

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ НЕПЕРЕРВНОЇ ОСВІТИ
Кафедра управління людським фактором**

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ
Завідувач випускової кафедри
_____ Людмила СИДОРЧУК
«__» _____ 20__ р.



ДИПЛОМНА РОБОТА

ЗЛОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ МАГІСТР

за освітньо-професійною програмою «Психологія екстремальних і
кризових ситуацій»

**ТЕМА: СОЦІАЛЬНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК ЧИННИК
КРОСКУЛЬТУРНОЇ АДАПТИВНОСТІ БОРТПРОВІДНИКІВ**

Виконавець: здобувачка групи 202М ПЕКС Радченко Яна Володимирівна

Керівник: кандидат псих. наук, доцент, Сечейко Олена Віталіївна

Нормоконтролер: кандидат псих. наук, доцент, Сечейко Олена Віталіївна

КИЇВ 2022

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Навчально-науковий інститут неперервної освіти

Кафедра управління людським фактором

Спеціальність 053 Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

_____ Людмила СИДОРЧУК

« ____ » _____ 20__ р.

ЗАВДАННЯ на виконання дипломної роботи Радченко Яни Володимирівни

1. Тема роботи «Соціальний інтелект як чинник кроскультурної адаптивності бортпровідників», затверджена наказом ректора від «16» вересня 2022 р. № 1511/ст.
2. Термін виконання роботи: з 12.09.2022 р. по 20.11.2022 р.
3. Вихідні дані до роботи: 40 бортпровідників авіакомпанії Емірейт; в дослідженні були використані такі методики: тест «Соціальний інтелект» Дж. Гілфорд, методика діагностики соціально-психологічної адаптації Роджерс-Даймонд, авторська анкета.
4. Зміст пояснювальної записки: у роботі 3 розділи, перший розділ: теоретичні основи дослідження соціального інтелекту як чинника кроскультурної адаптації; другий розділ: емпіричне дослідження соціального інтелекту як чинника кроскультурної адаптивності бортпровідників – три пункти; третій розділ: розвиток соціального інтелекту у бортпровідників засобами психологічного тренінгу.
5. Перелік обов'язкового графічного (ілюстративного) матеріалу: 3 таблиці, 1 рисунок, 1 діаграма, презентація Microsoft Office Point (12 слайдів).
6. Календарний план-графік

№ з/п	Завдання	Термін виконання	Виконання
1	Вибір теми та формулювання завдань	29.08.2022	Виконано
2	Затвердження теми на засіданні кафедри	29.08.2022-02.09.2022	Виконано
3	Тематичний добір та аналіз наукових праць з обраної теми	03.09.2022-15.09.2022	Виконано
4	Написання та оформлення теоретичного розділу	16.09.2022-31.09.2022	Виконано
5	Методологічне обґрунтування емпіричного дослідження	01.10.2022-20.10.2022	Виконано
6	Аналіз та інтерпретація отриманих результатів	21.10.2022-02.11.2022	Виконано
8	Оформлення дипломної роботи відповідно до ДСТУ	02.11.2022-04.11.2022	Виконано
9	Подання дипломної роботи науковому керівнику	05.11.2022-13.11.2022	Виконано
10	Попередній захист дипломної роботи	14.11.2022-16.11.2022	Виконано
12	Подання дипломної роботи нормо контролеру та на підпис завідувачу кафедри	17.11.2022-20.11.2022	Виконано
13	Захист дипломної роботи	24.11.2020-25.11.2022	Виконано

7. Дата видачі завдання: «12» вересня 2022 р.

Керівник дипломної роботи _____ О.В. Сечейко

Завдання прийняв до виконання _____ Я. В. Радченко

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до дипломної роботи «Соціальний інтелект як чинник кроскультурної адаптивності бортпровідників»: 86 сторінок, 3 таблиці, 1 малюнок, 1 діаграма, 44 використане джерело, 1 додаток.

Ключові слова: СОЦІАЛЬНИЙ ІНТЕЛЕКТ, БОРТПРОВІДНИКИ, АДАПТИВНІСТЬ, САМОСВІОМІСТЬ.

Об'єкт дослідження – соціальний інтелект бортпровідників

Предмет дослідження – соціальний інтелект як чинник кроскультурної адаптивності бортпровідників.

Мета дослідження – всебічно дослідити та проаналізувати соціальний інтелект як чинник кроскультурної адаптивності бортпровідників

Методики дослідження

- Тест «Соціальний інтелект» Дж. Гілфорд;
- Методика діагностики соціально-психологічної адаптація Роджерс-Даймонд;
- Авторська анкета.

Соціальний інтелект бортпровідників є доволі складною сферою дослідження через велику кількість об'єктивних та суб'єктивних чинників, що впливають на них. Експертиза працездатності бортпровідників доволі важка, тому що через перенавантаження та постійні соціальні зв'язки може відбуватися втрата єдності психічних процесів. В результаті математичної обробки даних вийшов певний усереднений профіль соціального інтелекту. Було виявлено що у бортпровідників розвивається здатність до розшифровки невербальної експресії та розуміння логіки розвитку міжособистісних комунікацій, що прямо підтверджено нашими даними

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ГО ІНТЕЛЕКУ ЯК ЧИННИКА КРОСКУЛЬТурНОЇ АДАПТАЦІЇ	9
1.1. Поняття та функції соціального інтелекту.....	9
1.2. Взаємозв'язок соціального інтелекту з психологічними особливостями особистості.....	13
1.3. Фактори що впливають на ефективність міжособистісної взаємодії під час роботи бортпровідників за кордоном.....	27
Висновок до розділу 1.....	46
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКА КРОСКУЛЬТурНОЇ АДАПТИВНОСТІ БОРТПРОВІДНИКІВ	48
2.1. Структура та методи дослідження.....	48
2.2. Особливості соціального інтелекту досліджуваних бортпровідників.....	49
2.3. Оцінка рівня адаптації бортпровідників до життя за кордоном та їх уявлення про власні життєві перспективи.....	56
Висновок до розділу 2.....	60
РОЗДІЛ 3. РОЗВИТОК СОЦІАЛЬНОГО ІНТЕЛЕКТУ У БОРТПРОВІДНИКІВ ЗАСОБАМИ ПСИХОЛОГІЧНОГО ТРЕНІНГУ	63
3.1. Програма тренінгу з розвитку соціального інтелекту у бортпровідників.....	63
3.2. Визначення ефективності проведеної тренінгової роботи з розвитку соціального інтелекту методами математичної статистики.....	71
Висновок до розділу 3.....	73
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ	75
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	78
ДОДАТКИ	84

ВСТУП

Актуальність. На даному етапі розвитку науки психологічні знання торкаються різних сфер життєдіяльності людини. Величезний інтерес дослідників сьогодні спрямований на питання успішності особистості в діяльності, взаємовідносинах з іншими людьми, адаптації в конкурентних умовах життя. Однією з найважливіших умов функціонування людини в суспільстві, безумовно, є досить високий рівень інтелекту. А як необхідний компонент успішності у міжособистісних відносинах багатьма авторами вирізняється соціальний інтелект.

Однак, незважаючи на всю очевидну важливість соціального інтелекту в ефективній міжособистісній взаємодії індивіда, питання змісту, структури та його природи є недостатньо вивченим і породжує неоднозначність наукових уявлень із цього приводу.

До проблеми розгляду та вивчення соціального інтелекту у своїх роботах зверталось безліч авторів. Соціальний інтелект розглядався в рамках теорій загального інтелекту, множинності інтелектів та у співвідношенні з різними видами комунікативних умінь та здібностей.

Питання розвитку соціального інтелекту розглядали такі науковці, як Г.В.Ф. Гегель, С. Кучеренко, Б.Ф. Ломов, М.О. Бернштейн, О.М.Леонтьєв, та інші дослідники, які прямо чи побічно досліджували дане питання.

У процесі життєдіяльності людина відображає об'єктивний світ та виділяє себе з нього, тобто наша свідомість є одночасно самосвідомістю. Усвідомлення себе є наслідком розвитку свідомості. На свідомість впливає як процес пізнання, так і ставлення до пізнання. Саме щодо нього виражається сам суб'єкт та особистість. Якщо свідомість, як здатність фіксування у внутрішній траєкторії знання звернена, насамперед на знання про світ та якийсь певний об'єкт, то самосвідомість звернена на носія

знання. Коли феномени свідомості стають предметом спеціальної аналітичної діяльності суб'єкта, важливого значення набуває рефлексія – процес, у якому пізнається власна особистість та визначається ставлення до себе. Він може називатися персоніфікацією, а результат – особистісною ідентичністю. Приватні прояви особистісної ідентичності знаходять свій відбиток у таких феноменах, як самооцінка та самоповага.

Рефлексія - це не просто усвідомлення того, що є в людині, а одночасно і переробка самої людини, спроба виходу за межі того рівня розвитку особистості, якого було досягнуто. Сама здатність стати на позицію рефлексії належить суб'єкту, особистості. Самосвідомість є суб'єктивною та особистісною характеристикою і може усвідомлюватися. Можна сказати, що одним з головних аспектів юнацького віку є розвиток їх самосвідомості та особистісної рефлексії, тому без сумніву, дане питання є надзвичайно актуальним та потребує детального дослідження.

Об'єктом є соціальний інтелект бортпровідників.

Предметом соціальний інтелект як чинник кроскультурної адаптивності бортпровідників.

Мета дослідження всебічно дослідити та проаналізувати соціальний інтелект як чинник кроскультурної адаптивності бортпровідників.

Завдання дослідження:

1. Зробити аналітичний огляд проблеми адаптивності, зокрема адаптації бортпровідників що працюють за кордоном.
2. Визначити рівень адаптивних можливостей бортпровідників.
3. Виявити рівень розвитку показників соціального інтелекту у бортпровідників з різним рівнем адаптивності.
4. Розробити тренінгову програму розвитку соціального інтелекту бортпровідників.

Методи дослідження. Згідно із завданнями дослідження було використано теоретичний аналіз праць науковців з питань самосвідомості. При дослідженні даної теми було важливо використати загальнотеоретичні методи, такі як: аналіз, синтез, порівняння, зіставлення, узагальнення та дедукція.

Емпіричні методи:

- Тест «Соціальний інтелект» Дж. Гілфорд;
- Методика діагностики соціально-психологічної адаптації Роджерс-Даймонд;
- Авторська анкета.

Характеристика вибірки: дослідження проводилися впродовж двох місяців. Дослідження проводилось на базі компанії Емірейтс в якому взяли участь бортпровідники. Вибірка становила 40 осіб, віком від 23 до 35 років (жінки).

Наукова новизна дослідження полягає у тому, що дана робота вміщує у собі комплексне дослідження процесу розвитку соціального інтелекту у людини, з урахуванням особливостей психології. Також, у роботі використані методики, які допомагають вебічно розглянути та описати проблеми у розвитку соціального інтелекту, надавши при цьому дієві рекомендації, які виходять із проблем, визначених емпіричним дослідженням.

Практичне значення полягає у тому, що дана дипломна робота розширює та поглиблює вже існуючі уявлення про соціально-психологічну компетентність особистості та її роль у професійній діяльності бортпровідників. Результати та матеріали цієї роботи можуть допомогти особам у розвитку соціального інтелекту, та служити основою для розробки програм для професійної компетентності бортпровідників.

Структура роботи складається із вступу, трьох розділів, восьми підрозділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг

роботи складається із 86 сторінок. Список використаних джерел містить 44 найменування.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО ІНТЕЛЕКУ ЯК ЧИННИКА КРОСКУЛЬТРНОЇ АДАПТАЦІЇ

1.1. Поняття та функції соціального інтелекту

Поняття «соціальний інтелект» уперше вжили у 1920 році, виділивши три класи інтелекту: абстрактно-науковий, механіко-візуально-просторовий; соціальний (практичний) інтелект. Соціальний інтелект у повсякденному житті ототожнювався із мудрістю. Д. Векслер пропонував визначати його як ступінь пристосованості людини до життя у суспільстві. У прагненні підвищити прогностичні можливості тестів інтелекту, тестологія звернула увагу на те, як пов'язано когнітивне та афективне у процесі пізнання людиною навколишнього світу. На підставі аналізу регулюючої функції інтелекту та зв'язків інтелектуальної активності Л. Терстоун дійшов висновку про те, що в майбутніх дослідженнях інтелекту доведеться перейти від термінів когнітивних до термінів, пов'язаних з афективною сферою. [1, с.129].

Згодом Р. Зайонс повторив ідею Л. Терстоуна про первинність афективного компонента інтелектуального відображення стосовно когнітивного. Він вважав, що нам може подобатися щось до знання і навіть без знання того, що це таке, процес емоційного оцінювання (відчуття) відображуваних аспектів дійсності це, порівняно з процесом їх осмислення, деяка паралельна психологічна реальність, яка живе за своїми власними законами. Відчуття, на відміну суджень, перестав бути довільно контрольованим, центровано на «Я», погано вербалізується, відрізняється свого роду «безповоротністю», тобто щодо нього немає відчуття

помилковості. Ну і, нарешті, почуття може бути відокремлено від змісту. Одним із перших спробував вийти на аналіз особистості через характеристики її пізнавальної (когнітивної) сфери Дж. Келлі у своїй теорії персональних конструктів [1, с.130].

Висока міра складності індивідуальної системи конструктів означає, що цей суб'єкт створює багатовимірну модель реальності, виділяючи у ній безліч взаємозалежних сторін. Низький ступінь складності індивідуальної конструктивної системи, навпаки, свідчить про те, що розуміння та інтерпретація того, що відбувається у свідомості цього суб'єкта, здійснюються у спрощеній формі на основі використання обмеженого набору суб'єктивних вимірювань.

Безумовно, теорія персональних конструктів Дж. Келлі істотно відрізняється від будь-якої теорії інтелекту з погляду розуміння механізмів пізнавального відображення. Однак чи не йдеться знову мова про те, що когнітивний і афективний компоненти в інтелектуальній діяльності злиті вже, ніж передбачалося. Д. Гоулмен популяризував цей термін і помістив його на обкладинки бестселерів американського книжкового ринку. Соціальний інтелект сьогодні позначений у багатьох теоріях інтелекту, хоча його місце (і феноменологія) залишається досі недостатньо визначеним [2].

Інтерес до тієї чи іншої сфери діяльності залежить від особистісних особливостей людини, насамперед емоційних. Саме інтерес сприяє підвищенню компетентності у цій сфері з допомогою частоти потрапляння у соціальні ситуації, їх обдумування, аналізу, різноманітності форм реагування.

Якщо під інтелектом розуміти рівень розвитку здібностей, тоді ми маємо зіткнутися з варіантами «високого рівня» їх розвитку і говорити про існування обдарованості. З цього боку ми також можемо знайти докази існування соціального інтелекту, оскільки існує так звана «соціальна

обдарованість», що виявляється у сфері спілкування, лідерства, соціальної взаємодії [2]. Звичайно, соціальна обдарованість не зводиться до соціального інтелекту (також, втім, як і інтелектуальна обдарованість не зводиться до інтелекту загального), представляючи собою сплав когнітивних та особистісних особливостей. Однак здатність розуміти інших людей, оцінювати ситуації взаємодії явно визначає ступінь ефективності та гнучкості поведінки у тій чи іншій ситуації, і соціальний інтелект займає не останнє місце у переліку відмінних рис соціально обдарованих лідерів.

Цікавою є думка відомого американського психолога Р. Стенберга, який вказував на те, що інтелект намагаються вимірювати за допомогою штучних конструкцій, замість того щоб наблизити його вивчення до реального життя. З погляду автора, соціальний інтелект - це інтелект, що виявляється при спілкуванні з людьми. У контексті аналізу соціального інтелекту важливе місце займають теорії атрибуції, що отримали свій розвиток у зарубіжній соціальній психології [3, с.201-202].

Одна з головних інтегральних функцій соціального інтелекту - формування довгострокових, стабільних взаємин з перспективою розвитку та позитивного взаємовпливу на основі усвідомлення рівня та характеру взаємин.

До змісту соціального інтелекту різні автори відносять: соціальну сенситивність, соціальну пам'ять, соціальну перцепцію та соціальне мислення. Згідно з останніми дослідженнями, він не ототожнюється із загальним інтелектом, соціальною та комунікативною компетентністю, а представляє самостійний, малодосліджений психологічний феномен.

Найчастіше він постає у вигляді інтегральної, інтелектуальної здатності, що визначає успішність у спілкуванні та соціально-психологічній адаптації, здатності прогнозувати як свою власну, так і поведінку інших людей у різних галузях людської життєдіяльності,

розпізнавати наміри, почуття та емоційні стани людини за невербальною та вербальною експресією. Вище зазначене вказує на варіативність та неоднозначність підходів до розуміння соціального інтелекту, ускладнюючи ретельність його вивчення. Звісно ж важливим, передусім, спираючись на викладені концептуальні підходи, визначитися з поняттям «соціальний інтелект» [3, с.202]. На наш погляд, соціальний інтелект - це відносно стійка сукупність психологічних утворень, що виявляються в суб'єкт-суб'єктних відносинах, що забезпечують продуктивність міжособистісної взаємодії та успішність соціальної адаптації.

Іншим найважливішим аспектом соціального інтелекту є виділення складових його компонентів. Очевидно, соціальний інтелект детерміновано як природними так, і соціальними чинниками. Видається виправданим аналізувати даний феномен через призму окремих змінних. Так наприклад, інструментально-стильові змінні, обумовлені переважно природними особливостями, що залежать від виразності та поєднання властивостей нервової системи та темпераменту, можна розглядати через такі складові як ергічність та аергічність (динамічні характеристики), які визначають енергійність, активність або млявість та пасивність взаємодії у суб'єкт-суб'єктних відносинах; стеничність і астенічність (емоційні змінні), що виявляються в процесі взаємовідносин і сприяють продуктивності взаємодії; інтернальність та екстернальність (регуляторні складові), що дозволяють утримувати у фокусі уваги партнера по взаємодії.

Що стосується соціально-ситуативних характеристик, то вони можуть реалізовуватися в ході взаємодії через такі змінні, як соціоцентрична та егоцентрична мотивація, суб'єктно-особистісна та предметно-комунікативна рефлексія, свідомість та обізнаність суб'єкт-суб'єктних відносин. Таким чином, соціальний інтелект як предмет психологічних досліджень у сучасних умовах потребує осмислення та переосмислення теоретико-методологічних підходів, виділення та експериментального

обґрунтування структурних компонентів, вивчення механізму реалізації та розробки діагностичного інструментарію [4, с.37-38].

Проводивши дослідження даної тематики, варто також звернути увагу на роботу Г.К. Радчук, який проводячи своє дослідження провів теоретичний аналіз проблеми самовизначення який, надав можливість виокремити певні особливості і характеристики, що є суттєвими для розуміння професійного становлення особистості[20, с.86]:

– самовизначення є феноменом, у якому виявляється та відображається суб'єктна сутність і суб'єктна позиція людини, її готовність бути вільною та брати на себе відповідальність за здійснюваний вибір. Воно забезпечує самодетермінацію і самоорганізацію людиною своєї життєдіяльності, становить собою основний механізм саморозвитку. Самовизначення особистості має два вектори своєї спрямованості:

а) на самопізнання та самоідентифікацію, визначення свого ставлення до себе як особистості і професіонала;

б) на визначення своїх життєвих та професійних цілей і планів, свого ставлення до значущих аспектів своєї життєдіяльності.

Самовизначення виступає як процес та результат цього процесу, як складний, одночасно динамічний і стабільний стан суб'єкта, як діяльнісний, рефлексивний та ціннісно-смісловий акт. Самовизначення здійснюється особистістю як у конкретних ситуаціях, обмежених певними часовими рамками, так і в процесі всієї життєдіяльності індивіда. Самовизначення, для якого найбільш сенситивним періодом є юнацький вік, продовжується все життя людини. При цьому у структурі цілісного самовизначення особистості провідна роль належить особистісному як засадничому щодо інших видів самовизначення, що ставить перед нами завдання виявлення тих систем утворюючих зв'язків, котрі забезпечують єдність професійного й особистісного самовизначення[14].

1.2. Взаємозв'язок соціального інтелекту з психологічними особливостями особистості

Багато сучасних дослідників все ж таки виділяють соціальний інтелект як окремий, самостійний феномен і пропонують розглядати, наприклад, емоційний інтелект як частину, як елемент соціального інтелекту. Деякі вчені розглядають соціальний інтелект як частину комунікативної компетентності, інші виділяють соціальний інтелект як окрему характеристику, частину в структурі загального інтелекту, також є і ті, хто розглядає соціальний інтелект як окрему, самостійну категорію в структурі особистості. Звертаючись до психоемоційного стану, слід розпочати з розгляду категорії «психічні стани». Психічні стани, як і психічні процеси та властивості, відносяться до категорій психічних явищ.

Нервово-психічна напруга — це такий психічний стан, у якому людина передчуває несприятливий результат подій. Тривожність - це індивідуальна психологічна особливість, яка проявляється в схильності індивіда часто переживати сильну тривогу [5].

Фрустрацією називають психічний стан, що виражається в характерних особливостях переживань і поведінки, що викликаються об'єктивно непереборними або суб'єктивно сприймаються труднощами, що виникають на шляху досягнення цілі або вирішення завдань. Засновник теорії фрустрації З. Розенцвейг розуміє під фрустрацією психічний стан, викликаний неможливістю задоволення якихось своїх значних потреб.

Таким чином, на основі емоційного компонента ми визначаємо психоемоційний стан як особливу форму психічного стану людини з переважанням емоційного реагування. У сучасних психологічних дослідженнях використовують різні підходи до опису структури, компонентів особистості. Найбільше значення надається опису факторів особистості або будь-яких властивостей, необхідних для успішної адаптації у професійній діяльності та життя в цілому. Багаторазове

збільшення якостей і чинників особистості призвело, з одного боку, до побудови багатofакторних теорій особистості, з іншого - до спотворення інтегруючої ролі особистості регуляції поведінки людини [5]. Слід нагадати, що людина є такою системою, у якій інтеграція різних чинників, властивостей, якостей, особливостей призводить до цілісних реакцій, коли структурні одиниці психіки діють одночасно.

Жодна сучасна теорія особистості залишає поза увагою інтелект. Можна сміливо сказати, що у вивченні інтелекту дослідники намагаються знайти інтегруючий початок особистості людини. Оскільки життя людини є безперервним ланцюгом взаємодій з іншими людьми, то й особлива увага приділяється тій частині інтелекту, яка забезпечує розуміння соціальної ситуації, передбачення наслідків відносин з людьми, ефективність соціальної комунікації. Цей аспект інтелекту описується у науковій літературі як соціальний інтелект. Він має особливе значення для регулювання соціальної поведінки людини [6, с.71].

Розвинений соціальний інтелект не лише розглядається як гарант ефективної комунікації між людьми, а й вважається професійною компетенцією керівника та тих фахівців, діяльність яких тісно пов'язана із міжособистісною взаємодією.

Дж. Гілфорд розглядає соціальний інтелект як систему інтелектуальних здібностей, пов'язаних із пізнанням поведінки людей та інформації, що дозволяє розуміти наслідки цієї поведінки. Як і загальноінтелектуальні здібності, соціальний інтелект описаний Дж. Гілфордом за допомогою трьох змінних: змісту, операцій, результатів. Соціальний інтелект у теоретичній моделі Дж. Гілфорда одержує незалежну від інших інтелектуальних факторів позицію.

Модель інтелекту Дж. Гілфорда та тест соціального інтелекту Дж. Гілфорда та М. Саллівена неоднозначно оцінювалися психологами. Часто критикувалися як теоретичні положення, так і надійність результатів,

отриманих при використанні методики. Проте тест дозволяє повно та всебічно розглянути прояви здатності до оцінки та прогнозування соціальних ситуацій [7].

На думку Дж. Гілфорда, соціальний інтелект залежить від рівня розвитку загального інтелекту. Ця думка видається спірною, не доведеною науковими дослідженнями. Можна припустити опосередкований зв'язок її соціального інтелекту та загальної інтелектуальної здатності. Цей зв'язок може бути здійснений через інші якості особистості, що визначають спрямованість та регулюють поведінку людини. Окреме вивчення властивостей особистості, інтелекту, соціального інтелекту, мотивації призводить до відмови від визнання цілісності психічних реакцій людини. Вивчення окремих компонентів психіки поза їхнім зв'язком з іншими спотворює пояснення поведінки людини і дозволяє прогнозувати ефективність його професійної діяльності.

Особистість визначається як динамічна та функціональна структура, що складається з чотирьох компонентів: біологічні характеристики, психічні форми відображення, соціальний досвід та спрямованість. У структурі особистості функціонують такі загальні якості, як характер та здібності. Усі чотири сторони особистості взаємодіють одна з одною. Однак інтегруючу роль виконує спрямованість, яка неоднозначно визначається в психології і є поняттям, яке пояснюється через інші, більш приватні поняття [8].

Здатність встановити добрі стосунки з людьми багато в чому забезпечує успіх як процесів комунікації, і всієї діяльності. Традиційно вважалося, що для успішної реалізації особистості в житті необхідний високий інтелект, і з дитячих років треба прагнути розвивати саме його, інші наголошували на необхідності першочергового виявлення та розвитку креативності. Педагоги, доповнюючи це міркування, відстоювали тезу у тому, що з видатних досягнень насамперед потрібні важливі глибокі,

різнобічні знання. Не меншу роль грають глибокі та різнобічні знання. Однак останнім часом стала все більш поширеною точка зору, що успіх у житті визначається не цим чи не лише цим. Він більшою мірою залежить зовсім з інших особистісних особливостей [9, с.235]. Наприкінці 90-х років поширеним стало твердження, що для успішної реалізації особистості в житті та діяльності найважливіше – здатність ефективної взаємодії з оточуючими людьми. Це здатність ефективно діяти в системі міжособистісних відносин, уміння орієнтуватися в соціальних ситуаціях, правильно визначати особистісні особливості та емоційні стани інших людей, вибирати адекватні способи спілкування з ними та реалізовувати все це у процесі взаємодії. Саме ці ідеї були породжені спеціальними дослідженнями у сфері вивчення емоційного та соціального інтелекту.

Як відомо, споконвічно концепція соціального інтелекту була запропонована Е. Торндайком для позначення, як він писав, «далекоглядності в міжособистісних відносинах»¹. Торндайк розглядав соціальний інтелект як пізнавальну специфічну здатність, яка забезпечує успішну взаємодію з людьми, наголошуючи, що основна функція соціального інтелекту – прогнозування поведінки. За твердженням американського психолога Д.Голмена, приблизно 80% життєвого успіху людини забезпечує те, що можна назвати некогнітивними факторами, до яких входить і емоційний інтелект як складова соціального інтелекту. Під цими факторами Д.Голмен пропонує розуміти самомотивацію, стійкість до розчарувань, контроль над емоційними спалахами, вміння відмовлятися від задоволень, регулювання настрою та вміння не давати переживанням заглушати здатність думати, співпереживати та сподіватися. Інструментів виявлення цих критеріїв емоційного інтелекту сам Д.Голмен не запропонував, але інші дослідники розробили прості і доступні процедури їх виміру та оцінки [10].

Більш детально та результативно дана проблематика досліджувалась Р. Бар-Оном. Емоційний інтелект він пропонує визначати як усі некогнітивні здібності, знання та компетентність, що дають людині можливість успішно справлятися з різними життєвими ситуаціями. Він виділяє п'ять сфер, у кожній з яких відзначає найбільш специфічні навички, що ведуть до успіху. Вони включають: пізнання власної особистості (поінформованість про власні емоції, впевненість у собі, самоповагу, самореалізацію, незалежність); навички міжособистісного спілкування (міжособистісні взаємини, соціальна відповідальність, співпереживання); здатність до адаптації (вирішення проблем, оцінка реальності, пристосовність); керування стресовими ситуаціями (стійкість до стресу, імпульсивність, контроль); переважний настрій (щастя, оптимізм).

Підсумовуючи ці уявлення, відомий американський психолог Д. Векслер запропонував визначати соціальний інтелект як пристосованість індивіда до людського буття. Характеризуючи концепцію соціального інтелекту, можна назвати три групи критеріїв: когнітивні, емоційні і поведінкові. Змістовно кожна з цих груп може бути представлена в такий спосіб [11].

1. Когнітивні: соціальні знання - знання про людей, знання спеціальних правил, розуміння інших людей; соціальна пам'ять - пам'ять на імена, особи; соціальна інтуїція - оцінка почуттів, визначення настрою, розуміння мотивів вчинків інших людей, здатність адекватно сприймати поведінку, що спостерігається, в рамках соціального контексту; соціальне прогнозування - формулювання планів власних дій, відстеження свого розвитку, рефлексія власного розвитку та оцінка невикористаних альтернативних можливостей.

2. Емоційні: соціальна виразність - емоційна виразність, емоційна чутливість, емоційний контроль; співпереживання - здатність входити в

становище інших людей, ставити себе на місце іншого (долати комунікативний і моральний егоцентризм); здатність до саморегуляції - вміння регулювати власні емоції та власний настрій.

3. Поведінкові: соціальне сприйняття - вміння слухати співрозмовника, розуміння гумору; соціальна взаємодія - здатність і готовність працювати спільно, здатність до колективної взаємодії і як до вищого типу цієї взаємодії - колективної творчості; соціальна адаптація - вміння пояснювати і переконувати інших, здатність уживатися з іншими людьми, відкритість у відносинах з оточуючими.

Таким чином, соціальний інтелект - інтегральна здатність, що визначає успішність спілкування та соціальної адаптації. Соціальний інтелект поєднує та регулює пізнавальні процеси, пов'язані з відображенням соціальних об'єктів (людини як партнера зі спілкування, групи людей). Соціальний інтелект забезпечує розуміння вчинків та дій людей, розуміння мовної продукції людини, а також її невербальних реакцій (міміки, поз, жестів). Він є когнітивною складовою комунікативних здібностей особистості та професійно важливою якістю у професіях типу «людина – людина». Інакше висловлюючись, високий рівень розвитку соціального інтелекту сприяє досягненню особистістю успіху. Відповідно наступний важливий ресурс соціального успіху - це оволодіння мовою, мисленням, соціальними смислами та цінностями навколишнього соціуму. Тобто в процесі навчання, освоєння культури і соціального навчання людина засвоює не тільки загальнодоступне знання, але також історичний і соціальний досвід «своєї» групи, її мову, знання про ресурси, що знаходяться в її розпорядженні, і, звичайно ж, норми мислення.

Таким чином, соціальний запас знання є колективним накопиченням досвіду, в якому поєднуються особисті знання індивідів, ситуативно-історичне знання соціальних груп і, природно, особливості

історичного розвитку соціальної структури суспільства, інтелектуальної та ментальної динаміки різних його сегментів. У сучасній літературі досить поширене уявлення про те, що успіху досягають люди, що характеризуються особливим видом інтелекту, що мають специфічні здібності. Звісно ж, що така думка не позбавлена підстав. Таких людей у рамках цієї роботи ми називатимемо людьми із соціальним інтелектом успіху. Виділимо основні риси їхньої соціальної інтелектуальності та продуктивної креативності у досягненні соціального успіху.

Насамперед, люди з соціальним інтелектом успіху мають «далекоглядність у міжособистісних відносинах і мають «практично-психологічний розум». Відповідно до цього вони відрізняються високими досягненнями у вивченні соціального та матеріального світу, у сфері соціальних та міжособистісних відносин. Для людей із соціальним інтелектом успіху, які мають «практичний розум», властиве вміння спрямовувати свою дію від абстрактного мислення до соціальної практики, оскільки соціальний інтелект успіху – це, перш за все, здатність до раціональних, розумових операцій, об'єктом яких є не тільки процеси об'єктивної та соціальної дійсності, а й складні процеси міжособистісної взаємодії [12, с.144]

Люди, які мають соціальний інтелект успіху, мають «соціальне мислення», «соціальні почуття» і «соціальні емоції». Розвинене соціальне мислення дозволяє їм ефективно вирішувати практичні завдання з огляду на особливості соціальних груп у процесі їх взаємодії. Емоційний інтелект як складова частина соціального інтелекту успіху дозволяє їм ефективно використовувати при досягненні успіху не тільки раціональні та когнітивні фактори, а й некогнітивні фактори, які найчастіше є вирішальними (соціальна інтуїція, осяяння, інсайт).

Людам із соціальним інтелектом успіху властива соціальна та особистісна рефлексія та інтроспективність, прагнення до пізнання власної

особистості, поінформованість про власні емоції, впевненість у собі, самоповагу, самореалізацію, незалежність. Вони відчують і усвідомлюють соціальну відповідальність, їм властиво співпереживання, здатність до адаптації, вони мають навички вирішення проблем, оцінки реальності, мають високу пристосовність [13, с.19-20]. Люди соціального інтелекту успіху бачать перспективи, їм властиво розуміння людей, знання спеціальних правил та їхньої обґрунтованості. Їм властива соціально-когнітивна гнучкість, здатність застосовувати соціальні знання під час вирішення невідомих проблем, соціальна евристичність.

До основних рис, які мають люди з соціальним інтелектом успіху, можна віднести вміння орієнтуватися в механізмах повсякденної типізації та тлумачення повсякденного світу; вони мають соціальний досвід у вигляді певної єдності запасу соціального знання, що допомагає на кожному кроці в інтерпретації світу. Вони здатні генерувати та використовувати соціальні типізації, смислові схеми та ситуаційні моделі, які не є абстрактними знаннями про стереотипні події та ситуації, а виражають особистісні знання, в яких акумульовані особистий досвід, життєві установки та наміри, почуття та емоції. Вони здатні формулювати схеми, що інтерпретують, які використовуються людиною не тільки для описів, але і для розуміння ситуацій, тобто вони здатні конструювати соціальний дискурс досягнення поставленої мети, дискурс успіху.

Люди соціального інтелекту успіху здатні об'єктивувати досвід і вміють використовувати соціальний розподіл знання. Вони є реальними соціальними дослідниками та соціальними експериментаторами. До їхніх дослідницьких навичок та умінь входять соціальний критицизм і скептицизм, вміння ставити питання та інші різноманітні прийоми соціального пізнання та соціального перетворення [14, с.221]. Люди соціального інтелекту успіху адекватно вбудовані у соціальну дійсність,

вони говорять мовою своєї соціальної групи, віддані соціальним цінностям цієї групи, її нормам та способам регуляції.

Таким чином, аналіз внутрішніх детермінантів успіху дозволяє виділити як такі психічні мотиви і мотивації досягнення, рівень домагань особистості, вважати інтелект і креативність найважливішими чинниками успіху, а соціальний інтелект у різних формах його прояву ключовим ресурсом досягнення успіху.

Національна Асоціація соціальних працівників США визначила базові для соціальних працівників знання, а саме: знання про розвиток людини та її поведінку, особливо під впливом соціального, культурного, економічного середовища; психологію надання та отримання допомоги; способи комунікації людей, вербальної і невербальної поведінки; значення соціокультурних факторів та їх вплив на індивіда, групу, громаду (релігія, духовні цінності, закони, соціальні інститути); психологію міжособистісних та міжгрупових відносин; про себе як особистість і ті особистісні взаємини, які можуть впливати на професійну діяльність [15]. З даного випливає, що доволі значна кількість необхідних характеристик відноситься до категорії соціального інтелекту.

У 1937 р. Р. Оллпорт описав соціальний інтелект як особливу здатність ("соціальний дар") робити правильні висновки про людей, прогнозувати їхню поведінку і забезпечувати адекватне пристосування у ситуаціях міжособистісної взаємодії. Вчений виділяє набір якостей, що забезпечують краще розуміння інших людей; до структури цих якостей соціальний інтелект включений як окрема здатність, яка вважається проявом соціально-корисної адаптації [19].

Основними складовими компонентами соціального інтелекту є спроможність до рішення практичних завдань, вербальні здатності та соціальна компетентність [20].

Проблемою вивчення соціальних уявлень звичайних людей про соціальний інтелект активно займався Р. Стернберг. Вчений ще у 1981 р. здійснив відповідне дослідження, у ході якого були встановлені наступні складові соціального інтелекту [21]:

1. Здатність до вирішення практичних завдань: людина розмірковує логічно, бачить всі проблеми; приймає ефективні рішення, звертається до оригінальних джерел важливої інформації; вислуховує всі можливі аргументи тощо.

2. Вербальна здатність: говорить зрозуміло з чіткою артикуляцією; чудово розуміє прочитане; має хороший словниковий запас; не стикається з труднощами у письмовій мові; ефективно спілкується з людьми тощо.

3. Соціальна компетентність: приймає інших такими, які вони є; формулює слухні міркування; враховує потреби і бажання інших людей тощо.

Проте варто визначити, що загальними висновками для більшості теорій, які вивчають соціальний інтелект є наступні твердження: соціальний інтелект – це важлива умова адекватного реагування на соціальні ситуації, як у пізнавальній, так і в практично-функціональній діяльності особистості; та соціальний інтелект – це необхідна умова соціальній адаптації і когнітивна складова комунікативних здібностей людини [16].

Отже, виходячи з даного слід вказати, що перш за все зміни в соціальній роботі будуть дієвими лише після зміни світогляду працівників даної сфери. Так, державна політика в першу чергу повинна спрямувати зміну в навчанні таких робітників, та перш за все набирати на навчання саме тих людей які потім дійсно працюватимуть та які підходять по всім особистісним характеристикам [17, с.49]. Ми повинні розуміти, що розвиток соціального інтелекту працівників являється рушійною силою

для підняття яка здатна підняти на якісно новий рівень розвиток соціальної сфери в Україні.

Варто зауважити, що в своїй роботі Миронюк Є. В. та Симонок Д. С. зазначають, що феноменологія соціального інтелекту тема не нова, але розвиток соціального інтелекту у процесі підготовки соціальних працівників для роботи з новою категорією українських громадян (учасники АТО, члени їх сімей, біженці, переміщені особи) – проблема актуальна, оскільки ще не має достатніх теоретичних та практичних наукових напрацювань [23].

Розвиток свідомості – це безперервний процес становлення психічної організації, розуміння себе, іншого та світу. Свідомість є атрибутом суб'єкта. Розкриваючи безперервність становлення суб'єктності, ми можемо просунутися у розумінні природи свідомості. Усвідомлення здійснюється суб'єктом, центром якого виступає структура Я. Пізнання Себе та Іншого займає визначальне місце, але може існувати і в недиференційованій формі. У процесі цієї диференціації відбувається розвиток самосвідомості, де кожен етап його розвитку формує певний етап розвитку довіри: від базової довіри до довіри на кшталт віддзеркалених самовідносин [5,с.92].

Можна припустити, що першим уявленням про себе є Екологічне Я – це Я, яке сприймається щодо фізичного оточення. На самому початку життя людина здатна отримувати інформацію, яка прямо специфікує його безпосереднє становище та його зміни у середовищі. Екологічне Я утворюється спонтанно від народження і активно функціонує як складова частина Я-концепції протягом усього життя, змінюючись і розвиваючись. Другим найважливішим завданням у розвитку Я-концепції є встановлення еквівалентності Я - Інший. Цей тип поглядів на себе може бути позначений як Я-інтерперсональне, що з'являється також у немовлят і специфікується певними сигналами про взаємини: Я-індивід, який бере участь у людських

взаєминах. Такий тип уявлень також складається безпосередньо. У людському житті люди часто взаємодіють прямо, засобами, властивими людському погляду. Всі ці види взаємодії сприймаються безпосередньо і вимагають спеціальної, усвідомленої інтерпретації, це рівень наївного суб'єкта.

Інтерперсональне сприйняття функціонує від народження. Є два типи ранніх форм структури Я: екологічне (Я і не-Я) та інтерперсональне (Я та Інший) із двома аспектами взаємодії зі світом. Я-екологічне специфікує опис системи Я – фізичний світ, Я-інтерперсональне – системи Я – соціальний світ. Ці два аспекти ядра особи на першому році життя можуть розвиватися відносно незалежно, що дає можливість лише виділити себе з оточення (фізичного та соціального середовища). Це рівень становлення первинної суб'єктності, рівень неусвідомлюваного Я, але у якому складається система відліку: Я-не Я – Інший [6, с.281].

Таким чином, базова концепція фізичного та соціального світу будується на рівнях досвідомого розуміння щодо первинного виділення себе зі світу речей та людей, первинної диференціації відхилення законів фізичного світу від людського. Цей рівень становлення свідомості можна назвати як передсвідомість.

Рівень наївного суб'єкта та передсвідомість безпосередньо пов'язані з періодом формування рівня базової довіри, за Е. Еріксоном. Це стадія злитості для дитини його Я, Іншого та фізичного предмета. Це інстинктивна довіра чи недовіра до світу загалом. Взаємодія Я-екологічного та Я-інтерперсонального необхідна для виникнення наступного рівня протосуб'єктності - вторинної інтерсуб'єктності, що передбачає трикутні відносини, що включають і об'єкт, і індивід. Діти починають відчувати загальні психічні стани з дорослим стосовно об'єкту чи події, це шлях до розуміння диференційованої інтенціональності [18, с.201]. Наявність тріадичних відносин означає також шлях до розуміння та

порівняння психічних станів Себе та Іншого, а наявність інтерсуб'єктивних відносин дозволяє встановити тотожність: Я – Інший.

Розуміння психічного Свого та Іншого визначається рівнем розвитку суб'єктності з характерною для цього рівня ментальною структурою. Активне становлення моделі психічного розвитку відбувається у дошкільному віці. Так, маленькі діти 3 років не поділяють своє психічне та психічне Інших людей при обмані та не використовують засоби для обману. І тут при взаємодії з іншими вони, швидше, виступають не як соціальні суб'єкти, а як протоагенти, що обмежує можливості передачі соціальних правил дітям цього віку. У 4 роки починає диференціювати уявлення, у них формуються передбачення поведінки Інших з урахуванням уявлень про наслідки своєї поведінки - це рівень агента.

Істотні зміни на рівні розвитку моделі психічного розвитку відбуваються у 5-річному, особливо у 6-річному віці. Здатність зіставити різні аспекти ситуацій та їх значення для Себе та Інших людей дозволяє дітям на новому рівні аналізувати людські контакти та їх сенс. Вони починають розуміти обман та самі обманювати інших, що вимагає зіставлення своєї моделі розуміння ситуації з моделлю розуміння ситуації іншою людиною [19,с. 103].

Можна сказати, що в дошкільному та молодшому шкільному віці формується інтуїтивна самосвідомість, яка є причиною рефлексивної самосвідомості. Довіра будується не так на конкретних фактах і уявленнях, але в інтуїтивному рівні.

Юнацький вік характеризується виникненням рефлексивної самосвідомості. Специфічним новоутворенням є виникнення у підлітка уявлення у тому, що він не дитина (почуття дорослості); дієва сторона цього уявлення проявляється у прагненні бути і вважатися дорослим. Це новоутворення самосвідомості є особливістю особистості, її структурним

центром, оскільки висловлює нову життєву позицію підлітка по відношенню до людей і світу, визначає специфічний напрямок та зміст його соціальної активності, систему нових прагнень, переживань та емоційних реакцій. Іншим важливим механізмом самосвідомості виступає особистісна рефлексія, що є формою усвідомлення підлітком, як свого внутрішнього світу, так і розуміння внутрішнього світу інших людей.

Можна припустити, що у юнацькому віці з урахуванням усвідомленої особистісної рефлексії виникає новий рівень довіри у системі відносин Я - Інший. Довіра до себе виникає у формі відбитого самовідношення, тобто уявлення суб'єкта у тому, що його особистість викликає в інших позитивні чи негативні почуття. Суб'єкт пізнає себе опосередковано відображено, виявляючи у діях та вчинках своє ставлення до Іншого та до себе [8,с.53]. Наші переживання усвідомлюються через вираження ставлення до інших. Тобто, людина може довіряти Іншому, якщо думає, що він довіряє йому, а значить ця людина заслуговує на довіру. Швидше за все, довіра до себе може виникнути на усвідомленому рівні лише після довіри до Іншого. Підсумовуючи, можна сказати, що розвиток самосвідомості: від інстинктивної передсвідомості до рефлексивної самосвідомості тягне з собою та розвиток довірчих відносин: від базової довіри до світу до усвідомленої довіри Іншому.

1.3. Фактори що впливають на ефективність міжособистісної взаємодії під час роботи бортпровідників за кордоном

Ефективність діяльності працівника забезпечується кількома значимими умовами. Однією з таких умов можуть бути сприятливі міжособистісні відносини, що склалися між співробітниками у процесі спільної діяльності. Від них залежить продуктивність та якість виконуваної роботи як однієї людини, так і цілого колективу підрозділу. Як фактори, що впливають на формування відносин між людьми в

колективі, психологи найчастіше вказують статові характеристики, етнічну приналежність, стан здоров'я, властивості темпераменту, досвід спілкування з людьми, професійні якості та деякі особистісні характеристики. Проблема міжособистісних відносин у списку проблем, що найбільш розробляються у вітчизняній психології, завжди була серед перших, при цьому система відносин ставилася до центру особистості і завжди розглядалася як категорія суб'єктивна. Зміст психологічних відносин представлено всіма особистісно-смысловими зв'язками людини з навколишнім світом, у тому числі із самим собою та з іншими людьми. Узагальнено визначення психологічних відносин може бути представлено як «внутрішні суб'єктивні відносини, які є відображенням об'єктивних суспільних відносин, і формуються під їх впливом та впливом будь-яких макросоціальних впливів на основі індивідуально-психологічних властивостей людини» [20].

Будучи внутрішнім ядром особистості, психологічні відносини при взаємодії індивіда із соціумом виступають як внутрішня детермінанта його поведінки. Розгляд психологічних відносин з позиції трирівневої структури дозволяє виділити в них три компоненти: когнітивний, емоційний та поведінковий. Індивід усвідомлює та емоційно оцінює взаємодію зі світом і визначає на підставі цієї оцінки власні патерни поведінки, що тим чи іншим чином сприяють його адаптації у світі.

Міжособистісні відносини завжди представлені суб'єкт-суб'єктивними зв'язками та утворені сукупністю взаємних почуттів, думок та переживань, що виникають у процесі взаємодії. Таким чином, можна сказати, що міжособистісні відносини формуються у процесі спільної діяльності.

Якщо позитивні міжособистісні відносини між колегами спостерігаються в тому випадку, якщо при обговоренні загально-колективних питань у кожного є можливість висловлювати свою точку зору, а керівник не прагне тиску на підлеглих також наголошується, що

необхідними умовами для формування позитивних відносин виступають такі показники як поінформованість працівників у питаннях якості та результатів праці кожного з них, готовність нести відповідальність, допомагати колегам та емоційне задоволення від самого факту належності саме до цього колективу [21]. Міжособистісні відносини - це сильний, глибокий або тісний зв'язок, або знайомство між двома або більше людьми, тривалість яких може змінюватись від короткого до тривалого. Ця асоціація може ґрунтуватися на висновках, любові, солідарності, регулярних ділових відносинах або будь-якому іншому типі соціальних зобов'язань.

Міжособистісні відносини формуються у тих соціальних, культурних та інших впливів. Контекст може змінюватись від сімейних або споріднених відносин, дружби, шлюбу, відносин з оточуючими, роботи, клубів, мікрорайонів та місць відправлення культу. Вони можуть регулюватися законом, звичаєм чи взаємною угодою і є основою соціальних груп та суспільства загалом. Міжособистісне спілкування, власне, визначає відносини. Міжособистісне спілкування має реляційний характер; це відбувається у відносинах, і те, як ми спілкуємося, залежить від того, які у нас стосунки з іншою людиною. Тип спілкування може змінюватись від відносно безособового до особистого [22].

Міжособистісні відносини двох учасників взаємозалежні, де поведінка кожного впливає на результати діяльності іншого. Люди формують безліч різних видів відносин з іншими людьми, деякі з яких є інтимними та близькими (наприклад, батько-дитина, чоловік-чоловік, дружба), а інші – ні (наприклад, сусід, учитель-учень). Більшість досліджень між личнісних відносин була зосереджена на тих відносинах, які є близькими, інтимними і мають високу взаємозалежність.

Аналіз досліджень, проведених з 1980 року, демонструє, що міжособистісні стосунки життєво важливі та важливі для фізичного та

психічного здоров'я людей. Дослідження показують (Houseetal. 2003), що люди, ймовірно, страждають від депресії, тривоги, поганого здоров'я та інших фізичних проблем, якщо їм не вистачає міжособистісних відносин високої кількості та якості. Цікавим висновком тут є те, що якість та кількість відносин мають вирішальне значення для загального здоров'я та благополуччя людей. Вік чи стадія життєвого циклу індивіда мають відношення до того, які реляційні процеси важливі з метою оцінки індивідами відносин (якості відносин).

Ще один аспект вивчення відносин у 90-ті роки – відмінності між наміром підтримувати відносини, особистісними оцінками в рамках відносин, що сприймаються індивідами (якість відносин), та статусом відносин (стабільність відносин). Третім новим напрямом у дослідженні відносин стало зосередження уваги на тому, щоб зробити діаду одиницею аналізу. Ще одним напрямом дослідження відносин стало застосування символічних інтеракціоністських концепцій до вивчення добробуту та стабільності відносин (Брук і Каст). П'ятим напрямом у дослідженні відносин стало вивчення конструювання сенсу всередині відносин задля забезпечення якості та стабільності відносин. У цих дослідженнях визнається, що індивіди можуть будувати сенси своїх відносин, ґрунтуючись на соціальному контексті цих відносин та особистості, що, у свою чергу, значно впливає на оцінки індивідів та статус цих відносин. Пошосте, були вивчені більш великі умови довкілля та структурні умови, які можуть бути шкідливими чи корисними для благополуччя [23].

Одним із специфічних контекстуальних факторів, яким останнім часом приділяється велика увага, є соціальні мережі, або зв'язок між відносинами та людьми поза діадою.

Ще одним важливим контекстуальним фактором, що одержав увагу останнім часом, є контекст раси/етнічної приналежності для міжособистісних відносин (Мк. Ллойд). Дослідники відносин почали

підкреслювати подібності та відмінності між різними расовими/етнічними групами та всередині них. Недавні дослідження показали, що як культурні, так і структурні фактори можуть впливати на процеси взаємовідносин між різними етнічними групами.

Багато дослідників наголошують на важливості вивчення взаємозв'язку, взаємовпливу міжособистісних відносин та ефективності виробничої діяльності. Таким чином, на сучасному етапі розвитку психології накопичено великий досвід у дослідженні питань, пов'язаних з характером ділових взаємин у різних сферах життєдіяльності людини, у тому числі у ділових взаєминах. Багато з особистісних факторів впливають на міжособистісні взаємодії та відносини, такі як стать, вік, культурне походження, етнічна приналежність, освітній рівень та когнітивні здібності. Люди, які мають однакові цілі та інтереси, так само частіше і легше вступають у міжособистісні стосунки [21].

Розглянемо чинники, що впливають міжособистісні відносини: Перший чинник — це сумісність. Дві особи у відносинах повинні бути сумісні одна з одною. У відносинах не повинно бути розбіжностей і непорозумінь. Люди з аналогічним досвідом і схожими життєвими цілями процвітають у відносинах. Людям з різними цілями, поглядами, розумовими процесами важко пристосовуватись і, отже, переносити стосунки на наступний рівень. Людина, яка правильно сприймає свого співрозмовника може рідше зустрітись з типовими проблемами спільного спілкування. Відкритість, чесність та емпатія так само мають важливе значення у відносинах.

Не менш важливий час. Час відіграє важливу роль у відносинах. Люди повинні спільно проводити достатньо часу, щоб краще пізнати одне одного. Хоча брак контакту, провокує непорозуміння та конфлікти через незнання особистості один одного. Кожні відносини вимагають часу та зусиль окремої людини.

Існує чотири фактори, які впливають на міжособистісне спілкування: культурний, ситуативний, розвиваючий та фізичний. Ці фактори повинні враховуватися під час спілкування, тому що кожен фактор створює потенційні бар'єри у спілкуванні, які можуть впливати на ефективність взаємодії між собою або всередині груп людей. Культурні фактори включають мову, системи переконань, мораль, перспективу та звичаї. Мова впливає через відмінності при перекладі і розмовної промови. Системи переконань і мораль дуже впливають на те, як ми спілкуємося і з ким спілкуємося.

Соціальні забобони також заважають людям будувати нові стосунки. Ця соціальна упередженість може бути відчутною, такою як зовнішній тиск з боку членів сім'ї проти якихось міжособистісних зв'язків та відносин, або це може бути сприйняття, що ґрунтується на інтерналізованих переконаннях самої людини. Важливими посередниками у міжособистісних взаємодіях та відносинах можуть виступати допоміжне обладнання, допоміжні технології та, зокрема, комунікаційні технології. Вчені також з'ясували, що фінансові ресурси впливають на здатність брати участь у соціальній діяльності, на міжособистісні відносини. Ступінь соціальної інтеграції людей також пов'язана із збереженням партнерських відносин із часом [24].

Міжособистісні відносини формуються у всіх сферах життєдіяльності людини, але найбільш стійкими найчастіше є ті з них, які з'являються в процесі спільної трудової діяльності. Важливу роль у міжособистісних відносинах колективу грає психологічний клімат. Змістовна характеристика психологічного клімату пов'язана, як правило, із самопочуттям людини в колективі (настроєм, задоволеністю, психологічним комфортом); коли самопочуття людей переноситься з їхнього ставлення до праці та інших членів колективу, на міжособистісні стосунки, загальні взаємини, тоді складається психологічний клімат.

Найважливішими ознаками сприятливого психологічного клімату є довіра та висока вимогливість членів групи один до одного; доброзичлива та ділова критика; вільне вираження власної думки під час обговорення питань, що стосуються всього колективу; задоволеність приналежністю до колективу та ін. У міжособистісних відносинах не останню роль відіграють такі чинники як орієнтації на досягнення компромісу колективу, прагнення врегулювати розбіжності, поступаючись у чомусь на поступки іншого, пошуку спільних рішень.

Орієнтації прийняття партнера прагнення спілкування заснованому на взаємоповазі, уважному і щирому повазі друг до друга. Орієнтації індивіда та колективу на адекватність сприйняття та розуміння партнера - прагнення до створення добрих взаємин та всебічного обговорення виникаючих проблем та обміну різними точками зору. Без цих факторів міжособистісні стосунки в колективі неможливо буде налагодити [25].

При сприйнятті іншої людини як представника певної соціальної групи, що виконує певну соціальну роль, у його партнера зі спілкування мимоволі актуалізуються раніше сформовані відносини до цієї групи та ролі. І залежно від змісту та характеру цих відносин розвивається міжособистісне спілкування даних індивідів, їхня співпраця чи протидія.

Кожен індивід, що існує всередині будь-якого колективу, повинен взаємодіяти з іншими людьми цього колективу. Передумовами до контакту є взаємні зацікавлення людей тих чи інших особистісних якостях одне одного. Для здійснення процесу спілкування для людей зацікавленість необхідна. Зацікавленість у свою чергу ґрунтується на очікуванні того, чим одна особистість може задовольнити актуалізовану потребу іншої особи, що у свою чергу допомагає досягненню спільних цілей та сприяє гармонійним відносинам усередині колективу. Поліпшенню відносин сприяють такі умови [26, с.99]:

- створення атмосфери взаємної доброзичливості в учасників колективу;
- введення в життя позитивних факторів, що підсилюють їх прагнення до загальнолюдських цінностей;
- використання інформації про структуру цілої групи та про особисті якості кожного індивіда;
- організація спільної діяльності, що посилює контакти та створює спільні емоційні переживання;
- надання допомоги один одному при виконанні завдань, справедливе, рівне ставлення до всіх у середині колективу.
- організація колективних ігор та інших заходів, під час яких кожному можна проявити себе позитивно, з незнайомого боку;
- облік специфіки, установок, прагнень, інтересів, ціннісних орієнтацій кожного у колективі.

Для виконання цих умов часто потрібні різні методи та прийоми, нижче описані деякі з них.

Бесіди - є ключем до розвитку відносин, обміну думками та ідеями та слухання один одного. Люди вчаться краще розуміти одне одного, слухаючи думки один одного, спостерігаючи вирази обличчя та тіла, що показують емоції. Розмови різняться залежно від переслідуваної психологічної задачі. Вирізняють такі види: терапевтична бесіда; експериментальна бесіда (з метою перевірки експериментальних гіпотез); автобіографічна розмова; інтерв'ю.

Крім того, відкритість та прозорість у бесіді сприятимуть обміну знаннями. Цей обмін знаннями між членами робочого колективу підвищує довіру та покращує навички, роблячи роботу колективу більш ефективною.

Ще одним з методів є гра. Вона надає всебічний вплив як на дітей, так і на дорослих. Граючи, наприклад, у змагальні, настільні і навіть відеоігри колектив також встановлює близькі міжособистісні стосунки.

Спільне приємне проведення часу під час гри дозволяє індивіду розкритися, навчитися командній взаємодії, а також просто краще дізнатися людей у його колективі. Формування міжособистісних відносин через спільну працю. Це стара практика, але дуже ефективна. Спільна праця дозволяє згуртуватися для спільної справи і в процесі праці спілкуючись дізнатися своїх колег по роботі. Ще один спосіб оптимізації - спільні тренінги та спільні заходи, що включають, тести та отримання нових знань про те, як налагодити спілкування та відносини між собою. Психологічний тренінг дозволяє працювати з особистістю, торкаючись глибинні внутрішні структури, що важко піддаються корекції іншими методами. Поняття «соціально-психологічний тренінг» для позначення групових форм запровадив М. Форверг. Тренінг соціально - психологічний - галузь практичної психології, орієнтована на використання активних методів групової психологічної роботи з розвитку компетентності у спілкуванні та міжособистісному взаємодії [27, с.253].

Заходи згуртування команди можуть мати різну форму: корпоративний вечір, квест, бал-маскарад, спільні походи, психологічні тренінги, спортивні змагання. Корпоративні тренінги на гуртування колективу переслідують місію зміцнення (зав'язування) дружніх відносин між людьми. Вони сприяють виробленню єдиних цінностей та цілей усіх членів команди, їх відповідності очікуванням один одного. Це гарантує єдність знання про те, як інші вважають, що команда повинна поводитися, і як інші відчують, що цілі та цінності мають бути досягнуті. Важливими є і психологічні тренінги спілкування, де учасники колективу дізнаються про правила спілкування, основні прийоми діалогічного та монологічного мовлення, можуть висловити свою думку, приймати інші думки, проявляти толерантність, гуманність, емоційну стійкість.

Виконання низки об'єктивних, але захоплюючих заходів щодо побудови міжособистісних відносин дозволять розвинути особисті та

довірчі відносини у колективі. На завершення можна відзначити, що будь-яка людина, яка існує в колективі, повинна володіти різними прийомами взаємодії та формування міжособистісних відносин, користуватися знаннями методів і прийомів, що проводяться для оптимізації відносин, оскільки все це є складовими компонентами для оптимальної взаємодії в колективі [21]. Отже, міжособистісні стосунки вимагають максимальних зусиль для їхнього розвитку та підтримки. Міжособистісні відносини - це зв'язок між двома або більше людьми, який може змінюватись від швидкоплинних до тривалих. Міжособистісні відносини формуються у тих соціальних, культурних та інших впливів. Дослідження показують, що люди можуть страждати від депресії, тривоги, поганого стану здоров'я та інших фізичних проблем, якщо їм не вистачає міжособистісних стосунків у колективі.

У спілкуванні відбувається реалізація таких видів людських відносин, як міжособистісні і суспільні. У спілкуванні полягає вся система взаємин людини. У реальному спілкуванні полягають як міжособистісні відносини, саме емоційні відносини людей між собою, такі як симпатія чи ворожість, а й суспільні відносини, які за своєю природою є безособовими.

Серед чинників, які впливають на формування відносин для людей у колективі, психологи найчастіше вказують статеві характеристики, етнічну приналежність, стан здоров'я, властивості темпераменту, досвід спілкування з людьми, професійні якості та деякі особистісні характеристики.

Проблема міжособистісних відносин у списку проблем, що найбільш розробляються у вітчизняній психології, завжди була серед перших. При цьому система відносин ставилася в центр особистості і завжди розглядалася як суб'єктивна категорія [28, с.76]. Зміст психологічних відносин представлено всіма особистісно-смысловими зв'язками людини з навколишнім світом, у тому числі із самим собою та з іншими

людьми. Узагальнено визначення психологічних відносин може бути представлено як «внутрішні суб'єктивні відносини, які є відображенням об'єктивних суспільних відносин, і формуються під їх впливом та впливом будь-яких макросоціальних впливів на основі індивідуально-психологічних властивостей людини». Будучи внутрішнім ядром особистості, психологічні відносини при взаємодії індивіда із соціумом виступають як внутрішня детермінанта його поведінки. Розгляд психологічних відносин з позиції тривірневої структури дозволяє виділити в них три компоненти: когнітивний, емоційний та поведінковий. Індивід усвідомлює та емоційно оцінює свої взаємодії зі світом і визначає на підставі цієї оцінки власні патерни поведінки, що тим чи іншим чином сприяють його адаптації у світі. Міжособистісні відносини завжди представлені суб'єкт-суб'єктними зв'язками та утворені сукупністю взаємних почуттів, думок та переживань, що виникають у процесі взаємодії. Таким чином, можна сказати, що міжособистісні відносини формуються у процесі спільної діяльності.

Важливо сказати, що у компанії має бути розвинений командний дух, це напряму пов'язано з зовнішніми чинниками, що впливають на соціальний інтелект. Соціально-психологічні методи засновані на застосуванні законів соціології і психології. Вони дають можливість встановити статус персоналу в команді, визначити лідерів, забезпечити ефективне спілкування в команді, знайти шляхи вирішення конфліктних ситуацій, прийняти раціональні людські рішення. Соціологічні методи охоплюють анкети, інтерв'ю, а також спостереження. Більшість компаній, спираючись на свою корпоративну культуру, цінності компанії, розробляють стандарти роботи із клієнтами компанії, щоб через взаємодію зі споживачами, працівники могли донести певні цінності компанії [29]. Стандарт може встановлювати критерії, за якими оцінюється рівень обслуговування і діяльність персоналу організації. Такі критерії,

наприклад, містять наступне: час відповіді на дзвінок про отримання інформації, час реєстрації заявки клієнта, час, що витрачається на надання конкретної послуги, зовнішній вигляд і наявність уніформи, володіння іноземними мовами. Однак стандартизація не вирішує всіх питань якісного обслуговування, тому що якість послуг - це властивість, яка формує задоволення споживача, сприймаючи отриману послугу як таку, що відповідає його вимогам.

Організація роботи персоналу багато в чому залежить від самих компаній, ініціатив та компетенції її керівництва. Тому найбільш передові організації в світі визнають, що для того, щоб бути конкурентоспроможними на міжнародному ринку, потрібно мати професійно підготовлених співробітників і приділяти особливу увагу питанням управління персоналом. Мотивація співробітників, без сумніву, є одним з найбільш важливих питань для менеджерів з набору персоналу. Особливістю мотивації персоналу є те, що робота персоналу має бути направлена на розуміння потреб споживачів, потенційних клієнтів та їх своєчасне задоволення, формування персоналом додаткової цінності послуг із власним ставленням та підходом, який властивий кожному співробітнику індивідуально. Розробляються як матеріальна мотивація (надбавки, бонуси), так і нематеріальні (конкурси професійної майстерності, кращий працівник року, корпоративні свята, а також делегування повноважень) [21,с.451].

Стимулювання персоналу - це стимул, метою якого є поліпшення результатів праці завдяки матеріальній зацікавленості за допомогою бонусних виплат в залежності від особистого внеску, бонусів за відсутність прогулів, пільгового харчування, додаткових вихідних, оплачуваної відпустки, подарунків. В якості стимулів використовуються не тільки системи стимулювання, а й покарання, наприклад, позбавлення премій та бонусів, скорочення розміру заробітної плати за прогули, віднімання

грошей із зарплати в якості компенсації за порушення посадових інструкцій, що потягло за собою витрати компанії.

Мотиваційні і стимулюючі програми ще слабо розвинені в нашій країні. Це пов'язано з тим, що кваліфіковані співробітники спочатку пред'являють дуже високі вимоги до компаній. В даний час в середньому кожен другий співробітник готовий змінити роботу на іншу із кращими умовами, що найбільш яскраво характеризує низьку ефективність програм стимулювання і відсутність корпоративної культури, де кожен працівник відчуває себе потрібним елементом у системі. Менеджери повинні розглядати культуру своєї організації як потужний стратегічний інструмент, який дозволяє їм орієнтувати всі відділи і окремих осіб на спільні цілі, мобілізувати ініціативу співробітників і сприяти продуктивному спілкуванню між ними. Необхідно створити власну культуру, щоб всі співробітники її розуміли і дотримувалися. Зауважу на тому, що для формування ефективної корпоративної культури у компанії має бути чітко налагоджена система методів з управління персоналом. Організаційні і адміністративно-правові методи управління покликані забезпечувати ефективну роботу компанії на будь-якому рівні, заснованому на організації управління. Вони діляться на методи організаційного та адміністративного впливу [30]. Персонал є найважливішим елементом функціонування будь-якої галузі, успішна діяльність будь-якого підприємства на пряму залежить від грамотно підбраного, а також мотивованого персоналу.

Персонал підприємства - це ті люди, які забезпечують роботу підприємства, тобто працюють з клієнтами, приймають платежі, запити на товари чи послуги і обслуговують їх. Система управління персоналом спрямована на досягнення організаційних, економічних, соціальних та інноваційних цілей підприємства. Організаційні цілі - це цілі

функціонування і розвитку організації, які пов'язані із результатами її діяльності [22,с.255].

Управління персоналом спрямовано на забезпечення основної діяльності трудовим ресурсом в необхідному обсязі і з потрібним рівнем кваліфікації. Економічні цілі пов'язані з досягненням показників доходів, прибутку, рентабельності підприємства. Тут важливим показником системи управління персоналом є продуктивність праці. Заходи з управління персоналом орієнтовані на підвищення продуктивності праці та рентабельності використання трудових ресурсів. Соціальні цілі управління персоналом спрямовані на створення умов для професійної та трудової реалізації співробітників, задоволення потреб у трудовій активності, отриманні та використанні нових знань і навичок, досягнення певного соціального статусу через сферу діяльності [23,с.101]. З точки зору працівника система управління повинна бути прозорою, законною, враховувати потреби і здатності кожного співробітника, представляти можливості для професійного зростання і розвитку, базуватися на справедливій та об'єктивній системі мотивації та стимулювання праці. Таким чином, управління персоналом націлене на оптимальне використання трудового ресурсу для реалізації організаційної діяльності, а з точки зору персоналу - на створення умов для прояву інтелектуальних, трудових, професійних здібностей співробітників.

Соціально-психологічні методи засновані на застосуванні законів соціології і психології. Вони дають можливість встановити статус персоналу в команді, визначити лідерів, забезпечити ефективне спілкування в команді, знайти шляхи вирішення конфліктних ситуацій, прийняти раціональні релевантні рішення. Соціологічні методи охоплюють анкети, інтерв'ю, а також спостереження.

Також важливим питанням є стандартизація процесу управління персоналом. Однак стандартизація не вирішує всіх питань якісного

обслуговування, тому що якість послуг - це властивість, яка формує задоволення споживача, сприймаючи отриману послугу як таку, що відповідає його вимогам. У організації може бути багато споживачів, кожен із яких має свої очікування, у зв'язку з індивідуальними особливостями, сприйняттям отриманого обслуговування та реакцією на нього, тому його не можна назвати конкретним алгоритмом на всі випадки роботи [24,с.15].

Організація роботи персоналу багато в чому залежить від самих компаній, ініціативи та компетенції її керівництва. Тому найбільш передові організації в світі визнають, що для того, щоб бути конкурентоспроможними на міжнародному ринку, потрібно мати професійно підготовлених співробітників і приділяти особливу увагу питанням управління персоналом. Мотивація співробітників, без сумніву, є одним з найбільш важливих питань для менеджерів з набору персоналу. Особливістю мотивації персоналу є те, що робота персоналу направлена на розуміння потреб споживачів та їх своєчасне задоволення, формування персоналом додаткової цінності послуг із власним ставленням та підходом, який властивий кожному співробітнику індивідуально. Розробляються як матеріальна мотивація (надбавки, бонуси), так і нематеріальні (конкурси професійної майстерності, кращий працівник року, корпоративні свята, а також делегування повноважень).

Стимулювання персоналу - це стимул, метою якого є поліпшення результатів праці завдяки матеріальній зацікавленості за допомогою бонусних виплат в залежності від особистого внеску, бонусів за відсутність прогулів, пільгового харчування, додаткових вихідних, оплачуваної відпустки, подарунків [25, с.100]. В якості стимулів використовуються не тільки системи стимулювання, а й покарання, наприклад, позбавлення премій та бонусів, скорочення розміру заробітної плати за прогули,

віднімання грошей із зарплати в якості компенсації за порушення посадових інструкцій, що потягло за собою витрати компанії.

Мотиваційні і стимулюючі програми ще слабо розвинені в нашій країні. Це пов'язано з тим, що кваліфіковані співробітники спочатку пред'являють дуже високі вимоги до компаній. Громадська думка не надає великого значення тривалій роботі із одним роботодавцем. В даний час в середньому кожен другий співробітник готовий змінити роботу на іншу із «кращими умовами», що найбільш яскраво характеризує низьку ефективність програм стимулювання [26]. Управлінці повинні розглядати культуру своєї організації, як потужний стратегічний інструмент, який дозволяє їм орієнтувати всі відділи і окремих осіб на спільні цілі, мобілізувати ініціативу співробітників і сприяти продуктивному спілкуванню між ними. Необхідно створити власну культуру в організації, щоб всі співробітники її розуміли і дотримувалися.

Управління персоналом у компанії - це комплексна система, яка призначена для оптимізації підтримки функціонування вертикальних та горизонтальних зв'язків і постійна диференціація праці. Ця система повинна гарантувати, що кожен співробітник має виконувати певне коло своїх обов'язків. Виконання такого простого принципу - не просте завдання, тому що вимагає поєднання інтересів підприємства з інтересами та можливостями персоналу. Основні етапи розвитку керування персоналом спрямовані саме на формування системи поєднання необхідного і можливого. На сьогоднішній день важливо вміти управляти персоналом на підприємстві. Адже без дисципліни, на підприємстві не буде позитивної динаміки [27,с.76]. Управління персоналом – це управління людиною в організації, яке спрямовується на забезпечення умов для ефективного і найбільш повного використання його інтелектуальних та фізичних можливостей, підвищення якості життя,

зміцнення трудових відносин, зміна мотивації і отримання від працівників максимальної віддачі.

Позитивні міжособистісні відносини між колегами спостерігаються в тому випадку, якщо при обговоренні загально-колективних питань у кожного є можливість висловлювати свою точку зору, а керівник не прагне тиску на підлеглих. Також наголошується, що необхідними умовами для формування позитивних відносин виступають такі показники як проінформованість працівників у питаннях якості та результатів праці кожного з них, готовність нести відповідальність, допомагати колегам та емоційне задоволення від самого факту належності саме до цього колективу.

Проблема ефективності трудової діяльності та факторів, що надають на неї значний вплив, так само досить часто виступає предметом дослідження у сучасній науці. При цьому фактор міжособистісних відносин у трудовому колективі називається одним із основних. Особлива увага приділяється вивченню соціально-психологічного клімату як значної детермінанти ефективності [28, с.101]. Сам же соціально-психологічний клімат залежить від безлічі якостей, але досить поширена думка про важливість двох компонентів - відношення до праці у співробітників та відношення їх один до одного та до керівництва [29]. Важливим у даному питанні є підтримка комунікативних компетентностей під час взаємодії, оскільки бортпровідники постійно комунікують між собою, з пасажиром, тому це питання є дуже важливим. Комунікативний розвиток будується на основі різних ліній. Такими є кількісне накопичення та якісні зміни. Щодо першого то дане характеризується збільшенням як словникового запасу так і кількістю загального обсягу висловлювань. Щодо якісних змін, то дані знаходять своє відображення у вимові, зв'язному мовленні, розумінні тексту та термінів, що застосовуються співрозмовником у процесі діалогу. Проте основним на наш погляд критерієм інтенсивного та успішного

формування комунікативної особистості є такі надважливі навички, як уміння розуміти, ставити і вирішувати різні за характером комунікативні завдання. Іншими словами це означає мати навички правильного та оптимального використання своїх мовленнєвих якостей під час спілкування [6,с.71].

Варто відмітити і те, що організації спілкування допомагає і робота у парах або групах. Дане зумовлено тим, що кожній людині постає можливість говорити із зацікавленим співрозмовником. Таким чином можна говорити і про те, що однією із головних умов організації діалогу є створення довірительної та доброзичливої атмосфери, свободи та взаєморозуміння, співтворчості рівних і різних. При цьому забезпечення доброзичливості відбувається під час участі у різних видах робіт . Щодо групової підтримки, то така включає в себе почуття захищеності, а відтак навіть тривожні та боязкі люди мають змогу долати свій страх [7].

Слід зазначити, що саме живе спілкування, певного роду тренінг та безпосередньо мовленнєва комунікація стають фундаментальною особливістю росту та розвитку. Основним способом досягнення необхідного розвитку є навчання спілкуванню під час безпосередньої бесіди [30]. Комунікативні компетенції є важливим явищем, оскільки воно є частиною соціальних компетенцій. Так, підходячи до розгляду терміну соціальної комунікації у сфері соціології, варто відзначити, що остання розглядається, як «комунікативна діяльність людей, що обумовлена цілим рядом соціально значимих оцінок, конкретних ситуацій, комунікативних галузей і норм спілкування, прийнятих у даному суспільстві» [7].

Дослідники соціальної інженерії, вважають, що вона «узагальнила різноманітні підходи до аналізу управлінської діяльності» [31].

Важливість комунікативних компетентностей для бортпровідників проявляється у їх перевагах. Перш за все, у бортпровідників формується:
- соціально-психологічна компетенція (організаційні вміння та адаптивна

компетенція, здатність до соціальної взаємодії, рефлексія і критичний аналіз);

- комунікативна компетенція (лінгвістична, соціокультурна і професійна комунікативна компетенції);
- предметна компетенція (інтегративна і концептуальна компетенції);
- інформаційна компетенція (інструментальна компетенція, збір і обробка інформації, критична автономія).

Умовами реалізації комунікативних компетентностей для бортпровідників є:

- орієнтація на продуктивний характер діяльності та розвитку творчих здібностей;
- застосування адекватних оновленим змістом форм і методів роботи;
- технологізація і алгоритмізація діяльності;
- високий рівень професіоналізму та управління розвитком професійної компетентності.

Загальновідомо, що кожній професійній групі належать свої певні професійні особливості та цінності, в залежності від яких може змінюватися сам процес самореалізації. Особливо гострою проблемою на думку багатьох вчених являється проблема професійного становлення та самореалізації тих фахівців, чия діяльність як форма самореалізації особистості обумовлена морально-етичними принципами щодо свого об'єкту, тобто професії, що мають деонтологічний статус[18]. До таких загально відносять соціальних працівників, психологів, вчителів, лікарів. Відтак, важливим є вивчення психологічної основи професійного становлення особистості.

Розглядаючи процес самовизначення одразу варто зазначити, думку Е. Фромма, який аналізує самовизначення як рефлексивний акт, що здійснюється у просторі трьох параметрів: “хочу”, “можу”, “потрібно” [11,

с. 99]. Сенс і мету самовизначення особистості Е. Фромм вбачає в її самореалізації, а основною умовою вважає становлення “продуктивної орієнтації” людини у світі, під якою розуміє певну основоположну настанову на реалізацію закладених у ній потенційних можливостей, розкриття своїх сутнісних сил [16, с.103].

Щодо А. Маслоу, то його теорія самоактуалізації базується на визнанні унікальності буття окремої людини та її відповідальності за вибір, який вона робить, і сенс, яким наповнює своє життя [21, с.406]. А. Маслоу вважає, що у природі людини закладено потенційні можливості для позитивного зростання та вдосконалення, вони полягають у творчості як універсальній функції людини, котра веде до її самовираження і самоактуалізації. Остання розуміється ним як “неперервна реалізація потенційних можливостей, здібностей та талантів, як звершення своєї місії або покликання, долі тощо, як більш повне пізнання, і, отже, прийняття своєї власної природи, як неперервне прагнення до єдності, інтеграції, або внутрішньої синергії особистості” [9, с. 49].

Щодо нас, то ми повністю підтримуємо позицію даного автора та вважаємо, що самовизначення повинно рухатися не інакше як в зазначеному напрямі.

Проте вдалим завершенням та доповненням створення образу готової до постійного самовизначення людини в гуманістичній психології являється теорія К. Роджерса на думку, якою тенденція до самоактуалізації і максимального вияву закладеної від природи індивідуальності, розвитку свого внутрішнього потенціалу повинна вести людину до мети стати “особистістю, котра повноцінно функціонує”. В основі такого руху – звернення до себе, довіра до свого внутрішнього досвіду, відкритість цьому досвіду, прагнення сприймати себе та свій досвід позитивно, безумовно позитивне ставлення не лише до інших, але й до себе. “Будучи вільною, людина вибирає як хороше життя саме процес

становлення” [3, с. 247]. Вчений зазначає, що актуалізацію свого Я та розвитку позитивної Я-концепції як сукупності уявлень про себе на основі просування до автентичності у процесах саморозуміння, самоприйняття й особистісного зростання [32, с.108].

Висновок до розділу 1.

Аналіз наукової літератури дозволяє зробити такі висновки. Соціальний інтелект – сукупність здібностей, що визначають успішність соціальної взаємодії. Однією з моделей яку ми взяли за основу, є модель Гілфорда.

Американський психолог Дж. Гілфорд зі своїми співробітниками досліджував соціальний інтелект у рамках базового підходу під назвою «Кубічна модель структури інтелекту Гілфорда (SOI)». У цій моделі соціального інтелекту, за задумом її автора, відповідав поведінковий компонент. Соціальний інтелект сприймався як сукупність 30 здібностей, реалізованих у поведінкових актах.

Індивідуальна соціальність розглядається, як система комунікативних та соціально-адаптаційних здібностей індивіда. Саме на такому розумінні ґрунтуються традиційні психологічні трактування соціального інтелекту.

Життєдіяльність людини у всіх сферах носить соціальний характер, який проявляється або як у взаємодії із соціальним оточенням, і у професійної діяльності. Як би людина не була ізольована професійним середовищем, як би не уникала живого спілкування з іншими людьми, їй все одно доводиться вступати у соціальні контакти. Більше того, професійна діяльність у системі суб'єкт-суб'єктних відносин потребує наявності спеціальної здібності, яка необхідна для успішної взаємодії з людьми.

До змісту соціального інтелекту різні автори відносять: соціальну сенситивність, соціальну пам'ять, соціальну перцепцію та соціальне мислення. Згідно з останніми дослідженнями, він не ототожнюється із загальним інтелектом, соціальною та комунікативною компетентністю, а представляє самостійний, малодосліджений психологічний феномен. Кожна особистість, що існує всередині будь-якого колективу, повинен взаємодіяти з іншими людьми цього колективу. Передумовами до контакту є взаємні зацікавлення людей тих чи інших особистісних якостях одне одного. Для здійснення процесу спілкування для людей зацікавленість необхідна. Зацікавленість у свою чергу ґрунтується на очікуванні того, чим одна особистість може задовольнити актуалізовану потребу іншої особи, що у свою чергу допомагає досягненню спільних цілей та сприяє гармонійним відносинам усередині колективу.

В професії бортпровідників важливу роль відіграє колективна діяльність. Тому, для бортпровідників високий рівень соціального інтелекту є професійно важливою якістю і потребує особливої уваги при професійній підготовці. Також для бортпровідників які працюють за кордоном важливою є адаптація до життя в інших соціально-культурних умовах.

На соціальний інтелект бортпровідників можуть впливати такі чинники: постійно змінне середовище, мало спілкування із близькими, друзями, відсутність тактильності із близькими та друзями, постійний стрес, з яким пов'язана робота бортпровідника, постійне спілкування із людьми, причому різними і як наслідок можливе емоційне вигорання, та інші фактори, які пов'язані із постійними контактами з незнайомими людьми.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКА КРОСКУЛЬТУРНОЇ АДАПТИВНОСТІ БОРТПРОВІДНИКІВ

2.1. Структура та методи дослідження

Дослідження проводилось на базі компанії Емірейтс якому взяли участь бортпровідники цієї компанії. У дослідження участь брали тільки жінки, віком від 23 до 35 років. Вибірка становила 40 осіб.

Застосування діагностичних методик для виявлення особливостей/рівневої адаптації приваблює своєю зручністю і має ряд переваг, таких як швидкість, простота застосування, доступність та ін. (діагностичний конструкт, основні аналітичні компоненти методики, обсяг методики та результати, отримані на її основі тощо) тесту, так і його психометричні компоненти (інформація про надійність, валідність, адаптацію методики, операціоналізації тощо). Однак, не всі конструйовані та запропоновані до застосування вимірювальні процедури відповідають методологічно та методично значущим вимогам. Однією з методологічно значимих вимог до психодіагностичного інструментарію є операціоналізація (наукове тлумачення, точне визначення) ключового поняття. Автори методичних посібників не наводять відомостей про визначення соціально-психологічної адаптації, заданої розробниками опитувальника. У пропонуваніх варіантах методики повністю відсутня інформація про концептуальну основу вимірювальної процедури, і, відповідно, стає невизначеним понятійний лад, який виступає базисом діагностичного конструкту, що визначає структуру діагностичних параметрів (шкал) та показників.

Для тестування соціального інтелекту нами були використані наступні методики.

1. Нами використаний тест соціального інтелекту Гільфорда-Саллівена, тест соціально-психологічна адаптація Роджерс-Даймонд. За даною методикою ми дослідили елементи соціального інтелекту. Її

цінність полягає у тому, що ця методика дає змогу визначити складові соціального інтелекту.

2.3 усього різноманіття методик однієї з найпопулярніших для оцінки адаптованості та дезадаптованості є методика К. Роджерса та Р. Даймонд «Діагностика соціально-психологічної адаптації». Методика підходить для діагностики комплексу психологічних проявів, які супроводжують процес соціально-психологічної адаптації. Опитувальник Роджерса-Даймонда виявляє ступінь адаптованості-дезадаптованості в системі міжособистісних відносин і як підстави для дезадаптації передбачає низку різноманітних обставин. Шкала у методиці Роджерса, як вимірювальний інструмент виявила високу дифференціюючу здатність в діагностиці не тільки станів адаптації і дезадаптації, але і особливостей уявлень про себе, їх перебудови у вікові критичні періоди розвитку і в критичних ситуаціях, які спонукають індивіда до переоцінки себе і своїх можливостей.

3. Нами розроблена авторська анкета (додаток 1). Анкета містить 9 питань та допомагає визначити рівень задоволеності життям бортпровідників, тобто відобразити психологічний аспект соціального інтелекту. Також за допомогою опитування за авторською анкетой ми розділили та диференціювали області життєвого циклу бортпровідників.

Для математичної обробки результатів ми використовували математичну статистику даних. За допомогою використання математичної обробки, ми визначили імовірності щодо різних аспектів соціального інтелекту та у результаті зробили кореляційний аналіз.

2.2 Особливості соціального інтелекту досліджуваних бортпровідників

Соціальний інтелект бортпровідників є доволі складною сферою дослідження через велику кількість об'єктивних та суб'єктивних чинників, що впливають на них. Проте, нами було проведене практичне дослідження

з метою зіставлення теоретичних положень із практикою та актуалізації дослідження за рахунок обрання конкретної групи – бортпровідники.

Перш за все, слід сказати, що перед початком дослідження за методикою, шляхом усної розмови з бортпровідниками, нами було встановлено орієнтири і області життєвого циклу бортпровідників. Дані інтерв'ювання, представлені на діаграмі, підтверджують, що при включенні людей у процес підвищення рівня майстерності у роботі бортпровідника ми спираємося на створення умов для гармонійного особистісного і професійного розвитку (рис.2.2.1.).



Рис.2.2.1. Диференціація областей життєвого циклу бортпровідників

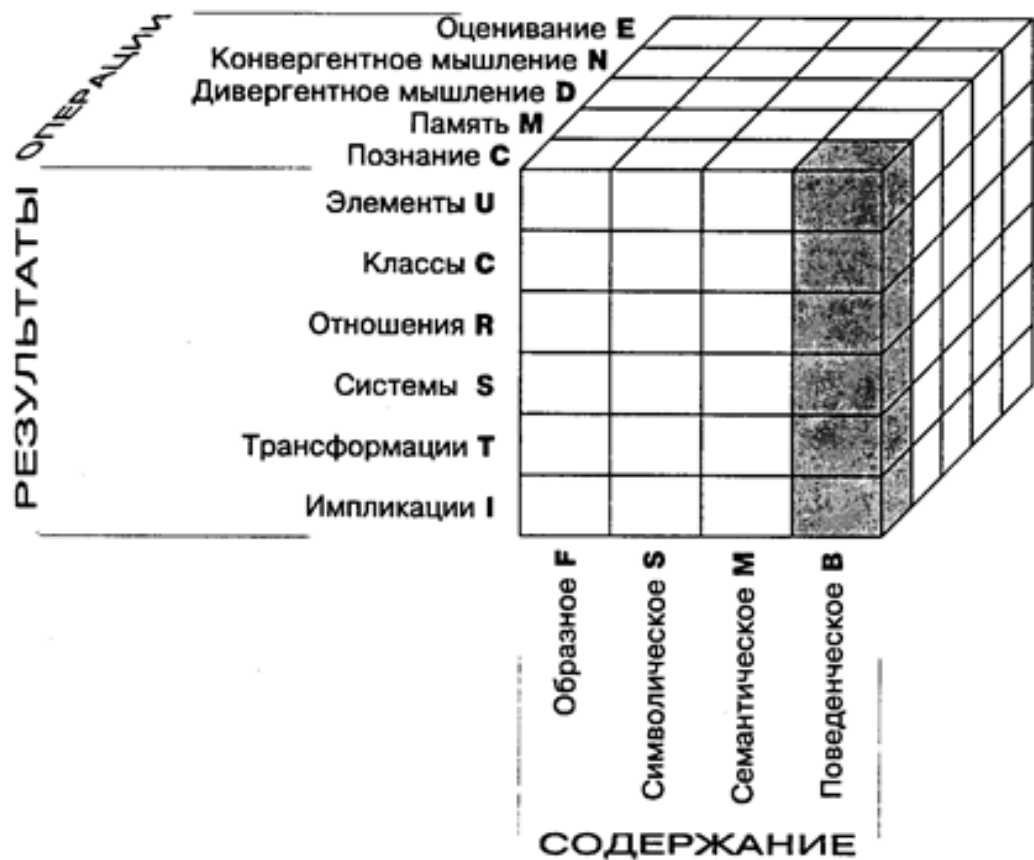
В ході емпіричного дослідження, аналізуючи дані відповідей, були підтвержені змістовні області життєвого плану, де бортпровідники вбачають досягнення професійної майстерності у своєму житті. Метод спостереження дозволив нам відстежити і зафіксувати зовнішні емоційно-

психологічні реакції бортпровідників у ході вибору і виконання значущих для них варіативних форм самостійних завдань в процесі проведення експерименту, націлених на розвиток їх професійності. Змістом другого етапу експериментальної роботи в констатуючій частині дослідження стало проведення діагностичних процедур з використанням обраних методик. Були обрані діагностичні методики з метою виявлення у працівників ступеню прояву таких якостей як:

- контроль і почуття відповідальності - рівень суб'єктивного контролю над різними ситуаціями особистісного і професійного розвитку;
- оцінка рівня потреби в досягненнях;
- особистісна тривожність.

Ми зіставили ці суб'єктивно-виявлені якості у працівників з умовами, що впливають на успіх чи невдачу. Це дозволило зробити висновок про прояв внутрішньої цільової мотивації у професійній діяльності

Інтерпретація результатів дослідження. Результати застосування методики для тестування соціального інтелекту тест Гілфорда, структура якого показана нижче.



Ри.с.2.2.2. Структура тесту Гілфорда

Дані за результатом застосування методу наведені нижче (табл.2.2.1.). Нормативні значення визначені наступним чином:

- 1 бал - низькі здібності до пізнання поведінки;
- 2 бали - здібності до пізнання поведінки нижче середнього (середньослабкі);
- 3 бали - середні здібності до пізнання поведінки (середньовибіркова норма);
- 4 бали - здібності до пізнання поведінки вище середнього (середньосильні);
- 5 балів - високі здібності до пізнання поведінки.

Таблиця 2.2.1.

Результати розподілу показників соціального інтелекту
бортпровідників за методикою Гілфорда

Нормати вні значення	«Історії із завершення»		«Групи експресії»		«Вербальна експресія»		«Історії з доповнення»	
	1	16	40%	5	12,5%	3	7,5%	3
2	6	15%	4	10%	6	15%	15	37,5%
3	5	12,5%	5	12,5%	7	17,5%	8	20%
4	3	7,5%	5	12,5%	14	35%	2	5%
5	10	25%	2	52,5%	10	25%	12	30%
			1					

У першому субтесті «Історії із завершенням» більшість показників на нашій вибірці становить 75% середньо нормативного — третього рівня соціального інтелекту, тобто у бортпровідників збережено здатність прогнозу поведінки людей у певних ситуаціях, що безперечно пов'язано з їх роботою та постійними контактами з людьми.

За даними другого субтесту «Групи експресії», виявляється переважання низьких значень Соціального інтелекту. 1 рівень – 55%, 2 рівень – 45%, що вказує на високий рівень соціально-перцептивних здібностей (сприйняття міміки, жестів, поз).

У третьому субтесті «Вербальна експресія» відзначається ширший розкид значень від 62% четвертого рівня (середньо сильні здібності) до 38% першого рівня (вкрай низькі здібності до пізнання поведінки). Різноманітність даних свідчить про варіативність індивідуальних відмінностей.

Зрештою, у четвертому субтесті «Історії з доповнення» значно переважає високий рівень Соціального інтелекту 60% другого рівня та 40% першого.

Найбільш інформативними у нашій вибірці є значення 1, 2, 4 субтестів; дані третього субтесту не однорідні, що з індивідуальної чутливістю до мовної експресії, хоча у загальних значеннях переважають високі показники соціального інтелекту. Зазначається у бортпровідників гарне розпізнавання різних вербальних засобів залежно від конкретних ситуацій.

Найвищі стандартні нормативні показники виявлено у першому субтесті. Можна припустити, що у бортпровідників зберігаються та постійно підвищуються (у зв'язку із різними ситуаціями, що можуть виникати у роботі бортпровідників знання про нормо-рольові моделі, правила, що регулюють поведінку людей. Здебільшого бортпровідники здатні до прогнозу подальшої поведінки оточуючих з урахуванням аналізу реальних ситуацій. Але слід зазначити, що загальні дані вибірки залишаються високими, тобто розуміння почуттів, думок і намірів інших може бути спотвореним, але у загальному рівень соціального інтелекту бортпровідників високий.

Дані субтесту 2 «Групи експресії» найбільш значущі. Отримано найвищі показники за другим рівнем - 55% і є дані про найнижче значення - 25% за першим рівнем (хороші здатності до пізнання поведінки), що підтверджує дослідження. У бортпровідників підвищені здатності володіти мовою рухів тіла, поглядів і жестів, а також відзначається чутливість до емоційних станів інших людей, різноманітність експресивного репертуару, у той час емоційна нестабільність, що може опосередковано вказувати на зниження вольових характеристик особистості, активності та стіничності, зниження психоенергетичного потенціалу через досить часті контакти із людьми.

І, нарешті, високі значення Соціального інтелекту отримані за четвертим субтестом «Історії з доповненням», де 75% від загальної вибірки показники першого та другого рівнів, тобто наші випробувані,

бортпровідники добре розпізнають структуру міжособистісних ситуацій у динаміці розуміють логіку розвитку ситуацій взаємодії, які є чутливими до зміни сенсу ситуації при включенні до комунікації. Цей субтест є комплексним, оскільки враховується можливість прогнозу, вміння орієнтуватися у невербальних реакціях, соціальній та нормах і правилах, регулюючих поведінку у суспільстві. Такі дані можуть свідчити про наявність високого інтересу бортпровідників до соціальних проблем, підвищення соціальних емоцій та активності.

Інтерпретація композитної оцінки та профілю соціального інтелекту. Інтегральний рівень розвитку соціального інтелекту визначається з урахуванням композитної оцінки. На нашій вибірці середнє значення композитної оцінки – 55 балів (порівняно із середнім нормативом – 28 балів), що є високим рівнем і наочно показує підвищення загальної та соціальної активності та адаптивності особистості. У бортпровідників відзначається високий рівень соціальної інтуїції, підвищену здатність отримувати інформацію із спілкування, та розвинуту регулюючу функцію в міжособистісних контактах.

Конкретна кількісна оцінка рівня соціального інтелекту полегшує диференціацію ступеня емоційно-вольового зниження. Експертиза працездатності бортпровідників доволі важка, тому що через перенавантаження та постійні соціальні зв'язки може відбуватися втрата єдності психічних процесів. У нашій вибірці вийшов певний усереднений профіль соціального інтелекту. Особливо високі показники за другим і четвертим субтестами, хоча є дані, що з віком у людей відбувається гармонізація структури інтелекту, при цьому провідними є саме другий і четвертий субтести. Розвивається здатність до розшифровки невербальної експресії та розуміння логіки розвитку міжособистісних комунікацій, що прямо підтверджено нашими даними. Дефіцит потреби у спілкуванні через

перенасичення соціальних зв'язків значно ускладнює розвиток інших сторін психіки та призводить до дезінтеграції особистості загалом.

2.3. Оцінка рівня адаптивності бортпровідників до життя за кордоном та їх уявлення про власні життєві перспективи.

У результаті аналізу отриманих даних можна зробити такі висновки про систему соціально-психологічної адаптивності, що функціонує в роботі бортпровідників (рис.2.3.1.)

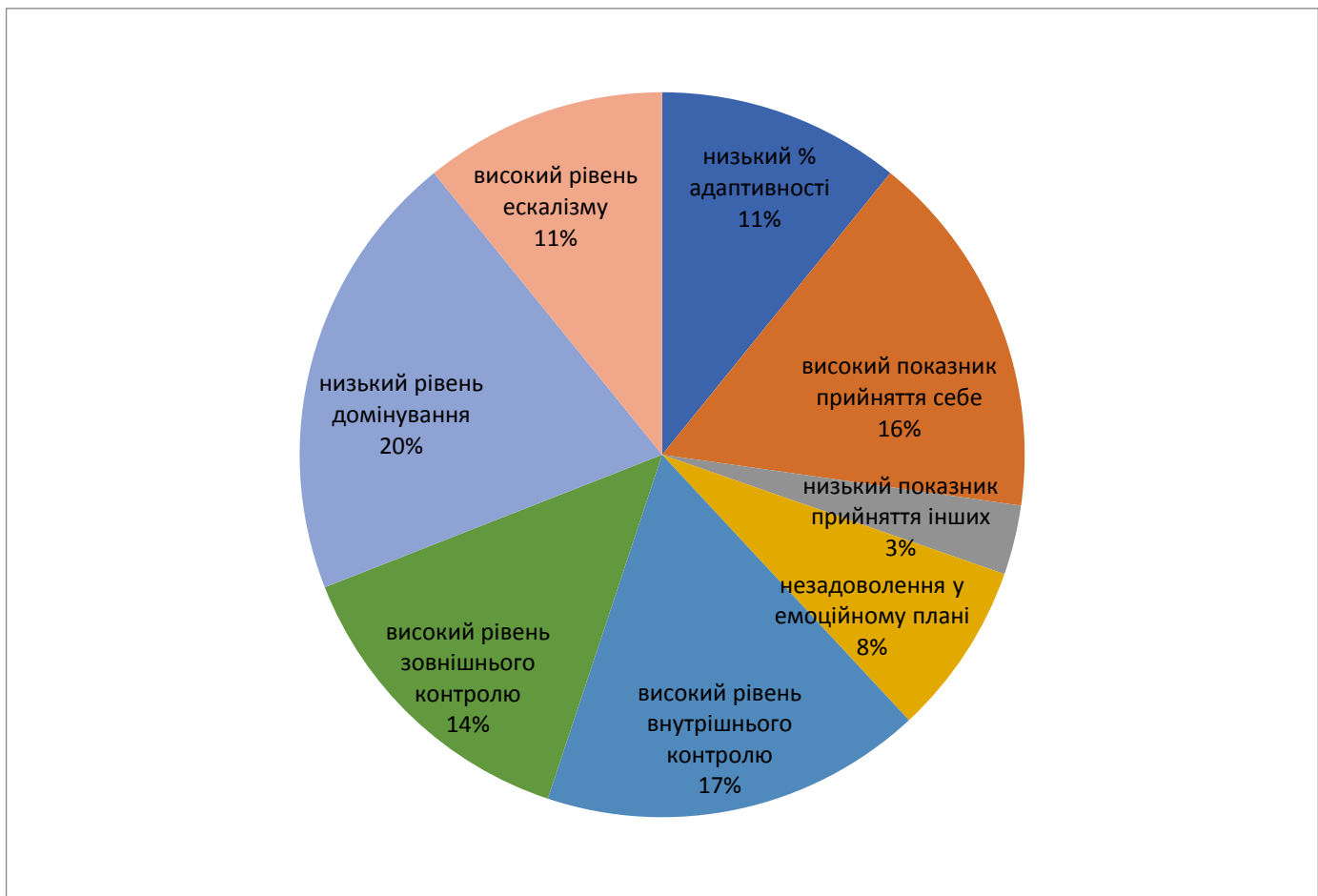


Рис.2.3.1. Відсотковий розподіл соціально-психологічної адаптивності бортпровідників за методикою Роджерс-Даймонд

1. 35% працівників авіакомпаній мають низький відсоток адаптивності, тобто низький рівень пристосованості до існування в компанії відповідно до її вимог і з власними інтересами, мотивами та потребами.

2. У 53% бортпровідників підвищено показник «прийняття себе», що свідчить про їхню високу самооцінку та задоволеність своїми особистими особливостями. При цьому у 10% опитаних спостерігається високий рівень незадоволеності та невдоволення своїми особистісними рисами.

3. У 10% бортпровідників низький показник «прийняття інших», що характеризує високий рівень небажання взаємодіяти з іншими людьми з професійних чи особистих питань.

4. 25% опитаних відчувають емоційний дискомфорт - вони не задоволені своїм емоційним ставленням до дійсності, подій, оточуючих явищ і предметів.

5. 55% бортпровідників мають високий рівень внутрішнього контролю - вони беруть відповідальність за події, що відбуваються в їх житті, на себе. При цьому у 10% цей показник нижчий за норму.

6. 45% опитаних ми виявили високий рівень зовнішнього контролю. Це свідчить, що причинами багатьох негативних подій у житті вони називають зовнішні чинники, такі як випадок, доля, довкілля тощо.

7. У 65% бортпровідників низький рівень домінування, що говорить про низький рівень їхнього прагнення до керівництва, лідерство у вирішенні завдань чи командної роботи, низький рівень їхнього бажання вирішувати особистісно значущі питання за рахунок здібностей інших людей.

8. 35% бортпровідників ми відзначили високий рівень ескапізму, тобто уникнення проблем. Це характеризує наявність у них високого рівня уникнення проблем, бажання уникнути них або вирішувати їх швидко і поверхово.

9. Шкала брехливості відзначила лише 5% хибних або підігнаних під соціальні очікування відповідей, що свідчить про високий рівень достовірності даних та чесності співробітників у відповідях на запитання.

Виявлені на основі діагностики недоліки зумовлюють необхідність розробки заходів, спрямованих на вдосконалення даних особистісних характеристик бортпроводників з метою моделювання емоційної та психологічної стійкої особистості, здатної успішно функціонувати у колективі у процесі виконання професійних завдань.

Також нами було проведене анкетування, результати якого наведені нижче.

Зупинимо увагу на результатах відповідей на питання професійного блоку. Продемонструємо відповіді, у розрізі відсоткового значення відповідей (табл 2.3.1.).

Таблиця 2.3.1

Результати анкетування «Суб'єктивна оцінка задоволеності рівнем власного життя бортпроводниками»

<i>Питання</i>	<i>% відповідей так</i>	<i>% відповідей ні</i>	<i>% відповідей частково</i>
1. Моє повсякденне життя майже у всьому відповідає моїм очікуванням	32%	48%	30%
2. Мої умови життя сприяють задоволенню більшості моїх актуальних потреб:	52%	28%	20%
3. Моє	20%	42%	38%

повсякденне життя я можу охарактеризувати як цілком безпечне та комфортне			
4. Мені подобається те, чим я займаюсь в даний період життя	55%	25%	20%
5. У більшості ситуацій я можу розраховувати на підтримку друзів та рідних	69%	21%	10%
6. Я можу сказати, що мої стосунки з друзями та рідними є щирими	56%	32%	12%
7. Я—людина, яка намагається втілювати в життя свої життєві плани	30%	25%	45%
8. Мене	70%	20%	10%

влаштовує якість мого життя			
9. Я бачу своє майбутнє позитивним, безпечним і сприятливим для реалізації моїх планів	50%	25%	25%

За результатами анкетування можна побачити, що більшість респондентів задоволені своїм життям, що свідчить про високий рівень адаптивності людини до роботи бортпровідника за кордоном. Але, значна частина опитаних не змогли у повній мірі знайти себе в роботі і в повсякденному житті, тому є доцільним проведення тренінгів для збільшення % адаптивності даних людей. Досить низький рівень відповідей на питання 7, тобто велика кількість бортпровідників не намагаються втілити свої життєві плани, тобто вони працюють і отримують задоволення від роботи бортпровідника, але в особистому та повсякденному житті у них низький рівень мотивації до самореалізації.

Для підвищення показника адаптивності потрібно проводити психологічний адаптаційний тренінг. Метою такого тренінгу є надання допомоги бортпровідникам, особливо новоприбулим у виявленні своїх професійних та особистих якостей, у комфортному та швидкому входженні до колективу, а також сприяння зняттю тривожності та напруженості у співробітників для їхнього подальшого успішного функціонування у процесі виконання професійних завдань.

Висновок до розділу 2. За результатами здійснення емпіричного дослідження ми побачили наступне. Високі значення Соціального інтелекту отримані за четвертим субтестом «Історії з доповненням», де 75% від загальної вибірки показники першого та другого рівнів, тобто наші випробувані, бортпровідники добре розпізнають структуру міжособистісних ситуацій у динаміці розуміють логіку розвитку ситуацій взаємодії, які є чутливими до зміни сенсу ситуації при включенні до комунікації.

Дані субтесту 2 «Групи експресії» найбільш значущі. Отримано найвищі показники за другим рівнем - 55% і є дані про найнижче значення - 25% за першим рівнем (хороші здатності до пізнання поведінки), що підтверджує дослідження. У бортпровідників підвищені здатності володіти мовою рухів тіла, поглядів і жестів, а також відзначається чутливість до емоційних станів інших людей, різноманітність експресивного репертуару, у той час емоційна нестабільність, що може опосередковано вказувати на зниження вольових характеристик особистості, активності та стіничності, зниження психоенергетичного потенціалу через досить часті контакти із людьми.

У третьому субтесті «Вербальна експресія» відзначається ширший розкид значень від 62% четвертого рівня (середньо сильні здібності) до 38% першого рівня (вкрай низькі здібності до пізнання поведінки). Різноманітність даних свідчить про варіативність індивідуальних відмінностей. Зрештою, у четвертому субтесті «Історії з доповнення» значно переважає високий рівень Соціального інтелекту 60% другого рівня та 40% першого.

На нашій вибірці середнє значення композитної оцінки – 55 балів (порівняно із середнім нормативом – 28 балів), що є високим рівнем і наочно показує підвищення загальної та соціальної активності та адаптивності особистості. У бортпровідників відзначається високий рівень

соціальної інтуїції, підвищену здатність отримувати інформацію із спілкування, та розвинуту регулюючу функцію в міжособистісних контактах.

За результатами здійснення емпіричного дослідження ми побачили наступне. Високі значення Соціального інтелекту отримані за четвертим субтестом «Історії з доповненням», де 75% від загальної вибірки показники першого та другого рівнів, тобто наші випробувані, бортпровідники добре розпізнають структуру міжособистісних ситуацій у динаміці розуміють логіку розвитку ситуацій взаємодії, які є чутливими до зміни сенсу ситуації при включенні до комунікації.

Дані субтесту 2 «Групи експресії» найбільш значущі. Отримано найвищі показники за другим рівнем - 55% і є дані про найнижче значення - 25% за першим рівнем (хороші здатності до пізнання поведінки), що підтверджує дослідження. У бортпровідників підвищені здатності володіти мовою рухів тіла, поглядів і жестів, а також відзначається чутливість до емоційних станів інших людей, різноманітність експресивного репертуару, у той час емоційна нестабільність, що може опосередковано вказувати на зниження вольових характеристик особистості, активності та стіничності, зниження психоенергетичного потенціалу через досить часті контакти із людьми.

У третьому субтесті «Вербальна експресія» відзначається ширший розкид значень від 62% четвертого рівня (середньо сильні здібності) до 38% першого рівня (вкрай низькі здібності до пізнання поведінки). Різноманітність даних свідчить про варіативність індивідуальних відмінностей. Зрештою, у четвертому субтесті «Історії з доповнення» значно переважає високий рівень Соціального інтелекту 60% другого рівня та 40% першого.

На нашій вибірці середнє значення композитної оцінки – 55 балів (порівняно із середнім нормативом – 28 балів), що є високим рівнем і

наочно показує підвищення загальної та соціальної активності та адаптивності особистості.

РОЗДІЛ 3. РОЗВИТОК СОЦІАЛЬНОГО ІНТЕЛЕКТУ У БОРТПРОВІДНИКІВ ЗАСОБАМИ ПСИХОЛОГІЧНОГО ТРЕНІНГУ

3.1. Програма тренінгу з розвитку соціального інтелекту у бортпровідників

Головною метою тренінгу є розвиток соціального інтелекту та адаптивності. Для підвищення показників «прийняття себе» і «прийняття інших» необхідно застосовувати психологічний інструментарій алгоритмічного типу, спрямований на підвищення самооцінки, задоволеності собою, бажання до проведення успішних комунікацій і схему розмови фахівця з новим співробітником, який зіткнувся з проблемами відсутності прийняття або наявності у неповній формі. Також застосування психологічного інструментарію алгоритмічного типу доцільно зниження показника «ескапізм», тобто ухиляння від проблем. Усвідомлене бажання уникати проблем пов'язане з нестачею відповідальності та розуміння необхідності вирішувати проблеми одразу, до виникнення глибинних негативних наслідків. Глибинному вирішенню проблем відповідає високий рівень сили волі та відповідальності. Тому для формування алгоритму, спрямованого на підвищення значущості бортпровідника вирішення особистих і професійних проблем, фахівцю необхідно опрацювати питання прийняття відповідальності та розширення її зони.

Для підвищення показників «інтернальність» та «домінування» бортпровідників доцільно використовувати командне рішення психологічних кейсів у складі 4-8 співробітників, у яких у процесі діагностики було виявлено недостатній розвиток даних особистісних характеристик під наглядом зацікавленої особи від компанії. Таким чином,

результати дослідження дозволяють зробити висновок, що запропонований комплекс заходів допомагає найбільш об'єктивно виявити недоліки в системі соціально-психологічної адаптації бортпроводників та розробити комплекс заходів щодо їх удосконалення.

Вважаємо за потрібне оформити тренінг у формі квесту, оскільки це є однією із найбільш цікавих форм. Квест-індустрія - це досить новий сегмент галузі розваг, світ вперше дізнався про даний бізнес досить давно. У сучасному розумінні квести представляють собою замкнутий простір, з певним антуражем і тематикою, де гравцям необхідно вирішити ряд інтелектуальних завдань або подолати фізичні перешкоди, щоб вийти з кімнати (або ж приміщення, якщо квест складається з декількох кімнат).

Основні обмеження - тимчасові і просторові рамки, так як гра зазвичай розрахована на годину. Тематикою квесту можуть служити фільми, книги і комп'ютерні ігри, де віртуальний світ переноситься в реальний, чому сприяють оформлення простору з реалістичними декораціями і бутафорським реквізитом, а також чітко продуманий сценарій. При цьому проходження квестів сприяє розвитку таких навичок, як логіка, уважність до деталей і вміння працювати в команді. Квести сприяють інтеграції знань, допомагають в організації командної взаємодії, формуванні навичок спілкування та самореалізації, тобто мають велике виховне значення і високий освітній потенціал.

У даному випадку квест є найбільш оптимальною формою організації тренінгу, який у той час є цікавим та скріплює взаємодію між колективом.

Мета: сформулювати у учасників позитивні наміри щодо роботи бортпроводником.

Обладнання: маршрутний лист та гра-завдання, опис завдання та правил його виконання.

Очікувані результати: учасники осмислять роль себе у компанії,

зрозуміють наскільки комфортно чи не комфортно їм зі своїми безпосередніми колегами. Згуртування колективу.

I. Самодіагностика.

Оберіть із трьох тверджень те, яке описує Ваше ставлення до місця, у якому Ви працюєте:

1. Вам більш важливо, щоб від компанії можна було отримати лише

гроші?

2. Чи є для Вас важливим позитивні емоції від роботи?

3. Ця робота має мати для Вас високий сенс? Чи хочете Ви стати частиною чогось значного?

Обравши твердження, прогляньте ознаки ролі у компанії, до якої Ви більш себе відносите за твердженням, 1 – Виконавець, 2- Митець, 3- Першопрохідник (табл.3.1.1).

Соціальні ролі та їх розподіл у компанії

<i>Ознаки</i>	<i>Виконавець</i>	<i>Митець</i>	<i>Першопрохідник</i>
Характеристика компанії	У компанії переважна частка працівників працюють лише заради грошей, там постійна ротація кадрів, важкі умови роботи (можна провести аналогію із магазином продуктів)	Компанія, для якої важливо те, які емоції отримують співробітники	У компанії є чітке розуміння майбутнього, розроблені певні стандарти, там існують сприятливі умови для розвитку та відкриття
Спосіб та форма керівництва	Форма батога і пряника	Розподілення ролей однією людиною або вищим керівництвом	Керівником є той, хто має свій авторитет у компанії
Дії та роль співробітників	Працівники працюють за винагороду, не отримують у більшій мірі задоволення від роботи	Працівники розуміють, що від них у значній мірі залежить розвиток компанії і вони	Працівники сподіваються стати першовідкривачами чомусь, щоб їх помітили та визнали, тобто окрім мотиву

		виступають за те, щоб розвивати компанію та рухати її вперед, що власне і виражає любов та повагу до компанії	грошового еквіваленту, приналежності до компанії, важливим мотив отримати визнання
Мотиваційні складові діяльності	Складна робота, яка не забезпечена великою оплатою праці, тому у таких компаній мотиваційних програм або немає або вони полягають у наданні не матеріальних стимулів, або матеріальних, але не у значній кількості	Гордість за компанію, ентузіазм, мотивація, емоції	Повна ідентифікація себе компанії
Мета роботи	Гроші	Емоції, атмосфера	Приналежність до компанії

Внутрішнє бачення свого майбутнього	Неясне майбутнє, це питання цікавить цю групу співробітників, важливо те, що є зараз	Бачення майбутнього компанії із можливим переходом у іншу компанію	Бачення майбутнього у компанії
-------------------------------------	--	--	--------------------------------

Отже, як можна побачити, працівники доволі різні, проте їх прагнення і роль у компанії безпосередньо залежить від самої компанії та корпоративної культури у ній. Найбільша кількість працівників авіакомпанії Емірейтс бачать себе в ролі митця.

II. Етап командних ігор.

Кожен з учасників бере картку із локацією. На картках написи: «ефективність», «мотивація», «культура», «спілкування». Відповідно є карта, із визначенням того де знаходиться та чи інша локація. По прибуттю на локацію, команду чекають модератори із підготовленими іграми:

- Локація «Ефективність» гра Дві правди, одна брехня. – корпоративна культура побудована на довірі. Правила гри:

Попросіть усіх у групі розповісти про себе два факти та одну брехню. Попросіть кожного учасника подати три такі твердження про себе та запропонуйте групі проголосувати, щоб вибрати, що з цього є брехнею, це є частиною спільної роботи у групі.

- Локація «Мотивація» гра Копійка за спогад – цінності у компанії мають бути справжніми. Правила гри:

Знадобиться коробка із монетами. Найстаріша монета має бути викарбувана не раніше року народження наймолодшого співробітника. Кожен

учасник дістає монету з коробки та ділиться історією, спогадом чи чимось важливим, що з ним сталося у році, коли була викарбувана ця монета. Це може бути будь-що, від спогади про те, як ви влаштувалися на свою першу роботу та будь-що інше.

- Локація «Культура» - гра Картинка емоції – без команди зі спільними інтересами, неможливо створити компанію. Правила гри:

Ця гра вимагає невеликої підготовки, тому що знадобиться набір картинок. Можна зібрати вирізки з газет та журналів, плакати або листівки, а також роздрукувати картинки з інтернету. На картинках мають бути пейзажі, міста, люди, форми чи тварини різних кольорів та у різних ракурсах.

Учасникам потрібно розкласти картинки та попросити колег вибрати поодній картинці, що відповідає їх настрою. Коли всі зроблять свій вибір, запропонуйте співробітникам розповісти, що вони бачать на зображенні, яке воно викликає, і чому вони його вибрали.

- Локація «Спілкування» - гра Малювання спина до спини - культура будується перш за все за ініціативою лідера компанії. Правила гри:

Команда ділиться на групи по дві людини, сідають спиною до спини. У однієї людини папір та ручка, у іншої людини картинка або зображення (того, що досить просто намалювати - це може бути машина, квітка чи будинок). Людина, яка бачила зображення, повинна описати його своєму напарнику, при цьому не називаючи предмет, який потрібно намалювати. Друга людина має його намалювати. Можна описувати форму, розмір та текстуру, але не можна сказати прямо. Коли всі малюнки будуть готові, покажіть їх на загальний огляді подивіться, як вони схожі на оригінали.

Отже, Команди які виграли по черзі отримують призи (ці призи є частиною цілісного способу проведення часу із колегами): чай, цукерки, печиво.

III. Підведення підсумків.

Отже, ви всі пройшли ігри, сподіваємося, що вам вдалось об'єднатися із вашими колегами. Усі команди об'єднують свої подарунки, відбувається чаювання та спільна рефлексія, на якій колеги розповідають, що вони хотіли б покращити у своїй роботі.

Зауважимо, що такий квест доцільно проводити перед новорічними святами, для того, щоб працівники мали гарний настрій та сили завершити усю необхідну роботу. Такий, або схожий тренінг або квест-тренінг варто проводити кожного року, їх можна робити тематичними, для різних груп. Таким чином нові члени колективу зможуть більш заглибитися у роботу та команду, зрозуміти цілі та принципи компанії. Також, це буде одним із факторів для формування мотивації у співробітників, які прийдуть працювати. Завдяки проведенню тренінгу саме при ротації кадрів, сформується висока якість трудового життя, яка характерна такими факторами (на покращення яких, власне, певною мірою буде впливати тренінг):

- робота повинна бути цікавою;
- працівники зобов'язані мати об'єктивне заохочення і визнання своєї праці від роботодавця;
- нагляд з боку керівництва повинен залишатися найменшим, але реалізуватися постійно, коли в ньому з'являється потреба;
- працівники зобов'язані здійснювати сприяння в прийнятті висновків, що стосуються їх і праці;
- має бути забезпечена гарантія роботи і розвиток дружніх взаємин з колегами, за допомогою впровадження заходів, які мають організовуватися керівництвом.

Завдяки проведенню тренінгу при появі нових співробітників, можна поліпшити заохочення до роботи наступними критеріями:

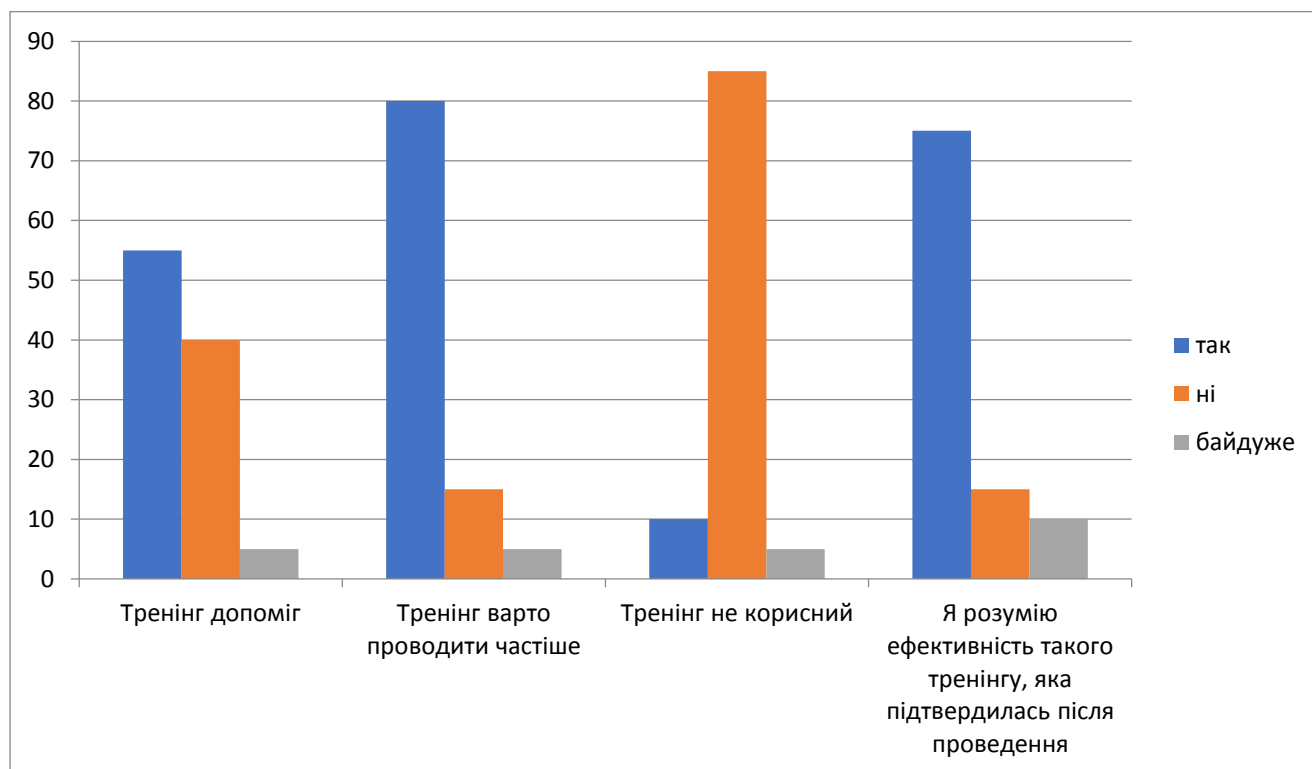
- серед працівників буде формуватися великий, проте досяжний

ступінь результативності, що важливо – у співробітників буде формуватися певна рішучість у тому, що вони можуть досягти цього ступеня результативності, в разі якщо докладуть більше зусиль;

- у працівників буде зберігатися відчуття правильності їх рішень, що підвищить трудову мотивацію. Таким чином можливо буде збільшити трудову мотивацію співробітників, тобто створити концепцію оцінювання індивідуального внеску співробітника. Це важливо, для того щоб концепція мотивації роботи була простою для розуміння співробітника.

3.2. Анкетування визначення ефективності проведеної тренінгової роботи з розвитку соціального інтелекту

Нами була зроблена перевірка ефективності тренінгової роботи, за допомогою опитування, результати наведені нижче (діагр.3.2.1)



Діаграма 3.2.1 Оцінка бортпровідниками ефективності проведеного тренінгу

У опитуванні брали участь особи із низькою адаптивністю. Можна побачити, що більшості учасників тренінг сподобався і вони бачать у ному

користь. Відповідь «ні» та «байдуже» свідчать про те, що бортпровідники не відвідували такі тренінги раніше та відповідно – не бачать у них ефективності.

У повсякденному житті ми часто стикаємося з вибором: поведінки, рішення, діяльності чи дій, тощо. Цей вибір буває нелегким через різноманітність можливих наслідків. Він ще більше ускладнюється, якщо ми не маємо якихось орієнтирів. Тому для кожної людини особливе значення мають життєві цінності, які звужують різноманітність варіантів рішень до переліку, що співвідноситься з тим, що для нас є важливим, значущим, пріоритетним. Ціннісна орієнтація проявляється у цілях, інтересах, ідеалах. Вона є одним із найважливіших мотивів вибору професії, формування та реалізації життєвих планів людини[5, с.87-88]. Від того, на які цінності орієнтований працівник, яке місце в загальній системі його ціннісних орієнтацій займає трудова діяльність, залежить рівень трудової активності працівника, якість виконуваної роботи. Важливо пам'ятати, що кар'єрні орієнтації, що виникли у процесі соціалізації на основі життєвого досвіду, особистісної концепції, мотивів, цінностей, установок по відношенню до роботи, сформованих у процесі професійного навчання та на ранніх етапах становлення кар'єри, можуть бути досить стійкими тривалий час. Тому дослідження питання кар'єрних орієнтацій є важливою частиною планування кар'єри, а також розуміння джерел наших професійних дій та прийнятих рішень.

Таким чином, можна побачити необхідність подальших досліджень та відкриває перспективи у розробці теми становлення професійної кар'єри особистості в умовах розвитку сучасного суспільства, а також показує значущість досліджень кар'єрних орієнтацій у процесі професійної соціалізації особистості, визначенні ролі та сутності професійної самореалізації особистості у системі вищої професійної освіти, вивченні

проблем щодо важливості розуміння професійної самореалізації особистості та шляхів їх вирішення.

Соціально-психологічний розвиток бортпровідника передбачає формування здібностей та властивостей, що забезпечують його соціальну адекватність. Такими найважливішими здібностями виступають соціальна уява та соціальний інтелект. Під першим розуміється здатність бортпровідника поміщати себе в реальний соціальний контекст і намічати свою лінію поведінки відповідно до такої уяви. Соціальний інтелект - це здатність вбачати та вловлювати складні відносини та залежності у соціальній сфері. Соціальний інтелект бортпровідника слід розцінювати як особливу здатність, що формується у процесі діяльності у соціальній сфері, у сфері спілкування та соціальних взаємодій тобто під час роботи бортпровідником та здійсненні діяльності бортпровідника в аспекті підтримці контактів із людьми. І важливо, що рівень загального інтелектуального розвитку не однозначно пов'язаний з рівнем соціального інтелекту. Високий інтелектуальний рівень є лише необхідною, але з недостатньою умовою власне соціального розвитку особистості. Він може сприяти соціальному розвитку, але з заміщати і обумовлювати його. Більше того, високий інтелект може повністю знецінюватися соціальною сліпотою людини, соціальною неадекватністю її поведінки, її установок тощо.

Висновок до розділу 3. В результаті проведеного тренінгу, можемо зробити такі висновки. Оскільки у бортпровідників має бути розвинений командний дух, тому що вони постійно взаємодіють один із одним та мають довіряти один одному, всі співробітники, у тому числі новоприбувші мають залучатися до виконання поставлених завдань для досягнення загальних цілей. Дана політика допомагає управлінському персоналу розвивати потенційні можливості всіх працівників, ефективно

працювати, творчо ставитися до трудового процесу, що надзвичайно важливо. Можна побачити необхідність подальших досліджень та відкрити перспективи у розробці теми становлення професійної кар'єри особистості в умовах розвитку сучасного суспільства, а також показати значущість досліджень кар'єрних орієнтацій у процесі професійної соціалізації особистості, визначенні ролі та сутності професійної самореалізації особистості у системі вищої професійної освіти, вивченні проблем щодо важливості розуміння професійної самореалізації особистості та шляхів їх вирішення.

Зауважимо, що розроблений тренінг доцільно проводити перед новорічними святами, для того, щоб працівники мали гарний настрій та сили завершити усю необхідну роботу. Такий, або схожий тренінг або квест-тренінг варто проводити кожного року, їх можна робити тематичними, для різних груп. Таким чином нові члени колективу зможуть більш заглибитися у роботу та команду, зрозуміти цілі та принципи компанії. Також, це буде одним із факторів для формування мотивації у співробітників, які прийдуть працювати. Завдяки проведенню тренінгу саме при ротації кадрів, сформується висока якість.

Ми провели перевірку ефективності тренінгу та опитали осіб, які брали участь у ньому та мали низький рівень адаптивності. Те, що у більшості тренінг допоміг таким людям, свідчить про те, що колектив та атмосфера у ньому є не останнім чинником у формуванні соціального інтелекту. Особливо яскраво це можна побачити саме у професії бортпровідників, оскільки вони постійно контактують із людьми і їм важливо відчувати підтримку від колег, із якими вони знаходяться у постійному контакті.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

В результаті проведеного емпіричного дослідження можна зробити наступні висновки:

1. Соціальний інтелект – сукупність здібностей, що визначають успішність соціальної взаємодії. Індивідуальна соціальність розглядається, як система комунікативних та соціально-адаптаційних здібностей індивіда. Саме на такому розумінні ґрунтуються традиційні психологічні трактування соціального інтелекту. До змісту соціального інтелекту різні автори відносять: соціальну сенситивність, соціальну пам'ять, соціальну перцепцію та соціальне мислення. Однією з моделей яку ми взяли за основу, є модель Гілфорда.

Життєдіяльність людини у всіх сферах носить соціальний характер, який проявляється або як у взаємодії із соціальним оточенням, і у професійної діяльності. Більше того, професійна діяльність у системі суб'єкт-суб'єктних відносин потребує наявності спеціальної здібності, яка необхідна для успішної взаємодії з людьми.

В професії бортпровідників важливу роль відіграє колективна діяльність. Тому, для бортпровідників високий рівень соціального інтелекту є професійно важливою якістю і потребує особливої уваги при професійній підготовці. Також для бортпровідників які працюють за кордоном важливою є адаптація до життя в інших соціально-культурних умовах.

2. Найбільші показники були отримані за четвертим субтестом «Історії з доповненням», тобто наші випробувані, бортпровідники добре розпізнають структуру міжособистісних ситуацій у динаміці розуміють логіку розвитку ситуацій взаємодії, які є чутливими до зміни сенсу ситуації при включенні до комунікації.

Дані субтесту 2 «Групи експресії» найбільш значущі. Отримано найвищі показники за другим рівнем і є дані про найнижче значення за першим рівнем (хороші здатності до пізнання поведінки), що підтверджує дослідження. У бортпровідників підвищені здатності володіти мовою рухів тіла, поглядів і жестів, а також відзначається чутливість до емоційних станів інших людей.

На нашій вибірці середнє значення композитної оцінки – 55 балів (порівняно із середнім нормативом – 28 балів), що є високим рівнем і наочно показує підвищення загальної та соціальної активності та адаптивності особистості. У бортпровідників відзначається високий рівень соціальної інтуїції, підвищену здатність отримувати інформацію із спілкування, та розвинуту регулюючу функцію в міжособистісних контактах.

3. Більшість працівників авіакомпаній мають високий відсоток адаптивності, тобто вони можуть швидко пристосуватися до існування в компанії відповідно до її вимог і з власними інтересами, мотивами та потребами. Також, нами було виявлено у половини опитаних бортпровідників підвищено показник «прийняття себе», що свідчить про їхню високу самооцінку та задоволеність своїми особистими особливостями.

Значна частина кореспондентів має низький рівень домінування, що говорить про низький рівень їхнього прагнення до керівництва, лідерство у вирішенні завдань чи командної

роботи, низький рівень їхнього бажання вирішувати особистісно значущі питання за рахунок здібностей інших людей.

За результатами анкетування можна побачити, що більшість респондентів задоволені своїм життям, що свідчить про високий рівень адаптивності людини до роботи бортпровідника за кордоном. Але, значна частина опитаних не змогли у повній мірі знайти себе в роботі і в повсякденному житті, тому є доцільним проведення тренінгів для збільшення % адаптивності даних людей.

4. Нами було зазначено про необхідність проведення тренінгу для внутрішньої взаємодії бортпровідників всередині компанії, тому нами був розроблений захід для розвитку соціального інтелекту, підтримки новоприбулих бортпровідників та їх подальшої взаємодії. Вважаємо за потрібне оформити тренінг у формі квесту, оскільки це є однією із найбільш цікавих форм. Більшості учасників тренінг сподобався і вони бачать у ному користь. Відповідь «ні» та «байдуже» свідчать про те, що бортпровідники не відвідували такі тренінги раніше та відповідно – не бачать у них ефективності. Можна побачити необхідність подальших досліджень та відкриває перспективи у розробці теми становлення професійної кар'єри особистості в умовах розвитку сучасного суспільства, а також показує значущість досліджень кар'єрних орієнтацій у процесі професійної соціалізації особистості, визначенні ролі та сутності професійної самореалізації особистості у системі вищої професійної освіти, вивченні проблем щодо важливості розуміння професійної самореалізації особистості та шляхів їх вирішення. Завдання дослідження виконані повністю, мета досягнена.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Катюк Я.Л. Особистісно-орієнтовані засади розвитку професійної самосвідомості майбутніх психологів у системі післядипломної педагогічної освіти: посібник: НАПН України, Ун-т менедж. освіти. – К., 2015. – С. 127-152.
2. Катюк Я.Л. Вплив інформальної освіти на розвиток професійної самосвідомості майбутніх психологів. Вісник Національного університету оборони України. Зб-к наук. Праць: К., НУОУ, 2013. – Вип. 6.
3. Воляннюк Н.Ю. Психологія професійного становлення тренера : монографія: Луцьк, Волинська обласна друкарня, 2006. – 444 с.
4. М.Й.Боришевський, В.А.Семиченко, О.І. Бондарчук Соціально-психологічні чинники мотивації професійного вдосконалення особистості керівних кадрів освіти. К.: Логос, 2005. 128 с.
5. Боришевський М.Й. Моральна саморегуляція поведінки особистості : понятійний апарат. Київ, 1993. – 24 с.
6. Бондарчук О.І. Соціально-психологічні основи особистісного розвитку керівників загальноосвітніх навчальних закладів у професійній діяльності : монографія. К. : Наук. світ, 2008. – 318 с.
7. Кириленко Т.С. Емоційне самопізнання особистості: переживання та стани. Психологія у ХХІ столітті: перспективи розвитку. Матер. VIКостюківських читань: В 3 т. К., 2003. Т. 2.

8. Винославська О.В. Психологія: Навч. Посібник. Київ, 2005. 155 с.
9. Мась Н.М., Сторожук Н. А., Сальнікова О. Ф. Особливості вербальної та невербальної комунікації екстравертного та інтровертного типів особистості. Тези доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих вчених, ад'юнктів, слухачів, курсантів і студентів "Сучасні проблеми розбудови Збройних Сил України". Київ, ВІКНУ, 2013. 232-238 с.
10. Бондарчук О.І. Професійна кар'єра керівників шкіл: психологічний аспект О.І.Бондарчук Актуальні проблеми психології. — К.: Ін-т психології ім. Г.С.Костюка АПН України, 2002. — Т. 1. — Ч. 6. — С. 86–89.
11. Борисюк А. С. Професійна кар'єра як соціально-психологічний феномен : [етапи, типи проф. кар'єри] А. С. Борисюк Проблеми заг. та пед. психології : зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка АПН України. - К., 2007. - Т. 9, ч. 4. - С. 94-101.
12. Бучинська Т. В. Розвиток персоналу як основний чинник підвищення конкурентоспроможності підприємства Т. В. Бучинська «Науковий вісник». Серія «Економічні науки» - Вип. №7. - Ч. 2. - Херсон, 2014. – С.144- 146.
13. Вахович І. М. Теоретичні засади формування моделі сталого розвитку суспільства І. М. Вахович Науковий вісник Волинського національного університету імені Лесі Українки. - 2009. - № 15. – С. 17-27.
14. Виногородський М.Д., Виногородська А.М., Шканова О.М. Менеджмент в організації: Навч. посіб. для студ. екон. спец. вузів. – К.: «КОНДОР» -2002. -654с.
15. Гавкалова Н. Л. Соціально-економічний механізм ефективності менеджменту персоналу: методологія та концепція формування Н. Л. Гавкалова. Наукове видання. - Харків: Вид. ХНЕУ, 2007. –400 с.

16. Гавренкова В.В., Даниленко М.В. Соціально-економічний зміст поняття професійна кар'єра Матеріали Міжнарод. наук. -практ. конф. «Проблеми і тенденції розвитку сучасної економіки в умовах інтеграційних процесів: теоретичні та практичні аспекти» (10-11 листопада 2016 р., м Херсон). –Херсон: ПП Вишемирський В.С., 2016. – С. 396-398.
17. Гордієнко В.І. Розвиток особистості у професіоналізації: професіогенез особистості В.І.Гордієнко Психологія праці та професійної під-готовки особистості: навч. посіб. за ред. П.С.Перепелиці, В.В.Рибалки. —Хмельницький, 2001. — С. 48–67.
18. Економіка праці та соціально-трудові відносини: Підручник. -- 5-те вид., оновлене. Затверджено МОН / Грішнова О.А. -- К., 2011. -- 390 с.
19. Жданова С. Ю. Особенности представлений студентов о карьере /С. Ю. Жданова Вектор науки Тольяттин.гос. ун-та. Серия: Педагогика, психология. –2011. – № 4. – С. 102–105.
20. Зайченко О.І. Теорія і практика управлінської діяльності районного відділу освіти: монографія О.І.Зайченко, Н.М.Острроверхова,Л.І.Даниленко. — К.: ВПЦ Техпрінт, 2000. — 352 с.
21. Закатнов, Д. О., 2012. Технології підготовки учнівської молоді до професійного самовизначення: монографія. Київ: Педагогічна думка
22. Зубко А.М. Організаційно-педагогічні умови удосконалення навчального процесу в системі підвищення кваліфікації педагогічних кадрів: автореф. дис. ... канд. пед. наук / А.М.Зубко. — К., 2002. — 22 с.
23. Лазарфельд П., Обершалл А. Макс Вебер емпіричні соціальні дослідження // Америк. соціол. переп. 1965. Вип. 30. №2. С. 186-187.

- 24.Лозовецька В. Т. Професійна кар'єра особистості в сучасних умовах : монографія /В. Т. Лозовецька. – Київ, 2015. – 279 с.
- 25.Малхазов О. Р. Психологія праці: Навч. посіб. -- К.: Центр учбової літератури, 2010. -- 208 с
- 26.Особливості професійної кар'єри особистості В. В. Овсяннікова Проблеми сучасної психології. - 2013. - № 1. - С. 91-104.
- 27.Поплавська А. П. Проблема здійснення професійної кар'єри: аналіз зарубіжних та вітчизняних підходів А. П. Поплавська Проблеми заг. та пед. психології : зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка АПН України. - К., 2005. - Т. 7, вип. 1. - С. 250- 260
- 28.Прокопенко И. И. Управление и развитие человеческих ресурсов— важнейшая задача экономик, переходящих к рынку. Женева — Турин: Міжнародне бюро праці, 1994. – 127 с.
- 29.Савельєва В.С., навч. посіб. – К: Управління діловою кар'єрою Центр учбової літератури, 2007. – 176
- 30.Сич В.М. Соціально-психологічні особливості професійного вдосконалення спеціалістів відділів освіти В.М.Сич Збірник наукових праць Ін-ту психології ім. Г.С.Костюка АПН України за ред.С.Д.Максименка. — К., 2004. — Т. VI. — Вип. 8. — С. 295–301.
- 31.Тюхтенко Н.А.Соціальні стратегії активізації трудової діяльності переробних підприємств: методологія та практика формування та оцінювання Херсон: видавництво ФОП Вишемирський В.С., 2018. – 320 с.
- 32.Управління людськими ресурсами - Красношарпа В.В. - Курс лекцій. URL: <http://studentbooks.com.ua/content/view/113/42/1/0/>
- 33.Хміль Ф.І. Основи менеджменту: Підручник. –К.: «Академвидав», 2003, -608с.

34. Шаповал І.М. Проблема формування психологічної готовності студентів економічного вузу до професійної діяльності І.М.Шаповал Теоретико-методологічні проблеми генетичної психології. — К.: Ін-т психології ім. Г.С.Костюка АПН України, 2002. — Т. 4. — С. 423–427.
35. Шершньова З.Є. Стратегічне управління. - Навчальний посібник - КНЕУ, 1999. - 348с.
36. Яковенко К. Вплив краси та “ефекту ореолу” на будівництво успішної кар’єри [Електронний ресурс] К. Яковенко Перспективні напрямки наукової думки : зб. наук. праць «ΛΟΓΟΣ». – 2018. URL: http://ukrlogos.in.ua/documents/18_04_2018_219.pdf
37. І.Ковалинська «Невербальна комунікація» [Електронний ресурс]. URL: http://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/4631/1/I_Kovalynska_NC_GI.pdf
38. Н.В. Ботвина "Роль кінетичних невербальних засобів спілкування у міжнародній діловій комунікації" URL: http://irbis-nbu.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbu/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/vaau_2009_1_33.pdf
39. Винославська О.В. Психологія: Навч. Посібник. Київ, 2005. 155 с.
40. Кейн С. Інтроверти: як використовувати особливості свого характеру. Москва, Манн, Іванов і Фербер, 2012. 10 с.
41. Первин Л., Джон О. Психология личности: Теория и исследования Пер, с англ. М. С. Жамкочьян, под ред. В. С. Магуна. М.: Аспект Пресс, 2001. 607 с
42. Мась Н.М., Сторожук Н. А., Сальнікова О. Ф. Особливості вербальної та невербальної комунікації екстравертного та інтровертного типів особистості. Тези доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих вчених, ад’юнктів,

слухачів, курсантів і студентів "Сучасні проблеми розбудови Збройних Сил України". Київ, ВІКНУ, 2013. 232-238 с.

43. Максименко С. Д. Загальна психологія : підручник С. Д. Максименко. – Вінниця : Нова Книга, 2004. – 704 с.

44. Осіпова, Т. Ф. Невербальна комунікація та своєрідність її омовлення в українському дискурсі: феномен вербалізації невербаліки [Текст] : монографія Т. Ф. Осіпова. - Харків : Вид-во Іванченка І. С. , 2019. - 398 с.

ДОДАТКИ

Додаток 1

Анкета «Мій рівень задоволеністю життям»

1. Моє повсякденне життя майже у всьому відповідає моїм очікуванням:
 - так
 - ні
 - можливо
2. Мої умови життя сприяють задоволенню більшості моїх актуальних потреб:
 - так
 - ні
 - можливо
3. Моє повсякденне життя я можу охарактеризувати як цілком безпечне та комфортне:
 - так
 - ні
 - можливо
4. Мені подобається те, чим я займаюсь в даний період життя:
 - так
 - ні
 - можливо
5. У більшості ситуацій я можу розраховувати на підтримку друзів та рідних:
 - так
 - ні
 - можливо
6. Я можу сказати, що мої стосунки з друзями та рідними є щирими:
 - так
 - ні
 - можливо
7. Я—людина, яка намагається втілювати в життя свої життєві плани:
 - так
 - ні
 - можливо
8. Мене влаштовує якість мого життя:
 - так
 - ні
 - можливо
9. Я бачу своє майбутнє позитивним, безпечним і сприятливим для реалізації моїх планів:
 - так
 - ні
 - можливо

Мотиваційна бесіда перед проведенням дослідження

Доброго дня шановні учасники дослідження. Ми вдячні вам за участь, оскільки її результати будуть надзвичайно корисними для нашої роботи та дозволять нам провести практико-орієнтоване дослідження теми та спів ставити теорію і практику.

Відповіді на питання залишаться анонімними, ми будемо використовувати лише узагальнені дані та на їх основі робити певні висновки.