

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ УКРАИНЫ
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
факультет по подготовке иностранных граждан
кафедра организации и экономики фармации**

**КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
по теме: «АНАЛИЗ КЛЮЧЕВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНО-
ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОИСКАТЕЛЕЙ
ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ»**

Выполнил: соискатель высшего образования Фм19(4,10д)и-01
специальности 226 Фармация, промышленная фармация
образовательной программы Фармация
Закария Берри

Руководитель: доцент заведения высшего образования
кафедры организации и экономики фармации, к.ф.н., доцент
Наталия ТЕТЕРИЧ

Рецензент: доцент заведения высшего образования
кафедры социальной фармации, к.ф.н., доцент
Любов ТЕРЕЩЕНКО

АННОТАЦИЯ

Исследованы основные социально-психологические факторы соискателей фармацевтического образования, определяющих степень их социально-психологической компетентности, такие как: показатели психологической устойчивости респондентов, уровень их эмоционального интеллекта и перцептивно-интерактивной компетентности. Сформулированы основные рекомендации, которые способствуют повышению уровня социально-психологической компетентности.

Работа представлена на 69 страницах, состоит из введения, экспериментальной части, общих выводов, 32 литературных источника, из которых 4 – иностранные, 12 таблиц, 33 рисунков.

Ключевые слова: социально-психологическая компетентность, соискатели фармацевтического образования, индивидуальные показатели, эмоциональный интеллект, перцептивно-интерактивная компетентность.

ANNOTATION

The main socio-psychological factors of applicants for pharmaceutical education, which determine the degree of their socio-psychological competence, were studied, such as: indicators of psychological stability of respondents, the level of their emotional intelligence and perceptual-interactive competence. Basic recommendations are formulated that help increase the level of socio-psychological competence.

The work is presented on 69 pages, consists of an introduction, an experimental part, general conclusions, 32 literary sources, of which 4 are foreign, 12 tables, 33 figures.

Key words: socio-psychological competence, applicants for pharmaceutical education, individual indicators, emotional intelligence, perceptual-interactive competence.

СОДЕРЖАНИЕ

ПЕРЕЧЕНЬ УСЛОВНЫХ СОКРАЩЕНИЙ.....	5
ВВЕДЕНИЕ.....	6
РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К АНАЛИЗУ ПОНЯТИЯ «СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ»	9
1.1. Характеристика понятия "социально-психологическая компетентность" и ее роль в профессиональной деятельности фармацевтического специалиста.....	9
1.2. Психическая устойчивость и ее влияние на социально- психологическую компетентность специалистов в социально- ориентированной профессиональной деятельности.....	14
1.3. Эмоциональный интеллект как один из ключевых элементов социально-психологической компетентности личности.....	18
Выводы к первому разделу.....	23
РАЗДЕЛ 2. ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ ЭМПИРИЧЕСКОЙ ДИАГНОСТИКИ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОИСКАТЕЛЕЙ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ.....	24
2.1. Характеристика ключевых показателей респондентов, принявших участие в практической части исследования.....	24
2.2. Ключевые направления экспериментальной диагностики по теме исследования.....	26
2.3. Методологическая часть квалификационной работы: характеристика основных этапов и процедуры проведения эксперимента.....	28
Выводы ко второму разделу	35
РАЗДЕЛ 3. ДИАГНОСТИКА КЛЮЧЕВЫХ ПАРАМЕТРОВ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИХ ПСИХОЛОГИЧЕСКУЮ	

КОМПЕТЕНТНОСТЬ	СОИСКАТЕЛЕЙ
ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ.....	36
3.1. Анализ психологической устойчивости личности респондентов как одного из ключевых факторов психологической компетентности.....	36
3.2. Исследование взаимосвязи психологической устойчивости респондентов с прочими индивидуальными характеристиками, определяющими их психологическую компетентность.....	40
3.3. Основные рекомендации, способствующих повышению уровня социально-психологической компетентности.....	64
Выводы к третьему разделу	67
ОБЩИЕ ВЫВОДЫ.....	68
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	
ЛИТЕРАТУРЫ.....	70
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	74

ПЕРЕЧЕНЬ УСЛОВНЫХ СОКРАЩЕНИЙ

ВП – понимание своих эмоций

ВУ – управление своими эмоциями

ВЭ – контроль экспрессии

МП – понимание чужих эмоций

МУ – управление чужими эмоциями

ОЭИ – общий эмоциональный интеллект

ПУ – психическая устойчивость

ПЭ – понимание эмоций

СПК – социально-психологическая компетентность

УЭ – управление эмоциями

ЭИ – эмоциональный интеллект

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы. Эффективность современной фармацевтической помощи в настоящее время во многом определяют не только профессиональные, но и личностные качества фармацевтических специалистов. Поэтому современными работодателями востребованы профессионалы, способные быстро адаптироваться к достаточно сложным требованиям деятельности, а также эффективно справляться со стрессом. В этой связи возрастает интерес к исследованиям социально-психологической компетентности специалистов социально-ориентированных профессий, таких как фармацевтическая деятельность.

Следует отметить, что фармацевтические специалисты, обладающие недостаточным уровнем социально-психологической компетентности в своей профессиональной деятельности нередко склонны проявлять равнодушие при общении с клиентами, результатом чего является значительное ухудшение оказываемой ими услуг.

Исходя из вышеотмеченного следует, что именно от качества подготовки специалистов фармации, уровня их социально-психологической компетентности, профессионализма и ответственного отношения к своей работе во многом зависят репутация самой аптеки. При этом, несмотря на актуальность указанной темы, она остается мало изученной.

Следует отметить, что особенную актуальность данная проблема имеет для соискателей фармацевтического образования старших курсов, а также для молодых специалистов, не имеющих большого практического опыта при работе с людьми.

Таким образом, исследование показателей социально-психологической компетентности будущих специалистов фармации является актуальным направлением научных исследований.

Исходя из вышесказанного, **целью исследования** был анализ ключевых индивидуальных факторов соискателей фармацевтического образования НФаУ, обуславливающих их социально-психологическую компетентность.

Задачи исследования.

1. Исследовать теоретические подходы к изучению понятия «социально-психологическая компетентность».
2. Проанализировать степень влияния психической устойчивости личности в структуре социально-психологической компетентности специалистов социально-направленных профессий.
3. Изучить феномен эмоционального интеллекта как одного из ведущих элементов социально-психологической компетентности личности.
4. Охарактеризовать ключевые показатели респондентов, принявших участие в экспериментальной части исследования».
5. Обосновать основные этапы организации и проведения экспериментальной части исследования.
6. Охарактеризовать методологию проведения практической части исследования.
7. Осуществить диагностику основных параметров, определяющих психологическую компетентность респондентов, принявших участие в исследовании.
8. Сформулировать основные рекомендации по повышению уровня социально-психологической компетентности соискателей фармацевтического образования.

Объектом исследования являлась социально-психологическая компетентность соискателей высшего фармацевтического образования.

Предметом исследования являлись индивидуальные показатели будущих специалистов фармации, обуславливающие уровень их социально-психологической компетентности.

Методами исследования являлись такие, как наблюдение и обобщение независимых характеристик относительно исследуемых факторов.

Организация и процедура проведения практической части квалификационной работы базировалось на основании результатов психологического тестирования будущих специалистов фармации, которые являются соискателями фармацевтического образования НФаУ выпускных курсов с помощью стандартизированных, валидных психологических опросников, позволяющих выявить ключевые показатели социально-психологической компетентности.

Практическое значение полученных результатов исследования, представленных в квалификационной работе, состоит в возможности их дальнейшего практического применения в фармацевтической деятельности благодаря возможности повысить качества специалистов, обуславливающих их социально-психологическую компетентность, что существенным образом положительно отобразится как на качестве предоставляемых ими фармацевтических услугах, так и на имидже аптечного учреждения в целом.

Научная новизна. Впервые проведен целенаправленный анализ индивидуальных социально-психологических показателей соискателей фармацевтического образования, обуславливающих их социально-психологическую компетентность и характеризующих, таким образом, их психологическую готовность к будущей профессии в фармацевтическом секторе здравоохранения.

Апробация результатов исследования и публикации. Результаты исследования докладывались на IV Всеукраинской научно-практической конференции «YOUTH PHARMACY SCIENCE», состоявшейся 6-7 декабря 2023 г. (г. Харьков, Украина).

Квалификационная работа состоит из трех основных разделов и выводов к ним, общих выводов, а также списка использованных литературных источников.

Квалификационная работа представлена на 69 страницах и проиллюстрирована 12 таблицами и 33 рисунками.

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К АНАЛИЗУ ПОНЯТИЯ «СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ»

1.1. Характеристика понятия «социально-психологическая компетентность» и ее роль в профессиональной деятельности фармацевтического специалиста

В настоящее время наряду с требованиями, выдвигаемыми к специалистам социально-направленных профессий относительно высокого уровня их профессиональной подготовки, современные реалии выдвигают необходимость наличия и достаточного уровня социально-психологической компетентности (СПК) специалистов [1,5,15].

Данное утверждение имеет непосредственное отношение к профессиональной деятельности специалистов фармацевтического сектора здравоохранения, являющимися непосредственными представителями профессии по типу «человек-человек».

Ввиду высокой степени гуманизма фармацевтической профессии, именно СПК является тем самым качественным субъективным показателем, характеризующим в конечном итоге качество и эффективность оказываемых современными фармацевтическими специалистами услуг.

Под СПК подразумевают способность субъекта эффективно взаимодействовать с окружающими в системе межличностного взаимодействия, что подразумевает его умение верно ориентироваться в определенных социальных ситуациях, правильно определять личностные особенности и эмоциональное состояние окружающих, находить наиболее оптимальные и конструктивные способы взаимодействия и реализовать их в ходе взаимодействия [1,5,15].

Таким образом, СПК современных специалистов фармации является неотъемлемой частью их профессиональной компетентности.

СПК выступает одной из внутренних особенностей поведенческих установок личности.

Под понятием СПК Л. Орбан-Лембрик подразумевает совокупность коммуникативных, перцептивных и интерактивных знаний субъекта, позволяющих ему осуществлять эффективное ориентирование в социальных ситуациях и межличностных взаимодействиях, что позволяет в итоге принимать верные решения и, соответственно, успешно достигать намеченных целей [5,11].

В качестве основных составляющих СПК Л. Лепихова выделяет комплекс личностных субъективных особенностей – рис. 1.1 [10,11,15].

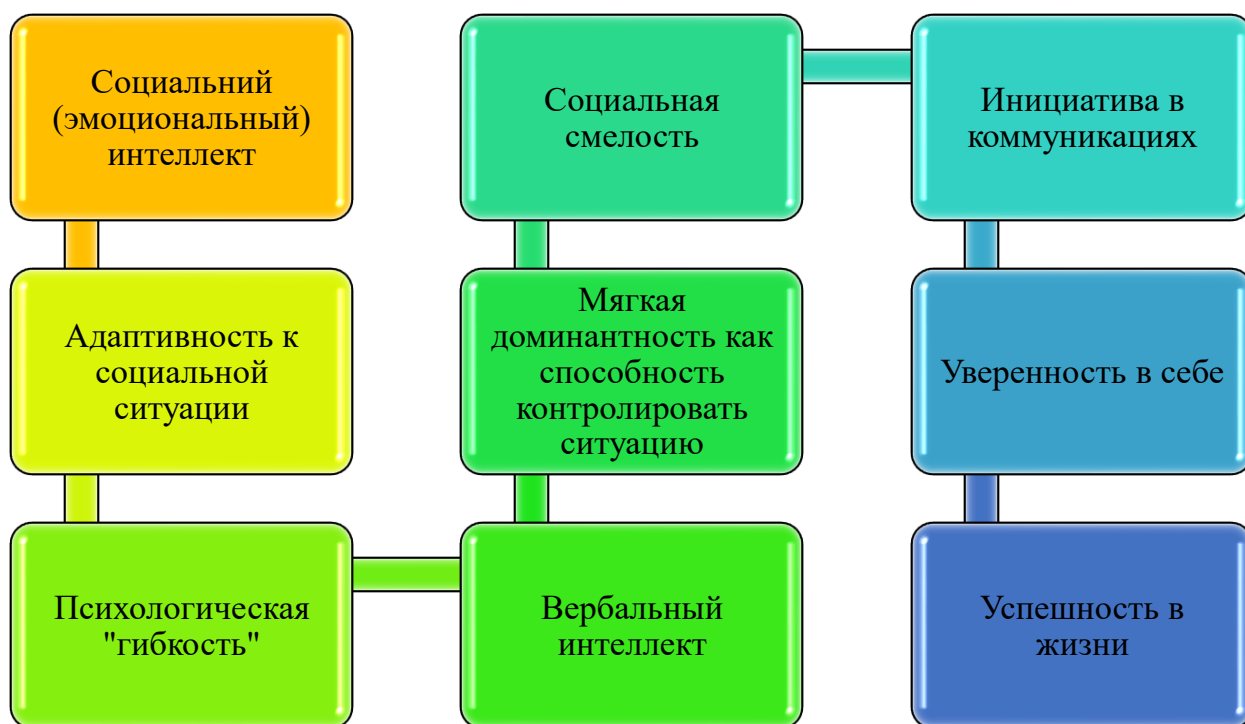


Рис. 1.1 Субъективная характеристика показателей СПК

Таким образом, автор вышеупомянутого комплекса СПК рассматривает данный феномен в качестве механизма, а не сущности социально-психологического поведения индивидуума, который выгодно дополняет все другие виды компетентности личности [25].

Характерные структурные компоненты СПК представлены на рис. 1.2 [1,5,8,9,11,15].



Рис. 1.2 Основные компоненты СПК

Таким образом, СПК представляет собой специальные знания, социальные представления об обществе, культуре и других факторов, напоминающих по своему содержанию то, что относят к сфере профессионального менталитета. Поэтому обладание достаточным уровнем СПК позволяет специалистам ориентироваться в любой кризисной рабочей ситуации, принимать верные решения и достигать поставленных целей

Напротив, антиподом СПК является некомпетентность, которая проявляется в неграмотности и невежестве субъекта.

В целом СПК выступает многомерным явлением и складывается из коммуникативной, перцептивной (когнитивной) и интерактивной компетентности (наличие знаний субъекта в области межличностного взаимодействия и поведения) [1,8,9,11,15].

Структурные компоненты коммуникативной компетентности представлены на рис. 1.3 [3,8].



Рис. 1.3 Ключевые составляющие коммуникативной компетентности

Под перцептивной компетентностью подразумевают умение субъекта «портретировать» (интуитивно считывать) окружающих на основе визуальных показателей [16,17].

Интерактивная компетентность в сфере межличностного взаимодействия характеризуется знаниями индивида о природе социальных влияний, что позволяет ему осуществлять результативное взаимодействие [19-21].

Кроме вышеперечисленного СПК также рассматривают относительно ее видов: житейского и профессионального – табл. 1.1 [5,10,25].

Таблица 1.1

Основные виды социально-психологической компетентности

Вид СПК	Характеристика
Житейская СПК	<ul style="list-style-type: none"> - Представляет собой результат социализации (адаптации) к конкретным условиям. СПК в нормальном обществе выгодна, потому так ценятся вежливая манера обращения и культура общения. - Данный вид компетентности крайне необходим для специалистов социально-ориентированных профессий.
Профессиональная СПК	<ul style="list-style-type: none"> - Складывается из научных картин мира и знаний в области общения. - Данный вид СПК имеет особую актуальность для специалистов профессии по типу «человек-человек», так как подразумевает наличие у них необходимых знаний в сфере делового общения, а именно: в умении устанавливать контакт и вести переговоры в области закономерностей восприятия и познания друг друга на основе внешности, поведенческой симптоматики, визуальной диагностики; в области психического воздействия.

Таким образом, СПК специалистов фармации является определяется совокупностью индивидуальных факторов, характеризующимися индивидуальными особенностями специалистов, состоянием их психики, эффективность социализации, а также обуславливается влиянием культурных различий и соответствующей социально-психологической подготовкой [5,15,23,30].

1.2. Психическая устойчивость и ее влияние на социально-психологическую компетентность специалистов в социально-ориентированной профессиональной деятельности

На сегодня социальная направленность профессиональной деятельности в фармацевтической сфере выдвигает все более возрастающие критерии и требования относительно профессионального отбора специалистов. Одним из передовых качеств современного фармацевта, обуславливающим его социально-психологическую компетентность, выступает степень его психической устойчивости.

Известно, что ввиду специфики своей работы специалисты фармации достаточно часто сталкиваются со стрессовыми рабочими ситуациями, в которых необходимо проявлять психическую устойчивость (ПУ) и, соответственно адекватно реагировать на них.

Таким образом, в нашем исследовании изучение проблем ПУ позволит выявлять и проанализировать ключевые субъективные характеристики, обуславливающие стойкость фармацевтических специалистов к негативным факторам в своей профессиональной деятельности и оказывающим колоссальное влияние на их психику, степень реагирования в конфликтах в рабочей обстановке, позволяет выявить умение владеть собой в экстремальных и стрессовых ситуациях [27,28].

ПУ фармацевтических специалистов также имеют значительное практическое значение, так как знание основ и приемов относительно укрепления и поддержания данного показателя на должном уровне позволит обезопасить специалистов от возникновения личностных расстройств, сохранить психическое здоровье и высокую работоспособность, что в итоге непосредственно отразится на показателях их СПК.

Следует отметить, что ПУ часто сравнивают со множественными другими понятиями стойкости психики индивидуума – рис. 1.4 [26-28].



Рис. 1.4 Основные понятия психической стойкости

Основные подходы к определению данного понятия представлены в табл. 1.2.

Таблица 1.2

Подходы к определению понятия «Психическая устойчивость»

Вид СПК	Характеристика
Н.Ю. Максимова	ПУ – это целостная характеристика личности, обеспечивающая ее устойчивость к фрустрированному и стрессогенному воздействию тяжелых ситуаций.
А.О. Прохорова, А.В. Петровский	ПУ – это равнозначные психические состояния человека.
К.В. Сельчинок, В.И. Слободчиков	ПУ – это характеристика личности относительно ее психологической безопасности, проявляющейся во взаимодействии между отдельными людьми или группой лиц.
В.Д. Шадриков	ПУ составляет совокупность качеств личности.

Продолжение таблицы 1.2

Э. Фромм, К.А. Абульханова- Славская, В.С. Степин	ПУ выступает основным звеном психологической культуры и составляющей духовно-морального воспитания.
Е. П. Крупник	ПУ – это прежде всего динамическое подвижное равновесие всех личностных структур, характеризующее гибкость и пластичность психики индивида, а также о его способностях к самоорганизации и саморегуляции своего поведения.

Одним из важных показателей ПУ индивида является его приверженность идеалам и целям. При этом для определенных людей ключевыми являются наивысшие субъективные потребности, такие как: потребность в самореализации, самовыражении и самоутверждении. Напротив, потребности другой части людей ограничены потребностями в безопасности и потребностями быть принятыми другими людьми [27,28].

Кроме этого, об уровне ПУ субъекта также можно судить через показатель его тревожности, уровень которой должен иметь невысокую степень выраженности для обеспечения баланса эмоциональной сферы при осуществлении коммуникаций с окружающими [22].

Таким образом, способность человека сохранять постоянный уровень настроения и активности, быть отзывчивым и чувствительным к жизненным ситуациям, иметь разносторонние интересы, избегать упрощенности в ценностях, целях и стремлениях также является важнейшим показателем его высокой ПУ [26-28].

Из изложенного выше становится понятным, что ПУ является сложным и неотъемлемым качеством индивидуума, в котором объединен целый комплекс способностей, а также широкий круг явлений разного уровня, что непосредственно отражается посредством разных аспектов психики. При этом приоритетное значение имеют такие основные составляющие ПУ, как:

стойкость (стабильность); уравновешенность (соразмерность) и резистентность (способность оказывать сопротивление неблагоприятным факторам) – рис. 1.5.

Степень выраженности ПУ проявляется через преодоление субъектом трудностей через способность сохранять веру в собственные силы и возможности, а также является важным фактором, характеризующим его способность к эффективной психической саморегуляции, и, как следствие, определяет в дальнейшем его социально-психологическую компетентность [26-28].



Рис. 1.5 Основные структурные элементы психической устойчивости личности

Таким образом, многообразие понятия ПУ обусловлено тем фактом, что его практическое применение затрагивает все процессы, связанные со становлением, развитием и формированием индивидуума, что позволяет в дальнейшем охарактеризовать различные аспекты его поведения и деятельности.

1.3. Эмоциональный интеллект как один из ключевых элементов социально-психологической компетентности личности

Огромное значение в структуре СПК личности на сегодня занимает уровень его эмоционального интеллекта (ЭИ), который является одним из важнейших критериев осуществления эффективного взаимодействия с окружающими и являющимся одним из ведущих качеств, необходимых специалистам помогающих профессий, таких, как фармацевтическая деятельность [5,24,29,31,32].

С одной стороны высокий показатель ЭИ являться показателем психологического благополучия индивидуума, а с другой – определяет эффективность его профессиональной деятельности.

Как было отмечено, ЭИ имеет наибольшее значение при работе в сферах деятельности по типу «человек-человек», которые тесно связаны с коммуникациями.

Таким образом, в современном мире ЭИ выступает одним из передовых регуляторов стабильности как социальной, так и профессиональной деятельности личности.

ЭИ представляет собой группу ментальных способностей индивида, участвующих в осознании и понимании им как своих эмоций, так и эмоций окружающих, то есть помогают оперативно выбрать эффективную стратегию поведения при любых обстоятельствах [14,18,32].

Одной из известных моделей ЭИ является «модель способностей», предложенная Дж. Мейером, П. Селовеем, Д. Карузо, которая позволяет изучать данный феномен в качестве определенного набора способностей индивидуума. Автора данной модели выделяют четыре ключевых компонента ЭИ в виде определенной иерархии – рис. 1.6 [6,7,24,29].

Согласно смешанной концепции Д. Гоулмана, включающей в состав ЭИ разные по своей природе, структуре и функциям компоненты, данный феномен подразумевают как способность человека трактовать свои эмоции и

эмоции окружающих для дальнейшего использования полученной информации в собственных целях – рис. 1.7 [4,6,7,12,31].

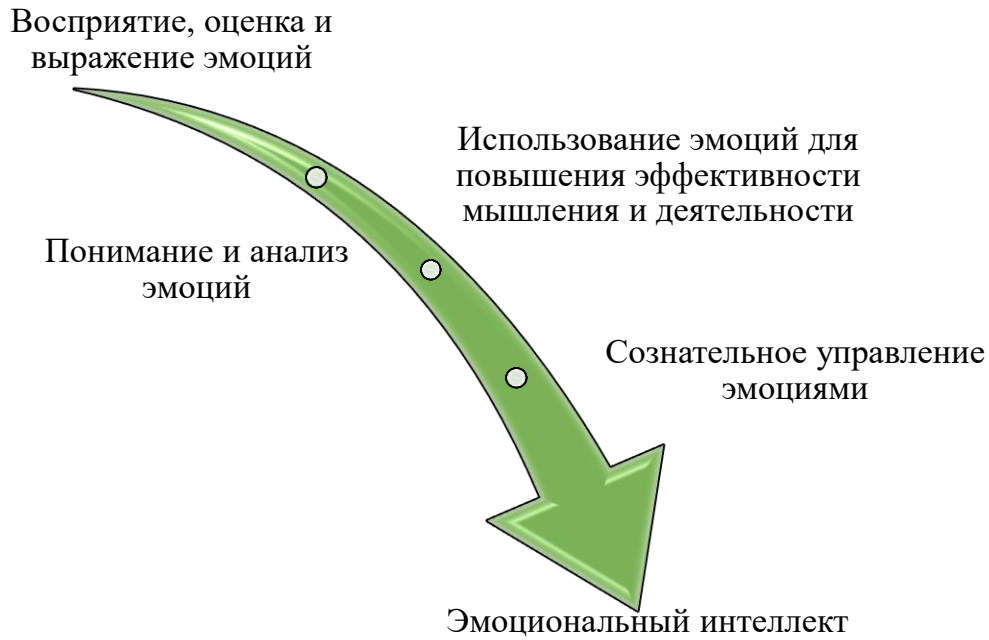


Рис. 1.6 Компоненты эмоционального интеллекта согласно «модели способностей»



Рис. 1.7 Структура ЭИ в соответствии со смешанной концепцией Д. Гоулмана

Модель ЭИ, которую предложил психолог Р. Бар-Он, является совокупностью способностей и навыков индивида, определяющих его возможности эффективно противостоять внешним препятствиям и давлению окружающих – рис. 1.8 [4,6,7,12,31].

Структура эмоционального интеллекта у модели Бар-Она состоит из пяти основных компонентов:



Рис. 1.8 Основные составляющие ЭИ согласно модели Р. Бар - Она

Одна из наиболее распространенных концепций ЭИ, которая построена на определении данного понятия как способности к пониманию и управлению как своих, так и собственных эмоций, принадлежит Д.В. Люсин [12,13].

Согласно мнению вышеупомянутого исследователя ЭИ является когнитивной способностью личности. При этом личностные особенности индивида могут либо помогать, либо препятствовать эмоциональным состояниям, однако не являются его ключевыми компонентами – рис. 1.9:

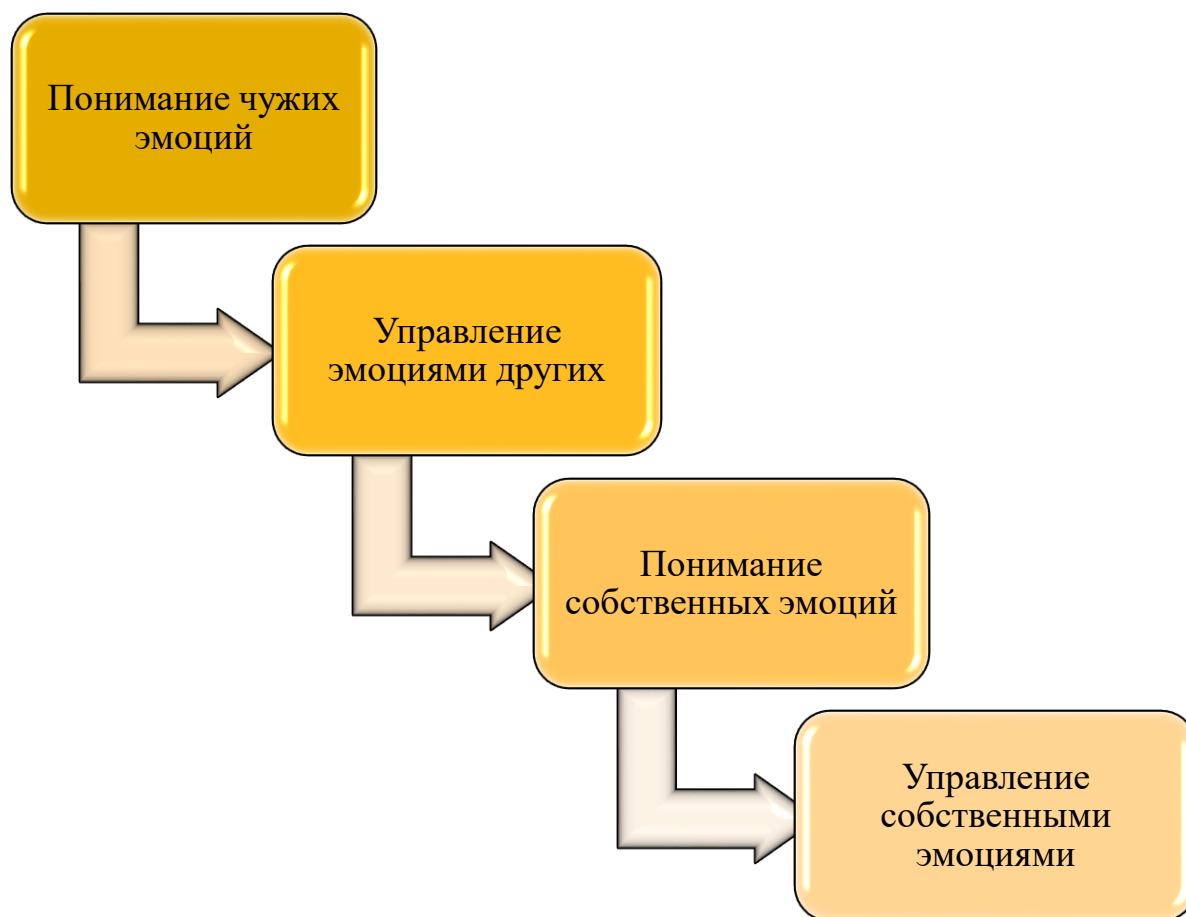


Рис. 1.9 Структура ЭИ согласно модели Д.В. Люсина

Следует отметить, что высокие показатели ЭИ имеют множественные преимуществ в различных аспектах жизни. Так, люди с высоким уровнем ЭИ на интуитивном уровне умеют безошибочно определять и управлять эмоциональной сферой – как своей, так и эффективно управлять чувствами других людей. Именно поэтому при осуществлении межличностных коммуникаций с окружающими их поведение является наиболее адаптивным, что, в свою очередь способствует более легкому нахождению компромиссных решений в сложных ситуациях.

Кроме упомянутого выше, высокий ЭИ обуславливает более развитое самосознание человека, что помогает ему развить свой личностный потенциал и, как следствие, испытывать больше удовольствия от самой жизни. При этом такие люди умеют принимать не только сбалансированные и обоснованные

решения для собственной выгоды, но и позволяет учитывать потребности и желания всех заинтересованных лиц [2,6,7,12,13].

Не менее важным качеством специалиста профессионального типа «человек-человек» также является достаточная выраженность показателя перцептивно-интерактивной компетентности, что также непосредственно отражается на показателях его социально-психологической компетентности.

Под понятием «перцептивно-интерактивная» компетентность понимают способность и подготовленность индивида к овладению процессами и механизмами восприятия, понимания и оценки самих себя, окружающих, людей, социальных сообществ, а также отношений, которые сложились между ними [16,19,20].

Следует отметить, что упомянутые перцептивно-рефлексивные способности личности связаны с познанием ею окружающих в ходе коммуникативных процессов, а также совместной деятельности.

Оптимальные показатели данного понятия свидетельствуют о наличии у человека социально-психологической наблюдательности; его адекватного оценивания собственной группы, межличностных отношений. Также данный показатель позволяет человеку субъективно оценивать собственную роль и роль окружающих в неформальной структуре группы; дает индивидуальное представление о целях, ценностях, установках, настроениях и интересах, которые преобладают в группе [16,20].

Таким образом, развитая перцептивно-интерактивная компетентность фармацевтических специалистов также выступает одним из ведущих индивидуальных факторов, обуславливающих их социально-психологическую компетентность и наряду с развитым ЭИ занимает одно из ведущих значений в структуре необходимых личностных качеств специалистов [16,19,20].

Выводы к первому разделу

1. Проанализирована субъективная характеристика показателей социально-психологической компетентности. Охарактеризованы ее основные составляющие.
2. Представлены ключевые составляющие коммуникативной компетентности и ее основные виды.
3. Обоснована роль психической устойчивости личности в структуре социально-психологической компетентности специалистов социально-направленных профессий.
4. Охарактеризованы основные понятия психической стойкости и представлены ее составляющие.
5. Обосновано влияние эмоционального интеллекта в качестве одного из ключевых элементов социально-психологической компетентности личности. Представлены основные подходы к пониманию структурных составляющих эмоционального интеллекта.

РАЗДЕЛ 2. ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ ЭМПИРИЧЕСКОЙ ДИАГНОСТИКИ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОИСКАТЕЛЕЙ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ

2.1. Характеристика ключевых показателей респондентов, принявших участие в практической части исследования

Эффективная реализация основных задач и целей, обозначенных нами в данной квалификационной работе, обуславливала организацию и проведение практического эксперимента среди респондентов, в качестве которых выступили соискатели высшего фармацевтического образования НФаУ.

Для реализации поставленных задач исследования среди 30 испытуемых выпускных курсов НФаУ нами было подготовлено и проведено психологическое онлайн-тестирование согласно отобранной методологии, характеристика которой приведена в разделе 2.2 и 2.3.

В целом, в практическом эксперименте приняли участие 25 респондентов мужского пола (83,3%), а также 5 – женского (16,7%) – рис. 2.1.

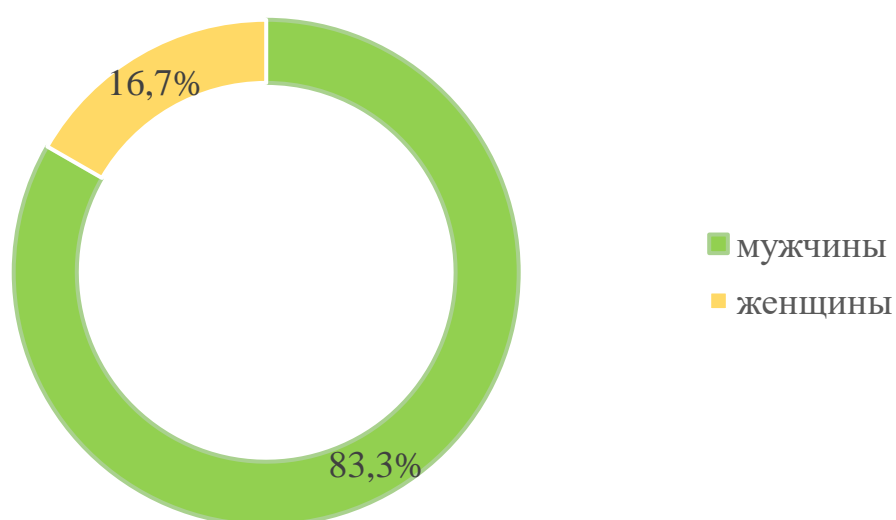


Рис. 2.1. Характеристика респондентов согласно гендерному показателю

Не менее важным в вопросе изучения основных факторов, обуславливающих социально-психологическую компетентность, также являются возрастные характеристики исследуемых, которые были следующими: до 25 лет -3 респондентов (10%), 26-30 лет- 23 испытуемых (76,7%), больше 31 года - 4 респондентов (13,3%) – рис. 2.2.

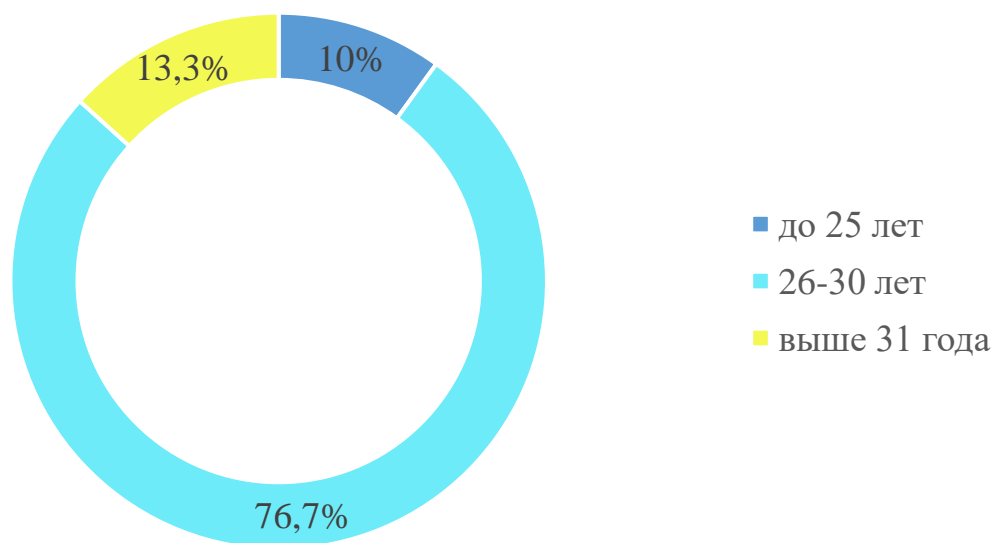


Рис. 2.2 Возрастные значения респондентов

Таким образом, результаты тестирования упомянутых выше респондентов по стандартизированным, валидным психологическим опросникам, характеристика и последовательность применения которых приведены в разделах 2.2 и 2.3, должны в наибольшей степени раскрыть их индивидуальные, ключевые факторы, характеризующие в конечном итоге уровень их социально-психологической компетентности, стоящей в одном ряду по степени значимости с профессиональными качествами будущих специалистов фармации.

2.2. Ключевые направления экспериментальной диагностики по теме исследования

За результатами проведенного теоретического анализа материалов, посвященных проблеме социально-психологической компетентности специалистов и ее роли в современных профессиях социально-ориентированного типа, нами была выделена методологическая основа проведения экспериментальной части квалификационной работы (рис. 2.3).

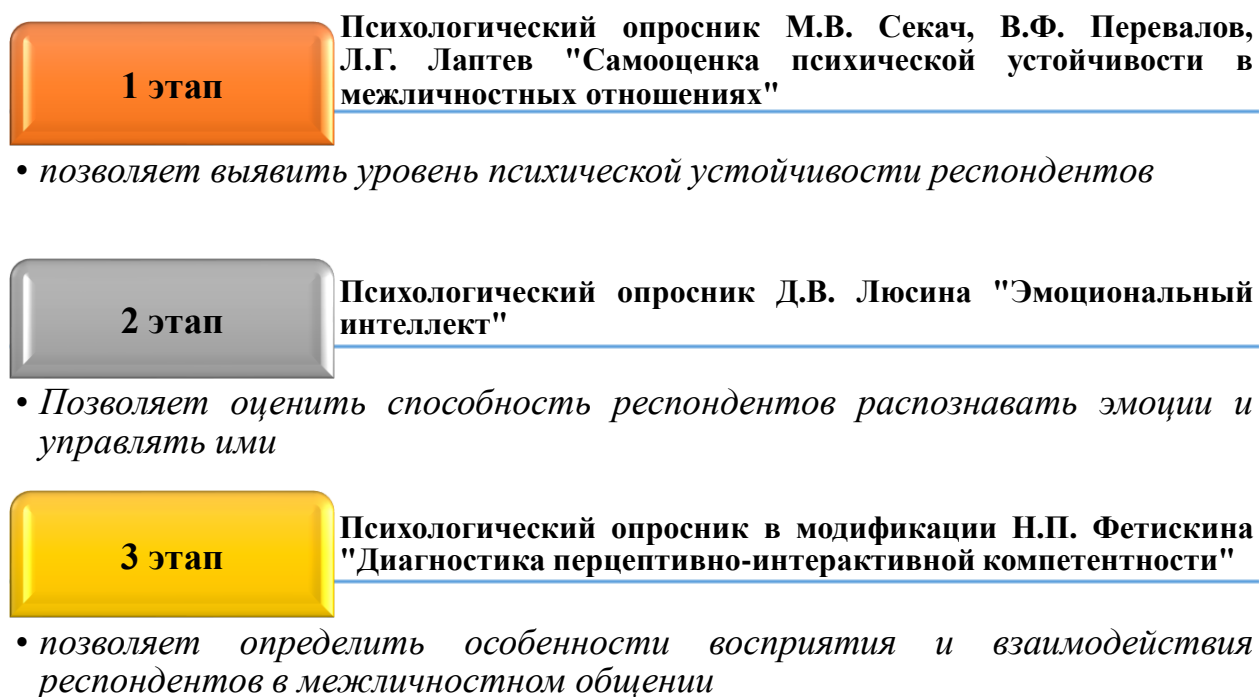


Рис. 2.3 Ключевые этапы экспериментального анализа субъективных характеристик, обуславливающих социально-психологическую компетентность

Вышеуказанная методологическая часть проведения практической части нашей квалификационной работы, а также последовательность этапов осуществления эксперимента позволит выявить следующие индивидуальные качества респондентов:

- определить уровень психической устойчивости будущих фармацевтических специалистов;
- установить показатели эмоционального интеллекта исследуемых и проанализировать их взаимосвязь с показателями их психической устойчивости;
- выявить показатели перцептивно-интерактивной компетентности исследуемых респондентов, позволяющих проанализировать характерные особенности относительно их способностей в сфере их межличностного восприятия и взаимодействия.

Результатом проведенных теоретического и экспериментального этапов нашей квалификационной работы является формулировка рекомендаций относительно повышения индивидуальных качеств будущих специалистов фармации, способствующих повышению их социально-психологической компетентности, что позволит в дальнейшем рассматривать их в качестве одного из ценнейших ресурсов в любом аптечном коллективе.

Представленная методологическая часть осуществления практического раздела нашей квалификационной работы позволит достаточно широко осветить и проанализировать ключевую тему нашего исследования – социально-психологическую компетентность будущих фармацевтических специалистов и в полной мере позволит достичь задач, поставленных нами в данном исследовании.

Таким образом, выявление и анализ ключевых субъектных характеристик соискателей фармацевтического образования, составляющих структуру их социально-психологической компетентности, будет также в достаточной мере свидетельствовать об их готовности к профессиональной деятельности в фармацевтической сфере, что наряду с высокими профессиональными показателями определяет качество фармацевтической помощи.

2.3. Методологическая часть квалификационной работы: характеристика основных этапов и процедуры проведения эксперимента

Как обозначалось нами в разделе 2.2, экспериментальная часть поставленных нами задач в нашей квалификационной работе, осуществлялась в соответствии с определенной методологической базой, позволяющей всесторонне определить существенные критерии психологической компетентности будущих фармацевтических специалистов, позволяющих им быть эффективными в будущей профессиональной деятельности.

Исходя из вышесказанного, основной психологической методикой, положенной в основу нашего эксперимента, стала методика М.В. Секача, В.Ф. Перевалова, Л.Г. Лаптева «Самооценка психической устойчивости в межличностных отношениях» (Приложение А).

Нами упоминалось в разделе 1.2. зависимость ПУ субъекта от уровня его тревожности, что предопределяет в дальнейшем конструктивный ход ведения ими межличностных коммуникаций. Так, в ходе исследований, проведенных нами среди 30 специалистов фармации в г. Харькове на уровень их тревожности по психологической методике «Шкала тревоги Бека» было установлено, что лишь 10% опрошенных имеют тревожность в диапазоне нормированных показателей. Большинству опрошенных при этом (56,7%) присущи средние показатели тревожности, что будет негативно сказываться как на качестве личной жизни, так и на профессиональной сфере деятельности, в том числе на ПУ специалистов [22].

Таким образом, опираясь на социальную направленность фармацевтической профессии, специалисты которой осуществляют ежедневные и множественные контакты с посетителями, руководством, коллегами, врачами и медицинскими представителями, определение психической устойчивости респондентов в межличностных коммуникациях является одним из первоочередных индивидуальных качеств, определяющих их психологическую компетентность.

Данный психологический опросник позволяет определить возможность индивида проявлять психическую устойчивость по четырем психологическим компонентам (рис. 2.4), которые, интегрируясь в системное психическое образование, составляют основу его психической устойчивости.

Упомянутая методика позволяет выявить динамику уровней психической устойчивости респондентов, являющейся основой их психологической компетентности.

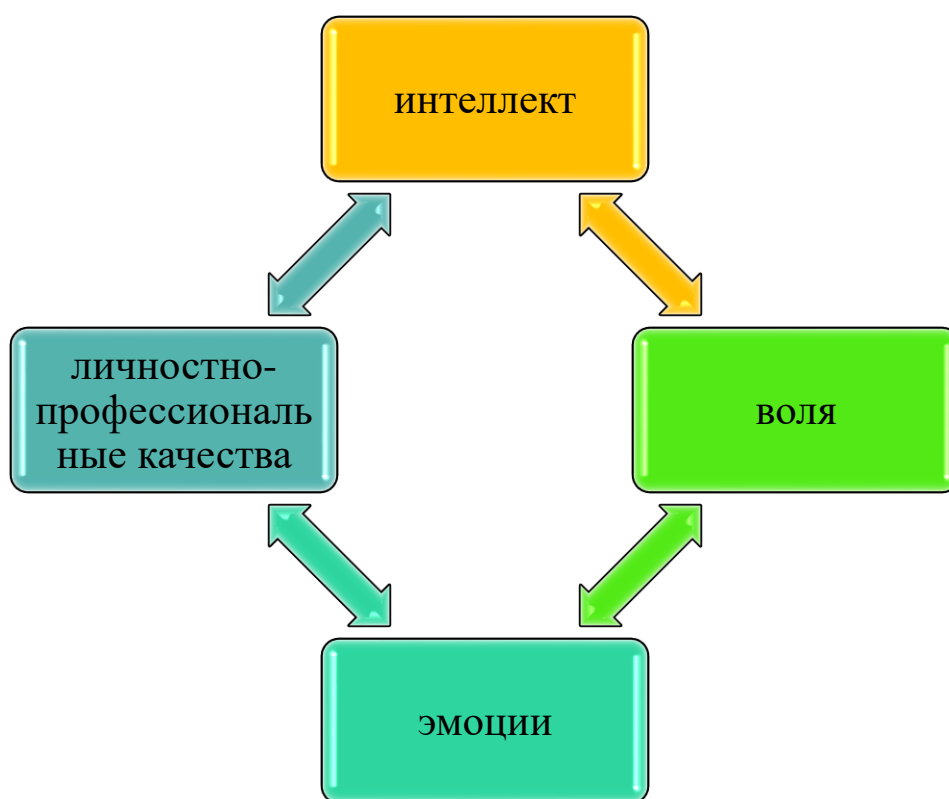


Рис. 2.4 Показатели психической устойчивости личности

Обработка и интерпретация полученных результатов тестирования осуществляется согласно предложенному ключу методики и характеризуется такими этапами подсчетов:

- Определение правдивости ответов респондентов (при этом подсчитывается количество утвердительных ответов по «шкале лжи»: если количество положительных ответов больше половины, то данные признаются недействительными).

- Подсчет общего количества положительных ответов, кроме ответов на вопросы «шкалы лжи». Определение процентного уровня положительных ответов. Для этого их количество делится на константное число 49 и умножается на 100.

Таким образом, данный опросник позволяет выявить уровни психической устойчивости тестируемых в условиях возрастающего воздействия информационных, социально-психологических и иных факторов, которые способны вызвать нагрузки и перегрузки когнитивного, эмоционального, коммуникативного и интерактивного характера.

Следующей методикой, которую мы применили в нашем экспериментальном исследовании стал опросник Д.В. Люсина, предназначенная для диагностики различных аспектов эмоционального интеллекта (ЭИ) (Приложение Б).

В основу данного опросника положена трактовка ЭИ субъекта как его способности к пониманию своих и чужих эмоций, а также управлению ими.

В целом способность человека понимать эмоциональный фон означает, что он способен распознать эмоцию, т. е. установить сам факт наличия эмоционального переживания у себя либо у другого человека, что позволит ему идентифицировать ее, т. е. установить, какую именно эмоцию испытывает он сам или другой человек, позволяет найти для неё словесное выражение, понимать причины, вызвавшие конкретную эмоцию, а также понимать следствия, к которым она приведёт.

И способность к пониманию, и способность управлять эмоциями может быть направлена как на собственные эмоции, так и на эмоции других людей. Следовательно, можно говорить о внутриличностном и межличностном ЭИ. Эти два варианта предполагают актуализацию различных когнитивных процессов и навыков, которые должны быть связаны друг с другом.

Таким образом, в структуре ЭИ выделяется два типа способностей, которых в итоге дают четыре вида ЭИ [7,12,13].

В ходе тестирования для каждого из утверждений данного опросника респондентам необходимо было определить степень их согласия следующим образом: совсем не согласен; скорее не согласен; скорее согласен; полностью согласен.

Обработка и дальнейшая интерпретация полученных результатов тестирования респондентов по 46 вопросам данного опросника проводилась в соответствии с представленным ключом методики.

Нормы полученных показателей по шкалам методики представлены в таблице 2.1.

Таблица 2.1

Показатели норм эмоционального интеллекта по методике Д.В. Люсина

Шкала	Очень низкое значение	Низкое значение	Среднее значение	Высокое значение	Очень высокое значение
МП	0-19	20-22	23-26	27-30	31 и >
МУ	0-14	15-17	18-21	22-24	25 и >
ВП	0-13	14-16	17-21	22-25	26 и >
ВУ	0-9	10-12	13-15	16-17	18 и >
ВЭ	0-6	7-9	10-12	13-15	16 и >
МЭИ	0-34	35-39	40-46	47-52	53 и >
ВЭИ	0-33	34-38	39-47	48-54	55 и >
РЭ	0-34	35-39	40-47	48-53	54 и >
УЭ	0-33	34-38	40-47	48-53	54 и >
ОЭИ	0-71	72-78	79-92	93-104	105 и >

Значения по шкалам МЭИ и ВЭИ находят путем простого суммирование соответствующих субшкал, а именно:

$$\text{МЭИ} = \text{МП} + \text{МУ};$$

$$\text{ВЭИ} = \text{ВП} + \text{ВУ} + \text{ВЭ}.$$

Другой способ суммирования субшкал дает еще две шкалы – РЭ и УЭ:

$$РЭ = МП + ВП;$$

$$УЭ = МУ + ВУ + ВЭ.$$

Также показательным в данном опроснике является изучение интегрального показателя общего эмоционального интеллекта ОЭИ, который рассчитывается по следующей формуле:

$$ОЭИ = МП + МУ + ВП + ВУ + ВЭ$$

Следует отметить, что интерпретация отдельных шкал данного опросника является более информативным, потому что они относительно независимыми.

Таким образом, диагностика способности респондентов к управлению эмоциями позволит выявить степень их контроля интенсивностью эмоциональных проявлений, как одной из ключевых способностей прежде всего приглушать чрезмерно сильные эмоции, позволяет контролировать внешнее выражение эмоций, а также дает возможность в случае необходимости произвольно вызывать ту или иную эмоцию, что является одним из ключевых качеств будущих специалистов фармации, определяющим степень их психологической компетентности.

Следующим этапом нашего исследования была диагностика показателей перцептивно-интерактивной компетентности респондентов, используя модифицированный вариант Н. П. Фетискина (Диагностика перцептивно-интерактивной компетентности), которая позволяет выявить и проанализировать их особенности восприятия и взаимодействия в межличностном общении (Приложение В).

В ходе тестирования респондентам было предложено оценить свои особенности межличностного взаимодействия по пятибалльной системе оценить особенности межличностного взаимодействия следующим образом: 5 баллов – всегда; 4 балла – почти всегда; 3 балла – трудно сказать; 2 балла – редко; 1 балл – никогда.

Таким образом, данная методика позволяет выявить характер межличностного взаимодействия по шести шкалам, характеристика которых представлена на рис. 2.5.

Обработка и интерпретация результатов проводилась в соответствии с ключом опросника, в соответствии с которым первоначально подсчитывается количество баллов по каждой из анализируемых шести шкал, а затем находится общий, суммарный, показатель.

Степень выраженности анализируемых шкал осуществляется следующим образом: 20 и более баллов – высокий уровень; 11-19 баллов – средний уровень; 10 и менее стандартных баллов – низкий уровень.



Рис. 2.5 Характеристика основных шкал опросника Н.П. Фетискина

Итоговым показателем данного тестирования является определение суммарного показателя перцептивно-коммуникативного взаимодействия респондентов, который находится путем суммирования показателей всех анализируемых шести шкал.

Уровням коммуникативной интерактивности в группе соответствуют следующие показатели: 144 балла и более – высокий уровень; 126 – 143 балла – средний уровень; 125 и менее – низкий уровень.

Выводы ко второму разделу

1. Охарактеризованы ключевые показатели респондентов, принявших участие в экспериментальной части исследования.
2. Представлены направления относительно проведения диагностики исследования.
3. Охарактеризованы основные этапы и процедура проведения экспериментальной части квалификационной работы.

РАЗДЕЛ 3. ДИАГНОСТИКА КЛЮЧЕВЫХ ПАРАМЕТРОВ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИХ ПСИХОЛОГИЧЕСКУЮ КОМПЕТЕНТНОСТЬ СОИСКАТЕЛЕЙ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ

3.1. Анализ психологической устойчивости личности респондентов как одного из ключевых факторов психологической компетентности

Основу практического эксперимента нашей квалификационной работы, посвященной определению показателей психологической компетентности соискателей фармацевтического образования, составил психологический опросник авторов М.В. Секача, В.Ф. Перевалова, Л.Г. Лаптева (Приложение А), который позволяет определить уровень психической устойчивости исследуемых, которую они проявляют в ходе межличностных коммуникаций.

Обобщенные результаты опроса респондентов по вышеупомянутой методике представлены в таблице 3.1 и рис. 3.1.

Полученные результаты тестирования по данной методике позволили выявить, что высокий уровень психологической устойчивости присущ менее четверти респондентов – 7 опрошенным (23,3% выборки). Данным респондентам присуща способность осуществлять конструктивные действия в любых реальных условиях без существенного психического и физического напряжения. Ключевыми качествами таких респондентов являются стойкость (стабильность), уравновешенность (соразмерность), а также резистентность (сопротивляемость) – способность успешно противостоять воздействию негативным внешним факторам и способны сохранять в неблагоприятных ситуациях стабильный уровень психологического и физического функционирования. Относительно стабильный уровень психической устойчивости (средний) присущ 9 опрошенным (30%). В большинстве жизненных ситуаций эти тестируемые, как правило, способны сохранить способность к эффективным и рациональным действиям в межличностном общении без существенных негативных последствий для психического здоровья.

Таблица 3.1

Показателей психологической устойчивости респондентов в межличностных коммуникациях (методика М.В. Секач, В.Ф. Перевалов, Л.Г. Лаптев)

№ п/п	Шкала лжи	Показатели психической устойчивости (%)			
		Недостаточный уровень (25-29% положительных ответов)	Удовлетворительный уровень (30-49% положительных ответов)	Стабильный уровень (50-69% положительных ответов)	Высокий уровень (70% и более положительных ответов)
1	2			67	
2	1		35		
3	2			63	
4	2			55	
5	3		39		
6	1		49		
7	2				78
8	1			67	
9	2		31		
10	2			65	
11	2			50	
12	2				73
13	1				71
14	3	27			
15	2			59	
16	3			69	
17	2				78
18	1			51	
19	3		49		

Продолжение таблицы 3.1

20	2			63	
21	3	29			
22	2				80
23	2		39		
24	1				83
25	2		45		
26	2			55	
27	1			53	
28	2				76
29	2			59	
30	2			61	

Вместе с этим, несмотря на внешнюю успешную адаптацию к неблагоприятным изменениям, они в гораздо меньшей степени способны выходить из таких ситуаций без стойких нарушений.

Удовлетворительный уровень психической устойчивости присущ 9 респондентам (30% опрошенных). Следует отметить, что для эффективного противостояния негативным внешним воздействиям в межличностных коммуникациях данным респондентам требуется мобилизация всех внутренних резервов, что рано или поздно негативно отобразится как на психическом, так и на физическом здоровье.

Таким образом, данным респондентам в меньшей степени присуща психологическая гибкость, являющаяся основой способности человека преодолевать стрессы и трудные периоды конструктивным путем.

Крайне недостаточный уровень психической устойчивости при этом присущ 5 опрошенным (16,7%). Данные респонденты не соответствуют одному или нескольким критериям психической устойчивости в такой степени, что не способны эффективно противостоять воздействию негативных факторов, которые имеют достаточно частое проявление в профессиональной деятельности современного фармацевта.

Графически результаты тестирования представлены на рис. 3.1.

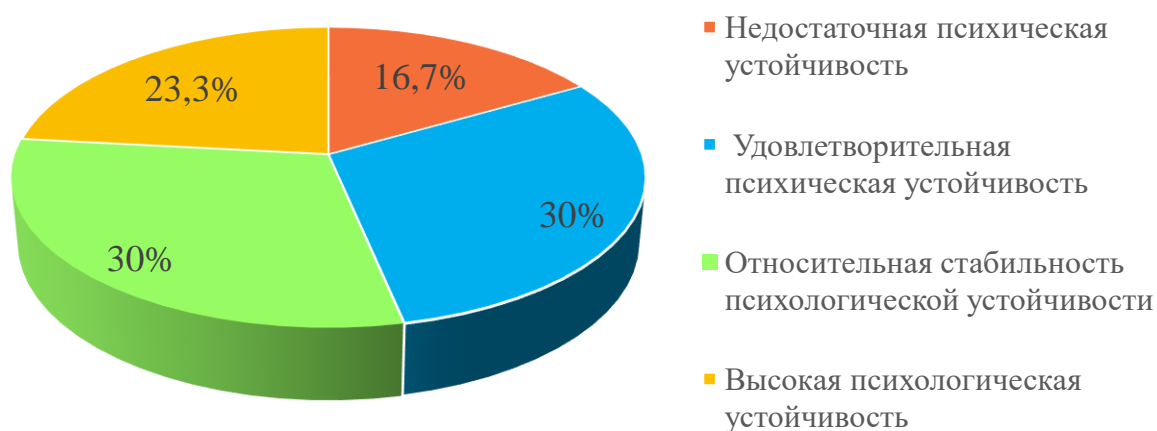


Рис. 3.1. Показатели психической устойчивости респондентов

Дальнейший эксперимент нашей квалификационной работы основывался на полученных значениях психологической устойчивости респондентов, как одной из ключевых показателей психологической компетентности специалиста профессиональной направленности за типом «человек-человек». Поэтому следующие индивидуальные качества будущих фармацевтических специалистов, обуславливающих их психологическую компетентность, рассматривались именно исходя из полученных значений психологической устойчивости респондентов.

Связи с указанным выше в ходе дальнейшего эксперимента нами были выделены такие исследуемые группы: 1 группа – респонденты с высоким уровнем психологической устойчивости – 7 опрошенных (23,3%); 2 группа – респонденты с относительно стабильными показателями психологической устойчивости – 9 представителей (30%); 3 группа – респонденты с удовлетворительными показателями психологической устойчивости – 9 представителей (30%); 4 группа – опрошенные с крайне низкими значениями психологической устойчивости – 5 представителей группы (16,7%).

Таким образом, следующие этапы нашего экспериментального исследования позволяют определить показатели иных значимых параметров респондентов, обуславливающих их психологическую компетентность согласно обозначенных нами групп, тестируемых согласно уровням их психологической устойчивости.

3.2. Исследование взаимосвязи психологической устойчивости респондентов с прочими индивидуальными характеристиками, определяющими их психологическую компетентность

На следующем этапе нашего эксперимента нами определялись показатели эмоционального интеллекта (ЭИ) респондентов с разными уровнями ПУ с помощью опросника Д.В. Люсина (Приложение Б), позволяющего определить различные аспекты ЭИ – табл. 3.2-3.5.

Таблица 3.2

Показатели эмоционального интеллекта респондентов 1 группы с высокими значениями ПУ

№ п/п	Оценки шкал межличностного ЭИ (МЭИ)		Оценки шкал внутриличностного ЭИ (ВЭИ)			Межличностный ЭИ	Внутриличностный ЭИ	Понимание эмоций (ПЭ)	Управление эмоциями (УЭ)	Общий эмоциональный интеллект ОЭИ
	Понимание чужих Эмоций (Шкала МП)	Управление чужими эмоциями (Шкала МУ)	Понимание своих эмоций (Шкала ВП)	Управление своими эмоциями (Шкала ВУ)	Контроль экспрессии (Шкала ВЭ)	\sum баллов шкал МП + МУ	\sum баллов шкал ВП + ВУ + ВЭ	\sum баллов шкал МП + ВП	\sum баллов шкал МУ + ВУ + ВЭ	\sum баллов шкал МП + МУ + ВП + ВУ + ВЭ
1	36	23	25	18	15	59	58	61	56	117
2	28	23	20	19	13	51	52	48	55	103
3	26	21	21	13	11	47	45	47	45	92
4	31	18	19	16	13	49	48	50	47	97
5	26	20	25	14	14	46	53	51	48	99
6	34	25	23	14	12	59	49	57	51	108
7	32	19	22	14	14	51	50	54	47	101
Среднее значение	30,4	21,3	22,1	15,4	13,1	51,7	50,7	52,6	49,9	102,4

Таблица 3.3

Показатели эмоционального интеллекта респондентов 2 группы с относительной стабильностью ПУ

№ п/п	Оценки шкал межличностного ЭИ (МЭИ)		Оценки шкал внутриличностного ЭИ (ВЭИ)			Межличностный ЭИ	Внутриличностный ЭИ	Понимание эмоций (ПЭ)	Управление эмоциями (УЭ)	Общий эмоциональный интеллект ОЭИ
	Понимание чужих Эмоций (Шкала МП)	Управление чужими эмоциями (Шкала МУ)	Понимание своих эмоций (Шкала ВП)	Управление своими эмоциями (Шкала ВУ)	Контроль экспрессии (Шкала ВЭ)	\sum баллов шкал МП + МУ	\sum баллов шкал ВП + ВУ + ВЭ	\sum баллов шкал МП + ВП	\sum баллов шкал МУ + ВУ + ВЭ	\sum баллов шкал МП + МУ + ВП + ВУ + ВЭ
1	27	15	16	15	13	42	44	43	43	86
2	25	19	17	16	12	44	45	42	47	89
3	28	16	16	13	9	44	38	44	38	82
4	26	21	19	15	12	47	46	45	48	93
5	23	25	16	10	14	48	40	39	49	88
6	31	19	21	15	13	50	49	52	47	99
7	27	23	15	14	9	50	38	42	46	88
8	30	18	20	13	12	48	45	50	43	93
9	31	14	14	15	14	45	43	45	43	88
Среднее значение	27,6	18,9	17,1	14,0	12,0	46,4	43,1	44,7	44,9	89,6

Таблица 3.4

Показатели эмоционального интеллекта респондентов 3 группы с удовлетворительными значениями ПУ

№ п/п	Оценки шкал межличностного ЭИ (МЭИ)		Оценки шкал внутриличностного ЭИ (ВЭИ)			Межличностный ЭИ	Внутриличностный ЭИ	Понимание эмоций (ПЭ)	Управление эмоциями (УЭ)	Общий эмоциональный интеллект ОЭИ
	Понимание чужих Эмоций (Шкала МП)	Управление чужими эмоциями (Шкала МУ)	Понимание своих эмоций (Шкала ВП)	Управление своими эмоциями (Шкала ВУ)	Контроль экспрессии (Шкала ВЭ)	\sum баллов шкал МП + МУ	\sum баллов шкал ВП + ВУ + ВЭ	\sum баллов шкал МП + ВП	\sum баллов шкал МУ + ВУ + ВЭ	\sum баллов шкал МП + МУ + ВП + ВУ + ВЭ
1	19	18	17	15	10	37	42	36	43	79
2	26	16	19	13	11	42	43	45	40	85
3	26	14	17	10	10	40	37	43	34	77
4	24	21	15	14	9	45	38	39	44	83
5	21	17	18	14	8	38	40	39	39	78
6	25	18	16	14	10	43	40	41	42	83
7	26	19	20	14	11	45	45	46	44	90
8	18	17	16	15	10	35	41	34	42	76
9	23	15	14	13	9	38	36	37	37	74
Среднее значение	23,1	17,2	16,9	13,6	9,8	40,3	40,2	40,0	40,6	80,6

Таблица 3.5

Показатели эмоционального интеллекта респондентов 4 группы с низкими значениями ПУ

№ П/П	Оценки шкал межличностного ЭИ (МЭИ)		Оценки шкал внутриличностного ЭИ (ВЭИ)			Межличностный ЭИ	Внутриличностный ЭИ	Понимание эмоций (ПЭ)	Управление эмоциями (УЭ)	Общий эмоциональный интеллект ОЭИ
	Понимание чужих Эмоций (Шкала МП)	Управление чужими эмоциями (Шкала МУ)	Понимание своих эмоций (Шкала ВП)	Управление своими эмоциями (Шкала ВУ)	Контроль экспрессии (Шкала ВЭ)	\sum баллов шкал МП + МУ	\sum баллов шкал ВП + ВУ + ВЭ	\sum баллов шкал МП + ВП	\sum баллов шкал МУ + ВУ + ВЭ	\sum баллов шкал МП + МУ + ВП + ВУ + ВЭ
1	23	20	16	12	8	43	36	39	40	79
2	21	18	16	14	8	39	38	37	40	77
3	20	17	17	11	10	37	38	37	38	75
4	18	16	15	14	9	34	38	33	39	72
5	22	16	17	13	11	38	41	39	40	79
Среднее значение	20,8	17,4	16,2	12,8	9,2	38,2	38,2	37	39,4	76,4

Значения МЭИ респондентов четырех анализируемых групп графически отображены на рис. 3.2.

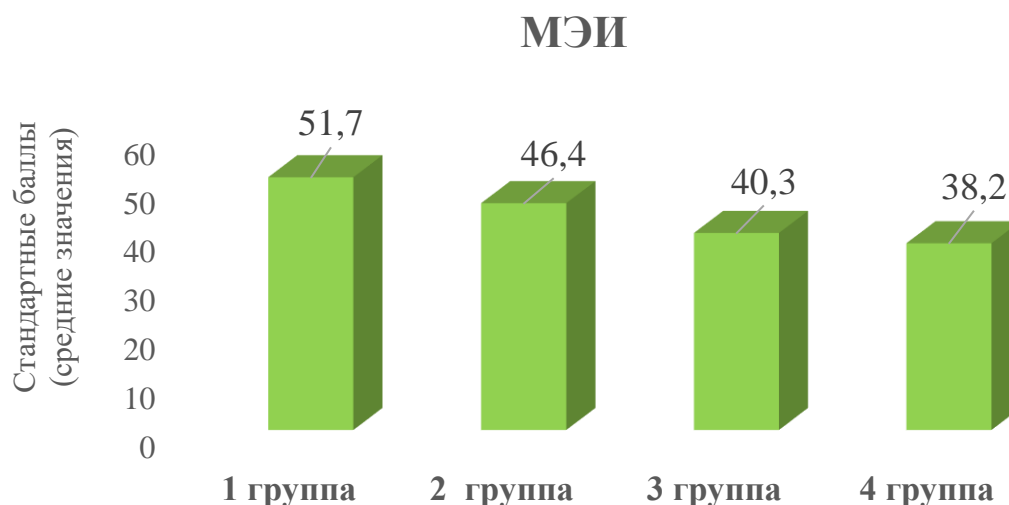


Рис. 3.2 Показатели МЭИ респондентов исследуемых групп

Высокий показатель МЭИ является ключом к построению гармоничных и успешных межличностных отношений, являющимся важнейшим индивидуальным качеством специалистов фармацевтической деятельности, так как помогает построить гармоничные отношения с людьми.

Таким, образом, согласно установленным показателям МЭИ респондентам анализированных групп (табл. 3.2-3.5 и рис. 3.2) можно засвидетельствовать, что в целом высокие значения МЭИ (47-52 балла) присущи представителям 1 группы с высокой ПУ. Такие показатели свидетельствуют об их способности в высокой степени осознавать, распознавать и контролировать эмоции других людей.

Членам 2 группы в целом присущи средние значения МЭИ (40-46 баллов), приближающиеся к высоким.

Представителям 3 группы с удовлетворительными показателями ПУ также присущи средние значения МЭИ. При этом члены 4 группы с низкими показателями ПУ имеют низкие значения МЭИ (35-39 баллов).

Достаточно информативным является анализ шкал показателя МЭИ респондентов исследуемых групп, а именно анализ шкалы МП (понимание чужих эмоций) и шкалы МУ (управление чужими эмоциями) – рис. 3.3-3.4.

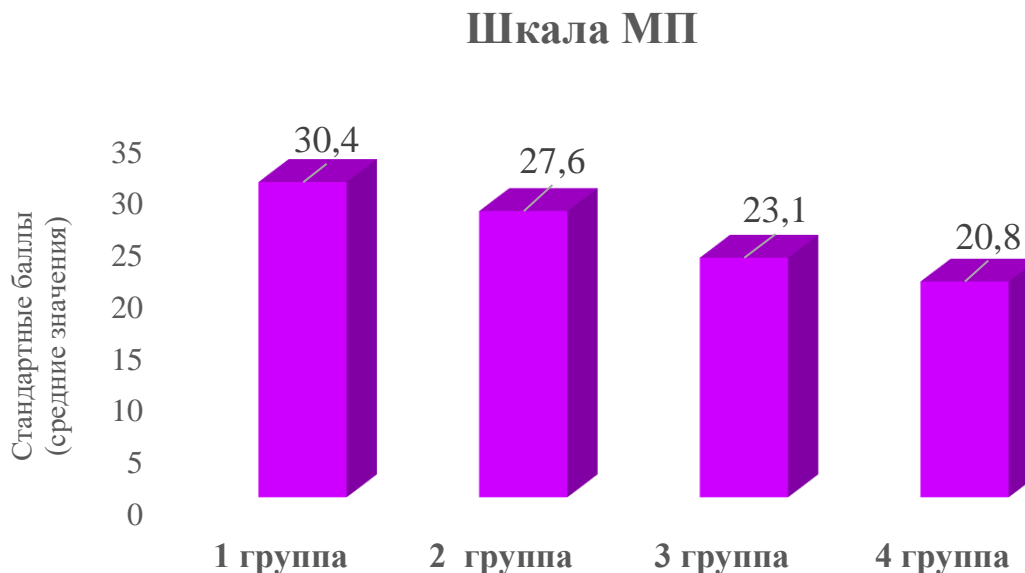


Рис. 3.3 Показатели шкалы МП респондентов исследуемых групп

Шкала МП (понимание чужих эмоций) характеризует степень способности субъекта понимать эмоциональное состояние другого человека на основе внешних проявлений его эмоций, таких как: мимика, жестикуляция, звучание голоса, а также способность распознавать такие эмоциональные состояния интуитивно.

Так, высокие показатели МП в целом присущи членам 1 и 2 групп (27-30 баллов), что свидетельствует о наличии высокой степени отзывчивости таких респондентов к внутренним состояниям других людей.

Представители 3 группы при этом демонстрируют средние значения МП (23-26 баллов), а члены 4 группы – заниженные (20-22 стандартных балла).

Таким образом, респонденты с высокой и стабильной ПУ в большей мере характеризуются способностью устанавливать эффективные межличностные связи и отношения с другими людьми, а также управлять этими отношениями через понимание потребностей и мотивов окружающих.

Следующая шкала, входящая в структуру МЭИ – МУ (управление чужими эмоциями) характеризуется способностью вызывать у других людей те или иные эмоции, способствующих снижению интенсивности нежелательных эмоциональных проявлений. Такие люди в некоторой степени склонны к манипулированию людьми.

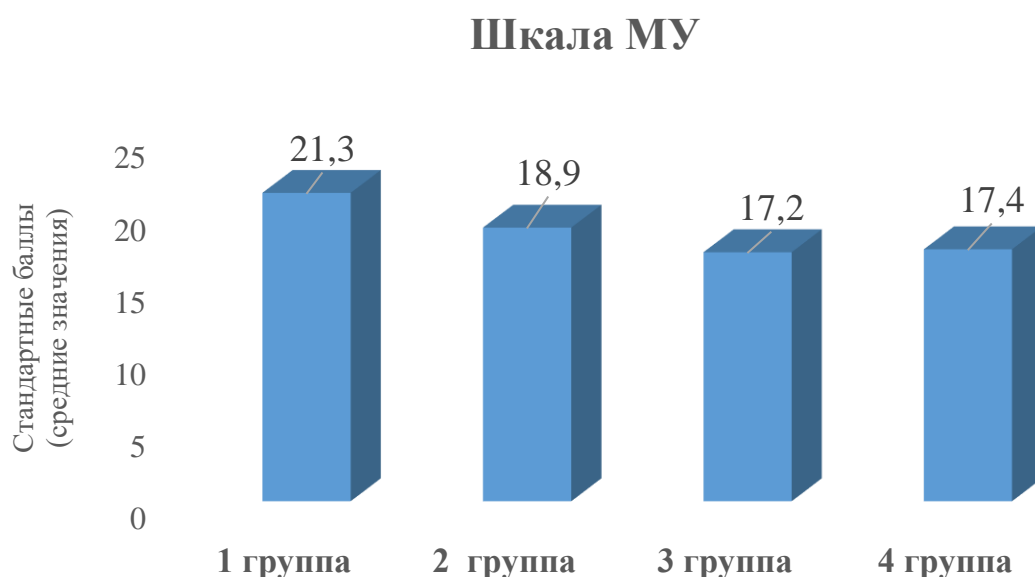


Рис. 3.4 Показатели шкалы МУ респондентов исследуемых групп

Для респондентов 1 и 2 групп преимущественно характерны средние показатели по шкале МУ (18-21 балл). При этом усредненные оценки по данной шкале для членов 3 и 4 групп имеют сниженное значение (низкий показатель – 15-17 баллов).

Следующая составляющая ЭИ - Внутриличный интеллект (ВИ) – это способность субъекта к стабильной эмоциональной устойчивости, высокой самооценки, а также свидетельствует о низком уровне подозрительности и тревожности и измеряется путем суммирования значений по трем основным шкалам: понимание своих эмоций – шкала ВП, управление своими эмоциями – шкала ВУ, а также контроль экспрессии – шкала ВЭ.

Показатели шкал ВЭИ графически представлены на рис. 3.5.

Следует отметить, что субъекты с высокими показателями ВЭИ в высшей степени способны контролировать свои негативные эмоциональные импульсы, стремятся к позитивному восприятию окружающего.

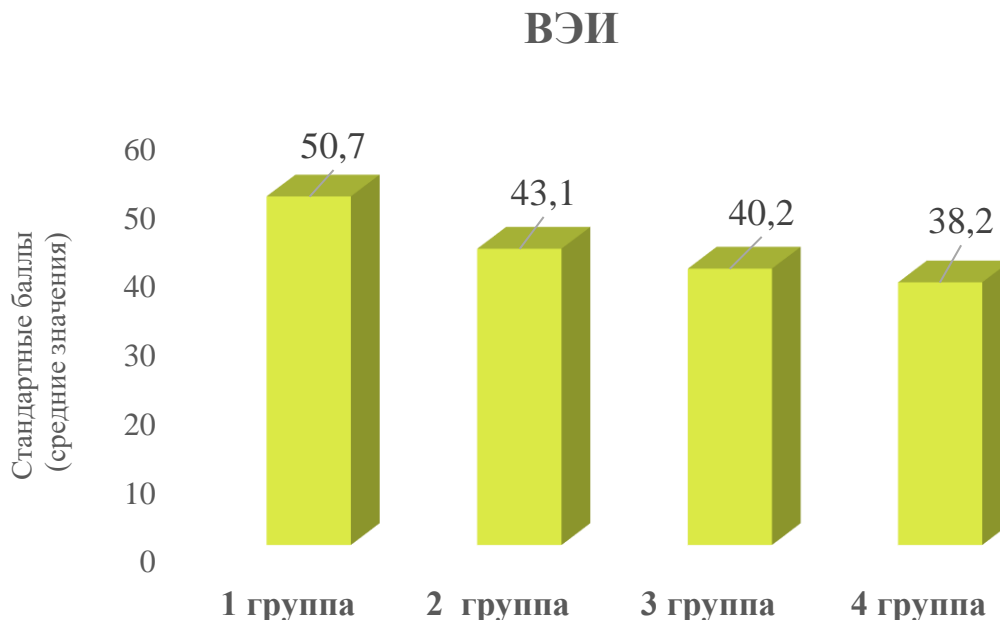


Рис. 3.5 Показатели ВЭИ респондентов исследуемых групп

Низкие показатели внутриличностного ВЭИ говорит о недостаточно развитой способности распознавать и регулировать свои эмоции в разных жизненных ситуациях. Они ограничено регулируют свое поведение на эмоциональном уровне, у них отсутствует гибкость, что повышает риск формирования дезадаптации в социальной среде.

Графическое отображение результатов тестирования по шкале ВП представлено на рис. 3.6.

Так, полученные значения по шкале ВП внутриличностного ЭИ (ВЭИ) были следующими: высокие оценки по шкале (22-25 баллов) зафиксированы только у членов 1 группы с высокими показателями ПУ. Эти респонденты в полной мере понимают своих эмоций. Они имеют способность их распознавать и идентифицировать, понимают основные причины их возникновения, а также способны их вербально охарактеризовать.

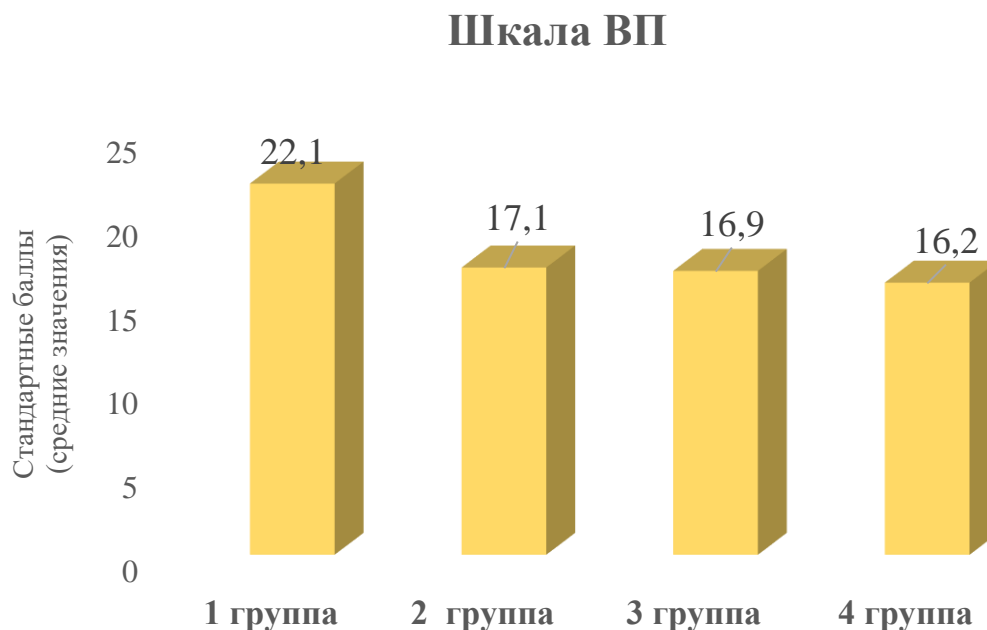


Рис. 3.6 Показатели шкалы ВП респондентов исследуемых групп

У членов 2 группы показатели по шкале ВП находятся в среднем диапазоне значений (17-21 балл), у представителей 3 и 4 групп – в диапазоне низких значений (14-16 баллов), однако при этом приближенным к средним показателям по шкале.

Значения следующей шкалы внутриличностного ЭИ (ВЭИ), а именно – шкала ВУ (управление своими эмоциями) графически отображены на рис. 3.7.

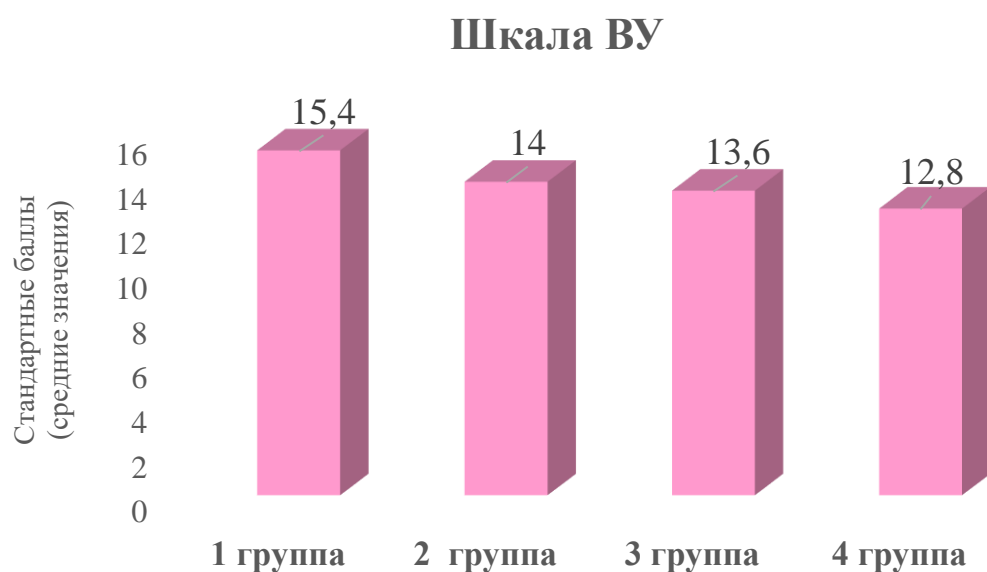


Рис. 3.7 Показатели шкалы ВУ респондентов исследуемых групп

Таким образом, как видно из рис. 3.7, респондентам 1, 2 и 3 исследуемых присуши средние оценки по шкале (13-15 баллов). При этом показатели членов 1 группы находятся в диапазоне выше среднего. Такие респонденты в большей степени способны эффективно управлять своими эмоциями, а также вызывать и поддерживать желаемые эмоции и держать под контролем нежелательные.

Показатели членов 4 группы находятся в диапазоне низких значений по шкале (10-12 баллов). Вместе с тем их показатели являются не критическими, так как приближаются к средним значениям по шкале, т.е. являются ниже средних.

Наконец, результаты тестирования опрошенных по третьей шкале ВЭИ – шкала ВЭ (контроль экспрессии) показал, что в большей степени способность исследуемых осуществлять контроль внешних проявлений своих чувств присуща представителям 1 группы, значения которых попадают в диапазон оценок с высокими значениями (13-15 баллов) – рис. 3.8.

Представители 2 группы имеют средние значения по шкале ВЭ (10-12 баллов). При этом значения членов 3 и 4 групп находятся в диапазоне низких значений (7-9 баллов), однако имеют тенденцию к средним, т.е. являются ниже средними.

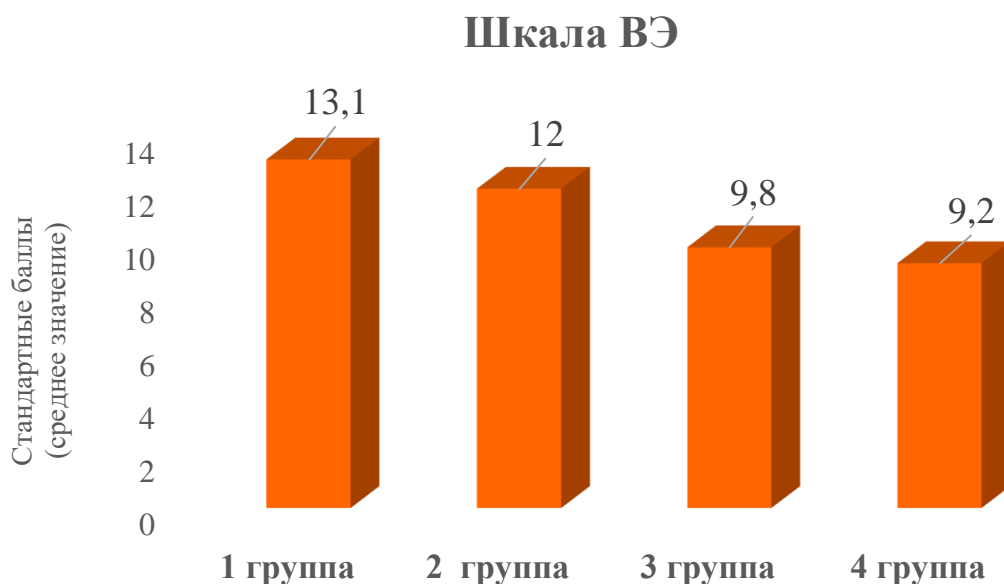


Рис. 3.8 Показатели шкалы ВЭ респондентов исследуемых групп

Кроме этого, достаточно информативными в изучении ЭИ являются показатели ПЭ (понимание эмоций) и УЭ (управление эмоциями) – рис. 3.9.

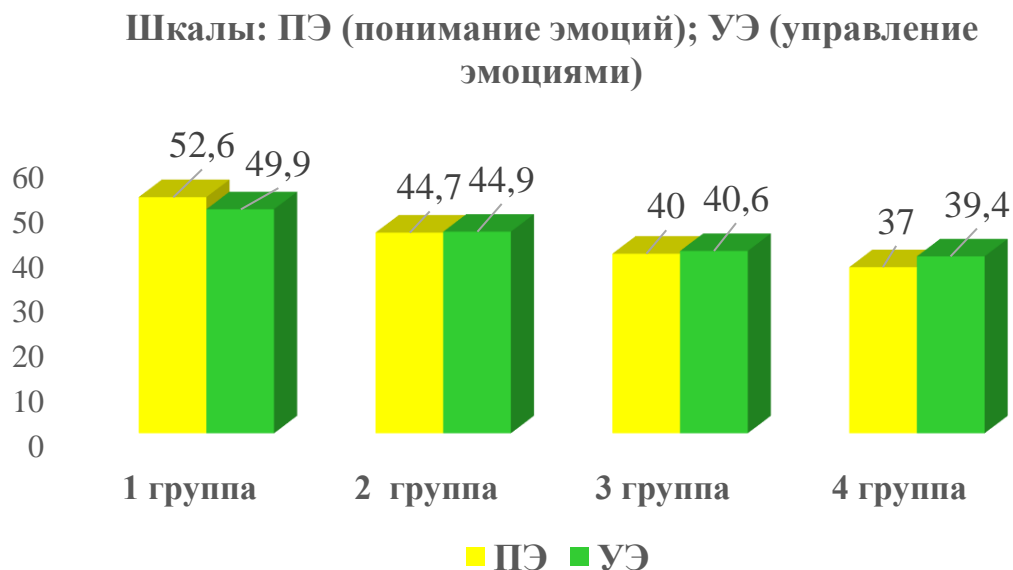


Рис. 3.9 Сравнительная характеристика шкал ПЭ и УЭ респондентов исследуемых групп (баллы, средние значения)

Таким образом, в диапазон высоких оценок по шкале ПЭ (48-53 балла) попадают представители 1 группы с высокими значениями ПУ.

Средние оценки по параметру ПЭ (40-47 баллов) присущи представителям 2 и 3 групп.

При этом в незначительной степени способны понимать эмоциональные настроения окружающих члены 4 группы с низкой ПУ, которые имеют заниженные значения по данной шкале (35-39 баллов).

Анализ данных по шкале УЭ показал, что в высокой степени управлять эмоциями также склонны члены 1 группы с высокими значениями ЭУ (48-53 балла).

Представители 2 и 3 группы в средней степени склонны эффективно контролировать эмоциональный фон (40-47 баллов). Вместе с тем, недостаточный уровень ПУ членов 4 группы отражается на их способности к эффективной саморегуляции эмоционального фона. Эти респонденты имеют

значения УЭ низких значений (34-38 баллов), приближенных, однако к средним, т. е., обладают данной способностью ниже среднего.

Наконец, итоговым результатом тестирования был расчёт общего показателя ЭИ – рис. 3.10.

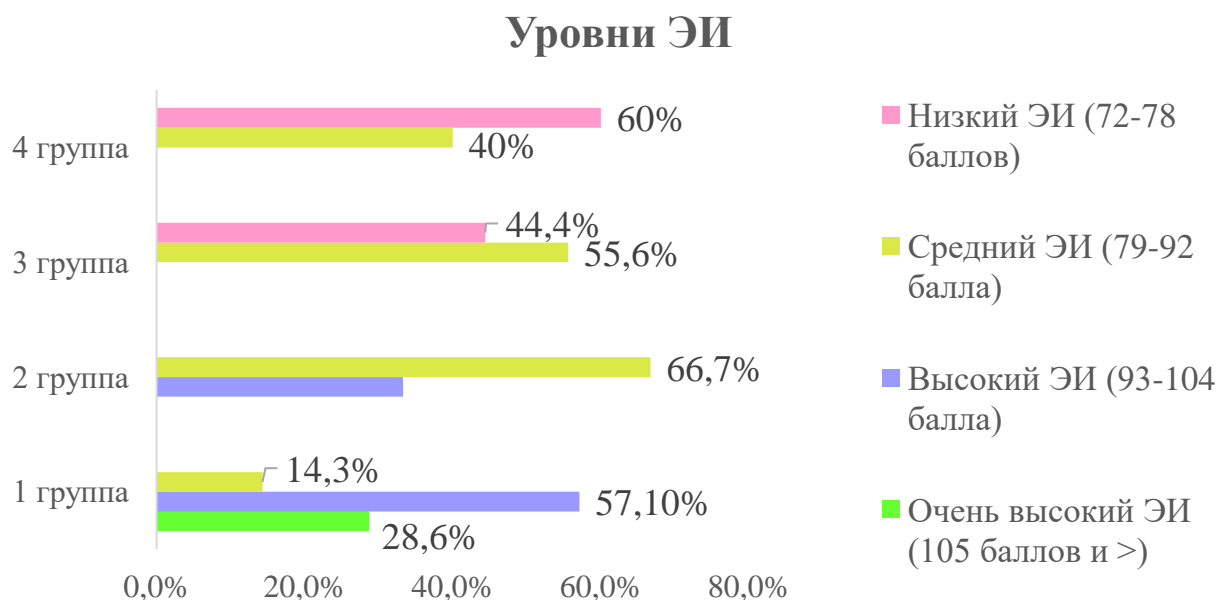


Рис. 3.10 Показатели ЭИ респондентов исследуемых групп (%)

Средние показатели ЭИ респондентов исследуемых групп графически представлены на рис. 3.11

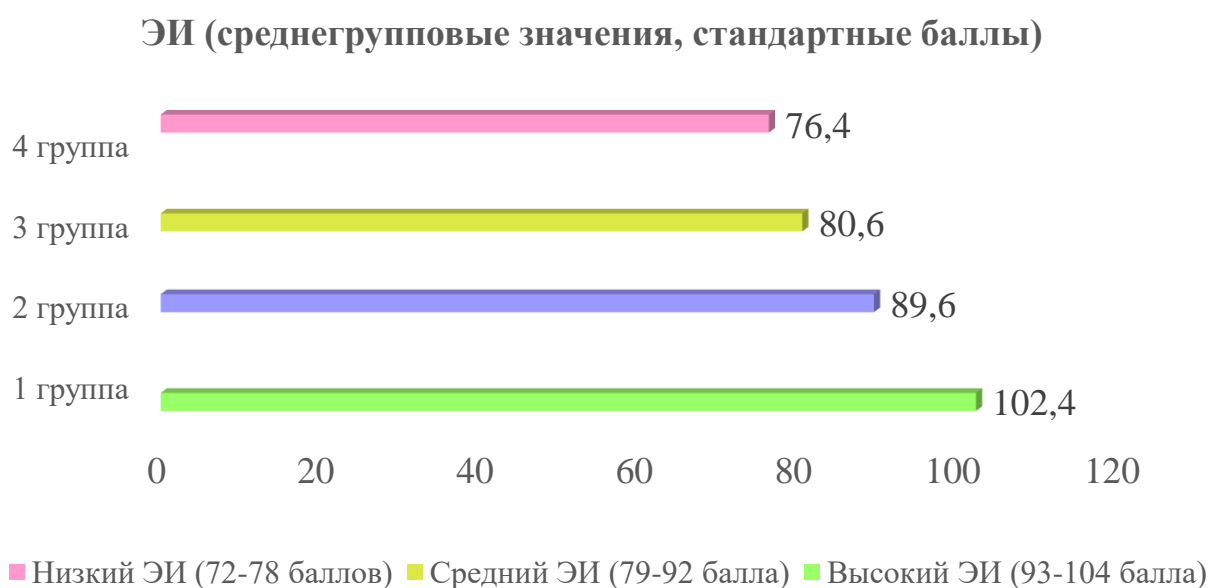


Рис. 3.11 Показатели ЭИ респондентов исследуемых групп (%)

Таким образом, респонденты с высокими показателями ПУ обладают высоким уровнем ЭИ, что позволяет им в достаточной мере эффективно не контролировать и подавлять свои эмоции, а управлять ими. Высокий ЭИ позволяет таким людям понимать, какие эмоции они испытывают и почему, а также выбрать наиболее оптимальный способ управления ими в зависимости от ситуации. Вместе с этим такие респонденты способны отличать оттенки эмоций, умение формулировать и понимать не только собственные, а и чужие эмоции, обладают умением налаживать конструктивные контакты с разными людьми, уважают личные границы других людей.

Следует отметить, что несмотря на вышеуказанные качества, такие люди обладают достаточной ассертивностью, т.е. умеют отстаивать личные границы, не ущемляя одновременно достоинства других людей. При этом недостаточные значения ЭИ, присущие членам 4 группы, являются своеобразными индикаторами, свидетельствующие о том, что качество их коммуникаций с окружающими значительно снижается через неумение распознавать их эмоции, а также не знания, как реагировать на них. Таким людям, часто находящимся в критических ситуациях под влиянием собственных эмоций, является трудным концентрироваться в ходе общения, внимательно слушать собеседника и искренне проявлять к нему интерес. Под влиянием стрессовых факторов они часто действуют импульсивно и нерационально.

Таким образом, ЭИ является одним из основных субъективных качеств специалиста профессии по типу «человек-человек», составляющих основу их психологической компетентности и непосредственно влияющих на качество оказываемых ими услуг.

Следующим этапом экспериментальной части нашей квалификационной работы было определение показателей перцептивно-интерактивной компетентности респондентов исследуемых четырех групп с разными уровнями ПУ.

Результаты тестирования представлены в табл. 3.6-3.9.

Таблица 3.6

Показатели перцептивно-интерактивной компетентности респондентов 1 группы

№ п/п	Взаимопознание (стандартные баллы)			Взаимопонимание (стандартные баллы)			Взаимовлияние (стандартные баллы)			Социальная автономность (стандартные баллы)			Социальная адаптивность (стандартные баллы)			Социальная активность (стандартные баллы)			Перцептивно-коммуникативная компетентность (стандартные баллы)		
	10 и < – низкий уровень	11 – 19 – средний уровень	20 и > – высокий уровень	10 и < – низкий уровень	11 – 19 – средний уровень	20 и > – высокий уровень	10 и < – низкий уровень	11 – 19 – средний уровень	20 и > – высокий уровень	10 и < – низкий уровень	11 – 19 – средний уровень	20 и > – высокий уровень	10 и < – низкий уровень	11 – 19 – средний уровень	20 и > – высокий уровень	10 и < – низкий уровень	11 – 19 – средний уровень	20 и > – высокий уровень	125 и < – низкий уровень	126 – 143 – средний уровень	144 и > – высокий уровень
1			25			20		19				28			23			24		139	
2			25			23			24			30			25			22			149
3			23			24		18				26			24			24		139	
4			24		19				21			30			23			24		141	
5			25			22			24			28			25			24			148
6			21			24			25			27			23			25			145
7			25			22			24			30			25			24			150
Среднее значение	24			22			22,1			28,4			24			20,4			144,4		

Таблица 3.7

Показатели перцептивно-интерактивной компетентности респондентов 2 группы

№ п/п	Взаимопознание (стандартные баллы)			Взаимопонимание (стандартные баллы)			Взаимовлияние (стандартные баллы)			Социальная автономность (стандартные баллы)			Социальная адаптивность (стандартные баллы)			Социальная активность (стандартные баллы)			Перцептивно-коммуникативная компетентность (стандартные баллы)		
	10 и < – низкий уровень	11 – 19 – средний уровень	20 и > – высокий уровень	10 и < – низкий уровень	11 – 19 – средний уровень	20 и > – высокий уровень	10 и < – низкий уровень	11 – 19 – средний уровень	20 и > – высокий уровень	10 и < – низкий уровень	11 – 19 – средний уровень	20 и > – высокий уровень	10 и < – низкий уровень	11 – 19 – средний уровень	20 и > – высокий уровень	10 и < – низкий уровень	11 – 19 – средний уровень	20 и > – высокий уровень	125 и < – низкий уровень	126 – 143 – средний уровень	144 и > – высокий уровень
1		18			18			17				27			21			23	124		
2			23		16				21			24		19				24		127	
3		17				20		17				26			20		17		117		
4			21		18				23			28			23		19			132	
5		19			17				20			25			22			23		126	
6			22			21		19		19					20			24	125		
7			24			24		16				28			21			20		133	
8		19			19				23			27		18				22		128	
9			21			21			22			26			24			23		137	
Среднее значение	20,4			19,3			19,8			25,6			20,9			21,7			127,7		

Таблица 3.8

Показатели перцептивно-интерактивной компетентности респондентов 3 группы

№ п/п	Взаимопознание (стандартные баллы)			Взаимопонимание (стандартные баллы)			Взаимовлияние (стандартные баллы)			Социальная автономность (стандартные баллы)			Социальная адаптивность (стандартные баллы)			Социальная активность (стандартные баллы)			Перцептивно-коммуникативная компетентность (стандартные баллы)		
	10 и < – низкий уровень	11 – 19 – средний уровень	20 и > – высокий уровень	10 и < – низкий уровень	11 – 19 – средний уровень	20 и > – высокий уровень	10 и < – низкий уровень	11 – 19 – средний уровень	20 и > – высокий уровень	10 и < – низкий уровень	11 – 19 – средний уровень	20 и > – высокий уровень	10 и < – низкий уровень	11 – 19 – средний уровень	20 и > – высокий уровень	10 и < – низкий уровень	11 – 19 – средний уровень	20 и > – высокий уровень	125 и < – низкий уровень	126 – 143 – средний уровень	144 и > – высокий уровень
1	19				21			22		18			17				20	19	117		
2		21			20		19				20			20		19			119		
3		21		19				23			23			22		19				127	
4		20			22		15				21		19			15			112		
5	19				23		18				23			23			22	19		128	
6	18			18				20		19				20			20	18	115		
7		21		19			18				23			22		17			120		
8		23			24			23		19			19				23			128	
9	18				20			21			24			22			21	18		126	
Среднее значение	20			18,3			19,6			21,1			20,4			19,6			121,7		

Таблица 3.9

Показатели перцептивно-интерактивной компетентности респондентов 4 группы

№ п/п	Взаимопознание (стандартные баллы)			Взаимопонимание (стандартные баллы)			Взаимовлияние (стандартные баллы)			Социальная автономность (стандартные баллы)			Социальная адаптивность (стандартные баллы)			Социальная активность (стандартные баллы)			Перцептивно-коммуникативная компетентность (стандартные баллы)		
	10 и < – низкий уровень	11 – 19 – средний уровень	20 и > – высокий уровень	10 и < – низкий уровень	11 – 19 – средний уровень	20 и > – высокий уровень	10 и < – низкий уровень	11 – 19 – средний уровень	20 и > – высокий уровень	10 и < – низкий уровень	11 – 19 – средний уровень	20 и > – высокий уровень	10 и < – низкий уровень	11 – 19 – средний уровень	20 и > – высокий уровень	10 и < – низкий уровень	11 – 19 – средний уровень	20 и > – высокий уровень	125 и < – низкий уровень	126 – 143 – средний уровень	144 и > – высокий уровень
1		16			15			14			18			18				23	104		
2			21		16				20			21			21			20	119		
3		18				20		19			18			17			15		107		
4			23		17				20		17			15			17		109		
5			20		19				22			20			22			23		126	
Среднее значение	19,6			17,4			19			18,8			18,6			19,6			113		

Анализ показателей по первой шкале опросника «Взаимопознание», позволяющему респондентам правильно оценивать личностные особенности оппонентов в ходе межличностных коммуникаций показал, что респондентам с более высокими показателями ПУ и ЭИ присущи более высокие показатели по данной шкале.

В целом, респонденты 1, 2 и 3 групп в большей степени способны правильно оценивать личностные особенности оппонентов в ходе общения посредством личностного стремления и инициативы, направленных на выявление личностных особенностей оппонентов, их лучших сторон друг друга, интересов, увлечений (рис. 3.12). Данным респондентам присущи высокие оценки по шкале (20 и более баллов).



Рис. 3.12 Показатели шкалы «Взаимопознание» респондентов

Таким образом, вышеупомянутые респонденты стремятся лучше узнать и познать людей в своем социальном окружении, проявляя к ним искренний интерес и выявляя готовность к конструктивному взаимодействию.

При этом показатели по шкале у членов 4 группы находятся в диапазоне выше средних (11-19 баллов), что тоже свидетельствует об их стремлении формировать доверительные коммуникации.

Следующая шкала опросника «Взаимопонимание», позволяет выявить степень значимости для респондентов мнения и поступков окружающих.

Так, было установлено, что в большей степени адекватно воспринимать поступки других людей и учитывать их мнение склонны члены 1 группы с высокими показателями ЭИ и ПУ.



Рис. 3.13 Показатели шкалы «Взаимопонимание» респондентов

Шкала «Взаимовлияние» позволяет выявить степень значимости для респондентов мнения и поступков окружающих.

Так, было установлено, что в большей степени адекватно воспринимать поступки других людей и учитывать их мнение склонны члены 1 группы с высокими показателями ЭИ и ПУ.

Члены всех остальных групп имеют средние показатели по данной шкале. В межличностных коммуникациях они не всегда склонны считаться с мнением окружающих и в некоторых ситуациях склонны к осуждению их действий.

Шкала «Взаимовлияние» данного опросника позволяет выявить степень значимости для респондентов мнения других членов группы.

Результаты показателей респондентов четырех исследуемых групп по данной шкале представлены на рис. 3.14.



Рис. 3.14 Показатели шкалы «Взаимовлияние» респондентов

Так, было выявлено, что высокие оценки по данной шкале присущи респондентам 1 группы. Для данных респондентов является характерным в любых жизненных ситуациях учитывать значимость как мнение, так и поступков других членов группы. В спорных ситуациях они обладают способностью анализировать и корректировать свое поведение, учитывая конструктивное мнение других членов группы, что в решении приоритетных вопросов является одним из ведущих показателей высокой компетентности. Такие специалисты всегда учитывают мнение и опыт коллег, руководства и большинства людей в своем социальном окружении, и уважают их личные границы.

При этом специалистам 2 и 3 групп также присущи достаточно оптимальные показатели по данной шкале – выше среднего (11-19 баллов – средний уровень), что свидетельствует о готовности к дальнейшему

конструктивному взаимодействию. Представителям 4 группы свойственны средние значения по шкале.

Полученные показатели по следующей шкале методики, а именно: «Социальная автономность», характеризующие способность респондентов уметь конструктивно донести свою точку зрения до окружающих, и в целом оказывать влияние на итоговое мнение оппонента, показали, что в большей мере эта способность также присуща респондентам с высокими показателями ПУ и ЭМ, которые составили 1 и 2 группу (20 баллов и выше – высокий показатель). Высокие показатели данного качества также присущи членам 2 и 3 группы, однако они являются менее выраженными.

Представителям 4 группы присущи средние оценки по шкале (рис. 3.15).



Рис. 3.15 Показатели шкалы «Социальная автономность» респондентов

Достаточно информативными также являются показатели шкалы «Социальная адаптивность», характеризующими степень гибкости поведения респондентов, их способность к созданию эффективных коммуникаций (рис. 3.16).



Рис. 3.16 Показатели шкалы «Социальная адаптивность» респондентов

Установлено, что в достаточной степени данное качество присуще представителям 1-3 групп. При этом члены 1 группы с высокой ПУ и ЭИ в значительно большей мере демонстрируют эффективность совместной деятельности, а также желанием работать в группе.

Представители 4 группы имеют средние значения по шкале.

Наконец, показатели шкалы «Социальная активность», позволили проанализировать ключевые мотивы взаимодействия респондентов с окружающими (рис. 3.17).

Так, высокие показатели по данной шкале, свидетельствующие об эффективности совместной деятельности респондентов исследуемых групп, их желании работать в группе ради достижения общих целей, характерно для членов 1 и 2 групп.

Средние значения по шкале при этом присущи представителям 3 и 4 групп.

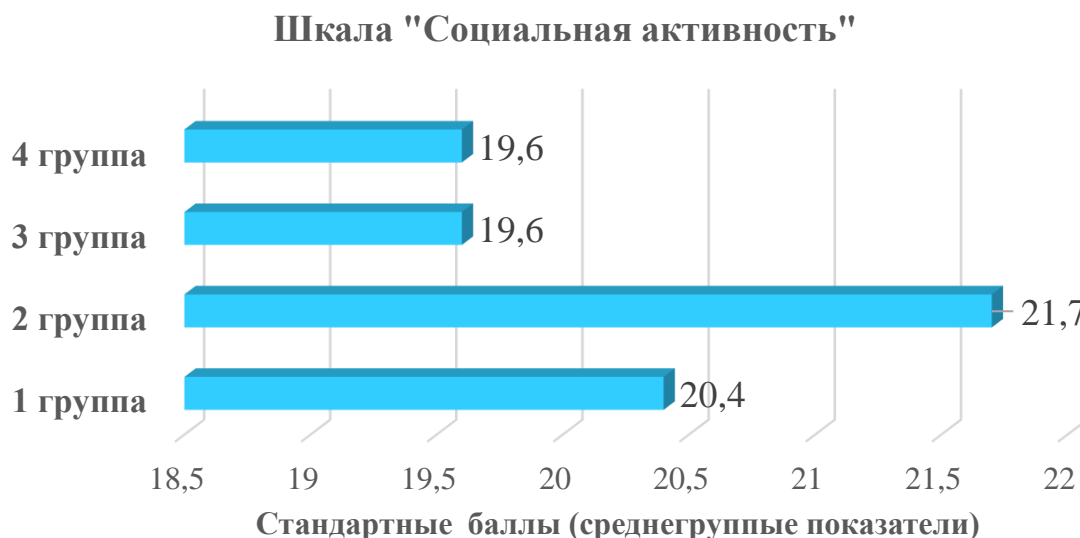


Рис. 3.17 Показатели шкалы «Социальная активность» респондентов

Анализ отдельных шкал перцептивно-интерактивной компетентности респондентов исследуемых групп позволил проанализировать их особенности восприятия и взаимодействия в межличностном общении. При этом критически низких оценок по всем анализируемым группам специалистов не выявлено ни в одной из групп.

Вместе с тем весьма значимым является расчёт итоговых значений перцептивно-интерактивной компетентности исследуемых (рис. 3.18).



Рис. 3.18 Показатели перцептивно-интерактивной компетентности респондентов

Таким образом, можем сделать вывод, что высокие значения общего показателя перцептивно-интерактивной компетентности респондентов зависят от большего выражения его основных составляющих по исследуемым шкалам.

3.3. Основные рекомендации, способствующих повышению уровня социально-психологической компетентности

Результаты проведенных нами исследований позволяют засвидетельствовать тот факт, что существует тесная взаимосвязь между основными составляющими социально-психологической компетентности – ПУ личности, уровнем его ЭИ и перцептивно интерактивной компетентностью. Именно психологическая устойчивость, часто называемая в психологии резильентностью, характеризует способность индивидуума адаптироваться к негативным внешним воздействиям, таким как: стресс, трудности и неблагоприятные жизненные ситуации и сохранять психическое, эмоциональное, и, как следствие, физическое здоровье.

ПУ будущих специалистов фармации является одним из основных факторов, определяющих то, как они будут реагировать на стрессы и конфликтные ситуации, конструктивным или деструктивным путем будут преодолевать трудности, а также восстанавливаться впоследствии после травмирующих для психики событий.

Таким образом, что эффективность профессиональной деятельности будущих фармацевтических специалистов с позиции социально-психологической компетентности в первую очередь обусловлена состоянием их ПУ. В случае, когда уровень ПУ не соответствует потенциальным возможностям специалистов, что выявлено нами у респондентов 3 и в особенности 4 исследуемым группам респондентов с удовлетворительными и низкими значениями, это будет одним из основных препятствий по

достижению ими продуктивной самореализации в дальнейшей профессиональной деятельности.

Исходя из сказанного выше, нами были сформулированы следующие рекомендации, способствующие повышению и стабилизации уровня ПУ – рис. 3.19.

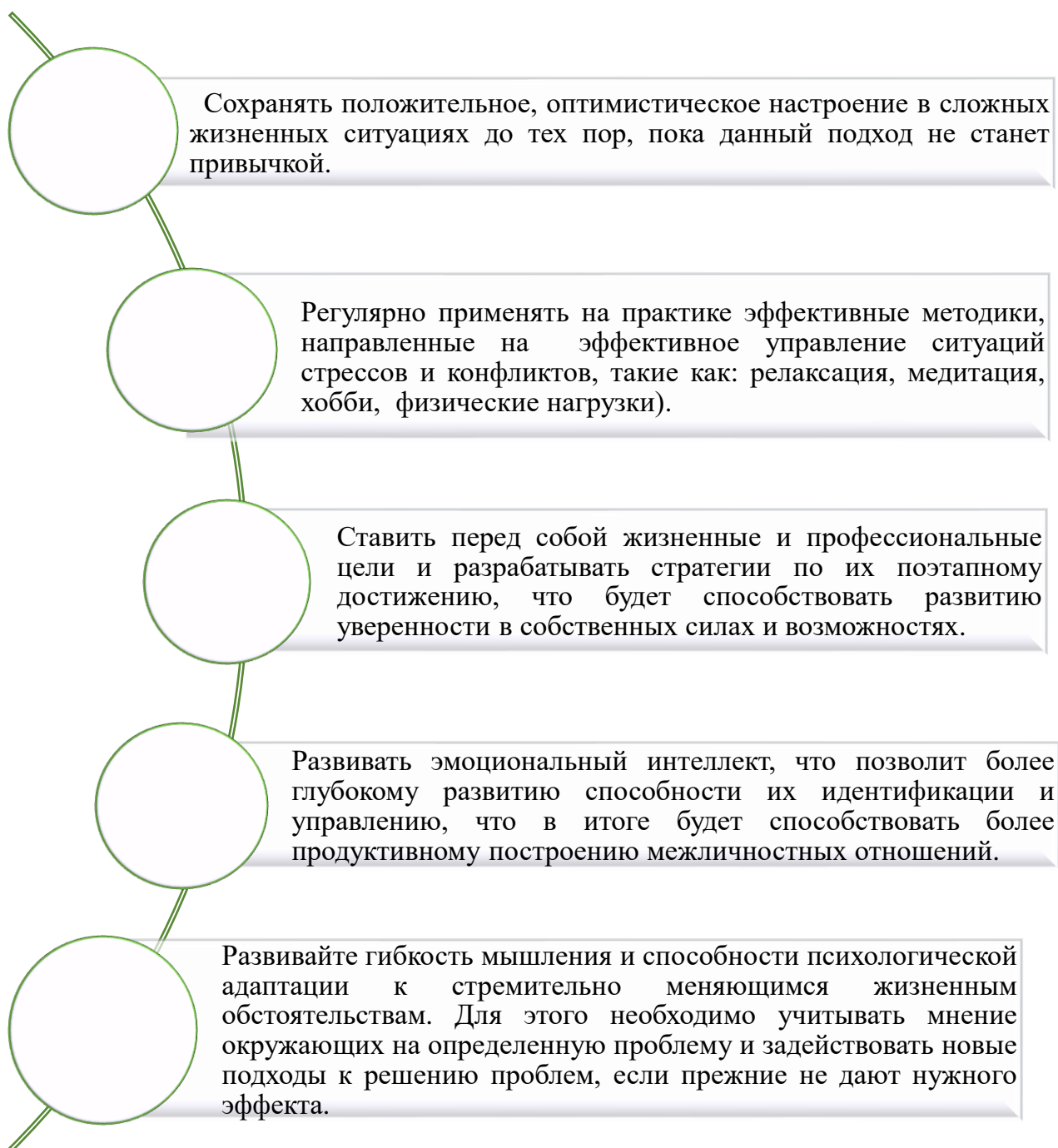


Рис. 3.19. Характеристика основных рекомендаций, способствующих развитию психологической устойчивости

Как уже было отмечено, от умения будущих специалистов управлять эмоциями зависит и развитие и такого необходимого показателя социально-психологической компетентности, как ЭИ – субъективных способностей, определяющих успешность социального взаимодействия в целом, что предопределяет ключевые характеристики необходимых способностей специалистов фармации, а именно: способность налаживать эффективные межличностные отношения; оставаться собранными и спокойными под давлением неблагоприятных внешних факторов; контролировать эмоции; в спокойной эмоциональной обстановке обсуждать сложные вопросы; учиться не только быть хорошим слушателем, но и слышать о проблемах и потребностях окружающих; показывать положительный пример собственным поведением; адекватно воспринимать конструктивную критику; всегда признавать собственные ошибки и получать из них жизненный опыт.

Развитие вышеуказанных навыков будущих специалистов будет способствовать развитию у них эмпатических качеств, позволит легко находить общий язык практически с любым человеком, а также развивать способность находить быстрые и эффективные решения в конфликтных, что в целом формирует общее впечатление о человеке.

Выводы к третьему разделу

1. Проведена диагностика основных параметров, определяющих социально-психологическую компетентность соискателей фармацевтического образования.
2. Анализированы показатели психологической устойчивости личности респондентов как одного из ключевых факторов социально-психологической компетентности.
3. Изучена влияние показателей психологической устойчивости опрошенных с другими личностными характеристиками, обуславливающими в целом их социально-психологическую компетентность.
4. Сформулированы основные рекомендации, которые способствуют повышению уровня социально-психологической компетентности.

ОБЩИЕ ВЫВОодЫ

1. Проанализированы основные теоретические подходы к изучению феномена «социально-психологическая компетентность». Приведена детальная характеристика данного понятия и обозначена его роль и влияние на профессиональную деятельность современного фармацевтического специалиста.

2. Представлены ключевые составляющие социально-психологической компетентности, а также представлены ее основные виды. Выявлено, что основными из значимых субъективных характеристик личности, обуславливающих их социально-психологическую компетентность, является психическая устойчивость, эмоциональный интеллект, а также перцептивно-интерактивная компетентность.

3. Наведены основные этапы относительно подготовки и проведения эмпирической части исследования, позволяющие измерить и проанализировать субъективные характеристики социально-психологической компетентности респондентов.

4. Охарактеризованы основные показатели респондентов, принявших участие в практической части исследования, а также представлены направления и методология проведения эксперимента.

5. Проведена диагностика ключевых параметров социально-психологической компетентности респондентов. В частности, выявлены показатели психологической устойчивости соискателей фармацевтического образования, результатом чего было выделение четырех исследуемых групп респондентов.

6. Проведен анализ взаимосвязи психологической устойчивости респондентов четырех исследуемых групп с показателями их Эмоционального интеллекта. Установлено, что респонденты с более устойчивой психикой обладают высокими значениями эмоционального интеллекта, что помогает им формировать и поддерживать гармоничные и крепкие межличностные

отношения, распознавать, адекватно реагировать и в целом контролировать эмоциональные проявления – как свои, так и окружающих.

7. Также, в ходе эксперимента были установлены и проанализированы субъективные оценки респондентов, характеризующие их перцептивно-интерактивную компетентность. Было установлено, что респонденты с высокой психической устойчивостью в большей степени склонны верно оценивать индивидуальные характеристики других людей в ходе общения. Помимо этого, также они склонны к более адекватному оцениванию поступков окружающих, так как всегда берут во внимание их мнение по какому-либо вопросу. При этом они также обладают способностью ненавязчиво доносить свою точку зрения до оппонента, а также открыто демонстрируют свое желание работать в группе.

8. За результатами проведенных исследований сформированы основные рекомендации, направленные на повышение психической устойчивости респондентов, результатом чего должно быть значительное повышение социально-психологической компетентности будущих специалистов фармации.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бакаленко О. А. Психологічна компетентність як ключова компетентність сучасного фахівця. *Вісник ХНУ ім. В. Н. Каразіна. Серія «Теорія культури і філософія науки»*. 2018. Вип. 58. С. 132-138.
2. Бреус Ю. В. Феномен емоційного досвіду в структурі емоційного інтелекту. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки»*. 2014. № 1. С. 127–134.
3. Гавриляк Л. С. Комунікативна компетентність як складова професійної підготовки сучасного фахівця. *ΛΟΓΟΣ. ONLINE*. 2019. № 3. С. 70-73.
4. Гоулман Д. Емоційний інтелект / пер. з англ. С. Л. Гумецької. Харків : Віват, 2018. 512 с.
5. Дударьов В. В. Професійна компетентність соціальних працівників: методи управління. *Науково-теоретичний альманах ГРАНІ*. 2015. № 4 (120). С. 27-32.
6. Емоційний інтелект : що це таке та навіщо його розвивати. *Еспресо*. URL: <https://espresso.tv/emotsiyniy-intelekt-shcho-tse-take-ta-navishcho-yogo-rozvivati> (дата звернення: 19.03.2024).
7. Емоційний інтелект: як розвивати і для чого це потрібно. А також чому EQ важливіший за IQ. URL: <https://mind.ua/publications/20255099-emocijnij-intelekt-yak-rozvivati-i-dlya-chogo-ce-potribno> (дата звернення: 25.02.2024).
8. Коваленко В., Марценюк Д. Комунікативна компетентність як складова професійної компетентності соціального працівника. *Молодий вчений*. 2020. № 4 (80). С. 75-77.
9. Коваль К. О. Розвиток «soft skills» у студентів – один з важливих чинників працевлаштування. *Вісник Вінницького політехнічного інституту*. 2015. № 2. С. 162–167.

10. Котик Л. Формування професійної компетентності державних службовців у контексті розвитку персонального капіталу. *Державне управління*. 2016. Вип. 2 (29). С. 147–154.
11. Максимова О. Формування соціально-психологічної компетентності в учасників освітнього процесу. *Педагогічна Житомирщина*. 2023. № 3 (31). С. 5-8.
12. Максьом К. В. Емоційний інтелект : основні концептуальні підходи та структурна модель соціально-психологічного феномену. *Актуальні проблеми психології* : зб. наук. праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України : Психологія обдарованості. Київ ; Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2018. Т. VI. Вип. 14. С. 348–355. URL: <http://www.apppsychology.org.ua/data/jrn/v6/i14/42.pdf> (дата звернення: 16.03.2024 р.).
13. Опитувальник ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ. URL: <https://psychology.karazin.ua/dist2020/materialy/Mayevska/Lr13.pdf> (дата звернення: 01.03.2024).
14. Подофеї С. О. Емоційний інтелект особистості й особливості його становлення. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. 2019. Вип. 1. С. 260–265.
15. Поняття соціально-психологічної компетентності та його аналіз. *Освіта. UA*. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/psychology/28085/> (дата звернення: 17.03.2024).
16. Поцелуйко А. О. Соціальна перцепція: історико-філософські та загально психологічні передумови дослідження. *Науково-теоретичний альманах ГРАНІ*. 2015. № 4 (120). С. 54-61.
17. Процес соціальної перцепції. *Освіта. UA*. URL: <https://ru.osvita.ua/vnz/reports/psychology/10102/> (дата звернення: 11.03.2024).
18. Раєвська Я. М., Андрющенко К. О. Вплив емоційного інтелекту на професійну успішність працівників Державної служби зайнятості. *Габітус*.

2021. Вип. 25. С. 108–112. DOI: 10.32843/2663-5208.2021.25.18. (дата звернення: 18.03.2024).

19. Соціальна перцепція. Сприйняття і розуміння в діловому спілкуванні. URL: https://stud.com.ua/27283/psihologiya/sotsialna_pertsepsiya (дата звернення: 18.03.2024).

20. Соціально-перцептивна й інтерактивна складові соціально-психологічного потенціалу особистості. URL: <https://studfile.net/preview/4031743/page:5/> (дата звернення: 22.03.2024).

21. Соціально-психологічна компетентність персоналу у сфері публічного управління : монографія / О. В. Лазорко та ін. ; за заг. ред. О. В. Лазорко, Т. В. Федотової. Луцьк : Вежа-Друк, 2020. 204 с.

22. Тетерич Н. В., Дядюн Т. В., Закарія Б. Оцінка рівня тривожності сучасних фармацевтичних фахівців. *Youth Pharmacy Science* : матеріали IV Всеукр. наук.-практ. конф. з міжн. участю, м. Харків, 6-7 груд. 2023 р. Харків : НФаУ, 2023. С. 569-570.

23. Турій Т. П. Формування соціально-психологічної компетентності старшокласників – ключовий елемент життєвого успіху. DOI: 10.31435/rsglobal_conf/25112020/7258. (дата звернення: 22.03.2024).

24. Шамонова О. Що таке емоційний інтелект та як він впливає на добробут людини. *Українська правда*. URL: <https://life.pravda.com.ua/columns/2021/01/17/243676/> (дата звернення: 14.03.2024).

25. Швайко О. В. Соціально-психологічна компетентність керівника у системі державного управління. *INFORUM*. URL: <https://www.inforum.in.ua/conferences/12/5/60> (дата звернення: 27.03.2024).

26. Шиманова О. Шлях до відновлення. Як підвищити психологічну стійкість. *LIFE*. URL: <https://life.nv.ua/ukr/blogs/psihologichna-stiykist-yak-rozvinuti-ta-zmicniti-50331949.html> (дата звернення: 22.02.2024).

27. Що таке психологічна стійкість та як її тренувати. *BE CALM*. URL: <https://becalm.com.ua/mind/shho-take-psychologichna-stijkist-ta-yak-yiyi-trenuvaty/> (дата звернення: 15.03.2024).
28. Щоби гартувати стійкість – нам важливо її розуміти. *Академія стійкості*. URL: <https://resilience.k-s.org.ua/formula-stijkosti/> (дата звернення: 18.03.2024).
29. Emotional Intelligence. *Psychology Today*. URL: <https://www.psychologytoday.com/us/basics/emotional-intelligence> (Date of access: 16.03.2024).
30. Lazorko O. Transformation approach to education of adults in modern conditions: global trends and challenges. *Psychological Prospects Journal*. 2019. Vol. 34. P. 94–106. DOI: 10.29038/2227-1376-2019-34-94-106 (Date of access: 07.03.2024).
31. Côté S. Emotional Intelligence in Organizations. *Annual review of organizational psychology and organizational behavior*. 2014. Vol. 1. P. 459–488.
32. What is Emotional Intelligence? *Six seconds*. URL: <https://www.6seconds.org/emotional-intelligence/> (Date of access: 12.03.2024).