

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ  
КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА СПЕЦІАЛЬНОЇ ОСВІТИ**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

магістра

на тему **«ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ  
МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПЕДАГОГІВ ЗАСОБАМИ ТРЕНІНГУ»**

Виконав: студент 2 курсу, групи 8.2312  
спеціальності 231 «Соціальна робота»  
освітньої програми «Соціальна педагогіка»  
С. О. Калмиков

Керівник: доктор педагогічних наук; професор  
кафедри соціальної педагогіки та спеціальної  
освіти \_\_\_\_\_ І.В. Татьянчікова

Рецензент \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Запоріжжя

2023

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

**Факультет** соціальної педагогіки та психології  
**Кафедра** соціальної педагогіки та спеціальної освіти  
**Рівень вищої освіти** магістерський  
**Спеціальність** 231 «Соціальна робота»  
**Освітньо-професійна програма** «Соціальна педагогіка»

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022 р.

**ЗАВДАННЯ  
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ**

Калмикову Сергію Олександровичу

**1. Тема роботи:** «Формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів засобами тренінгу»

керівник роботи Тат'янчикова І.В. д.пед. н., професор  
затверджена наказом ЗНУ від «26» вересня 2023 року № 1505-с

**2. Строк подання студентом роботи:** \_\_\_\_\_

**3. Вихідні дані до роботи:** матеріали педагогічної практики, курсових робіт

**4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)** визначити сутність, зміст та структуру комунікативної компетентності; розкрити роль комунікативної компетентності в професійній діяльності соціального педагога; обґрунтувати засоби формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів; експериментально визначити стан сформованості комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів; розробити рекомендації з формування комунікативної компетентності майбутнього соціальних педагогів.

**5. Перелік графічного матеріалу:** рисунків – 3, таблиць – 4 з результатами дослідження

## 6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ	Татьянчикова І.В.		
Розділ 1	Татьянчикова І.В.		
Розділ 2	Татьянчикова І.В.		
Висновки	Татьянчикова І.В.		

7. Дата видачі завдання: \_\_\_\_\_

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	листопад	виконано
2	Написання вступу	грудень	виконано
3	Робота над першим розділом	січень-квітень	виконано
4	Робота над другим розділом	травень-вересень	виконано
5	Написання висновків	вересень	виконано
6	Оформлення додатку	жовтень	виконано
7	Оформлення роботи, рецензування	листопад	виконано
8	Захист	лютий	

Студент \_\_\_\_\_ Калмиков С. О.

Керівник роботи \_\_\_\_\_ Татьяначикова І.В.

**Нормоконтроль пройдено**

Нормоконтролер \_\_  \_\_ Апухтіна В. В.

## РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота: 60 с., 3 рисунка, 4 таблиці, 60 джерел, 1 додаток.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати й розробити тренінг формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів.

Об'єкт дослідження: процес формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів.

Предмет дослідження: особливості формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів.

Методи дослідження: теоретичні: аналіз і узагальнення теоретичних джерел з теми дослідження; емпіричні: тест-опитувальник комунікативних і організаторських схильностей (Б. Федорішин); тест комунікативних умінь (Л. Міхельсон), методика діагностики комунікативного контролю у спілкуванні (М. Шнайдер), методика діагностики комунікативної соціальної компетентності (КСК).

Теоретичне значення полягає в уточненні і конкретизації сутності понять «компетенція», «компетентність», «комунікативна компетентність», «комунікативна компетентність соціального педагога»; розробці рекомендацій з формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога.

Практичне значення дослідження полягає у можливості застосування методичного інструментарію для вивчення особливостей комунікативної компетентності студентів і умов її формування в закладах вищої освіти та використанні результатів дослідження у роботі викладачів закладів вищої освіти у процесі розроблення методичного забезпечення для майбутніх соціальних педагогів.

Галузь використання: заклади вищої освіти.

КОМПЕТЕНТНІСТЬ, КОМУНІКАТИВНІСТЬ, КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ, КОМУНІКАТИВНІ ЗНАННЯ, КОМУНІКАТИВНІ УМІННЯ, ТРЕНІНГОВІ ТЕХНОЛОГІЇ, ТРЕНІНГ.

## SUMMARY

### **Kalmykov S. O. Formation of Communicative Competence of Future Social Pedagogues by Means of Training.**

The qualification work consists of an introduction, 2 parts, findings, a list of references (60 items).

Today, the communicative competence of an individual is gaining special importance as an ability that helps to establish contacts with other people, to carry out effective activities and is a characteristic that facilitates the achievement of one's own goal. For the profession of a social pedagogue, communicative competence is a leading professional characteristic on which personal success, competitiveness and personal satisfaction depend. A modern graduate must possess not only certain knowledge about various sides and aspects of communication, but also ways to use this knowledge in real situations, translating it into specific skills and steps in order to achieve mutual understanding and high results of professional activity, that is, he must possess communication skills.

The purpose of the study: to theoretically substantiate and develop training for the formation of communicative competence of future social pedagogues.

The research tasks:

- 1) to determine the essence, content and structure of communicative competence;
- 2) to reveal the role of communicative competence in the professional activity of a social pedagogue;
- 3) to substantiate the means of forming the communicative competence of future social teachers;
- 4) experimentally determine the state of formation of the communicative competence of future social pedagogues;
- 5) to develop recommendations for the formation of communicative competence of future social pedagogues.

The object of the study: the process of forming the communicative competence of future social pedagogues.

The subject of the study: peculiarities of the formation of communicative competence of future social pedagogues.

Part 1 “Theoretical analysis of the problem of formation of communicative competence of future social pedagogues” the essence of the concept of communicative competence in scientific literature is revealed; the role of communicative competence in the professional activity of a social pedagogue is considered; the means of forming communicative competence of future social pedagogues are analyzed.

Part 2 “Experimental study of the process of formation of communicative competence of future social pedagogues by means of training technologies” the state of formation of communicative competence of future social pedagogues is determined; training on the formation of communicative competence of future social pedagogues was developed; methodical recommendations on the formation of communicative competence of the future social pedagogue were made.

The results of the research can be used in the work of teachers of higher education institutions in the process of developing methodological support for future social pedagogues.

**Keywords:** competence, communication, communication competence, communication knowledge, communication skills, training technologies, training.

## ЗМІСТ

Вступ.....	8
Розділ 1. Теоретичний аналіз проблеми формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів.....	12
1.1. Поняття комунікативної компетентності у науковій літературі.....	12
1.2. Роль комунікативної компетентності в професійної діяльності соціального педагога.....	26
1.3. Засоби формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів.....	34
Розділ 2. Експериментальне дослідження процесу формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів засобами тренінгу.....	49
2.1. Організація та методика проведення дослідження з формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів.....	49
2.2. Визначення стану сформованості комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів.....	54
2.3. Розробка тренінгу формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів.....	61
2.4. Методичні рекомендації з формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога.....	63
Висновки.....	66
Список використаних джерел.....	68
Додаток.....	74

## ВСТУП

Зміни соціально-політичної та культурно-історичної ситуації, які відбуваються в сучасній Україні, вимагають від системи освіти пошуку нових методів і форм навчання, які б змогли забезпечити виховання соціально зорієнтованої особистості. Сучасна освіта повинна стати одним із факторів розвитку самої держави та трансформації суспільно-політичного та економічного життя суспільства. Вирішення нових завдань, які виникли перед системою освіти України, залежить від послідовної демократизації та гуманізації взаємин усіх учасників педагогічного процесу (педагог-педагог, педагог-студент, студент-студент), що, у свою чергу, вимагає активного впровадження у педагогічну практику психолого-педагогічних знань. У зв'язку з цим зростає значення розуміння та взаєморозуміння як здатності індивіда орієнтуватися в нових умовах і обставинах, як уміння переборювати сталі стереотипи поведінки, уміння змінювати застарілі точки зору. Вибір шляхів та засобів вдосконалення орієнтації в нових умовах багато в чому залежить від комунікативної компетентності і визначається розумінням її природи. Стає все більш очевидним, що перед суспільством постають задачі, які вимагають дослідження складного феномена комунікативної компетентності та її впливу на розвиток особистості.

У наукових дослідженнях вчених, присвячених проблемі спілкування (Г. Андрєєва, Б. Паригін, Л. Петровська, Є. Руденський та інші) наголошується, що розвиток особистості не можливий без побудови якісного процесу спілкування, оскільки саме в процесі міжособистісної комунікації відбувається не лише обмін певною інформацією, а й реалізація особистістю своєї суб'єктивності. Вона в свою чергу, пов'язана з наявністю у особистості необхідного рівня комунікативної компетентності, з володінням певним досвідом рольової самоорганізації в ситуаціях спілкування, відсутністю психофізіологічних затисків.



До складу комунікативної компетентності входять: уміння давати соціально-психологічний прогноз комунікативній ситуації, в якій має відбутися спілкування; програмувати процес спілкування, спираючись на своєрідність комунікативної ситуації; вміти пристосовуватись до умов соціально-психологічної атмосфери комунікативної ситуації.

Особливого значення набуває комунікативна компетентність особистості як здатність, що сприяє налагодженню контактів з іншими людьми, здійсненню ефективної діяльності та являється характеристикою, яка спрощує досягнення власної мети. Для професії соціального педагога комунікативна компетентність є провідною професійною характеристикою, від якої залежить персональний успіх, конкурентоспроможність і особистісна задоволеність. Сучасний випускник повинен володіти не тільки певними знаннями про різні сторони і аспекти спілкування, але і способах скористатися цими знаннями в реальних ситуаціях, втіливши їх в конкретні уміння і кроки з метою досягнення взаєморозуміння і високих результатів професійної діяльності, тобто повинен володіти комунікативними здібностями.

Необхідність підвищення якості підготовки майбутніх соціальних педагогів, а саме забезпечення їхньої комунікативної компетентності і водночас конкурентоспроможності на ринку праці, вимагає перегляду традиційних методів навчання як засобу досягнення даних цілей. Активне навчання засноване на власному досвіді учасників занять, їхній прямій взаємодії зі сферою засвоюваного досвіду. За таких умов не відбувається пасивна передача знань, а навпаки спонукання до самостійного пошуку інформації.

Проблемі дослідження комунікативної компетентності загалом і спілкування зокрема присвячені роботи Г. Андрєєвої, О. Бодальова, Л. Буєвої, О. Леонтєєва, Б. Ломова, Б. Паригіна та ін. У роботах О. Вербицького, М. Заброцького, М. Коць, Л. Петровської, С. Петрушиної та інших досліджуються психолого-педагогічні умови та засоби розвитку комунікативного потенціалу особистості. Окремі сторони процесу розвитку комунікативної компетентності в умовах закладу вищої освіти аналізуються в

роботах В. Бабенко, Д. Годлевської, Л. Долинської, Л. Терлецької, Н. Чепелевої, та інших дослідників. У дослідженнях С. Васківської, П. Горностая, В. Семиченко, Т. Яценко та інших визначається роль активних та інтерактивних методів навчання, різноманітних тренінгів.

Аналіз психолого-педагогічних досліджень показав, що проблема формування професійної комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога актуальна і вимагає подальшого вивчення. На сьогодні зростає потреба суспільства саме в соціальних педагогах, що володіють високим рівнем професійної комунікативної компетентності.

**Мета дослідження:** теоретично обґрунтувати й розробити тренінг формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів.

**Об'єкт дослідження:** процес формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів.

**Предмет дослідження:** особливості формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів.

**Завдання дослідження:**

1. Визначити сутність, зміст та структуру комунікативної компетентності.
2. Розкрити роль комунікативної компетентності в професійній діяльності соціального педагога.
3. Обґрунтувати засоби формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів.
4. Експериментально визначити стан сформованості комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів.
5. Розробити рекомендації з формування комунікативної компетентності майбутнього соціальних педагогів.

**Методи дослідження:**

- теоретичні: аналіз і узагальнення теоретичних джерел з теми дослідження;
- емпіричні: тест-опитувальник комунікативних і організаторських

схильностей (Б. Федорішин); тест комунікативних умінь (Л. Міхельсон), методика діагностики комунікативного контролю у спілкуванні (М. Шнайдер), методика діагностики комунікативної соціальної компетентності (КСК).

**Теоретичне значення дослідження** полягає в уточненні і конкретизації сутності понять «компетенція», «компетентність», «комунікативна компетентність», «комунікативна компетентність соціального педагога»; розробці рекомендацій з формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога.

**Практичне значення дослідження** полягає у можливості застосування методичного інструментарію для вивчення особливостей комунікативної компетентності студентів і умов її формування в закладах вищої освіти та використанні результатів дослідження у роботі викладачів закладів вищої освіти у процесі розроблення методичного забезпечення для майбутніх соціальних педагогів.

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПЕДАГОГІВ

### 1.1. Поняття комунікативної компетентності у науковій літературі

На сьогоднішній день в європейському освітньому співтоваристві немає єдиного чіткого визначення поняття «компетентність», що однозначно розуміється, стосовно його використання для опису бажаного образу випускника того або іншого рівня освіти.

У педагогічній літературі часто використовуються терміни «компетенція», «компетентність». Їх широке застосування цілком виправдане, особливо у зв'язку з необхідністю модернізації змісту освіти.

Відрізняють синонімічно використовувані поняття «компетенція» і «компетентність». Ці поняття для педагогіки є відносно новими, тому і спостерігається різне їх розуміння:

- компетенція – включає сукупність взаємозв'язаних якостей особистості (знань, умінь, навиків, способів діяльності), предметів, що задаються по відношенню до певного круга, і процесів необхідних для якісної продуктивної діяльності по відношенню до них [46];

- компетентність – володіння людиною відповідною компетенцією, що включає його особистісне відношення до неї і предмету діяльності [34].

Компетентність і компетенція є взаємодоповнюваними і взаємообумовленими поняттями. Таке розуміння знаходимо і у визначенні А. Белкіна, що характеризує компетенції як сукупність того, що людина має в своєму розпорядженні, а компетентність – як сукупність того, чим вона володіє [48].

У науково-методичній літературі виділені традиційні характеристики

компетенцій:

- політичні і соціальні компетенції, пов'язані із здатністю брати на себе відповідальність, брати участь в сумісному ухваленні рішень;
- компетенції, життя в суспільстві, що коливаються, визнані перешкоджати розповсюдженню клімату нетерпимості і сприяти розумінню відмінностей і готовності жити з людьми інших культур, мов і релігій;
- компетенції, що визначають володіння письмовим і усним спілкуванням, важливим в професійній діяльності і суспільному житті;
- компетенції, пов'язані з виникненням інформаційного суспільства: володіння новими технологіями, розуміння їх сили і слабкості;
- компетенції, що реалізують здатність вчитися протягом всього життя не тільки в професійному плані, але і в особистому і суспільному житті [4, с. 2].

Найбільш розгорнуте сучасне визначення досліджуваних понять подано в «Енциклопедії освіти». Так, категорію «компетенція» визначено як «відчужену від суб'єкта, наперед задану соціальну норму (вимогу) до освітньої підготовки, необхідну для якісної продуктивної діяльності в певній сфері, тобто соціально закріплений результат» [19]. Результатом набуття компетенцій є компетентність, яка, на відміну від компетенцій, передбачає «особистісну характеристику, ставлення до предмета діяльності» [19, с. 409],

Термін «компетентність» уведене в науковий обіг української педагогічної науки в ХХ ст., якому сьогодні приділяється досить багато уваги.

У словнику іншомовних слів «компетентність» (властивість відповідно до значення «компетентний») – це володіння компетенцією; правом, керуючись знаннями чи повноваженнями, робити чи вирішувати будь-що, висловлювати судження про будь-що; достатня обізнаність зі знаннями в певній галузі [50].

У перекладі з латинського «competentia» означає «коло питань, в яких людина добре обізнана, має знання та досвід, отже, компетентна в певній області людина володіє відповідними знаннями і здібностями, що дозволяють їй обґрунтовано судити про цю область і ефективно діяти в ній. В той же час професійною компетентністю називають індивідуально-психологічну освіту,

що включає досвід, знання, психологічну готовність» [59].

У психолого-педагогічній літературі поняття «компетентність» пов'язано з певним видом діяльності і означає, згідно нового тлумачного словника української мови, «добра обізнаність, авторитетність в якій-небудь області», а «компетенція» має наступне значення: «Коло повноважень, прав якої-небудь особистості, органу, коло питань, що знаходяться в чиєму-небудь веденні» [38].

У науковій літературі знаходимо різні підходи до визначення поняття «компетентність». На думку Л. Хоружи, «компетентність – це сукупність теоретичних знань, практичних умінь, досвіду й особистісних якостей, які забезпечують ефективність педагогічної діяльності» [52]. Г. Ігнатенко вважає, що «компетентність – це здатність працівника кваліфіковано виконувати визначені види робіт у рамках конкретної професії, досягаючи високих кількісних і якісних результатів праці» [21, с. 326].

Т. Браже, В. Кричевський, М. Розов вважають, що «компетентність ґрунтується на міжгалузевих знаннях, уміннях і здібностях, які сукупно є необхідними для успішної адаптації особистості та досягнення нею очікуваних результатів у продуктивних видах діяльності в різних галузевих сферах» [17].

З точки зору В. Свистун та В. Ягупова, «компетентність» – це підготовленість до певної професійної діяльності й наявність професійно важливих якостей фахівця, що сприяють цій діяльності. За їх розумінням, компетентність виявляється в діяльності та не може обмежуватися лише певними знаннями, уміннями і навичками [60].

Н. Кипиченко визначає «компетентність як готовність і здатність майбутніх фахівців до виконання професійної діяльності, що охоплює знання, вміння, цінності, ставлення та досвід» [25].

Н. Брюханова розглядає компетентність як «властивість професіонала, яка однозначно вказує на його спроможність доцільно та ефективно діяти за певних обставин, тобто реалізувати компетенції – певні групи досвідних надбань стосовно тих чи інших напрямів чи етапів здійснення діяльності, зокрема – професійної діяльності» [10, с. 241].

На основі здійсненого аналізу робіт науковців встановлено, що у психолого-педагогічній науці існує значна кількість визначень поняття «компетентність». У широкому розумінні «компетентність» означає ступінь зрілості людини, досконале знання нею своєї справи, суті роботи, яка виконується (Л. Долинська, О. Карпенко, Т. Ковальова, О. Полуніна та ін.). У вузькому розумінні розглядається як міра включеності людини в діяльність та ціннісне ставлення до неї (Л. Карпова, Г. Онкович, М. Чошанов та ін.).

Комунікативність (від лат. *communicatio* – «зв'язок», «повідомлення») – сукупність істотних, відносно стійких властивостей особистості, що сприяють успішному прийому, розумінню, засвоєнню, використанню й передаванню інформації [38]; це вміння говорити і слухати.

Комунікативність – це одна з головних властивостей особистості, що є, по-перше, основою формування особистості, по-друге, підвалиною будь-якої діяльності. Всі сучасні педагогічні концепції (педагогіка співробітництва, гуманістична педагогіка, особистісно-орієнтована педагогіка) ґрунтуються на демократичному, рівноправному і гуманному спілкуванні та формуванні суб'єкт-суб'єктних взаємин у педагогічному процесі. Власне, характер цього спілкування надає їм особливого забарвлення: високої емоційної насиченості, виразного виховного відтінку, особистісно-гуманного підходу до вихованців тощо [12, с. 20].

Поняття «комунікативна компетентність» вперше було використане А. Бодальовим і трактувалося, як здатність встановлювати і підтримувати ефективні контакти з іншими людьми за наявності внутрішніх ресурсів (знань і умінь) [58, с. 144].

Англійський психолог Майкл Аргайл в своїй книзі «Психологія міжособистісної поведінки» велику увагу приділяє поняттю «загальна комунікативна компетентність», об'єднуючи їм професійну і комунікативну компетентність. Він вважає за необхідне розглядати ці два види у взаємозв'язку. Цим, зокрема, можна пояснити деякі шаблони, «професіоналізми» в повсякденному спілкуванні і мові.

М. Аргайл називає наступні компоненти комунікативної компетентності:

- комунікативна сенситивність (мається на увазі точність комунікативної перцепції);
- основні навички взаємодії (репертуар умінь, особливо важливий для професіоналів);
- навички схвалення і винагороди, які істотні для всіх комунікативних ситуацій.
- рівновага, спокій як антитеза соціальної тривожності [49].

У контексті поглиблення розуміння сутності поняття «комунікативна компетентність» розглядаються такі тлумачення: комунікативна компетентність – це уміння встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми (Г. Данченко, Ю. Жуков, С. Козак, С. Макаренко, Л. Петровська, П. Растенніков, Ю. Рись, В. Степанов, В. Ступницький); це володіння сукупністю певних умінь (Є. Головаха, Т. Ладиженська, Є. Мелібруда, Н. Паніна, Р. Парошина, М. Станкін); це знання норм і правил спілкування (А. Козлов, Т. Іванова).

Науковці Н. Гез, Ю. Федоренко [51] визначають комунікативну компетентність через поняття «знання, навички й уміння».

О. Павленко також вважає, що комунікативна компетентність – це знання мови, високий рівень практичного володіння як вербальними, так і невербальними засобами, а також досвід володіння мовою на варіативно-адаптованому рівні залежно від конкретної мовленнєвої ситуації [39].

На основі проаналізованих науково-літературних джерел Н. Назаренко уточнює сутність комунікативної компетентності майбутнього фахівця як сукупність умотивованих знань, умінь і навичок, необхідних майбутньому фахівцю для здійснення мовленнєвої діяльності в навчально-професійній сфері [37]

На думку В. Черевко, яка досліджує феномен комунікативної компетентності, комунікативна компетентність фахівця – це інтегральна якість його особистості, яка синтезує в собі загальну культуру спілкування і її



специфічні прояви в професійній діяльності. Науковець доводить, що рівень розвитку комунікативної компетентності індивіда є показником його особистісного зростання, а в її основі лежить не просто досконале володіння засобами спілкування, а й особливості особистості в цілому, які завжди проявляються в конкретному соціальному контексті [55].

Науковець З. Підручна доводить, що комунікативна компетентність – це інтегруючий компонент професійної компетентності майбутнього фахівця під час навчання [44].

У найзагальнішому вигляді комунікативну компетентність можна представити як знання про комунікативний світ і про себе, своє місце на цьому світі, способи поведінки і поведінкові сценарії, що полегшують комунікативну взаємодію, основні функції яких: комунікативна орієнтація, адаптація, інтеграція загально комунікативного і особистісного досвіду.

М. Коць комунікативну компетентність фахівця розуміє як «сукупність сформованих на достатньому рівні професійних знань, комунікативних і організаторських умінь, здатностей до самоконтролю, емпатії, засобів побудови ефективної взаємодії у професійній діяльності» [30, с. 54].

Комунікативна компетентність людини переважно складається на основі досвіду спілкування між людьми, формується безпосередньо в умовах взаємодії. Окрім того уміння поводитися в комунікації людина набуває і на основі прикладів з літератури, театру, кіно, засобів масової інформації.

Комунікативна компетентність – це інтегральна особистісна якість, що забезпечує ситуаційну адаптивність і свободу володіння вербальними і невербальними засобами спілкування, можливість адекватного віддзеркалення психічних станів і особистісного складу іншої людини, вірної оцінки її вчинків, прогнозування на їх основі особливостей поведінки особистості, що сприймається [42].

Д. Годлевська, досліджуючи комунікативну компетентність, визначає її, як складну інтегративну якість особистості, яка опосередковує професійну діяльність фахівця, спрямовану на налагодження, підтримку та розвиток

ефективної взаємодії з клієнтом. Вона також обґрунтовує, що комунікативна компетентність є складовою і базовою характеристикою професійної компетентності залежно від функції, яку реалізує соціальний працівник у різних видах діяльності [14].

Отже, комунікативна компетентність особистості виступає як певна ідейно-моральна категорія, що регулює всю систему ставлень людини до природного і соціального світу, а також до самої себе, як синтезу цих двох світів.

Вітчизняні вчені під комунікативною компетентністю розуміють здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, певну сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективне спілкування. Вона передбачає уміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти і бути зрозумілим для партнера по спілкуванню. Комунікативна компетентність формується в умовах безпосередньої взаємодії, тому є результатом досвіду спілкування між людьми. Цей досвід набувається не тільки у процесі безпосередньої взаємодії, а також опосередкованої, в тому числі з літератури, театру, кіно з яких людина отримує інформацію про характер комунікативних ситуацій, особливості міжособистісної взаємодії і засоби їх вирішень. У процесі опанування комунікативної сфери людина запозичає з культурного середовища засоби аналізу комунікативних ситуацій у вигляді словесних і візуальних форм.

Комплексне дослідження комунікативної компетентності зустрічається в роботах І. Зотової. На її думку комунікативна компетентність є комплексною освітою, що складається з трьох компонентів: емоційно-мотиваційного, когнітивного і поведінкового.

Емоційно-мотиваційний компонент утворює потреби в позитивних контактах, мотиви розвитку компетентності, смислові установки «бути успішним» партнером взаємодії, а також цінності спілкування і мети.

У когнітивний компонент входять знання з області взаємин людей і спеціальні психологічні знання, отримані в процесі навчання, а також сенси,

образ іншого як партнера взаємодії, соціально-перцептивні здібності, особистісні характеристики, створюючі комунікативний потенціал особистості.

На поведінковому рівні це індивідуальна система оптимальних моделей міжособистісної взаємодії, а також суб'єктивного контролю комунікативної поведінки [8].

У результаті аналізу робіт різних авторів, що вивчають комунікативну компетентність, І. Зотова робить висновок, що в структуру включаються достатньо різнопланові елементи. Разом з тим, серед цього різноманіття чітко виділяються наступні компоненти:

- комунікативні знання;
- комунікативні уміння;
- комунікативні здібності [8].

Комунікативні знання – це знання про те, що таке спілкування, які його види, фази, закономірності розвитку. Це знання про те, які існують комунікативні методи і прийоми, яку дію вони надають, які їх можливості і обмеження. Це також знання про те, які методи виявляються ефективними відносно різних людей і різних ситуацій. До цієї області відноситься і знання про ступінь розвитку у себе тих або інших комунікативних умінь і про те, які методи ефективні саме у власному виконанні, а які – не ефективні [26].

Комунікативні уміння: уміння організувати текст повідомлення в адекватну форму, мовні уміння, уміння гармонізувати зовнішні і внутрішні прояви, уміння отримувати зворотний зв'язок, уміння долати комунікативні бар'єри і ін. Виділяються група інтерактивних умінь: уміння будувати спілкування на гуманній, демократичній основі, ініціювати сприятливу емоційно-психологічну атмосферу, уміння самоконтролю і саморегуляції, уміння організувати співпрацю, уміння керуватися принципами і правилами професійної етики і етикету, уміння активного слухання, - і група соціально-перцептивних умінь: уміння адекватно сприймати і оцінювати поведінку партнера в спілкуванні, розпізнавати по не вербальних сигналах його стани, бажання і мотиви поведінки, складати адекватний образ іншого як особистості,

уміння справляти сприятливе враження.

Комунікативні здібності, як індивідуально-психологічні властивості особистості, що відповідають вимогам комунікативної діяльності і що забезпечують її швидке і успішне здійснення.

У роботах інших дослідників вищезгадані компоненти і складові комунікативної компетентності розглядаються окремо. Так само є дослідження, де складові комунікативної компетентності розглядаються під іншим кутом.

Досліджуючи поняття комунікативної компетентності, В. Лабунська виділяє в ній три складові:

- точність (правильність) сприйняття інших людей;
- розвиненість невербальних засобів спілкування;
- володіння усною і письмовою мовою [8].

Ю. Ємельянов характеризує якісну своєрідність поняття комунікативної компетентності, він вважає, що «комунікативна компетентність є сукупністю наступних якостей: здатність людини брати на себе і виконувати різні соціальні ролі; здатність адаптуватися в соціальних групах і ситуаціях; уміння вільно володіти вербальними і невербальними засобами спілкування; здатність організувати і управляти «міжособистісним простором» в процесі ініціативного і активного спілкування з людьми; усвідомлення своїх ціннісних орієнтацій, потреб; техніка роботи з людьми; перцептивні можливості» [42].

Якщо спиратися на прийняту у соціальній психології структуру спілкування, що включає перцептивний, комунікативний й інтерактивний аспекти, то комунікативну компетентність можна розглядати як складову спілкування. Тоді комунікативний процес розуміється як «інформаційний процес між людьми як активними суб'єктами, з урахуванням відношень між партнерами» [57]. Тобто, виникає «вузьке» поняття «комунікація». Однак часто «комунікацію» розуміють як синонім спілкування, підкреслюючи, що «комунікативний вплив є ... психологічним впливом одного комуніканта на іншого з метою зміни його поведінки». Це означає, що відбувається зміна самого типу відносин, що склався між учасниками комунікацій. Є й широке

розуміння «комунікації», яке застосовується у зв'язку з розвитком системи масових комунікацій у суспільстві [56].

Виокремлюють такі складові комунікативної компетентності:

- орієнтованість у всіляких ситуаціях спілкування, яка заснована на знаннях і життєвому досвіді особистості;
- адекватна орієнтація людини в самій собі – власному психологічному потенціалі, потенціалі партнера, у ситуації;
- готовність і вміння налагоджувати контакти з людьми;
- вміння ефективно взаємодіяти з оточенням завдяки розумінню себе й інших при постійній видозміні психічних станів, міжособистісних відносин і умов соціального середовища;
- внутрішні засоби регуляції комунікативних дій;
- знання, уміння і навички конструктивного спілкування;
- внутрішні ресурси, необхідні для побудови ефективної комунікативної дії у визначеному колі ситуацій міжособистісної взаємодії [54].

Таким чином, комунікативна компетентність постає як структурний феномен, що містить як складові цінності, мотиви, установки, соціально-психологічні стереотипи, знання, уміння, навички.

Компетентність у всіх видах спілкування полягає в досягненні трьох рівнів адекватності партнерів – комунікативною, інтерактивною і перцептивною [1]. Отже можна говорити про різні види компетентності в спілкуванні.

До елементів ефективного спілкування відносяться:

- бажання вступати в контакт з тими, що оточують;
- уміння організовувати спілкування, що включає уміння слухати співрозмовника, уміння емоційно співпереживати, уміння вирішувати конфліктні ситуації;
- знання норм і правил, яким необхідно слідувати при спілкуванні з тими, що оточують.

У зв'язку з цим відмітимо, що рівень комунікативної компетентності виявляється в трьох аспектах процесу спілкування – комунікативному,

перцептивному, інтерактивному.

Кожен з трьох аспектів припускає наявність комунікативної компетентності в області:

- професійної культури мови: володіння фундаментальними знаннями в конкретній професійній сфері, уміння будувати монологічну мову, вести професійний діалог і управляти ним;

- комунікативної культури: культури мови, культури мислення, емоційної культури;

- комунікативної поведінки: володіння комунікативними тактиками, нормами, пара лінгвістичними засобами спілкування.

Таким чином, комунікативна компетентність виступає як багатоаспектний феномен, що виявляється в процесі і результаті його структуризації.

Звернемо увагу на те, що в педагогічній практиці не існує єдиної вірної ідеальної структури комунікативної компетентності. Набір її компонентів і елементів не є вичерпним і у кожному конкретному випадку структура носить варіативний характер.

Структура комунікативної компетентності в загальному вигляді є сукупністю наступних компонентів: індивідуально-особистісний; загальнокультурний; знаннєвий; поведінковий; мотиваційно-рефлексійний. Розглянемо їх більш детально.

Індивідуально-особистісний компонент включає психофізіологічні (пам'ять, мислення, мова і т.п.), психологічні (темперамент, акцентуація характеру, тип особистості: екстраверт/інтроверт) особливості особистості.

Загальнокультурний компонент об'єктивувався в етичних якостях, ціннісних орієнтаціях, поглядах, світогляді, особливостях менталітету, ерудиції особистості.

Знаннєвим компонентом є сукупність уявлень про комунікативний процес в цілому, про основні закони комунікативності, принципи і правила ефективної взаємодії. Також припускає знання структури, функцій, видів, типів,

закономірностей спілкування; основних комунікативних моделей, знання особливостей ефективного спілкування в ситуації конфлікту.

Поведінковий компонент актуалізується в діяльнісному аспекті комунікативної компетентності. Зміст позначеного компоненту складає, на нашу думку, наступну систему компетенцій: усна і письмова мова; невербальна комунікація; міжособистісне сприйняття; управління комунікативним процесом.

Компонент мотиваційно-рефлексійний включає в себе: внутрішні і зовнішні передумови оволодіння фахівцем комунікативною компетентністю, сприяючі її ефективній реалізації; вміння аналізувати ситуацію, власну цілеспрямованість і дії партнерів; адекватну самооцінку особистості, як в професійному, так і в комунікативному векторах.

Комунікативна компетентність включає здатність людини застосовувати знання, вміння, особистісні якості:

- а) у побудові і передачі повідомлення (зміст спілкування) за допомогою традиційної і віртуальної взаємодії;
- б) у вибудовуванні відносин;
- в) у виборі тактики поведінки;
- г) у формах спілкування з партнером.

Таким чином, багато науковців, вважають, що основним чинником комунікативної компетентності є комунікативні здібності. М. Васильєва до складу комунікативної компетентності включає три види таких здібностей: гностичні, експресивні і інтерактивні [33]. Комунікативна компетентність складається із здібностей:

1. Давати соціально-психологічний прогноз комунікативної ситуації, в якій належить спілкуватися.
2. Соціально-психологічно програмувати процес спілкування, спираючись на своєрідність комунікативної ситуації.
3. Здійснювати соціально-психологічне управління процесами спілкування в комунікативній ситуації [16].

Прогноз формується в процесі аналізу комунікативної ситуації на рівні комунікативних установок, під якими автор розуміє своєрідну програму поведінки особистості в процесі спілкування. Рівень установки може прогнозуватися в ході виявлення: наочно-тематичних інтересів партнера, емоційно-оцінних відносин до різних подій, відношення до форми спілкування, включеності партнерів в систему комунікативної взаємодії [26].

Є. Руденський виділяє в комунікативній компетентності такі складові, як комунікативно-діагностичну (діагностика соціально-психологічної ситуації); комунікативно-прогностичну (передбачення результатів спілкування); комунікативно-програмуючу (підготовка до комунікації, зміст, цілі, прийоми); комунікативно-організаційну (засоби залучення уваги до предмету комунікації).

Він також виділяє сім груп комунікативних умінь:

1. Мовні уміння, пов'язані з оволодінням мовною діяльністю і мовними засобами спілкування: уміння грамотне і ясно сформулювати свою думку; досягати бажаної комунікативної мети; здійснювати основні мовні функції; говорити виразно; висловлюватися «цілісно», тобто досягати цілісності вислову; висловлюватися логічно і зв'язно; виражати в мовній діяльності власну оцінку прочитаного або почутого.

2. Соціально-психологічні уміння пов'язані з оволодінням процесами взаємозв'язку, взаємовираження, взаєморозуміння, взаємин, взаємопроявлені і взаємовпливу: уміння психологічно вірно і відповідно до ситуацій вступати в спілкування; підтримувати спілкування, психологічно стимулювати активність партнерів; психологічно точно визначити «точку» завершення спілкування; максимально використовувати соціально-психологічні характеристики комунікативної ситуації для реалізації своєї стратегічної лінії; прогнозувати, можливі шляхи розвитку комунікативної ситуації, в рамках якої розгортається спілкування; прогнозувати реакції партнерів на власні акти комунікативних дій.

3. Психологічні уміння, пов'язані з оволодінням процесами самообілізації, саморегуляції: уміння долати психологічні бар'єри в спілкуванні; знімати зайву напругу; емоційно настроюватися на ситуацію



спілкування; адекватно ситуації спілкування вибирати жести, пози, ритм своєї поведінки; мобілізуватися на досягнення комунікативної мети; розподіляти свої зусилля в спілкуванні.

4. Уміння використовувати в спілкуванні норми мовного етикету відповідно до конкретної комунікативної ситуації: реалізовувати ситуативні норми звернення і залучення уваги; організувати знайомство з партнерами; використовувати ситуативні норми вітання; висловлювати раду, пропозицію, докір, співчуття, побажання і так далі.

5. Уміння використовувати невербальні засоби спілкування: застосовувати паралінгвістичні засоби спілкування (інтонація, пауза, темп, гучність, тональність, мелодика); екстралінгвістичні засоби (сміх, шум, аплодисменти і так далі); кінетичні засоби спілкування (жест, міміка); проксемічні засоби спілкування (пози, рухи, дистанція спілкування).

6. Уміння спілкуватися в різних організаційно-комунікативних формах політичної діяльності. Використовувати: організаційно-комунікативні форми встановлення відносин; організаційно-комунікативні форми планування спільної діяльності; опозиційні організаційно-комунікативні форми; комунікативні форми дискусії і полеміки.

7. Уміння взаємодіяти: на рівні діалогу – з особистістю або групою; на рівні статі – з масою або групою; на рівні міжгрупового діалогу і так далі [9].

О. Крюкова під комунікативною компетентністю розуміє сукупність комунікативних здібностей людини, які виявляються в його спілкуванні з людьми і дозволяють добиватися поставлених цілей. Про високо розвинуту комунікативну компетентність, на думку О. Крюкової, мова може йти тільки в тому випадку, якщо людина володіє цими здібностями і проявляє їх в спілкуванні з людьми [32].

Формування комунікативної компетентності в онтогенезі відбувається у міру розвитку характеру і спрямованості розумовій і загальній активності. Характер комунікативної активності індивіда залежить від його комунікативної компетентності, що визнаються їх комунікативних цінностей, від специфіки

мотивації і потреб в спілкуванні.

М. Кабардов, Е. Арцишевська розглядають поняття комунікативної компетентності з погляду професійної сформованості. Комунікативну компетентність фахівця вони характеризують як певний рівень сформованості особистісного і професійного досвіду взаємодії з тими, що оточують, який потрібний індивідові, щоб в рамках своїх здібностей і соціального статусу успішно функціонувати в професійному середовищі і суспільстві [47].

Таким чином, комунікативна компетентність є інтегральною, відносно стабільною, цілісною психологічною освітою, що проявляється в індивідуально-психологічних, особистісних особливостях в поведінці і спілкуванні конкретного індивіда. Не дивлячись на відмінність в розумінні складових комунікативної компетентності, всі автори сходяться на думці, що по-суті комунікативна компетентність є здатністю встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми.

Комунікативна компетентність фахівця, зокрема соціального педагога, має деяку специфіку, яка характерна для даної сфери професійної діяльності.

## **1.2. Роль комунікативної компетентності в професійної діяльності соціального педагога**

Спілкування відіграє важливу роль у формуванні і розвитку особистості фахівця, тому що є важливою стороною його життєдіяльності. Під час спілкування здійснюється комунікативний процес: обмін інформацією, думками, почуттями, способами й результатами діяльності – відбувається взаємодія, взаємовплив індивідів, виникає взаєморозуміння.

Для того, щоб повноцінно й ефективно спілкуватися, фахівець має володіти комплексом комунікативних умінь (швидко і правильно орієнтуватися в умовах спілкування, правильно планувати власне мовлення, правильно вибрати зміст акту спілкування, знайти адекватні засоби для передачі цього

змісту [11]) й бути комунікативно компетентним.

У сучасному суспільстві компетентність у сфері спілкування стала однією з головних складових професійного рівня. Для професій типу «людина-людина» комунікативна компетентність є провідною професійною характеристикою, від якої залежить персональний успіх, конкурентоспроможність й особиста задоволеність.

У професії соціального педагога комунікація виступає одним з головних засобів професійної діяльності, без якого не можуть бути вирішені її завдання. У зв'язку з цим виділімо ознаки, що відрізняють професійну комунікацію від побутової, непрофесійної:

- спрямованість комунікації на досягнення результату;
- нормативна регламентація;
- обов'язковість інформаційного обміну;
- обмеженість в часі;
- необхідність постійно контролювати хід спілкування;
- детермінованість професійною роллю позиції комунікатора і використовуваних засобів спілкування;
- залежність від всіх учасників комунікації в досягненні кінцевого результату;
- наявність вимог до рівня комунікативної компетентності комунікатора;
- використовується професійна мова;
- передбачається певна зовнішня обстановка;
- предмет комунікації знаходиться в рамках професійної компетентності комунікатора [47].

На основі теоретичного аналізу літератури можна умовно позначити такі підструктури професійної комунікативної компетентності працівників соціономічних професій як: теоретико-методична, така, що включає знання про особливості ситуацій професійної комунікації, цілі, завдання, умови, норми, прийоми, техніки, стилі ефективної в умовах діяльності комунікації і ін.; практична, така, що включає володіння необхідними для здійснення

комунікації навиками і вміннями; особистісна, така, що припускає певний рівень розвитку якостей, а також психологічну готовність до комунікації в конкретних умовах діяльності [35].

О. Корніяка зазначає, що не слід нехтувати й такою істотною складністю у роботі представників соціономічних професій якою є потреба ледве не щохвилини вступати в контакт з багатьма і дуже різними людьми. Це вимагає володіння суб'єктом діяльності вмінням (легко, без ускладнень) вступати в комунікативний контакт – складова інтерактивної здатності. Її розвиток передбачає орієнтацію в ситуації спілкування; розуміння мотивів, стилів поведінки, фрустрацій – як своїх власних, так і партнерів зі спілкування; досягнення мети взаємодії найбільш ефективним чином [28].

Л. Царенко наголошує, що ефективність професійної діяльності й міжособистісного спілкування фахівця, котрий працює з іншими людьми, визначається його комунікативною компетентністю: вмінням вільно орієнтуватися в інформаційних потоках, здатністю отримувати, інтерпретувати, презентувати та ефективно використовувати отримані знання [53, с. 83].

Складовою педагогічної майстерності соціального педагога є його мовлення. Це інструмент професійної діяльності, за допомогою якого можна розв'язати різні психотерапевтичні завдання. Вимоги до комунікативної якості мовлення соціального педагога зумовлені насамперед функціями, які воно виконує в педагогічній діяльності. Головними з них є: комунікативна; психологічна; організаційна; пізнавальна.

На думку І. Белецької «полегшують професійне спілкування, роблять його більш продуктивним, передусім, вміння соціального педагога слухати, вести діалог, розмовляти, приємна зовнішність, вміння «читати» по обличчю почуття і наміри іншої людини, вміння точно оцінювати її почуття і настрої, пояснювати, аргументувати свої пропозиції та зауваження, помічати в іншій людині її індивідуальні особливості, риси характеру, ставити себе на місце іншої людини, шанобливе та дружнє ставлення до неї, вміння урізноманітнювати мовні форми звертання до іншої людини, вчасно

завершувати спілкування, доброзичливе ставлення до співрозмовника, прагнення справляти на нього приємне враження, проникливість, вміння бачити партнерів по спілкуванню «наскрізь», довіра до людей» [6, с. 23].

Серед специфічного комплексу професійно важливих якостей соціального педагога науковці виділяють наступні: товарицькість (потреба у спілкуванні з дітьми, вільне володіння мовою); доброзичливість (уміння показати учневі своє добре ставлення до нього, симпатію та повагу, приймати їх навіть тоді, коли не схвалюєш їхні вчинки, готовність підтримати інших); емпатія (безоцінне співпереживання, співчуття учневі, бажання йому допомогти, не переслідуючи жодних особливих виховних цілей); автентичність (уміння бути природним, безпосереднім у відносинах, не ховатися за маски, ролями); відкритість (уміння щиро говорити про свої думки та почуття, готовність відкрити іншим свій внутрішній світ); ініціативність (здатність встановлювати контакти, не чекаючи активності із боку); тактовність (високий рівень культури спілкування, вміння налагодити емоційне благополуччя всіх етапах спілкування); гнучкість (можлива зміна тактики взаємодії залежно від ситуації).

Феномен комунікативної компетентності особистості соціального педагога розглядається як інтегративна якість особистості, спрямована на встановлення, підтримку та розвиток ефективних контактів зі всіма учасниками педагогічного процесу».

Як зазначає А. Капська, «вагомість соціального працівника як партнера у спілкуванні особливо зросла в останні роки. У працівників спостерігається диференціація прояву комунікативних якостей за ознакою їх достовірності, переконливості, аргументованості, емпатійності. Позитивне сприйняття клієнтами пропозицій, рекомендацій визначається позицією соціального працівника, яка виразно простежується в процесі комунікативної взаємодії. Тому для підвищення ефективності соціальної роботи фахівець має досконало володіти знаннями і вміннями професійної комунікації, а також вмінням адекватно їх застосовувати у відповідній сфері і ситуації» [23, с. 57-58].

Комунікативна компетентність в професії соціального педагога забезпечує ефективне протікання комунікативного процесу, побудову ефективної комунікативної дії в певному колі ситуацій міжособистісної взаємодії, успішне функціонування в професійному середовищі.

Особливість комунікативної компетентності особистості соціального педагога складають: теоретична підготовка в області міжособистісного пізнання, міжособистісних відносин; законів логіки і аргументації; професійного, зокрема мовного етикету; комунікативних технологій.

Д. Годлевська визначає комунікативну компетентність як комплекс комунікативних знань, мовленнєвих умінь і навичок, а саме: уміння визначати цілі та завдання професійного спілкування; концентрувати й розподіляти увагу; володіти голосовими модуляціями; володіти технікою та логікою мовлення; викликати емоційний відгук у клієнта; соціальної перцепції або «читання по лицю»; правильно будувати публічні виступи з урахуванням аудиторії; аналізувати конфліктні й кризові ситуації та знімати їх завдяки комунікативним умінням [14].

Комунікативна компетентність соціального педагога – це складна система, яка складається з досвіду міжособистісного спілкування, загальної ерудиції та специфічних методів навчання.

Отже, комунікативну компетентність соціальних педагогів можна визначити як складне багатоаспектне утворення, яке містить такі комунікативні якості і властивості: спрямованість на спілкування, гуманістичну спрямованість, емпатію, соціальний інтелект, соціальну фасилітативність. Як визначальна складова професійної компетентності вона охоплює цілу низку ієрархічно підпорядкованих компетентностей: інформаційну, компетентність соціальної взаємодії, компетентність у сприйманні та розумінні іншої людини, невіддільну від рефлексивності й емпатійності суб'єкта спілкування [40, с. 80].

У структурі комунікативної компетентності соціальних педагогів можна виокремити такі компоненти: гностичний – рівень обізнаності щодо важливості спілкування та комунікативних здібностей у майбутній професійній діяльності;

емоційний – рівень розвитку комунікативного контролю, психічної стійкості у міжособистісних стосунках, рівень емпатії; конативний – комунікативна толерантність, вміння слухати, комунікативні та організаторські здібності [43].

Комунікативна компетентність соціального педагога припускає наявність наступних умінь: доводити до партнера зміст інформації на доступній йому мові; надавати критичну інформацію з позитивних, конструктивних позицій; дотримуватися в комунікації загальноприйнятих в людському суспільстві цінностей, принципів, ідеалів; бути уважним, не зменшувати гідність партнерів по спілкуванню, не проявляти агресивні наміри; доказово, переконливо відстоювати свою точку зору на предмет обговорення; концентруватися на утриманні інформації, обговорюваної теми, не зачіпаючи особистісні якості співбесідника; контролювати час комунікації, надавати можливість партнерові реагувати на отримувану інформацію.

Комунікативну компетентність соціального педагога характеризують як: спрямованість його комунікації, визначувана потребою в спілкуванні; цілеспрямованість; товариськість; швидкість вступу до контакту, гнучкості; продуктивність комунікативного процесу, що досягається постпредством співпраці; досвід (знання, уміння, навички, звички); психічні процеси; психологічні властивості; характер; рефлексивність, система відносин особистості; навички і уміння комунікації; мотиваційно-потребова сфера; емоційно-вольові характеристики; соціальні здібності; соціально-психологічні властивості особистості; способи, уміння, навички спілкування і взаємодії; виконання соціокультурних норм.

У найбільш загальному вигляді комунікативну компетентність фахівця з соціальної роботи можна охарактеризувати як певний рівень сформованості особистісного і професійного досвіду взаємодії з тими, що оточують, який потрібний індивідові, щоб в рамках своїх здібностей і соціального статусу успішно функціонувати в професійному середовищі і суспільстві.

Комунікативна компетентність соціального педагога – це сукупність достатньо сформованих професійних знань, комунікативних і організаторських

умінь, здібностей до самоконтролю, емпатії, культури вербальної і невербальної взаємодії.

Комунікативна компетентність соціального педагога виражається також гуманістичною спрямованістю, здатністю відчувати іншого, адекватно сприймати його, бути готовим співробітничати, взаємодіяти, бути особисто зацікавленим в благо інших, тобто в прояві емпатії.

Змістовний опис даних компонентів комунікативної компетентності соціального педагога вимагає виділення особливостей його професійної комунікації, вивчення типових для діяльності чинників, що впливають на комунікацію, а також опису знань, умінь, навиків, професійно-важливих якостей, сприяючих ефективності комунікації в конкретній професійно діяльності

Н. Горішна до комунікативної професіограми соціального працівника відносить: знання мовного етикету і вміння його використовувати; вміння формулювати цілі та завдання ділового спілкування, володіння його прийомами, тактикою і стратегією; організація спілкування та управління ним; здатності аналізу предмета спілкування, постановки та конкретної відповіді на питання; ділової розмови, суперечки, полеміки, дискусії, діалогу, дебатів, диспутів, круглих столів, ділової наради, ділової гри, переговорів і торгів; володіння навичками аргументації, переконання, критики, досягнення угод та рішень, прийняття компромісів, оцінювання та пропозиції; правильної постановки мови, володіння її технікою, риторичними прийомами; вміння за допомогою комунікативного впливу знімати стрес, страх клієнта, адаптувати його до певних умов, коригувати його поведінку [15].

Наголосимо, що визначальну сторону комунікативної компетентності соціального педагога утворює компетентність саме у суб'єкт-суб'єктному спілкуванні, саме у вирішенні продуктивних задач, саме в оволодінні глибинним, особистісним рівнем спілкування з іншими людьми.

В структурі комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога виділяємо гностичний, конативний та емоційний компоненти:



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

- конативний компонент (загальні та специфічні комунікативні уміння, які дозволяють успішно встановлювати контакт із співрозмовником, адекватно пізнавати його внутрішні стани, керувати ситуацією взаємодії з ним, застосувати конструктивні стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях; культура мовлення; експресивні уміння, які забезпечують адекватний висловлюванням міміко-пантомімічний супровід; перцептивно-рефлексивні уміння, які забезпечують можливість проникнення у внутрішній світ партнера по спілкуванню та розуміння самого себе; домінуюче застосування організуючих впливів у взаємодії з людьми);

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

У спілкуванні соціального педагога з клієнтом необхідно виділити наступні чинники комунікативної компетентності: знання в галузі психології особистості, групи спілкування; уміння і навички спілкування; корекція і розвиток установок, необхідних для успішного спілкування; здатність адекватно і повно сприймати і оцінювати себе і інших людей, а також взаємини, що складаються між людьми; корекція і розвиток системи відносин до особистості.

Таким чином, серед умов і чинників комунікативної компетентності соціального педагога можна виділити декілька ведучих: комплекс знань в області педагогіки та психології; уміння і навички спілкування; здатність адекватно і повно сприймати себе і інших людей, знання психологічних закономірностей, індивідуальних і соціальних особливостей клієнта.

Отже, комунікативна компетентність має велике значення в професійній діяльності представників соціально-педагогічних професій, зокрема в професії соціального педагога, і розглядається як основна її складова. Тому важливо саме в період навчання у закладі вищої освіти, разом з вивченням основних дисциплін, в період професійної підготовки розвивати комунікативну компетентність студентів.

### **1.3. Засоби формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів**

На основі аналізу наукових досліджень, можна зробити висновок, що проблема формування комунікативної компетентності фахівців різних галузей є актуальною в педагогічній і психологічній науках. Окремі сторони процесу розвитку комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів аналізуються в роботах Д. Годлевської, Є. Головахи, Г. Данченко, С. Козак, Р. Парошина, В. Черевко та ін. дослідників, однак низка аспектів цієї проблеми ще залишаються нерозкритими.

Комунікативна компетентність особистості фахівця, як зазначає В. Барковський, формується під впливом навчально-виховного процесу, що зумовлює необхідність його науково-педагогічного забезпечення. Усе це посилює увагу вчених-педагогів, психологів, методистів, організаторів професійної освіти до проблеми формування комунікативної культури у майбутніх фахівців, вимагає ґрунтовного вивчення питань педагогічного змісту [5].

Комунікативна компетентність особистості майбутнього соціального педагога є доволі важливою складовою широкої і складної проблеми – формування його професійно-значущих якостей. У практичному аспекті вирішення такого завдання передбачає підвищення загальної ефективності діяльності такого фахівця.

Професійне спілкування соціального педагога водночас реалізує комунікативну, перцептивну та інтерактивну функції, використовуючи при цьому всю сукупність вербальних та невербальних (оптико-кінетичних, паралінгвістичних і екстралінгвістичних) засобів. Домінуючою для нього є особистісна орієнтація та суб'єкт-суб'єктний характер. Воно насамперед контактне, буває інформаційним, спонукальним та координуючим, характеризується високим рівнем репрезентативності та поліінформативністю. Таке спілкування являє собою специфічний синтез усіх основних його характеристик у якісно новому змісті [27].

Особливу роль в професійній підготовці студентів грає практика на старших курсах, коли відбувається найбільш всебічне самовикористання студентом всіх своїх здібностей, своїй реальній підготовці до самостійної роботи.

Не дивлячись на те, що у студентів – майбутніх соціальних педагогів до останніх років навчання, особливо завдяки практичним заняттям, формується професійна самосвідомість, комунікативна компетентність виявляється не завжди на високому рівні.

За рівнем розвитку комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів можна поділити на дві групи:

По-перше, це випускники з професійно достатнім рівнем комунікативної компетентності, яким притаманна домінуюча орієнтація на використання діалогічних стратегій взаємодії з партнерами по спілкуванню, на реалізацію суб'єкт-суб'єктної моделі взаємодії з ними, на розв'язання не лише репродуктивних, але й продуктивних задач у процесі спілкування, в увазі не лише до операційно-інструментальної, але й, передусім, до внутрішньої,

глибинної сторони спілкування, який стосується особистісно-сміслових утворень.

По-друге, це випускники, комунікативна компетентність яких описаним вимогам не відповідає (домінує орієнтація на використання монологічних стратегій взаємодії з партнерами по спілкуванню, реалізується, насамперед, суб'єкт-об'єктна модель взаємодії (спілкування за типом розпоряджень, наказів, інструкцій, вимог тощо), зосередженість уваги, насамперед, на репродуктивній стороні професійного спілкування, на його зовнішньому, поведінковому рівні).

Вивчення і аналіз сформованості структурних компонентів комунікативної компетентності, проведений В. Івановим у студентів закладу вищої освіти показало наступне:

- всі структурні компоненти комунікативної компетентності були сформовані недостатньо, знаходилися на низькому рівні, особливо комунікативні і організаторські уміння;

- тенденція розвитку комунікативної компетентності від першого до п'ятого курсу виявлялася слабо;

- традиційний процес навчання у закладі вищої освіти не дає ефективних результатів формування комунікативної компетентності [20].

В. Кочеткова виділяла основні проблеми в області розвитку комунікативної компетентності у студентів, у тому числі і у студентів соціальних педагогів:

- студенти (особливо молодших курсів) недостатньо володіють навиками слухання. При цьому вони випробовують утруднення в тих випадках, коли потрібно пояснити або продовжити вже висловлену однокурсником думку;

- студенти часто демонструють недорозвинення навиків ділового спілкування. Це виявляється в нездатності організувати співпрацю з маловідомими людьми (частіше на першому курсі), а також в стійкому небажанні виконувати навчальні завдання спільно з неприємними в особистісному плані однокурсниками. Ця особливість – наслідок недостатнього досвіду групової роботи в школі. Деякі студенти признавалися, що тільки у

закладі вищої освіти вперше зіткнулися з груповою формою навчання [47].

Навіть при високому ступені усвідомлення навчальної інформації частка студентських питань в змісті занять займає недостатнє місце. Практично всі викладачі стикаються з необхідністю примушувати студентів (прямим або непрямим шляхом) формулювати питання. Пріоритетним завданням вузівської комунікативної підготовки студентів вважається перестановка акцентів з монологічного мовлення і пасивного слухання на діалог.

Однією з актуальних проблем є нездатність більшості студентів аргументовано, різносторонньо, із залученням життєвого досвіду і наукових знань викладати свою точку зору. Найчастіше це практично не пов'язано з розвитком мови, інформованості або словарним запасом майбутнього соціального педагога, а пояснюється відсутністю досвіду участі в дискусіях. Цей недолік посилюється тим, що, на наш погляд, вимоги до сучасного соціального педагога – професіонала надзвичайно високі. Він повинен не тільки уміти грамотно викласти свою позицію, але і бути переконливим, яскравим і оригінальним як організатор і учасник діалогу [45].

Таким чином, спираючись на думки авторів, можна говорити про те, що комунікативну компетентність, як основоположну характеристику професійної діяльності соціального педагога у студентів необхідно формувати додатково.

Формування комунікативної компетентності припускає двоякий процес: з одного боку, придбання якихось нових знань, умінь і навиків; з іншого боку, корекція, зміна їх форм, що вже склалися. Тому формування комунікативної компетентності припускає використання всього набору засобів, орієнтованих як на розвиток суб'єкт-суб'єктних, – продуктивних, особистісних сторін спілкування, так і суб'єкт-суб'єктних – репродуктивних, операціональних складових [16].

Комунікативну компетентність майбутніх соціальних педагогів можна формувати спираючись на різні мотиви особистості:

- ситуативно-проблемні (діють при вирішенні завдань по досягненню близьких цілей; основна спрямованість особистості – на дозвіл якої-небудь

конкретної проблеми);

- матеріальні (отримання вигоди);
- професійні (направлені на досягнення успіху в професійній діяльності);
- соціальні (досягнення мети в соціальних взаєминах);
- духовні (направлені на етичне само-удосконалення);
- персональні або особистісні (направлені на самореалізацію, самоактуалізацію).

Особистість фахівця вдосконалюється у процесі професійної діяльності роками, однак відносно будь-якої діяльності можна вирізнити низку професійно важливих якостей, рівень розвитку яких до початку оволодіння професією є достатнім для забезпечення певної успішності виконання, реалізації діяльності. При запровадженні у навчальний процес тренінгів значно поліпшується якість професійного навчання. Тому особлива увага у науковій літературі приділяється активним методам навчання як засобу підготовки студентів (Л. Долинська, Ю. Ємельянов, Л. Петровська, Н. Пов'якель, О. Сидоренко, Н. Хряцова та ін.); ці дослідження стосуються, зокрема, розробок методів формування такої важливої професійної якості, як комунікативна компетентність. Комунікативна компетентність припускає багато шляхів її практичного розвитку і вдосконалення. Одним з найефективніших є тренінг.

Досвід застосування активних форм навчання – тренінгів, ділових і рольових ігор, вирішення ситуаційних завдань, організація тематичних дискусій чи «мозкового штурму» та інше – поступово накопичується як у світі загалом, так і в Україні зокрема.

Загальноприйнятого визначення поняття «тренінг» не існує, це призводить до широкого тлумачення метода і визначення цим терміном різних прийомів, форм, способів і засобів, які використовують в психологічній практиці.

Сьогодні тренінг як засіб адаптації людини до професійної діяльності, перепрограмування поведінки та діяльності людини отримав широке визнання і впровадження у різних сферах людської діяльності. Тренінгові технології є

альтернативою традиційної моделі освіти, організованої за принципом «переказування підготовленого матеріалу, – перевірка його засвоєння студентами» [41]. Їх сутність полягає в тому, щоб у процесі взаємодії викладачів і студентів актуалізувати творчий потенціал учасників, а не дати їм певну кількість знань [36].

Термін «тренінг» (від англ. train, training) має ряд визначень: навчання, виховання, тренування, дресура. Подібна багатозначність притаманна і науковим визначенням тренінгу, зокрема Ю. Ємельянов визначає його як групу методів розвитку здібностей до навчання і оволодіння будь-яким складним видом діяльності [31].

В сучасних дослідженнях поширене визначення тренінгу як одного з активних методів навчання, чи соціально-психологічного тренінгу.

Термін «соціально-психологічний тренінг» введений німецьким ученим М. Форвергом. Головне призначення соціально-психологічного тренінгу – це оволодіння соціально-психологічними знаннями в галузі розвитку відповідних соціальних установок в активній формі, тобто в ході спеціальних розроблених активних дій.

Соціально-психологічний тренінг відноситься до методів активного соціально-психологічного навчання як комплексного соціально-дидактичного напрямку.

Тренінг визначається як засіб перепрограмування моделі управління поведінкою та діяльністю, що вже існує в людини. Сьогодні існує декілька видів тренінгу: тренінг партнерського спілкування, тренінг сенситивності і тренінг креативності, що пов'язані з психогімнастичними вправами, які націлені на формування та розвиток умінь, навичок і настанов ефективного спілкування [31].

Тренінг як форма навчання має істотні переваги перед іншими формами та видами навчання, особливо при підготовці соціальних педагогів, професійна діяльність яких вимагає не просто знань, а й уміння застосовувати свої знання в практичній діяльності.

Тренінгові технології являють собою ефективні «засоби психічного розвитку людини» [7]. Їхня цінність полягає у можливості подолання обмежень, які властиві традиційним методам навчання професійній діяльності. До таких обмежень, зокрема, відноситься відмінність між предметом навчальної діяльності, що є абстракцією різного ступеня узагальнення (навчальні тексти, описи, настанови), і реальним предметом професійної діяльності, в якій знання надаються не в чистому вигляді, а загальним контекстом виробничих процесів і ситуацій.

Вперше тренінгові заняття, спрямовані на підвищення компетентності в спілкуванні, були проведені учнями К. Левіна в США і отримали назву Т-груп. К. Левін стверджував, що більшість ефективних змін в установках і поведінці людини відбувається в груповому, а не в індивідуальному контексті, тому, для того щоб виявити і змінити свої установки, виробити нові форми поведінки, людина повинна подолати свою автентичність і навчитись бачити себе так, як її бачать інші. Т-групах навчали керівників, менеджерів, політичних лідерів ефективній взаємодії, умінню керувати, вирішувати конфліктні ситуації, посилювати групову згуртованість. Певні Т-групи були спрямовані на виявлення життєвих цінностей особистості, посилення відчуття її самоідентичності. Вони виникли в 1954 р. і отримали назву груп сенситивності. В 60-х – 70-х рр. ХХ ст. Т-групи та групи сенситивності широко поширилися особливо серед установ та організацій. Основною метою їх застосування було вирішення конфліктних ситуацій в робочих групах, а також оптимізація відносин робочих та службовців.

Групи тренінгу реалізують потребу людини в емоційному теплі і контакті з іншою людиною. Саме тут людина відчуває себе прийнятою і розуміючою, такою, що користується довірою і що довіряє, оточенню турботою і тим, що піклується, одержуючим допомогу і що допомагає. Особливу цінність представляє допомога і підтримка людей, що мають аналогічні проблеми і переживання. У таких підтримуючих і контрольованих умовах полегшується саморозкриття і самодослідження особистості, на тлі яких тільки і можливе



успішне навчання.

Тренінг як форма навчання має істотні переваги перед іншими формами та видами навчання, особливо при підготовці представників професій, діяльність яких пов'язана з наданням соціальних та психологічних послуг клієнтам. В контексті освітнього процесу, тренінг певною мірою компенсує протиріччя:

- між системним використанням знань в регуляції професійної діяльності та їх засвоєнням по різних дисциплінах та кафедрах;
- між індивідуальним способом засвоєння знань і досвідом у традиційному навчанні та колективним характером майбутньої професійної діяльності, в якій постійно відбувається обмін інформацією та результатами діяльності на тлі визначених функціональних, міжособистісних і міжгрупових взаємозв'язків;
- між залученням до виконання професійної діяльності цілісної особистості спеціаліста і переважаючим інформаційним характером навчання, коли основне навантаження припадає головним чином на окремі психічні процеси (сприйняття, увагу, пам'ять) [22].

Нівелювання цих протиріч стає можливе у тренінгу, коли набуття знань про професійну діяльність здійснюється безпосередньо в процесі їх практичного варіативного застосування, у складі групи, за умов негайного отримання інформації про ефективність діяльності [13].

Специфічними рисами та парадигмами тренінгу вважається:

- дотримання певних принципів групової роботи;
- спрямованість на психологічну допомогу учасникам групи в саморозвитку, при цьому допомога надходить не тільки (а іноді й не стільки) від ведучого групи, скільки від самих учасників;
- наявність більш-менш постійної групи (переважно від 7 до 15 осіб), що періодично збираються на зустрічі чи працюють безперервно протягом двох-п'яти днів (так звані групи-марафони);
- певна просторова організація (частіше за все – робота у зручному

ізолюваному приміщенні, де учасники переважну частину часу сидять у колі);

- акцент на взаємовідносинах учасників групи для аналізу та розвитку в ситуації «тут і зараз»;
- об'єктивація суб'єктивних почуттів та емоцій учасників групи стосовно один одного та подій, які відбуваються в групі, вербалізована рефлексія;
- використання активних методів групової роботи;
- атмосфера розкритості та свободи спілкування між учасниками групи, клімат психологічної безпеки [24].

У рамках цих рис існує величезна кількість модифікацій конкретних форм тренінгів, що розрізняються між собою по цілому ряду ознак. Однією з таких форм є тренінг формування компетентності в спілкуванні (комунікативної компетентності, комунікативних умінь).

До методів тренінгу можна віднести як традиційні лекції, семінари, практичні з соціально-психологічної проблематики так і активні методи, які можна умовно поділити на дві групи: групові дискусії та ігрові методи. Метод групової дискусії здебільшого застосовують в формі аналізу конкретних ситуацій та в формі групового самоаналізу. Серед ігрових методів соціально-психологічного тренінгу найчастіше використовують метод рольових ігор. Ці методи можна використовувати окремо один від одного, але часто вони є частиною комплексних програм, що включають набір методів – в залежності від поставлених задач і матеріальних можливостей.

Науковці відзначають, що в соціально-психологічному тренінгу розвиток комунікативної компетентності відбувається не природним чином, а за допомогою спеціальних прийомів, що полягають в створенні особливих ситуацій дії.

Тренінг комунікативної компетентності полягає у виробленні соціально-психологічних умінь, пов'язаних з оволодінням процесами взаємозв'язку, взаємовираження, взаєморозуміння, взаємин, взаємовпливу:

- уміння психологічно вірно і ситуативно обумовлено вступити в спілкування;

- уміння підтримувати спілкування, психологічно стимулювати активність партнера;
- уміння психологічно точно визначити «точку» завершення спілкування;
- уміння максимально використовувати соціально-психологічні характеристики комунікативної ситуації для реалізації своєї стратегічної лінії;
- уміння прогнозувати можливі шляхи розвитку комунікативної ситуації, в рамках якої розгортається спілкування;
- уміння прогнозувати реакції партнерів на власні акти комунікативних дій;
- уміння психологічно настроюватися на емоційний тон партнерів по спілкуванню, уміння оволодіти і утримати ініціативу в спілкуванні;
- уміння спровокувати «бажану реакцію» партнера по спілкуванню;
- уміння формувати і «управляти» соціально-психологічним настроєм партнера в спілкуванні [29, с. 52].

У тренінг комунікативної компетентності можуть бути включено вправи метою яких є: зняття м'язових затисків, м'язової напруги, формування мускульної свободи в процесі спілкування, оволодіння навиками психофізіологічної саморегуляції, розвиток навиків довільної уваги, спостережливості, розвиток навиків невербального спілкування, формування уміння управляти увагою партнерів по спілкуванню і так далі. Розглянемо їх детальніше.

Вправи на формування навиків залучення уваги партнера визнані сприяти оволодінню такими способами залучення утримання уваги, як:

- організація «комунікативної провокації», тобто на короткий час викликати у партнера по спілкуванню ситуацію незгоди з викладеною інформацією, доводом, аргументом, а потім стимулювати пошук своєї позиції і способу її викладу;
- організація в спілкуванні ефекту несподіванки, тобто використання в спілкуванні або невідомій раніше інформації, або залучення несподіванкою

способу взаємодії;

- гіперболізування як спосіб загострення уваги партнера по спілкуванню;
- комунікативне посилення ціннісних аргументацій, які домінують у партнера по спілкуванню;
- комунікативне зіставлення, всі «за і проти» дають можливість організувати, а потім утримати увагу через виклад найрізноманітніших, і часто протилежних, точок зору;
- ситуативне інтерв'ювання через постановку прямих питань ставить партнера по спілкуванню перед необхідністю включатися в комунікативну діяльність;
- апеляція до авторитету для підтримки власних поглядів, виводів;
- організація співпереживання через максимальне використання в спілкуванні експресивних засобів, опори на асоціативність сприйняття і життєві інтереси партнерів;
- драматизація ситуації спілкування як зіткнення інтересів, боротьбу партнерів по спілкуванню [29, с. 54].

Засобом вирішення завдань тренінгу комунікативних умінь служать групові дискусії, ролеві ігри, психогімнастика. Їх кількість міняється залежно від специфіки цілей групи.

Так в ході групової дискусії учасники навчаються умінню управляти груповими процесом обговорення проблеми, а також виступати в ролі рядового учасника дискусії: комунікатора, генератора ідей, ерудита і так далі.

У ролевій грі упор робиться на міжособистісну взаємодію. Учасники «програють» ролі і ситуації, значущі для них в реальному житті, при цьому ігровий характер ситуації звільняє гравців від практичних наслідків їх дозволу, що розсовує межі пошуку способів поведінки, дає простір для творчості. За грою слідує психологічний аналіз, здійснюваний групою спільно з тренером, підсилює повчальний ефект.

Ефективність тренінгу визначається тим, що він дозволяє забезпечити індивідуальну спрямованість підготовки слухачів до конкретної діяльності.

Успішна робота тренінгової групи можлива лише за умови врахування ряду специфічних принципів: принцип активності; принцип дослідницької (творчої) позиції; принцип об'єктивації (усвідомлення) поведінки; принцип партнерського (суб'єкт-суб'єктного) спілкування.

Розглянемо кожен з них детальніше.

### 1. Принцип активності.

Активність учасників групи тренінгу відрізняється від активності людини, який читає книгу чи слухає лекцію. В тренінгу люди залучені до спеціально розробленої діяльності. Це може бути програвання тієї чи іншої ситуації, виконання вправ, спостереження за діяльністю інших за певною схемою. Активність підвищується в тому випадку, коли учасникам тренінгу дають установку на готовність включитись до діяльності в будь-який момент. Ефективним в досягненні цілей тренінгу через усвідомлення, апробацію і тренування прийомів, способів поведінки, ідей, запропонованих тренером, є ті ситуації і вправи, які дозволяють активно брати участь в них всім учасникам групи одночасно. Тут діє відоме в експериментальній психології правило: людина засвоює десять відсотків того, що чує, п'ятдесят відсотків того, що бачить, сімдесят відсотків того що проговорює, і дев'яносто того, що робить сам [3].

### 2. Принцип дослідницької (творчої) позиції.

Суть цього принципу полягає в тому, що в ході тренінгових занять учасники групи усвідомлюють, виявляють, відкривають ідеї, закономірності, вже відомі психологічній науці, а також, що не менш важливо, свої особисті ресурси, можливості, особливості.

Виходячи з цього принципу, тренер придумує, конструює і організує такі ситуації, які давали б можливість учасникам групи усвідомити, апробувати і тренувати нові способи поведінки, експериментувати з ними.

В тренінговій групі створюється креативна атмосфера, якій притаманна проблемність, невизначеність, прийняття, безпека, свобода вибору поведінки. Реалізація цього принципу досить часто зустрічає супротив з боку учасників.

Люди, які приходять в групу тренінгу, мають певний досвід навчання в школі, в університеті, де їм пропонували ті чи інші правила, які необхідно було вивчити, ті моделі яких слід було дотримуватись в майбутньому. Зіткнувшись з іншими, невідомими для них способами навчання, люди виявляють незадоволення, іноді в досить сильній, навіть агресивній формі. Подолати такий супротив дозволяють ситуації, що дозволяють учасникам тренінгу усвідомлювати важливість і необхідність формування в них готовності і після закінчення тренінгу експериментувати зі своєю поведінкою, творчо відноситись до життя, до самого себе [18].

### 3. Принцип об'єктивації (усвідомлення) поведінки.

У ході занять поведінка учасників тренінгу переходить з імпульсивного на об'єктивований рівень, який дозволяє змінювати хід роботи. Універсальним засобом об'єктивації поведінки є зворотній зв'язок. Створення умов для ефективного зворотного зв'язку в групі – важлива задача тренерської роботи. В тих видах тренінгу, які направлені на формування умінь, навичок, установок, застосовують додаткові засоби об'єктивації поведінки. Одним з них є відеозапис поведінки учасників групи в тих чи інших ситуаціях з подальшим переглядом і обговоренням. Слід враховувати, що відеозапис є досить сильним засобом впливу, який спроможний викликати навіть негативну реакцію, тому його необхідно використовувати з обережністю.

### 4. Принцип партнерського (суб'єкт-суб'єктного) спілкування.

Партнерським, або суб'єкт-суб'єктним, спілкуванням є таке при якому враховуються інтереси інших учасників взаємодії, а також їх почуття та емоції, визнається цінність особистості іншої людини. Реалізація цього принципу створює в групі атмосферу безпеки, довіри, відкритості, яка дозволяє учасникам групи експериментувати зі своєю поведінкою і не соромитись помилок. Цей принцип тісно пов'язаний з принципом творчої, дослідницької позиції учасників групи [3].

Послідовна реалізація названих принципів – є головною умовою ефективної роботи групи соціально-психологічного тренінгу. Вона відрізняє цю

роботу від інших методів навчання і психологічної взаємодії.

Окрім специфічних принципів роботи тренінгових груп, слід визначити також і специфічний принцип роботи тренера, який полягає в постійній рефлексії всього того що відбувається в групі. Весь час, починаючи з планування, організації і, потім на протязі роботи групи, тренер ставить перед собою три запитання: – Якої мети я хочу досягти? – Чому я хочу досягти цієї мети? – Які засоби можна використати, щоб досягнути мети?

Відповідають на ці запитання діагностичні дослідження тренера під час роботи з групою.

Об'єктами діагностики є: змістовний план роботи; рівень розвитку і згуртованості групи, характер відносин, що склалися між учасниками групи; стан кожного учасника групи, його ставлення до себе, до інших, до тренінгу; стан самого тренера [2].

Ефективність тренінгу багато в чому залежить не лише від адекватної діагностики, яку проводить тренер, а ще й від того, наскільки широким арсеналом засобів він володіє для досягнення тієї чи іншої мети. Слід також відмітити, що психологічний тренінг має право проводити тільки фахівець з психологічною освітою, який володіє психологічною технікою тренінгових занять і має необхідний рівень як теоретичної, так і практичної підготовки. Підготовка ведучих тренінгів професійно-психологічного спрямування – складне й актуальне завдання, для вирішення якого нагромаджені достатні теоретичні та методологічні напрацювання. Зокрема в Росії є інститут тренінгу, професія тренера офіційно зареєстрована, проводиться відповідна фахова підготовка, існують професійні об'єднання, які здійснюють громадський контроль. В Україні, нажаль, ці питання поки що не вирішені. Тренінг як різновид навчання і ведучий тренінгу як фахівець – в Україні офіційно не існують. Підготовка ведучих тренінгів поступово налагоджується, але ще не сформована чітка система. Стандарти підготовки потребують чіткого визначення, адже сьогодні якість підготовки більше залежить від ступеня індивідуальної самокритичності та здатності до рефлексії, ніж від

організаційних і науково-методичних напрацювань [3].

Аналіз літератури з проблеми формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів дозволив зробити наступні висновки:

Комунікативна компетентність розглядається більшістю авторів, як система внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікації в ситуаціях особистісної взаємодії. До складу компетентності включаються когнітивні (орієнтованість, психологічні знання і перцептивні здібності), виконавські (соціальні установки, досвід, система відносин особистості) компоненти.

Комунікативна компетентність в професіях типу «людина-людина» стає професійно-значущою, а для професії соціального педагога комунікативна компетентність є основоположною, оскільки професія соціального працівника припускає постійне спілкування з людьми.

Джерелами комунікативної компетентності є: природжені особливості особистості, виховання, життєвий досвід, загальна ерудиція і спеціальні методи навчання. Якнайкращий повчальний ефект на сьогоднішній день дають групові методи, так звані групи тренінгу, або «Т- групи».

Одним з найбільш ефективних методів формування комунікативної компетентності, на нашу думку, є тренінг, що є синтезом всіх активних засобів навчання. У дослідженнях впливу тренінгу на зміну рівня комунікативній компетентності підтверджується його ефективність.

Таким чином, комунікативна компетентність є необхідною складовою професії соціального педагога. У зв'язку з цим при навчанні у закладі вищої освіти студентам необхідно коректувати комунікативні уміння і підвищувати рівень комунікативної компетентності, а одним з найефективніших способів в його підвищенні є тренінг.



## РОЗДІЛ 2

### ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЦЕСУ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПЕДАГОГІВ ЗАСОБАМИ ТРЕНІНГУ

#### **2.1. Організація та методика проведення дослідження з формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів**

Дослідження проводилося на базі Запорізького національного університету. У дослідженні взяли участь студенти факультету соціально педагогіки та психології спеціальності «Соціальна робота», освітньо-професійної програми «Соціальна педагогіка» другого та третього курсів у кількості 17 студентів (денна та заочна форми навчання).

Для з'ясування стану сформованості комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів нами було обрано наступні методики:

1. Тест-опитувальник комунікативних і організаторських схильностей (КОС) (автор Б. Федорішин). Тест КОС можна проводити і з одним випробовуваним і з групою. Випробовуваним читають тексти опитувальника, бланки для відповідей, і зачитується інструкція. Мета обробки результатів – отримання індексів комунікативних і організаторських схильностей. Для цього відповіді випробовуваного зіставляють з дешифратором і підраховують кількість збігів окремо по комунікативних і організаторських схильностях.

Рівень розвитку комунікативних і організаторських схильностей характеризується за допомогою оцінок за шкалою таким чином.

- досліджувані, такі, що отримали оцінку «1», – це люди з низьким рівнем прояву комунікативних і організаторських схильностей;

- досліджувані, такі, що отримали оцінку «2», мають комунікативні і організаторські схильності нижче середнього рівня. Вони не прагнуть до спілкування, відчують себе скуто в новій компанії, колективі, вважають за

краще проводити час наодинці з собою, обмежують свої знайомства, зазнають труднощі у встановленні контактів з людьми і у виступі перед аудиторією, погано орієнтуються в незнайомій ситуації, не відстоюють свою думку, важко переживають образи. У багатьох справах вони вважають за краще уникати прояву самостійних рішень і ініціативи;

- для досліджуваних, таких, що отримали оцінку «3», характерний середній рівень прояву комунікативних і організаторських схильностей. Вони прагнуть до контактів з людьми, не обмежують круг своїх знайомств, відстоюють свою думку, планують свою роботу, проте потенціал їх схильностей не відрізняється високою стійкістю. Ця група випробовуваних потребує подальшої серйозної і планомірної виховної роботи по формуванню і розвитку комунікативних і організаторських схильностей;

- досліджувані, такі, що отримали оцінку «4», відносяться до групи з високим рівнем прояву комунікативних і організаторських схильностей. Вони не губляться в новій обстановці, швидко знаходять друзів, постійно прагнуть розширити круг своїх знайомих, займаються суспільною діяльністю, допомагають близьким, друзям, проявляють ініціативу в спілкуванні, із задоволенням беруть участь в організації суспільних заходів, здатні ухвалювати самостійне рішення у важкій ситуації. Все це вони роблять не з примусу, а згідно внутрішнім стремлінням;

- досліджувані, такі, що отримали вищу оцінку «5», володіють дуже високим рівнем прояву комунікативних і організаторських схильностей. Вони відчують потребу у комунікативній та організаторській діяльності і активно прагнуть до неї, швидко орієнтуються у складних ситуаціях, невимушено поводять себе у новому колективі, це ініціативні люди, які віддають перевагу у важливих справах або у складній ситуації приймати самостійні рішення, відстоюють свою думку та досягають, щоб її сприймали інші. Вони можуть внести пожвавлення у незнайому компанію, люблять організовувати різні ігри, заходи, настійливі у діяльності, яка їх приваблює, і самі шукають такі справи, які б задовольняли їх потребу у комунікації та організаційній діяльності.

Комунікативні та організаторські схильності являють собою важливий компонент та передумови розвитку здібностей у тих видах діяльності, які пов'язані зі спілкуванням з людьми, з організацією колективної роботи. Вони є важливою ланкою у розвитку педагогічних здібностей.

Бажання займатись організаційною діяльністю та спілкуватись з людьми залежить і від змісту відповідних форм активності, і від типологічних особливостей самої особистості. В основному вони визначаються суб'єктивною цінністю та значущістю для людини майбутніх результатів її активності та ставлення і відношення до осіб, з якими вона взаємодіє. Це слід врахувати, складаючи рекомендації для осіб з низьким рівнем розвитку досліджуваних схильностей. Достатньо часто схильності з'являються у ході таких видів діяльності і спілкування, які спочатку людині байдужі, але по мірі включення стають значущими. Тут важливі власні зусилля та подолання комунікативних бар'єрів, які можливі, якщо людина ставить собі свідому мету саморозвитку.

2. Тест комунікативних умінь (Л. Міхельсон). Мета: Визначення рівня комунікативної компетентності і якості сформованості основних комунікативних умінь у студентів. Даний тест побудований за типом завдання, у якого є правильна відповідь. У тесті передбачається деякий еталонний варіант поведінки, який відповідає компетентному, упевненому, партнерському стилю. Ступінь наближення до еталону можна визначити по числу правильних відповідей. Неправильні відповіді підрозділяються на неправильних «знизу» (залежні) і неправильні «зверху» (агресивні).

Опитувальник містить опис 27 комунікативних ситуацій. До кожної ситуації пропонується п'ять можливих варіантів поведінки. Треба вибрати один, властивий саме йому спосіб поведінки в даній ситуації. Не можна вибирати два або більше ніж два варіанти або приписувати варіант, не вказаний в опитувальнику. Авторами пропонується ключ, за допомогою якого можна визначити, до якого типу реагування відноситься вибраний варіант відповіді: упевненому, залежному або агресивному. У результаті пропонується підрахувати число правильних і неправильних відповідей в процентному

відношенні до загального числа вибраних відповідей.

Всі питання розділені авторами на 5 типів комунікативних ситуацій: ситуації, в яких потрібна реакція на позитивні вислови партнера; ситуації, в яких студент повинен реагувати на негативні вислови; ситуації, в яких до студента звертаються з проханням; ситуації бесіди; ситуації, в яких потрібний прояв емпатії. Оцінка по всіх шкалах проводиться по трьом параметрам «упевненість», «залежність», «агресивність».

3. Методика діагностики комунікативного контролю у спілкуванні (М. Шнайдер).

Діагностика комунікативного контролю є, на нашу думку, значущим показником складової комунікативної компетентності студентів, оскільки від його рівня залежить якість комунікативної взаємодії партнерів по спілкуванню в цілому і володіння ними способами вирішення комунікативних завдань зокрема. Високий рівень комунікативного контролю дозволяє включитися в комунікативну діяльність як суб'єкта, який прагне до реалізації комунікативної програми, керуючи своїми емоційними проявами. Низький комунікативний контроль може вплинути на зрив комунікативного акту на самому початку його розгортання, оскільки контингенту, який володіє даним рівнем комунікативного контролю, властива імпульсивність, нав'язливість, пряmolінійність в спілкуванні.

4. Методика діагностики комунікативної соціальної компетентності (КСК). Ця методика призначена для отримання повнішого уявлення про особистість, складання імовірнісного прогнозу успішності її професійної діяльності.

Опитувальник включає 100 тверджень, розташованих в циклічному порядку, з тим щоб забезпечити зручність відліку за допомогою трафарету. Для кожного питання передбачено три альтернативні відповіді. Методика розрахована на вивчення окремих особистісних чинників у осіб з середньою і вищою освітою.

Методика передбачає оцінку рівня комунікативної і соціальної

компетентності за 7 шкалами (чинниками).

Чинник «А»: висока оцінка «+А» – відкритий, легкий, товариський; низька оцінка «-А» – нетовариський, замкнутий.

Чинник «В»: висока оцінка «+В» – з розвиненим логічним мисленням, кмітливий; низька оцінка «-В» – неуважний або із слаборозвиненим логічним мисленням.

Чинник «С»: висока оцінка «+С» – емоційно стійкий, зрілий, спокійний; низька оцінка «-С» – емоційно нестійкий, такий, що піддається відчуттям.

Чинник «Д»: висока оцінка «+Д» – життєрадісний, безтурботний, веселий; низька оцінка «-Д» – тверезий, мовчазний, серйозний.

Чинник «К»: висока оцінка «+К» – чутливий, такий, що тягнеться до інших, з художнім мисленням; низька оцінка «-К» – той, що покладається на себе, реалістичний, раціональний.

Чинник «М»: висока оцінка «+М» – той, що віддає перевагу власним рішенням, незалежний, орієнтований на себе; низька оцінка «-М» – залежний від групи, компанійський, слідує за громадською думкою.

Чинник «Н»: висока оцінка «+Н» – контролюючий себе, такий, що уміє підпорядковувати себе правилам; низька оцінка «-Н» – імпульсивний, неорганізований.

Рівнева оцінка чинників (у балах): 16-20 – максимальний рівень; 13-15 – переважаюча вираженість чинників; 8-12 – середній рівень; 5-7 – низький рівень.

Нами було визначено та обґрунтовано три рівні сформованості комунікативної компетентності: низький, середній, високий.

Низький рівень. Студенти виявляють слабкий інтерес до спілкування, вважають за краще виконувати завдання за зразком, шаблоном; виявляють замкнутість, емоційну нестійкість, неорганізованість; не вміють встановлювати контакти з іншими, не беруть участі в дискусіях; під час спілкування не орієнтуються у власних можливостях і здібностях, вибудовують комунікацію за заданим алгоритмом, схемою; уникають прояву самостійних рішень і

ініціативи; не відстоюють власну думку, важко переживають образи; віддають перевагу агресивним способам спілкування.

Середній рівень. Студенти проявляють зацікавленість в спілкуванні, активно йдуть на контакт; виявляють потребу організувати комунікативний акт; здійснюють оцінку власного комунікативного акту з зовнішньою допомогою (викладача), усвідомлюють комунікативні невдачі, не завжди досягають комунікативної мети; не завжди враховують емоційний стан співрозмовників; відчують труднощі у ситуаціях, де необхідні вміння управляти власним емоційним станом; здійснюють спроби віднайти способи комунікативного вдосконалення, використовують можливості для реалізації комунікативних умінь; віддають перевагу залежним стратегіям спілкування.

Високий рівень. Студенти демонструють високу комунікативну активність; виявляють відкритість, терпимість, гнучкість; віддають перевагу комунікативним стратегіям спілкування; вміють встановлювати й підтримувати комунікацію на високому рівні, враховуючи настрій співрозмовників; виявляють орієнтацію на прийняття і розуміння партнера по спілкуванню, прагнення бути зрозумілим, досягти компромісу, спрямовані на співпрацю; виявляють прагнення організувати комунікативний акт, в тому числі поза навчальною діяльністю, доволіно ініціюють спілкування на предмет проекту, проблеми.

## **2.2. Визначення стану сформованості комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів**

В ході експериментальної роботи нами визначався рівень сформованості комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів.

Рівні сформованості комунікативних і організаторських схильностей у студентів, визначалися за допомогою опитувальника КОС. Результати представлені у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Рівні сформованості комунікативних і організаторських схильностей  
студентів

Рівні	К-ть студентів	%
Дуже високий	3	17,6
Високий	3	17,6
Середній	6	35,3
Нижче середнього	3	17,6
Низький	2	11,8

За методикою КОС нами були отримані наступні результати: дуже високий рівень сформованості комунікативних і організаторських схильностей виявлено у 3 досліджуваних (17,6%); високий рівень визначено також у 3 студентів (17,6%); середній рівень сформовано у 6 респондентів (35,3%); рівень нижче середнього виявлено у 3 студентів (17,6%); низький рівень сформованості комунікативних і організаторських схильностей спостерігається у 2 студентів – майбутніх соціальних педагогів (11,8%) (див. рис. 2.1.).

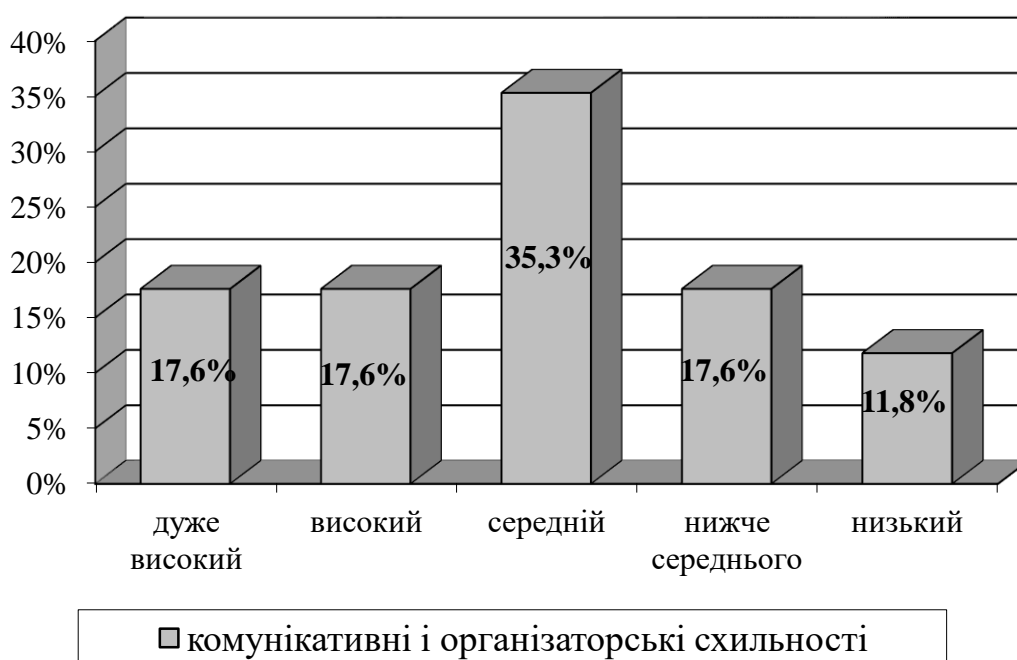


Рисунок 2.1. – Рівні сформованості комунікативних і організаторських схильностей студентів

Відповідно до результатів встановлено, що у 11,8% студентів виявлено низький та у 17,6% студентів – нижче середнього рівні комунікативних і організаторських схильностей. В той же час найбільший відсоток студентів показав середній рівень розвитку комунікативних і організаторських здібностей (35,3 %). Студентів з високим і дуже високим рівнем виявлено однаково (по 17,6%).

Виходячи з отриманих даних, можна говорити, що комунікативні і організаторські схильності у більшості досліджуваних студентів не розвинені і потребують розвитку.

Наступним кроком нами було проведення діагностики по методиці комунікативних умінь (Л. Міхельсон). Кількість майбутніх соціальних педагогів і відсоток з переважанням показників методики: «залежність», «компетентність» і «агресивність» можна побачити в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Переважання показників «залежності», «компетентності» або «агресивності»  
у студентів

Показник	К-ть студентів	%
Залежність	4	23,5
Компетентність	6	35,3
Агресивність	7	41,2

З таблиці 2.2. видно, що у досліджуваних переважання показника «залежність» над рештою показників виявлене лише у 23,5% (4 студента), показник «агресивність» переважає у 41,2% (7 респондентів) і переважання показника «компетентність» спостерігається у 35,3% (6 студентів) (рисунок 2.2.).

Таким чином, більшість досліджуваних студентів використовують агресивні способи спілкування, велика частина проявляє компетентність в спілкуванні. Серед студентів лише незначна частина віддає перевагу залежним стратегіям спілкування.



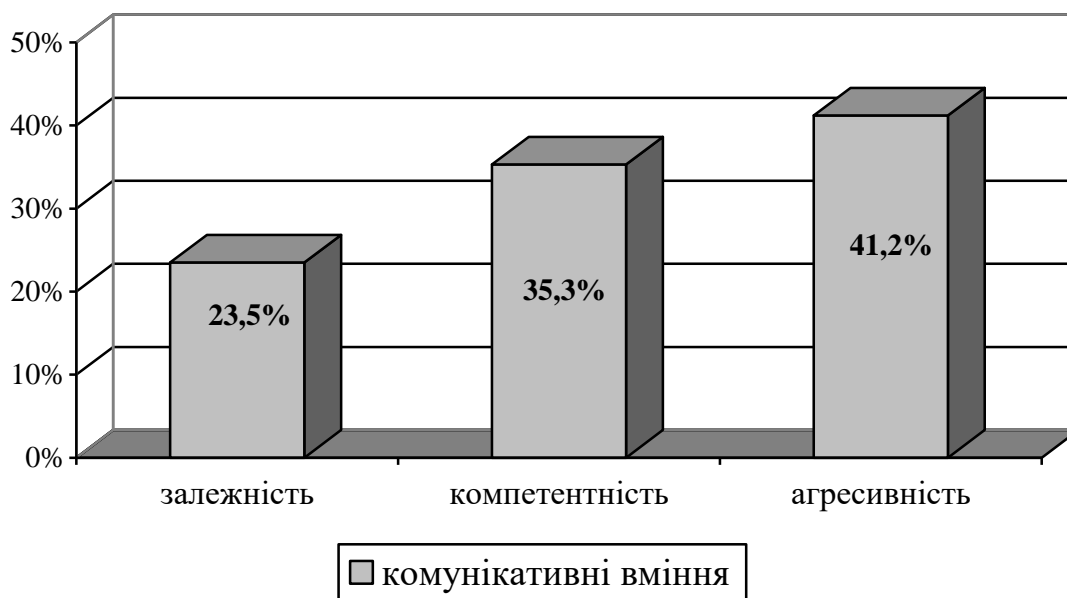


Рисунок 2.2. – Рівні комунікативних умінь студентів

За методикою М. Шнайдера «Діагностика комунікативного контролю у спілкуванні» нами були отримані наступні результати (таблиця 2.3).

Таблиця 2.3

Рівні комунікативного контролю у спілкуванні у студентів

Рівні комунікативного контролю у спілкуванні	К-ть студентів	%
Високий	6	35,3
Середній	8	47,1
Низький	3	17,6

Низький рівень комунікативного контролю виявлено у 17,6% респондентів, що вказує на високу імпульсивність у спілкуванні, розкутість; їх поведінка майже не піддається змінам залежно від ситуації спілкування і не завжди співвідноситься з поведінкою оточуючих.

Середній комунікативний контроль проявили 47,1% студентів. Такі студенти щиро ставляться до інших, але стримані в емоційних проявах, співвідносять свої реакції з поведінкою оточуючих.

Високий рівень комунікативного контролю був притаманний 35,3%

респондентів. Ці студенти постійно керують своєю поведінкою і вираженням емоцій в міжособистісній взаємодії.

Результати експерименту за методикою М. Шнайдера показали, що переважаючим рівнем вираженості комунікативного контролю у досліджуваних студентів є середній рівень.

Останньою нами була проведена методика діагностики комунікативної і соціальної компетентності (КСК). Показники рівня вираженості комунікативно-соціальної компетентності представлені в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4

Показники рівнів вираженості комунікативної і соціальної компетентності у студентів (у %)

Рівні комунікативно-соціальної компетентності	Чинники						
	А	В	С	Д	К	М	Н
Максимальний	17,6	11,8	23,5	-	29,4	17,6	23,5
Переважаюча вираженість чинників	23,5	23,5	41,2	41,2	23,5	35,3	47,1
Середній	47,1	52,9	29,4	58,8	47,1	47,1	29,4
Низький	11,8	11,8	5,9	-	-	-	-

У досліджуваній групі студентів виявлені наступні результати:

Чинник «А»: максимальний рівень у 3 осіб (17,6%), переважаюча вираженість чинника у 4 досліджуваних (23,5%), середній рівень у 8 респондентів (47,1%) і низький рівень у 2 студентів (11,8%).

Чинник «В»: максимальний рівень у 2 осіб (11,8%), переважання вираженості чинника у 4 студентів (23,5%), середній рівень у 9 респондентів (52,9%) і низький рівень у 2 досліджуваних (11,8%).

Чинник «С»: максимальний рівень виявлений у 4 студентів (23,5%), переважаюча вираженість чинника у 7 респондентів (41,2%), середній рівень у 5 осіб (29,4%) і низький рівень у 1 студента (5,9%).

Чинник «Д»: максимальний рівень не виявлено у жодного студента, переважаюча вираженість чинника у 7 досліджуваних (41,2%), середній рівень

у 10 студентів (58,8%) і низький рівень не виявлено.

Чинник «К»: максимальний рівень виявлений у 5 майбутніх соціальних педагогів (29,4%), переважаюча вираженість чинника теж у 4 студентів (23,5%), середній рівень у 8 респондентів (47,1%) і низький рівень не виявлено.

Чинник «М»: максимальний рівень виявлений у 3 студентів (17,6%), переважаюча вираженість чинника спостерігається у 6 досліджуваних (35,3%), середній рівень у 8 респондентів (47,1%) і низький рівень не виявлено.

Чинник «Н»: максимальний рівень виявлений у 4 респондентів (23,5%), переважаюча вираженість чинника у 8 студентів (47,1%), середній рівень у 5 осіб (29,4%) і низький рівень не виявлено.

За результатами дослідження комунікативної і соціальної компетентності можна зробити наступні висновки.

Переважаюча більшість студентів володіють середнім рівнем розвитку КСК по чиннику «А». Це означає, що студенти в цілому не володіють легкістю і відвертістю в спілкуванні. Відкритістю, прагненням до спілкування як в контрольній, так і в експериментальній групі володіє значно менший відсоток студентів. Необхідно відзначити, що серед студентів є і такі, яких можна назвати нетовариськими, замкнутими (їх теж невеликий відсоток).

Переважаючий відсоток студентів володіє середнім рівнем вираженості КСК по чиннику «В». Це означає, що студентів в цілому не можна назвати уважними в спілкуванні, вони часто не відрізняються кмітливостю і логічним мисленням у взаємодії.

Максимально високий рівень емоційної стійкості (чинник «С») у 23,5% студентів.

По чиннику «Д» в досліджуваній групі виявлений в основному середній рівень (58,8%) і переважаюча вираженість чинника «Д». В цілому студенти володіють середнім і підвищеним рівнем життєрадісності, безпечності і веселості.

Серед студентів виявлено високий рівень, переважання чинника і середній рівень комунікативної соціальної компетентності по чиннику «К». Це

означає, що ці студенти більш чутливі, частіше тягнуться до інших, володіють більш художнім типом мислення.

По чиннику «М» майже половина досліджуваних показала середній рівень розвитку (47,1%). У зв'язку з цим можна говорити, що студенти більш залежні від групи, більш конформні, частіше слідують за громадською думкою.

По чиннику «Н» явна більшість студентів опинилися в групі з переважаючою вираженістю чинника. Такі студенти більш схильні контролювати себе, більш схильні до підпорядкування правилам.

На основі узагальнення результатів, отриманих під час експерименту, було визначено стан сформованості комунікативної компетентності студентів – майбутніх соціальних педагогів (рисунок 2.3.).

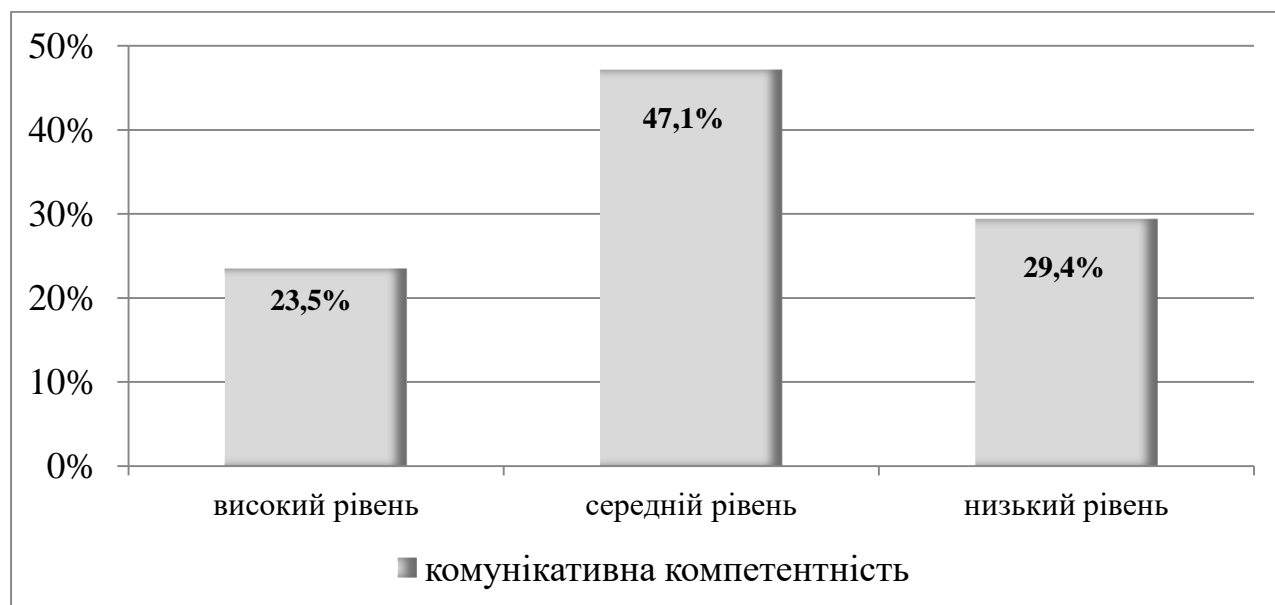


Рисунок 2.3. – Рівні сформованості комунікативної компетентності студентів

З рисунка 2.3. видно, що більшість студентів мають середній рівень сформованості комунікативної компетентності (47,1%). Високий рівень встановлено у 23,5%; низький рівень – у 29,4% студентів.

Таким чином, результати експерименту підтвердили необхідність розробки тренінгу формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів.

### **2.3. Розробка тренінгу формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів**

Спілкування між людьми – надзвичайно складний процес. Неефективність спілкування може бути пов'язана з повною або частковою відсутністю того або іншого комунікативного вміння. Саме для того, щоб допомогти розвинути свої комунікативні навички було розроблено тренінг для майбутніх соціальних педагогів.

Програма «Тренінгу комунікативної компетентності» розроблялася у відповідності з наступними принципами:

1. Принцип екологічності. Все, що відбувається на тренінгу не повинно завдати шкоди або стати перешкодою у вільному розвитку учасників групи.
2. Принцип доцільності. Всі вправи, ігри, завдання служать реалізації єдиної мети.
3. Принцип послідовності. Кожне подальше завдання базується на досвіді і переживаннях, отриманих при виконанні попередніх, нові ресурси упроваджуються в процес навчання.
4. Принцип відвертості. Бути щирим перед групою, декларувати цілі і завдання тренінгу, відповідати, по-можливості, чесно на поставлені питання, створювати умови для розкриття потенціалу кожного з учасників.
5. Принцип достовірності. Вправи адаптовані до тієї дійсності, в якій живуть і взаємодіють учасники.

Мета тренінгу – сприяння опануванню майбутніми соціальними педагогами прийомів ефективного спілкування завдяки використаним під час нього ігровим компонентам і техніці активного слухання.

Завдання тренінгу:

1. Знайомство учасників один з одним, створення емоційне теплої обстановки.
2. Розвиток довірчого відношення і усвідомлення своєї ролі у взаємодії з тими, що оточують.

3. Розвиток емпатії, розширення репертуару способів взаєморозуміння і сприйняття.

4. Навчання розпізнавання своїх і чужих емоцій.

5. Вдосконалення навиків вербального і не вербального спілкування.

Загальна тривалість – 8 занять (Додаток А).

Форма проведення. Навчання проводиться у формі тренінгу. При розробці програми основним завданням було синтезувати наявний матеріал по темі і зібрати найбільш ефективні методи і технології.

Методи. Під час проведення тренінгу комунікативної компетентності застосовуються методи тренінгу навчання (необихевіоральний підхід), когнітивно-поведінкової терапії, гуманістичних традицій, гештальта.

У ході проведення тренінгу використовуються наступні прийоми: розігрівачі вправи; моделювання ситуацій в ролевих іграх; вправи в парах, групах; групові дискусії.

Інтеграційний підхід в проведенні навчання дозволить найбільш глибокою підійти до питань взаємодії в соціумі і отримати учасникам цінний досвід в дослідженні як власної особи, своїх переконань, звичок, так і навиків міжособистісної взаємодії. Побачити себе очима однокурсників, прожити разом складні життєві ситуації, змодельовані на тренінгу, відреагувати і виразити свої переживання, обговорити актуальні проблеми – все це буде можливим в ході тренінгу.

Під час проведення тренінгу відбуваються наступні особливості прояву комунікативної компетентності в групі студентів.

Від стану підозри і закритості, через дослідницький інтерес, поступово виникає довіра, бажання встановлювати відносини з іншими учасниками. На першій стадії роботи іноді виявляється суперництво і прагнення до влади, іноді учасники ведуть боротьбу за лідерство. У останній день на перший план виходить потреба в прихильності: учасники встановлюють тісний емоційний зв'язок один з одним.

### **2.3. Методичні рекомендації з формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога**

На підставі отриманих результатів дослідження для студентів були розроблені рекомендації з формування комунікативної компетентності, і, зокрема, по розвитку вміння правильно сприймати людей, що має першорядну вагу для майбутніх соціальних педагогів.

Для розвитку вміння правильно сприймати і оцінювати людей, необхідно, по-перше, навчитися уважно спостерігати за людьми, цілеспрямовано знаходити і уміло використовувати інформацію, що дозволяє судити про індивідуальні особливості людей, з якими Ви вступаєте в спілкування. Це означає, що необхідно виробляти звичку і установку, що постійно діє на психологічне оцінювання людей. Ця установка, зокрема, виявляється в тому, що, зустрічаючись з новою людиною, потрібно прагнути дізнатися про неї якомога більше, і в першу чергу те, що дозволило б правильно сприйняти і оцінити її як особистість.

Про характер людини свідчать, наприклад, його типові реакції на життєві обставини, що складаються, і на дії інших людей, причому найбільш показовими з них є такі, які виникають у людини тоді, коли вона знаходиться в звичайному для неї настрої, типовому настрої.

Про цілі, мотиви і наміри людей можна судити по тому, які емоції вони випробовують у разі успіхів або невдач. Якщо ці емоції є достатньо сильними, явно позитивними або явно негативними, то на цій підставі можна зробити висновок про те, що успіхи або невдачі пов'язані з вельми значущими для людини потребами і мотивами.

Про мотиви, у свою чергу, можна судити по аналізу цілеспрямованості дій, що приводять, відповідно, до успіху або невдачі. Кінцева мета цих дій виступає як початковий мотив поведінки людини. Що ж до настрою, то він звичайне добре ідентифікується по виразу обличчя людини, по її голосу і по реакціях на слова і дії інших людей.

Уміння психологічно правильно оцінювати ситуацію, що склалася, діяти відповідно до неї виробляється в результаті звички оглядатися, звертаючи особливу увагу на обстановку, що склалася, особливо на таких її аспекти, які важливі для вибору відповідного стилю, засобів і способів спілкування.

Чим частіше Ви опиняєтеся в різних ситуаціях і чим більше спостерігаєте за тим, як різні люди поведуться в цих ситуаціях, чим уважніше оцінюєте наслідки дій, що робляться ними, тим швидше самі вчитеся правильно сприймати ситуацію і розумно діяти в ній.

Уміння вибирати адекватні стиль і засоби спілкування, з найменшими витратами сил і часу, що приводять до намічених цілей і результатів спілкування, можуть вироблятися в особистому досвіді. Головне тут – уважно спостерігати за тими людьми, кому спілкування вдається, прагнути їм наслідувати, навчатися на їх прикладах, а також частіше експериментувати над самим собою, засвоюючи нові, запозичені у інших, прийоми і засоби спілкування.

Крім того, вироблення уміння правильно вибирати стиль і засоби спілкування припускає експериментування над собою в самостійному використанні найрізноманітніших прийомів і засобів спілкування, а також порівняльну оцінку їх ефективності, включаючи зіставлення досягнутих результатів з наміченими цілями спілкування. Це означає, що Ви повинні уважно спостерігати за самим собою, за тим, що і як Ви робите в процесі спілкування з людьми, бути завжди готовим відповісти на питання, чому одні засоби і прийоми спілкування переважають над іншими.

Розвинена емпатія – це уміння співчувати, співпереживати людям. Вона має велике значення в спілкуванні з людьми, а тим більше в роботі соціального педагога. Завдяки емпатії між людьми виникає взаєморозуміння, вони стають відкритішими і більше довіряють один одному. У свою чергу уміння розташовувати людей до себе, усувати або зменшувати силу психологічних захисних реакцій, знімати бар'єри в спілкуванні, робити людей відкритими безпосередньо пов'язані з емпатією.



Розвивати емпатійні здібності цілком можливо. Якщо ми хочемо зробити людину психологічно відкритою особою, добитися взаєморозуміння з нею, то перш за все необхідно зробити так, щоб ми самі стали достатньо відкритими по відношенню до навколишніх людей, демонстрували їм наше власне прагнення до взаєморозуміння.

Цьому може сприяти уважний аналіз тих специфічних відчуттів, які Ви випробовуєте по відношенню до людей. Без такого аналізу, без щирої переконаності в тому, що наші власні відчуття відносно інших людей є доброзичливими, ми самі навряд чи зможемо розраховувати на взаємність з їх боку і, отже, на емоційно позитивне, відкрите спілкування з ними.

Таким чином, виконання запропонованих рекомендацій допоможе майбутнім соціальним педагогам розвинути комунікативні уміння.

## ВИСНОВКИ

За результатами теоретичного аналізу наукових джерел та дослідно-експериментальної роботи з формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів зроблено такі висновки:

На основі аналізу наукових джерел з'ясовано, що поняття «компетентність» розглядається як багатофакторна якість фахівця; поняття «комунікація» ототожнюється з поняттям «спілкування» як форми зв'язку і повідомлення інформації.

Встановлено, що компетентність є динамічною особистісною характеристикою, базується на виробленій готовності до певної дії на сформульованій ціннісній орієнтації та проявляється в діяльності через проживання різноманітних ситуацій.

Узагальнення психолого-педагогічних джерел дало можливість з'ясувати, що проблемі формування та розвитку комунікативної компетентності майбутніх фахівців різного профілю приділяється значна увага.

Проблема вдосконалення процесу підготовки майбутніх соціальних педагогів на сьогоднішній день є однією з найактуальніших в системі професійної освіти. Комунікативна компетентність є однією з фундаментальних якостей в роботі соціальних педагогів. В професії соціального педагога вона забезпечує ефективне протікання комунікативного процесу, побудову ефективної комунікативної дії в певному колі ситуацій міжособистісної взаємодії, успішне функціонування в професійному середовищі.

Комунікативна компетентність соціального педагога це – здатність встановлювати, здійснювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми в межах професійної діяльності.

Серед умов і чинників комунікативної компетентності соціального педагога можна виділити декілька ведучих: комплекс знань в галузі педагогіки та психології; уміння і навички спілкування; здатність адекватно і повно

сприймати себе і інших людей, знання психологічних закономірностей, індивідуально-психологічних і соціальних особливостей клієнта.

Формування комунікативної компетентності припускає на першому етапі формування певного рівня соціально-перцептивних умінь. Якнайкращий повчальний ефект, на думку науковців, дають різноманітні тренінги.

В ході експериментального дослідження була проведена діагностика сформованості комунікативної компетентності студентів – майбутніх соціальних педагогів, визначено рівень комунікативної компетентності.

У ході експерименту в більшості студентів було виявлено низький рівень сформованості комунікативної компетентності (47,1 %), що в майбутньому негативно позначиться на якості виконання професійних обов'язків. Це підтвердило необхідність розробки тренінгу формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів.

Тренінг комунікативної компетентності розроблявся у відповідності з наступними принципами: екологічності, доцільності, послідовності, відвертості, достовірності.

Таким чином, завдання дослідження вирішені, мета досягнута.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Альохіна Н. В. Формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців. *Проблеми сучасної педагогічної освіти. Педагогіка і психологія*. 2013. Вип. 40 (2). С. 51-55.
2. Афанасьєва Н.Є., Перелигіна Л.А Теоретико-методологічні основи соціально-психологічного тренінгу : навч. посіб. Харків : ХНАДУ, 2015. 315 с.
3. Баніт О. В., Коваленко О. Г. Методика проведення тренінгів з розвитку професійної компетентності андрагогів : метод. реком. Київ : ІПОД імені Івана Зязюна НАПН України, 2022. 104 с.
4. Баркасі В. В. Професійні компетенції майбутніх викладачів іноземних мов у сучасному суспільстві. *Молодий вчений*. 2017. № 4.1 (44.1). С. 1-4.
5. Барковський В. П. Формування комунікативної культури у майбутніх працівників кримінальної міліції : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Хмельницький, 2003. 20 с.
6. Белецька І. Комунікативна компетентність соціального педагога. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Педагогіка. Соціальна робота*. 2012. Вип. 24. С. 22-25.
7. Блінов О. А. Особливості організації проведення психологічного тренінгу. *Вісник Київського міжнародного університету. Психологічні науки*. 2008. Вип. 12. С. 9-23.
8. Богдан Ж., Середа Н., Солодовник Т. Формування комунікативної компетентності студентів закладів вищої освіти : монографія. Харків : Друкарня Мадрид, 2020. 262 с.
9. Бойко А. Е. Формування комунікативної компетентності у вихованців позашкільних навчальних закладів у гуртках гуманітарного напрямку. *Сучасний виховний процес: сутність та інноваційний потенціал*. 2012. № 1. С. 389-392.
10. Брюханова Н. О. Основи педагогічного проектування в інженерно-педагогічній освіті : монографія. Харків : НТМТ, 2010. 438 с.

11. Бутенко Н. Ю. Комунікативна майстерність викладача : навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2005. 336 с.

12. Височан З. Ю. Формування комунікативної компетенції студентів в умовах професійного спілкування. *Науковий вісник Миколаївського національного університету імені В. О. Сухомлинського. Педагогічні науки.* 2015. № 2 (49). С. 19-23.

13. Галімов А. В. Дослідження можливостей соціально-психологічного тренінгу щодо формування комунікативних та емпатійних якостей майбутніх фахівців соціальної сфери. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна».* 2009. № 1. С. 42-47.

14. Годлевська Д. М. Формування професійної комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників в умовах педагогічного університету : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.05. Київ, 2007. 21 с.

15. Горішна Н. Професійна компетентність соціального працівника як складова його фахової підготовки. *Науковий вісник Ужгородського національного університету.* 2009. Вип. 16-17. С. 114-117.

16. Дегтярьова Г. С., Руденко Л. А. Теоретичні та методичні основи розвитку комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування : навч.-метод. посіб. Київ : Педагогічна думка, 2010. 192 с.

17. Дунець Л. М. Психологія спілкування : навч. посіб. для студ. спец. «Соціальна педагогіка» та «Практична педагогіка». Хмельницький : Технологічний університет Поділля, 2003. 142 с.

18. Духневич В. М. Прикладні питання технології підготовки та проведення когнітивно орієнтованих тренінгів спілкування : метод. реком. Київ : Міленіум, 2014. 84 с.

19. Енциклопедія освіти / голов. ред. В. Г. Кремень. Київ : Юрінком Інтер, 2008. 1040 с.

20. Заушнікова М. Ю. Психологічні умови формування комунікативної компетентності майбутнього логопеда : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07. Київ, 2021. 249 с.

21. Ігнатенко Г. В., Ігнатенко О. В. Професійна педагогіка : навч. посіб. Київ : Видавничий Дім «Слово», 2013. 352 с.

22. Ілійчук Л. В. Особливості використання тренінгових технологій у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців. *Сучасний рух науки* : матеріали VIII Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Дніпро, 3-4 жовт. 2019 р.). Дніпро, 2019. Т.1. С. 730-735.

23. Капська А. Й. Соціальна робота. Київ : Центр навчальної літератури, 2005. 220 с.

24. Карпенко Є. Основи психотренінгу : навч. посіб. Дрогобич : [б.в.], 2015. 78 с.

25. Кипиченко Н. С. Формування комунікативної компетентності майбутніх учителів початкової школи у процесі педагогічної практики : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Київ, 2016. 23 с.

26. Ковальчук І. Проблема комунікативної компетентності у вітчизняній та зарубіжній психології. *Наукові записки. Психологія і педагогіка*. 2010. Вип. 14. URL: <https://eprints.oa.edu.ua/890/1/16.pdf>.

27. Когут І. В. Зміст формування професійно-педагогічної комунікативної компетентності в сучасних соціокультурних умовах. *Проблеми освіти*. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/33687946.pdf>.

28. Корніяка О. М. Комунікативна компетентність сучасного фахівця – педагога і психолога. *Гуманітарний вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди»*. 2013. Вип. 30. С. 544-551.

29. Короткова Ю. Формування міжкультурної компетентності майбутніх юристів під час базової підготовки в закладі вищої освіти. *Освітологічний дискурс*. 2019. № 3-4 (26-27). С. 48-60.

30. Коць М. О. Комунікативна компетентність як складова професіоналізму майбутнього педагога. *Практична психологія та соціальна робота*. 2007. № 1. С. 52-55.

31. Кравчук О. С. Тренінг як ефективний метод формування управлінської

культури майбутнього керівника навчального закладу. *Вища освіта і наука*. URL: <http://eprints.zu.edu.ua/19855/1/Кравчук.pdf>.

32. Крилова К. В. Комунікативна компетентність як педагогічна категорія. *Вісник Національного авіаційного університету. Педагогіка, Психологія*. 2005. Вип. 7. С. 70-74.

33. Лахтадир О. В. Психологічні особливості розвитку комунікативної компетентності майбутніх фахівців з фізичної культури і спорту : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07. Київ, 2017. 261 с.

34. Марущак О. М. Поняття компетентності у педагогічній діяльності. *Креативна педагогіка*. 2016. Вип. 11. С. 97-108.

35. Мельник Ж. В. Оволодіння комунікативними професійними якостями фахівця соціальної сфери як умова його успішної діяльності. *Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка*. 2019. Вип. 33. С. 58-69.

36. Мельничук Л. В., Римарчук К. М. Професійний тренінг як засіб підготовки майбутніх асистентів фармацевта до професійної діяльності. URL: <https://eprints.pharm.zt.ua/id/eprint/426/1/15.12.22.pdf>.

37. Назаренко Н. С. Формування комунікативної компетентності майбутніх документознавців у процесі вивчення гуманітарних дисциплін : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Київ, 2008. 20 с.

38. Новий тлумачний словник української мови : у 3 т. / укл. : В. В. Яременко, О. М. Сліпушко. Київ : АКОНІТ, 2005. Т. 2. 875 с.

39. Павленко О. О. Формування комунікативної компетенції фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти : автореф. дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.04. Київ, 2005. 40 с.

40. Перехрест О. Формування комунікативної компетентності студентів – соціальних працівників. *Інноваційні методи та технології підготовки фахівців соціальної сфери*. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/286619099.pdf>.

41. Петльована Л. Л. Комунікативний тренінг як форма організації професійно-орієнтованого іншомовного навчання майбутніх фахівців у галузі

економіки. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»*. 2012. № 6. С. 118-121.

42. Писаревський І. М., Александрова С. А. Професійно-комунікативна компетентність (в туризмі) : підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 175 с.

43. Підвальна Ю. В. Особливості комунікативної компетентності соціального працівника як необхідна умова його професійної діяльності. *The scientific heritage*. 2022. № 83. С. 33-36.

44. Підручна З. Ф. Педагогічна технологія формування професійної комунікативної компетентності майбутніх перекладачів. *Педагогічні науки*. 2009. № 50. С. 48-52.

45. Психолого-педагогічні засади діяльності педагога сучасної професійної школи : навч.-метод. посіб. / Г. С. Дегтярьова та ін. Київ : Педагогічна думка, 2013. 144 с.

46. Рудніцька К. В. Сутність понять «компетентнісний підхід», «компетентність», «компетенція», «професійна компетентність» у світлі сучасної освітньої парадигми. *Науковий вісник Ужгородського університету. Педагогіка. Соціальна робота*. 2016. № 1 (38). С. 241-244.

47. Рурик Г. Л. Проблема формування комунікативної компетентності студентів соціономічних професій як однієї з провідних професійних компетентностей. *Актуальні проблеми психології*. 2017. Вип. 31. С. 220-227.

48. Сидорчук Н. Г. Порівняльний аналіз понять «компетенція» та «компетентність» як складних психолого-педагогічних феноменів. *Проблеми освіти*. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/42975238.pdf>.

49. Ситнік С. В. Роль соціально-комунікативної компетентності в управлінській взаємодії. *Наука і освіта*. 2008. № 3. С. 14-17.

50. Сучасний словник іншомовних слів : 20 тис. слів і словосполучень / уклад. : О. І. Скопненко, Т. В. Цимбалюк. Київ : Довіра, 2006. 789 с.

51. Федоренко Ю. П. Комунікативна компетенція як найважливіший елемент успішного спілкування. *Рідна школа*. 2002. № 1. С. 63-65.



52. Хоружа Л. Л. Компетентнісний підхід в освіті: ретроспективний погляд на розвиток ідеї. *Педагогічна освіта: теорія і практика. Психологія. Педагогіка*. 2007. № 7. С. 178-184.

53. Царенко Л. Г. Інтерпретування як складова комунікативної компетентності психолога. *Методологічні проблеми трансформації комунікативної компетентності психолога в інформаційному суспільстві* : монографія / В. В. Андрієвська та ін. Кіровоград : Імекс-ЛТД, 2014. С. 82-104.

54. Червоний П. Шляхи формування комунікативної та конфліктної компетентності офіцерів керівної ланки навчальних курсів. *Науковий вісник Чернівецького університету*. 2007. Вип. 331. С. 182-188.

55. Черевко В. П. Формування комунікативної компетентності майбутнього менеджера у процесі професійної підготовки : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07. Київ, 2001. 20 с.

56. Черезова І. О. Комунікативна компетентність як інтегральна якість особистості. *Науковий Вісник Херсонського державного університету*. 2014. Вип. 1. С. 103-107.

57. Шандрук С. І., Аркушина Ю. В. Формування іншомовної комунікативної компетентності майбутніх фахівців на немовних факультетах в закладах вищої педагогічної освіти. *Наукові записки. Педагогічні науки*. 2021. Вип. 196. С. 69-75.

58. Шевченко С. В., Фалько Н. М. Розвиток комунікативної компетентності майбутніх психологів. *Габітус*. 2020. № 18. С. 143-148.

59. Шестопалюк О. Компетентнісний підхід у підготовці педагога. URL: [http://virt.ldubgd.edu.ua/konferenc/kon\\_ikt/plen\\_zasid/Shestopaluk.pdf](http://virt.ldubgd.edu.ua/konferenc/kon_ikt/plen_zasid/Shestopaluk.pdf).

60. Ягупов В. В., Свистун В. І. Компетентнісний підхід до підготовки фахівців у системі вищої освіти. *Наукові записки*. 2017. Т. 71. С. 3-8.

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### Тренінг комунікативної компетентності

##### Заняття 1

Мета: Знайомство учасників один з одним, створення емоційно теплої обстановки.

Хід заняття:

Введення. Вітання, представлення ведучих, мети і завдання тренінгу.

Вправа «Я такий». Мета: Вправа допомагає учасникам запам'ятати імена, знімає напругу.

Гра «Асоціації». Мета: знайомство, дізнатися більше інформації один про одного, допомагає переглянути звичні стереотипи.

Вправа «Чотири кути – чотири вибора». Мета: підвищення навиків взаємодії, в обмеженому часі.

Підведення підсумків дня. Що було цікавим, корисним? Придумати всім разом ритуал вітання (домашнє завдання).

##### Заняття 2

Мета: Розвиток емпатії і рефлексії.

Хід заняття:

Гра «Молекули». Мета: зняття напруги, створення дружньої обстановки.

Вправа «Вертушка першого враження».

Вправа «Поділися зі мною». Мета: емпатійна діагностика особових якостей; розширення репертуару способів взаєморозуміння.

Вправа «Візуальне відчуття». Мета: вдосконалення перцептивних навиків сприйняття і представлення один одного.

Вправа «Я тебе розумію». Мета: формування уміння давати зворотний

зв'язок; вироблення навиків прочитування стану іншого по невербальним проявам.

Підведення підсумків дня. Що було цікавим, корисним?

### Заняття 3

Мета: Розвиток довіри і чуйності.

Хід заняття:

Вправа «Лови каструлю». Мета: зняття напруги.

Вправа «Скеля». Мета: розвиток довіри, діагностика міжособистісних відносин (для ведучих).

Вправа «Довірливе падіння». Мета: довіра, усвідомлення своїх страхів у взаємодії з іншими.

Вправа «Категорії». Мета: тренування навиків взаємодії, розвиток емпатії.

Вправа «Надай уваги іншому».

Підведення підсумків дня. Що було цікавим, корисним? Вправа «Дякую».

### Заняття 4

Мета: навчання розпізнавання своїх і чужих емоцій.

Хід заняття:

Вправа «Сплутані ланцюжки». Мета: психологічна вправа на розігрівання учасників тренінгу.

Вправа «Мій настрій сьогодні». Мета. Уміння правильно уловлювати особливості свого настрою і розуміти настрій інших.

Гра «Емоції». Мета: прийом, спрямований на підвищення точності сприйняття партнера по спілкуванню.

Вправа «Мої враження». Тренер ставить питання про актуальний стан учасників групи. Обмін враженнями.

Вправа «Мій настрій зараз». Мета. Вираз за допомогою кольорової палітри настрою від запропонованих на занятті вправ.

Підведення підсумків дня. Що було цікавим, корисним?

## Заняття 5

Мета: вдосконалення навиків конструктивного дозволу конфліктів.

Хід заняття:

Вправа «Розтопи круг». Мета: уміння помічати в інших позитивні сторони.

Процедура «Точка зору». Учасники розбиваються по парах. Їм задається тема спілкування, але один з них відстоює одну точку зору («за»), інший – протилежну («проти»).

Тренінгова процедура «Суперечка». Мета: процедура «Суперечка» призначена для розвитку уміння і навиків аргументації, завзятості у відстоюванні своєї точки зору.

Вправа «Офіціант, в моєму супі муха». Мета: розвиток уміння конструктивний вирішувати конфлікти.

Рольова гра «Минулий конфлікт». Мета гри: закріплення отриманого на тренінгу досвіду.

Завершення. Обговорення, що сподобалося, що запам'яталося.

## Заняття 6

Мета: Вдосконалення навиків вербального і не вербального спілкування.

Хід заняття:

Розминка «Комфортна відстань». Мета вправи: продемонструвати таким, що на практиці вчиться таке поняття як комфортна відстань.

Вправа «Позиції спілкування». Мета: вправа надає членам групи можливість експериментування з вербальним і невербальним спілкуванням.

Вправа «Прибудова і контр прибудова».

Вправа «Через скло». Мета: формування взаєморозуміння партнерів по спілкуванню на невербальному рівні.

Вправа «Загальна увага». Мета: розвиток уміння з'єднати вербальні і невербальні засоби спілкування; формування навиків акцентування уваги що оточують за рахунок різних засобів спілкування.

Завершення. Вправа «Подарунок»

## Заняття 7

Мета: відтворення навиків професійної комунікації майбутніх соціальних педагогів

Хід заняття:

Розминка вправи «Говорю, що бачу». Мета вправи: програвання ситуації без оціночних висловів.

Вправа «Інтерв'ю». Мета: розвиток комунікативних умінь і навиків рефлексій; формування навиків інтерв'ювання з урахуванням зняття мотиваційних спотворень.

Вправа «Доброзичливе випитування».

Вправа «Робота з асоціаціями». Мета: підготовка студентів до спілкування з клієнтами під час консультування. Гра 1: «Розповідач, що заблукав». Гра 2: «Біг асоціацій».

Рольова гра «Колобок». Мета: відтворення навиків розпізнавання маніпуляцій.

Вправа «Вихід з контакту». Мета: відтворення навиків виходу з контакту.

Завершення. Обговорення: що дізналися нового, що запам'яталося.

## Заняття 8

Мета: вдосконалення навиків конструктивного спілкування і взаємодії, усвідомлення ролевої поведінки.

Розминка «Павутина». Мета: створює відчуття цілісності групи.

Вправа «Вавилонська вежа». Мета: уміння розуміти інших без слів, ухвалення точки зору інших.

Гра «Машина з характером». Мета: Усвідомлення своїх ролей в груповій взаємодії.

Ділова гра «Втрачене місто».

Вправа «Остання зустріч». Мета вправи – вдосконалення комунікативної культури.

Завершення. Обговорення.