

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ПЕДАГОГІЧНИХ НАУК УКРАЇНИ
ДЗВО «УНІВЕРСИТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ ОСВІТИ»
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ НЕПЕРЕРВНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ
Кафедра педагогіки, психології та менеджменту

ДОПУЩЕНО ДО ЗАХИСТУ
завідувач кафедри ГП та М
Юлія Герасименко

(підпис)

« 12 » травня 2025 р.
(дата)

**«ІНДИВІДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ
КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ СТРАХОВИХ КОНСУЛЬТАНТІВ»**

**Кваліфікаційна робота
на здобуття освітнього ступеня «магістр»**

Галузь знань: 05 Соціальні та поведінкові науки

Спеціальність: 053 Психологія

Освітньо-професійна програма «Психологія»

Здобувачка вищої освіти

групи ПС-23-12-зМ

КРУТЕНЮК Олена Анатоліївна

(підпис)

Науковий керівник:

докторка психологічних наук,

професорка кафедри психології,

педагогіки та менеджменту

ІГНАТОВИЧ Олена Михайлівна

(підпис)

Біла Церква 2025

Протокол аналізу звіту подібності

Заявляю, що я ознайомився (-лась) з Повним звітом подібності, який був згенерований Системою виявлення і запобігання щодо роботи:

Автор: Крутенюк Олена Анатоліївна, група ПС-23-12-ЗМ

Назва: Індивідуально-психологічні особливості комунікативної діяльності страхових консультантів

Керівник: Ігнатович Олена Михайлівна

Підрозділ: кафедра педагогіки, психології та менеджменту

Коефіцієнт подібності 1: 17.6%

Мікропробіли: 0

Заміна букв: 0

Інтервали: 0

Після аналізу Звіту подібності констатую наступне:

☒ Запозичення, виявлені в роботі є законними і не є плагіатом. Рівень подібності не перевищує допустимої межі. Таким чином робота незалежна і приймається.

☐ Запозичення не є плагіатом, але перевищено граничне значення рівня подібностей. Таким чином робота повертається на доопрацювання.

☐ Виявлено запозичення і плагіат або навмисні текстові спотворення (маніпуляції), як передбачувані спроби укриття плагіату, які роблять роботу невідповідною вимогам законодавства (Ст. 26. ЗУ Про фахову передвищу освіту, пункт 3.1, Ст. 42. ЗУ Про освіту) та вимог НАЗЯВО (Критерій 5), а також кодексу етики і процедур. Таким чином робота не приймається.

Висновок:

Кваліфікаційна робота Крутенюк О.А. має достатній рівень оригінальності і авторитетного тексту, містить результати власних досліджень. Використання цитат, результатів і тезисів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

Дата 09.05.2025р.

Відповідальний за антиплагіатну технічну експертизу у Білоцерківському інституті неперервної професійної освіти
ДЗВО «Університет менеджменту освіти»
НАПН України:

Підпис



**НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ПЕДАГОГІЧНИХ НАУК УКРАЇНИ
ДЗВО «УНІВЕРСИТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ ОСВІТИ»
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ НЕПЕРЕРВНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ
ОСВІТИ**

Кафедра педагогіки, психології та менеджменту

Рівень вищої освіти магістр

Спеціальність 053 Психологія

Освітня програма Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

д.е.н., доц. Герасименко Ю.С. _____

« 3 » січня 2025 р.

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧЕВІ ОСВІТИ

Крутенюк Олені Анатоліївні

1. Тема роботи Індивідуально-психологічні особливості страхових консультантів
керівник роботи Ігнатович Олена Михайлівна, докторка психологічних наук, професорка кафедри психології, педагогіки та менеджменту, затверджені наказом БІНПО від «03» січня 2025 року № 01-06/03
2. Строк подання здобувачем освіти роботи «02» травня 2025 р.
3. Вихідні дані до роботи наукові праці, публікації в актуальних періодичних виданнях та веб ресурсах, монографії вітчизняних та зарубіжних вчених з досліджуваних питань, власні матеріали щодо індивідуально-психологічних особливостей комунікативної діяльності страхових консультантів.
4. Перелік питань, які потрібно розробити:

здійснити теоретичний аналіз наукової літератури з проблем психології комунікації, індивідуально-психологічних особливостей особистості та специфіки комунікативної діяльності в сфері страхування;

визначити сутність та значення індивідуально-психологічних особливостей особистості комунікативної взаємодії у сфері страхування;

визначити ключові індивідуально-психологічні особливості (наприклад, темперамент, характер, особистісні риси, емоційний інтелект, рівень емпатії, комунікативні навички, мотивація), які можуть бути релевантними для ефективної комунікації страхових консультантів;

розробити або адаптувати методичний інструментарій для дослідження індивідуально-психологічних особливостей та оцінки комунікативної діяльності страхових консультантів;

провести емпіричне дослідження індивідуально-психологічних особливостей страхових консультантів та особливостей їхньої комунікації з клієнтами;

порівняти індивідуально-психологічні особливості більш та менш успішних страхових консультантів з точки зору їхньої комунікативної діяльності;

визначити психологічні чинники, що сприяють або перешкоджають ефективній комунікації страхових консультантів;

розробити практичні рекомендації для страхових компаній та самих страхових консультантів щодо розвитку комунікативних навичок, врахування індивідуально-психологічних особливостей у процесі навчання та професійної діяльності;

запропонувати шляхи оптимізації комунікативної взаємодії страхових консультантів з клієнтами на основі отриманих результатів дослідження;

навести пропозиції щодо розвитку комунікативних компетентностей страхових консультантів як інструмент удосконалення комунікативної

взаємодії, розробка рекомендацій щодо оптимізації механізмів комунікативної взаємодії у страхування.

Кваліфікаційна робота магістра складається з основної частини і додаткової.

Основна частина містить такі структурні елементи: вступ, сутність (3 розділи – теоретико-методологічний, емпіричне вивчення (дослідження, діагностика) основних показників досліджуваної проблеми, формувальний експеримент з програмою розвитку для страхових консультантів), загальні висновки та рекомендації, список використаних джерел. Додаткова частина включає в себе додатки.

РОЗДІЛ 1. Теоретико-методологічні основи вивчення індивідуально-психологічних особливостей особистості страхових консультантів – складається з 3 підрозділів: 1.1. Проблема індивідуально-психологічних особливостей особистості страхового консультанта в контексті сучасних психологічних досліджень; 1.2. Вимоги комунікативної діяльності до особистості страхового консультанта; 1.3. Теоретична модель виявлення індивідуально-психологічних особливостей комунікативної сфери особистості страхових консультантів та розвитку їх комунікативної компетентності.

РОЗДІЛ 2. Емпіричне дослідження індивідуально-психологічних особливостей комунікативної сфери особистості страхових консультантів – складається з 3 підрозділів: 2.1. Програма та методика емпіричного дослідження індивідуально-психологічних особливостей комунікативної сфери особистості страхових консультантів; 2.2. Психодіагностичні методики виявлення й оцінки індивідуально-психологічних особливостей комунікативної сфери особистості страхових консультантів; 2.3. Результати дослідження індивідуально-психологічних особливостей комунікативної сфери особистості страхових консультантів.

РОЗДІЛ 3. Формувальний експеримент щодо розвитку комунікативної компетентності страхових консультантів – складається з 3 підрозділів:

3.1. Програма розвитку комунікативної компетентності страхових консультантів; 3.2. Результати формувального експерименту щодо розвитку комунікативної компетентності страхових консультантів; 3.3. Методичні рекомендації страховим консультантам щодо розвитку комунікативної компетентності особистості.

5. Консультанти підрозділів роботи.

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	Ігнатович О. М. докторка психологічних наук, професорка кафедри психології, педагогіки та менеджменту	03.01.2025 р.	03.01.2025 р.
2	Ігнатович О. М. докторка психологічних наук, професорка кафедри психології, педагогіки та менеджменту	03.01.2025 р.	03.01.2025 р.
3	Ігнатович О. М. докторка психологічних наук, професорка кафедри психології, педагогіки та менеджменту	03.01.2025 р.	03.01.2025 р.

6. Дата видачі завдання 03 січня 2025р.

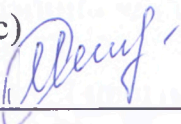
КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Узгодження теми, складання змісту	січень	виконано
2.	Вивчення літературних джерел вересень виконано	січень	виконано
3.	Збирання матеріалу в організації	січень	виконано
4.	Обробка матеріалу	січень	виконано
5.	Виконання розділу 1	січень	виконано

6.	Виконання розділу 2	лютий	виконано
7.	Виконання розділу 3	березень	виконано
8.	Формулювання висновків	березень	виконано
9.	Оформлення роботи, одержання відгуку та рецензії, перевірка на плагіат	квітень, травень	виконано
10.	Подання роботи на кафедру	травень	виконано

Студент  О.А. Крутенюк

(підпис)

Керівник роботи  О.М. Ігнатович

(підпис)

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ПЕДАГОГІЧНИХ НАУК УКРАЇНИ
 NATIONAL ACADEMY OF PEDAGOGICAL SCIENCES OF UKRAINE
 ДЗВО «УНІВЕРСИТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ ОСВІТИ»
 SIHE «UNIVERSITY OF EDUCATIONAL MANAGEMENT»
 БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ НЕПЕРЕРВНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ
 ОСВІТИ
 BILA TSEKVA INSTITUTE OF CONTINUOUS PROFESSIONAL
 EDUCATION

Кафедра педагогіки, психології та менеджменту
 Department of Pedagogy, Psychology and Management

ВІДГУК КЕРІВНИКА

на кваліфікаційну роботу магістрантки «Індивідуально-психологічні особливості комунікативної діяльності страхових консультантів» студентки 2 курсу групи ПС-23-12-ЗМ спеціальності 053 «Психологія» освітньої програми «Психологія»

Крутенюк Олени Анатоліївни

Кваліфікаційна робота Крутенюк Олени Анатоліївни на тему «Індивідуально-психологічні особливості комунікативної діяльності страхових консультантів» є актуальною та важливою в умовах сучасного страхового бізнесу, де комунікативні навички відіграють ключову роль у взаємодії з клієнтами.

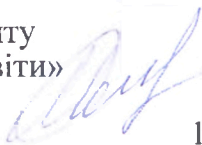
У своїй роботі магістрантка ґрунтовно проаналізувала наукову літературу, що стосується індивідуально-психологічних характеристик особистості, комунікативної діяльності та психології професійної діяльності. Вона успішно визначила сутність основних компонентів комунікативної компетентності, а також виявила індивідуально-психологічні особливості, що впливають на ефективність роботи страхових консультантів.

Емпіричне дослідження, проведене авторкою, включало використання різноманітних психодіагностичних методик, які дозволили отримати об'єктивні дані про рівень розвитку комунікативних навичок учасників. Результати дослідження свідчать про важливість індивідуально-психологічних особливостей у професійній діяльності страхових консультантів і підтверджують гіпотези, сформульовані авторкою.

Структурована програма розвитку комунікативної компетентності, запропонована в роботі, є цілеспрямованою і обґрунтованою, а її реалізація в експерименті показала позитивні результати. За результатами формувального експерименту вдалося суттєво підвищити рівень комунікативних навичок у страхових консультантів, що підтверджується статистичними даними.

Кваліфікаційна робота Крутенюк О. А. є завершеним самостійним науковим дослідженням, рівень оригінальності тексту складає 82,4%, відповідає всім вимогам щодо підготовки таких робіт, заслуговує на позитивну оцінку – 85/В/добре.

Керівник кваліфікаційної роботи магістрантки:
 докторка психологічних наук, професорка
 кафедри педагогіки, психології та менеджменту
 БІНПО ДЗВО «Університет менеджменту освіти»
 НАПН України



Олена ІГНАТОВИЧ
 12.05.2025

РЕФЕРАТ

Магістерська робота: 144 стор, 6 рисунків, 5 таблиці, 4 додатків, 54 літературних джерел.

Мета дослідження: теоретичне обґрунтування, емпіричне дослідження розвитку індивідуально-психологічних особливостей особистості страхових консультантів.

Об'єктом дослідження є індивідуально-психологічних особливостей особистості.

Предметом дослідження є процес розвитку індивідуально-психологічних особливостей особистості страхових консультантів.

Основні методи дослідження: теоретичні - аналіз розвитку індивідуально-психологічних особливостей особистості страхових консультантів, узагальнення та конкретизація психологічних аспектів комунікації; емпіричні - на різних стадіях дослідження широко використовувалися такі методи: діагностичний і формуючий експерименти, контент-аналіз, спостереження, стандартизоване і нестандартизоване інтерв'ю, анкетування, бесіда, метод конкретних ситуацій, метод експертних оцінок, оригінальні психодіагностичні методики; статистичні – методи математичної статистики для статистичного групування експериментальних даних та узагальнення результатів у Microsoft Excel.

Для вирішення поставлених завдань нами були використані методики: методика «Оцінка комунікативних і організаторських схильностей – КОС» (В. Синявського, Б. Федоришина) ; тест «Оцінка комунікативних вмінь» (Л. Міхельсон, переклад та адаптація Ю. Гильбуха) ; методика «Діагностика рівня емпатії» (В. Бойко) .

Основний науковий результат роботи полягає у наступному: узагальнено матеріали у вітчизняній і зарубіжній практиці осмислення і застосування матеріалів стосовно індивідуально-психологічних

особливостей особистості страхових консультантів; розроблено та експериментально апробовано структурно-змістовну модель розвитку індивідуально-психологічних особливостей особистості страхових консультантів; створена і описана програма розвитку комунікативної компетентності страхових консультантів; надані рекомендації щодо вдосконалення комунікативних якостей особистості в професійній діяльності страхових консультантів.

Результати дослідження можуть бути використані та рекомендовані до впровадження в сфері управління персоналом страхових компаній, при доборі та наймі нових співробітників, при формуванні команд та розподілі обов'язків, при розробці індивідуальних планів розвитку страховиків, для мотивації та стимулювання персоналу, для оцінки ефективності роботи, рекомендовані до впровадження у освітньому процесі навчання та розвитку персоналу страхових компаній, при розробці тренінгових програм, розуміння психологічних особливостей різних груп консультантів може допомогти у виборі найбільш ефективних навчальних підходів, повторні дослідження після впровадження тренінгових програм можуть показати динаміку розвитку психологічних особливостей та їхній вплив на комунікативну діяльність, при розробці стандартів обслуговування клієнтів а саме результати дослідження можуть бути використані для визначення бажаних моделей поведінки та комунікації консультантів з клієнтами, при створенні скриптів та рекомендацій для спілкування, для покращення ефективності взаємодії з клієнтами, для врегулювання конфліктних ситуацій

Ключові слова: страховий консультант, комунікативна діяльність, індивідуально-психологічні особливості, комунікативні схильності, емпатія, організаторські здібності, емоційний інтелект, особистісні риси, ефективність комунікації.

ABSTRACT

Master's thesis: 134 pages, 6 figures, 5 tables, 4 appendices, 54 references.

Purpose of the study: theoretical justification, empirical study of the development of individual psychological characteristics of the personality of insurance consultants.

The object of the study is individual psychological characteristics of the personality.

The subject of the study is the process of development of individual psychological characteristics of the personality of insurance consultants.

Main research methods: theoretical - analysis of the development of individual psychological characteristics of the personality of insurance consultants, generalization and specification of psychological aspects of communication; empirical - at different stages of the research, the following methods were widely used: diagnostic and formative experiments, content analysis, observation, standardized and non-standardized interview, questionnaire, conversation, method of specific situations, method of expert assessments, original psychodiagnostic methods; statistical - methods of mathematical statistics for statistical grouping of experimental data and generalization of results in Microsoft Excel.

To solve the tasks set, we used the following methods: the method "Assessment of communicative and organizational inclinations - KOS" (V. Sinyavsky, B. Fedoryshyn); the test "Assessment of communicative skills" (L. Mikhelson, translation and adaptation by Yu. Gilbukh); the method "Diagnosis of the level of empathy" (V. Boyko).

The main scientific result of the work is as follows: materials in domestic and foreign practice of understanding and applying materials regarding the individual psychological characteristics of the personality of insurance consultants have been summarized; a structural and content model of the development of individual psychological characteristics of the personality of insurance consultants

has been developed and experimentally tested; a program for the development of the communicative competence of insurance consultants has been created and described; recommendations have been provided for improving the communicative qualities of the personality in the professional activities of insurance consultants.

The results of the study can be used and recommended for implementation in the field of personnel management of insurance companies, when selecting and hiring new employees, when forming teams and distributing responsibilities, when developing individual development plans for insurers, for motivating and stimulating personnel, for assessing work efficiency, recommended for implementation in the educational process of training and developing personnel of insurance companies, when developing training programs, understanding the psychological characteristics of different groups of consultants can help in choosing the most effective training approaches, repeated studies after the implementation of training programs can show the dynamics of the development of psychological characteristics and their impact on communicative activities, when developing customer service standards, namely the results of the study can be used to determine the desired models of behavior and communication of consultants with clients, when creating scripts and recommendations for communication, to improve the effectiveness of interaction with clients, to resolve conflict situations

Keywords: insurance consultant, communicative activity, individual psychological characteristics, communicative tendencies, empathy, organizational skills, emotional intelligence, personality traits, communication effectiveness.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	14
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ ІНДИВІДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ОСОБИСТОСТІ СТРАХОВИХ КОНСУЛЬТАНТІВ	23
1.1. Проблема індивідуально-психологічних особливостей особистості страхового консультанта в контексті сучасних психологічних досліджень...	23
1.2. Вимоги комунікативної діяльності до особистості страхового консультанта.....	29
1.3. Теоретична модель виявлення індивідуально-психологічних особливостей комунікативної сфери особистості страхових консультантів та розвитку їх комунікативної компетентності.....	32
Висновки до розділу 1.....	35
РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ІНДИВІДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОМУНІКАТИВНОЇ СФЕРИ ОСОБИСТОСТІ СТРАХОВИХ КОНСУЛЬТАНТІВ	37
2.1. Програма та методика емпіричного дослідження індивідуально-психологічних особливостей комунікативної сфери особистості страхових консультантів.....	37
2.2. Психодіагностичні методики виявлення й оцінки індивідуально-психологічних особливостей комунікативної сфери особистості страхових консультантів.....	39
2.3. Результати дослідження індивідуально-психологічних особливостей комунікативної сфери особистості страхових консультантів.....	44
Висновки до розділу 2.....	60
РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАЛЬНИЙ ЕКСПЕРИМЕНТ ЩОДО РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СТРАХОВИХ КОНСУЛЬТАНТІВ.....	62

3.1. Програма розвитку комунікативної компетентності страхових консультантів.....	62
3.2. Результати формувального експерименту щодо розвитку комунікативної компетентності страхових консультантів.....	66
3.3. Методичні рекомендації страховим консультантам щодо розвитку комунікативної компетентності особистості.....	70
Висновки до розділу 3.....	75
ВИСНОВКИ.....	76
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	80
ДОДАТКИ.....	86

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. У сучасних умовах стрімкого розвитку інформаційного суспільства, активного формування різноманітних соціальних мереж, становлення багатьох форм самоорганізації населення, неабиякого значення набувають питання дослідження індивідуально-психологічних особливостей комунікативної діяльності страхових консультантів. У сучасному страховому бізнесі зростають вимоги клієнтів до якості обслуговування та персоналізації. Сучасні клієнти очікують не просто придбати страховий поліс, а отримати персоналізовану консультацію, врахування їхніх індивідуальних потреб та обставин. Вони цінують емпатію, розуміння та вміння консультанта слухати. Індивідуально-психологічні особливості консультанта, такі як емоційний інтелект, комунікабельність та здатність до емпатії, стають вирішальними факторами успішної взаємодії. Клієнти все більше орієнтуються на довгострокові відносини, що вимагає від консультанта не лише професійних знань, але й уміння будувати довірливу та відкриту комунікацію. Інтернет та соціальні мережі надають клієнтам широкий доступ до інформації про страхові продукти та компанії. В умовах вплив цифрових технологій та інформаційної перевантаженості роль консультанта як простого транслятора інформації зменшується. Натомість зростає значення його здатності орієнтуватися в інформаційному потоці, фільтрувати важливе, роз'яснювати складне та доносити цінність страхового продукту в зрозумілій та переконливій формі. Онлайн-комунікація стає все більш поширеною, що вимагає від консультантів розвитку нових комунікативних навичок, адаптованих до цифрового середовища (наприклад, ведення онлайн-консультацій, використання чат-ботів, комунікація через соціальні мережі). На сучасному страховому ринку відбувається постійне зростання конкуренції. Велика кількість страхових компаній та агентів

бореться за увагу клієнтів. В умовах високої конкуренції саме якісна комунікація та індивідуальний підхід стають ключовими конкурентними перевагами. Консультанти, які розуміють психологічні особливості своїх клієнтів та вміють ефективно взаємодіяти з ними, мають значно більші шанси на успіх. Вирішальним фактором в комунікативній діяльності страховиків є зміни в поведінці та очікуваннях різних поколінь, тому що представники різних поколінь (Baby Boomers, покоління X, міленіали, покоління Z) мають різні комунікативні переваги, цінності та очікування від страхових консультантів. Дослідження індивідуально-психологічних особливостей допомагає зрозуміти ці відмінності та розробити диференційовані підходи до комунікації з кожною цільовою групою. Важливою є необхідність подолання недовіри до страхових компаній бо у суспільстві часто існує певний рівень недовіри до страхових компаній. Ефективна та прозора комунікація, що враховує психологічні бар'єри та побоювання клієнтів, є важливим інструментом для подолання цієї недовіри та побудови позитивного іміджу страхового консультанта та компанії в цілому. Начасі існує вплив стресових ситуацій та криз. Сучасний світ характеризується високим рівнем невизначеності та частими кризами (економічними, екологічними, соціальними). У таких умовах зростає потреба клієнтів у підтримці, розумінні та чітких поясненнях від страхових консультантів щодо їхньої страхової *protección*, тобто страхового захисту. Психологічна стійкість та комунікативна компетентність консультанта відіграють важливу роль у наданні такої підтримки. Також в умовах воєнного стану зростає напруга, конфлікти, дезінформація та маніпуляції. Тому особливо важливо в умовах воєнного стану покращувати комунікативні здібності у всіх сферах життя в тому числі і в діяльності страхових компаній. Отже, дослідження індивідуально-психологічних особливостей комунікативної діяльності страхових консультантів є вкрай важливим у сучасний час для адаптації до мінливих вимог ринку, підвищення якості

обслуговування клієнтів, зміцнення довіри та забезпечення конкурентоздатності страхових фахівців. А недостатнє теоретичне та емпіричне вивчення охарактеризованої проблеми свідчить про актуальність і практичну доцільність ідля її ґрунтового дослідження. Саме це і зумовило вибір теми кваліфікаційної роботи – «Індивідуально-психологічні особливості комунікативної діяльності страхових консультантів».

Мета роботи Метою магістерської роботи є систематизація теоретичних аспектів та обґрунтування практичних пропозицій щодо удосконалення комунікативної взаємодії в страхуванні, виявити та проаналізувати індивідуально-психологічні особливості, які впливають на ефективність комунікативної діяльності страхових консультантів з метою розробки рекомендацій для підвищення їхньої професійної компетентності та якості взаємодії з клієнтами.

Завдання роботи У відповідності до цієї мети були поставлені та послідовно вирішувались такі основні завдання:

здійснити теоретичний аналіз наукової літератури з проблем психології комунікації, індивідуально-психологічних особливостей особистості та специфіки комунікативної діяльності в сфері страхування;

визначити сутність та значення індивідуально-психологічних особливостей особистості комунікативної взаємодії у сфері страхування;

визначити ключові індивідуально-психологічні особливості (наприклад, темперамент, характер, особистісні риси, емоційний інтелект, рівень емпатії, комунікативні навички, мотивація), які можуть бути релевантними для ефективної комунікації страхових консультантів;

розробити або адаптувати методичний інструментарій для дослідження індивідуально-психологічних особливостей та оцінки комунікативної діяльності страхових консультантів;

провести емпіричне дослідження індивідуально-психологічних особливостей страхових консультантів та особливостей їхньої комунікації з

клієнтами;

порівняти індивідуально-психологічні особливості більш та менш успішних страхових консультантів з точки зору їхньої комунікативної діяльності;

визначити психологічні чинники, що сприяють або перешкоджають ефективній комунікації страхових консультантів;

розробити практичні рекомендації для страхових компаній та самих страхових консультантів щодо розвитку комунікативних навичок, врахування індивідуально-психологічних особливостей у процесі навчання та професійної діяльності;

запропонувати шляхи оптимізації комунікативної взаємодії страхових консультантів з клієнтами на основі отриманих результатів дослідження;

навести пропозиції щодо розвитку комунікативних компетентностей страхових консультантів як інструмент удосконалення комунікативної взаємодії, розробка рекомендацій щодо оптимізації механізмів комунікативної взаємодії у страхування.

Об'єкт дослідження - це внутрішні психологічні характеристики особистості страхових консультантів, які можуть впливати на те, як вони спілкуються зі своїми клієнтами. Це можуть бути їхні особистісні риси (наприклад, екстраверсія, інтроверсія, доброзичливість, сумлінність, емоційна стабільність, відкритість досвіду); комунікативні навички (наприклад, вміння активно слухати, чітко висловлювати думки, переконувати, вести переговори, працювати з запереченнями); емоційний інтелект (здатність розуміти та керувати власними емоціями та емоціями інших); рівень емпатії: (здатність співпереживати та розуміти почуття інших); мотивація (внутрішні спонукальні сили, що впливають на їхню активність у комунікації); самооцінка та впевненість у собі (віра у власні комунікативні здібності); когнітивні особливості: (наприклад, стиль мислення, швидкість обробки інформації); цінності та установки (що вони вважають важливим у

спілкуванні та роботі з клієнтами). Саме ці внутрішні характеристики страхових консультантів ми будемо вивчати та аналізувати в контексті їхньої комунікативної діяльності.

Предмет дослідження - теоретичні та прикладні аспекти удосконалення комунікативної взаємодії у сфері страхування. Предметом дослідження є вплив індивідуально-психологічних особливостей на комунікативну діяльність страхових консультантів. Треба сказати, що ми не просто вивчаємо самі проявляються та яким чином вони впливають на процес їхньої взаємодії з клієнтами в контексті страхування. Предметом нашого дослідження є зв'язок та взаємозалежність між: індивідуально-психологічними особливостями (як об'єктом дослідження) та характеристиками комунікативної діяльності страхових консультантів (наприклад, стиль спілкування, ефективність переконання, вміння встановлювати контакт, здатність долати заперечення, рівень задоволеності клієнтів, обсяг продажів). Таким чином, ми фокусуємось на тому, які конкретні психологічні якості консультантів визначають особливості та результативність їхньої комунікації в професійній сфері.

Методологічна основа дослідження буде включати комплекс взаємодоповнюючих методів, спрямованих на отримання як кількісних, так і якісних даних. Вагомий внесок у розвиток наукової проблеми, пов'язаної з комунікативною діяльністю страхових консультантів, зробили автори з різних галузей знань, включаючи психологію, соціологію, маркетинг та менеджмент. Їхні дослідження охоплюють різні аспекти спілкування, міжособистісної взаємодії та психологічних факторів, що впливають на ефективність професійної діяльності. У галузі психології комунікації та міжособистісної взаємодії вагомий внесок вніс Л. Міхельсон, який відомий своїми дослідженнями соціально-психологічних тренінгів та розвитку комунікативних навичок. Його роботи, зокрема тест комунікативних умінь, є важливим інструментом для оцінки та розвитку комунікативної

компетентності. А. Маслоу та К.Роджерс – відомі всім як представники гуманістичної психології, чії теорії про самоактуалізацію, емпатію та безумовне позитивне ставлення мають важливе значення для розуміння ефективної міжособистісної взаємодії, зокрема у контексті консультування. Автор концепції емоційного інтелекту Д. Гоулман, який є ключовим фактором успіху в професіях, що передбачають активну комунікацію, включаючи страхове консультування. Його роботи підкреслюють важливість самоусвідомлення, саморегуляції, мотивації, емпатії та соціальних навичок.

Р. Чалдіні відомий своїми дослідженнями психології впливу та переконання. Його принципи переконання є особливо важливими для страхових консультантів у процесі презентації продуктів та укладання договорів.

Е. Берн - автор теорії трансакційного аналізу, яка допомагає розуміти різні типи міжособистісної взаємодії та сценарії спілкування, що є корисним для аналізу комунікації страхового консультанта з клієнтом.

У галузі маркетингу та продажів вклад вніс класик маркетингу Ф.Котлер, чії праці закладають основи розуміння потреб клієнтів та побудови довгострокових відносин, що є важливим аспектом комунікативної діяльності страхових консультантів. Сучасні вітчизняні учені такі як Ю.Ганжуров, Н.Грицяк, О.Холод, В.Демченко, Г.Почепцов, В.Різун внесли вагомий досвід у вивченні різних аспектів комунікації для суспільства, досліджуючи проблеми змісту, форм та значення комунікації для суспільства в цілому.

Методи дослідження. У процесі дослідження нами застосовувались теоретичні, емпіричні, статистичні методи.

Теоретичні методи це аналіз наукової літератури, вивчення вітчизняних та зарубіжних наукових праць з психології комунікації, індивідуально-психологічних особливостей особистості, психології професійної діяльності, зокрема в сфері страхування та продажів. Це необхідно для формування теоретичної бази дослідження, визначення ключових понять, підходів та існуючих прогалин у знаннях. А також систематизація та узагальнення,

тобто обробка та інтеграція отриманої з літератури інформації для формування цілісного уявлення про досліджувану проблему та розробки концептуальної моделі дослідження.

Емпіричні методи для збору первинних даних, тестування спрямоване на оцінку базових комунікативних навичок, особистісні опитувальники для вивчення індивідуально-психологічних особливостей страхових консультантів можуть бути використані стандартизовані опитувальники, такі як: багатофакторний опитувальник особистості MMPI-2 (для виявлення широкого спектра особистісних рис), п'ятифакторний опитувальник особистості NEO-FFI або NEO-PI-R (для оцінки "Великої п'ятірки" особистісних факторів), опитувальник комунікативних та організаторських схильностей (КОС-2) для оцінки комунікабельності та організаторських здібностей, діагностика рівня емпатії В. Бойко для вимірювання рівня емпатійної здатності, тест емоційного інтелекту Д. Гоулмана або MSCEIT для оцінки рівня емоційного інтелекту, опитувальники самооцінки, мотивації досягнення. Анкетування для страхових консультантів з метою збору інформації про їхні комунікативні стратегії, стиль спілкування, самооцінку комунікативної компетентності, ставлення до клієнтів та труднощі, що виникають у процесі комунікації. Також опитування клієнтів по розробленим анкетам для клієнтів страхових консультантів з метою оцінки їхнього рівня задоволеності якістю комунікації, сприйняття особистісних якостей консультантів та ефективності взаємодії.

Статистичні методи математичної статистики для статистичного групування експериментальних даних та узагальнення результатів у Microsoft Excel.

Під час дослідження ми врахували:

Етичні аспекти дослідження: Забезпечення добровільної участі респондентів, анонімності та конфіденційності отриманих даних.

Валідність та надійність методичного інструментарію: Використання

стандартизованих та адаптованих методик з доведеними показниками валідності та надійності.

Репрезентативність вибірки: Забезпечення достатнього розміру та різноманітності вибірки страхових консультантів для отримання об'єктивних результатів.

Експериментальна база дослідження: Страхова компанія ТОВ «Бест Лайф – Україна» що у м.Гайсин Вінницькій області – стабільна, інноваційна і надійна компанія, що працює на ринку України. В експериментальному дослідженні взяли участь 50 страхових консультантів.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому що результати дослідження розширюють теоретичні уявлення про індивідуально-психологічні аспекти успішної комунікації у сфері страхового бізнесу та мають практичне значення для розробки програм професійного відбору, навчання та розвитку страхових консультантів. Виявлені індивідуально-психологічні профілі ефективних комунікаторів можуть бути використані для оптимізації кадрової політики страхових компаній та підвищення якості обслуговування клієнтів. Розроблено та апробовано тренінгову програму розвитку комунікативної компетентності страхових консультантів «Ефективна комунікація в страховій справі: Від теорії до успішної практики»; удосконалено систему роботи щодо підвищення ефективності комунікації всіх учасників процесу навчання і дослідження; подальшого розвитку набули аспекти підвищення рівня емоційного інтелекту, удосконалення навичок активного слухання, зростання впевненості у спілкуванні, покращення навичок переконання та аргументації, розвиток вміння встановлювати та підтримувати контакт, підвищення ефективності роботи з запереченнями, покращення навичок управління конфліктами, формування індивідуального стилю комунікації, зниження рівня стресу та емоційного вигорання; розроблено алгоритм який буде особливо акцентувати увагу на застосуванні та подальшому вдосконаленні саме цих навичок у

кожному етапі взаємодії з клієнтом.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (54 найменування). Робота містить 5 таблиць, 6 рисунків. Загальний обсяг роботи становить 144 сторінки.

РОЗДІЛ 1. Теоретико-методологічні основи вивчення індивідуально-психологічних особливостей особистості страхових консультантів

1.1. Проблема індивідуально-психологічних особливостей особистості страхового консультанта в контексті сучасних психологічних досліджень

Індивідуально-психологічні особливості особистості страхового консультанта - це ті стійкі характеристики, які допомагають йому ефективно виконувати свої професійні обов'язки, будувати відносини з клієнтами та досягати успіху в страховому бізнесі. Серед них варто відмітити темперамент - високий рівень енергії та активності. Страховому консультанту часто потрібно бути енергійним та ініціативним, щоб активно шукати нових клієнтів, проводити зустрічі та презентації. Важливою характеристикою є емоційна стабільність, яка дає консультанту здатність зберігати спокій та витримку в стресових ситуаціях, таких як відмови клієнтів або складні переговори, є важливою для цієї професії. Крім того швидке реагування на запити клієнтів, зміни на ринку та нові можливості може дати страховому консультанту конкурентну перевагу. Характер страховика відіграє ключову роль у його успіху. Ефективний страховий консультант зазвичай поєднує в собі ряд важливих рис:

- комунікабельність , тобто вміння легко встановлювати контакт з різними людьми, знаходити спільну мову та будувати довірчі відносини є критично важливим для успішної роботи страхового консультанта;
- відповідальність, яку консультант несе консультант за фінансову безпеку своїх клієнтів, тому чесність, надійність та пунктуальність є необхідними рисами характеру;

- наполегливість: Страховому консультанту часто доводиться стикатися з відмовами, яка допомагає консультанту не здаватися перед труднощами;
- емпатію: здатність розуміти та співпереживати потребам і побоюванням (concerns) клієнтів допомагає страховому консультанту пропонувати найбільш підходящі страхові рішення;
- орієнтованість на результат, як прагнення досягати поставлених цілей, таких як збільшення обсягу продажів або залучення нових клієнтів, є важливою мотивацією для страхового консультанта.

Важливе значення в страховій діяльності відіграють комунікативні, аналітичні здібності, навальність, здатність до самоорганізації. Вміння чітко та переконливо висловлювати свої думки, активно слухати та вести переговори є ключем до успішної взаємодії з клієнтами. Здатність аналізувати потреби клієнтів, порівнювати різні страхові продукти та пропонувати оптимальні рішення є важливою для надання якісних консультацій. Страховий ринок постійно змінюється, тому страховий консультант повинен бути готовим до постійного навчання та підвищення своєї кваліфікації. Вміння ефективно планувати свій час, розставляти пріоритети та керувати своїми завданнями є важливим для успішної роботи страхового консультанта, який часто працює самостійно. В страховій практиці необхідна орієнтація на клієнта, бо бажання допомагати людям знаходити найкращі рішення для їхньої фінансової безпеки є важливою цінністю для страхового консультанта. Мотивація на досягнення, прагнення до успіху в кар'єрі, збільшення доходу та професійного розвитку є важливою рушійною силою для багатьох страхових консультантів. Інтерес до страхування та фінансів, глибоке розуміння страхових продуктів, фінансових ринків та економічних тенденцій допомагає страховому консультанту надавати потенційним клієнтам кваліфіковані консультації. Важливою індивідуально-психологічною особливістю страховика є емоційність. Оптимізм та позитивне ставлення допомагають страховому

консультанту будувати позитивні відносини з клієнтами та долати труднощі. Стресостійкість, здатність зберігати спокій та ефективно працювати в умовах високого тиску та змін є важливою для цієї професії. Також важливою особливістю є інтелект: вербальний або вміння чітко та переконливо висловлювати свої думки в спілкуванні з клієнтами та проведення презентацій; математичний інтелект що дає розуміння фінансових розрахунків, аналізу статистичних даних та порівняння страхових продуктів при наданні обґрунтованих рекомендацій; емоційний інтелект, тобто здатність розпізнавати, розуміти та керувати своїми та емоціями клієнтів що допомагає будувати міцні, довірчі відносини.

Адекватна самооцінка, впевненість у своїх силах, знаннях та можливостях допомагає страховому консультанту ефективно виконувати свою роботу та досягати успіху. Позитивне ставлення до себе, до своєї професії, віра у власні можливості є важливими факторами мотивації та задоволення від роботи. Ці індивідуально-психологічні особливості є важливими для успішної діяльності страхового консультанта. Розвиток цих якостей може допомогти йому будувати міцні відносини з клієнтами, ефективно продавати страхові продукти та досягати високих результатів у своїй кар'єрі.

Карп'юк М. А. розглядає формування міжособистісних відносин через механізм життєвої позиції, а умовами, які сприяють становленню адекватної позиції та розвитку міжособистісних відносин, є активні види діяльності, у процесі якої здобуваються нові навички взаємодії [19]. У науковому доробку Л. Мороз, компетентну комунікативну діяльність визначає як структуровані набори знань, умінь, навичок та ставлень людини, які формуються в процесі навчання і дозволяють людині визначати, тобто ідентифікувати і розв'язувати проблеми, що є характерними для певного напрямку продуктивної діяльності [28].

Проблема індивідуально-психологічних особливостей особистості страхового консультанта є важливим напрямком сучасних психологічних досліджень.

Успіх страхового консультанта значною мірою залежить не лише від знання страхових продуктів та технік продажів, але й від його особистісних якостей, які впливають на встановлення контакту з клієнтами, побудову довіри, утримання зацікавленості уже набутих клієнтів співпрацювати в подальшому. Проблема індивідуально-психологічних особливостей особистості страхового консультанта полягає в тому, що певні риси можуть як сприяти, так і перешкоджати успішній професійній діяльності.

Для кращого розуміння цього питання розглянемо основні аспекти цієї проблеми:

- неоднорідність вимог професії: страховий повинен поєднувати в собі якості як продавця, так і консультанта. Це означає, що він має бути і переконливим, і вміти слухати, і аналізувати потреби клієнта, і мати глибокі знання про страхові продукти. Не кожна людина має такий набір здібностей та рис характеру;
- емоційне навантаження: професія пов'язана з високим рівнем стресу. Необхідність постійно спілкуватися з різними людьми, часто в ситуаціях, коли вони стурбовані або напружені (наприклад, обговорення страхування життя або майна), може призводити до емоційного вигорання. Робота страхового консультанта часто включає в себе відмови та критику, що може негативно впливати на самооцінку та мотивацію.
- необхідність постійного розвитку: страховий ринок постійно змінюється, з'являються нові продукти, змінюються законодавчі вимоги. Страховий консультант повинен постійно вчитися, щоб залишатися компетентним і надавати якісні консультації. Це вимагає значних зусиль та самодисципліни;
- проблема балансу між інтересами клієнта та компанії: страховий консультант повинен знаходити баланс між задоволенням потреб клієнта та виконанням планів продажів. Це може створювати внутрішній конфлікт, особливо якщо компанія тисне з метою продажу певних продуктів, які не завжди є найкращими для клієнта;

- постійна робота з людьми, переговори, продажі можуть призводити до розвитку певних негативних рис характеру, таких як цинізм, зухвалість, маніпулятивність, хитрість в спілкуванні або надмірна наполегливість.
- індивідуальні відмінності: кожна людина має унікальний набір індивідуально-психологічних особливостей. Те, що є перевагою для одного страхового консультанта, може бути недоліком для іншого. Наприклад, екстравертність тобто спрямованість особистості на зовнішній світ, діяльність у ньому, а не на свої суб'єктивні переживання, може допомагати у встановленні контактів, але інтровертність тобто орієнтованість «всередину» або «на» себе, зосередженість на своїх внутрішніх думках та ідеях, а не на тому, що відбувається зовні, може сприяти глибшому аналізу потреб клієнта. Важливо, щоб людина усвідомлювала свої сильні та слабкі сторони та вміла їх використовувати;
- складність оцінки та розвитку: індивідуально-психологічні особливості важко виміряти та оцінити. Тому складно розробити ефективні програми навчання та розвитку для страхових консультантів, які б враховували їхні індивідуальні потреби.

Проблеми індивідуально-психологічних особливостей страхового консультанта в контексті психологічних досліджень мають складність вимірювання та оцінки тому що індивідуально-психологічні особливості, такі як емоційний інтелект, стресостійкість та мотивація, важко точно виміряти. Це ускладнює проведення надійних досліджень та отримання об'єктивних даних. Існуючі психологічні тести не завжди можуть бути адаптовані або релевантні для специфіки професії страхового консультанта. Існує момент неоднорідності вибірки через те що страхові консультанти можуть відрізнятися за багатьма параметрами, такими як досвід роботи, спеціалізація (наприклад, страхування життя, майна), тип компанії (велика страхова компанія, брокерська агенція) та регіон діяльності. Це може ускладнювати формування репрезентативної вибірки для дослідження та узагальнення

результатів. Психологічні дослідження в професійній сфері повинні дотримуватися етичних норм, таких як конфіденційність, добровільна участь та інформована згода. Це може обмежувати можливості збору даних, особливо якщо дослідження стосуються чутливих тем, таких як професійний стрес або конфлікт інтересів. Страхові консультанти мають схильність відповідати на запитання таким чином, щоб представити себе в кращому світлі. Це може спотворювати результати дослідження та знижувати їхню валідність. Складність встановлення причинно-наслідкових зв'язків полягає у тому що важко визначити, які саме індивідуально-психологічні особливості є причиною успіху чи неуспіху в професійній діяльності страхового консультанта. На успіх можуть впливати багато інших факторів, таких як економічні умови, конкуренція на ринку, підтримка компанії тощо. Індивідуально-психологічні особливості не є статичними, вони можуть змінюватися під впливом досвіду, навчання та інших факторів. Це ускладнює проведення довготривалих досліджень та відстеження динаміки цих змін. Відсутність загальноприйнятої моделі, яка була б спеціально розроблена для професії страхового консультанта. Це ускладнює порівняння результатів різних досліджень та формування цілісного уявлення про психологічний портрет успішного страхового консультанта безпосередньо в його діяльності. Розв'язання цих проблем вимагає використання різноманітних методів дослідження, таких як: поєднання кількісних та якісних методів для отримання більш повного уявлення про досліджуване явище; використання лонгітюдних тобто тривалих досліджень для відстеження змін індивідуально-психологічних особливостей з часом; розробка та валідизація спеціалізованих психологічних інструментів для оцінки індивідуально-психологічних особливостей страхових консультантів; забезпечення дотримання високих етичних стандартів у всіх дослідженнях. Таким чином, проблема індивідуально-психологічних особливостей особистості страхового консультанта залишається актуальним та важливим

напрямок сучасних психологічних досліджень, що має значний теоретичний та практичний потенціал для підвищення ефективності страхового бізнесу.

1.2.Вимоги комунікативної діяльності до особистості страхового консультанта

Вимоги комунікативної діяльності до особистості страхового консультанта є досить високими, оскільки їхня робота значною мірою залежить від ефективної взаємодії з людьми. Однією з основних вимог комунікативної діяльності до особистості страхового консультанта можна є високий рівень комунікативної компетентності.

У науковому доробку Л. Мороз, компетентність визначається як структуровані набори знань, умінь, навичок та ставлень людини, які формуються в процесі навчання і дозволяють людині визначати, тобто ідентифікувати і розв'язувати проблеми, що є характерними для певного напрямку продуктивної діяльності [10]. Поняття компетентності пов'язане з ім'ям Аристотеля, який вивчав можливості стану людини, що позначається грецьким «*atepe*» – «сила», яка розвивалася і вдосконалювалася до такої міри, що стала характерною рисою особистості. Комунікативна компетентність включає в собі навички активного слухання, здатність повністю концентруватися на клієнті, розуміти не лише слова, але й емоції, потреби та прихований зміст повідомлення. Вміння ставити уточнюючі запитання та підсумовувати інформацію. Консультант має володіти навичками ефективної вербальної комунікації, навичками чіткого, ясного, логічного та переконливого мовлення. вмінням адаптувати мову до рівня розуміння клієнта, використовувати позитивну та доброзичливу лексику. Уміння застосовувати невербальну комунікацію, контролювати та інтерпретувати міміку, жести, позу, інтонацію голосу, сприяє творенню позитивного

першого враження через відкриту та доброзичливу невербальну поведінку. Комунікативна діяльність страхового консультанта неможлива без вміння встановлювати контакт та будувати довірливі відносини, проявляти щирий інтерес до клієнта, демонструвати емпатію та розуміння його ситуації. Створення атмосфери відкритості та взаємної поваги. Страховик має розвивати навички презентації та переконання, чітко, структуровано та переконливо представляти страхові продукти та послуги, аргументувати їхні переваги та відповідати на запитання. Для страхової діяльності невід'ємним є вміння працювати з запереченнями та розв'язувати конфлікти, спокійно та аргументовано відповідати на заперечення клієнтів, розуміти причини їхнього опору та знаходити компромісні рішення. Важливою вимогою

комунікативної діяльності до особистості страхового консультанта є розвинені емоційний інтелект та емпатія, що зумовлює здатність розуміти та співпереживати емоціям клієнтів, ставити себе на їхнє місце, розуміння власних емоцій, сильних та слабких сторін у комунікації, здатність контролювати власні емоції, особливо в стресових ситуаціях або при спілкуванні зі складними клієнтами, розуміння емоційного стану інших людей, групової динаміки та соціальних норм, здатність ефективно взаємодіяти з різними типами особистостей, будувати та підтримувати позитивні відносини.

Страховий консультант для успішної комунікативної діяльності має розвивати особистісні якості:

Доброзичливість та позитивність: Створення приємної атмосфери спілкування, вміння підтримувати позитивний настрій.

Терпіння та толерантність: Здатність спокійно реагувати на різні типи клієнтів, включаючи тих, хто може бути нерішучим або агресивним.

Відповідальність та надійність: Дотримання обіцянок, пунктуальність та професійна етика.

Впевненість у собі: Віра у власні знання та вміння, здатність

переконувати клієнтів.

Ініціативність та проактивність: Готовність докладати зусиль для встановлення контакту з клієнтами та задоволення їхніх потреб.

Орієнтованість на клієнта: Постійне прагнення зрозуміти потреби клієнта та запропонувати найкраще рішення.

Здатність до навчання та адаптації: Готовність засвоювати нову інформацію про страхові продукти та методи комунікації, адаптуватися до змін на ринку.

Стресостійкість: Здатність зберігати спокій та ефективність у складних або напружених ситуаціях.

Для страхового консультанта необхідними є знання технік продажів, вміння ефективно презентувати продукт, працювати з запереченнями, завершувати угоду. Знання технік продажів є критично важливою вимогою до особистості страхових консультантів у контексті їхньої комунікативної діяльності. Це не просто вміння "впарити" продукт, а набір стратегій та методів, які допомагають ефективно доносити цінність страхових рішень до клієнтів та досягати взаємовигідної угоди.

Здатність аналізувати потреби клієнта, пропонувати оптимальні рішення називаються аналітичними навичками. Аналітичні навички є надзвичайно важливою вимогою до особистості страхових консультантів у контексті їхньої комунікативної діяльності. Вони допомагають консультанту не лише ефективно спілкуватися, але й глибоко розуміти потреби клієнтів та пропонувати їм найбільш підходящі рішення.

Необхідними є також навички ведення документації, вміння правильно оформляти страхові поліси та інші документи. Навички ведення документації є критично важливою вимогою до особистості страхових консультантів, хоча на перший погляд можуть здаватися непрямо пов'язаними з комунікацією. Проте, вони безпосередньо впливають на якість комунікації, довіру клієнтів та професійний імідж консультанта.

В умовах сучасності рекомендовано володіти іноземними мовами (особливо англійською) для роботи з іноземними клієнтами або в міжнародних компаніях. Володіння іноземними мовами може бути значною перевагою та конкурентною перевагою для страхового консультанта, особливо в певних контекстах, але не завжди є абсолютно обов'язковою вимогою для всієї комунікативної діяльності, проте у регіонах, де більшість населення спілкується однією мовою, володіння іноземними мовами може не бути першочерговою вимогою.

Ці вимоги є взаємопов'язаними та однаково важливими для успішної комунікативної діяльності страхового консультанта. Розвиток цих якостей та навичок є ключем до встановлення довгострокових відносин з клієнтами, підвищення рівня продажів та зміцнення репутації як професіонала. Страховий консультант повинен бути не лише хорошим продавцем, але й надійним радником та партнером для клієнта. Розвинені комунікативні навички, емпатія, психологічна стійкість та високі моральні якості є запорукою успішної та ефективної роботи в цій професії.

1.3. Теоретична модель виявлення індивідуально-психологічних особливостей комунікативної сфери особистості страхових консультантів та розвитку їх комунікативної компетентності

Створення теоретичної моделі, яка б описувала індивідуально-психологічні особливості комунікативної сфери особистості страхових консультантів, визначала ключові чинники, що впливають на розвиток їхньої комунікативної компетентності, та слугувала основою для розробки практичних рекомендацій щодо підвищення ефективності їхньої професійної діяльності, має завдання:

1. Визначити основні компоненти комунікативної компетентності

страхових консультантів, таких як вербальна комунікація, здатність висловлювати свої думки точно, логічно та без використання складних термінів, незрозумілих для клієнта, активне слухання, переконливість і здатність аргументовано доносити інформацію про страхові продукти, їхні переваги та вигоди для клієнта, використовуючи факти та приклади, адаптивність мовлення залежно від типу клієнта. Також невербальна комунікація – зоровий контакт що демонструє зацікавленість і уважність, використання доброзичливої та відкритої міміки, контрольованих та доречних жестів, демонстрація впевненості та професіоналізму через відкриту позу та спокійні рухи, використання інтонації, темпу та гучності голосу для підкреслення важливої інформації та створення позитивної атмосфери. Важливими компонентами комунікативної компетентності страхових консультантів є також емпатія, уміння контролювати власні емоції та реакції, особливо в складних або конфліктних ситуаціях, здатність тактовно та аргументовано відповідати на заперечення клієнта, уміння конструктивно розв'язувати непорозуміння та конфліктні ситуації, зберігаючи позитивні відносини з клієнтом, здатність чітко та цікаво, впевнено, із знанням своєї справи, презентувати страхові продукти та послуги. Вітчизняні вчені, в тому числі Т. Вальфовська, розуміють комунікативну компетентність як уміння встановлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми. До складу компетентності вони включають і певну сукупність знань, навичок та вмінь, які забезпечують ефективність проходження комунікативного процесу [5].

2. Виявити індивідуально-психологічні особливості, що впливають на ефективність комунікативної діяльності страхових консультантів. Індивідуально-психологічні особливості відіграють значну роль у ефективності комунікативної діяльності страхових консультантів. Ефективність комунікативної діяльності страхового консультанта є визначальним фактором його професійного успіху та задоволеності клієнтів. Вона залежить не лише від володіння комунікативними навичками, але й від

цілого ряду індивідуально-психологічних особливостей особистості. Для цілеспрямованого підвищення ефективності спілкування консультантів з клієнтами, першочерговим завданням постає виявлення та аналіз саме цих індивідуальних характеристик, які можуть як сприяти, так і перешкоджати встановленню контакту, розумінню потреб клієнта та успішному представленню страхових продуктів.

Виявлення цих індивідуально-психологічних особливостей може здійснюватися за допомогою різноманітних методів, включаючи психологічне тестування, опитування, спостереження за комунікативною поведінкою та аналіз результатів професійної діяльності. Отримані дані є цінною основою для розробки індивідуальних та групових програм розвитку комунікативної компетентності страхових консультантів, спрямованих на посилення їхніх сильних сторін та корекцію потенційних обмежень у комунікативній сфері. Таким чином, глибоке розуміння індивідуально-психологічних особливостей є необхідною передумовою для оптимізації комунікативної діяльності та підвищення загальної ефективності роботи страхових консультантів.

3. Дослідити взаємозв'язок між індивідуально-психологічними особливостями та рівнем розвитку комунікативної компетентності страхових консультантів.

Проведення повноцінного наукового дослідження вимагає значних ресурсів та часу, включаючи розробку методології, збір та аналіз даних. Однак, спираючись на наявні знання в галузі психології та комунікації, можна виявити та обґрунтувати ймовірні взаємозв'язки між індивідуально-психологічними особливостями та рівнем розвитку комунікативної компетентності страхових консультантів.

4. Розробити теоретичну модель виявлення індивідуально-психологічних особливостей комунікативної сфери особистості страхових консультантів. Розробка теоретичної моделі виявлення індивідуально-психологічних особливостей комунікативної сфери особистості страхових

консультантів передбачає визначення ключових конструктів, методів оцінки та їхніх взаємозв'язків, в комунікативній сфері страхових консультантів. Ось запропонована теоретична модель:

Модель «Індивідуально-психологічні особливості, що впливають на комунікативну компетентність страхових консультантів»

Модель виділяє такі індивідуально-психологічні особливості:

Темперамент: екстраверсія, емоційна стабільність.

Характер: комунікабельність, доброзичливість, наполегливість, впевненість у собі.

Здібності: вербальні здібності, соціальний інтелект, емоційний інтелект.

Мотивація: мотивація досягнення, мотивація допомоги іншим.

Ціннісні орієнтації: орієнтація на клієнта, професійна етика.

Психологічні стани: рівень тривожності, стресостійкість.

Висновки до розділу 1

На основі аналізу наукової літератури та особистого досвіду можна зробити наступні висновки щодо теоретико-методологічних основ вивчення індивідуально-психологічних особливостей особистості страхових консультантів:

1. Індивідуально-психологічні особливості є важливим фактором, що впливає на ефективність професійної діяльності страхових консультантів.
2. Комунікативна компетентність є однією з ключових складових професійної компетентності страхових консультантів.

3. Існують різні теоретичні підходи до вивчення індивідуально-психологічних особливостей особистості, які можуть бути застосовані у дослідженнях страхових консультантів (особистісний, діяльнісний, компетентнісний підходи).
4. Для вивчення індивідуально-психологічних особливостей страхових консультантів необхідно використовувати комплекс психодіагностичних методів, спрямованих на оцінку різних аспектів їхньої особистості (особистісні риси, комунікативні навички, мотиваційна сфера, психологічні стани).
5. Результати дослідження індивідуально-психологічних особливостей страхових консультантів можуть бути використані для розробки програм їхнього професійного розвитку та підвищення ефективності їхньої діяльності.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ІНДИВІДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОМУНІКАТИВНОЇ СФЕРИ ОСОБИСТОСТІ СТРАХОВИХ КОНСУЛЬТАНТІВ

2.1 Програма та методика емпіричного дослідження індивідуально-психологічних особливостей комунікативної сфери особистості страхових консультантів

Реалізація розробленої програми емпіричного дослідження здійснювалася на базі страхової компанії ТОВ « Бест Лайф - Україна». У дослідженні взяли участь 50 страховиків у різному віковому діапазоні. Наукові дослідження в галузі психології в контексті розвитку комунікативних якостей страхових консультантів є фундаментальною основою для глибокого розуміння всіх аспектів комунікативної діяльності страхових консультантів, починаючи від внутрішніх психологічних характеристик самих консультантів і закінчуючи зовнішніми факторами взаємодії з клієнтами. Це знання є ключовим для оптимізації процесів навчання, управління персоналом та побудови ефективних стратегій комунікації, що сприяють успіху страхового бізнесу.

Як зазначає А.Семенова наукове дослідження - «це постановка та розв'язання об'єктивно нової проблеми (завдання), отримання об'єктивно нових знань. Головною оцінкою роботи при цьому є новизна отриманих результатів (до прикладних праць, крім того, - їх застосовність, корисність). Об'єктивно тільки нова та корисна робота може вважатись справжнім науковим дослідженням» [14].

Відтворення розроблених методик, програм , перевірка гіпотез у нових умовах, а також здобуття науково-обґрунтованого досвіду здійснюється на основі емпіричного дослідження.

Гіпотези дослідження:

1. Існують значущі індивідуально-психологічні особливості (темперамент, характер, здібності, мотивація, ціннісні орієнтації), які позитивно впливають на комунікативну компетентність страхових консультантів.
2. Розвиток комунікативної компетентності страхових консультантів позитивно пов'язаний з ефективністю їхньої професійної діяльності (обсяг продажів, задоволеність клієнтів, рівень утримання клієнтів).
3. Організаційні фактори (організаційна культура, стиль керівництва, соціально-психологічний клімат) впливають на формування та прояв індивідуально-психологічних особливостей страхових консультантів у процесі професійної діяльності.

В основу програми емпіричного дослідження покладені теоретичні положення, викладені в першому розділі, а також пошук шляхів системної діагностики комунікативних здібностей страхових консультантів. Для оптимальної реалізації програми емпіричного дослідження індивідуально-психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей у страхових консультантів нами були вирішені такі завдання:

- відбір методик, що спрямовані на вивчення психологічних особливостей комунікативних здібностей у страхових консультантів;
- визначення комплексу індивідуально-психологічних характеристик, що є значущими для ефективної комунікації страхових консультантів;
- діагностування рівня розвитку комунікативної компетентності страхових консультантів;
- вивчення взаємозв'язку між індивідуально-психологічними особливостями та ефективністю комунікативної діяльності страхових консультантів;
- виявлення факторів, що впливають на формування та розвиток комунікативної сфери особистості страхових консультантів.

-розробка практичних рекомендації щодо оптимізації процесу професійного відбору, навчання та розвитку страхових консультантів з урахуванням їхніх індивідуально-психологічних особливостей.

- здійснення аналізу розвитку комунікативних здібностей страховиків;

- розробка практичних рекомендацій щодо розвитку комунікативних здібностей у страхових консультантів.

2.2 Психодіагностичні методики виявлення й оцінки індивідуально-психологічних особливостей комунікативної сфери особистості страхових консультантів

Наше емпіричне дослідження індивідуально-психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей у страхових консультантів передбачає використання певного комплексу методик, які дають можливість визначити рівень їх загального розвитку, а також розвитку таких їх особливостей як емпатія та вміння вирішувати конфлікти. Для здійснення емпіричного дослідження досліджуваного феномена нами були обрані методики, що достатньою мірою добре зарекомендували себе в соціально-психологічних дослідженнях. Для більш точного з'ясування логіки емпіричного дослідження необхідно коротко охарактеризувати обрані нами методики:

1) методика «Оцінка комунікативних і організаторських схильностей – КОС» (В. Синявського, Б. Федоришина) (Додаток А);

2) тест «Оцінка комунікативних вмінь» (Л. Міхельсон, переклад та адаптація Ю. Гильбуха) (Додаток Б);

3) методика «Діагностика рівня емпатії» (В. Бойко) (Додаток В).

Методика «Оцінка комунікативних і організаторських схильностей – КОС» (В. Синявського і Б.Федоришина) призначена для оцінки комунікативних та організаторських навичок людей у різних ситуаціях, поведінці та взаємодії з іншими. Опитувальник КОС містить 40 питань,

спрямованих на оцінку комунікативних та організаторських навичок, а також на виявлення їх рівня розвитку. Лист для відповідей дозволяє респондентам зазначити свої відповіді на кожне питання. Дослідження з використанням методики «КОС» можуть проводитися як індивідуально, так і в групі. Респондентам роздають бланки для відповідей і пояснюють, як правильно заповнювати опитувальник. Респондентам рекомендується бути чесними і відображати свої реальні комунікативні та організаторські навички. Після збору відповідей, результати обробляються відповідно до ключа, порівнюються та аналізуються, щоб отримати оцінку рівня розвитку комунікативних і організаторських схильностей у досліджуваних осіб. Точність і надійність результатів методики «КОС» залежать від кількох факторів, таких як якість самооцінки респондентів або вплив контексту, у якому вони заповнюють опитувальник. Важливо здійснювати дослідження з дотриманням етичних принципів, забезпечувати конфіденційність і захист персональних даних респондентів, а також здійснювати обережний аналіз результатів, враховуючи можливі фактори, що можуть впливати на точність і надійність результатів. Отже, методика «Оцінка комунікативних і організаторських схильностей – КОС» є цінним інструментом для дослідження та оцінки комунікативних та організаторських навичок. Результати дослідження допомагають отримати уявлення про рівень розвитку цих навичок у респондентів, виявити їх сильні та слабкі сторони і використовувати цю інформацію для подальшого розвитку і планування тренінгів або програм розвитку комунікативних умінь.

Метою методики «Оцінка комунікативних вмінь» (Л. Міхельсон, переклад та адаптація Ю. Гільбуха) є визначення рівня комунікативної компетентності й якості сформованості основних комунікативних вмінь. Методика дозволяє виявити різні аспекти комунікативних навичок особистості. Зокрема, вона оцінює вміння висловлювати та приймати компліменти, адекватну реакцію на справедливую критику, реагування на несправедливу критику, провокативну поведінку та співчуття, а також уміння

звертатися з проханнями та відмовляти у них, контактність, реагування на спробу познайомитися. Опитувальник містить 27 комунікативних ситуацій, до кожної з яких пропонується 5 можливих варіантів поведінки. Обстежуваному необхідно обрати один, що властивий саме йому, спосіб поведінки в такій ситуації. Усі питання розподілені на п'ять типів комунікативних ситуацій: ситуації, в яких необхідна реакція на позитивні вислови партнера; ситуації, в яких суб'єкт має реагувати на негативні вислови; ситуації, в яких до суб'єкта звертаються з проханням; ситуації співбесіди; ситуації, в яких необхідне виявлення емпатії (розуміння почуттів і станів інших). В результаті застосування методики визначається провідний тип реагування обстежуваного: залежна позиція в спілкуванні (невпевнена поведінка), компетентна позиція (впевнена поведінка), агресивна позиція (поведінка пригнічення). За кількістю компетентних реакцій визначається рівень компетентності в спілкуванні за шкалою: 21-27 балів – 36 високий рівень; 19-20 балів – вище середнього; 15-18 балів – середній рівень; 12- 14 балів – нижче середнього; 0-11 балів – низький рівень. Таким чином, можна визначити, який стиль спілкування переважає в особистості в певній ситуації. Комунікативна компетентність – узагальнююча комунікативна якість особистості, що включає розвинуті комунікативні здібності та сформовані вміння і навички міжособистісного спілкування, знання щодо основних його закономірностей та правил.

Методика «Діагностика рівня емпатії» (В. Бойко)

У структурі емпатії В. Бойко виділяє кілька каналів:

1) раціональний канал емпатії – характеризує спрямованість уваги, особливості сприймання та мислення суб'єкта, який проявляє емпатію, на іншу людину – її стан, проблеми та поведінку. Цей спонтанний інтерес до іншої людини відкриває канали емоційного та інтуїтивного відображення партнера. У раціональному каналі емпатії не варто шукати логіку або мотивований інтерес до іншої людини.

2) емоційний канал емпатії – фіксується здатність суб'єкта емоційно резонувати з оточуючими (співпереживати). Емоційна чутливість, в даному випадку, є засобом «включення» до енергетичного поля партнера по взаємодії, зрозуміти внутрішній світ якого, спрогнозувати поведінку й ефективно впливати можливо лише тоді, коли сталося енергетичне прилаштування до тієї людини, якій адресована емпатія.

3) інтуїтивний канал емпатії – свідчить про здатність респондента бачити поведінку партнера, діяти в умовах дефіциту інформації про нього, опираючись на досвід, який зберігається в підсвідомості. На рівні інтуїції замикається й узагальнюється різноманітна інформація про партнера. Інтуїція, меншою мірою залежить від оціночних стереотипів, ніж осмислене сприйняття інших. Установки, що сприяють або перешкоджають виникненню емпатії, відповідно, полегшують або ускладнюють дію усіх емпатійних каналів. Індивідуальні чинники, такі як уникання особистих контактів, недоречне виявлення цікавості до інших людей, або спокійне ставлення до чужих проблем, можуть обмежувати здатність до емоційної чуйності і сприйняття емпатії. Ці установки можуть створювати бар'єри для емпатійного сприйняття і обмежувати діапазон емоційної зв'язаності з іншими людьми. Емпатія є важливою комунікативною властивістю, яка сприяє створенню атмосфери відкритості, довірливості та близькості між людьми. Кожна людина своєю поведінкою та ставленням до інших може сприяти або перешкоджати енергетичному обміну інформацією. Розслабленість партнера сприяє емпатії, тоді як атмосфера напруженості, неприродності та підозрілості заважає розкриттю і емпатійному сприйняттю. Ідентифікація є ще однією важливою умовою успішної емпатії. Це вміння розуміти іншу людину, ставлячись на її місце, співпереживати з нею. В основі ідентифікації лежить гнучкість емоцій, здатність до наслідування та легкість у сприйнятті інших людей. Враховуючи ці аспекти, розвиток емпатії може бути досягнутий через свідому роботу над своїми установками та сприйняттям інших людей, розвиток гнучкості емоцій та готовності співпереживати.

Текст опитувальника містить 36 тверджень, які респондент має оцінити з точки зору своєї згоди або незгоди з ними. Аналізуються показники за окремими шкалами та загальна сумарна оцінка рівня прояву емпатії. Оцінки за кожною шкалою варіюють в межах від 0 до 6 балів, що свідчить про значущість конкретного параметру (каналу) в структурі емпатії. Вони виконують допоміжну роль в інтерпретації основного показника – рівня емпатії. Сумарний показник може змінюватися в межах від 0 до 36 балів. Якщо в сумі за всіма шкалами 30 балів і вище – у людини дуже високий рівень емпатії; 29-22 – середній; 21-15 – занижений; менше 14 балів – дуже низький. Отже, застосування вищезазначених методик, дає можливість оцінити рівень розвитку комунікативних здібностей у майбутніх психологів, а також визначити прояви окремих їх психологічних особливостей.

У праці С.Важинського, Т. Щербака говориться про те, що «для оптимізації роботи, щоб при найменших затратах отримати найкращі результати, необхідне планування наукового дослідження та послідовність його проведення» [4].

Дослідження складалось із трьох етапів:

1) констатувальний етап тобто виявлення існуючого стану. На цьому етапі проводилась первинна оцінка досліджуваного явища, до початку експерименту. Його мета - зафіксувати існуючий рівень розвитку комунікативних навичок, знань, умінь, у досліджуваної групи;

2) формувальний етап, тобто експериментальний етап. На цьому етапі здійснювався цілеспрямований вплив на експериментальну групу за допомогою розробленої методики, програми. Мета - сформувати певні нові якості, знання, уміння або змінити існуючий рівень розвитку досліджуваних характеристик;

3) на контрольному етапі або етапі порівняння результатів проводилась повторна оцінка досліджуваних характеристик в експериментальній та контрольній групах з метою порівняти отримані

результати з первинними даними (констатувальний етап) та між групами, щоб визначити ефективність впровадженого формувального впливу. Аналізуються зміни, що відбулися, робляться висновки про результативність експерименту. Кожен з цих етапів відіграє важливу роль в процесі вивчення та розвитку індивідуально-психологічних особливостей страховиків.

2.3 Результати дослідження індивідуально-психологічних особливостей комунікативної сфери особистості страхових консультантів

Для оцінки рівня розвитку комунікативних та організаторських схильностей у страхових консультантів, які виявляються в різноманітних сферах діяльності, поведінки та міжособистісного спілкування була застосована методика «Оцінка комунікативних і організаторських схильностей – КОС». Графічно результати представлені у діаграмах (рис. 2.3.1., 2.3.2.).

Рівні комунікативних схильностей

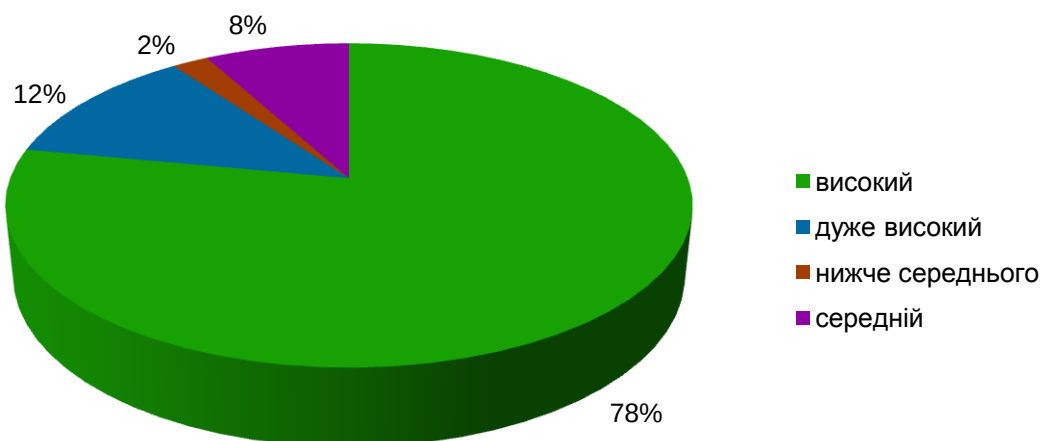


Рис. 2.3.1. Результати дослідження рівнів розвитку комунікативних схильностей у страхових консультантів, у %

Результати дослідження рівнів розвитку комунікативних схильностей продемонстрували, що серед страховиків, ніхто не має низький рівень їх розвитку, що свідчить про те що професія страхового консультанта вимагає певного рівня комунікативних навичок вже на етапі відбору або навчання і люди з низьким рівнем цих навичок швидко покидають цю сферу, також внутрішні програми навчання та розвитку спрямовані на підвищення цих навичок у нових співробітників;

2 % (1 особа) – має рівень нижче середнього, що є показником того, що низький рівень комунікативних навичок може ускладнювати встановлення контакту з клієнтами, ефективне донесення інформації про страхові продукти, розуміння потреб клієнтів та переконання їх у прийнятті рішення. Це може призводити до зниження результативності роботи. Неефективна комунікація може призводити до непорозумінь, розчарування клієнтів та негативно впливати на їхню лояльність і репутацію компанії. Цьому консультанту, безумовно, потрібна додаткова увага та підтримка у вигляді спеціалізованих тренінгів, індивідуального коучингу для покращення їхніх комунікативних навичок. Необхідно з'ясувати причини низького рівня комунікативних схильностей. Це може бути пов'язано з особистими якостями, недостатнім досвідом, невідповідним навчанням або відсутністю мотивації;

8% (4 особи) виявили середній рівень. Середній рівень означає, що ці консультанти вже володіють певними базовими комунікативними навичками, достатніми для виконання своїх обов'язків, але мають значний потенціал для подальшого розвитку та вдосконалення. Наявність середнього рівня може бути пов'язана з різним досвідом роботи, рівнем попередньої підготовки або індивідуальними темпами навчання. Для підвищення ефективності їхньої роботи, збільшення обсягів продажів та покращення відносин з клієнтами, цим консультантам може бути корисним додаткове навчання, тренінги або

менторська підтримка, спрямовані на розвиток їхніх комунікативних навичок. Розуміння того, що частина досліджуваної команди має середній рівень комунікативних схильностей, підкреслює важливість індивідуального підходу до їхнього навчання та розвитку, враховуючи їхні сильні та слабкі сторони;

високий рівень розвитку комунікативних схильностей у 78% (39 осіб) свідчить про те, що так консультанти є одними з найуспішніших у компанії. Їхні розвинені комунікативні навички допомагають їм легко встановлювати контакт з клієнтами, чітко та переконливо доносити інформацію про страхові продукти, ефективно вести переговори та будувати довгострокові довірливі відносини. Консультанти з високим рівнем комунікативних схильностей є потенційними лідерами в команді, здатними надихати та мотивувати інших своїм прикладом ефективної взаємодії. Їхні розвинені навички спілкування допомагають їм успішно розв'язувати конфліктні ситуації, працювати з запереченнями клієнтів та знаходити компромісні рішення. Взаємодія клієнтів з консультантами, які володіють високим рівнем комунікативних навичок, сприяє формуванню позитивного іміджу компанії та підвищенню рівня задоволеності клієнтів. Ці консультанти можуть виступати в ролі менторів для нових або менш досвідчених колег, передаючи свій досвід та допомагаючи їм розвивати комунікативні навички. Високий рівень комунікативних схильностей відкриває для цих консультантів ширші можливості для кар'єрного зростання. Наявність таких консультантів свідчить про ефективність системи відбору персоналу, яка виявляє кандидатів з високим потенціалом у сфері комунікацій, а також про дієвість програм навчання та розвитку, які сприяють вдосконаленню цих навичок. Загалом, наявність страхових консультантів з високим рівнем розвитку комунікативних схильностей є значною перевагою для компанії, сприяє підвищенню якості обслуговування клієнтів та досягненню кращих бізнес-результатів. Їхній досвід та навички повинні бути використані для навчання та розвитку інших співробітників;

у 12 % (6 осіб) респондентів дуже високий рівень розвитку комунікативних схильностей, який проявляється у виняткових результатах діяльності. Ці консультанти є зірками продажів і демонструють найвищі показники ефективності. Їхні комунікативні навички настільки розвинені, що дозволяють їм легко перевершувати очікування клієнтів і досягати видатних результатів. Вони мають унікальну здатність швидко налагоджувати глибокий емоційний зв'язок з клієнтами, викликаючи їхню повну довіру та лояльність. Їхня мова є надзвичайно переконливою та впливовою. Вони вміють майстерно аргументувати, знаходити індивідуальний підхід до кожного клієнта та ефективно долати будь-які заперечення. Їхній високий рівень комунікативних навичок є результатом як природженого таланту, так і постійної роботи над собою, прагнення до вдосконалення та глибокого розуміння психології спілкування. Ці консультанти є носіями найкращих комунікативних практик у компанії. Їхній досвід може є безцінним для розробки навчальних програм та стандартів обслуговування клієнтів. Їхні виняткові комунікативні здібності в перспективі будуть затребувані публічними виступами від імені компанії на власному семінарі. Їхня присутність у команді може позитивно впливає на інших співробітників, надихаючи їх прагнути до вищого рівня комунікативної майстерності. Також наявність страхових консультантів з дуже високим рівнем розвитку комунікативних схильностей є величезним активом для компанії. Їхні унікальні здібності слід використовувати для досягнення амбітних цілей, навчання інших та зміцнення репутації компанії як лідера у сфері клієнтського сервісу.

Рівні організаторських схильностей

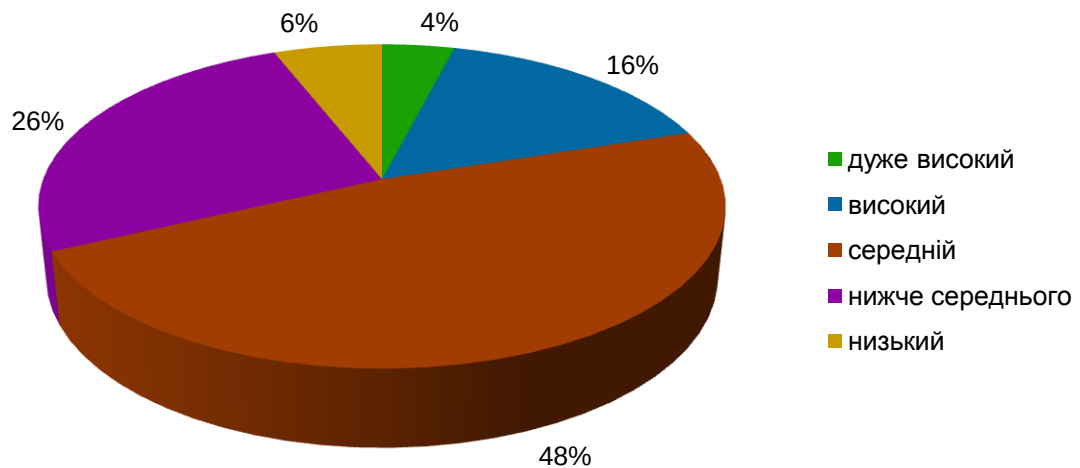


Рис. 2.3.2. Результати дослідження рівнів розвитку організаторських схильностей у страховиків, у %

Як свідчать результати дослідження рівнів розвитку організаційних схильностей, у страхових консультантів 6 % (3 особи) мають низький рівень їх розвитку, що проявляється в їх нездатності приймати рішення, виявляти ініціативу та брати на себе відповідальність. Ці консультанти, ймовірно, відчують серйозні проблеми з плануванням свого часу, визначенням пріоритетів, організацією зустрічей, веденням документації та дотриманням термінів. Їх робочий процес може бути хаотичним та неструктурованим. Через відсутність належних організаційних навичок, вони можуть витратити багато часу на непродуктивні завдання, пропускати важливі деталі та не досягати поставлених цілей. Низький рівень організації може призводити до частих помилок у документах, плутанини в інформації про клієнтів та страхові поліси, а також до порушення внутрішніх процедур. Цим консультантам необхідна значна підтримка з боку керівництва та колег. Їм можуть бути потрібні детальні покрокові інструкції, постійний контроль, допомога в плануванні та організації робочого дня. Неорганізованість може призводити до затримок у наданні послуг, втрати інформації про клієнтів та

загального відчуття непрофесіоналізму, що негативно впливає на задоволеність клієнтів. Якщо робота цих консультантів пов'язана з іншими членами команди, їхня неорганізованість може створювати проблеми та затримувати виконання спільних завдань. У таких випадках може знадобитися серйозне втручання з боку керівництва, включаючи розробку індивідуального плану розвитку організаційних навичок, інтенсивне навчання або навіть розгляд питання про відповідність займаній посаді, якщо покращення не відбудеться. Необхідно з'ясувати глибинні причини такого низького рівня організаційних схильностей у страхових консультантів. Це може бути пов'язано з особистими особливостями, відсутністю базових навичок, недостатньою мотивацією або невідповідністю вимогам професії. Отже, потрібно зазначити, що виявлення страхових консультантів з низьким рівнем розвитку організаційних схильностей є серйозним сигналом, який вимагає негайних дій з боку керівництва для надання необхідної підтримки та впровадження заходів для покращення їхньої ефективності. Якщо значних покращень досягти не вдасться, може виникнути питання про їхню подальшу роботу на цій посаді;

26 % (13 осіб) респондентів виявили рівень розвитку організаторських схильностей нижче середнього. Ці консультанти відчують складнощі з ефективним плануванням свого робочого часу, встановленням пріоритетів, організацією зустрічей з клієнтами, веденням документації та дотриманням термінів. Їм може бути важко одночасно керувати кількома завданнями, відстежувати прогрес у роботі з різними клієнтами та координувати свої дії з іншими відділами компанії. Невисокий рівень організаційних навичок може призводити до помилок у документації, пропусків важливої інформації або несвоєчасного виконання завдань. Цим консультантам може знадобитися додаткова підтримка у вигляді чітких інструкцій, шаблонів документів, інструментів для планування та контролю, а також навчання основам тайм-менеджменту та організації робочого процесу. Неефективна організація роботи може призводити до зниження загальної продуктивності самого

консультанта, втрати часу та можливостей для залучення нових клієнтів. Важливо зрозуміти причини низького рівня організаційних схильностей. Це може бути пов'язано з відсутністю необхідних навичок, недостатнім досвідом, особливостями особистості або недостатньою підтримкою з боку керівництва. Таким чином, виявлення страхових консультантів з рівнем розвитку організаційних схильностей нижче середнього є важливим сигналом для керівництва щодо необхідності надання їм підтримки та можливостей для розвитку цих важливих навичок в страховому бізнесі. Це може включати навчання, менторство, впровадження чітких робочих процесів та використання відповідних інструментів для підвищення їхньої ефективності;

48 % (24 особи) обстежуваних мають середній рівень розвитку організаторських схильностей, що свідчить про недостатню стійкість їх проявів. Базові навички організації присутні, але потребують вдосконалення. Ці консультанти володіють певними базовими навичками планування, управління часом та ведення документації, але їхні організаційні здібності ще не досягли оптимального рівня ефективності. Вони, як правило, справляються зі звичайними робочими завданнями, але можуть відчувати труднощі при роботі над більш складними проектами, що вимагають ретельного планування та координації. Завдяки розвитку їхніх організаційних навичок, можна значно підвищити їхню продуктивність, зменшити кількість помилок та оптимізувати робочий процес. Цим консультантам буде корисне навчання з тайм-менеджменту, управління завданнями, використання спеціалізованих інструментів та впровадження кращих практик організації робочого місця та документообігу. У періоди високого навантаження або при виникненні непередбачуваних ситуацій, їхні організаційні навички можуть давати збій, що призводить до затримок або помилок. Важливо надати їм інструментів та шаблонів, забезпечити їх зручними інструментами для планування, шаблонами документів та чіткими робочими процесами може значно полегшити їхню роботу та підвищити рівень організації. Спілкування

з більш досвідченими колегами, які володіють високим рівнем організаційних навичок, може бути корисним для обміну досвідом та засвоєння ефективних стратегій. Загалом, наявність страхових консультантів із середнім рівнем розвитку організаційних схильностей є типовою ситуацією. Це вказує на необхідність інвестицій у їхній розвиток для підвищення загальної ефективності команди та покращення якості обслуговування клієнтів. Надання відповідних інструментів, навчання та підтримки допоможе їм перейти на вищий рівень організації своєї роботи;

Страховики, які мають рівень розвитку організаторських схильностей високий 16 % (8 осіб) та дуже високий рівень 4% (2 особи), виявляють ініціативу в спілкуванні. У них висока ефективність та продуктивність. Ці консультанти відмінно справляються з плануванням своєї роботи, ефективно використовують свій час, чітко визначають пріоритети та досягають високих результатів. У них системний підхід до роботи: вміння використовувати структуровані методи організації робочого процесу, вміло ведуть документацію та дотримуються встановлених процедур. Мають здатність керувати кількома завданнями одночасно: можуть ефективно координувати свою роботу з різними клієнтами та проектами, не втрачаючи при цьому уваги до деталей. Надійність та пунктуальність: їх відрізняє відповідальність у виконанні завдань та дотримання термінів. Мають позитивний вплив на команду: їхній організований підхід може слугувати прикладом для колег та сприяти підвищенню загальної ефективності команди. Їхні організаційні навички дозволяють їм успішно справлятися зі складними проектами, що вимагають ретельного планування та координації. Крім того для консультантів з дуже високим рівнем притаманна виняткова майстерність в організації. Ці консультанти демонструють неперевершену здатність до планування, організації та управління своїм робочим процесом. Їхній рівень організації можна вважати еталонним. Вони не лише ефективно керують поточними завданнями, але й вміють передбачати потенційні проблеми та заздалегідь готуватися до них. Вони можуть вносити цінні пропозиції щодо

оптимізації робочих процесів у відділі або компанії завдяки своєму глибокому розумінню принципів ефективної організації. Володіють лідерськими якостями в організації. Їхні організаційні навички можуть бути корисними при керівництві проектами або координації роботи інших співробітників.

Загалом, наявність страхових консультантів з високим та дуже високим рівнем розвитку організаційних схильностей є значною перевагою для компанії. Вони є рушійною силою ефективності, надійності та професіоналізму, а їхній досвід та знання можуть бути використані для навчання інших та вдосконалення робочих процесів в організації.

При порівнянні результатів дослідження комунікативних та організаторських схильностей у страховиків стає очевидним, що у частини страхових консультантів бачимо певні проблеми в їх розвитку (рис.2.3.3.).

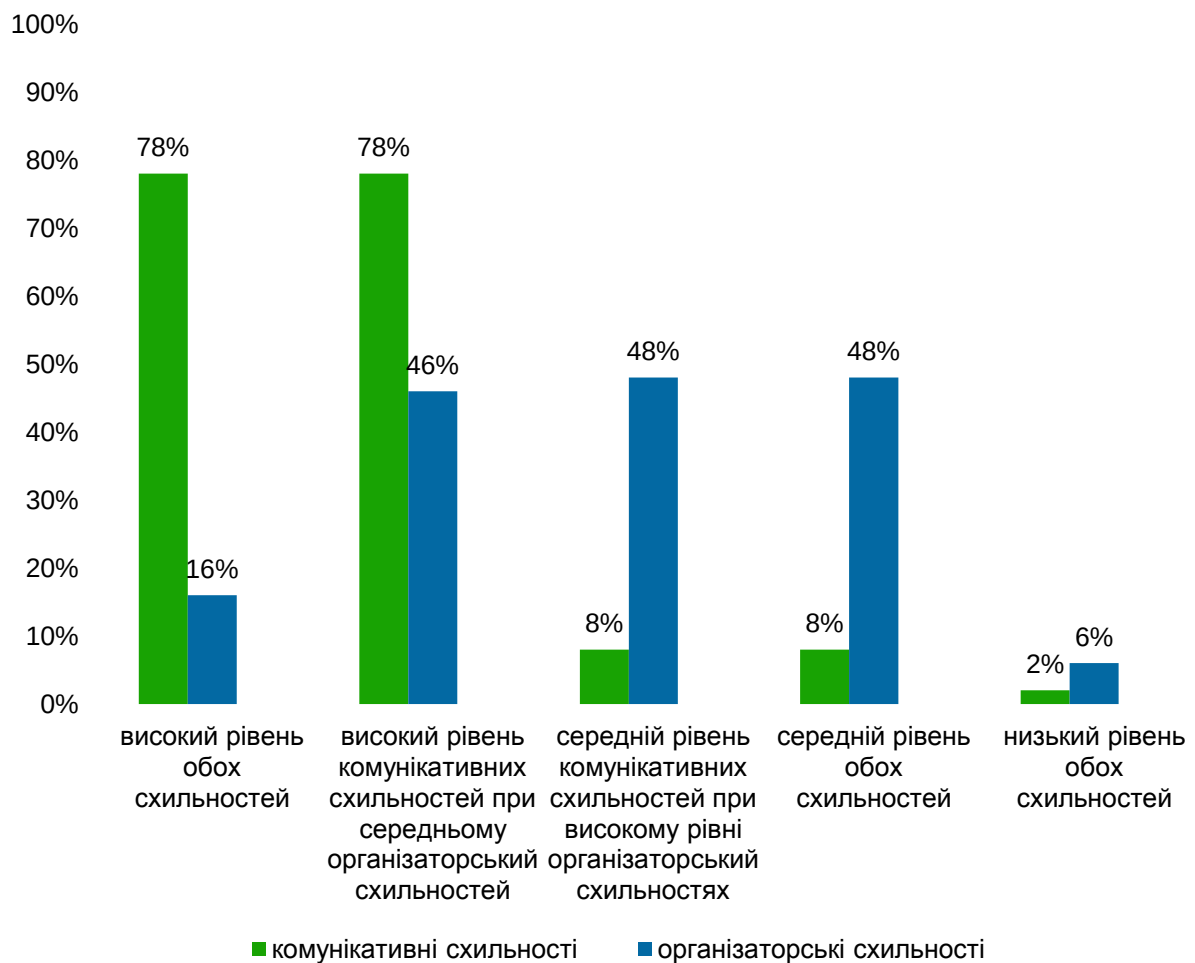


Рис. 2.3.3. Порівняння результатів дослідження рівнів розвитку комунікативних та організаторських схильностей у страховиків, у %

При порівнянні результатів дослідження комунікативних та організаторських схильностей у страховиків стає очевидним, що у частини страховиків спостерігаються різні комбінації рівнів розвитку цих двох важливих груп навичок.

Ось деякі можливі сценарії, які виявилися при порівнянні результатів:

1. Високий рівень обох схильностей: Деякі консультанти можуть демонструвати високий або дуже високий рівень як комунікативних, так і організаторських схильностей. Це свідчить про їхню здатність ефективно спілкуватися з клієнтами, будувати довірливі відносини та при цьому бути добре організованими у своїй роботі, плануючи свій час, ведучи документацію та дотримуючись термінів. Такі консультанти, на нашу думку, ймовірно є найбільш ефективними та успішними.

2. Високий рівень комунікативних схильностей 78% при середньому рівні організаторських схильностей 26%: У цьому випадку консультанти є чудовими у спілкуванні з клієнтами, легко встановлювати контакт та переконувати, але при цьому відчувати труднощі з плануванням своєї роботи, управлінням часом та документацією. Їм може знадобитися підтримка у впорядкуванні робочого процесу.

3. Високий рівень організаторських схильностей 16% при середньому 48% рівні комунікативних схильностей: Такі консультанти є дуже організованими, уважними до деталей та ефективними у веденні документації, але при цьому відчувати труднощі у встановленні контакту з клієнтами, донесенні інформації або веденні переговорів. Їм може знадобитися розвиток комунікативних навичок.

4. Середній рівень обох схильностей (8% і 48%). Частина консультантів може демонструвати середній рівень розвитку як комунікативних, так і організаторських схильностей. Це означає, що вони володіють базовими навичками в обох сферах, але мають потенціал для подальшого розвитку.

5. Низький рівень однієї або обох схильностей (у 0 та 6 % відповідно) та нижче середнього (у 2 та 26%) свідчить: На жаль, у деяких консультантів

може спостерігатися низький рівень розвитку як комунікативних, так і організаторських схильностей, або ж низький рівень однієї з них при середньому або вищому рівні іншої. Це може вказувати на необхідність серйозної підтримки та навчання, або ж на можливу невідповідність займаних посад. Порівняння цих двох груп схильностей є важливим для: ідентифікації сильних та слабких сторін кожного консультанта, розробки індивідуальних планів розвитку, формування ефективних команд, де сильні сторони одних можуть компенсувати слабкі сторони інших, прийняття рішень щодо навчання та розвитку персоналу, оптимізації розподілу завдань та ролей у компанії. Таким чином, аналіз комбінацій рівнів розвитку комунікативних та організаторських схильностей страховиків дає більш повну картину професійного профілю страхових консультантів та відкриває можливості для цілеспрямованого розвитку їхнього потенціалу.

Для виявлення рівня комунікативної компетентності й якості сформованості основних комунікативних умінь нами був застосований тест «Оцінка комунікативних умінь» (рис. 2.3.4.).

Поведінка у спілкуванні страховик - клієнт

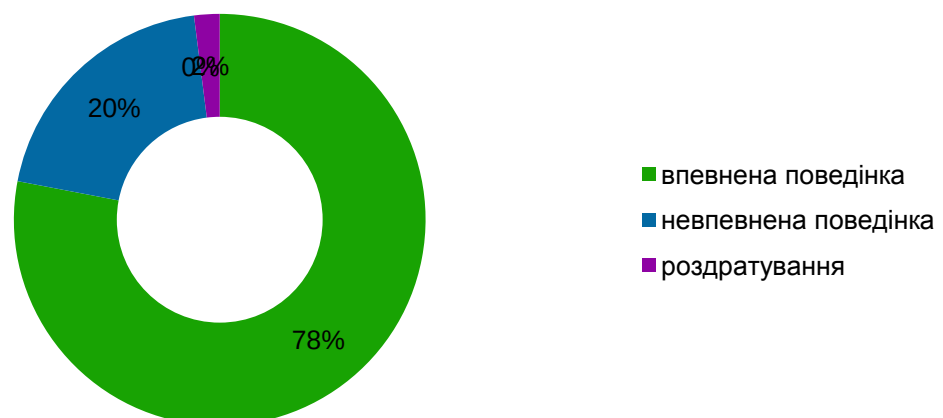


Рис. 2.3.4. Результати дослідження позиції в спілкуванні у страхових консультантів з клієнтами, у %

Аналіз результатів дослідження, яка позиція в спілкування переважає у страхових консультантів з клієнтами, продемонстрував, що у 78 % (39 осіб) переважає компетентна, впевнена поведінка у спілкуванні. Впевнений страховий консультант чітко висловлює свої думки, використовує професійну термінологію, але пояснює її доступно для клієнта. Підтримує зоровий контакт, що свідчить про чесність та відкритість. Голос рівний, без зайвої нервозності чи вагань. Тримається прямо, використовує відкриті жести, що демонструють впевненість у собі та своєму продукті. Швидко та компетентно відповідає на запитання клієнта, не виявляючи розгубленості. Аргументовано доносить переваги страхових продуктів, використовуючи факти та логіку. Впевнено веде розмову, спрямовуючи її до бажаного результату (розуміння потреб, пропозиція рішення, укладання договору). Впевнений страховий консультант викликає довіру. Клієнт відчуває, що має справу з професіоналом, який знає свою справу. Впевненість консультанта передається клієнту, зменшуючи його сумніви та побоювання. Впевнена презентація та аргументація підвищують ймовірність того, що клієнт погодиться на пропозицію. Такий консультант формує позитивний імідж компанії. Впевнений консультант є обличчям компанії та створює враження професіоналізму. Але в такій позиції в спілкуванні є і ризики. Може здаватися надто наполегливим або самовпевненим. Якщо впевненість переходить у зарозумілість, це може відштовхнути клієнта. Занадто зосереджений на презентації продукту, консультант може пропустити важливі потреби клієнта.

20% (10 осіб) респондентів виявили невпевнену поведінку. Невпевнений страховий консультант має нервову мову, запинається, використовує слова-паразити, часто вагається. Відводить погляд, дивиться вниз або вбік. Часом голос тремтить, може бути занадто тихим або занадто гучним. Його жести та поза нервові. Перебирає пальцями, крутить щось у руках, сутулюється. Затинається при відповідях на запитання, не може надати чітку інформацію. Не може переконливо пояснити переваги страхових

продуктів. Дозволяє клієнту повністю домінувати в розмові, не спрямовуючи її. Невпевненість консультанта викликає сумніви у клієнта і той починає сумніватися в компетентності консультанта та якості пропонуваного продукту. Невпевненість консультанта може сприйматися як ознака проблем з продуктом або компанією. Клієнт навряд чи захоче довірити свої гроші та безпеку тому страховому консультанту, хто на його думку не виглядає впевнено. Невпевнений консультант може справити погане враження про компанію в цілому. Причинами неувпечненості є недостатня підготовка та знання продукту відсутність досвіду, низька самооцінка, страх перед відмовою.

Роздратування в спілкуванні продемонстрував лише 1 консультант (2%). Така позиція в спілкуванні може проявлятися у прагненні контролювати або підкоряти інших, зневазі або пригнічуванні інших людей, намаганні знижувати самооцінку інших, не дозволяти їм висловлювати свою думку або не вислуховувати їхні аргументи, прагненні зайняти домінуючу позицію і контролювати бесіду. Роздратований страховий консультант відповідає на запитання клієнта тоном роздратування або з сарказмом. Може уникає дивитися на клієнта або дивитися на нього з неприязню. Голос може бути занадто гучним або консультант може бурмотіти собі під ніс. Може різко рухати руками, стукати пальцями по столу. Не проявляє зацікавленості у вирішенні проблем клієнта або задоволенні його потреб. Часто перебиває клієнта, не даючи йому висловитися. Така форма спілкування має негативний вплив на клієнта. Клієнт відчуває себе некомфортно, ображено або розлючено. Роздратована поведінка повністю підриває будь-яку довіру до консультанта та компанії. Клієнт, ймовірно, відмовиться від співпраці та може поскаржитися на поведінку консультанта. Негативний досвід спілкування з роздратованим консультантом може поширитися серед інших потенційних клієнтів, що завдасть шкоди репутації компанії. Причинами такої поведінки можуть бути високий рівень стресу або вигорання, особисті проблеми, які впливають на поведінку, нерозуміння потреб клієнта або

нездатність йому допомогти, невдоволення роботою або умовами праці. З трьох розглянутих позицій, впевненість є найбільш бажаною для страхового консультанта. Вона сприяє встановленню довіри, переконанню клієнта та досягненню успішних продажів. Однак, важливо, щоб впевненість не переростала у зарозумілість і поєднувалася з увагою до потреб клієнта. Невпевненість є серйозною перешкодою для ефективної роботи страхового консультанта, оскільки підриває довіру клієнта та знижує ймовірність укладання договору а отже і подальшої співпраці. Роздратованість є абсолютно неприпустимою поведінкою, яка завдає шкоди відносинам з клієнтами та репутації компанії. У таких випадках необхідне втручання керівництва для виявлення причин та вжиття відповідних заходів. Для успішної роботи страховому консультанту необхідно прагнути до впевненої, доброзичливої, уважної та орієнтованої на допомогу позиції, постійно розвиваючи свої комунікативні навички та емоційний інтелект. Таким чином, Тест комунікативних умінь Л. Міхельсона є цінним інструментом для страхових компаній, що прагнуть підвищити якість обслуговування клієнтів, збільшити обсяги продажів та розвивати професійні компетенції своїх страхових консультантів.

Для визначення рівня вираженості емпатії загалом, а також окремих каналів – раціонального, емоційного, інтуїтивного, установок емпатії, ідентифікації в емпатії нами була використана методика «Діагностика рівня емпатії (рис. 2.3.5)

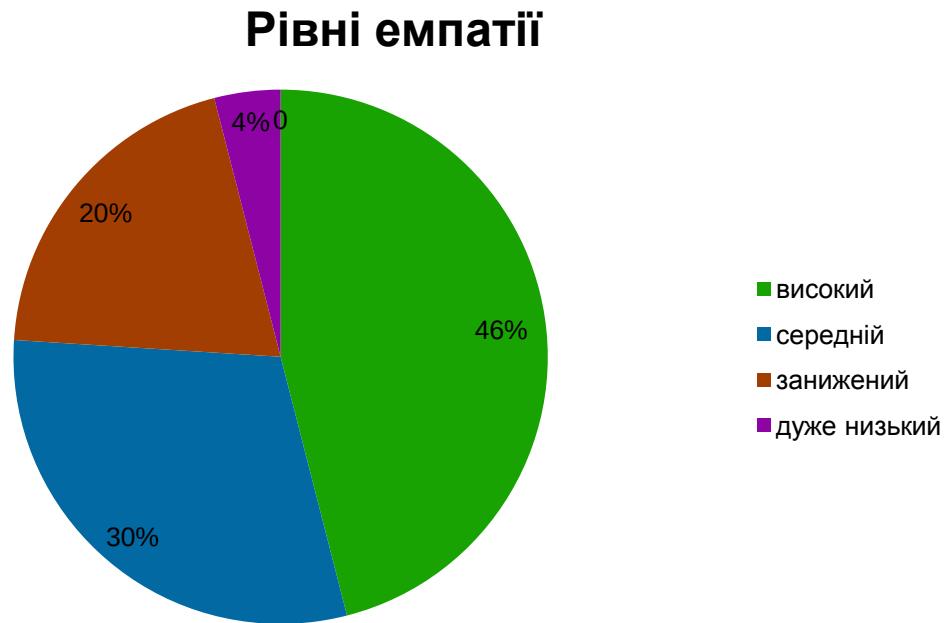


Рис. 2.3.5. Результати дослідження емпатії у страхових консультантів, у %

Аналіз результатів дослідження розвитку емпатії у страхових консультантів дозволив виявити, що високий рівень емпатії властивий 46 % (23) респондентів, середній – 30 % (15), занижений рівень емпатії виявлений у 20 % (10) страховиків і дуже низький – у 4% (2) респондентів. Особи, які мають високий та середній рівень емпатії мають розвинуту здатність співчувати і розуміти емоції, почуття та переживання інших людей.

Майже половина страхових консультантів (46%) демонструють високий рівень емпатії. Це означає, що вони мають добре розвинену здатність розуміти та відчувати емоції клієнтів, співпереживати їхнім турботам та бачити ситуацію з їхньої точки зору. Вони активно слухають клієнтів, намагаючись зрозуміти не лише їхні слова, але й емоційний стан. Демонструють клієнтам, що розуміють їхні почуття та переживання щодо фінансової безпеки, ризиків тощо. Задають запитання, які допомагають глибше зрозуміти потреби та емоції клієнтів. Їхні відповіді та

дії відображають турботу та бажання допомогти клієнту. Легко налагоджують контакт та будують довірливі відносини з клієнтами. Високий рівень емпатії сприяє кращому розумінню потреб клієнтів, підвищує їхню довіру, покращує якість обслуговування та сприяє довгостроковим відносинам. Ці консультанти, ймовірно, є успішнішими у продажах та утриманні клієнтів.

Третина страхових консультантів (30%) мають середній рівень емпатії. Це означає, що вони здатні проявляти розуміння до емоцій клієнтів у певних ситуаціях, але ця здатність може бути не завжди послідовною або глибокою. Це ті страховики які хоч і звертають увагу на слова клієнтів, але не завжди повністю усвідомлюють їхні емоційні підтексти. Можуть проявляти співчуття, але не завжди роблять це природно або щиро. Їхні запитання можуть бути більш формальними, ніж спрямованими на глибоке розуміння емоцій клієнта. Їхні реакції зазвичай є прийнятними, але можуть не завжди бути максимально чуйним. Середній рівень емпатії дозволяє встановлювати робочі відносини з клієнтами, але може не вистачати для побудови глибокої довіри та лояльності. Розвиток емпатії може значно покращити їхню ефективність.

Занижений рівень емпатії (20%). П'ята частина страховиків, а саме 10 осіб демонструють занижений рівень емпатії. Це означає, що їм важко розуміти та відчувати емоції клієнтів. Вони можуть бути менш чутливими до їхніх потреб та переживань. Можуть слухати клієнтів лише для отримання необхідної інформації, не звертаючи уваги на їхні емоції. Їхні реакції можуть здаватися холодними або байдужими до почуттів клієнтів. Фокусуються на зборі інформації, а не на розумінні емоційного стану клієнта. Їхні відповіді можуть бути формальними та не відображати емоційної підтримки. Клієнти можуть відчувати, що їх не розуміють. Занижений рівень емпатії може негативно впливати на якість обслуговування, рівень довіри клієнтів та результати продажів. Цим консультантам необхідне навчання для розвитку емпатії.

Невелика частина страхових консультантів 2 особи (4%) мають дуже низький рівень емпатії. Це свідчить про значні труднощі у розумінні та відчуженні емоцій інших людей. Вони не слухають емоційно. Ігнорують або не помічають емоційні сигнали клієнтів. Їхні реакції можуть бути абсолютно байдужими або навіть цинічними. Можуть задавати питання, які є нечутливими до емоційного стану клієнта. Їхні реакції можуть бути невідповідними або навіть образливими для клієнтів. Клієнти, ймовірно, відчувають дискомфорт та відсутність розуміння. Дуже низький рівень емпатії є критичною перешкодою для ефективної роботи страхового консультанта. Ці співробітники, ймовірно, матимуть значні проблеми у спілкуванні з клієнтами, що призведе до низької задоволеності клієнтів, втрати бізнесу та негативного впливу на репутацію компанії. Їм може знадобитися спеціалізоване навчання, підтримка більш досвідчених колег.

Результати дослідження показують, що значна частина страхових консультантів має високий або середній рівень емпатії, що є позитивним для побудови відносин з клієнтами. Однак, наявність значного відсотка консультантів із заниженим та дуже низьким рівнем емпатії є тривожним сигналом і вказує на необхідність впровадження програм навчання та розвитку, спрямованих на підвищення емпатії серед персоналу. Розвиток емпатії є ключовим фактором для покращення якості обслуговування клієнтів, підвищення їхньої лояльності та досягнення кращих бізнес-результатів у сфері страхування.

Висновки до розділу 2

Висновки до емпіричного дослідження індивідуально-психологічних особливостей комунікативної сфери особистості страхових консультантів

На основі проведеного емпіричного дослідження індивідуально-психологічних особливостей комунікативної сфери особистості страхових консультантів можна зробити наступні висновки:

1. Визначено індивідуально-психологічні особливості страхових консультантів, які впливають на їхню комунікативну компетентність.
2. Виявлено сильні сторони страхових консультантів у комунікативній сфері, такі як високий рівень екстраверсії, емпатії та мотивації досягнення.
3. Визначено слабкі сторони страхових консультантів у комунікативній сфері, такі як недостатній розвиток навичок управління конфліктами та стресостійкості.
4. Сформульовано напрями розвитку комунікативної компетентності страхових консультантів, включаючи тренінги з розвитку комунікативних навичок, емоційного інтелекту та стресостійкості.
5. Підтверджено важливість врахування індивідуально-психологічних особливостей при підборі, навчанні та розвитку страхових консультантів для підвищення ефективності їхньої професійної діяльності.

РОЗДІЛ 3

ФОРМУВАЛЬНИЙ ЕКСПЕРИМЕНТ ЩОДО РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СТРАХОВИХ КОНСУЛЬТАНТІВ

3.1 Програма розвитку комунікативної компетентності страхових консультантів

Спираючись на теоретичний аналіз та проведення емпіричного дослідження, на першому етапі діагностики поточного стану нам вдалося визначити проблемні аспекти у комунікативній діяльності та індивідуально-психологічні особливості розвитку комунікативної компетентності досліджуваних страхових консультантів, які можуть впливати на ефективність комунікації.

На формуючому етапі дослідно-експериментальної роботи розроблено програму розвитку комунікативної компетентності, ознайомити з нею страховиків, які взяли участь в дослідженні, апробували поетапно експериментальну програму.

На третьому етапі моніторингу, оцінки прогресу відбувалось спостереження за динамікою змін у психологічному стані учасників програми.

Гіпотезою даного дослідження було припущення, що рівень комунікативної компетентності страхових консультантів підвищиться після проведення розвиваючої програми. Апробація програми включала в себе декілька складових – було проведено тренінг з підвищення комунікативної компетентності як умови гармонійних міжособистісних взаємовідносин, а також повторну діагностику після тренінга.

Мета програми: підвищення комунікативної компетентності страхових консультантів.

Під час проведення програми ми спиралися на такі принципи:

1. Принцип усвідомленості, який полягає в здатності самої людини до зміни власних форм відносин з іншими. Це можливо у випадку, коли людина буде усвідомлювати свої позиції, установки, методи спілкування а отже зможе змінити свою манеру спілкування, стиль поведінки і виробити найбільш ефективні і соціальнокорисні відносини.

2. Принцип добровільності. При реалізації програми ми враховували прагнення людини до зміни власних деструктивних форм і стилей комунікативної компетентності, до придбання нового досвіду конструктивної та гармонійної взаємодії, спілкування і вирішення проблемних ситуацій, до зацікавленості самого консультанта у пошуках ефективних способів взаємодії з іншими.

3. Принцип системності і послідовності. Оскільки при дотриманні логічних зв'язків засвоєний матеріал запам'ятовується краще та в більшому обсязі, ми врахували певну систему послідовності, коли кожен новий етап засвоєного матеріалу логічно зв'язується з іншим і формується база знань.

4. Принцип активності. Системоутворюючим елементом підвищення комунікативної компетентності та формування гармонійних взаємовідносин є внутрішня позиція особистості, яка формується в результаті її власної активності. Тому ми намагалися створювати умови для прояву усвідомленого бажання до зміни своєї поведінки, для їх стимулювання до засвоєння нових ефективних форм відносин з урахуванням особистісних особливостей.

5. Принцип єдності теоретичних знань і практичних умінь та навичок. Для розвитку комунікативної компетентності недостатньо мати наявність певних теоретичних знань про те, як ці компетентності повинні бути сформовані, необхідно опанувати певними вміннями і навичками їх побудови. Після проведення тренінгу для страхових консультантів було проведено повторну діагностику.

Потрібно зазначити, що на контрольному етапі вирішувалися такі завдання:

1) провести підсумкову діагностику досліджуваних, зробити порівняльний аналіз отриманих результатів;

2) уточнити ефективність експериментальної програми за допомогою кількісного і якісного аналізу. Слід зауважити, що емпіричне дослідження проводилося лінійним методом. Аналізу піддавалися одні і ті ж групи респондентів. Контрольним результатом стала зміна показників до і після програми. Тож, була проведена підсумкова діагностика і порівняльний аналіз «до» і «після» проведення тренінгу, визначена його результативність.

З метою покращення негативних проявів в комунікативній діяльності страховиків, виявлених в результаті діагностики на попередніх етапах дослідження, нами була розроблена та реалізована тренінгова програма розвитку комунікативної компетентності страхових консультантів «Ефективна комунікація в страховій справі: Від теорії до успішної практики». На нашу думку, основне завдання тренінгу з підвищення комунікативної компетенції – це сучасне дослідження спілкування і створення ефективних способів взаємодії, яке дозволить: усвідомити всю багатоплановість комунікативної компетентності для професійної успішності; познайомить з техніками активного слухання, емпатії, вербальної та невербальної взаємодії; удосконалив здатність переконувати, вести діалог, презентувати послугу; розширить спектр комунікативної поведінки, розвине стресостійкість і здатність до саморегуляції у стресогенних ситуаціях.

Програма розвитку комунікативної компетентності страхових консультантів «Ефективна комунікація в страховій справі: Від теорії до успішної практики». (Додаток Г)

Структура програми

Програма має тренінговий формат і складається з 8 занять тривалістю 2 години кожне. Загальна тривалість реалізації – 1 місяць (2 заняття на тиждень).

Основні тематичні блоки програми представлені у таблиці 3.1.1

Таблиця 3.1.1.

Програма розвитку комунікативної компетентності страхових консультантів

№	Тема заняття	Мета	Основні методи
1	Вступ. Самоусвідомлення та роль комунікації в професії	Ознайомлення з поняттям комунікативної компетентності, діагностика початкового рівня	Діагностичні методики, бесіда, інтерактивна лекція
2	Ефективне слухання і емпатія	Формування вміння слухати, проявляти співчуття	Рольові ігри, вправи на слухання, мозковий штурм
3	Вербальна і невербальна комунікація	Підвищення усвідомленості у використанні мови, тону, міміки, жестів	Відеоаналіз, робота в парах, обговорення кейсів
4	Психологія переконування	Розвиток навичок аргументації, впливу, презентації	Дебати, тренінгові вправи, моделювання ситуацій
5	Подолання заперечень	Опрацювання типових заперечень клієнтів	Аналіз ситуацій, інструменти НЛП, рольові ігри
6	Конфлікти й емоційна регуляція	Підвищення стресостійкості, формування навичок деескалації	Техніки релаксації, методи саморегуляції, групова дискусія
7	Професійна презентація	Формування навичок структурованої презентації страхового продукту	Вправи "міні-презентація", обговорення, відеозапис зворотного зв'язку
8	Підсумки. Зворотний зв'язок. Самооцінка розвитку	Рефлексія особистого прогресу, визначення напрямів саморозвитку	Самоаналіз, анкетування, відкрите обговорення

У Додатку Г подано коротку характеристику основних методів і вправ, використаних для розвитку комунікативних навичок страхових консультантів.

Методи дослідження:

- 1.Формувальний експеримент: проведення занять за розробленою програмою розвитку комунікативної компетентності в експериментальній групі.
- 2.Психодіагностичні методи: повторне проведення методик, використаних на етапі діагностичного дослідження, для оцінки змін у рівні розвитку комунікативної компетентності страхових консультантів.
- 3.Методи збору даних про ефективність професійної діяльності:

порівняльний аналіз показників обсягу продажів та задоволеності клієнтів страхових консультантів в експериментальній та контрольній групах до та після експерименту.

4.Методи математичної статистики: статистичний аналіз отриманих даних для визначення значущості відмінностей між групами та підтвердження ефективності програми.

Форми роботи: групова дискусія, моделювання ситуацій, інтерактивні ігри та вправи, кейс-аналіз, мозковий штурм, техніки активного слухання та зворотного зв'язку, рефлексивні щоденники, аналіз конкретних ситуацій, виконання практичних вправ, індивідуальні завдання.

Розроблена програма розвитку комунікативної компетентності страхових консультантів є цілісним комплексом психологічно обґрунтованих заходів, спрямованих на вдосконалення ключових комунікативних умінь, що забезпечують ефективну професійну взаємодію з клієнтами. Її зміст побудовано з урахуванням актуальних потреб консультантів, специфіки їхньої діяльності, а також принципів активного навчання дорослих. Програма включає діагностичний, формувальний і контрольний етапи, що дозволяє не лише розвивати комунікативні навички, а й об'єктивно оцінювати динаміку змін. Очікувані результати реалізації програми – підвищення рівня активного слухання, емоційної чутливості, аргументаційних умінь, впевненості в комунікації – становлять основу для підвищення ефективності роботи страхового консультанта.

3.2 Результати формувального експерименту щодо розвитку комунікативної компетентності страхових консультантів

З метою перевірки ефективності програми розвитку комунікативної компетентності було проведено формувальний експеримент, який включав констатувальний, формувальний та контрольний етапи.

У дослідженні взяли участь 40 страхових консультантів, які були поділені на експериментальну групу (ЕГ) – 20 осіб, та контрольну групу (КГ) – 20 осіб. Віковий діапазон учасників – від 25 до 45 років. Усі респонденти мали досвід роботи у сфері страхування від 1 до 10 років.

Після реалізації програми розвитку комунікативної компетентності страхових консультантів з метою експериментальної перевірки її ефективності, учасники експериментальної групи взяли участь у контрольному етапі експерименту що включив повторне діагностування за:

- 1) методикою «Оцінка комунікативних і організаторських схильностей – КОС» (В. Синявського, Б. Федоришина) (Додаток А);
- 2) тестом «Оцінка комунікативних вмінь» (Л. Міхельсон, переклад та адаптація Ю. Гильбуха) (Додаток Б);
- 3) методикою «Діагностика рівня емпатії» (В. Бойко) (Додаток В).

Порівняльні результати (до та після впровадження програми)

За психодіагностичною методикою КОС комунікативні схильності не досліджували в контрольному експерименті, тому що більшість консультантів мають високий рівень. Організаторські схильності до початку формувального етапу більшість учасників обох груп продемонстрували середній та низький рівень розвитку комунікативної компетентності. Дані наведені в таблиці 3.2.1

Таблиця 3.2.1

Порівняльні результати організаторських схильностей до і після впровадження програми.

Група	Середній рівень	Нижче середнього рівня	Низький рівень
ЕГ (до)	12 осіб (60%)	7 осіб (35%)	1 особи (5%)
КГ (до)	12 осіб (60%)	6 осіб (30%)	2 особи (10%)

Після проходження програми в експериментальній групі спостерігалася позитивна динаміка. Динаміка рівнів розвитку комунікативної компетентності представлена у таблиці 3.2.2

Таблиця 3.2.2

Динаміка рівнів розвитку комунікативної компетентності

Група	Високий рівень	Середній рівень	Нижче середнього рівня	Низький рівень
ЕГ (після)	8 осіб (40%)	5 осіб (25%)	6 осіб (30%)	1 особа (5%)
КГ (після)	1 особа (5%)	12 особи (60%)	5 осіб (25%)	2 особи (10%)

За результатами порівняльного аналізу показників до і після тренінга доведено що в експериментальній групі знижено кількість працівників з середнім рівнем прояву організаторських схильностей з 12 до 5 осіб; 8 осіб продемонстрували високий рівень; страховиків з рівнем нижче середнього зменшилось на 1 особу; з низьким – залишилась без змін. В КГ зміни не значні.

Результати дослідження оцінки комунікативних вмінь за тестом Л. Міхельсона представлені в таблицях 3.2.3 та 3.2.4 також вказують на позитивну динаміку показників. Після тренінгу в ЕГ зменшилась кількість консультантів з невпевненою поведінкою на 4 особи, а в КГ на 1 досліджувального. Це говорить про ефективність тренінгу. Нажаль 1 страховик який виражав роздратування в спілкуванні має ще працювати над контролем своїх емоцій.

Таблиця 3.2.3

Порівняння результатів дослідження оцінки комунікативних вмінь в ЕГ

Група	Впевнена поведінка	Невпевнена поведінка	роздратування
ЕГ (до)	14 осіб (70%)	5 осіб (25%)	1 особи (5%)
ЕГ (після)	18 осіб (90%)	1 осіб (5%)	1 особи (5%)

Таблиця 3.2.4

Порівняння результатів дослідження оцінки комунікативних вмінь в КГ

Група	Впевнена поведінка	Невпевнена поведінка	роздратування
КГ (до)	15 осіб (75%)	5 осіб (25%)	-
КГ (після)	16 осіб (80%)	4 осіб (20%)	-

Повторний аналіз результатів дослідження в ЕГ (рис.3.2.1) розвитку емпатії не дав значного результату. В ЕГ після тренінгу консультантів з високим рівнем збільшилось на 1 особу, 2 страховика з низьким рівнем перейшли в категорію занижений рівень. А в КГ все залишилось без змін. На нашу думку розвиток емпатії є довготривалим процесом, і занадто короткий період між дослідженнями міг бути недостатнім для виявлення значних змін. Але досліджувальні виявили бажання надалі працювати в цій області щоб краще розуміти і відчувати емоції клієнта.

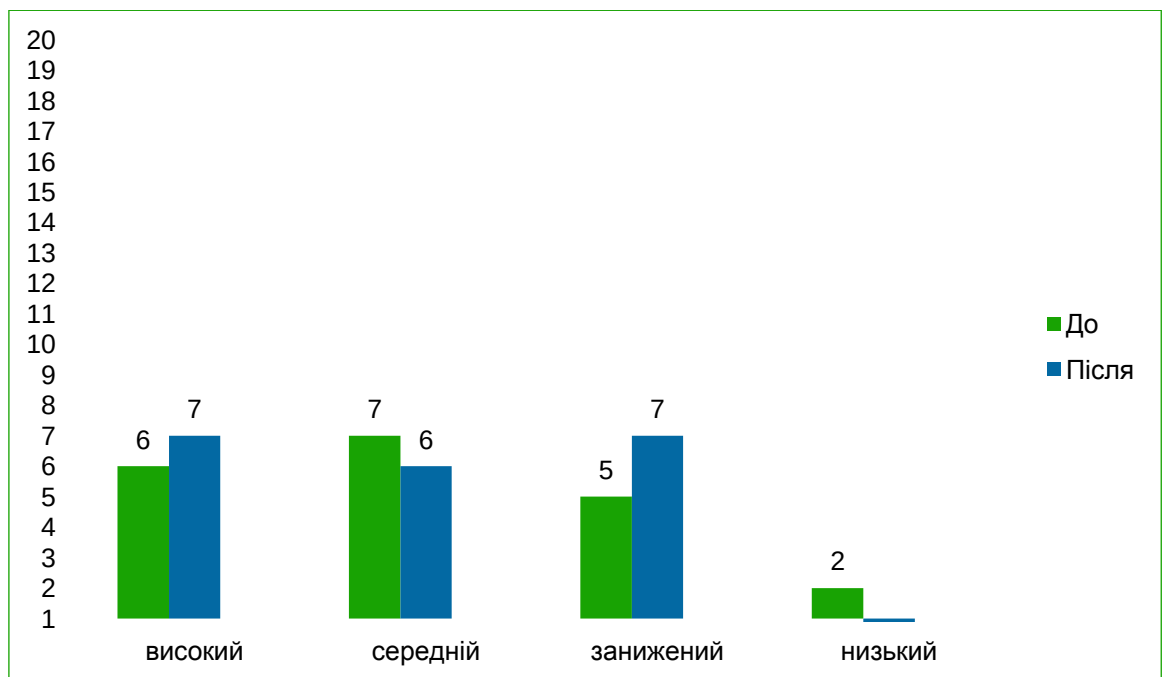


Рис. 3.2.1. Результати дослідження емпатії у страховиків, у особах (до і після проведення тренінгу)

Крім кількісних змін, у процесі спостереження, анкетування та опитувань виявлено: покращення навичок активного слухання та впевненого мовлення; зниження рівня тривожності у спілкуванні з клієнтами; зростання здатності до емпатії, гнучкості в комунікації; підвищення професійної самооцінки та мотивації до саморозвитку. Результати формувального експерименту засвідчили ефективність розробленої програми розвитку комунікативної компетентності страхових консультантів. Учасники експериментальної групи показали суттєве зростання рівня комунікативних умінь у порівнянні з контрольною групою, що підтверджено як кількісними, так і якісними показниками. Значущі зміни виявлено у таких компонентах, як уміння вести діалог, долати заперечення, проявляти емпатію, ефективно доносити інформацію та формувати довіру в процесі взаємодії з клієнтами. Статистичний аналіз продемонстрував достовірність отриманих результатів, що дає підстави стверджувати про практичну цінність запропонованої програми.

Проведений формувальний експеримент засвідчив ефективність розробленої програми. Учасники експериментальної групи продемонстрували позитивну динаміку розвитку комунікативної компетентності як на кількісному, так і на якісному рівні. Це підтверджує доцільність упровадження подібних програм у систему підготовки та підвищення кваліфікації страхових консультантів.

3.3 Методичні рекомендації страховим консультантам щодо розвитку комунікативної компетентності особистості

У процесі дослідження встановлено, що високий рівень комунікативної компетентності є ключовим чинником успішної професійної діяльності страхового консультанта. На основі аналізу отриманих даних формувального

експерименту та враховуючи специфіку професійної взаємодії у сфері страхування, пропонуються такі методичні рекомендації.

1. Удосконалення навичок активного слухання

Зосереджуйте увагу на співрозмовнику, не перебиваючи його, приділяйте увагу як вербальним, так і невербальним сигналам. Підтверджуйте розуміння фразами типу «Правильно я розумію, що...», «Отже, Ви маєте на увазі...».

Виявляйте невербальні знаки уваги (кивки, контакт очей, нахил голови).

Практикуйте техніку "дзеркального відображення" – повторюйте ключові слова клієнта для уточнення і встановлення довіри.

2. Розвиток емоційного інтелекту

Відстежуйте власні емоції під час розмови з клієнтом і навчіться їх контролювати в ситуаціях комунікації. Вивчайте техніки управління емоціями, розпізнавання інших емоцій та встановлення емоційного зв'язку з іншими людьми. Працюйте над розпізнаванням, розумінням і контролем своїх емоцій. Вивчайте техніки управління емоціями, розпізнавання інших емоцій та встановлення емоційного зв'язку з іншими людьми.

Визнавайте й враховуйте емоційний стан клієнта, особливо в ситуаціях стресу або страху. Використовуйте техніки дихання, візуалізації або ментального перепрограмування для заспокоєння та збалансування емоційного стану, використовуйте техніки саморегуляції емоцій. Використовуйте фрази підтримки: «Розумію, що це викликає занепокоєння», «Я з Вами згоден – ситуація дійсно непроста».

3. Опрацювання типових ситуацій заперечень

Створіть перелік найпоширеніших заперечень клієнтів та пропишіть ефективні відповіді. Відпрацьовуйте комунікативні сценарії за допомогою рольових ігор з колегами або тренером. Використовуйте техніку «погодження з уточненням»: «Так, страхування не завжди здається потрібним, проте...».

4. Впровадження технік переконання

Аргументи мають бути чіткими, короткими і зрозумілими для клієнта.

Використовуйте соціальні докази («Більшість клієнтів обирають саме цей варіант...»), елементи раціонального переконання та позитивні приклади з досвіду. Практикуйте метод «три переваги» – подавайте не більше трьох основних плюсів пропозиції.

5. Підвищення рівня професійної рефлексії

Після кожної зустрічі з клієнтом проводьте короткий самоаналіз: що вдалося, які були труднощі, що можна покращити. Ведіть щоденник комунікації – записуйте успішні висловлювання, питання клієнтів, власні спостереження.

Працуйте над своїм іміджем: голос, зовнішній вигляд, постава мають викликати довіру.

6. Робота з професійним наставником або психологом

Регулярні супервізії допоможуть об'єктивно оцінити власну поведінку у спілкуванні. Психологічна підтримка важлива у випадках емоційного виснаження або конфліктних ситуацій із клієнтами. Участь у тренінгах і групах з розвитку комунікативних навичок сприяє обміну досвідом і зростанню мотивації.

7. Рекомендовані вправи для самостійного розвитку

Вправа «Дзеркало»: тренування інтонації, жестикуляції, міміки перед дзеркалом. Вправа «П'ять “чому?”»: глибоке опрацювання причин заперечення клієнта. Вправа «30 секунд»: представлення страхового продукту за пів хвилини з чітким акцентом на вигодах.

8. Вивчайте невербальну комунікацію

Ознайомтеся з різними аспектами невербальної комунікації, такими як мова тіла, жести, міміка, тон голосу і контакт очима. Відпрацьовуйте свої навички сприйняття та використання невербальних сигналів для підсилення та передачі повідомлень. Вдосконалюйте вміння розпізнавати емоції інших. Будьте уважними до емоційних сигналів, які ви сприймаєте від інших людей. Навчіться розпізнавати міміку, тон голосу, жести та інші невербальні ознаки емоцій.

9. Використовуйте рольові ігри і тренінги

Беріть участь у рольових іграх або тренінгах з комунікаційних навичок. Це допоможе вам випробувати різні сценарії комунікації, вдосконалити свої навички і отримати поверхневий досвід у взаємодії з різними типами людей.

10. Відвідуйте групові діяльності.

Долучайтесь до активностей, де вам доводиться спілкуватися з різними людьми в груповому середовищі. Це можуть бути семінари, клуби, волонтерські організації, тощо. Взаємодія з різними людьми допоможе вам вдосконалити свої комунікаційні навички, вчитися адаптуватися до різних стилів спілкування і розвивати емпатію.

11. Практикуйте публічний виступ

Спробуйте виступати перед аудиторією, на презентаціях страхового продукту, група товаришів або тренером чи керівником. Публічний виступ допоможе вам набути впевненості у себе, поліпшити свою вербальну комунікацію, а також навчитися контролювати свої емоції під час публічного виступу.

12. Розвивайте культуру спілкування в своїй діяльності та у житті. Звертайте увагу на свою мову, тон голосу і непромовисті сигнали під час спілкування. Дотримуйтесь принципів ввічливості, поваги та толерантності. Використовуйте конструктивні комунікаційні стратегії, такі як активне слухання, ставлення до співрозмовника з інтересом та співпереживанням.

13. Залучайтеся до практичних тренувань.

Приділяйте час для практичних тренувань, де ви можете вдосконалити свої комунікаційні навички. Це можуть бути рольові ігри, симуляції комунікативних ситуацій або тренінги з комунікаційних навичок. Ці тренування допоможуть вам отримати практичний досвід і впевненість у спілкуванні з іншими людьми.

14. Збагачайте свій словниковий запас.

Розширюйте свій словниковий запас і вивчайте нові вислови та вирази, які можуть покращити вашу комунікацію. Читайте книги, слухайте аудіо-,

відеозаписи ваших колег або дивіться фільми та документальні фільми, щоб вивчати нові слова та вирази та застосовувати їх у практичних ситуаціях.

15. Будьте відкритими до навчання

Завжди будьте відкритими до вивчення нових комунікаційних стратегій і підходів. Візьміть участь у курсах або семінарах з комунікаційних навичок, де ви можете отримати нові знання і вдосконалити свої вміння.

16. Медитація

Регулярна практика медитації може допомогти зосередитися на своїх емоціях і почуттях. Ось приклад «Знайдіть зручне положення, відчуйте опору під собою. Спрямуйте увагу на дихання: вдих – спокій, видих – напруга йде. Уявіть себе в безпечному, спокійному місці, де ви наповнюєтесь силою та впевненістю. З кожним видихом відпускайте тривоги, з кожним вдихом приймайте ясність. Поверніться до відчуття свого тіла, зберігаючи цей внутрішній спокій»

17. Оцінюйте і вдосконалюйте свої навички

Постійно оцінюйте свої комунікаційні навички і шукайте способи їх вдосконалення. Ведіть відлік своїх комунікативних досягнень та недоліків. Регулярно оцінюйте свій прогрес і зосереджуйтеся на покращенні тих аспектів комунікації, які потребують удосконалення.

Враховуючи свої психологічні особливості і використовуючи ці рекомендації, можна поліпшити свої комунікаційні здібності та досягти більш успішної взаємодії з оточуючими людьми. Системна робота над розвитком комунікативної компетентності дозволяє консультанту досягти вищого рівня професіоналізму, підвищити ефективність взаємодії з клієнтами та забезпечити позитивний імідж страхової компанії.

Висновки до розділу 3

На основі результатів дослідження розроблено систему методичних рекомендацій, які можуть бути ефективно застосовані страховими консультантами для цілеспрямованого розвитку комунікативної компетентності. Запропоновані поради охоплюють як індивідуальні практики саморозвитку, так і інтерактивні форми роботи (тренінги, рольові ігри, супервізії), що сприяють формуванню навичок активного слухання, переконання, емоційної регуляції та професійної рефлексії. Дотримання цих рекомендацій дозволяє підвищити ефективність спілкування з клієнтами, зміцнити професійний імідж та сприяє зростанню конкурентоспроможності консультанта на ринку страхових послуг.

ВИСНОВКИ

Мета нашого дослідження полягала у комплексному теоретичному та емпіричному аналізі індивідуально-психологічних особливостей комунікативної діяльності страхових консультантів, а також розробці та апробації програми щодо покращення розвитку комунікативної компетентності як умови гармонійних міжособистісних взаємовідносин. На підставі цієї мети в кваліфікаційній роботі було поставлено ряд завдань які були нами вирішені протягом виконання даної роботи. За результатами теоретичного та емпіричного дослідження ми прийшли до наступних висновків.

Проведене теоретичне дослідження наукової літератури підтвердило важливість психологічних аспектів комунікації, індивідуальних особливостей особистості та їхньої ролі в специфічній сфері страхового консультування. Виявлено ключові теоретичні підходи та концепції, що лягли в основу емпіричного дослідження.

У роботі розкрито сутність та встановлено значущий вплив індивідуально-психологічних особливостей страхових консультантів на ефективність їхньої комунікативної взаємодії з клієнтами. Доведено, що певні особистісні характеристики є важливими передумовами успіху в цій професійній діяльності

Емпірично визначено та проаналізовано ключові індивідуально-психологічні особливості такі як темперамент, характер, особистісні риси, емоційний інтелект, рівень емпатії, комунікативні навички, мотивація, які є релевантними для успішної комунікації страхових консультантів. Виявлено специфічні прояви цих особливостей у контексті страхової діяльності

Успішно розроблено та апробовано методичний інструментарій, який дозволив якісно дослідити індивідуально-психологічні особливості страхових консультантів та оцінити характеристики їхньої комунікативної

діяльності. Доведено валідність та надійність використаних методів.

Проведене емпіричне дослідження виявило статистично значущі взаємозв'язки між певними індивідуально-психологічними особливостями страхових консультантів та особливостями їхньої комунікації з клієнтами. Отримані дані підтверджують гіпотезу про вплив особистісних факторів на комунікативну ефективність.

Порівняльний аналіз індивідуально-психологічних профілів більш та менш успішних страхових консультантів виявив значущі відмінності в їхніх особистісних характеристиках та комунікативних підходах. Це дозволило виділити ключові психологічні детермінанти успішної комунікації в страхуванні. Отримані результати підтверджують наявність значущих зв'язків між певними особистісними характеристиками та ефективністю їхньої комунікації в професійній діяльності. Аналіз показав, що для успішної комунікативної діяльності страхових консультантів особливо важливими є такі якості, як розвинені комунікативні навички, емпатія та міжособистісна чутливість, емоційний та соціальний інтелект, стресостійкість, впевненість у собі. Ці характеристики сприяють встановленню контакту з клієнтами, розумінню їхніх потреб та ефективному представленню страхових продуктів. Дослідження показало, що адекватна самооцінка власних комунікативних навичок є важливим фактором успішної професійної діяльності. Консультанти, які реалістично оцінюють свої сильні та слабкі сторони в комунікації, більш схильні до самовдосконалення та адаптації своїх комунікативних стратегій.

У роботі ідентифіковано психологічні чинники, які сприяють ефективній комунікації страхових консультантів такі як високий рівень емпатії, розвинені комунікативні навички, позитивна мотивація та ті, що можуть їй перешкоджати (наприклад низький емоційний інтелект, тривожність у спілкуванні).

На основі отриманих результатів розроблено практичні рекомендації для страхових компаній щодо вдосконалення процесів навчання та

професійної діяльності страхових консультантів з урахуванням їхніх індивідуально-психологічних особливостей. Також надано рекомендації самим консультантам щодо розвитку комунікативних навичок та самоусвідомлення. Отримані результати мають практичне значення для розробки програм професійного відбору та навчання страхових консультантів. Врахування виявлених індивідуально-психологічних особливостей може сприяти підвищенню ефективності комунікативної діяльності, покращенню якості обслуговування клієнтів та, як наслідок, зростанню успішності страхових компаній. Рекомендується включати в програми навчання тренінги з розвитку емпатії, комунікативних навичок, стресостійкості та навичок самооцінки.

Запропоновано конкретні шляхи оптимізації комунікативної взаємодії страхових консультантів з клієнтами, що базуються на емпірично підтверджених закономірностях впливу індивідуально-психологічних особливостей.

Визначено перспективи подальшого розвитку комунікативних компетентностей страхових консультантів як важливого інструменту підвищення ефективності їхньої професійної діяльності. Запропоновано конкретні механізми та підходи до удосконалення комунікативної взаємодії у сфері страхування.

Результати дослідження індивідуально-психологічних особливостей страхових консультантів можуть бути використані для розробки програм їхнього професійного розвитку та підвищення ефективності їхньої діяльності.

Таким чином, проведене дослідження підтвердило важливість урахування індивідуально-психологічних особливостей у контексті комунікативної діяльності страхових консультантів. Отримані висновки можуть слугувати теоретичною основою для оптимізації процесів професійного розвитку та підвищення ефективності роботи страхових компаній.

Такі загальні висновки відображають ключові результати нашого дослідження та їхнє значення як для теоретичного розуміння психології комунікації в сфері страхування, так і для практичного застосування в діяльності страхових компаній та самих страхових консультантів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Актуальні проблеми психології особистості та міжособистісних взаємин : матеріали XIV Міжнародної науково-практичної конференції, 23 квітня 2022р. / за ред. С.Д. Максименка, Л.А. Онуфрієвої. Кам'янець-Подільський : Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка, 2022. 274 с.
2. Березюк О.С. Формування полікультурної компетентності майбутніх фахівців в сучасному освітньому просторі. Професійна педагогічна освіта: системні дослідження. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І.Франка, 2015. С. 193–209.
3. Бех І.Д. Виховання особистості. Особистісно орієнтований підхід: науково-практичні засади. Київ: Либідь, 2003. 344 с.
4. Важинський С.Е., Щербак Т.І. Методика та організація наукових досліджень: навч.посіб. Суми: СумДПУ імені А.С.Макаренка, 2016. 260 с.
5. Вальфовська Т. О. Комунікативна компетентність молоді як одна з передумов досягнення життєвої мети. Шлях освіти. 2001. № 3. С. 13–16.
6. Волошина В.В., Ставицька С.О. Соціальна психологія: практикум. Навчальний посібник для ВНЗ (рек. МОН України). Київ: Каравела, 2019. 320с.
7. Гончарук Н.М. Психологічна структура комунікації : науково-методологічний аспект. Збірник наукових праць «Проблеми сучасної психології».2021.Вип.53.С.78–101.
URL:<http://journals.uran.ua/index.php/2227-6246/article/view/237880>(дата звернення 26.03.2025).
8. Гончарук Н.М., Онуфрієва Л.А. Психологічний аналіз рівнів побудови комунікативних дій. Психолінгвістика. 2018. Вип. 24(1). С. 97–117.

URL: <https://doi.org/10.31470/2309-1797-2018-24-1-97-117> (дата звернення 26.03.2025).

9. Грищенко С.В. Самовдосконалення особистості: монографія / під наук. ред. Курлянд З. Н., Бужиної І. В. Чернігів: НУЧК імені Т.Г. Шевченка, 2019.188 с.
10. Дегтярьова Г.С., Руденко Л.А. Теоретичні та методичні основи розвитку комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування : навчально-методичний посібник . К. : Педагогічна думка, 2010. 192 с.
11. Завадський Й.С. Менеджмент. Київ: УФІМБ, 2017.543 с.
12. Зізда Н. Емоційний інтелект як фактор успіху для менеджера. Молодь, наука, бізнес : матеріали Всеукраїнської студ. інтернет-конф., (м. Миколаїв, 02-03 жовтня 2024 р.). Миколаїв : МНАУ, 2024. С. 386-388.
13. Інститут психології імені Г.С.Костюка НАПН . Актуальні проблеми психології. Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. Том VII. Екологічна психологія. Випуск 44. Житомир: 2017. 481 с.
14. Словник-довідник з професійної педагогіки / За ред. А.В. Семенової. Одеса: Пальміра, 2006. 221 с.
15. Карамушка Л. М. Психологічні тренінги для підготовки менеджерів та персоналу освітніх організацій (реалізація технологічного підходу): Навчальний посібник. Київ: Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2022. 121 с.
16. Карнегі Д. Як завойовувати друзів та впливати на людей. Харків : ВАТ «Харківська книжкова фабрика ім. М. В. Фрунзе», 2005. 560 с.
17. Карпенко Є. В.Основи психотренінгу : навч. посібник. Дрогобич : Просвіт, 2015. 78с.
18. Карпенко О.Є. Теоретичні засади формування професійно-комунікативної компетентності майбутніх викладачів . Інноваційна

- педагогіка. Науковий журнал. Випуск 68.Том 2. Одеса: Видавничий дім «Гельветика» , 2024. С.213-216 .
19. Карп'юк М.А. Комунікативна компетентність і ділова контактність як умова професійної самореалізації майбутніх кваліфікованих робітників. Психолінгвістика.Вип.13. Переяслав: 2014. С.186-202.
 20. Католик Г., Калька Н. Психологія особистості (в схемах, презентаціях і таблицях): навчальний посібник. Львів: ЛьвДУВС, 2022. 158 с.
 - 21.Кацавець Р.С. Психологія особистості: Навчальний посібник. Київ: Алерта, 2021. 134 с.
 22. Кісіль З. Р., Швець Д. В. Психологія управління: Навчальний посібник у схемах, таблицях, коментарях. Одеса: Видавництво ОДУВС, 2023. 208 с.
 23. Козирєв М.П. Комунікативні бар'єри спілкування та шляхи їх подолання.Науковий вісник. Львівський державний університет внутрішніх справ. 2014. №1. С.201-211.
 24. Корніяка О.М. Вивчення комунікативної компетентності в контексті професійного самоздійснення викладача вищої школи. Медична психологія. Науково-практичний журнал. Харків: 2017.Т.12. № 2. С. 14–21.
 25. Кучеренко Д.Г. Менеджмент. Курс лекцій 2-ге видання. Київ: Центр учбової літератури, 2020. 184 с.
 26. Мимренко О.Розвиток комунікативної компетентності як складової професійного зростання педагогічних працівників закладів професійної освіти.Професійна педагогіка. 2020. С. 107-115.
 27. Мітіна С.В. Психологія особистості: навч.-метод. посіб. Київ: Видавництво Ліра-К, 2020. 274 с.
 28. Мороз Л. Професійно-психологічний тренінг у становленні особистості фахівця. Київ : Київ. нац. ун-т внутр. справ. ІваноФранківськ : Надвірнянська друкарня, 2007. 311 с.

29. Лемак Т. Особливості спілкування та комунікативних здібностей. Психолого-педагогічний практикум: методичний посібник. Нац. ун-т "Києво-Могилян.акад». Київ: Дірект Лайн, 2017. Ч.3 С.54-69.
30. Лебон Густав. Психологія людських спільнот. Львів: Львівська політехніка, 2020. 228с.
31. Лосієвська О.Г. Психологічні засади розвитку комунікативних компетенцій професіоналізму майбутнього фахівця гуманітарного профілю : монографія. Київ : ПВТП «LAT&K», 2020. 320 с.
32. Онуфрієва Л. А., Чайковська О. М. Індивідуально-психологічні регулятори комунікативної діяльності майбутніх фахівців соціономітричних професій.Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія, (1),2023. С.35-40.
33. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці: навчальний посібник.Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020 360 с.
34. Про страхування: Закон України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2023, №№ 12-13, ст.28.
35. Психологія професійної діагностики та професійного консультування: практичний посібник / Ігнатович О.М. , Татаурова-осика Г.П., Шевенко А.М. ; за ред. О.М. Ігнатович. Кропивницький: Імекс-ЛТД, 2021. 225 с.
36. Рабецька Н.Л. Формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери у професійній підготовці. : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : 13.00.04. Одеса, 2018. 22 с.
37. Руденко Л.А. Формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах : монографія. Львів : Піраміда, 2015. 343 с.
38. Сапожников С.В. Теоретичні та прикладні аспекти формування культури професійної комунікації майбутніх фахівців. Збірник наукових праць «Педагогіка і психологія» .Харків : 2020. Вип.63. С.142-160.

39. Семенова Я.І. Розвиток компетентності молодих фахівців щодо прийняття ефективних управлінських рішень. Спціально-освітні домінанти професійної підготовки сучасного компетентісного фахівця: зб.матеріалів III-ої Всеукраїнської студентської науково-практичної конференції, м. Біла Церква, 16 травня 2024 р. / за ред.. В.С.кулішова, Ю.С.Герасименко, О.Й.Фурса. Біла Церква: БІНПО, 2024. С.362-366.
40. Семенович А. В. Конкурентоспроможність особистості: діагностика та корекція.Київ:Academia,2020.600с.
- 41.Сова М. О., Деніжна С. О., Петухова І. О. Психологія творчості: навчальний посібник. Ірпінь: Державний податковий університет, 2022. 392с.
- 42.Формування фахових компетентностей у майбутніх соціальних педагогів/соціальних працівників у процесі навчальної (ознайомчої) практики / І.Р.Субашкевич, В.С.Корнят//Вісник Львівського Університету. Серія педагогічна. 2022. Вип.37. С.165-172.
- 43.Спецпрактикум з соціально-психологічного тренінгу. електрон. метод. рекомендації до практичних занять та самостійної роботи для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 053 31 «Психологія» / уклад. М. Е. Білова. Одеса : Одес. нац. ун-т ім. І. І. Мечникова, 2024. 30 с.
44. Торба Н.Г. Запобігання та розв'язання конфліктних ситуацій в роботі педагога ЗП(ПТ)О: електронний навчальний курс.Біла Церква: БІНПО ДЗВО «УМО» НАПН України, 2024. 42с.
- 45.Улунова А.Є. Психологія розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти : дис....д-ра. психол. наук : 19.00.07. Київ, 2020. 561 с.
- 46.Хриков Є.М. Управління навчальним закладом. Навч. посіб. Київ: Знання, 2016. 360 с.

47. Шкільняк М.М, Овсянюк-Бердадіна О.Ф., Крисько Ж.Л., Демків І.О. Менеджмент: навч. посіб. Тернопіль: Крок, 2017. 252 с.
48. Чалдіні Р., Кенрік Д., Нейберг С. Соціальна психологія. 5-е вид. Київ : Наука, 2021. 341 с
49. Як побудувати ефективні комунікації: інструкція для освітян. <https://nus.org.ua/2018/12/26/yak-pobuduvaty-efektyvni-komunikatsiyi-instruktsiya-dlya-osvityan/> (дата звернення 26.03.2025).
50. Diana El-Azar. Senior Director, Strategic Communications and Thought Leadership, Minerva Project/ WEF. EDUCATION AND SKILLS 4 trends that will shape the future of higher education Feb 7, 2022.
URL: <https://surl.li/cegihd> (дата звернення 26.03.2025).
51. Philosophy of education / Britannica. URL: <https://surl.li/gvjguq> (дата звернення 26.03.2025).
52. Hall C. M., Chinn C. A., & Goin L. I. Assessing communicative competence in an undergraduate biology course. Journal of Microbiology & Biology Education. 2015. 16 (1). P. 28-37.
53. Roloff M. Understanding interpersonal communication: Making choices in changing times. 2010. 540 p.
54. Špakov O., & Biliuk N. Developing Communicative Competence in EFL Teaching: Strategies and Challenges. Advanced Education. 2020. 12 (5) P. 48-53. (дата звернення 26.03.2025).

ДОДАТКИ

Додаток А

Методика “КОС-2”

Професійно важливими якостями спеціаліста з соціальної педагогіки є комунікативні та організаторські здібності, властивості емоційно-вольової сфери.

Для оцінювання рівня розвитку комунікативних та організаторських здібностей користуються методикою “КОС-2” (Б. Федоришин). Вона допомагає виявити вміння чітко і швидко налагоджувати ділові та товариські контакти, бажання розширити їх, впливати на людей, проявляти ініціативу.

Інструкція Перед вами 40 запитань, на кожне з яких треба дати відповідь «так» або «ні». Вільно висловлюйте свою думку з кожного питання і відповідайте на них так: якщо Ваша відповідь позитивна, то поруч з номером питання поставте знак (+), якщо ж негативна - (-). Давайте відповідь на кожне питання. Пам'ятайте, що "правильних" і "неправильних" відповідей немає. Не намагайтеся скласти своїми відповідями сприятливе враження. Вільно і щиро висловлюйте свою власну думку. Майте на увазі, що питання носять загальний характер і не можуть містити всіх необхідних подробиць. Тому уявіть собі типові ситуації і не замислюйтесь над деталями. Не слід витрачати багато часу на обдумування, відповідайте швидко. Можливо, на деякі питання вам буде важко відповісти. Тоді спробуйте дати ту відповідь, яку ви вважаєте кращою. При відповіді на будь-яке з цих питань звертайте увагу на його перші слова і погоджуйте свою відповідь з ними. Час виконання методики – 10–15 хвилин.

Текст опитувальника

1. Чи є у Вас потяг до спілкування і знайомства з різними людьми?
2. Чи подобається Вам займатися громадською роботою?
3. Чи довго турбує Вас почуття образи на своїх товаришів?
4. Чи завжди Вам важко орієнтуватися в критичній ситуації, що склалася?
5. Чи багато у Вас друзів, з якими постійно спілкуєтеся?
6. Чи часто вдається Вам схилити більшість своїх товаришів до прийняття ними Вашої думки?
7. Чи правда, що Вам приємніше і простіше проводити час за книгами або за яким-небудь іншим заняттям, ніж з людьми?
8. Якщо виникли певні перешкоди у здійсненні Ваших намірів, чи легко Вам від них відмовитися?
9. Чи легко Ви встановлюєте контакти з людьми, які значно старші за Вас?
10. Чи любите Ви придумувати й організовувати зі своїми товаришами різноманітні ігри та розваги?
11. Чи важко вам “включатися” в нові для Вас компанії (колективи)?
12. Чи часто Ви відкладаєте на інші дні справи, які слід було б виконати сьогодні?
13. Чи легко Вам вдається встановлювати контакти і спілкуватися з незнайомими людьми?
14. Чи прагнете Ви, щоб Ваші товариші діяли відповідно до Вашої думки?
15. Чи важко Вам освоюватися в новому колективі?
16. Правда, що у Вас не буває конфліктів з товаришами через невиконання ними своїх обіцянок, зобов'язань, обов'язків?
17. Чи прагнете Ви, якщо обставини сприяють цьому, познайомитися і поспілкуватися з незнайомою людиною?
18. Чи часто Ви у вирішенні важливих справ берете ініціативу на себе?
19. Чи дратують Вас оточуючі, чи виникає у Вас бажання бути наодинці?
20. Чи правда, що Ви, як правило, погано орієнтуєтеся в незнайомій для Вас

ситуації?

21. Чи подобається Вам постійно бути серед людей?
22. Чи виникає у Вас відчуття дискомфорту, якщо Вам не вдається завершити розпочату справу?
23. Чи важко Вам проявити ініціативу, щоб познайомитися з іншою людиною?
24. Чи правда, що Ви втомлюєтесь від постійного спілкування з друзями?
25. Чи подобається Вам брати участь у колективних іграх?
26. Чи часто Ви проявляєте ініціативу під час вирішення проблем, які торкаються інтересів Ваших друзів?
27. Чи правда, що Ви відчуваєте себе невпевнено серед незнайомих людей?
28. Чи правда, що Ви прагнете того, щоб довести правильність своїх дій?
29. Чи вважаєте, що Вам неважко внести пожвавлення в незнайоме товариство?
30. Чи брали Ви участь у громадському житті школи (підприємства)?
31. Чи прагнете Ви обмежити коло своїх знайомих?
32. Чи правда, що Ви не прагнете відстоювати свою думку або рішення, якщо його не відразу прийняли друзі?
33. Чи відчуваєте Ви себе комфортно в незнайомій компанії?
34. Чи охоче Ви організуєте вечірку для своїх друзів?
35. Чи правда, що Ви розгублені, коли треба говорити перед великою кількістю людей?
36. Чи часто Ви спізнюєтесь на ділові зустрічі, побачення?
37. У Вас багато друзів?
38. Чи часто Ви буваєте у центрі уваги своїх друзів?
39. Чи відчуваєте Ви дискомфорт під час спілкування з малознайомими людьми?
40. Чи правда, що Ви не дуже впевнено відчуваєте себе в оточенні великої групи своїх друзів?

Обробка результатів

Комунікативні схильності: “Так” – 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37;

“Ні” – 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Організаторські схильності: “Так” – 2, 6, 10, 14, 20, 22, 26, 30, 34, 38;

Ні” – 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Коефіцієнт комунікативних або організаторських схильностей K – це відношення кількості відповідей, що збігаються з ключем, до числа 20: $K = x/20$. Показники, отримані заданою методикою, можуть коливатися від 0 до 1. Показники, близькі до 1, свідчать про високий рівень комунікативних чи організаторських схильностей; близькі до 0 – про низький рівень. Оцінний коефіцієнт (K) – це первинна кількісна характеристика. Для якісної стандартизації результатів дослідження використовуються шкали оцінок, в яких тому чи іншому діапазону кількісних показників K відповідає визначена оцінка. Наприклад, у Вас кількість відповідей, що збіглися, виявилась рівною 19 за шкалою комунікативних схильностей і 16 - за шкалою організаторських схильностей. Користуючись формулою, вираховуємо: $K(ком) = 19/20 = 0,95$ і $K(орг) = 16/20 = 0,8$

Записуємо результати досліджень у бланк відповідей і порівнюємо їх зі шкалами оцінок комунікативних та організаторських схильностей.

Шкала оцінок комунікативних схильностей

Коефіцієнт K	0,10-0,45	0,46-0,55	0,56-0,65	0,66-0,75	0,76-1
Оцінка	1	2	3	4	5
Рівень	Низький	Нижче середнього	Середній	Високий	Дуже високий

Шкала оцінок організаторських схильностей

Коефіцієнт К	0,20-0,55	0,56-0,65	0,66-0,70	0,71-0,80	0,77-1
Оцінка	1	2	3	4	5
Рівень	Низький	Нижче середнього	Середній	Високий	Дуже високий

Інтерпретація результатів

Якщо Ви отримали оцінку “1”, то Вам властивий низький рівень схильностей до комунікативної та організаторської діяльності.

У тих, хто отримав оцінку “2”, розвиток комунікативних та організаторських схильностей на рівні нижче середнього. Ви не прагнете до спілкування, почуваєте себе скуто в новій компанії, у вільний час любите бути на самоті, обмежуєте свої знайомства, переживаєте труднощі у встановленні контактів з людьми, виступаючи перед аудиторією, погано орієнтуєтеся в незнайомій ситуації, не відстоюєте свою думку, важко переживаєте образи. Не проявляєте ініціативи в громадській діяльності, у багатьох справах уникаєте прийняття самостійних рішень.

Якщо Ви отримали оцінку “3”, то для Вас характерний середній рівень комунікативних та організаторських схильностей. Ви прагнете до контакту з людьми, не обмежуючи коло своїх знайомств, відстоюєте думку, плануєте роботу. Однак потенціал цих схильностей не характеризується високою стійкістю. Вам необхідно серйозно зайнятися формуванням і розвитком комунікативних та організаторських схильностей.

Якщо Ви отримали “4”, то Вас можна віднести до групи людей з високим рівнем комунікативних та організаторських схильностей. Ви не розгублюєтеся в новій ситуації, швидко знаходите друзів, постійно розширюєте коло знайомств, займаєтеся громадською діяльністю, допомагаєте близьким друзям, виявляєте ініціативу в спілкуванні, із

задоволенням бере участь в організації громадських заходів, здатні приймати рішення в екстремальній ситуації.

Якщо Ви отримали оцінку “5”, то Вас можна віднести до групи людей з найбільш високим рівнем комунікативних та організаторських схильностей. Для Вас характерні швидка орієнтація у складних ситуаціях, невимушена поведінка в новому колективі. Ви ініціативні, приймаєте самостійні рішення, відстоюєте свою думку. Ви легко почуваете себе в незнайомій компанії, любите й умієте організовувати різноманітні ігри, колективні справи.

При інтерпретації отриманих даних слід пам'ятати, що вони лише констатують наявний рівень комунікативних та організаторських схильностей у даний період розвитку особистості. Якщо результати тестування виявляться невисокими, то це зовсім не означає, що цих схильностей потенційно у Вас немає. Просто не були створені умови для їх виявлення й розвитку або у Вас не було нагальної потреби отримати необхідні вміння .

Тест комунікативних умінь Л. Міхельсона

Мета: Визначення рівня комунікативної компетентності і якості сформованості основних комунікативних умінь.

Інструкція: Опитувальник містить опис 27 комунікативних ситуацій. До кожної ситуації пропонується 5 можливих варіантів поведінки. Уважно прочитайте кожну з описаних ситуацій і виберіть один з варіантів поведінки. Це повинна бути найбільш характерне для Вас поведінка, те, що Ви дійсно робите в подібних випадках, а не те, що, по-вашому, слід було б робити. Не можна вибирати два варіанти або додавати свій варіант.

Тестовий матеріал.

1. Хто-небудь говорить Вам: "Мені здається, що Ви чудова людина". Ви зазвичай в подібних ситуаціях:

а) Говорите: "Ні, що Ви! Я таким не є".

б) Говорите з посмішкою: "Спасибі, я дійсно людина видатна".

в) Говорите: "Спасибі".

г) Нічого не говорите і при цьому червонієте.

д) Говорите: "Так, я думаю, що відрізняюся від інших і в кращу сторону".

2. Хто-небудь здійснює дію або вчинок, які, на Вашу думку, є чудовими. У таких випадках Ви зазвичай:

а) Поступаєте так, як якщо б ця дія не була настільки чудовою, і при цьому говорите: "Нормально"

б) Говорите: "Це було чудово, але я бачив результати трохи краще".

в) Нічого не говорите.

г) Говорите: "Я можу зробити набагато краще".

д) Говорите: "Це дійсно чудово!"

3. Ви займаєтеся справою, яка Вам подобається, і думаєте, що вона у Вас виходить дуже добре. Хто-небудь говорить: "Мені це не подобається!"

Зазвичай в таких випадках Ви:

а) Говорите: "Ви - дурень!"

б) Говорите: "Я все ж думаю, що це заслуговує гарної оцінки".

в) Говорите: "Ви праві", хоча насправді не згодні з цим.

г) Говорите: "Я думаю, що це видатний рівень! Що Ви в цьому розумієте".

д) Відчуваєте себе скривдженим і нічого не говорите у відповідь.

4. Ви забули взяти з собою якийсь предмет, а думали, що принесли його, і хтось говорить Вам: "Ви такий тюхтій! Ви забули б і свою голову, якби вона не була прикріплена до плечей". Зазвичай Ви у відповідь:

а) Говорите: "У будь-якому випадку, я розумніше за Вас! Крім того, що Ви в цьому розумієте!".

б) Говорите: "Так, Ви праві. Іноді я веду себе як тюхтій".

в) Говорите: "Якщо хто-небудь тюхтій, то це Ви".

г) Говорите: "У всіх людей є недоліки. Я не заслуговую такої оцінки тільки за те, що забув щось".

д) Нічого не говорите або взагалі ігноруєте цю заяву.

5. Хто-небудь, з ким Ви домовилися зустрітися, запізнився на 30 хвилин, і це Вас засмутило, причому людина ця не дає жодних пояснень своєму запізненню. У відповідь Ви зазвичай:

а) Говорите: "Я засмучений тим, що Ви змусили мене стільки чекати"

б) Говорите: "Я все думав, коли ж Ви прийдете".

в) Говорите: "Це був останній раз, коли я змусив себе чекати Вас".

г) Нічого не говорите цій людині.

д) Говорите: "Ви ж обіцяли. Як Ви сміли так спізнюватися!"

6. Вам потрібно, щоб хто-небудь зробив для Вас одну річ. Зазвичай в таких випадках Ви:

а) Нікого ні про що не просите.

б) Говорите: "Ви повинні зробити це для мене".

в) Говорите: "Не могли б Ви зробити для мене одну річ?", після цього пояснюєте суть справи.

г) Злегка натякаєте, що Вам потрібна послуга цієї людини.

д) Говорите: "Я дуже хочу, щоб Ви зробили це для мене".

7. Ви знаєте, що хтось відчуває себе засмученим. Зазвичай в таких ситуаціях Ви:

а) Говорите: "Ви виглядаєте засмученими. Чи не можу я допомогти.?"

б) Перебуваючи поряд, не заводите розмови про його стан.

в) Говорите: "У Вас якась неприємність?"

г) Нічого не говорите і залишаєте цю людину наодинці з собою.

д) Сміючись говорите: "Ви просто як велика дитина!"

8. Ви відчуваєте себе засмученим, а хто-небудь говорить: "Ви виглядаєте засмученими". Зазвичай в таких ситуаціях Ви:

а) Негативно качаєте головою або ніяк не реагуєте.

б) Говорите: "Це не Ваша справа!"

в) Говорите: "Так, я трохи засмучений. Спасибі за участь".

г) Говорите: "Дарма".

д) Говорите: "Я засмучений, залиште мене одного".

9. Хто-небудь засуджує Вас за помилку, яку зробив інший. У таких випадках Ви зазвичай:

а) Говорите: "Ви збожеволіли!"

б) Говорите: "Це не моя вина. Цю помилку зробив хтось інший."

в) Говорите: "Я не думаю, що це моя вина".

г) Говорите: "Залиште мене у спокої, Ви не знаєте, що Ви говорите".

д) Приймаєте свою провину або не кажете нічого.

10. Хто-небудь просить Вас зробити що-небудь, але Ви не знаєте, чому це повинно бути зроблено. Зазвичай в таких випадках Ви:

а) Говорите: "Це не має ніякого сенсу, я не хочу це робити".

б) Виконуєте прохання і нічого не говорите.

в) Говорите: "Це дурість; я не збираюся цього робити".

г) Перш ніж виконати прохання, говорите: "Поясніть, будь ласка, чому це повинно бути зроблено".

д) Говорите: "Якщо Ви цього хочете ...", після чого виконуєте прохання.

11. Хтось говорить Вам, що на його думку, те, що Ви зробили, чудово. У таких випадках Ви зазвичай:

а) Говорите: "Так, я, зазвичай, це роблю краще, ніж більшість інших".

б) Говорите: "Ні, це не було настільки здорово".

в) Говорите: "Правильно, я дійсно це роблю краще за всіх".

г) Говорите: "Спасибі".

д) Ігноруєте почуте і нічого не відповідаєте.

12. Хто-небудь був дуже люб'язний з Вами. Зазвичай в таких випадках Ви:

а) Говорите: "Ви дійсно були дуже люб'язні по відношенню до мене".

б) Дієте так, ніби ця людина не була настільки люб'язна до Вас, і говорите: "Так, дякую".

в) Говорите: "Ви поводитися відносно мене цілком нормально, але я заслуговую більшого".

г) Ігноруєте цей факт і нічого не говорите.

д) Говорите: "Ви поводитися відносно мене недостатньо добре".

13. Ви розмовляєте з приятелем дуже голосно, і хто-небудь говорить Вам: "Вибачте, але Ви поведетеся занадто шумно". У таких випадках Ви зазвичай:

а) Негайно припиняєте бесіду.

б) Говорите: "Якщо Вам це не подобається, провалюйте звідси".

в) Говорите: "Вибачте, я буду говорити тихіше", після чого розмовляєте приглушеним голосом.

г) Говорите: "Вибачте" і припиняєте бесіду.

д) Говорите: "Все в порядку" і продовжуєте голосно розмовляти.

14. Ви стоїте в черзі, і хто-небудь стає попереду Вас. Зазвичай в таких випадках Ви:

а) Неголосно коментуєте це, ні до кого не звертаючись, наприклад:
"Деякі люди поводяться дуже нервово".

б) Говорите: "Ставайте в хвіст черги!"

в) Нічого не говорите цьому типу.

г) Говорите голосно: "Вийди з черги, ти, нахаба!"

д) Говорите: "Я зайняв чергу раніше. Будь ласка, станьте в кінець черги".

15. Хто-небудь робить що-небудь таке, що Вам не подобається і викликає у Вас сильне роздратування. Зазвичай в таких випадках Ви:

а) Викрикуєте: "Ви бовдур, я ненавиджу Вас!"

б) Говорите: "Я сердитий на Вас. Мені не подобається те, що Ви робите.".

в) Дієте так, щоб пошкодити цій справі, але нічого цього типу не кажете.

г) Говорите: "Я розсерджений. Ви мені не подобаєтесь".

д) Ігноруєте цю подію і нічого не говорите цьому типу.

16. Хто-небудь має що-небудь таке, чим Ви хотіли б користуватися. Зазвичай в таких випадках Ви:

а) Говорите цій людині, щоб вона дала Вам цю річ.

б) Утримуєтеся від усяких прохань.

в) Відбираєте цю річ.

г) Говорите цій людині, що Ви хотіли б користуватися даним предметом, і потім просите його у неї.

д) Розмірковує про цей предмет, але не просите його для користування.

17. Хто-небудь запитує, чи може він отримати у Вас певний предмет для тимчасового користування, але оскільки це новий предмет, Вам не хочеться його позичати. У таких випадках Ви зазвичай:

а) Говорите: "Ні, я тільки що отримав його і не хочу з ним розлучатися; може бути коли-небудь потім".

б) Говорите: "Взагалі-то я не хотів би його давати, але Ви можете

покористуватися ним".

в) Говорите: "Ні, придбайте свій!"

г) Позичаєте цей предмет всупереч своєму небажанню.

д) Говорите: "Ви ж збожеволіли!"

18. Якись люди ведуть бесіду про хобі, яке подобається і Вам, і Ви хотіли б приєднатися до розмови. У таких випадках Ви зазвичай:

а) Не кажите нічого.

б) Перериваєте бесіду і відразу розповісте про свої успіхи в цьому хобі.

в) Підходите ближче до групи і при слушній нагоді вступаєте в розмову.

г) Підходите ближче і очікуєте, коли звернуть на Вас увагу.

д) Перериваєте і негайно говорите, як сильно Вам подобається це хобі.

19. Ви займаєтеся своїм хобі, а хто-небудь питає: "Що Ви робите?" Зазвичай Ви:

а) Говорите: "О, це дрібниця". Або: "Та нічого особливого".

б) Говорите: "Не заважайте, хіба Ви не бачите, що я зайнятий?"

в) Продовжуєте мовчки працювати.

г) Говорите: "Це зовсім Вас не стосується".

д) Припиняєте роботу і пояснюєте, що саме Ви робите.

20. Ви бачите людину, яка спіткнулася і падає. У таких випадках Ви:

а) Розсміявшись, говорите: "Чому Ви не дивітеся під ноги?"

б) Говорите: "У Вас все гаразд? Може я щось можу для Вас зробити?"

в) Питаєте: "Що сталося?"

г) Говорите: "Це все вибоїни в тротуарі".

д) Ніяк не реагуєте на цю подію.

21. Ви стукнулися головою об полицю і набили шишку. Хто-небудь говорить: "З Вами все гаразд?". Зазвичай Ви:

а) Говорите: "Я прекрасно себе почуваю. Залиште мене у спокої!"

б) Нічого не говорите, ігноруючи цю людину.

в) Говорите: "Чому Ви не займаєтеся своєю справою?"

г) Говорите: "Ні, я забив свою голову, дякую за увагу до мене".

д) Говорите: "Дарма, у мене все буде о'кей".

22. Ви припустилися помилки, але вина за неї покладена на когось іншого.

Зазвичай в таких випадках Ви:

а) Не нажите нічого.

б) Говорите: "Це їх помилка!"

в) Говорите: "Цю помилку допустив Я".

г) Говорите: "Я не думаю, що це зробила ця людина".

д) Говорите: "Це їх гірка доля".

23. Ви відчуваєте себе ображеним словами, сказаними ким-небудь на Вашу адресу. У таких випадках Ви зазвичай:

а) Ідете геть від цієї людини, не сказавши їй, що вона засмутила Вас.

б) Заявляєте цій людині, щоб вона не сміла більше цього робити.

в) Нічого не говорите цій людині, хоча відчуваєте себе скривдженим.

г) У свою чергу ображаєте цю людину, називаючи її по імені.

д) Заявляєте цій людині, що Вам не подобається те, що вона сказала, і що вона не повинна цього робити знову.

24. Хто-небудь часто перебиває, коли Ви говорите. Зазвичай в таких випадках Ви:

а) Говорите: "Вибачте, але я хотів би закінчити те, про що розповідав".

б) Говорите: "Так не роблять. Можу я продовжити свою розповідь?"

в) Перериваєте цю людину, відновлюючи свою розповідь.

г) Нічого не говорите, дозволяючи іншій людині продовжувати свою промову.

д) Говорите: "Замовкніть! Ви мене перебили".

25. Хто-небудь просить Вас зробити що-небудь, що завадило б Вам здійснити свої плани. У цих умовах Ви зазвичай:

а) Говорите: "Я дійсно мав інші плани, але я зроблю те, що Ви хочете.

б) Говорите: "Ні в якому разі! Пошукайте кого-небудь ще".

в) Говорите: "Добре, я зроблю те, що Ви хочете".

г) Говорите: "Відійдіть, залиште мене в спокої".

д) Говорите: "Я вже приступив до здійснення інших планів. Можливо, коли-небудь потім".

26. Ви бачите когось, з ким хотіли б зустрітися і познайомитися. У цій ситуації Ви зазвичай:

а) Радісно окликаєте цю людину і йдете їй назустріч.

б) Підходите до цієї людини, представляєтеся і починаєте з нею розмову.

в) Підходите до цієї людини і чекаєте, коли вона заговорить з Вами.

г) Підходите до цієї людини і починаєте розповідати про великі справи, які зробили Ви.

д) Нічого не говорите цій людині.

27. Хто-небудь, кого Ви раніше не зустрічали, зупиняється і гукає Вас вигуком "Привіт!". У таких випадках Ви зазвичай:

а) Говорите: "Що Вам потрібно?"

б) Не кажете нічого

в) Говорите: "Залиште мене у спокої".

г) Вимовляєте у відповідь "Привіт!", представляєтеся і просите цю людину представитися у свою чергу.

д) Киваєте головою, вимовляєте "Привіт!" і проходите мимо

Даний тест виявляє вміння спілкуватися і являє собою різновид тесту досягнень, які використовуються на іспитах для визначення вміння вирішувати математичні, фізичні, лінгвістичні та інші завдання. Він побудований за типом завдання, яка має правильну відповідь. У тесті передбачається деякий еталонний варіант поведінки, який відповідає компетентному, впевненому, партнерського стилю. Ступінь наближення до еталону можна визначити за кількістю правильних відповідей. Неправильні відповіді поділяються на «неправильні знизу» (залежні) і «неправильні зверху» (агресивні).

За допомогою ключа можна визначити, до якого типу реагування відноситься

обраний варіант відповіді: впевненому, залежному або агресивному. В результаті пропонується підрахувати число правильних і неправильних відповідей в процентному відношенні до загальної кількості обраних відповідей.

В опитувальнику представлені питання по комунікативним ситуаціям п'яти типів:

- ситуацій, в яких потрібно реакція на позитивні висловлювання партнера (питання 1,2,11,12);
- ситуацій, в яких необхідно реагувати на негативні висловлювання партнера (питання 3,4,5,15,23, 24);
- ситуацій, в яких до людини звертаються з проханням (питання 6, 10, 14, 16,17, '25);
- ситуацій бесіди (питання 13,18,19,26, 27);
- ситуацій, в яких потрібно проявити емпатію (розуміння почуттів і стану іншої людини (питання 7,8,9, 20,21, 22).

Обробка та аналіз результатів
За допомогою ключа визначте, який спосіб спілкування ви вибрали (залежний, компетентний або агресивний) в кожній запропонованій ситуації. Проаналізуйте результати. Які вміння у вас сформовані? Який тип поведінки переважає?

Блоки умінь:

- вміння надавати і приймати знаки уваги (питання 1,2,11, 12);
- вміння реагувати на справедливую критику (питання 4,13);
- вміння реагувати на несправедливую критику (питання 3, 9);
- вміння реагувати на заважающее, провокує поведінку з боку співрозмовника (питання 5,14,15,23, 24);
- уміння поводитися до іншого з проханням (питання 6,16);
- вміння відмовляти на чужу прохання (питання 10,17,25);
- вміння виявляти співчуття, підтримку (питання 7, 20);
- вміння приймати співчуття і підтримку з боку інших (питання 8,21);

- вміння вступати в контакт з іншою людиною (питання 18, 26);
- вміння реагувати на спробу іншої людини вступити в контакт (питання 19, 27)

номер питання	Залежний спосіб спілкування	Компетентний спосіб спілкування	Агресивний спосіб спілкування
1	а, г	б, в	д
2	а, в	д	б, г
3	в, д	б	а, г
4	б, д	г	а, в
5	г	а, б	в, д
6	а, г	в, д	б
7	б, г	а, в	д
8	а, г	в	б, д
9	д	б, в	а, г
10	б, д	г	а, в
11	б, д	г	а, в
12	б, г	а	в, д
13	а, г	в	б, д
14	а, в	д	б, г

номер питання	Залежний спосіб спілкування	Компетентний спосіб спілкування	Агресивний спосіб спілкування
15	в, д	б	а, г
16	б, д	г	а, в
17	г	а, б	Д, в
18	а, г	в	б, д
19	а, в	д	б, г
20	г, д	б, в	а
21	б	г, д	а, в
22	а	в, г	б, д
23	а, в	д	б, г
24	г	а, б	в, д
25	в	а, д	б, г
26	в, д	а, б	г
27	б, д	а, г	в

Наприклад, якщо в питаннях 1, 2 і 12 ви вибрали відповіді «а», а в питанні 11 - «б», то це означає, що вміння приймати навіть заслужені похвали у вас розвинене слабо: три з чотирьох реакцій були залежними, невпевненими і

тільки одна (питання 11) - впевненою. Або якщо в питаннях 3 і 9 ви вибрали відповіді «а» або «г» - ви агресивно реагуєте на критику, незалежно від ситуації.

Діагностика рівня емпатії (В. Бойко)

Інструкція. Якщо ви згодні з даними твердженнями, ставте в бланку відповідей поруч з їхніми номерами знак «+», якщо не згодні, — то знак «-».

Текст опитувальника

1. У мене є звичка уважно вивчати обличчя і поведження людей, щоб зрозуміти їх характер, схильності, здібності.
2. Якщо оточуючі проявляють ознаки нервозності, я звичайно залишаюся спокійним.
3. Я більше довіряю доводам свого розуму, ніж інтуїції.
4. Я вважаю цілком доречним для себе цікавитися домашніми проблемами товаришів по службі.
5. Я можу легко увійти в довіру до людини, якщо буде потрібно.
6. Звичайно я з першої ж зустрічі угадую «близьку душу» у новій людині.
7. Я з цікавості звичайно заводжу розмову про життя, роботу, політику з випадковими попутниками в потязі, автобусі, літаку.
8. Я втрачаю душевну рівновагу, якщо оточуючі чимось пригноблені.
9. Моя інтуїція — більш надійний засіб розуміння оточуючих, ніж знання або досвід.
10. Проявляти цікавість до внутрішнього світу іншої особистості — безтактно.

11. Часто своїми словами я завдаю болю близьким мені людям, не помічаючи цього.
12. Я легко можу уявити себе якою-небудь твариною, відчувати її звички і стани.
13. Я рідко міркую про причини вчинків людей, що безпосередньо мене стосуються.
14. Я рідко приймаю близько до серця проблеми своїх друзів.
15. Звичайно за кілька днів я почуваю, що щось повинно трапитися з близькою мені людиною, і чекання виправдовуються.
16. У спілкуванні з діловими партнерами звичайно намагаюся уникати розмов про особисте.
17. Іноді близькі дорікають мене в черствості, неувважності до них.
18. Мені легко вдається, наслідуючи людей, копіювати їхню інтонацію, міміку.
19. Мій цікавий погляд часто бентежить нових партнерів.
20. Чужий сміх звичайно заражає мене.
21. Часто, діючи навмання, я, проте, знаходжу правильний підхід до людини.
22. Плакати від щастя нерозумно.
23. Я здатний цілком злитися з коханою людиною, ніби розчинившись у ній.
24. Мені рідко зустрічалися люди, яких я розумів би без зайвих слів.
25. Я мимоволі або з цікавості часто підслухую розмови сторонніх людей.

26. Я можу залишатися спокійним, навіть якщо всі навколо мене хвилюються.
27. Мені простіше підсвідомо відчувати сутність людини, ніж зрозуміти її, «розклавши по поличках».
28. Я спокійно ставлюся до дрібних неприємностей, що трапляються у кого-небудь із членів родини.
29. Мені було б важко задушевно, довірчо розмовляти з настороженою, замкненою людиною.
30. У мене творча натура — поетична, художня, артистична.
31. Я без особливої цікавості вислуховую сповіді нових знайомих.
32. Я засмучуюся, якщо бачу людину, що плаче.
33. Моє мислення більше відрізняється конкретністю, строгістю, послідовністю, ніж інтуїцією.
34. Коли друзі починають говорити про свої неприємності, я намагаюся перевести розмову на іншу тему.
35. Якщо я бачу, що у когось із близьких погано на душі, то звичайно утримуюся від розпитувань.
36. Мені важко зрозуміти, чому дрібниці можуть так сильно засмучувати людей.

Бланк відповідей

Номери тверджень і варіанти відповідей						Кількість балів
1	7	13	19	25	31	
2	8	14	20	26	32	
3	9	15	21	27	33	
4	10	16	22	28	34	
5	11	17	23	29	35	
6	12	18	24	30	36	
Загальна сума балів:						

Обробка результатів

Нижче наводиться «ключ» у вигляді шести шкал з номерами визначених тверджень. Номери першого стовпчика в бланку для відповідей відповідають номеру шкали. Підраховується число відповідей, що відповідають «ключу» кожної шкали (по горизонталі), і записується у графу «Кількість балів». Кожна відповідь, що збіглася, з урахуванням знака оцінюється в 1 бал. Потім визначається загальна сума балів.

Ключ

1 +	7 +	13 -	19 +	25 +	31 -
2 -	8 +	14 -	20 +	26 -	32 +
3 -	9 +	15 +	21 +	27 +	33 -
4 +	10 -	16 -	22 -	28 -	34 -
5 +	11 -	17 -	23 -	29 -	35 -
6 +	12 +	18 +	24 -	30 +	36 -

Аналізуються показники окремих шкал і загальна сумарна оцінка рівня емпатії. Оцінки по кожній шкалі можуть варіюватися від 0 до 6 балів і вказують на значущість конкретного параметра (каналу) у структурі емпатії. Шкальні оцінки виконують допоміжну роль в інтерпретації основного показника — рівня емпатії. Сумарний показник може теоретично змінюватися в межах від 0 до 36 балів.

При сумарному рівні по всіх шкалах діагностується:

дуже високий рівень — 30—36 балів;

середній рівень — 22-29 балів;

нижчий від середнього — 15—21 бал;

дуже низький рівень — 0—14 балів.

Значущість конкретного каналу в структурі емпатії

1. Раціональний канал емпатії характеризує спрямованість уваги, сприйняття і мислення емпатуючого на сутність будь-якої іншої людини — на її стан, проблеми, поведження. Це спонтанний інтерес до іншого, що відкриває шляхи емоційного й інтуїтивного відображення партнера. У раціональному компоненті емпатії не слід шукати логіки або мотивації інтересу до іншого. Партнер привертає увагу своєї буттєвістю, що дозволяє емпатуючому неупереджено виявляти його сутність.

2. Емоційний канал емпатії фіксує здатність емпатуючого входити в емоційний резонанс із оточуючими — співпереживати, бути співучасником. Емоційна чуйність у даному випадку стає засобом «входження» в енергетичне поле партнера. Зрозуміти його внутрішній світ, прогнозувати поведження й ефективно вплинути можна тільки в тому випадку, якщо відбулося енергетичне підлаштування до емпатованого. Співучасть і

співпереживання виконують роль сполучної ланки, провідника від емпатуючого до емпатованого і назад.

3. Інтуїтивний канал емпатії свідчить про здатності респондента бачити і передбачати поведження партнерів, діяти в умовах дефіциту вихідної інформації про них, спираючись на досвід, що зберігається в підсвідомості. На рівні інтуїції замикаються й узагальнюються різні відомості про партнерів. Інтуїція, швидше за все, менше залежить від оцінних стереотипів, ніж осмислене сприйняття партнерів.

4. Установки, що сприяють емпатії і полегшують дію всіх емпатичних каналів. Ефективність емпатії, імовірно, знижується, якщо людина намагається уникати особистих контактів, вважає недоречним виявляти цікавість до іншої особи, переконує себе спокійно ставитися до переживань і проблем оточуючих. Подібні умонастрої різко обмежують діапазон емоційної чуйності та емпатичного сприйняття. Навпаки, різні канали емпатії діють активніше і надійніше, якщо немає перешкод з боку установок особистості.

5. Проникна здатність в емпатії розцінюється як важлива комунікативна властивість людини, що дозволяє створювати атмосферу відкритості, довірливості, задушевності. Кожний з нас своїм поведженням і ставленням до партнерів сприяє інформаційно-енергетичному обміну або перешкоджає йому. Розслаблення партнера позитивно впливає на вияв емпатії, а атмосфера напруженості, неприродності, підозрілості перешкоджає розкриттю й емпатичному осягненню.

6. Ідентифікація — ще одна неодмінна умова успішної емпатії. Це уміння зрозуміти іншого на основі співпереживань, поставити себе на місце партнера. В основу ідентифікації покладена легкість, рухливість і гнучкість емоцій, здатність до наслідування.

Програма розвитку комунікативної компетентності страхових консультантів «Ефективна комунікація в страховій справі: Від теорії до успішної практики».

Блок 1

Тема заняття: Вступ. Самоусвідомлення та роль комунікації в професії

Мета заняття: Ознайомлення з поняттям комунікативної компетентності, діагностика початкового рівня.

Тривалість: 2 години

Цільова аудиторія: Страхові консультанти

Обладнання: Фліпчарт або дошка, маркери, роздаткові матеріали (діагностичні анкети), бейджики (за бажанням).

Основні методи: Діагностичні методики, бесіда, інтерактивна лекція.

План тренінгу:

1. Вступна частина (10 хвилин)

- Знайомство та налаштування:
 - Привітання учасників та представлення тренера.
 - Коротка вправа на знайомство (наприклад, назвати своє ім'я та одне очікування від тренінгу).
 - Оголошення теми, мети та стислого плану заняття.
 - Встановлення базових правил роботи (активність, повага до думки інших).

2. Теоретичний блок: Комунікативна компетентність у професії страхового консультанта (35 хвилин)

- Інтерактивна лекція "Основи комунікативної компетентності":
 - Поняття комунікативної компетентності та її ключові елементи (вербальне та невербальне спілкування, слухання, розуміння емоцій).
 - Значення кожної складової для ефективної взаємодії з клієнтами.
 - Акцент на важливості комунікації саме в страховій сфері (встановлення довіри, пояснення складних продуктів, робота з запереченнями).
 - Залучення учасників до обговорення через короткі запитання та обмін думками.

3. Діагностика початкового рівня комунікативної компетентності (40 хвилин)

- Проведення діагностичної методики:
 - Роздача учасникам підготовлених анкет або опитувальників, спрямованих на самооцінку різних аспектів комунікативних навичок (наприклад, "Наскільки добре я вмію слухати?", "Чи легко мені встановлювати контакт з незнайомими людьми?").
 - Інструктаж щодо заповнення анкет (анонімно).
 - Збір заповнених анкет.
- Бесіда "Рефлексія власного комунікативного досвіду":
 - Організація короткої групової бесіди, де учасникам пропонується поміркувати над своїм комунікативним досвідом у професійній діяльності.
 - Запитання для роздумів:
 - Які комунікативні ситуації є для мене найбільш успішними? Чому?
 - Які комунікативні ситуації викликають у мене труднощі?
 - Які комунікативні навички я хотів би покращити в першу чергу?
 - Заохочення до обміну думками (за бажанням учасників).

4. Підбиття підсумків та завершення (15 хвилин)

- Коротке узагальнення:
 - Тренер підкреслює важливість самоусвідомлення як першого кроку до розвитку комунікативної компетентності.
 - Наголошує на ключовій ролі ефективної комунікації в успішній роботі страхового консультанта.
- Зворотний зв'язок та питання:
 - Запрошення учасників поділитися своїми враженнями від заняття та поставити запитання (за наявності часу).
- Завершення тренінгу:
 - Подяка учасникам за активну участь.
 - Оголошення (за потреби) теми наступного заняття.

Роздаткові матеріали:

- Бланки діагностичних анкет/опитувальників.

Примітки для тренера:

- Зважаючи на обмежений час, необхідно чітко контролювати таймінг кожної частини тренінгу.
- Під час інтерактивної лекції важливо підтримувати високий рівень залученості учасників через риторичні запитання та заохочення до коротких коментарів.
- При проведенні бесіди слід створити атмосферу довіри, щоб учасники почувалися комфортно, ділячись своїми думками.
- Аналіз результатів діагностичних анкет може бути проведений тренером після заняття для подальшого планування програми розвитку (індивідуальні результати залишаються конфіденційними).

Блок 2

Тема: Ефективне слухання та емпатія в комунікації страхового консультанта

Тривалість: 2 години

Мета: Формування та вдосконалення навичок активного слухання, розуміння емоційного стану клієнта та прояву емпатії для підвищення ефективності комунікативної діяльності страхових консультантів.

Основні методи: Рольові ігри, вправи на слухання, мозковий штурм.

Цільова аудиторія: Страхові консультанти

Обладнання: Фліпчарт або дошка, маркери, роздаткові матеріали (за потреби).

Хід тренінгу:

1. Вступна частина - 15 хвилин

- Привітання та знайомство (5 хвилин):
 - Тренер вітає учасників, створює позитивну атмосферу.
 - Коротке представлення тренера та учасників (за бажанням).
 - Оголошення теми та мети тренінгу.
- Очікування учасників та правила тренінгу (5 хвилин):
 - Тренер запитує учасників про їхні очікування від тренінгу.
 - Обговорення та прийняття основних правил роботи (активність, повага до думки інших, конфіденційність тощо).
- Важливість ефективного слухання та емпатії в страхуванні (5 хвилин):
 - Коротке обговорення того, чому навички слухання та емпатії є критично важливими для успішної роботи страхового консультанта (встановлення довіри, розуміння потреб клієнта, запобігання конфліктам, підвищення лояльності).

- Мозковий штурм: "Як ефективне слухання та емпатія допомагають у вашій роботі?" (записати ключові ідеї на фліпчарті).

2. Теоретичний блок та вправи на слухання - 45 хвилин

- Що таке активне слухання? (10 хвилин):
 - Міні-лекція тренера про ключові елементи активного слухання:
 - Невербальні сигнали (зоровий контакт, поза, жести).
 - Вербальні сигнали (підтакування, уточнюючі запитання, перефразування).
 - Утримання від перебивання та оцінювання.
 - Фокусування на співрозмовнику.
 - Коротке обговорення типових бар'єрів на шляху ефективного слухання (власні думки, відволікаючі фактори, передчасні висновки).
- Вправа "Два кола" (15 хвилин):
 - Учасники об'єднуються в пари та утворюють два кола: внутрішнє та зовнішнє.
 - Учасник із внутрішнього кола розповідає про ситуацію з клієнтом (реальну або вигадану), де були труднощі з комунікацією або розумінням.
 - Учасник із зовнішнього кола уважно слухає, використовуючи елементи активного слухання (не перебиває, ставить уточнюючі запитання).
 - Через 3 хвилини учасники міняються ролями.
 - Після вправи коротке обговорення в загальному колі: що було легко/складно, які елементи активного слухання допомагали.
- Вправа "Перефразування" (10 хвилин):
 - Тренер зачитує короткі висловлювання клієнтів, що відображають їхні потреби, сумніви або заперечення.

- Учасники по черзі перефразовують почуте, починаючи словами: "Отже, ви кажете, що...", "Якщо я правильно розумію, то...".
- Тренер надає зворотний зв'язок щодо точності та емпатичності перефразування.
- Обговорення "Рівні слухання" (10 хвилин):
 - Коротке пояснення різних рівнів слухання (ігнорування, удаване слухання, вибіркоче слухання, уважне слухання, емпатійне слухання).
 - Запитання до учасників: "На якому рівні ви найчастіше слухаєте клієнтів? До якого рівня прагнете?"

3. Емпатія та рольові ігри - 50 хвилин

- Що таке емпатія? (10 хвилин):
 - Міні-лекція тренера про поняття емпатії:
 - Когнітивний аспект (розуміння точки зору іншої людини).
 - Емоційний аспект (відчуття емоцій іншої людини).
 - Дієвий аспект (готовність допомогти).
 - Обговорення важливості емпатії для встановлення контакту та довіри з клієнтом, особливо в складних ситуаціях (відмова, нерозуміння умов).
- Вправа "Емоційна карта клієнта" (10 хвилин):
 - Учасники об'єднуються в малі групи (по 3-4 особи).
 - Кожна група отримує опис типової ситуації спілкування з клієнтом (наприклад, клієнт незадоволений умовами полісу, клієнт вагається щодо прийняття рішення, клієнт втратив близьку людину).
 - Завдання групи: визначити, які емоції може відчувати клієнт у цій ситуації, та як консультант може проявити емпатію вербально та невербально.

- Коротке представлення результатів роботи кожної групи та обговорення.
- Рольові ігри (30 хвилин):
 - Учасники об'єднуються в пари. Кожна пара отримує картку з описом ситуації спілкування між страховим консультантом та клієнтом (використовувати ситуації з попередньої вправи або реальні випадки з практики учасників).
 - Один учасник грає роль страхового консультанта, інший – клієнта.
 - Завдання консультанта: продемонструвати навички активного слухання та емпатії у взаємодії з клієнтом.
 - Після кожної рольової гри проводиться короткий зворотний зв'язок:
 - Клієнт ділиться своїми відчуттями.
 - Консультант розповідає про свої наміри та дії.
 - Тренер та інші учасники надають конструктивний зворотний зв'язок щодо ефективності слухання та прояву емпатії.

4. Заключна частина - 10 хвилин

- Підведення підсумків (5 хвилин):
 - Коротке узагальнення основних моментів тренінгу.
 - Наголошення на важливості постійного розвитку навичок слухання та емпатії.
 - Відповіді на запитання учасників.
- Зворотний зв'язок від учасників (3 хвилини):
 - Прохання до учасників поділитися своїми враженнями від тренінгу (що було найбільш корисним, що можна покращити).
- Завершення та подяка (2 хвилини):
 - Тренер дякує учасникам за активну участь.

- Заохочення до застосування отриманих знань та навичок у практичній діяльності.

Можливі адаптації:

- Залежно від рівня підготовки групи, можна змінювати складність рольових ігор та теоретичного матеріалу.
- Можна додати елементи саморефлексії, запропонувавши учасникам подумати про свої типові моделі слухання та прояву емпатії.
- За наявності часу можна включити відеофрагменти, що ілюструють ефективне та неефективне слухання.

Блок 3

Тема: Магія слова та мови тіла: Усвідомлена вербальна та невербальна комунікація страхового консультанта

Тривалість: 2 години

Мета: Підвищення усвідомленості страхових консультантів у використанні вербальних (мова, тон) та невербальних (міміка, жести, поза, зоровий контакт) засобів комунікації для ефективної взаємодії з клієнтами.

Основні методи: відео аналіз, робота в парах, обговорення кейсів.

Цільова аудиторія: Страхові консультанти

Обладнання: Проектор, екран, ноутбук, відеофрагменти (підібрані заздалегідь), фліпчарт або дошка, маркери.

Хід тренінгу:

1. Вступна частина - 15 хвилин

- Привітання та знайомство (5 хвилин):
 - Тренер вітає учасників, створює позитивну атмосферу.
 - Коротке нагадування про мету тренінгу та його важливість для професійної діяльності страхового консультанта.
- Очікування учасників та правила роботи (5 хвилин):
 - Тренер просить учасників поділитися своїми очікуваннями від тренінгу.
 - Узгодження основних правил роботи (активність, відкритість до зворотного зв'язку, повага до думок інших).
- Значення вербальної та невербальної комунікації в страхуванні (5 хвилин):
 - Коротке обговорення ролі вербальних та невербальних сигналів у встановленні довіри, розумінні потреб клієнта, переконанні та запобіганні непорозумінням у сфері страхування.
 - Постановка проблемного питання: "Які невербальні сигнали клієнтів ви найчастіше помічаєте? Як ви їх інтерпретуєте?" (коротке обговорення в загальному колі).

2. Теоретичний блок та відеоаналіз - 40 хвилин

- Вербальна комунікація: сила слова та інтонації (20 хвилин):
 - Обговорення ключових аспектів ефективної вербальної комунікації:
 - Чіткість та зрозумілість мови: Уникнення професійного жаргону, пояснення складних термінів.
 - Вибір слів: Вплив позитивних та негативних формулювань.
 - Тон голосу: Вплив інтонації на сприйняття повідомлення (впевненість, доброзичливість, співчуття).

- Темп мовлення: Оптимальний темп для розуміння та сприйняття.
- Паузи: Їхнє значення для акцентування та надання часу для обдумування.
- Відеоаналіз №1 (10 хвилин):
 - Перегляд короткого відеофрагменту (підібраного заздалегідь), що демонструє приклад ефективної/неефективної вербальної комунікації страхового консультанта.
 - Обговорення побаченого: які вербальні засоби були використані, який вплив вони мали на співрозмовника, що можна було б покращити.
- Невербальна комунікація: мова тіла, яка говорить без слів (20 хвилин):
 - Огляд основних каналів невербальної комунікації:
 - Міміка: Вираження емоцій через обличчя (щирість, зацікавленість, співчуття).
 - Жести: Рухи руками та тілом (відкритість, впевненість, нервозність).
 - Поза: Положення тіла (відкритість, захист, домінування).
 - Зоровий контакт: Його важливість для встановлення зв'язку та демонстрації уваги.
 - Проксеміка: Організація простору під час спілкування (комфортна дистанція).
 - Паралінгвістика: Немовні аспекти мовлення (гучність, тембр голосу).
 - Відеоаналіз №2 (10 хвилин):
 - Перегляд короткого відеофрагменту, що ілюструє вплив невербальних сигналів на комунікацію.
 - Обговорення: які невербальні сигнали були помічені, як вони корелювали з вербальним повідомленням, які

висновки можна зробити про емоційний стан та наміри співрозмовників.

3. Практична частина - робота в парах та обговорення кейсів - 55 хвилин

- Вправа "Дзеркало" (15 хвилин):
 - Учасники об'єднуються в пари.
 - Перший учасник протягом 2 хвилин розповідає про типову робочу ситуацію (наприклад, презентація страхового продукту, робота з запереченнями клієнта).
 - Другий учасник уважно слухає, спостерігаючи за вербальними та невербальними проявами першого.
 - Потім учасники міняються ролями.
 - Після вправи обговорення в парах: які вербальні та невербальні сигнали були найбільш помітними, як вони впливали на сприйняття повідомлення, що можна було б змінити або покращити.
- Аналіз кейсів (25 хвилин):
 - Учасники об'єднуються в малі групи (по 3-4 особи).
 - Кожна група отримує опис кейсу з типовою ситуацією спілкування страхового консультанта з клієнтом (з акцентом на вербальні та невербальні аспекти).
 - Завдання групи: проаналізувати вербальну та невербальну комунікацію консультанта, виявити сильні та слабкі сторони, запропонувати варіанти покращення.
 - Презентація результатів роботи кожної групи та загальне обговорення. Тренер акцентує увагу на важливості узгодженості вербальних та невербальних повідомлень.
- Вправа "Емоційний тон" (15 хвилин):
 - Учасники залишаються в парах.

- Кожна пара отримує картку з одним і тим же коротким повідомленням (наприклад, "Я розумію ваші сумніви").
- Завдання: по черзі промовити це повідомлення з різними емоційними інтонаціями (співчуття, роздратування, байдужість, впевненість).
- Партнер має вгадати емоцію та описати, які вербальні та невербальні сигнали допомогли йому це зробити.
- Обговорення в загальному колі: як тон голосу може кардинально змінювати значення слів.

4. Заключна частина - 10 хвилин

- Підведення підсумків (5 хвилин):
 - Коротке узагальнення ключових моментів тренінгу щодо усвідомленого використання вербальної та невербальної комунікації.
 - Наголошення на важливості самостереження та постійного вдосконалення комунікативних навичок.
 - Відповіді на запитання учасників.
- Зворотний зв'язок від учасників (3 хвилини):
 - Прохання до учасників поділитися своїми основними висновками та планами щодо застосування отриманих знань у роботі.
- Завершення та подяка (2 хвилини):
 - Тренер дякує учасникам за активну участь та плідну роботу.
 - Заохочення до подальшого розвитку комунікативних компетентностей.

Можливі адаптації:

- Підбір відеофрагментів, що є найбільш релевантними для специфіки роботи страхових консультантів.

- Використання реальних кейсів з практики учасників (за їхньої згоди та з дотриманням конфіденційності).
- Додаткові вправи на відпрацювання конкретних невербальних сигналів (наприклад, встановлення зорового контакту, демонстрація відкритої пози).

Цей тренінг допоможе страховим консультантам підвищити свою усвідомленість у використанні вербальних та невербальних засобів комунікації, що, безумовно, позитивно вплине на їхню ефективність у роботі з клієнтами.

Блок 4

Тема: Мистецтво переконування в роботі страхового консультанта: психологічні інструменти впливу

Тривалість: 2 години

Мета: Розвиток у страхових консультантів навичок ефективної аргументації, психологічного впливу та презентації страхових продуктів для успішного залучення клієнтів та укладання угод.

Основні методи: Дебати, тренінгові вправи, моделювання ситуацій.

Цільова аудиторія: Страхові консультанти

Обладнання: Фліпчарт або дошка, маркери, роздаткові матеріали (картки із ситуаціями, аргументами), приміщення, де можна організувати дебати.

Хід тренінгу:

1. Вступна частина - 15 хвилин

- Привітання та знайомство (5 хвилин):
 - Тренер вітає учасників, створює позитивну атмосферу.
 - Коротке нагадування про важливість навичок переконування в роботі страхового консультанта.
 - Оголошення теми та мети тренінгу.
- Очікування учасників та правила роботи (5 хвилин):
 - Тренер запитує учасників про їхні очікування від тренінгу.
 - Узгодження правил активної участі, поваги до різних точок зору, конфіденційності обговорень.
- Що таке психологія переконування в контексті страхування? (5 хвилин):
 - Коротке інтерактивне обговорення: "З якими ситуаціями в роботі ви стикаєтеся, де навички переконування є особливо важливими?" (наприклад, перша зустріч, робота із запереченнями, презентація складного продукту).
 - Вступне слово тренера про основні психологічні принципи, що лежать в основі переконування (наприклад, взаємність, дефіцит, авторитет, послідовність, симпатія, соціальний доказ).

2. Теоретичний блок та тренінгові вправи - 45 хвилин

- Основні принципи психологічного впливу (20 хвилин):
 - Міні-лекція тренера з ілюстраціями та прикладами застосування в страховій сфері:
 - Принцип взаємності: "Послуга за послугу". Як використовувати безкоштовні консультації, корисні поради для встановлення контакту.
 - Принцип дефіциту: "Обмежена пропозиція". Як акцентувати на унікальності та часових рамках пропозиції.

- Принцип авторитету: "Експертна думка". Як демонструвати свою компетентність та використовувати відгуки задоволених клієнтів.
 - Принцип послідовності: "Зроблений крок". Як заохочувати до невеликих зобов'язань на початку.
 - Принцип симпатії: "Подобається – значить довіряють". Як встановлювати емоційний контакт та знаходити спільні інтереси.
 - Принцип соціального доказу: "Роблять інші – зроблю і я". Як використовувати статистику, історії успіху інших клієнтів.
- Тренінгова вправа "Аргументи на вагу золота" (15 хвилин):
 - Учасники об'єднуються в пари.
 - Кожна пара отримує картку з описом страхового продукту та профілем потенційного клієнта з певними потребами та запереченнями.
 - Завдання пари: розробити 3-5 переконливих аргументів на користь придбання цього продукту, використовуючи різні принципи психологічного впливу.
 - Коротке представлення розроблених аргументів кожною парою та обговорення ефективності використаних підходів.
 - Мозковий штурм "Подолання заперечень з розумом" (10 хвилин):
 - Загальна дискусія: "Які найчастіші заперечення ви чуєте від клієнтів?" (записати на фліпчарті).
 - Групова робота: учасники об'єднуються в малі групи (по 3-4 особи). Кожна група обирає одне з заперечень та розробляє 2-3 ефективні контраргументи, використовуючи принципи психології переконування.
 - Презентація контраргументів кожною групою та обмін досвідом.

3. Практична частина - дебати та моделювання ситуацій - 50 хвилин

- Дебати "За і проти" (25 хвилин):
 - Учасники діляться на дві команди.
 - Кожна команда отримує тему для дебатів, пов'язану зі страхуванням (наприклад, "Чи завжди потрібне страхування життя?", "Переваги онлайн-страхування перед особистою консультацією").
 - Кожна команда готує аргументи "за" або "проти" протягом 5 хвилин.
 - Проведення дебатів (по черзі виступають представники команд). Тренер виступає модератором, слідкуючи за регламентом та заохочуючи до використання технік переконування.
 - Коротке обговорення після дебатів: які аргументи були найбільш переконливими, які психологічні прийоми використовувалися.
- Моделювання ситуацій "Переконання в дії" (25 хвилин):
 - Учасники об'єднуються в пари. Кожна пара отримує картку з описом конкретної ситуації спілкування з потенційним клієнтом (наприклад, клієнт сумнівається у необхідності страхування майна, клієнт розглядає пропозиції конкурентів).
 - Один учасник грає роль страхового консультанта, інший – клієнта.
 - Завдання консультанта: використовуючи отримані знання про психологію переконування, переконати клієнта у вигідності пропозиції.
 - Після кожної модельної ситуації проводиться короткий зворотний зв'язок:
 - Клієнт ділиться своїми відчуттями та тим, наскільки переконливим був консультант.

- Консультант розповідає про використанні стратегії та їхню ефективність.
- Тренер та інші учасники надають конструктивний зворотний зв'язок.

4. Заключна частина - 10 хвилин

- Підведення підсумків (5 хвилин):
 - Коротке узагальнення основних принципів психології переконування, розглянутих на тренінгу.
 - Наголошення на етичних аспектах використання навичок впливу.
 - Відповіді на запитання учасників.
- Зворотний зв'язок від учасників (3 хвилини):
 - Прохання до учасників поділитися своїми ключовими висновками та планами щодо застосування отриманих знань у своїй роботі.
- Завершення та подяка (2 хвилини):
 - Тренер дякує учасникам за активну участь та плідну роботу.
 - Заохочення до подальшого розвитку навичок переконування та їхнього усвідомленого застосування в професійній діяльності.

Можливі адаптації:

- Використання конкретних прикладів страхових продуктів, з якими працюють учасники.
- Залучення до моделювання ситуацій реальних кейсів з практики учасників (за їхньої згоди).
- Надання роздаткових матеріалів з основними принципами психології переконування та прикладами їхнього застосування.

Цей тренінг допоможе страховим консультантам не лише краще розуміти психологію впливу, але й отримати практичні навички ефективного

переконавання клієнтів, що, безумовно, сприятиме підвищенню їхньої професійної ефективності.

Блок 5

Тема: Майстерність подолання заперечень: перетворюємо «ні» на «так» у страховому консультуванні

Тривалість: 2 години

Мета: Опрацювання типових заперечень клієнтів, оволодіння ефективними стратегіями та інструментами для їхнього подолання з метою успішного укладання страхових угод.

Основні методи: Аналіз ситуації, інструменти НЛП, рольові ігри.

Цільова аудиторія: Страхові консультанти

Обладнання: Фліпчарт або дошка, маркери, роздаткові матеріали (картки з типовими запереченнями, шаблони відповідей), приміщення для рольових ігор.

Хід тренінгу:

1. Вступна частина - 15 хвилин

- Привітання та знайомство (5 хвилин):
 - Тренер вітає учасників, створює позитивну атмосферу.
 - Коротке нагадування про важливість вміння працювати з запереченнями в страховій сфері.
 - Оголошення теми та мети тренінгу.
- Очікування учасників та правила роботи (5 хвилин):
 - Тренер запитує учасників про їхні очікування від тренінгу.

- Узгодження правил активної участі, відкритості до зворотного зв'язку, створення безпечного простору для практики.
- Значення ефективної роботи з запереченнями (5 хвилин):
 - Інтерактивне обговорення: "Чому важливо вміти працювати з запереченнями? Які наслідки можуть бути, якщо консультант не вміє цього робити?" (втрачені угоди, зниження мотивації, негативне враження про компанію).
 - Підкреслення того, що заперечення – це не відмова, а запитання або сигнал про потребу в додатковій інформації.

2. Теоретичний блок та аналіз ситуацій - 45 хвилин

- Типові заперечення в страхуванні (20 хвилин):
 - Мозковий штурм: "Які найчастіші заперечення ви чуєте від клієнтів?" (записати на фліпчарті та класифікувати за категоріями: ціна, необхідність, недовіра, відсутність часу, порівняння з конкурентами тощо).
 - Аналіз причин виникнення типових заперечень з психологічної точки зору (страх втрати грошей, недовіра до невідомого, небажання приймати рішення).
 - Обговорення важливості емпатії на цьому етапі: розуміння справжньої причини заперечення.
- Основні стратегії подолання заперечень (15 хвилин):
 - Міні-лекція тренера про ефективні стратегії:
 - Активне слухання та уточнення: "Що саме вас бентежить?", "Розкажіть, будь ласка, детальніше".
 - Визнання та приєднання: "Я розумію ваші сумніви...", "Багато хто спочатку так думає...".
 - Переформулювання заперечення в запитання: "Тобто, вас цікавить, наскільки вигідною є ця інвестиція в довгостроковій перспективі?".

- Надання інформації та фактів: Аргументація, статистика, порівняння.
- Фокус на вигодах та цінності: "Саме тому цей поліс допоможе вам захистити...".
- Робота з емоціями: Визнання почуттів клієнта.
- Пошук компромісу (за можливості).
- Аналіз ситуацій (10 хвилин):
 - Учасники об'єднуються в малі групи (по 3-4 особи).
 - Кожна група отримує картку з описом ситуації, де клієнт висловлює конкретне заперечення.
 - Завдання групи: проаналізувати ситуацію та запропонувати 2-3 можливі варіанти відповіді, використовуючи розглянуті стратегії.
 - Коротке представлення рішень кожною групою та обговорення.

3. Інструменти НЛП та рольові ігри - 50 хвилин

- Інструменти НЛП для роботи з запереченнями (20 хвилин):
 - Коротке ознайомлення з деякими базовими інструментами НЛП, які можуть бути корисними при роботі з запереченнями:
 - Рефреймінг: Зміна рамки сприйняття заперечення (наприклад, "дорого" можна переформулювати як "інвестиція у вашу безпеку").
 - Якірці: Створення позитивного емоційного стану у клієнта.
 - Мета-модель: Виявлення прихованого змісту заперечення через уточнюючі запитання.
 - Шкала наслідків: Допомога клієнту усвідомити довгострокові наслідки відмови від страхування.
 - Демонстрація тренером прикладів використання цих інструментів на типових запереченнях.
- Рольові ігри (30 хвилин):

- Учасники об'єднуються в пари. Кожна пара отримує картку з описом ситуації "клієнт висловлює заперечення" (використовувати заперечення, які були визначені на початку тренінгу).
- Один учасник грає роль страхового консультанта, інший – клієнта, який висловлює заперечення.
- Завдання консультанта: застосувати вивчені стратегії та інструменти НЛП для подолання заперечення та переконання клієнта.
- Після кожної рольової гри проводиться зворотний зв'язок:
 - Клієнт ділиться своїми відчуттями та тим, наскільки переконливими були дії консультанта.
 - Консультант розповідає про використані техніки та їхню ефективність.
 - Тренер та інші учасники надають конструктивний зворотний зв'язок щодо сильних сторін та зон для розвитку.

4. Заключна частина - 10 хвилин

- Підведення підсумків (5 хвилин):
 - Коротке узагальнення основних стратегій та інструментів подолання заперечень, розглянутих на тренінгу.
 - Наголошення на важливості практики та постійного вдосконалення цих навичок.
 - Відповіді на запитання учасників.
- Зворотний зв'язок від учасників (3 хвилини):
 - Прохання до учасників поділитися своїми основними інсайтами та планами щодо застосування отриманих знань у своїй роботі.
- Завершення та подяка (2 хвилини):
 - Тренер дякує учасникам за активну участь та плідну роботу.
 - Заохочення до впровадження нових знань у практику та обміну досвідом з колегами.

Можливі адаптації:

- Створення роздаткових матеріалів з ключовими фразами та шаблонами відповідей на типові заперечення.
- Запис рольових ігор на відео з подальшим аналізом.
- Запрошення досвідченого страхового консультанта для обміну власним досвідом подолання складних заперечень.

Цей тренінг надасть страховим консультантам не лише теоретичні знання, але й практичні навички, необхідні для впевненої та ефективної роботи з запереченнями клієнтів, що, безсумнівно, призведе до зростання їхньої результативності.

Блок 6

Тема: Конфлікти й емоційна регуляція в комунікації страхового консультанта

Мета: Підвищення стресостійкості страхових консультантів та формування в них практичних навичок ефективної деескалації конфліктних ситуацій.

Цільова аудиторія: Страхові консультанти

Тривалість: 2 години

Основні методи: Техніки релаксації, методи саморегуляції, групова дискусія, рольові ігри (за наявності часу та готовності групи).

Матеріали: Фліпчарт або дошка, маркери, роздаткові матеріали з основними техніками релаксації та саморегуляції (за бажанням).

План тренінгу:

1. Вступна частина (15 хвилин)

- Привітання та знайомство (5 хвилин): Коротке представлення тренера та учасників. Створення позитивної атмосфери.
- Оголошення теми та мети тренінгу (5 хвилин): Чітке формулювання теми та очікуваних результатів. Підкреслення важливості емоційної стійкості та вміння працювати з конфліктами в роботі страхового консультанта.
- Очікування учасників (5 хвилин): Коротке опитування учасників щодо їхніх очікувань від тренінгу. Фіксування на фліпчарті (за потреби).

2. Теоретичний блок (30 хвилин)

- Розуміння конфлікту (10 хвилин):
 - Визначення поняття "конфлікт".
 - Типи конфліктів, що можуть виникати в роботі страхового консультанта (наприклад, розбіжності в розумінні умов договору, незадоволення клієнта обслуговуванням, цінові питання).
 - Причини виникнення конфліктів.
- Емоційна регуляція: ключові аспекти (10 хвилин):
 - Поняття емоційного інтелекту та його значення для ефективної комунікації.
 - Розпізнавання власних емоцій та емоцій співрозмовника як перший крок до регуляції.
 - Вплив емоцій на процес комунікації та прийняття рішень.
- Стрес та його вплив на комунікацію (10 хвилин):
 - Поняття стресу та його фізіологічні та психологічні прояви.
 - Як стрес може впливати на поведінку та комунікацію страхового консультанта (роздратованість, імпульсивність, погіршення слухання).
 - Важливість стресостійкості для професійної діяльності.

3. Практичний блок: Техніки та методи (60 хвилин)

- Техніки релаксації (20 хвилин):
 - Керована медитація / вправи на глибоке дихання (практичне виконання).
 - Прості вправи на розслаблення м'язів (прогресивна м'язова релаксація).
 - Візуалізація позитивних образів.
 - Обговорення досвіду учасників під час виконання вправ та їхньої потенційної користі в робочих ситуаціях.
- Методи саморегуляції в конфліктних ситуаціях (25 хвилин):
 - "СТОП-слово" та "тайм-аут": Техніка для запобігання емоційній ескалації.
 - Перефокусування уваги: Як відволіктися від негативних думок та зосередитися на конструктивному вирішенні.
 - Зміна перспективи: Спроба подивитися на ситуацію очима іншої людини.
 - Активне слухання: Вміння уважно слухати співрозмовника, ставити уточнюючі запитання, відображати почуття.
 - Техніка "Я-повідомлення": Як коректно висловлювати свої почуття та потреби, не звинувачуючи іншу сторону.
 - Практичне відпрацювання окремих технік у малих групах або парах (залежно від часу).
- Групова дискусія: Аналіз типових конфліктних ситуацій (15 хвилин):
 - Обговорення реальних або змодельованих конфліктних ситуацій, з якими стикаються страхові консультанти.
 - Пошук ефективних стратегій виходу з конфлікту з використанням вивчених технік.
 - Обмін досвідом та інсайтами між учасниками.

4. Завершальна частина (15 хвилин)

- Підведення підсумків (5 хвилин): Коротке резюме основних тем та технік, розглянутих на тренінгу. Наголошення на важливості постійного вдосконалення навичок емоційної регуляції та управління конфліктами.
- Зворотний зв'язок (5 хвилин): Прохання до учасників поділитися своїми враженнями від тренінгу, що було найбільш корисним, які виникли питання.
- Завершення та подяка (5 хвилин): Подяка учасникам за активну участь. Заохочення до застосування отриманих знань та навичок у своїй роботі. Можливе надання роздаткових матеріалів з основними техніками (за наявності).

Додаткові рекомендації:

- Під час тренінгу підтримуйте доброзичливу та відкриту атмосферу.
- Заохочуйте учасників до активної участі та обміну досвідом.
- Використовуйте приклади з реальної практики страхових консультантів.
- За можливості, проведіть короткі рольові ігри для практичного відпрацювання навичок (якщо дозволяє час та настрій групи).
- Надайте учасникам контакти для подальшої підтримки або можливості отримати додаткову інформацію.

Блок 7

Тема: Професійна презентація страхового продукту: від структури до впевненості

Мета: Формування у страхових консультантів практичних навичок ефективної та структурованої презентації страхового продукту, що сприятиме підвищенню їхньої впевненості та результативності.

Цільова аудиторія: Страхові консультанти

Тривалість: 2 години

Основні методи: Вправи "міні-презентація", обговорення, відеозапис та зворотний зв'язок, мозковий штурм.

Матеріали: Фліпчарт або дошка, маркери, таймер, обладнання для відеозапису та відтворення (камера/телефон, проєктор/екран або можливість перегляду на ноутбуках), зразки страхових продуктів (описи, буклети).

План тренінгу:

1. Вступна частина (15 хвилин)

- Привітання та знайомство (5 хвилин): Коротке представлення тренера та учасників. Створення позитивної та підтримуючої атмосфери.
- Оголошення теми та мети тренінгу (5 хвилин): Чітке формулювання теми та очікуваних результатів. Підкреслення важливості якісної презентації для успішних продажів страхових продуктів.
- Очікування учасників (5 хвилин): Коротке опитування учасників щодо їхніх очікувань від тренінгу та їхнього досвіду проведення презентацій. Фіксування ключових моментів на фліпчарті (за потреби).

2. Теоретичні основи ефективної презентації (30 хвилин)

- Структура успішної презентації (15 хвилин):
 - Вступ: Встановлення контакту з клієнтом, привернення уваги, оголошення теми та мети презентації.
 - Основна частина: Чітке представлення страхового продукту, його переваг та вигод для клієнта, розкриття ключових умов та особливостей. Використання мови, зрозумілої для клієнта.

- Робота з запереченнями: Передбачення можливих питань та заперечень, підготовка аргументованих відповідей.
- Заключення: Підведення підсумків, повторення ключових переваг, заклик до дії (наприклад, укладання договору, отримання додаткової інформації).
- Ключові елементи ефективної комунікації під час презентації (15 хвилин):
 - Вербальна комунікація: Чіткість мови, темп, інтонація, використання переконливих аргументів та фактів. Уникнення професійного жаргону.
 - Невербальна комунікація: Зоровий контакт, міміка, жести, поза, рухи. Створення враження впевненості та відкритості.
 - Встановлення контакту з аудиторією: Залучення клієнта до розмови, використання риторичних запитань, підтримка діалогу.

3. Практична частина: Вправи та зворотний зв'язок (65 хвилин)

- Вправа "Міні-презентація" (40 хвилин):
 - Поділ учасників на невеликі групи (по 2-3 особи).
 - Кожному учаснику пропонується обрати один страховий продукт (можна використовувати зразки, надані тренером, або ті, з якими вони працюють найчастіше).
 - Завдання: протягом 3-5 хвилин провести міні-презентацію цього продукту для інших членів своєї групи, дотримуючись обговореної структури.
 - Після кожної міні-презентації учасники групи дають короткий зворотний зв'язок, фокусуючись на сильних сторонах та зонах для покращення (чіткість структури, переконливість аргументів, контакт з аудиторією).
- Відеозапис та індивідуальний зворотний зв'язок (25 хвилин):

- За можливості, кілька учасників (за бажанням) проводять свої міні-презентації перед усією групою з використанням відеозапису.
- Після кожної презентації відбувається перегляд відеозапису та розгорнутий зворотний зв'язок від тренера та інших учасників. Фокус на вербальній та невербальній комунікації, структурі презентації, впевненості доповідача.
- Підкреслення позитивних моментів та надання конкретних рекомендацій для подальшого розвитку.

4. Завершальна частина (10 хвилин)

- Підведення підсумків (5 хвилин): Коротке резюме основних принципів ефективної професійної презентації. Наголошення на важливості практики та самоаналізу для постійного вдосконалення.
- Запитання та відповіді (3 хвилини): Можливість для учасників задати питання, що залишилися.
- Завершення та подяка (2 хвилини): Подяка учасникам за активну участь та готовність до навчання. Заохочення до застосування отриманих знань та навичок у своїй роботі.

Додаткові рекомендації:

- Створіть безпечне та підтримуюче середовище для практики та отримання зворотного зв'язку.
- Заохочуйте учасників бути конструктивними у своєму зворотньому зв'язку.
- Надайте учасникам можливість отримати індивідуальні поради та рекомендації.
- За можливості, підготуйте короткі пам'ятки з ключовими елементами структури презентації та порадами щодо ефективної комунікації.

- Наголосіть на важливості адаптації презентації до потреб та особливостей кожного конкретного клієнта.

Цей тренінг допоможе страховим консультантам стати більш впевненими та ефективними у проведенні професійних презентацій страхових продуктів.

Блок 8

Тема: Підсумки, зворотний зв'язок, самооцінка розвитку комунікативних навичок страхового консультанта

Мета: Сприяти рефлексії особистого прогресу в комунікативній діяльності, отриманню конструктивного зворотного зв'язку від колег та визначенню індивідуальних напрямів подальшого саморозвитку.

Цільова аудиторія: Страхові консультанти

Тривалість: 2 години

Основні методи: Самоаналіз (індивідуальна робота), анкетування (письмове опитування), відкрите обговорення (групова дискусія), техніка "Колесо балансу" (або її аналог).

Матеріали: Роздаткові матеріали з питаннями для самоаналізу, анкети для зворотного зв'язку (можна підготувати онлайн-форму), фліпчарт або дошка, маркери, шаблони "Колеса балансу" (за потреби).

План тренінгу:

1. Вступна частина (15 хвилин)

- Привітання та актуалізація (5 хвилин): Коротке привітання учасників, нагадування про попередні тренінги з комунікації та їхні основні теми. Створення атмосфери відкритості та довіри.
- Оголошення теми та мети тренінгу (5 хвилин): Чітке формулювання теми та мети зустрічі. Підкреслення важливості рефлексії та зворотного зв'язку для професійного зростання.
- Встановлення правил роботи (5 хвилин): Прохання дотримуватися принципів конфіденційності, активного слухання та конструктивного спілкування під час обговорення.

2. Самоаналіз (35 хвилин)

- Індивідуальна робота (25 хвилин): Учасникам пропонується заповнити роздаткові матеріали з питаннями для самоаналізу, що стосуються їхньої комунікативної діяльності за останній період (після попередніх тренінгів). Приклади питань:
 - Які комунікативні навички я почав використовувати частіше/ефективніше?
 - В яких ситуаціях я почуваюся найбільш впевнено під час спілкування з клієнтами?
 - Які комунікативні ситуації все ще викликають у мене труднощі? Чому?
 - Які нові підходи або техніки я спробував застосувати у своїй роботі? Які результати?
 - Як я оцінюю свій прогрес у вмінні слухати клієнтів? Аргументувати свою позицію? Працювати з запереченнями?
 - Які мої сильні сторони в комунікації, які я можу використовувати ще ефективніше?
- Техніка "Колесо балансу" (або її аналог) (10 хвилин): За бажанням, можна запропонувати учасникам оцінити рівень свого розвитку за ключовими комунікативними компетенціями (наприклад, активне

слухання, презентація, робота з запереченнями, емпатія, встановлення контакту) за шкалою від 1 до 10 та відобразити це на "Колесі балансу". Це допоможе візуалізувати сфери, які потребують найбільшої уваги.

Техніка «Колесо балансу»

Приведення до ладу всіх сфер свого життя – то є запорука досягнення балансу, гармонії вашого життя, якими всі так марять. Щоб оцінити, в якому стані знаходяться важливі для вас частини життя – скористайтесь цим інструментом.

Колесо балансу життєвих цінностей – це методика аналізу та планування життя.

Візьміть аркуш білого паперу та зробіть в середині крапку, а потім проведіть 8 променів від неї. Так, щоб можна було утворити 8 рівних секторів. Приблизно, як на малюнку нижче. Підпишіть кожен сектор, або позначте так, щоб вам було зрозуміло.

Найбільш розповсюдженим варіантом є:

Здоров'я: самопочуття, зовнішній вигляд, рухливість, активність, енергія, настрій, бадьорість, харчування, режим, спорт, сон.

Фінанси: Доходи, витрати, умови життя, забезпеченість, борги, інвестиції, додаткові джерела доходу.

Кар'єра: робота, покликання, бізнес, професія, зайнятість, соціальний статус, перспективи.

Особистісний ріст: навчання, самовдосконалення, тренінги, книги, курси.

Духовний розвиток: віра, творчість, мистецтво.

Оточення: рідні, колеги, партнери, сусіди, опоненти, друзі.

Яскравість життя: розвага, відпочинок, хобі, подорож, враження.

Стосунки: сім'я, дружба, любов, секс, спілкування.

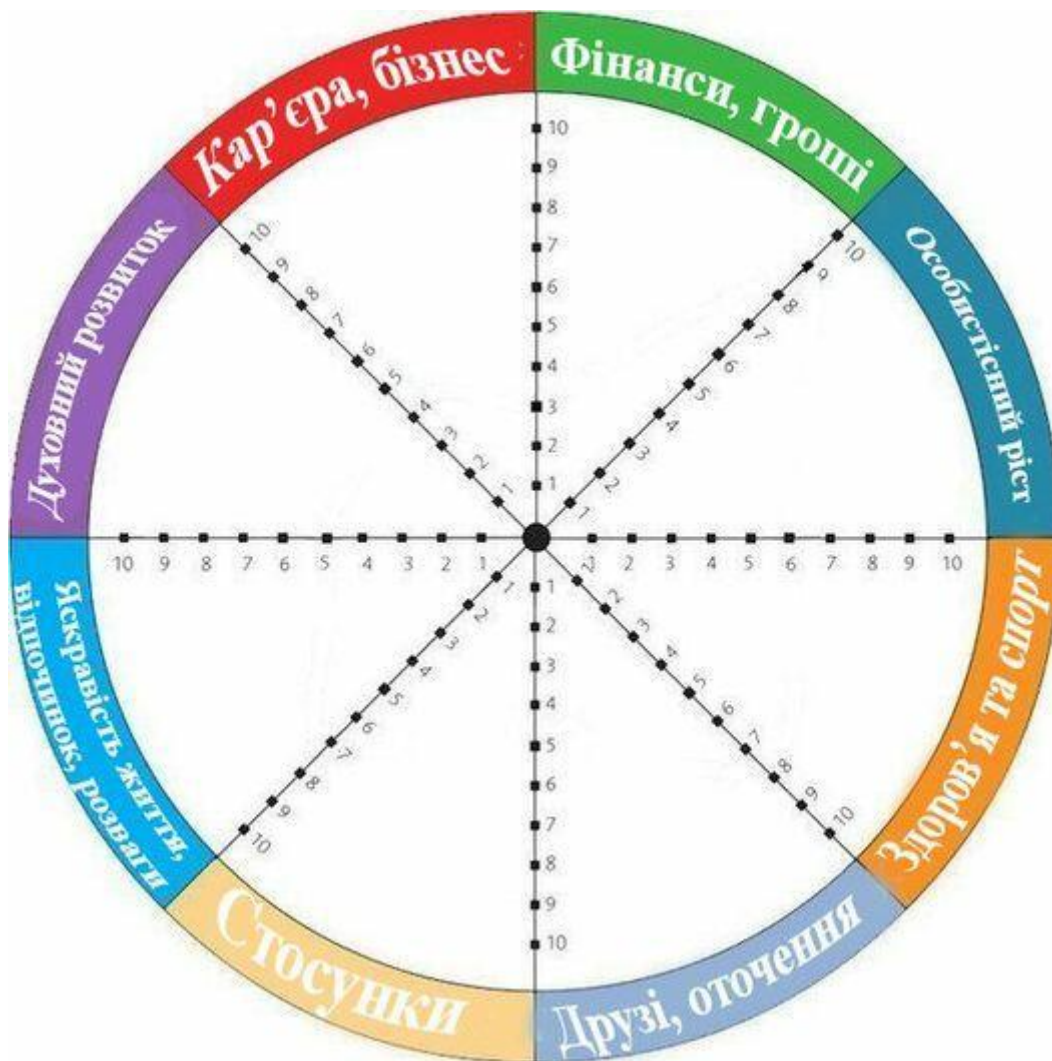
Крапка в центрі - це точка відліку, нуль, початок. Остання поділка 10 - є максимальною. Прислухайтеся до себе, на якій відмітці ви себе відчуваєте, якою є ступінь вашої задоволеності. Зробіть позначку у кожному секторі.

Будьте відвертими з собою і пам'ятайте, що перша відповідь, що спала вам на думку, швидше за все і є правильною. Вправу можна виконувати оцінюючи задоволеність на даний момент і те, як хотілось би відчувати себе, скажімо, через рік. Достатньо заштрихувати секторирізнимкольором.

Колесо, як ми вже писали вище є образ гармонії. І щоб досягти її потрібні певні зміни в житті. Заштрихувавши певні зони ви можете звернути увагу які саме сфери потребують доопрацювання, щоб отримати в результаті гармонійне коло.

Після того, як ви визначите сектори, над якими потрібно працювати, напишіть три кроки які допоможуть покращити ваш стан. Наприклад, якщо у вас низька оцінка у секторі "здоров'я та спорт", то трьома кроками покращення можуть бути: ранкова пробіжка, відмова від користування ліфтом, вживання щодня 1,5 л. води.

Отже, закінчіть речення наступною фразою: «Дивлячись на Колесо мого Життя, я думаю, що мені варто...» Що ви можете додати у цю фразу щоб зробити власне життя більш багатим, гармонійним і збалансованим? У якому напрямку далі рухатись? Які специфічні сфери життя потребують більшої уваги і яким чином можна досягти в них результатів? Що я можу зробити в найближчі дні, щоб досягти цієї мети?



3. Зворотний зв'язок (40 хвилин)

- Анкетування (15 хвилин): Учасники анонімно заповнюють короткі анкети зворотного зв'язку один на одного (можна обмінятися анкетами випадковим чином або за заздалегідь визначеними парами/групами). Анкета може містити такі питання:
 - Які позитивні зміни у комунікації цієї людини ви помітили за останній час?
 - Які її сильні сторони в спілкуванні з клієнтами ви б відзначили?
 - Які аспекти її комунікації, на вашу думку, могли б бути покращені? (Прохання надавати конкретні та конструктивні поради).

- Відкрите обговорення у малих групах (25 хвилин): Учасники об'єднуються у невеликі групи (по 3-4 особи) та обмінюються отриманим зворотним зв'язком (за діляться тим, що отримали в анкетах, та обговорюють свої власні висновки з самоаналізу). Тренер моделює дискусію, заохочує до відкритого та чесного спілкування, допомагає формувати конструктивні коментарі.

3. Визначення напрямів саморозвитку (20 хвилин)

- Індивідуальна робота (10 хвилин): Кожен учасник на основі проведеного самоаналізу та отриманого зворотного зв'язку визначає 1-2 конкретні напрями для свого подальшого розвитку в комунікативній діяльності. Записує конкретні кроки, які він може зробити для досягнення бажаних змін.
- Групове обговорення (10 хвилин): За бажанням, учасники можуть поділитися своїми планами саморозвитку з групою. Тренер підтримує, надає додаткові ідеї та ресурси (за потреби).

4. Завершальна частина (10 хвилин)

- Підведення підсумків (5 хвилин): Коротке резюме основних висновків тренінгу. Наголошення на важливості постійного самовдосконалення та використання отриманого зворотного зв'язку як цінного ресурсу для зростання.
- Заохочення та мотивація (3 хвилини): Підтримка учасників у їхніх планах саморозвитку. Нагадування про їхні досягнення та потенціал.
- Зворотний зв'язок від учасників (2 хвилини): Коротке запитання до учасників про їхні враження від тренінгу.

Додаткові рекомендації:

- Створіть атмосферу довіри та взаємної підтримки.
- Наголосіть на конфіденційності отриманого зворотного зв'язку.

- Мотивуйте учасників бути чесними та конструктивними у своїх оцінках.
- Підкресліть, що зворотний зв'язок – це можливість для зростання, а не критика.
- Забезпечте достатньо часу для індивідуальної рефлексії.
- Запропонуйте учасникам зберігати свої записи з самоаналізу та плани саморозвитку для подальшого використання.

Цей тренінг допоможе страховим консультантам усвідомити свій прогрес, отримати цінні інсайти від колег та сфокусуватися на подальшому розвитку своїх комунікативних навичок.