових, соціально-культурних, статусних характеристик; вміння активно реагувати на зміну обстановки, перебудовувати спілкування з урахуванням зміни емоційного настрою партнера, вміння вести бесіду, дискусію, досягати угод; уміння за допомогою слова забезпечувати психотерапевтичний ефект від спілкування, аналізувати комунікативні конфлікти.

Загальновизнано, що комунікативне вміння є здатністю диференційовано використовувати різні навички або їх успішне поєднання для досягнення певних комунікативних цілей. За цього до комунікативних умінь у їх широкому розумінні відносять здатність керувати своєю поведінкою (вольові якості), спостережливість, уміння читати за експресивними рухами м'язів обличчя та тіла, здатність розуміти контекст, спроможність адекватно моделювати особистість співрозмовника і його психічні стани за зовнішніми ознаками (уміння соціальної перцепції), уміння оптимально будувати власне мовлення в психологічному плані (уміння мовленнєвого й немовленнєвого контакту), а також уміння усвідомлювати, систематизувати й переносити інформацію (гностичні уміння) [7].

За Л. Савенковою, комунікативні вміння поділяють на три блоки: проектування, організація та регулювання спілкування. Проектування спілкування характеризується такими показниками як вибір і композиційна побудова змісту комунікації, налаштування на спілкування з певною аудиторією, творче самопочуття. Організація спілкування включає самопрезентацію, комунікативну атаку, орієнтування в ситуації спілкування, керування власною поведінкою, встановлення емоційного контакту. Регулювання спілкування поєднує у собі здійснення вербального спілкування, використання паралінгвістичної системи знаків, розподілу уваги, володіння матеріалом, соціальною перцепцією, адекватним моделюванням особистості; прогнозування реакцій партнера, знаходження адекватного засобу для передачі інформації, захоплення ініціативи, здійснення непередбаченої комунікації, перенесення відомих знань, умінь і навичок у новій ситуації, розв'язання комунікативних ситуацій новими способами на основі відомих [8].

Ефективність комунікативної діяльності визначається за наявності умінь: швидко й правильно орієнтуватись у мінливих умовах спілкування; правильно планувати й здійснювати систему комунікації, зокрема й мовленнєвий вплив; точно знаходити адекватні змістові акту спілкування комунікативні засоби, що відповідають водночас і творчій індивідуальності людини, і ситуації спілкування, індивідуальним особливостям партнера по спілкуванню; постійно відчувати й підтримувати зворотний зв'язок; демонструвати власну дружелюбність, добре ставлення, висловлювати свої почуття й думки [2; 4; 5].

У більшості наукових праць психологів зазначається, що комунікативні вміння особистості пов'язані із розвитком соціально перцептивної сторони спілкування і включають вміння розпізнавати внутрішній стан людей, оцінювати й контролювати альтернативні лінії власної поведінки щодо співрозмовників [3].

Беззаперечним є факт, що ефективність спілкування визначається вміннями правильно сприймати й розуміти інших людей, адекватно оцінювати власну поведінку і поведінку партнерів, сприймати й оцінювати вимоги та норми різних колективів, відповідно регулювати власну поведінку, бути лідером чи підлеглим, долати можливі конфлікти.

Зарубіжні і вітчизняні дослідники по-різному підходять до визначення комунікативних умінь і навичок. Попри розбіжності, вони сходяться у тому, що комунікативні вміння пов'язані з системою психічних і практичних операцій, які зумовлюють здійснення міжсуб'єктної взаємодії, дають змогу моделювати й регулювати процес спілкування залежно від поставленої мети й умов, у яких воно здійснюється. Відтак, комунікативні вміння – це здійснення безпосередньої й опосередкованої взаємодії, уміння правильно, грамотно пояснювати власну думку й адекватно сприймати інформацію від партнера по спілкуванню. Їх розвиток пов'язаний із формуванням особистісних новоутворень як у сфері інтелекту, так і в сфері професійно значущих характеристик індивіда.

Під комунікативними навичками ми розуміємо автоматизовані свідомі дії, що сприяють швидкому відображенню в свідомості особистості комунікативних ситуацій, визначають успішність сприйняття, розуміння об'єктивного світу й відповідного впливу на нього в процесі спілкування. Комунікативні вміння й навички визначають володіння певними способами й прийомами, за допомогою яких партнери входять у ситуацію спілкування, встановлюють і підтримують контакти й цілеспрямовані стосунки, досягають поставленої мети. Вони базуються на основі раніше здобутих знань та є інтегрованою властивістю особистості.

Найчастіше комунікативні вміння виокремлюють відповідно до однієї зі сторін комунікативної діяльності: інформаційної (цілі, мотиви, засоби, стимули, уміння чітко висловлювати думку, аргументувати, аналізувати); перцептивної (емпатія, рефлексія, уміння слухати, інтерпретувати інформацію, розуміти підтексти); інтерактивної (самоорганізація спілкування, проведення бесіди, формування вимоги, розв'язання конфліктних ситуацій тощо).

Отже, комунікативні вміння й навички – це рівні оволодіння комунікативними діями щодо оцінки комунікативної ситуації, сприйняття, вироблення й передавання інформації, налагодження контакту, планування, організації й забезпечення ефективного перебігу спілкування, що призводить до ефективної реалізації цілей та особистісних інтересів [3].

Аналізуючи шляхи розвитку комунікативної компетентності психологів бізнесу і управління та ефективного оволодіння ними комунікативними вміннями й навичками, варто наголосити на необхідності залучення їх до різноманітних видів комунікативної діяльності, створення ситуацій спілкування відповідно з опорою на рівень комунікабельності, підготовленості до спілкування, на їхні нахили, інтереси, комунікативні здібності. Становлення фахівця у сфері психології бізнесу та управління – ініціативного, підприємливого, мислячого – можливе лише за умови наближення навчання у закладі вищої освіти до реальної професійної діяльності [10].

Комунікативна компетентність психолога бізнесу та управління стане запорукою отримання підприємцем/власником актуальної інформації від хелперів-консультантів із практичним досвідом роботи з малим і середнім бізнесом в умовах війни, представників центрів підтримки підприємців та представників українських компаній, що здійснюються на порталі національного проєкту Дія. Бізнес [9].

Уже під час первинної консультації у керівника та психолога є можливість усвідомити потреби бізнесу та окреслити дорожню карту рекомендацій щодо того, як будувати робочий процес компанії в умовах воєнного стану та повоєнного відновлення. Компетентні експерти із приватного, громадського та державного секторів із досвідом ведення бізнесу понад 3 роки чи з досвідом роботи з бізнесом у ході онлайн-консультації (надається у будь-якому центрі Дія. Бізнес в Україні) чи офлайн-консультації (надається лише у центрах Дія. Бізнес в м. Тернополі та м. Ужгороді) безкоштовно нададуть актуальну інформацію щодо систематизації бізнес-процесів, фінансів, правової підтримки, маркетингу, продажів, оподаткування, масштабування бізнесу (експорт, логістика, реєстрація в FDA, кон'юнктура ринку), франчайзингу (створення франшизи для бізнесу, релокації в межах України чи за кордон) [9].

Окремим напрямком роботи психолога із використанням можливостей проєкту Дія. Бізнес стане робота з персоналом бізнес-організації: рекрутинг, формування профілю вакансій, секрети ефективного інтерв'ю, адаптація, утримання команди під час війни, методи оцінки кандидатів та персоналу, форми співпраці та фінансових відносин зі співробітниками, турбота про їхнє психологічне благополуччя тощо.

Фахівець у сфері психології бізнесу та управління має змогу разом із власником бізнесу отримати вичерпну інформацію про можливості релокації бізнес-потужностей за підтримки держави із регіонів, які знаходяться у зоні бойових дій та/або у зоні загрози бойових дій, на безпечну територію – до західних регіонів України. Предметом попереднього обговорення стануть підбір місць для виробничих потужностей, переїзд, розселення та адаптація персоналу, пошук нових працівників. Психологічний супровід участі бізнес-організації у програмі релокації передбачає співпрацю із фахівцями однієї із дев'яти областей (Закарпатської, Львівської, Івано-Франківської,

Тернопільської, Хмельницької, Чернівецької, Вінницької, південних районів Волинської і Рівненської): контакти фахівців із підприємством, спільний пошук варіантів для розміщення виробничих потужностей, вирішення питань оренди, підключення мереж, постачання сировини, розселення персоналу і членів їхніх родин. Після прибуття на нове місце – спілкування із фахівцями обласних адміністрацій (допомога в облаштуванні), Державної служби зайнятості (пошук і працевлаштування нових працівників), Державної служби з питань праці (консультації у сфері безпеки життя і здоров'я працівників) [9].

Відтак, комунікативна компетентність як професійна якість фахівця у сфері психології бізнесу та управління допоможе підприємству відшукати інструменти, які навчатимуть упоратися із викликами війни та взяти участь у програмах підтримки підприємництва в територіальних громадах.

Проведений теоретичний аналіз наукових джерел дає підстави визначати комунікативну компетентність як основну складову професійної компетентності психолога/фахівця у сфері бізнесу та управління, яка містить: високий рівень мовленнєвого розвитку, що дозволяє людині в процесі спілкування вільно сприймати і передавати інформацію; вміння активного слухання, побудова зворотного зв'язку; розуміння невербальної мови спілкування; здатність правильно оцінювати співрозмовника як особистість і вибирати власну комунікативну стратегію залежно від цієї оцінки; вміння вести себе адекватно ситуації і використовувати її специфіку для досягнення комунікативних цілей, викликати у співрозмовника позитивне сприйняття своєї особистості. Відтак, комунікативна компетентність психолога бізнесу та управління як конкурентоспроможного фахівця є інтегрованою властивістю, важливою умовою його професійної діяльності, що забезпечує успішність входження у ситуацію спілкування у бізнес-організації, налагодження нових і підтримку встановлених контактів, сприяння повоєнному відновленню і розвитку економіки України.

ЛІТЕРАТУРА

1. Брюханова Н. О. Підходи до розуміння компетентності та компетенції в освіті. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2007. № 4. С. 40–49.
2. Дейнега І. О., Андрощук М. С. Комунікації на ринку освітніх послуг: загальне та специфічне. *Економіка і суспільство*. 2016. № 7. С. 279–284.
3. Добрава Н. В., Осипова М. М. Основи бізнесу: навчальний посібник. Одеса: Бондаренко М. О., 2018. 305 с.
4. Ефективні комунікації для освітніх управлінців: посібник. Київ, 2019. 72 с. URL: <https://nus.org.ua/articles/posibnyk-efektyvni-komunikatsiyi-dlya-osvitnih-upravlintsiv/>
5. Карамушка Л. М. Психологія освітнього менеджменту. Київ, 2004. 424 с.
6. Кошонько Г., Лужецька О. Професійна комунікативна компетентність психолога як умова його успішної діяльності. *Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія: Психологічні науки*. 2 (110) 2018. С. 102–114.
7. Методологічні проблеми трансформації комунікативної компетентності психолога в інформаційному суспільстві: монографія / В. В. Андрієвська, Е. І. Драніщева,

- С. П. Тищенко та ін. ; за ред. В. В. Андрієвської. Київ-Кіровоград : Імекс-ЛТД, 2014. 226 с.
8. Савенкова Л. О. Педагогічне спілкування : навч. посіб. Київ : КДЕУ, 1997. 140 с.
9. Підтримка бізнесу в умовах війни. Дія. Бізнес. URL : <https://business.diiia.gov.ua/wartime>
10. Kikinezhdi O., Kiz O., Shulha I., Vasykelych Ya. Challenges and issues in developing ukrainian students' financial literacy and entrepreneurial skills. *Eastern European conference of management and economics: Proceedings of the 2nd International scientific conference : workshop on social research*, May 29, 2020. Ljubljana : Ljubljana School of Business, 2020. P. 288–295.

Василькевич Ярослава Зіновіївна

кандидат психологічних наук, доцент,
доцент кафедри психології

Університету Григорія Сковороди в Переяславі,
Переяслав-Хмельницький, Україна

ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ КРЕАТИВНОСТІ У СТРУКТУРІ ПРОФЕСІЙНОЇ СПРЯМОВАНOSTІ ОСОБИСТОСТІ

Вступ. Креативність, як творчий потенціал і творча здібність, є однією з десяти життєво важливих навичок, визнаних Всесвітньою організацією охорони здоров'я та UNICEF, а також входить до трьох найважливіших навичок спеціалістів майбутнього, визначених на Всесвітньому економічному форумі в Давосі. Професійний успіх в майбутньому буде залежати від застосування креативності для інновацій та можливості реалізувати творче мислення для вирішення проблем. Таким чином, застосування та розвиток креативності надає безсумнівну конкурентну перевагу особистості як професіоналу.

Проблема творчого розвитку особистості набуває особливої актуальності в періоди політичної та економічної нестабільності, оскільки саме в цей час найбільш важливою стає здатність до творчості, гнучкого та своєчасного подолання труднощів. Тому саме в такі періоди для держави особливо важливо сприяти розвитку креативності та творчості своїх громадян.

Виклад основного матеріалу. Креативність дозволяє висувати нові ідеї; вибирати, які ідеї варто реалізувати; формулювати свої ідеї чітко та ясно; долати всі проблеми, знаходячи для них креативні рішення; стати більш ініціативним та успішним у роботі; набути впевненості в собі та отримати новий шанс для реалізації своєї креативності [4]. В. Моляко виділяє такі творчі здібності: прагнення до оригінальності в рішеннях, пошуки нового, наполегливість у досягненні мети, винахідливість, критичність і самокритичність, гнучкість мислення, енергійність, упертість, віра в себе [3].