

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

**на тему: Розвиток комунікативної компетентності як умова
гармонійних міжособистісних взаємовідносин**

Виконала: студентка II курсу,
групи 8.0530-2
спеціальності: 053 Психологія
освітньої програми: 053 Психологія
Сидорова Анна Павлівна
Керівник: к.психол.н., доцент кафедри
психології Спіцина Л.В.
Рецензент: к.псих.н., доцент кафедри
психології Грандт В.В.

Запоріжжя

2021

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології
Кафедра психології
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність 053 Психологія
Освітня програма Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

к.психол.н., доцент. Н.О. Губа

« _____ » _____ 2021 р.

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Сидоровій Анні Павлівні

Тема роботи **Розвиток комунікативної компетентності як умова гармонійних міжособистісних взаємовідносин**

керівник роботи Спіцина Л.В. к.психол.н., доцент кафедри психології

затверджені наказом ЗНУ від «30» липня 2021 року № 1137-с

2. Строк подання студентом роботи _____ 15.11.2021 _____

3. Вихідні дані до роботи аналіз психолого-педагогічної літератури.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки теоретично обґрунтувати та експериментально дослідити особливості розвитку комунікативної компетентності студентів, розробити та апробувати програму щодо покращення розвитку комунікативної компетентності як умови гармонійних міжособистісних взаємовідносин.

5. Перелік графічного матеріалу: 9 рисунків.

.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ	Спіцина Л.В., доцент		
Розділ 1	Спіцина Л.В., доцент		
Розділ 2	Спіцина Л.В., доцент		
Розділ 3	Спіцина Л.В., доцент		
Висновки	Спіцина Л.В., доцент		

7. Дата видачі завдання 15.01.2021

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	січень-березень 2021 р.	Виконано
2	Робота над вступом	березень 2021 р.	Виконано
3	Робота над першим розділом	квітень-травень 2021 р.	Виконано
4	Робота над другим розділом	червень-липень 2021 р.	Виконано
5	Робота над третім розділом	вересень 2021 р.	Виконано
6	Написання висновків	жовтень 2021 р.	Виконано
7	Передзахист	листопад 2021 р.	Виконано
8	Нормоконтроль	листопад 2021 р.	Виконано

Студент А. П. Сидорова

Керівник роботи Л.В. Спіцина

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер О.М. Грединарова

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 101 сторінки, 2 таблиці, 9 рисунків, 69 джерел, 5 додатків.

Об'єкт дослідження – комунікативна компетентність.

Предмет дослідження – розвиток комунікативної компетентності як умови гармонійних міжособистісних взаємовідносин.

Мета роботи – теоретично обґрунтувати та експериментально дослідити особливості розвитку комунікативної компетентності студентів, розробити та апробувати програму щодо покращення розвитку комунікативної компетентності як умови гармонійних міжособистісних взаємовідносин.

Гіпотеза дослідження: передбачаємо, що рівень комунікативної компетентності досліджуваних студентів підвищиться після проведення розвиваючої програми.

Методи дослідження: теоретичні: аналіз та узагальнення; систематизація та інтерпретація досліджуваної проблеми; емпіричні: спостереження; бесіда; тестування; математико-статистичні: математико-статистичний метод кількісного аналізу.

Наукова новизна дослідження полягає у тому, що уточнено та поглиблено сутність поняття «комунікативна компетентність»; визначені основні компоненти комунікативної компетентності і розкрито їх зміст; розроблено програму щодо покращення розвитку комунікативної компетенції як умови гармонійних міжособистісних взаємовідносин; набули подальшого розвитку вивчення проблеми комунікативної компетенції та міжособистісних стосунків.

Галузь використання: навчально-виховні та вищі навчальні заклади.

**КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ, МІЖОСОБИСТІСНІ СТОСУНКИ,
ГАРМОНІЙНІ МІЖОСОБИСТІСНІ ВЗАЄМОВІДНОСИНИ.**

SUMMARY

Sydorova A. P. Development of communicative competence as a condition of harmonious interpersonal relationships.

The qualifying work consists of Introduction, 3 Chapters, Conclusion, References (69 items), 5 appendix on 19 pages. The qualifying work volume is 101 pages long, 75 of them – main text. There are 2 tables and 9 illustrations

The qualifying work gives theoretical survey and describes the experimental research of development of students' communicative competence. The master thesis is composed of 3 chapters, each of them dealing with different aspect of students' communicative competence development.

The research object: communicative competence.

The research subject: the development of communicative competence as a condition of harmonious interpersonal relationships.

The research goal: is to theoretically substantiate and experimentally investigate the features of the development of communicative competence of students, to develop and test a program to improve the development of communicative competence as a condition for harmonious interpersonal relationships.

The research tasks are:

- To analyze the theoretical and methodological aspects of the study of the development of communicative competence;
- To reveal the essence of the concept of «interpersonal relationships» and specify the concept of «harmonious interpersonal relationships»;
- To empirically investigate the features of the development of communicative competence of students;
- To develop and test recommendations for the development of communicative competence as a condition for harmonious interpersonal relationships.

Chapter 1 «Theoretical analysis of communicative competence as a condition of harmonious interpersonal relations» provides theoretical analysis of the development

of communicative competence, theoretical approaches have been generalized and systematized to design the empirical research.

In the Chapter 2 «Empirical study of the development of communicative competence» explains the design and methods of research and analyzes the results of the study of the features of communicative competence as a condition for the development of harmonious.

Chapter 3 «Form and methods of improvement communicative competence» is devoted to the description of recommendations and the program on improvement of development of communicative competence of students and their analysis.

Key words: communicative competence, interpersonal relations, harmonious interpersonal relations.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ЯК УМОВИ ГАРМОНІЙНИХ МІЖСОБИСТІСНИХ ВЗАЄМОВІДНОСИН	9
1.1. Комуникативна компетентність як об'єкт психологічного дослідження.....	9
1.2. Проблема гармонійних міжособистісних взаємовідносин в психології.....	18
1.3. Особливості розвитку комуникативної компетентності.....	25
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ.....	36
2.1. Організація емпіричного дослідження.....	36
2.2. Обґрунтування методів дослідження.....	38
2.3. Аналіз результатів дослідження особливостей комуникативної компетентності як умови розвитку гармонійних міжособистісних стосунків.....	44
РОЗДІЛ 3. ФОРМА ТА МЕТОДИ ПІДВИЩЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ	56
3.1. Висхідні засади формувального експерименту.....	56
3.2. Рекомендації щодо покращення розвитку комуникативної компетенції..	58
3.3. Дослідження ефективності розробленої програми.....	69
ВИСНОВКИ.....	73
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	76
ДОДАТКИ.....	85

Актуальність дослідження. На сьогоднішній день одним з провідних показників соціально-активної особистості є вміння контактувати і співпрацювати з іншими людьми. У зв'язку з цим процес міжособистісного спілкування носить все більш складний, екстенсивний характер. Це сприяє актуалізації інтересу до проблем взаємодії особистості в сфері спілкування. Спілкування є необхідною умовою для людства, без якого неможливе повноцінне формування не тільки окремих психічних функцій, процесів і властивостей людини, а й самої особистості в цілому. З моменту народження людина взаємодіє з іншими людьми, але часом люди, що відрізняються високими досягненнями у вивченні явищ матеріального світу, виявляються беспорядними в області гармонійних міжособистісних взаємовідносин, тому людина повинна вивчати правила взаємодії з людьми, щоб стати повноправним членом суспільства. Іншими словами, спілкування буде ефективним лише тоді, коли люди, які взаємодіють один з одним будуть компетентні в даній ситуації. Компетентність в спілкуванні передбачає розвиток адекватної орієнтації людини в самій собі – власному психологічному потенціалі, а також потенціалі партнера та в ситуації. Таким чином, формування комунікативної компетенції є актуальною проблемою сучасності, рішення якої має важливе значення, як для кожної конкретної людини, так і для суспільства в цілому.

Особливості дослідження проблеми комунікативної компетентності висвітлені у працях багатьох науковців. Значний внесок у дослідження проблеми зробили такі зарубіжні вчені як М. Ейзей, Дж. Дарлі, Д. Джері, Е. Палмер, Дж. Равен, В. де Ландшер, Є. Зеєр, І. Зимня, В. Болотов та інші [66; 58; 67; 30; 31; 32; 11], у працях яких розглядаються питання сутності та структури комунікативної компетентності, вивчення комунікативної компетентності як сукупності навичок і умінь, необхідних для ефективною комунікації, проблеми формування комунікативної компетентності з позицій міжкультурної та міжособистісної взаємодії тощо. Серед українських дослідників варто відзначити праці таких

дослідників, як Т. Вальфовська, Г. Данченко, Н. Грабар, Л. Кочина, О. Добротвор, К. Крилова, В. Ткаченко, О. Корніяка [14; 21; 19; 41; 23; 42; 63; 40].
Об'єкт дослідження – комунікативна компетентність.

Предмет дослідження – розвиток комунікативної компетентності як умови гармонійних міжособистісних взаємовідносин.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та експериментально дослідити особливості розвитку комунікативної компетентності студентів, розробити та апробувати програму щодо покращення розвитку комунікативної компетентності як умови гармонійних міжособистісних взаємовідносин.

Гіпотеза дослідження полягає у припущенні, що рівень комунікативної компетентності досліджуваних студентів підвищиться після проведення розвиваючої програми.

Завдання дослідження:

1. Здійснити аналіз теоретико-методологічних аспектів дослідження розвитку комунікативної компетентності.
2. Висвітлити сутність поняття «міжособистісні стосунки» та конкретизувати поняття «гармонійні міжособистісні взаємовідносини».
3. Емпірично дослідити особливості розвитку комунікативної компетентності студентів.
4. Розробити рекомендації щодо розвитку комунікативної компетентності як умови гармонійних міжособистісних взаємовідносин.

Методи дослідження. Для розв'язання поставленої гіпотези, мети і завдань застосовувався комплекс теоретичних та емпіричних методів дослідження: теоретичні: аналіз та узагальнення – для з'ясування стану розробленості предмета дослідження; систематизація та інтерпретація досліджуваної проблеми; емпіричні: спостереження; бесіда; методики діагностики: мотиваційних орієнтацій в міжособистісних комунікаціях (І. Ладанов, В. Уразаєва), загального рівня комунікабельності (В. Ряховський), рівня сформованості комунікативної культури особистості (С. Знаменська), опитувальник особистісних адаптацій Джойнса, стратегії і тактика поведінки в

конфліктній ситуації (К. Томас); математико-статистичні: обробка результатів дослідження відбувалась за допомогою математико-статистичного методу кількісного аналізу.

Наукова новизна дослідження полягає у тому, що уточнено та поглиблено сутність поняття «комунікативна компетентність»; визначені основні компоненти комунікативної компетентності і розкрито їх зміст; розроблено програму щодо покращення розвитку комунікативної компетенції як умови гармонійних міжособистісних взаємовідносин; набули подальшого розвитку вивчення проблеми комунікативної компетенції та міжособистісних стосунків.

Практичне значення результатів дослідження полягає у розробці та впровадженні програми із розвитку комунікативної компетентності як умови гармонійних міжособистісних взаємовідносин.

Структура кваліфікаційної роботи магістра. Дипломна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, що налічує 69 найменувань та 5 додатків. Повний обсяг роботи становить 103 сторінки, основний текст займає 81 сторінку. Робота містить 2 таблиці та 9 рисунків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ЯК УМОВИ ГАРМОНІЙНИХ МІЖСОБИСТІСНИХ ВЗАЄМВІДНОСИН

1.1. Комуникативна компетентність як об'єкт психологічного дослідження

Комуникативна компетентність – основа практичної діяльності людини в будь-якій сфері життя. Перш за все – це ряд знань, навичок і умінь, необхідних для виконання конкретної роботи.

Термін «комуникативна компетентність» характеризується багатозначністю і невизначеністю як на рівні самого поняття, так і на рівні його складових. Причиною даного феномена є, перш за все, приналежність терміна до понятійного апарату різних наук, таких як психологія, лінгвістика, психолінгвістика, педагогіка, соціологія, культурологія, філософія та інших, які на перший план висувають різні аспекти даного поняття.

У психологічній практиці існує кілька визначень терміну «комуникативна компетентність». Але переклад іншомовних слів («communicative» з англійської та «communicatio» з латинської) визначає це поняття як уміння спілкуватися, повідомлення інформації однією особою іншій [61, 294].

Аналіз наукових праць із проблеми комуникативної компетентності дозволяє розкрити динаміку її дослідження в науці.

Варто відзначити, що поняття «компетентність», «комуникативна компетентність» вводиться у науковий апарат розпочинаючи з 1960 – 1970 рр.

Бурхливий економічний розвиток багатьох країн, революційні зміни в технології породжують специфічні особливості міжкультурної взаємодії, де комунікація стає свого роду каталізатором різних інтеграційних процесів. В результаті щільність та інтенсивність тривалих контактів між представниками різних культур продовжує збільшуватися. Фактично, міжкультурна компетенція виступає змістовним компонентом комуникативної компетентності, що підкреслює В. Сафонова (2001): «міжкультурна

компетенція – це частина комунікативної компетентності особистості, що вивчає іноземну мову» [59, 18]. Вважаємо, що міжкультурний аспект повинен відобразитися в змісті комунікативної компетентності.

Отже, здатність особи ефективно спілкуватися психологи називають комунікативною (міжособистісною) компетентністю. У науковому контексті поєднання термінів «комунікативна компетентність» вперше було використано в руслі соціальної психології, яка розуміє цей термін як здатність встановити і підтримувати значущі контакти з іншими людьми при наявності внутрішніх ресурсів (знань і умінь).

Група вітчизняних вчених (Т. Вальфовська (2001), Г. Данченко (2002), Н. Грабар (2010), Л. Кочина (2013)) розуміє комунікативну компетентність як уміння встановлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми. До складу компетентності вони включають і певну сукупність знань, навичок та умінь, які забезпечують ефективність проходження комунікативного процесу [14; 19; 21; 41].

Інші вчені (А. Капська (2003), Н. Бутенко (2004), О. Добротвор (2013), І. Грузіна (2014)) розглядають комунікацію як «спілкування з усіма» і вважають, що якщо не досягається взаєморозуміння, то комунікація не відбулася. Щоб переконатися в успіху комунікації, необхідно мати уявлення про те, як вас зрозуміли, сприйняли, як ставляться до проблеми. При цьому особлива увага звертається на те, що комунікативна компетентність – це здатність встановлювати необхідні контакти з іншими людьми; це система внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікації в певному колі ситуацій [34; 13; 20; 23].

Детально поняття «комунікативна компетентність» аналізується у дослідженні С. Козака (2011). Він, узагальнюючи існуючий досвід, трактує цю категорію як засновану на знаннях та чуттєвому досвіді, здатність особистості орієнтуватися у ситуаціях спілкування, наголошуючи на тому, що така здатність передбачає соціально-психологічне навчання, тобто подальшу можливість вчитися спілкуванню [37].

На думку вченого, комунікативна компетентність завжди формується у соціальному контексті. Основними чинниками, які детермінують її розвиток, є життєвий досвід особистості та її загальна ерудиція, мистецтво, спеціальні наукові методи.

Аналізуючи проблему комунікативної компетентності, С. Козак наголошує на тому, що «акціональний рівень спілкування являє собою комунікативне інобуття дій, заданих колективною цілеспрямованою діяльністю» [37, 13]. Усе це вимагає від особистості усвідомлення:

- а) власних потреб і ціннісних орієнтацій, техніки своєї роботи;
- б) власних перцептивних умінь, тобто здатності сприймати навколишнє без суб'єктивних спотворень та «систематизованих білих плям» (стійких упереджень щодо тих чи інших проблем);
- в) готовності сприймати нове у зовнішньому середовищі;
- г) своїх можливостей у розумінні норм і цінностей інших соціальних груп та культур (реальний інтернаціоналізм);
- д) своїх почуттів і психічних станів у зв'язку з дією чинників зовнішнього середовища (екологічна психокультура);
- є) способів персоналізації навколишнього середовища (матеріальне втілення «почуття господаря»);
- ж) рівня своєї економічної культури (ставлення до середовища проживання – житла, землі як джерела продуктів харчування, рідного краю, архітектури тощо)» [37, 14].

Отже, комунікативна компетентність особистості є ідейно-моральною категорією, яка регулює всю систему її ставлень до природного та соціального світу, а також до самої себе, як синтезу цих двох світів. Можна погодитися із зазначеною позицією, оскільки в ній виражається прагнення підкреслити роль спілкування у житті людства й окремої особистості, місце комунікативної готовності особистості до діяльності, в якій вона має справу з іншими людьми.

Вітчизняна дослідниця О. Корніяка (2018) відзначає, що комунікативна компетентність, що є визначальною складовою професійної компетентності,

охоплює цілу низку ієрархічно підпорядкованих компетентностей: *інформаційну компетентність*, що виражається у чіткій комунікації і правильному передаванні інформації; *мовленнєву компетентність*, що включає культуру мови, правильність, виразність й естетичність мовлення; *компетентність соціальної взаємодії*, пов'язану зі встановленням контакту з іншими людьми, здатністю до залагодження конфліктів, вмінням діяти злагоджено у спілкуванні; *компетентність у сприйманні та розумінні іншої людини*, невіддільну від рефлексивності й емпатійності суб'єкта спілкування [40, 139].

Що стосується закордонних наукових розробок, то тут зустрічається визначення компетентності в якості певних компетентностей взаємодії. Так, в поглядах М. Ейзей та Дж. Дарлі (1983) під компетентностями взаємодії описують здатності створення нових зразків виконання ролі методом відтворення знайомих, набутих в практиці прикладів, що дає можливість діяти в специфічних змінах ситуацій взаємодії [62, 37].

Зарубіжні дослідники Девід і Джулія Джері (2001) цей термін трактують як комунікативну здатність: «способи, правила, за допомогою яких люди здійснюють комунікативні обміни та інтеракції з іншими людьми співтовариства» [22, 314].

Американський дослідник Едріан Палмер (2010) компетентність визначає певним сплавом комунікативної та професійної і виокремлює наступні її ознаки: соціальна сенситивність та точність соціальної перцепції, репертуар вмінь та навичок, значущих для фахівця даної сфери, здатність транслювати заохочення та винагороду, які є важливими для соціальної ситуації взаємодії, стійкість, спокій та рівновага на противагу соціальної тривожності [65].

Відзначимо, що однією з найважливіших методологічних підстав, що визначає сутнісну характеристику комунікативності, виступає *діяльнісний підхід* в навчанні та розвитку особистості. Даний підхід базується на теоріях цілеспрямованої та мовної діяльності. Так як розвиток учня реалізується через «зони найближчого розвитку», які формуються в процесі його навчання, в

спілкуванні це положення Л. Виготського (1983) означає, що нову дію дитина самостійно зможе зробити лише тоді, коли зробить це у взаємодії з іншими [16, 39]. Дослідник С. Рубінштейн (1989) підкреслює, що в процесі реальних практичних відносин, загальної діяльності людей, мова через повідомлення (вираз, вплив) включає в нього свідомість людини. Завдяки мові свідомість однієї людини стає даністю для іншої. Людина пізнає і усвідомлює дійсність, впливаючи на неї; пізнає предметне значення, що оформляється в слові, впливаючи на предмет і виявляючи його функцію в системі суспільної діяльності [58, 107].

Також варто виділити *компетентнісний підхід*, як один з основних методологічних підходів у нашому дослідженні. Компетентнісний підхід передбачає розвиток таких інтеграційних особистісних якостей як здатність вибудовувати комунікацію, володіння сучасними телекомунікаційними та інформаційними засобами, розвиток толерантності та інші. В. Болотов (2003) підкреслює, що компетентнісний підхід виступає узагальненою умовою здатності людини ефективно діяти за межами навчальних сюжетів і навчальних ситуацій [11, 9].

В межах компетентнісного підходу використовуються поняття «компетенція» і «компетентність». Дані поняття для науки порівняно нові, тому різними вченими вони трактуються по-різному.

Ряд вчених (В. Болотов (2003), К. Крилова (2015)) ототожнюють ці поняття, акцентуючи увагу на практичній спрямованості компетенцій [11; 42].

І. Зимня (2004) визначає компетенцію як певні внутрішні, потенційні, приховані психологічні новоутворення (знання, уявлення, програми (алгоритми) дій, системи цінностей і відносин), які потім виявляються в компетентностях людини як актуальних, діяльнісних проявах [32, 34].

Є. Симанюк (2010) розглядає компетенцію як інтегративну цілісність, дієвість знань, досвіду у професійній діяльності. А. Хуторський (2014) під компетенцією розуміє «соціальну вимогу (норму) до освітньої підготовки

особистості, необхідної для її якісної продуктивної діяльності в певній сфері» [63, 110].

Найбільш повна класифікація компетенцій приведена І. Зимньою [32]. Вона здійснена на основі категорії діяльності, в зв'язку з чим набуває особливого значення. Автор виділяє три групи компетенцій:

- 1) компетенції, що відносяться до самої людини як особистості, суб'єкта діяльності, спілкування;
- 2) компетенції, що відносяться до соціальної взаємодії людини і соціального середовища;
- 3) компетенції, що відносяться до діяльності людини.

У кожній групі виділено кілька видів компетенцій.

В першу групу включені компетенції: збереження здоров'я; ціннісно-смилова орієнтація в світі; інтеграція; громадянськість; самовдосконалення, саморегулювання, саморозвиток, особистісна і предметна рефлексія; сенс життя; професійний розвиток; мовний розвиток; оволодіння культурою рідної мови, володіння іноземною мовою.

Друга група містить компетенції: соціальна взаємодія; спілкування.

Третя група включає компетенції діяльності; пізнавальної діяльності; інформаційних технологій [32, 34].

Як видно з наведеної класифікації, у всіх трьох групах компетенцій знаходить відображення комунікативна компетентність, яка описується як соціальна взаємодія, мовленнєвий розвиток, культура володіння рідною та іноземною мовами.

Тож, аналізуючи наведені визначення, можна зробити висновок, що компетенція пов'язана з активністю людини, готовністю і прагненням висловити в певній діяльності знання, вміння, навички, ґрунтуючись на цінностях та досвіді.

Поняття компетентності пов'язане з ім'ям Аристотеля, який вивчав «можливості стану людини, що позначається грецьким «*atere*» – «сила», яка розвивалася і

вдосконалювалася до такої міри, що стала характерною рисою особистості» [44, 195].

Відповідно логіки суджень окремих дослідників, тлумачення терміна «компетентність» потребує конкретизації контексту та наукового підходу.

На думку канадського дослідника Д. Бритела (1996) саме використання набутих знань у діяльності і визначає компетентність людини: «людина або компетентна, або ні щодо певного рівня засвоєння» [66, 24].

Французька дослідниця Вів'ян де Ландшеєр (1996) визначає компетентність як особливий рівень навченості «поглиблене знання або засвоєне вміння», який потрібен громадянам, щоб успішно функціонувати в суспільстві [66, 27].

Видатний англійський психолог Джон Равен (2002) визначає компетентність як наявність у людини характеристик і здібностей, які дозволяють досягнути особистісно значущих цілей незалежно від їхньої природи та соціального середовища, в якому ці люди живуть і працюють . Автор зауважує, що феномен компетентності включає інтелектуальні, афективні та вольові компоненти, які забезпечують мотивацію ефективної та спроможність людини до її реалізації [58, 280].

У науковому доробку Л. Мороз (2007), компетентність визначається як структуровані набори знань, умінь, навичок та ставлень людини, які формуються в процесі навчання і дозволяють людині визначати, тобто ідентифікувати і розв'язувати проблеми, що є характерними для певного напрямку продуктивної діяльності [52, 31].

Вітчизняна дослідниця Г. Беленька (2012) зазначає, що компетентність – реально суб'єктивна категорія, що використовується для характеристики діяльності конкретної людини чи групи людей і свідчить про відповідність чи невідповідність означеній компетенції [7, 194].

У плані розуміння сутності ключових компетентностей представляє інтерес розгляд їх класифікаційних ознак, проведений Є. Зеєром (2006) [30].

Ключові компетентності визначаються через такі характеристики:

1) Ключові компетентності багатofункціональні. Компетентності відносяться до ключових, якщо оволодіння ними дозволяє вирішувати різні проблеми в повсякденному, професійному або соціальному житті. Ними необхідно опанувати для досягнення важливих цілей і вирішення складних завдань в різних ситуаціях.

2) Ключові компетентності надпредметні та міждисциплінарні, вони можуть бути застосовані в різних ситуаціях, не тільки в школі, але і на роботі, в сім'ї, в політичній сфері тощо.

3) Ключові компетентності вимагають значного інтелектуального розвитку: абстрактного мислення, саморефлексії, визначення своєї власної позиції, самооцінки, критичного мислення.

4) Ключові компетентності багатовимірні, тобто вони включають різні розумові процеси та інтелектуальні вміння (аналітичні, критичні, комунікативні), «ноу-хау», а також здоровий глузд [30].

На думку Т. Пушкар (2015), різновидом міжособистісної компетентності є соціально-комунікативна компетентність. До цього виду компетентності, на думку дослідниці, можна виділити такі суттєві ознаки:

1) когнітивна ознака, що забезпечує наявний рівень знань про себе та оточуючий соціум, знань закономірностей та специфіки комунікативного простору своєї професії;

2) емоційно-ціннісна ознака, яка засвідчує ставлення людини до процесу комунікацій та усвідомлення цінності комунікацій у соціальному просторі;

3) поведінкова ознака, згідно з якою відбувається процес комунікацій на міжособистісному та груповому рівні [7, 194].

Отже, аналіз наведених визначень поняття «компетентність» дозволяє зробити висновок, що компетентність є динамічною особистісною характеристикою, що базується на виробленій готовності до певної дії з урахуванням сформульованих ціннісних орієнтацій, що проявляється в діяльності через проживання різноманіття ситуацій.

Таким чином, можна сказати, що:

– Комунікативна компетентність – це узагальнююча комунікативна властивість особистості, що містить в собі здатності для спілкування, вміння, знання та навички, чуттєвий і соціальний досвід в колі спілкування.

– Комунікативна компетентність – це оволодіння складними навичками для спілкування, формування позитивних умінь в нових соціальних структурах, знання культур, норм і обмежень в спілкуванні, знання звичаїв, етикету, традицій в колі спілкування, дотримання правил пристойності, вихованості, орієнтація в комунікативних засобах.

Комунікативна компетентність дозволяє, реалізовувати спілкування, а саме сприймати і розуміти іншу людину, приймати, передавати і осмислювати інформацію, так само виступає регулятором подальших відносин між людьми.

Поняття комунікативної компетентності передбачає, що людина усвідомлює:

- вміння вступати в контакт, з людиною з огляду на її статево-вікові, соціально-культурні, статусні характеристики;
- свої можливості в розумінні норм і цінностей інших соціальних груп і культур;
- свої здатності сприймати навколишній світ без суб'єктивних спотворень;
- власні потреби і ціннісні орієнтації;
- готовність сприймати нове у зовнішньому середовищі;
- свої почуття і психічні стани в зв'язку з впливом факторів зовнішнього середовища;
- здатність правильно оцінювати співрозмовника як особистість, як партнера або конкурента;
- високий рівень мовного розвитку, що дозволяє людині в процесі спілкування передавати і відтворювати інформацію;
- розуміння невербальної мови спілкування;
- здатність викликати у співрозмовника позитивну думку про власну особистість;
- вміння переконувати співрозмовника;

– вибирати власну комунікативну стратегію в залежності від ситуації в спілкуванні.

Комунікативна компетентність включає в себе спілкування з людьми, навички роботи в групі, володіння різними соціальними ролями.

Основною рисою комунікативної компетентності є готовність і здатність вступати в різного роду зв'язки (вербальні, невербальні, письмові, усні) для вирішення спілкування (пошуку, передачі інформації, бути зрозумілим, розуміти і т.п.). Проявляється це в готовності і бажанні вступати в діалог; звертатися до іншого з питаннями і судженнями, висловлюваннями; ведення діалогу (письмового та усного); вміння уявити себе; здатності ставити питання співрозмовнику; конструювати відповіді на поставлене запитання; обговорювати; знаходити вербальні та невербальні засоби формування і формулювання думки і т. д. [60].

Таким чином, сутність комунікативної компетентності як психологічної категорії виявляється на зовнішньому рівні – функціональному (як володіння стратегіями, тактиками і техніками вирішення комунікативних завдань) і внутрішньому рівні, як особистісно-сміслове утворення (прояв потреби, комунікативної інтенції, готовність і здатність здійснювати співробітництво, виявляти емпатію, здійснювати творчу інтелектуальну діяльність, швидко адаптуватися до нових умов).

1.2. Проблема гармонійних міжособистісних взаємовідносин в психології

Ставлення до інших людей є одним з ключових складників людського життя. Власне ці зв'язки породжують найбільш яскраві переживання та вчинки. Взаємовідносини з іншими свідчать про духовне та моральне становлення особистості і багато в чому обумовлюють моральну цінність людини.

Як зазначає О. Столяренко (2010) спілкування має велике значення лише в тому разі, коли виникає потреба у взаємному обміні думками, ідеями, воно сприяє

прояву уваги та співчуття до інших людей. Успішне вирішення цього завдання багато в чому залежить від характеру вільного міжособистісного спілкування молоді, її психологічної здатності до контактів у колективі [35, 186].

Тож, якість людського життя, надія на щастя та успіх у будь-якому виді діяльності пов'язані насамперед з умінням будувати взаємодію і здатністю ефективно спілкуватися з іншими людьми. Проблема міжособистісних стосунків у сучасних умовах є однією з найгостріших, тому що торкається взаємодії представників різних поколінь, етносів, культур, суспільств і держав. Саме у процесі формування стосунків виникають структури соціальних, економічних, культурних зв'язків – як у межах конкретного соціуму, так і між суспільствами окремих культур [39].

Проблемі міжособистісних відносин приділено чималу увагу в науково-психологічній літературі. Надзвичайна суб'єктивна важливість взаємин з іншими людьми притягувала до цієї дійсності увагу багатьох науковців.

Радянська дослідниця М. Лисіна (1980) відзначає дві сторони міжособистісних відносин. З однієї сторони – це результат спілкування; а з іншої – початкова передумова, мотивація до створення різних видів взаємодії [47].

Однак, варто відзначити, що ставлення не завжди виражається у зовнішніх проявах. Ставлення може народжуватися і в відсутності комунікативних актів; його можна відчувати і до відсутнього, навіть вигаданого ідеального персонажу; воно може існувати і на рівні свідомості або внутрішнього душевного життя (у формі почуттів, сприймань, образів). Проте у реальному житті ставлення до іншої людини виражається, перш за все, в діях, спрямованих на неї, в тому числі в спілкуванні. Таким чином, відносини допускається розглядати як внутрішню психологічну базу спілкування і взаємодії людей [55, 273].

А. Петровська (1983) розуміє міжособистісні відносини як систему установок, орієнтацій, очікувань, стереотипів і інших диспозицій, через які люди сприймають і оцінюють один одного [57, 97].

В. М'ясищев (1995) виділяє два провідних типи відносин: суспільні відносини і те, що він називає «психологічні» відносини особистості [53, 46]. Міжособистісні відносини відносять до особливих відносин.

А. Кідінов (2010) розглядає формування міжособистісних відносин через механізм життєвої позиції, а умовами, які сприяють становленню адекватної позиції та розвитку міжособистісних відносин, є активні види діяльності, у процесі якої здобуваються нові навички взаємодії [35, 186].

Д. Долганов (2015) досліджує міжособистісні відносини в контексті полікультурної освіти [24].

Вітчизняною дослідницею Т. Пернарівською (2015) визначено умови формування готовності до гармонізації міжособистісних відносин, критерії й відповідні показники. На її думку, структурно-змістову основу готовності до гармонізації міжособистісних відносин становлять три взаємопов'язані компоненти: когнітивний, емоційно-ціннісний, практично-діяльнісний [34, 53].

Дослідниця М. Мальцева (2012) відзначає, що відносини – це спосіб стосунків між окремими людьми, що базується на симпатії або антипатії, і виражає позицію кожної особистості, що спрямована на того, з ким вона вступає в контакт. Основне місце у взаєминах належить емоціям. Об'єктивною оцінкою відносин виступає спільність інтересів, ближніх чи віддалених цілей, поглядів. Взаємини аналізуються і формуються в спілкуванні, яке конкретно реалізується через мову, міміку і жести, співпрацю, співпереживання, різні форми поведінки. Вони передбачають обмін думками, ціннісними установками, вивчення реального досвіду сторін з метою встановлення взаєморозуміння. Тільки при збалансованій взаємодії виникає симпатія, товарицькість, дружба, довіра. Порушення балансу між сторонами веде до пригнічення особистісного «Я», наслідком чого бувають образи, пригніченість, невпевненість, страждання, недовіра, небажання співпрацювати [63, 38].

Основа успішних міжособистісних відносин – це спорідненість ціннісних орієнтацій, установок, позицій. Деякі автори підкреслюють, що для

міжособистісної привабливості важливо не стільки схожість цінностей, скільки їх перцепція. Основним психологічним результатом спорідненості цінностей є інтенсифікація процесів неопосередкованої взаємодії і взаємовідносин. Людина більше тяжіє до тієї групи, цінності якої розділяє і де її власні погляди знаходять розуміння і підтримку. Для пояснення цих закономірностей закордонні психологи керуються такими аргументами: перший апелює до індивідуально-психологічних особливостей особистості, другий – до соціально психологічних особливостей групи [62].

Отже, міжособистісні відносини – це суб'єктивно пережиті взаємозв'язки між людьми, що об'єктивно проявляються в характері та способах взаємних впливів, що здійснюються людьми один на одного в процесі спільної діяльності і спілкування. Вони захоплюють велике коло явищ, які можуть бути описані з урахуванням трьох елементів взаємодії: 1) сприйняття і розуміння людьми один одного; 2) міжособистісна привабливість (тяжіння і прихильність); 3) взаємодія і поведінка [49].

У сучасній науці існують такі підходи до усвідомлення міжособистісних відносин:

- соціометричний: виборчі переваги;
- соціокогнітивний: пізнання і оцінка іншого та вирішення соціальних проблем;
- діяльнісний: відносини як підсумок спілкування та спільної діяльності [46, 71].

Вся система людських відносин реалізується в спілкуванні. За нормальних обставин ставлення до навколишнього світу суб'єкта завжди опосередковано його стосунками до людей та до суспільства в цілому. Спілкування – це така поведінка людей, протягом якої розвиваються, виявляються і формуються міжособистісні відносини [20].

Як відзначає В. Москаленко (2016), з огляду на ускладнення всіх форм комунікації в сучасному суспільстві, появу великої кількості нової інформації та різноманітність її джерел і носіїв зростає необхідність розвитку комунікативної культури людей і виховання толерантності в міжособистісних

стосунках. Сьогодні однією з головних якостей людини є толерантність – готовність прийняти інших такими, якими вони є, повага і визнання рівності кожного індивіда, відмова від домінування і насильства, визнання багатомірності і різноманітності людської культури, норм, вірувань, відмова від зведення різних поглядів до однієї думки, а також готовність і здатність людини мирно і злагоджено жити, функціонувати і взаємодіяти в різноманітному світі [29, 91].

Ключова особливість міжособистісних відносин – емоційна основа, тобто, вони з'являються і розвиваються на основі певних почуттів, що виникають у людей по відношенню один до одного. Емоційна основа міжособистісних відносин містить всі види емоційних проявів: афекти, емоції і почуття. Орієнтація людини на зовнішній або внутрішній світ (екстравертивність чи інтровертивність) вважається головною характеристикою, яка чинить великий вплив на міжособистісні стосунки.

А. Жавнерко (2016) виділяє основні феномени соціальних міжособистісних відносин:

- 1) симпатія – вибіркова привабливість (викликає когнітивну, емоційну, поведінкову реакцію, емоційну привабливість);
- 2) атракція – притягання однієї людини до іншої, процес переваги, двостороннього тяжіння, обопільної симпатії;
- 3) антипатія – почуття неприязні, неприхильності або відрази, емоційне ставлення неприйняття когось або чогось;
- 4) емпатія – співпереживання, відгук однієї особистості на емоції іншої [26, 687].

У сучасній психології феномен «ставлення» розглядається як у вузькому, так і в широкому сенсі слова. З однієї сторони, в вузькому сенсі, – це емоційно-особистісна характеристика поведінки, яка розглядається як «відношення до іншого». З іншої сторони, – це процесуальна характеристика інтелектуально-діяльнісного типу, яка може трактуватися як споглядання і перетворення [49].

Категорія «ставлення», на думку В. Абраменкової (2002), включає дві основні характеристики для існування: психологічний простір та час. У зв'язку з цим, певний вид відносин можна, по-перше, виділити серед других видів міжособистісних відносин (наприклад, батьківсько-дитячі в структурі сімейних відносин), по-друге, визначити деякі його основні властивості, що дозволяють задати або виміряти рамки даних відносин і, по-третє, уточнити складові його елементи (наприклад, в структурі міжособистісних відносин виділяють три основні компонента: емоційний, когнітивний і поведінковий) [1, 4].

Важливим у контексті дослідження поняття «гармонійні міжособистісні відносини», на нашу думку, є висвітлення поняття «конструктивне спілкування».

Дослідниця Є. Борисова (2002), базуючись на принципи конструктивної психології, виділяє основні ідеї конструктивного спілкування:

- конструктивне спілкування повинно включати в себе засоби поліпшення спілкування, а не опис деструкції спілкування і пояснення того, як ці порушення можуть призвести до збоїв в механізмі спілкування;
- конструктивне спілкування спонукає людину до розвитку, вдосконалення, вказує засоби для його ефективної взаємодії з іншими людьми;
- методи поліпшення спілкування повинні бути ефективні і зручні у використанні, тобто зразки конструктивного спілкування повинні бути доступні для користувача в практичному відношенні [27, 112].

Г. Грайс (1985) виділяє основні принципи, які необхідно дотримуватися в межах конструктивного спілкування:

- принцип кооперації (діалог повинен бути таким, якого вимагає спільно прийнята мета);
- принцип рівної безпеки, який полягає в неспричиненні психологічної чи іншої шкоди жодній зі сторін і виражається в забороні на образливі випадки і приниження опонента;

- принцип децентричної спрямованості полягає в неспричиненні шкоди справі, заради якої ті, хто вступив у спір, вступили у взаємодію, заради пошуку істини чи оптимального рішення;
- принцип адекватності того, що сприйнято тому, що сказано, означає неспричинення шкоди сказаного або прочитаного за допомогою навмисного або ненавмисного перекручування їхнього змісту;
- принцип рівності припускає, що жоден з партнерів не має переваги в кількості виступів і реплік або в кількості часу, відведеного на аргументацію;
- принцип демократизму забороняє підміну міркувань окриками, наказами і погрозами, тобто будь-якими формами прояву соціальної або фізичної переваги одного з партнерів;
- принцип поваги не допускає заміни, що відносяться до теми логічних умовиводів, випадками і заявами, образливими для партнера, що принижують або дратують його репліками і оцінками [65, 73].

Отже, існуючий зв'язок між розглянутими нами поняттями, а саме – «міжособистісні стосунки», «ставлення» та «конструктивне спілкування» – дозволяють нам уточнити поняття «гармонійні міжособистісні взаємовідносини».

В першу чергу, варто відзначити, що гармонійні відносини – це творчі, продуктивні, розвиваючі міжособистісні відносини, які:

- стимулюють досягнення взаєморозуміння;
- служать джерелом саморозвитку, самовдосконалення;
- забезпечують почуття психологічної захищеності;
- створюють умови для психічного розвитку та формування особистості;
- слугують основою успішної адаптації особистості до соціуму;
- визнають рівність позицій, унікальність особистості та її активну роль в процесі взаємин [50].

Отже, гармонійні міжособистісні взаємовідносини – це такі відносини, які передбачають комфортну взаємодію в системі суб'єкт-суб'єктних відносин між учасниками взаємодії, сприяють переживанню позитивних почуттів,

характеризуються стабільністю й реалізуються, забезпечуючи оптимальні сприятливі умови для особистісного розвитку та професійного зростання учасників таких відносин. Таким чином, основи саме цього типу відносин полягають у тому, що іншу людину приймають такою, якою вона є, без кардинальних руйнуючих особистіть впливів на її свідомість та поведінку.

1.3. Особливості розвитку комунікативної компетентності

Узагальнення результатів вивчення літературних джерел щодо тлумачення комунікативної компетентності дали змогу розглядати комунікативну компетентність як складно організоване, внутрішньо суперечливе поєднання комунікативних знань і вмінь, що відображають цілі та результати здійснюваної суб'єктом спілкування комунікативної діяльності.

Підґрунтям у розвитку комунікативної компетентності, невід'ємної від будь-якої професійної компетентності, є, за У. Ордоном (2009), «стартові компетентності», до яких відносяться загальні гуманістичні знання, особистісна культура й інтелектуальні вміння [55, 274].

Здатність людини до комунікації визначається в психологічних дослідженнях в загальному як комунікативність. Для того, щоб володіти комунікативністю, людина повинна оволодіти певними комунікативними вміннями [59].

Комунікативна компетентність, за допомогою якої суб'єкт реалізує у процесі діяльності й спілкування три основних функції: комунікативну, перцептивну й інтерактивну, об'єднує у своєму складі три основних групи вмінь, або здатностей: комунікативно-мовленнєву, соціально-перцептивну й інтерактивну, названі нами у дослідженні її основними структурними компонентами [41].

Спираючись на ідею спілкування, сформовану Г. Андрєєвою (2002), можна виділити групу комунікативних умінь, оволодіння якими сприятиме розвитку і формуванню особистості, здатної до продуктивного спілкування. Представлені наступні види умінь:

– міжособистісної комунікації;

- міжособистісної взаємодії;
- міжособистісного сприйняття [3].

Дослідження показало, що закономірності та особливості розвитку комунікативної компетентності на всіх етапах становлення фахівця – за Зеєром (2006), це період оптації, професійної підготовки, професійної адаптації, первинної та вторинної професіоналізації і професійної майстерності – визначаються низкою об'єктивних і суб'єктивних чинників [30]:

1. *Віком* (приміром, період оптації припадає на «вік самовизначення» (12–16 років), коли найважливішу роль відіграють такі особистісні риси, як самостійність у виборі фаху).
2. *Розвитком особистості* (відбувається через очікування й оцінювання іншими людьми, через самовизначення і самовдосконалення особистості як суб'єкта професійної та комунікативної діяльності і формування мотиваційноціннісного ставлення до своєї діяльності).
3. *Загальною і спеціальною підготовленістю суб'єкта діяльності і спілкування*: потребою у здійсненні професійного вибору і професійно обумовленими намірами, цілями та переживаннями; ступенем засвоєння професійної інформації (знань) і вмінь; засвоєнням і розвитком компонентів професійної діяльності за допомогою комунікативних знань, вмінь і навичок;
4. *Обов'язковістю спілкування*: налагодження постійного формального й емоційно насиченого контакту з іншими людьми, включення особистості у взаємини, прилучення до «фонду спільних знань» і соціальних ігор (додержання норм, правил, ролей і статусів).
5. *Ступенем урахування сучасних вимог до конкретної професії* – особливо до професій соціономічного профілю, що передбачають більш тісне і різноманітне спілкування, інтенсивний обмін інформацією і ставленням до неї з іншими людьми і, зрештою, встановлення зумовлених фахом зв'язків і набуття соціальної та професійної ідентичності.
6. *Типом провідної діяльності*: навчальна на етапі оптації (професійної орієнтації), професійної підготовки і навіть професійної адаптації; професійна –

на етапах адаптації, первинної та вторинної професіоналізації і професійної майстерності [3].

Крім того, як відзначає О. Корніяка (2017) на початкових етапах становлення фахівця розвиток комунікативної компетентності проходить шлях від рівня інтуїтивного освоєння суб'єктом діяльності тієї чи тієї здатності – комунікативномовленнєвої, соціально-перцептивної чи інтерактивної – до рівня свідомого її опанування. Тим часом на етапах професійної зрілості, в тому числі професійної майстерності, обрання для реалізації в ході міжособистісної взаємодії і розвиток цих здатностей має зазвичай усвідомлений характер. Це пов'язано, по-перше, з потребою розв'язання конкретних фахових завдань; подруге, з психологічним розвитком особистості, соціальною необхідністю її комунікативного та морального самовдосконалення [40, 141].

Отже, комунікативна компетентність, згідно з психологічними дослідженнями, включає такі компоненти:

- емоційний (включає емоційну чуйність, емпатію, чутливість до іншого, здатність до співпереживання та співчуття, увагу до дій партнерів);
- когнітивний (пов'язаний з пізнанням іншої людини, включає здатність передбачати поведінку іншої людини, ефективно вирішувати різні проблеми, що виникають між людьми);
- поведінковий (відбиває здатність людини до співпраці, спільної діяльності, ініціативність, адекватність зі спілкуванням, організаторські здібності і т.п.) [41].

Виходячи з визначення, а також розуміння компетентності як діяльнісної характеристики, визначимо її структуру, що складається з: мотиваційно-оцінного компонента, когнітивного компонента, діяльнісного компонента та рефлексивно-оцінного компонента. Розглянемо детальніше зміст структурних компонентів комунікативної компетентності.

Мотиваційно-ціннісний компонент комунікативної компетентності визначає комунікативну потребу (бажання) почати комунікативний акт. Якщо потреба відсутня, то немає і комунікації, або є псевдокомунікація, що визначається,

швидше за все, психологічною потребою в процесі комунікації як такому, а не в передачі повідомлення і взаємодії. Видимість спілкування або гра в спілкування здійснюється не стільки за змістом, скільки за формальною схемою з принципів: *відповідай – додай – запитай* (Answer – Add – Ask) [62].

Покладаючись на уявлення про мотивацію як потреби в досягненні, яка проявляється в радості від творення, творчості, досягнення максимально високих і якісних результатів в обраному виді діяльності; як регуляторі поведінки і діяльності, визначимо комунікативну мотивацію як мотиви, потреби, цілі, наміри, прагнення, які стимулюють і підтримують активність комунікативної діяльності [39, 17].

Когнітивний компонент комунікативної компетентності представляє володіння знанням про норми спілкування і способи ведення діалогу, прийоми комунікації, способи вираження своїх думок і почуттів. Це розгляд мови як системи знаків і правил, за допомогою яких відбувається кодування і декодування інформації. Від комунікантів потрібна приналежність до однієї і тієї ж «кодової системи», а це є не що інше, як знання того, яким чином «упаковується» і «розпаковується» інформація в різних випадках, тобто стосовно до різних типів комунікативних актів. Однак, розуміння мови в умовах реального комунікативного акту не забезпечується лише знанням мови, а вимагає підключення певної системи навичок поводження з мовою [65].

Когнітивний компонент комунікативної компетентності пов'язаний з пізнанням іншої людини і включає здатність ефективно вирішувати різні проблеми, що виникають в спілкуванні. Даний компонент важливий для оцінки комунікативної ситуації, в якій розгортається спілкування особистості, для прогнозування розвитку цієї ситуації, здійснюваного по заздалегідь осмисленій індивідуальній програмі спілкування, тому що являє собою комунікативний потенціал особистості, тобто можливості людини, які визначають якість її спілкування [69].

Таким чином, ключові способи підвищення комунікативної компетентності криються не тільки в шліфовці поведінкових умінь, але і на шляхах активного

усвідомлення індивідом природних міжособистісних ситуацій і самого себе як учасника цих діяльнісних ситуацій, що називається соціальним інтелектом. Соціальний інтелект – інтегральна інтелектуальна здатність, яка визначає успішність спілкування і соціальної адаптації. Соціальний інтелект забезпечує розуміння вчинків і дій людей, розуміння мовної продукції людини, а також її невербальних реакцій. Він є когнітивною складовою комунікативних здібностей особистості.

Діяльнісний компонент комунікативної компетентності представляється здатністю до послідовної реалізації складових дій, що визначають логіку (алгоритм) комунікації.

Діяльнісний компонент відображає здатність особистості до співпраці, спільної діяльності, ініціативність, адекватність зі спілкуванням і передбачає підготовку програми спілкування, вибір стилю, позиції, дистанції спілкування. Складові дії діяльнісного компонента комунікативної компетентності є певні етапи і рівні сформованості комунікативної компетентності, що впливає на весь процес успішного або неуспішного протікання комунікативного акту. Уміння входити в ситуацію спілкування, здатність ідентифікувати комунікативний акт на старті, аналіз комунікативної ситуації і наявність різноманітних комунікативних ходів в залежності від комунікативної стратегії визначають комунікативну перспективу [62].

Розглянемо складові дії діяльнісного компонента комунікативної компетентності більш докладно:

- 1) Аналіз і оцінка комунікативної ситуації (ідентифікація комунікативного акту).
- 2) Постановка комунікативної мети, того стратегічного результату на який спрямований комунікативний акт.
- 3) Виникнення комунікативної інтенції, тобто намір індивіда здійснювати дію через комунікативний акт або з його допомогою.

4) Вибір комунікативної стратегії, що є частиною комунікативної поведінки, комунікативної взаємодії, де використовуються вербальні та невербальні засоби для досягнення комунікативної мети.

5) Вибудовування комунікативної тактики, що представляє собою сукупність практичних ходів у реальному процесі мовної взаємодії.

6) Рішення комунікативних намірів (завдань), де комунікативний намір (завдання) – тактичний хід, який є практичним засобом руху до відповідної комунікативної мети.

7) отримання або збагачення комунікативного досвіду і тим самим формування комунікативної особистості [27].

Аналіз і оцінка комунікативної ситуації (ідентифікація комунікативного акту).

На етапі ідентифікації комунікативної ситуації необхідно охарактеризувати розуміння, *де, коли, кому і що* доцільно і ситуативно доречно говорити. При цьому доцільно знати комунікативні помилки, які представлені в наступній типології помилкових ідентифікацій комунікативного акту. Адресант:

- комунікативний акт недоречний;
- комунікативний акт невчасно;
- комунікативний акт дисбалансований;
- комунікативний акт дезорієнтований [39].

Відзначимо, що ініціатором спілкування є адресант, таким чином, саме суб'єкту процесу, що виконує дану роль, необхідно враховувати перераховані помилки при побудові комунікації. Однак сучасна наука визнає, що адресат також як і адресант займає активну позицію, що вимагає від виконавця дій (мовних, немовних) як в ході комунікативного акту, так і за його межами. Роль адресата не обмежується роллю «реагенту» і передбачає наявність комунікативної стратегії. Типові комунікативні стратегії адресата, який входить в комунікативний акт, а також найбільш ймовірні прорахунки в цих комунікативних стратегіях систематизовані Є. Ключевим (2002) в типології помилкових ідентифікацій комунікативного акту. Адресат [36]:

- неочікувані комунікативні акти;

- очікувані комунікативні акти.

У разі неочікуваних комунікативних актів перша стратегічна задача, яка стоїть перед адресатом, – це розібратися з тим, «на якому рівні занурення» в проблематику збирається взаємодіяти з ним ініціатор комунікативного акту. Дієвим буде використання наступної комунікативної стратегії: невідповідність до комунікативного акту може бути озвучена безпосередньо як відмова від участі в ньому або на першому ж етапі мовної взаємодії перетворена в комунікативну стратегію, яка передбачає – за допомогою надання адресанту можливості утримувати мовну ініціативу – виявлення рівня спеціалізації співрозмовника і причин його інтересу до постаті адресата, а також – після визначення адресатом рівня власної «комунікативної захищеності» – вибір коректної позиції (слухач, співрозмовник, критик) в структурі майбутнього комунікативного акта [62].

У випадку з комунікативними актами, передбачуваними адресатом, дієво використання наступної комунікативної стратегії: активування групи релевантних для майбутньої ситуації загальних припущень і побудова моделі власної мовної поведінки відповідно до них; якщо припущення не підтверджуються в ході реальної мовної взаємодії має сенс віддати перевагу відстроченій комунікативній стратегії, тобто перетворити даний комунікативний акт в інший або в комунікативний акт, оголошений адресантом [64].

Постановка комунікативної мети. Здійснюючи комунікативний акт, мовець повинен відповісти на питання «навіщо?», тим самим надаючи висловленню певну цілеспрямованість. Висловлення вважається не просто цілеспрямованим, але й успішним тоді, коли йому властива комунікативна перспектива. Іншими словами, здійснити успішний комунікативний акт означає: викликати бажані наслідки в реальності.

Вибір комунікативної стратегії. Комунікативна стратегія – це частина комунікативної взаємодії, в якій серія різних вербальних і невербальних засобів використовується для досягнення певної комунікативної мети. Стратегія –

загальна рамка, канва поведінки, яка може включати і відступ від мети в окремих кроках.

Побудова комунікативної тактики. Комунікативна тактика – дрібніший масштаб розгляду комунікативного процесу, в порівнянні з комунікативної стратегією. Комунікативна тактика – сукупність практичних ходів у реальному процесі мовної взаємодії.

Рішення комунікативного завдання. Використовуючи комунікативну компетентність, що ставить перед собою комунікативну мету і, слідуючи певній комунікативній інтенції, виробляє комунікативну стратегію, яка перетворюється в комунікативну тактику як сукупність комунікативних намірів (завдань), поповнюючи комунікативний досвід того, хто говорить.

Основним етапом вирішення комунікативного завдання є здійснення вербального спілкування. Успішність такого спілкування передбачає наявність умінь правильно відбирати мовні засоби, що забезпечують яскраву, виразну мову, логічно будувати речення, орієнтувати мова на співрозмовника; високого рівня передбачення. Заключний етап вирішення комунікативного завдання – організація змістовного та емоційного зворотного зв'язку.

Отримання або збагачення комунікативного досвіду. Комунікативний досвід має безпосереднє відношення до формування комунікативної особистості і розуміється як сукупність уявлень про успішні і неуспішні комунікативні тактики, провідні або ті, що не ведуть до реалізації відповідних комунікативних стратегій. Комунікативна особистість – найголовніша складова особистості взагалі, адже комунікація займає 80% всього людського існування [27; 41].

Рефлексивно-оцінний компонент комунікативної компетентності виражений здатністю оцінювати комунікативні ситуації, аналізувати способи комунікації, усвідомлювати шляхи комунікативного вдосконалення. Розглядаючи особистісні прояви людини, що формуються, погодимось з В. Серіковим (2007), виділяючи рефлексивність, як здатність до інтроспекції, створення свого образу, самооцінки, до самосвідомості [60, 8].

Починаючи з рефлексії мотивів (комунікативних інтенцій) і потреб, аналізу ефективності власного комунікативного акту на основі рефлексії досягнутих комунікативних цілей можливе здійснення комунікативного вдосконалення. Створення і наповнення певних продуктів комунікативної творчості, а також моніторинг рівнів володіння мовою і фіксація набутого комунікативного досвіду при заповненні мовного портфоліо дає більше можливостей для саморозвитку і вдосконалення власного комунікативного досвіду [59].

Виділення складових дій комунікативної компетентності обумовлено тим, що компетентність є особистісною характеристикою, що виявляється в діяльності і базується на виділених Н. Тализіною (1999) фундаментальних принципах теорії поетапного формування розумових дій і понять П. Гальперіна [19, 21]:

1. Діяльнісний підхід до психіки і виділення дії в якості одиниці аналізу вчення.
2. Соціальна природа психічного розвитку людини (сутність комунікативної компетентності має, безумовно, соціальну природу, тому що компетентність в спілкуванні формується тільки при активній взаємодії особистості в соціумі). Єдність психічної і зовнішньої матеріальної діяльності (ускладнюються вимоги професійного середовища, що пов'язано з глобальними викликами (стрімке оновлення інформації і технологій) до особистості актуалізують необхідність постійного саморозвитку та самовдосконалення певних якостей особистості) [58].

Отже, для адекватного розвитку комунікативної компетентності необхідні такі компоненти як мотиваційно-оцінний, когнітивний, діяльнісний та рефлексивно-оцінний компонент.

Таким чином, аналізуючи сутність та структуру комунікативної компетентності як наукової категорії, ми прийшли до наступних висновків:

1. Виявлено невизначеність та багатозначність розуміння сутності терміну «комунікативна компетентність». З точки зору розуміння цього феномену як психологічної категорії, варто відзначити, що комунікативна компетентність виявляється на зовнішньому рівні – функціональному (як володіння стратегіями, тактиками і техніками вирішення комунікативних завдань) і

внутрішньому рівні, як особистісно-сміслове утворення (прояв потреби, комунікативної інтенції, готовність і здатність здійснювати співробітництво, виявляти емпатію, здійснювати творчу інтелектуальну діяльність, швидко адаптуватися до нових умов).

2. Виявлена діяльнісна сутність прояву комунікативної компетентності, підкреслено, що саме в діяльності можна «конституювати» спілкування / комунікацію. На підставі цього, уточнено, що комунікативна компетентність базується на вироблені готовності до певної діяльності і проявляється у взаємодії, де під взаємодією розуміється міжособистісний, міжкультурний професійний контакт.

3. Одним з ключових складників людського життя є ставлення до інших людей. В цьому контексті важливою є побудова гармонійних міжособистісних взаємовідносин, які передбачають комфортну взаємодію в системі суб'єкт-суб'єктних відносин між учасниками взаємодії, сприяють переживанню позитивних почуттів, характеризуються стабільністю й реалізуються, забезпечуючи оптимальні сприятливі умови для особистісного розвитку та професійного зростання учасників таких відносин.

4. Охарактеризовано і наповнені змістом компоненти комунікативної компетентності: мотиваційно-ціннісний (мотиваційно-ціннісне ставлення до міжкультурної професійної комунікації виражене в прагненні підтримувати активність комунікативної професійної діяльності); когнітивний (знання мови, розуміння і прогнозування міжособистісних комунікативних подій, знання соціолінгвістичного, соціокультурного характеру для вирішення професійних комунікативних завдань, наявність розвиненого соціального інтелекту); діяльнісний (аналіз і оцінка професійної комунікативної ситуації, здійснення постановки мети спілкування, вибір комунікативних стратегій і побудова комунікативних тактик, володіння способами вирішення комунікативних завдань, включення в комунікативну діяльність суб'єкту, що прагне до реалізації комунікативного плану, збагачення професійного комунікативного досвіду); рефлексивно-оцінний (здійснення аналізу оцінки ефективності

власного професійного комунікативного акту на основі рефлексії досягнутих комунікативних цілей, осмислення шляхів свого вдосконалення в професійній комунікації).

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ

2.1. Організація емпіричного дослідження

Метою нашого емпіричного дослідження було визначення та аналіз особливостей розвитку комунікативної компетентності студентів як умови гармонійних міжособистісних взаємовідносин.

Для реалізації поставленої мети в рамках емпіричного дослідження нами вирішувалися такі *завдання*:

- 1) підібрати групу досліджуваних;
- 2) обрати психодіагностичний інструментарій для визначення особливостей розвитку комунікативної компетентності студентів;
- 3) провести діагностику з застосуванням обраних методик;
- 4) розробити та апробувати рекомендації щодо розвитку комунікативної компетентності як умови гармонійних міжособистісних взаємовідносин.
- 5) порівняти результати констатуючого та формуючого експериментів, зробити висновки.

Отже, наше емпіричне дослідження включало такі послідовні етапи (табл. 2.1):

Таблиця 2.1

Етапи проведення емпіричного дослідження

Етап	Завдання	Методи діагностики
<i>Організаційно-підготовчий</i>	Знайомство з досліджуваними студентами, проведення інструктажу щодо специфіки дослідження	<ul style="list-style-type: none"> • знайомство • бесіда • інструктаж

Продовження табл. 2.1.

Етап	Завдання	Методи діагностики
<i>Діагностичний (констатуючий етап)</i>	Проведення тестування серед досліджуваних	<ul style="list-style-type: none"> • методика «Мотиваційні орієнтації в міжособистісних комунікаціях» І. Ладанова та В. Уразаєвої;

		<ul style="list-style-type: none"> • методика «Загальний рівень комунікабельності» В. Ряховського; • методика «Діагностика рівня сформованості комунікативної культури особистості» С. Знаменської; • опитувальник особистісних адаптацій В. Джойнса (переклад А. Гороховської); • методика «Стратегії і тактика поведінки в конфліктній ситуації» К. Томаса.
<i>Аналітичний</i>	Аналіз отриманих в ході проведеного дослідження результатів	математико-статистичний метод кількісного аналізу
<i>Корекційна робота (формуючий етап)</i>	Розробка та апробація рекомендацій щодо розвитку комунікативної компетентності як умови гармонійних міжособистісних взаємовідносин	Аналіз ефективності програми (<i>контрольний етап</i>)

До вибірки нашого дослідження потрапили студенти II – IV курсів Запорізького національного університету. Загалом у дослідженні взяло участь 43 студента, віком від 19 до 22 років.

На організаційно-підготовчому етапі відбулося знайомство з досліджуваними студентами, проведено інструктаж щодо мети та етапів дослідження. Відбулась бесіда у вільній формі, де студентам пропонувалося відповісти на питання: «Чи

брали ви участь у психологічних дослідженнях?», «Як легко вам дається знайомство та спілкування з новими людьми?» тощо, щоб налаштувати наших опитуваних на потрібний лад. Щоб продовжити дослідження, ми дещо ознайомили студентів з поняттями «міжособистісна комунікація» і «комунікативна культура» та їх змістом. Відзначимо, що всі студенти проявили зацікавленість до мети дослідження та позитивно налаштувалися для подальшого тестування.

На діагностичному етапі було проведено дослідження особливостей розвитку комунікативної компетентності студентів як умови гармонійних міжособистісних взаємовідносин за допомогою обраних методик.

Кількісний аналіз відбувався шляхом обчислення відсоткових розподілів отриманих результатів. Узагальнення результатів здійснено з використанням інтерпретаційних методів (класифікація й узагальнення емпіричних даних).

2.2. Обґрунтування методів дослідження

Педагогічні вимірювання при оцінці рівня сформованості комунікативної компетентності, які полягають у фіксації просування студентами за рівнями сформованості комунікативної компетентності, проводилася за допомогою оціночно-діагностичного комплексу.

Отже, в ході нашого дослідження було використано комплекс емпіричних методик, а саме:

I. Методи визначення рівня сформованості комунікативної компетентності студентів, що визначають показники *по мотиваційно-ціннісному критерію*:

1) методика «Мотиваційні орієнтації в міжособистісних комунікаціях»

I. Ладанова та В. Уразаєвої;

II. Методи визначення рівня сформованості комунікативної компетентності, що визначають показники *по когнітивному критерію*:

2) методика «Загальний рівень комунікабельності» В. Ряховського;

3) методика «Діагностика рівня сформованості комунікативної культури особистості» С. Знаменської;

III. Методи визначення рівня сформованості комунікативної компетентності студентів, що визначають показники *по діяльнісному критерію*:

4) опитувальник особистісних адаптацій В. Джойнса (переклад А. Гороховської);

5) методика «Стратегії і тактика поведінки в конфліктній ситуації» К. Томаса.

Охарактеризуємо більш детально специфіку використання обраних методик для нашого дослідження.

Методика «Мотиваційні орієнтації в міжособистісних комунікаціях»

I. Ладанова та В. Уразаєвої. Методика націлена на визначення основних комунікативних орієнтації та їх гармонійності в процесі формального спілкування.

Опитувальник складається з 20 запитань, на які респондентам потрібно вибрати один з варіантів відповідей на запропоновані в опитувальнику твердження:

- а) саме так;
- б) майже так;
- в) здається, так;
- г) може бути, так.

Інструкція, текст опитувальника та ключ до обробки даних наведений у Додатку А.

Методика «Загальний рівень комунікабельності» В. Ряховського.

Психологічний тест В. Ряховського на визначення загального рівня комунікабельності в міжособистісному спілкуванні складається з 16 запитань, на які потрібно дати відповідь «так» у разі згоди, «ні» в разі незгоди та «іноді». За кожну відповідь «так» присуджується 2 бали, «іноді» – 1 бал, «ні» – 0 балів.

Висновки про рівні розвитку комунікабельності в міжособистісному спілкуванні робляться з розрахунку:

- 30 – 32 бали – дуже низький;

- 25 – 29 балів – низький;
- 19 – 24 бали – середній;
- 14 – 18 балів – вище середнього;
- 9 – 13 балів – високий;
- 4 – 8 балів – дуже високий;
- 3 і менше балів – гіпертовариський рівень.

Інструкція, тест опитувальника та ключі до обробки даних наведено у Додатку Б.

Методика «Діагностика рівня сформованості комунікативної культури особистості» С. Знаменської. Опитувальник складається з 20 запитань, на які респондентам потрібно було поставити знак «+» у разі позитивної відповіді і «-» в разі негативної. Опитувальник містить запитання, які стосуються здатності вступати в комунікативний контакт, проявів емоційного реагування на різні ситуації спілкування, самовпевненості або розгубленості в спілкуванні з малознайомими людьми, ступеня товариськості, емпатійності, прагнення до співпраці, терпимості, впевненості в спілкуванні тощо.

Рівень комунікативної культури визначається за сумою позитивних відповідей на запитання 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15, 17, 19 і сумою негативних відповідей на запитання 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 20, що діляться на 20.

Згідно з отриманими результатами, виокремлюють 5 рівнів комунікативних умінь:

- 1) низький (0,1–0,45);
- 2) нижче середнього (0,46–0,55);
- 3) середній (0,56–0,65);
- 4) вище середнього (0,66–0,75);
- 5) високий (0,76–1).

Інструкція, текст опитувальника та ключ до обробки даних наведений у Додатку В.

Опитувальник особистісних адаптацій В. Джойнса (переклад А. Гороховської). Тест призначений для вивчення стратегій адаптування.

Опитувальник складається з 72 питань, на які потрібно поставити «+», якщо твердження вірне, або «-», якщо немає.

Концепцію особистісних адаптацій розробив П. Вар, а В. Джойнс запропонував її удосконалити. Основна ідея полягала в тому, що є дуже багато способів за допомогою яких людина в дитинстві може адаптуватись для того, щоб вижити психологічно і відповідати очікуванням своїх батьків. Тож було виділено шість типів особистості:

«Творчий мрійник». Це високочутливі, добрі і дбайливі, м'які і приємні в спілкуванні люди. Вони самодостатні і невибагливі. Вони охоче допомагають іншим, з ними легко і приємно знаходиться поруч. Це духовні особистості, вони співзвучні з природою, їх цікавлять питання екзистенціальної спрямованості більше, ніж матеріальний світ. У них творчі професії і здібності. Люблять працювати на самоті. Серед них багато художників, поетів і драматургів, винахідників. Вони стають хорошими вченими, філософами, служителями церкви.

«Грайливий Норовливець». Грайливі, енергійні, люблять бавитися і веселитися, наполегливі в переслідуванні власних інтересів. Це вірні друзі. Часто вони першими помічають, що не так в ситуації і першими це показують. З них часто виходять гарні поліцейські і приватні детективи, які проводять розслідування журналісти і критики.

«Чарівний Маніпулятор». Це чарівні і харизматичні люди. Енергійні і цілеспрямовані, що залучають, надихають і спокушають. Стають хорошими підприємцями, адвокатами, політичними діячами, рок-зірками, досягають успіху в продажах. Вони хочуть випробувати весь смак життя, «випити все до дна».

«Відмінний Скептик». Вірні, надійні люди, з гострим, деталізованим мисленням, уважні та турботливі. З них виходять хороші юристи, бухгалтера, математики. Можуть бути прекрасними організаторами, так як можуть передбачати збої в системі, уважні до дрібниць, рідко пропускають щось. Часто роблять блискучу кар'єру.

«Відповідальний Трудоголік». Це відповідальні, сумлінні та надійні люди. Відмінні працівники. Вони цілеспрямовані, продуктивні, тримають своє слово, свідомі. Люблять працювати в колективі, можуть бути хорошими керівниками. Це зразкові громадяни, які роблять речі на благо суспільства.

«Зверхреагуючий Ентузіаст». Це дуже чуйні, товариські і емоційно теплі люди. Вони люблять розважати і робити людей навколо себе щасливими. Вони сповнені ентузіазму, радості, енергійні, з хорошою уявою. Це відмінні господарі, люблять приймати гостей. Це дуже красиві, гармонійні і привертаючи увагу особистості. Вони домагаються успіхів у сфері громадських зв'язків.

Перші три типи способи називають «способами виживання». Вони «обираються» тоді, коли дитина розуміє, що не може покластись на оточення і сама мусить турбуватись про себе. Три інші – «виконавські». Вони розкривають, як саме дитина намагалась «домовитись» з дорослими, які її оточували. У дорослому житті в ситуації стресу людина буде обирати знайому їй стратегію виживання, а «виконавська» буде розкриватись у звичайних для людини умовах. На вибір відповідних стратегій, на думку автора методики, впливають генетичне програмування та відповідний ранній життєвий досвід.

Кожна адаптація включає в себе певний набір сценарних переконань про себе, інших людей і світ. У ній присутні емоції і патерни (моделі) поведінки, які проявляться в сценарії життя людини, тобто в його психологічних іграх і ролях (Переслідувача, Рятувальника і Жертви) та маніпулятивних почуттях. Така інформація безцінна в якості відправної точки для особистісних змін в терапії (в тому числі самотерапії) і консультуванні. У повсякденному житті вона також допомагає зрозуміти себе та інших людей, а також поліпшити відносини з близькими людьми.

Автор методики зазначає, що кожна особистісна адаптація має характерні позитивні риси, які людина може використовувати конструктивно. Це знання допомагає людям зростати, спираючись на сильні сторони. Воно також корисно в організаційній області як допоміжний засіб для побудови успішної команди.

Знаючи особистісну адаптацію іншої людини, можна зрозуміти, як найкраще увійти з ним в контакт і підтримати ефективні відносини. І як грамотно вибудувати систематичний вибір тієї послідовності, з якою ви звертаєтесь до трьох областей контакту іншої людини: Мислення, Почуття і Поведінки. Ця послідовність отримала назву «Послідовність Поля Вара».

Інструкція, текст опитувальника та ключ до обробки даних наведений у Додатку Г.

Методика «Стратегії і тактика поведінки в конфліктній ситуації» К. Томаса. Опитувальник складається з 30 запитань, на які респондентам потрібно вибрати відповідь «А» або «Б».

Для опису типів поведінки людей в конфліктних ситуаціях, К.Томас запропонував двовимірну модель регулювання конфліктів, основними вимірами в якій є кооперація (пов'язана з увагою людини до інтересів інших людей, залучених до конфлікту) і напористість (для якої характерний акцент на захисті власних інтересів). Відповідно цим двом вимірам, автор виділяє наступні способи регулювання конфліктів:

- 1) *змагання* (конкуренція) як прагнення досягти своїх інтересів на шкоду іншому;
- 2) *притосування* – на противагу суперництву, принесення в жертву власних інтересів заради іншого;
- 3) *компроміс*;
- 4) *унікнення* – відсутність як прагнення до кооперації, так і тенденції до досягнення власних цілей;
- 5) *співпраця*, коли учасники ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін.

Інструкція, текст опитувальника та ключ до обробки даних наведений у Додатку Д.

2.3. Аналіз результатів дослідження особливостей комунікативної компетентності як умови розвитку гармонійних міжособистісних стосунків

Обробка та інтерпретація одержаних даних дали змогу визначити та проаналізувати особливості розвитку комунікативної компетентності студентів як умови гармонійних міжособистісних взаємовідносин.

Розглянемо результати діагностики вихідного рівня сформованості комунікативної компетентності в послідовності відповідно до виділених критеріїв: мотиваційно-ціннісного, когнітивного та діяльнісного.

Відповідно до поставленої задачі, за допомогою методики «Мотиваційні орієнтації в міжособистісних комунікаціях» І. Ладанова та В. Уразаєвої нам вдалося розподілити досліджуваних студентів за мотиваційно-ціннісним критерієм сформованості комунікативної компетентності. Графічно результати представлені в діаграмі (рис. 2.1).

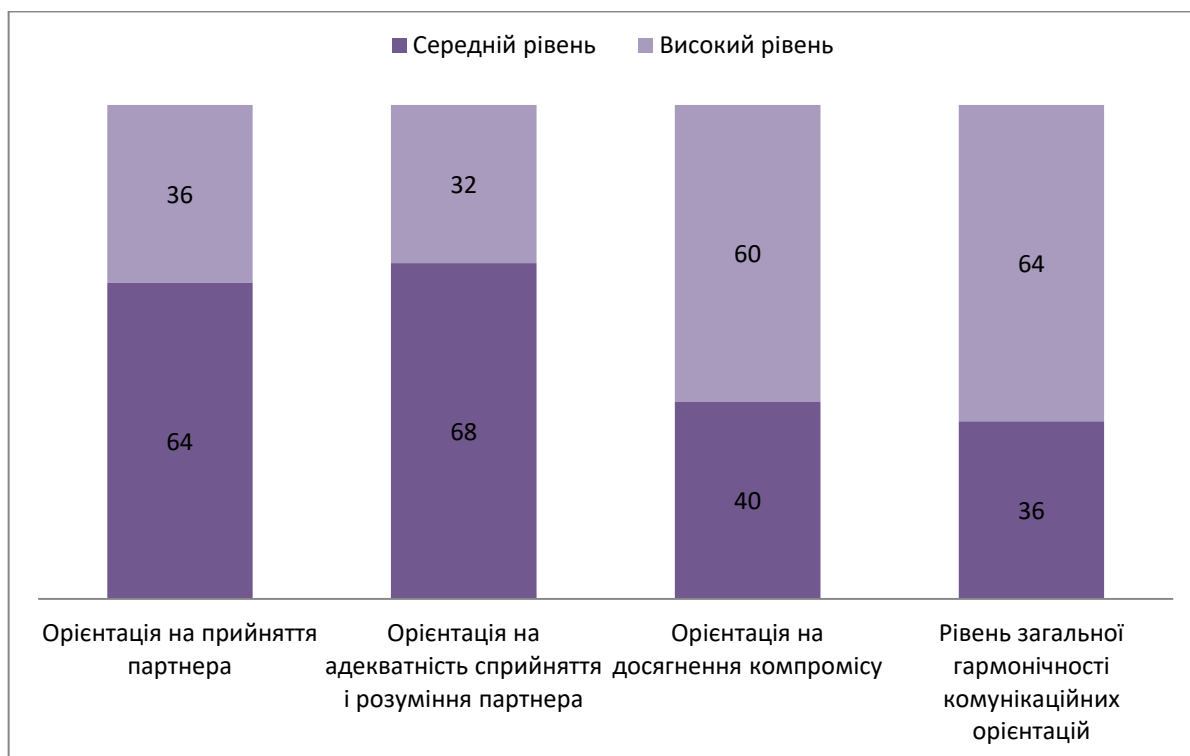


Рис. 2.1. Мотиваційні орієнтації в міжособистісних комунікаціях

Аналіз результатів застосування даної діагностики серед студентів дозволив зробити висновок, що в контексті орієнтацій на «прийняття партнера» та «адекватність сприйняття і розуміння партнера» переважає високий рівень (64%) і (68%) студентів відповідно. В «орієнтації на досягненні компромісу»

домінує середній рівень (60%), а високий рівень склав (40%). Отже, при визначенні «рівня загальної гармонійності комунікативних орієнтацій» ситуація виглядає наступним чином: 36% респондентів мають високий і 64% середній рівні мотиваційних орієнтацій в міжособистісних комунікаціях. Варто відзначити, що низьким рівнем гармонійності мотиваційних орієнтацій в міжособистісних комунікаціях не володіє жоден з опитаних студентів.

Таким чином, мотиваційний компонент комунікативної компетентності студентів є сформованим на достатньому рівні.

Далі ми запропонували досліджуваним пройти *тест «Загальний рівень комунікабельності» В. Ряховського*, результати якого дозволили розподілити досліджуваних за когнітивним критерієм сформованості комунікативної компетентності. Отримані результати представлені на Рис. 2.2.



Рис. 2.2. Загальний рівень комунікабельності

Отже, дослідження методики В. Ряховського продемонстрували наступний результат:

- Більша половина студентів (74%), відповідно до показників «висока товарицькість» (43%) та «підвищена комунікабельність» (31%) не володіє

нормами і способами продуктивного спілкування на достатньому рівні. Зазначеному контингенту властива імпульсивність, дратівливість у спілкуванні, уникнення обговорення серйозних тем, поверховість в судженнях. Ці групи студентів активно беруть участь у всіх дискусіях, завжди в курсі всіх подій, але справи, за які вони беруться, не завжди їм під силу, внаслідок недостатньої завзятості, що може викликати недовіру і сумнів серед товаришів, колег тощо.

- Рекомендований рівень товариськості – «нормальна комунікабельність» – якому властиві такі прояви, як зацікавленість у співрозмовнику, достатня терплячість в спілкуванні з іншими, відстоювання власної точки зору без запальності, відкритість у спілкуванні з новими людьми склав лише 10%.

- 11% студентам притаманна «до певної міри розвинена товариськість», що свідчить про недостатню комунікативну культуру досліджуваних.

- Серед респондентів наявні досліджувані з «патологічним рівнем товариськості» (5%). Даний рівень товариськості характеризується надмірною балакучістю, нестриманістю і неповагою до інших людей, а також до їхньої думки, що часто призводить до конфліктних ситуацій.

Діагностика рівня сформованості комунікативної культури особистості проводилася за методикою С. Знаменської, результати якої представлені в діаграмі нижче (рис. 2.3):

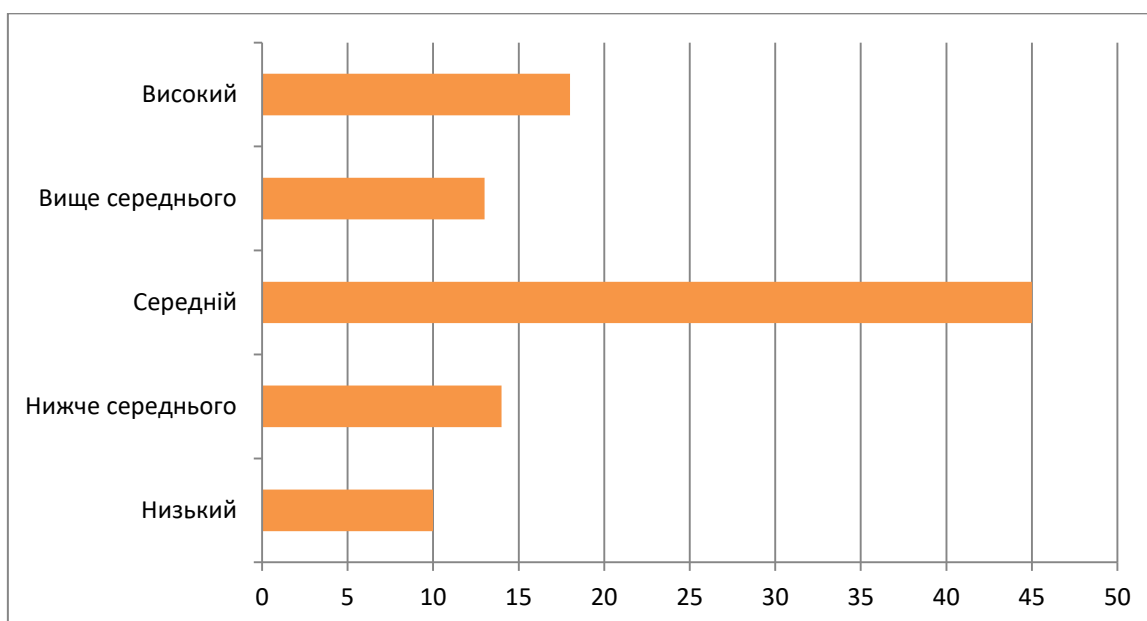


Рис. 2.3. Рівень комунікативної культури

Отже, за результатами методики встановлено, що комунікативна культура по вибірці студентів розвинена в основному на середньому рівні (45%).

Кількісний аналіз також показав, що: 10% досліджуваних мають низький рівень розвитку комунікативної культури; 14% – рівень нижче середнього; 13% – рівень вище середнього; 18% – високий рівень.

Результати дослідження, отримані за допомогою *опитувальника особистісних адаптацій В. Джойнса*, дозволили виявити до якого з шести типів особистісних адаптацій належать наші досліджувані. Графічно результати представлені в діаграмі (Рис. 2.4).

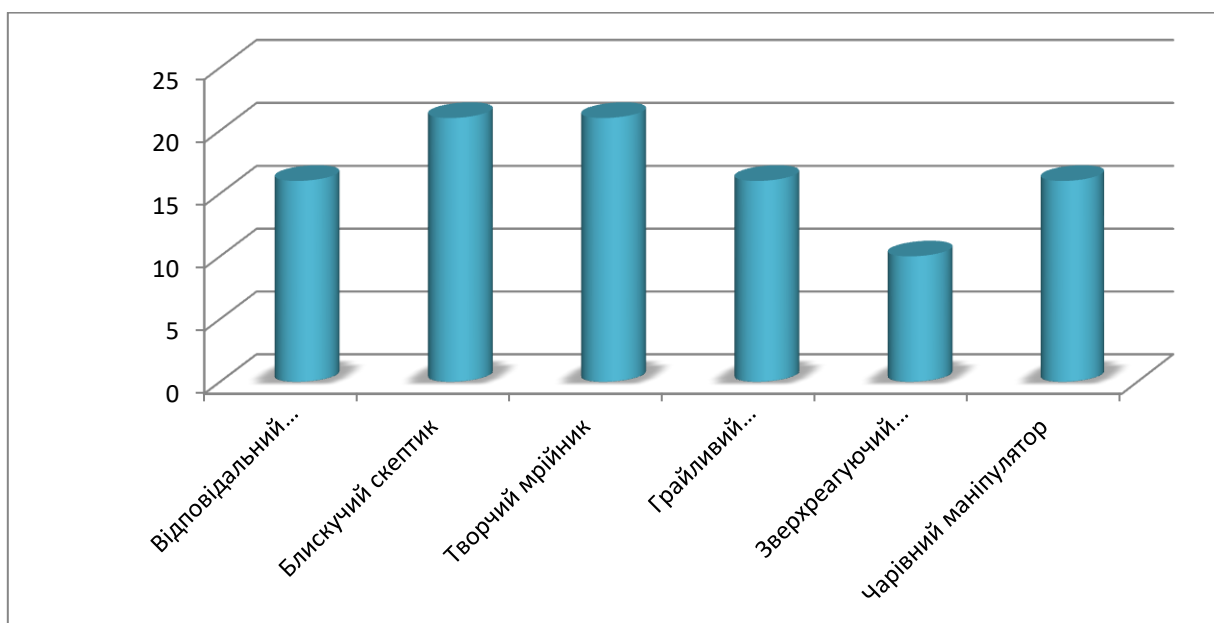


Рис. 2.4. Кількісний розподіл типів адаптації у групі досліджуваних

Так, аналіз результатів застосування опитувальника особистісних адаптацій В. Джойнса виявив, що домінуючими типами адаптації досліджуваної вибірки є «Блискучий скептик» (21%) та «Творчий мрійник» (21%); трохи менші позиції, в однаковому кількісному співвідношенні по 16%, посіли «Чарівний маніпулятор», «Відповідальний трудоголік» та «Грайливий норавливець». Найменш притаманним для нашої вибірки є тип адаптації «Зверхреагуючий ентузіаст» (10%).

Отже, домінування типу адаптації «Блискучий скептик» свідчить про те, що досліджувані студенти мають прагнення до непомірного контролю та критично відносяться як до себе, так і до інших. Окрім цього, вони глибоко впевнені, що їх думки є єдиною істиною, а тому переконані, що саме вони знають найкраще рішення. Зазвичай вони дуже уважно аналізують ситуацію. Це пов'язано з тим, що в дитинстві їх батьки були не дуже послідовними у своїх бажаннях та висловлюваннях, тому скептики навчилися слідкувати за всім, щоб не потрапити в несподівану ситуацію. Вони дуже уважні до деталей, можуть брати на себе відповідальність та стати гарними організаторами, а завдяки перфекціонізму все чітко планують та прагнуть зробити ідеально. Щоб налагодити відносини з скептиками, необхідно прямо розпитувати їх про їхні почуття та думки. Таким чином, вони стануть більш розслабленими в спілкуванні та зможуть розкритися.

Щодо «Творчих мрійників», то такі студенти скоріше за все мають досить гарну уяву, креативно мислять, є добрими та порядним людьми, які поважають особистий простір інших. В стресових ситуаціях можуть здаватися відстороненими та усамітнюватися. Зазвичай, такі діти виростають з батьками, які демонструють надмірну завантаженість. Через те, що батьки й так занадто навантажені, діти бояться їх перевантажити ще більше, тому вони зберігають стриманість у своїх емоціях та намагаються бути непомітними. Щоб налагодити адекватний контакт та спілкування з такими студентами, необхідно порушити їхню відстороненість та переконати говорити про свої бажання відкрито.

Відносно «Чарівних маніпуляторів», то такі студенти доволі харизматичні, знають та вміють грамотно вести інших за собою. З них часто бувають гарні бізнесмени та тренери, адже вони вміють захоплювати інших. Проте, вони заводять та підтримують спілкування переважно з метою отримання користі для себе. Через це часто демонструють агресивність та різними маневрами і маніпуляціями дурять й плутають інших людей, доки не отримають бажане. З

ними можна налагодити дружній контакт лише якщо бачити та відсікати їх маніпуляції.

«Грайливі норавливці», зазвичай, перебувають на периферії групи. Вони намагаються прислуховуватись до того, що робить група і в результаті роблять щось абсолютно протилежне. Як засіб маніпуляції використовують жалість, скаржаться як їм важко, але не просять про допомогу напряду, полюбляють щоб інші запропонували самі і все зробили за них. Часто подібна поведінка пояснюється надмірним контролем їх батьків в дитинстві та юнацтві.

Домінування типу «Відповідальний трудоголік» говорить про те, що досліджувані відповідальні та надійні робітники. Основна проблема таких людей, як правило, в тому, що вони постійно концентруються на робочих задачах і не можуть повноцінно розслабитися. Через це можуть здаватися беземоційними занудами, які все контролюють. В усьому вони намагаються триматися принципу «Якщо хочеш щоб все було зроблено чудово, то зроби це сам». Через це всі обов'язки вони виконують самі і намагаються не делегувати. В спілкуванні обмежуються двома-трьома людьми і підтримують розмови більше на інтелектуальні теми, ніж діляться своїми почуттями.

Найменш притаманним для нашої вибірки є тип адаптації «Зверхреагуючий ентузіаст». Такі студенти зазвичай досить сильно реагують та переживають критику, тому, як наслідок, в збиток собі можуть робити щасливими інших. Схильні ототожнювати увагу з любов'ю. При знайомстві вони посміхаються та відкриті до спілкування в якому ведуть себе досить емоційною. Вони полюбляють знаходитися в центрі уваги, тому схильні бути членами та брати участь у різних групах. Щоб встановити з ними контакт варто проявляти турботу.

Використання *методики «Стратегії та тактики поведінки в конфліктній ситуації» К. Томаса* обумовлено тим, що одна з умов успішного формування комунікативної компетентності – вміння знаходити способи спілкування в команді, колективі, групі, працюючи на загальний результат.

На рис. 2.5 представлено розподіл студентів за рівнями сформованості комунікативної компетентності і аналізованих показниками (діяльнісний критерій). Даний малюнок демонструє вибір стилю поведінки студентів в комунікативних ситуаціях у взаємодії.

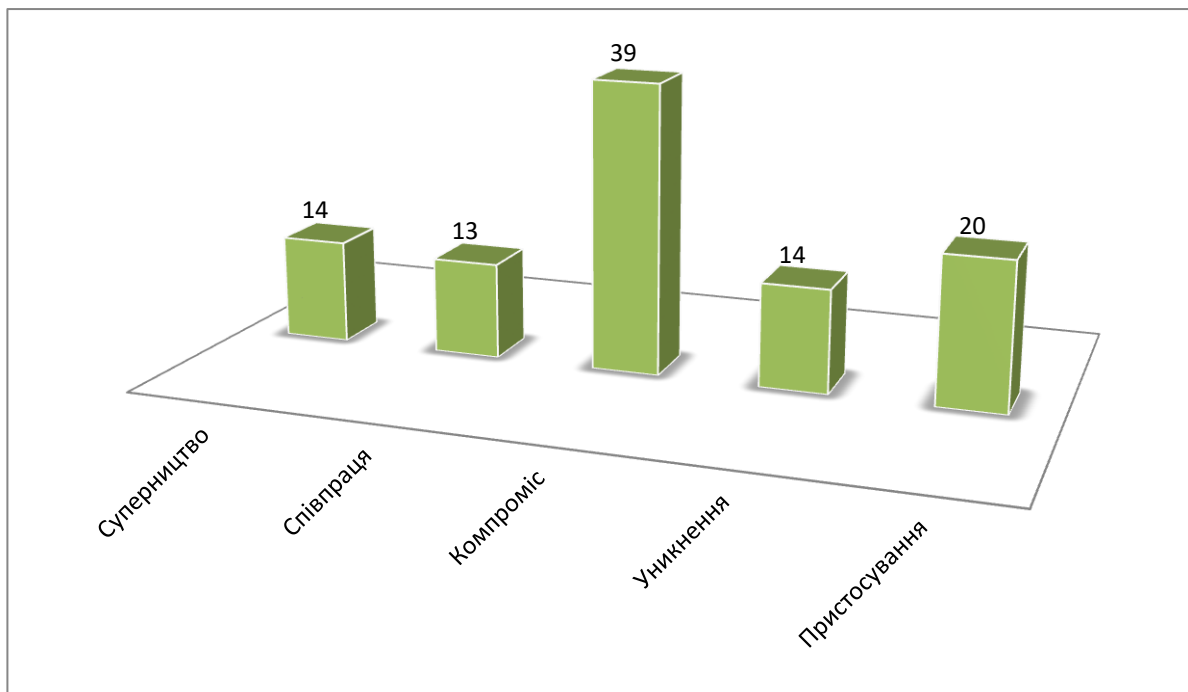


Рис. 2.5. Вибір стратегії і тактики в конфліктній ситуації

При виборі стратегії і тактики поведінки в конфліктній ситуації домінуючим стилем поведінки був обраний «компроміс» – 39%. При використанні даного стилю обидві сторони трохи поступаються в своїх інтересах. На відміну від співпраці компроміс досягається на більш поверхневому рівні, передбачає відсутність пошуку прихованих інтересів, причини конфлікту не будуть зачіпатися.

Стилі «пристосування» (20%) і «уникнення» (14%) в сукупності склали 34%, що теж небажане явище, яке характеризується відсутністю готовності відстоювати власні інтереси, униканням співпраці і кооперації, ігноруванням проблеми. При аналізі був також виявлений незначний вибір способу «співпраця» – 13%.

Отже, аналіз результатів показав, що половина студентів (48%) не використовують такі стилі поведінки, які сприяють формуванню вищевказаних

компетенцій, так як тільки стиль «співпраця» передбачає активну і продуктивну взаємодію, результатом якого є не тільки досягнення поставленої мети, а й, з точки зору, комунікативного акту, вибудовування комунікативної тактики і вибір комунікативної стратегії, які будуть складовими діями діяльнісного компонента комунікативної компетентності.

Таким чином, результати діагностики рівня сформованості комунікативної компетентності у студентів на констатуючому етапі дослідно-експериментальної роботи, дозволяють припустити, що високий рівень сформованості комунікативної компетентності не буде масовим без створення психолого-педагогічних умов, що сприяють переходу студентів від одного рівня сформованості до іншого. Отже, проблема дослідження є актуальною, її розв'язання потребує конкретизації, створення і реалізації педагогічних умов ефективного формування комунікативної компетентності у студентів, на що й була націлена дослідно-експериментальна робота.

У цьому розділі було проведено констатуючий експеримент за допомогою спеціально підбраного психодіагностичного інструментарію. За результатами дослідження ми прийшли до таких висновків.

1. Результати методики «Мотиваційні орієнтації в міжособистісних комунікаціях» І. Ладанова та В. Уразаєвої продемонстрували, що мотиваційний компонент комунікативної компетентності студентів є сформованим на достатньому рівні. Зокрема, серед студентів в контексті орієнтацій на «прийняття партнера» (64%) та «адекватність сприйняття і розуміння партнера» (68%) переважає високий рівень. В «орієнтації на досягненні компромісу» домінує середній рівень (60%), а високий рівень склав (40%). При визначенні «рівня загальної гармонійності комунікативних орієнтацій» ситуація виглядає наступним чином: 36% респондентів мають високий і 64% середній рівні мотиваційних орієнтацій в міжособистісних комунікаціях. Низьким рівнем гармонійності мотиваційних орієнтацій в міжособистісних комунікаціях не володіє жоден з опитаних студентів.

2. При обробці й аналізі результатів методики В. Ряховського, ми можемо зробити висновок, що більша половина студентів (74%), відповідно до показників «висока товариськість» (43%) та «підвищена комунікабельність» (31%) не володіє нормами і способами продуктивного спілкування на достатньому рівні. Рекомендований рівень товариськості – «нормальна комунікабельність» – склав лише 10%. Серед респондентів наявні досліджувані з «патологічним рівнем товариськості» (5%). 11% студентам притаманна «до певної міри розвинена товариськість», що свідчить про недостатню комунікативну культуру досліджуваних.

3. Методика рівня сформованості комунікативної культури особистості С. Знаменської показала, що 10% досліджуваних мають низький рівень розвитку комунікативної культури; 14% – рівень нижче середнього; 13% – рівень вище середнього; 18% – високий рівень.

4. Результати, отримані за допомогою опитувальника особистісних адаптацій В. Джойнса, дозволили виявити до якого типу з шести особистісних адаптацій належать наші досліджувані. Домінуючими виявилися такі типи адаптації, як «Блискучий скептик» (21%) та «Творчий мрійник» (21%); трохи менші позиції, в однаковому кількісному співвідношенні по 16%, посіли «Чарівний маніпулятор», «Відповідальний трудоголік» та «Грайливий норавливець». Найменш притаманним для нашої вибірки є тип адаптації «Зверхреагуючий ентузіаст» (10%).

5. Використання методики «Стратегії та тактики поведінки в конфліктній ситуації» К. Томаса дозволило визначити, що при виборі стратегії і тактики поведінки в конфліктній ситуації домінуючим стилем поведінки був обраний «компроміс» – 39%. Стилі «пристосування» (20%) і «уникнення» (14%) в сукупності склали 34%, що теж небажане явище, яке характеризується відсутністю готовності відстоювати власні інтереси, униканням співпраці і кооперації, ігноруванням проблеми. При аналізі був також виявлений незначний вибір способу «співпраця» – 13%.

РОЗДІЛ 3

ФОРМА ТА МЕТОДИ ПІДВИЩЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ

3.1 Висхідні засади формувального експерименту

За результатами теоретичного аналізу та констатуючого експерименту нам вдалося визначити особливості розвитку комунікативної компетентності досліджуваних студентів.

На формуючому етапі дослідно-експериментальної роботи вирішувалися наступні завдання:

- 1) розробити корекційну програму, ознайомити з нею студентів, які взяли участь в дослідженні;
- 2) апробувати поетапно експериментальну програму;
- 3) здійснити психологічний супровід в процесі проходження студентами корекційної програми.

Гіпотеза дослідження полягала у припущенні, що рівень комунікативної компетентності досліджуваних студентів підвищиться після проведення розвиваючої програми.

Реалізація програми включала в себе декілька складових. Зокрема було проведено тренінг з підвищення комунікативної компетентності як умови гармонійних міжособистісних взаємовідносин, а також повторну діагностику по його закінченню.

Мета програми: підвищення комунікативної компетентності студентів.

При реалізації програми ми спиралися на такі *принципи*.

1. Принцип усвідомленості. Однією з умов формування позитивних гармонійних взаємовідносин, на нашу думку, є здатність самої людини до зміни власних форм відносин з іншими. Це можливо лише тоді, коли людина буде усвідомлювати свої позиції, установки, методи спілкування. Тільки усвідомивши всі ці особливості, людина зможе змінити свою манеру спілкування, стиль поведінки і виробити найбільш ефективні і соціально-корисні відносини.

2. Принцип добровільності. При реалізації програми необхідно враховувати прагнення людини до зміни власних деструктивних форм і стилей комунікативної компетентності, до придбання нового досвіду конструктивної та гармонійної взаємодії, спілкування і вирішення проблемних ситуацій; підтримувати природну зацікавленість у пошуках ефективних способів взаємодії з іншими.

3. Принцип системності і послідовності. Психологічна підтримка студентів у підвищенні комунікативної компетентності як умови гармонійних міжособистісних взаємовідносин повинна здійснюватися послідовно. Існує закономірність: при дотриманні логічних зв'язків засвоєний матеріал запам'ятовується в більшому обсязі і міцніше. Тому важливо, щоб знання та вміння освоювалися досліджуваними послідовно і в певній системі, коли кожен новий елемент засвоєного матеріалу логічно зв'язується з іншим, коли наступне спирається на попереднє і готується до засвоєння нового знання.

4. Принцип активності. Підвищення комунікативної компетентності та формування гармонійних взаємовідносин не може бути забезпечено тільки впливом ззовні на особистість за рахунок створення певних умов. Системоутворюючим її елементом є внутрішня позиція особистості, яка формується в результаті її власної активності. Тому важливо створювати умови для прояву усвідомленого бажання до зміни своєї поведінки, для їх стимулювання до засвоєння нових ефективних форм відносин з урахуванням особистісних особливостей. Для цього слід продумати засоби і методи пізнавальної активності.

5. *Принцип єдності теоретичних знань і практичних умінь та навичок.* Для підвищення комунікативної компетентності недостатньо мати наявність певних теоретичних знань про те, як ці компетентності повинні бути сформовані, необхідно опанувати певними вміннями і навичками їх побудови.

Після проведення тренінгу для студентів було проведено повторну діагностику. Відзначимо, що на *контрольному етапі вирішувалися такі завдання:*

- 1) провести підсумкову діагностику досліджуваних, зробити порівняльний аналіз отриманих результатів;
- 2) уточнити ефективність експериментальної програми за допомогою кількісного і якісного аналізу.

Слід зауважити, що емпіричне дослідження проводилося лінійним методом. Аналізу піддавалися одні і ті ж групи респондентів. Контрольним результатом стала зміна показників до і після програми.

Тож, була проведена підсумкова діагностика і порівняльний аналіз «до» і «після» проведення тренінгу, визначена його результативність.

3.2. Рекомендації щодо покращення розвитку комунікативної компетенції

З метою подолання негативних явищ, виявлених в результаті діагностики на попередніх етапах дослідження, нами був розроблений та реалізований *тренінг «Підвищення комунікативної компетентності»*.

Ми вважаємо, що тренінг з підвищення комунікативної компетенції – це сучасне дослідження спілкування і створення ефективних способів взаємодії. Спілкування – це складний і багатоплановий процес, який полягає не тільки в передачі інформації. Тренінг дозволить розкрити всю багатоплановість цього процесу, познайомить з техніками активного слухання, розширить репертуар комунікативної поведінки, навчить уникати типових бар'єрів в комунікації. Все це дозволить уникнути конфліктних ситуацій в спілкуванні.

Програма тренінгу «Підвищення комунікативної компетентності»

I. Вступна частина

Мета тренінгу – підвищити комунікативні компетенції досліджуваних; сформувати у учасників тренінгу здатність до самопізнання, саморозвитку та самореалізації.

На досягнення мети направлений *комплекс завдань*:

- 1) розвиток самосвідомості;
- 2) підвищення комунікативних навичок та впевненості;
- 3) формування адекватної самооцінки;
- 4) формування навичок встановлення ділового контакту та ефективного спілкування;
- 5) аналіз та прогнозування поведінки партнерів комунікативного контакту.
- 7) розвиток навичок корекції емоційного стану партнера в спілкуванні.

II. Структура і зміст програми

Зміст програми: програмою передбачено 3 заняття по 2 години кожне.

Етапи реалізації програми:

- 1) Вступна частина включає в себе психологічні ігри та вправи, спрямовані на зняття емоційної напруги, створення сприятливої, дружньої атмосфери, психологічного комфорту і безпеки для кожного учасника, а також ритуалу вітання та прийняття правил роботи.
- 2) Основна частина спрямована на формування нових знань і уявлень, набуття нових навичок і установок, конструювання та відпрацювання особистої стратегії поведінки, осмислення отриманого досвіду, формування ціннісно-значущої особистісної концепції взаємодії зі світом, що здійснюється з використанням міні-лекцій і бесід, сюжетно-рольових ігор, дискусій і обговорень тощо.

3) Заключна частина включає в себе підведення підсумків, інтелектуальну і емоційну рефлексію та ритуал прощання.

Таблиця 3.2

Навчально-тематичний план та зміст занять

№	Тема заняття	Зміст заняття	Кількість годин
1.	Самопрезентація	<p><u>Підготовча частина.</u></p> <p>1.Ритуал вітання. 2. Визначення цілей тренінгу. 3.Прийняття правил групової роботи. 4. Вправа «Встановлення дистанції».</p> <p><u>Основна частина.</u></p> <p>1.Міні-лекція «Самопрезентація». 2.Вправа «Фото». 3.Вправа «Всі ми особливі».</p> <p><u>Заключна частина.</u></p> <p>Рефлексія заняття.</p>	2 години
2.	Особливості активного слухання	<p><u>Підготовча частина.</u></p> <p>1.Ритуал вітання. 2. Вправа «Дзеркало».</p> <p><u>Основна частина.</u></p> <p>1.Міні-лекція «Техніка активного слухання». 4.Вправа «Хто ця людина?». 5.Вправа «Детектив».</p> <p><u>Заключна частина.</u></p> <p>Рефлексія заняття.</p>	2 години
3.	Техніка творчого управління конфліктом	<p><u>Підготовча частина.</u></p> <p>1.Ритуал вітання. 2.Вправа «Дружні руки».</p> <p><u>Основна частина.</u></p> <p>1.Вступ до теми «Управління конфліктом». 1.Вправа «Вузький місток». 2.Вправа «Словник емоцій».</p>	2 годин

		<i>Заключна частина.</i> Рефлексія заняття.	
4.	Всього:		6 годин

Зміст занять програми

Тема 1

Підготовча частина:

Мета: формування доброзичливої робочої обстановки в групі, встановлення особистих меж при взаємодії у вправах.

Необхідні матеріали: аркуші, ватман, маркери.

1. Визначення цілей тренінгу.

Психолог знайомить учасників з цілями тренінгу.

2. Визначення правил поведінки на заняттях.

Мета: прийняття правил роботи в групі.

Зміст. Для плідної роботи і створення доброзичливої обстановки психолог пропонує прийняти правила, за якими житиме група:

1. Ми рівні в можливості висловлювань.
2. Ми вільні у виборі своєї точки зору.
3. Ми поважаємо думки іншої людини та її право на свій вибір.
4. Ми ніколи не принижуємо свого товариша.
5. Ми не переносимо ігрові ситуації на наше життя поза групою.

3. Вправа «Встановлення дистанції».

Мета: визначення особистої відстані в іграх та вправах.

Зміст. Психолог пояснює, що у кожної людини існує своя індивідуальна безпечна відстань, на якій вона відчуває себе в бесіді з іншими людьми найбільш комфортно. Зазвичай вона вибирається несвідомо, і при цьому значущими виявляються особисті взаємовідносини з партнером по спілкуванню.

По черзі кожен учасник встає в центр кола. До нього один за іншим підходять всі члени групи. Кожен рухається до тих пір, поки той, хто стоїть в центрі не скаже «Стоп!», тобто коли він почне відчувати дискомфорт. Всі учасники повинні запам'ятати, на яку відстань до кого можна наблизитися.

Основна частина:

1. Міні-лекція «Самопрезентація».

Самопрезентація – це представлення себе співрозмовникам або аудиторії. Інша людина оцінює вашу зовнішність, настрій, тембр мови, сенс ваших слів і жести. Успіх в житті часто залежить від того, як нас оцінюють люди.

Правило №1. З ким би ви не спілкувалися, як би ви не спілкувалися ключем до серця і пам'яті співрозмовника буде ім'я. Починаючи розмову завжди представляйтесь. Без імені ви ніхто. Навіть якщо на вас одягнений бейдж, скажіть своє ім'я.

Правило №2. Зовнішній імідж.

1. фейсбїлдінг (зовнішня естетика);
2. кінесика (пластичність в рухах);
3. стиль в одязі.

Правило №3. Ретельно продумуйте свою промову, необхідно викинути всі слова паразити і сленг, а також професійні терміни.

Правило №4. Головне з промови прибрати всі негативні слова і висловлювання.

Правило №5. Використовуйте в своїй промові «Я – висловлювання». («Ви мене не правильно зрозуміли», правильно сказати «Я напевно не зовсім точно пояснив суть справи»).

Правило №6. Немовна комунікація. Відзеркалювання пози співрозмовника.

Правило №7. Підготовка своєї «ліфтової мови». Ваша ліфтова мова повинна бути вичерпною, при цьому залишаючи яку-небудь недомовленість, загадку.

2. Вправа «Фото».

Мета для учасників: вивчення особливостей сприйняття.

Мета для психолога: активна демонстрація перцептивної сторони спілкування.

Ця вправа може проходити в декількох варіантах.

1. Психолог показує протягом 5 – 7 секунд слухачам портрет людини і просить описати її зовнішність, дати психологічний портрет, вгадати професію тощо. Це завдання дозволяє перевірити спостережливість.

2. Психолог показує портрет якоїсь людини, але представляє її інакше, називаючи іншу професію. Передбачається описати риси обличчя і дати психологічний портрет. У відповідях частини слухачів явно буде виявлено вплив установок на сприйняття.

3. Вправа «Всі ми особливі».

Мета для учасників тренінгу: розвиток спостережливості.

Мета для психолога: навчання навичкам соціальної перцепції.

Учасники, розбившись на пари, 6 секунд мовчки дивляться один на одного. Потім психолог запрошує в коло пару. Чи не дивлячись на партнера, потрібно буде описати риси його обличчя, колір очей, волосся. Потім потрібно назвати головну особливість зовнішності партнера.

Заключна частина:

Рефлексія.

Мета: отримання зворотного зв'язку. Учасники діляться враженнями.

Тема 2

Підготовча частина:

Мета: навчитися розуміти свого співрозмовника з першого слова, використовуючи техніки активного слухання.

Необхідні матеріали: папір, ручки.

1. Вправа «Дзеркало».

Мета: створення позитивної обстановки, сприятливої для розуміння почуттів інших людей.

Зміст. Група ділиться на пари. Один з пари приймає яку-небудь позу, інший дзеркально її відображає, намагається зрозуміти відчуття і почуття партнера.

Потім учасники діляться враженнями, наскільки було важко зрозуміти, що відчував партнер.

Основна частина:

1. Міні-лекція «Техніка активного слухання».

Фундаментальне правило міжособистісних комунікацій говорить: сенс повідомлення, розкодований одержувачем, ніколи точно не відповідає змісту, закладеному в це повідомлення відправником. Як навчитися розуміти свого співрозмовника з першого слова, використовуючи техніки активного слухання? Висновок дослідників такий: щоб ми точно розуміли, що має на увазі співрозмовник, необхідно активно запитувати і перепитувати. Саме така манера називається активним слуханням. Використовуючи активне слухання, ми можемо надавати певний вплив на відносини, які складаються у нас з співрозмовником.

Далі перераховані техніки активного слухання допомагають вирішити три основні завдання:

- Перевірити правильність свого розуміння слів і висловів мовця.
- Не керувати темою розмови, а підтримати спонтанний мовний потік співрозмовника, допомогти йому «розговоритися», говорити не про те, що є важливим і цікавим нам, а про те, що вважає важливим він.
- Не тільки бути зацікавленим слухачем, але дати співрозмовнику відчути цю зацікавленість.

Основні техніки активного слухання:

1) Нерозуміння. Ця техніка виглядає на перший погляд парадоксально. Її основний ключ — демонстрація нерозуміння. Буває корисно просто заявити: «Я не розумію, що ви маєте на увазі». При цьому важливо, щоб ніхто не висловлював роздратування чи невдоволення. Коли, вислуховуючи співрозмовника, ми його погано розуміємо, ми можемо чесно і прямо йому про це сказати. Багато людей соромляться говорити про те, що вони чогось не зрозуміли.

2) Повторення. Дослівне повторення співрозмовником основних висловлень мовця. У цьому можуть допомогти такі фрази: Наскільки я вас зрозумів... Ви вважаєте, що...

3) Підтвердження. Підтвердити — значить сформулювати ту саму думку інакше або в стислому вигляді. Основна мета — перевірка слухачем точності власного розуміння повідомлення. Виконання цієї техніки можна почати словами: Ви можете поправити мене, якщо я помиляюся, але... Іншими словами, ви вважаєте... Правильно я розумію?...

4) Логічний наслідок. Ця техніка, за допомогою якої підводять підсумок не окремої фрази, а значної частини розповіді або всього розмови в цілому. Основне правило формулювання логічного слідства полягає в тому, що воно повинно бути простим і зрозумілим. Ця техніка цілком застосовна в тривалих бесідах, де вона допомагає вибудувати фрагменти розмови в смислову єдність. Вступними фразами можуть бути такі: Якщо виходити з того, що ви сказали... Якщо тепер підсумувати сказане вами, то... З вашої розповіді я зробив наступні висновки... Логічний наслідок може виявитися ефективним і у випадках, коли співрозмовник «ходить навкруги», повертається до вже сказаного по кілька разів.

5) Уточнення. Якщо попередні техніки активного слухання не призвели слухача до ясного розуміння, він може прямо попросити мовця роз'яснити незрозуміле місце в його оповіданні або зупинитися на чомусь докладніше. Для цього можна використовувати такі фрази: Це дуже цікаво, чи не могли б ви уточнити... Що ви маєте на увазі?... Якщо ж ви потребуєте додаткових деталей для прояснення ситуації, ви можете звернутися до промовця з прямим проханням розширити відповідь: Може бути, ви що-небудь додати?... Не могли б ви розвинути вашу думку?... З часом ви заробите досвід, і ці техніки стануть для вас простими і природними.

Оволодіння техніками активного слухання дасть вам можливість правильно розуміти співрозмовника. Перевага завжди буде на вашій стороні, так ви точно будете знати, чого хоче ваш співрозмовник.

2. Вправа «Хто ця людина?».

Мета для психолога: надати можливість відпрацювати теоретичний матеріал.

Мета для учасників: відпрацювання техніки формулювання відкритих питань.

Інструкція: зараз я гадаю відому людину. Потрібно ставити відкриті питання, щоб дізнатися про цю людину.

3. Вправа «Детектив».

Мета для психолога: надати можливість відпрацювати теоретичний матеріал.

Мета для учасників: відпрацювання вміння дослівно повторювати сказане партнером.

Інструкція: Зараз ми будемо складати детектив, і всі будемо авторами його. Я вигадую першу фразу, потім наступний учасник продовжує складати, але при цьому повинен повторити все сказане.

«Рано вранці міс Марпл почула телефонний дзвінок...».

Шеррінг: «Що важче складати свою фразу або повторювати чужу? Якщо ти занадто зайнятий своїми думками, ти не завжди в змозі повторити сказане партнером, але це вміння дуже важливо для повноцінного контакту

Заключна частина:

Рефлексія.

Мета: отримання зворотного зв'язку. Учасники діляться враженнями.

Тема 3

Підготовча частина:

Мета: знайомство учасників з особливостями управління конфліктами.

Необхідні матеріали: папір, ручки.

1. Вправа «Дружні руки».

Мета: досягнення стану розслаблення, зняття міжособистісних бар'єрів.

Зміст. Учасники шикуються в шеренгу. Перший учасник проходить повз стрій і обмінюється рукостисканням з кожним, стає в кінець шеренги, рух продовжується поки кожен не пройде повз стрій.

Питання для обговорення: чи приємно було відчувати дружні рукостискання?

Основна частина:

1. Вступ до теми «Управління конфліктом».

При неправильній побудові комунікативного процесу нас очікують конфлікти. Конфлікти міцно увійшли в наше життя, при зустрічі з новою людиною, з новою ситуації вони тут як тут. Але при цьому вони необхідні і для особистого росту і професійного розвитку, інакше настає застій. Тому потрібно навчити конфліктувати конструктивно. Техніка творчого управління конфліктом – корисний інструмент, який мобілізує потенціал людини, звільняє його від особистісних обмежень і полегшує вибір найкращого варіанту поведінки.

2. Гра «Вузкий місток».

Мета для психолога: вправа виступає моделлю конфліктної ситуації і дозволяє продемонструвати різні стратегії поведінки в ній: конкуренцію, співробітництво, компроміс, пристосування.

Мета для учасників: розв'язання конфлікту конструктивним чином.

Опис вправи. Двоє учасників стають на проведену на підлозі лінію обличчям один до одного на відстані близько трьох метрів.

Психолог пояснює ситуацію: «Ви йдете назустріч один одному по дуже вузькому містку, перекинутому над водою. У центрі містка ви зустрілися, і вам треба розійтися. Місток – це лінія. Хто поставить ногу за її межами – впаде в воду. Постарайтеся розійтися на містку так, щоб не впасти».

Пари учасників підбираються випадковим чином.

При великій кількості учасників може одночасно функціонувати 2–3 «містка».

Обговорення. Таким чином, в конфліктній ситуації можливі такі варіанти поведінки:

Суперництво: прагнення домогтися своїх інтересів на шкоду іншому.

Пристосування: на протигагу суперництву принесення в жертву власних інтересів заради інтересу іншої людини.

Компроміс – враховуються інтереси обох сторін, але наполовину.

Уникнення – не виграла жодна зі сторін. Відхід від конфлікту.

Співпраця – так враховуються інтереси обох сторін.

3. Вправа «Словник емоцій».

Мета для психолога: розвиток можливостей в вербалізації емоційних станів.

Мета для учасників: вдосконалення комунікативного вміння передавати інформацію.

Інструкція: зараз ми будемо працювати в командах. У діловій взаємодії часто виникають емоційні стани, які важко визначити. Тим часом ці емоції порушують ясність комунікації, вносять емоційний шум. Кожна команда протягом 10 хв. повинна скласти якомога довший список емоційних станів. Це будуть не + / -, а проміжні емоції. Наприклад: нетерпіння, нервозність і т.п. Обговорення. Вербалізація почуттів партнера по спілкуванню дозволяє не тільки зрозуміти його і перейти до конструктивного спілкування. Але і вимовлена емоція втрачає свою інтенсивність і владу над людиною.

Я-висловлювання – це спосіб вираження вашого ставлення до ситуації без звинувачення і вимог до людини.

Я-висловлювання допомагає в конфліктних ситуаціях.

Заключна частина:

Рефлексія.

Мета: попрощатися з групою.

Зміст. Психолог дякує всім за результативну роботу і бажає успіхів у досягненні професійних та життєвих цілей.

3.3. Дослідження ефективності розробленої програми

Для аналізу результатів експериментальної роботи щодо покращення розвитку комунікативної компетенції у студентів була проведена повторна діагностика. Контрольний зріз проводився за допомогою методик, що були обрані та застосовані на попередніх етапах дослідження.

За результатами повторної діагностики за методикою «Мотиваційні орієнтації в міжособистісних комунікаціях» І. Ладанова та В. Уразасвої ми визначили, що позитивні зміни спостерігаються за всіма шкалами мотиваційно-ціннісного компонента комунікативної компетентності. Графічно результати представлені в діаграмі (рис. 3.6).

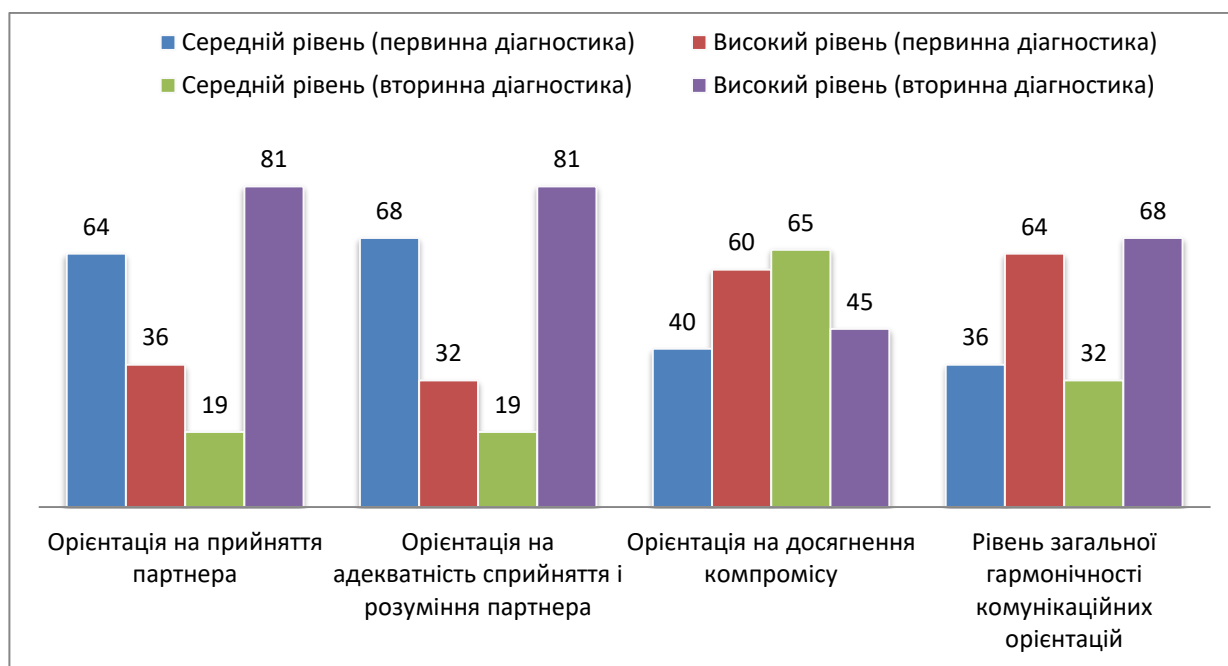


Рис. 3.6. Порівняльні результати первинної та вторинної діагностики мотиваційної орієнтації в міжособистісних комунікаціях

Аналіз змін рівня сформованості комунікативної компетентності дозволяє зробити висновки:

- на 17% збільшилася кількість студентів на високому рівні за «орієнтацією на прийняття партнера» по комунікації. Відзначимо, що з усіх аналізованих показників щодо змін мотиваційно-ціннісного критерію, це найзначніше збільшення. На нашу думку, воно відбулося завдяки збагаченню студентів знаннями соціокультурного характеру, що сприяло усвідомленню і розумінню різноманіття соціальних, культурних цінностей і відмінностей форм сучасної культури, засобів і способів культурних комунікацій;

- на 13% збільшилася кількість студентів на високому рівні за «орієнтацією на адекватність сприйняття і розуміння партнера», що, безумовно, впливає на здатність і готовність враховувати думки людей, що мають інші навички, культуру або досвід;

- на 5% збільшилася кількість студентів на високому рівні за «орієнтацією на досягнення компромісу» в комунікації. Вважаємо дане зрушення досить значимим досягненням, тому що, на думку студентів, найскладнішим для них було досягати розуміння і приходити до взаємовигідного рішення під час обговорень, дискусій і т.д.;

- на 4% збільшився рівень «загальної гармонійності комунікативних орієнтацій», тобто студенти із середнім рівнем підвищили його до високого.

Далі ми запропонували досліджуваним повторно пройти *тест «Загальний рівень комунікабельності» В. Ряховського*, отримані результати якого представлені на рис. 3.7.

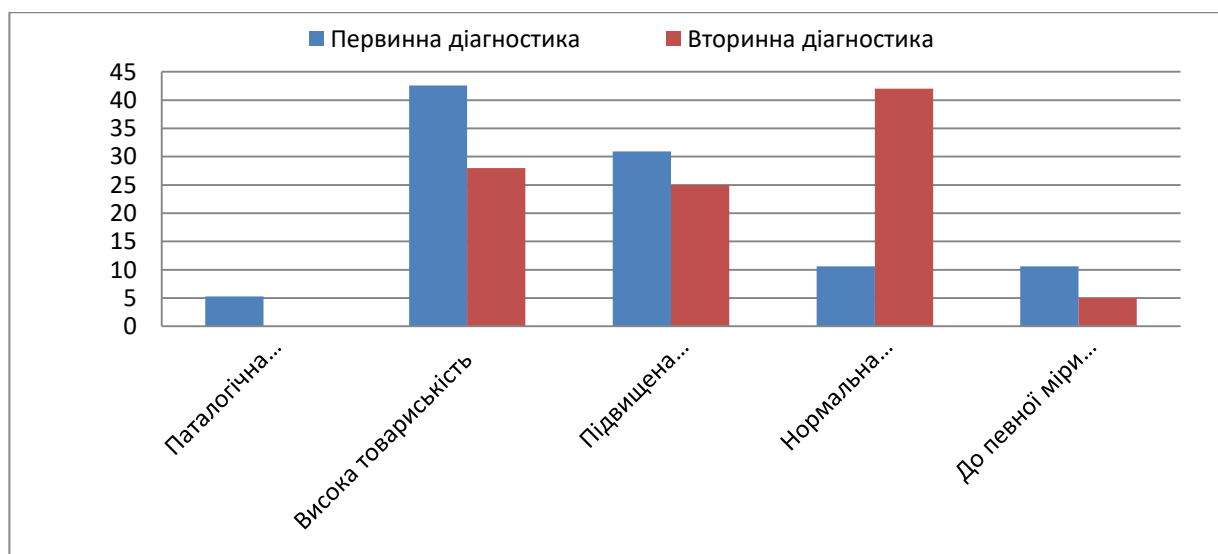


Рис. 3.7. Порівняльні результати первинної та вторинної діагностики загального рівня комунікабельності

Повторний аналіз змін рівня сформованості комунікативної компетентності по когнітивному компоненту за методикою В. Ряховського дозволяє зробити висновки:

- на 32% збільшилася кількість студентів рекомендованого рівня товарищкості – «нормальна комунікабельність» – якому властиві такі прояви, як зацікавленість у співрозмовнику, достатня терплячість в спілкуванні з іншими;
- на 21% зменшилася кількість студентів за показниками «висока товарищкості» та «підвищена комунікабельність», які характеризуються відсутністю норм і способів продуктивного спілкування на достатньому рівні;
- на 6% знизився рівень «до певної міри розвинена товарищкості», якому властива деяка ступінь стриманості в комунікативних проявах, небажання брати участь в дискусіях і обговореннях;
- абсолютно зник рівень «патологічна товарищкості», для якого характерні такі риси, як поверхневі судження, неконтрольована балакучість і зайве багатослівність, конфліктність і некомпетентність в спілкуванні.

Таким чином, не дивлячись на те, що половина студентів все ще має показники «висока товарищкості» та «підвищена комунікабельність» (загалом 53%), все ж таки, після проходження програми є позитивні зрушення в цьому контексті, а головним досягненням є суттєве збільшення кількості досліджуваних за критерієм «нормальна комунікабельність» (з 10% до 42%).

Повторна діагностика рівня сформованості комунікативної культури особистості за методикою С. Знаменської продемонструвала наступні результати (рис. 3.8):

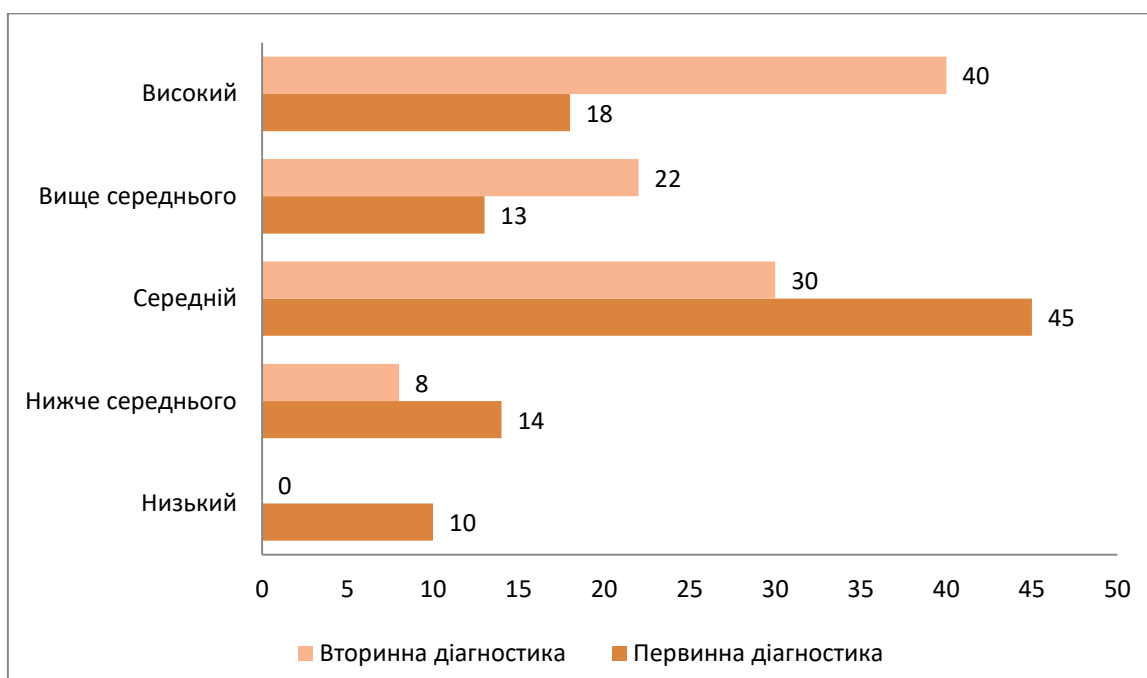


Рис. 3.8. Порівняльні результати первинної та вторинної діагностики рівня комунікативної культури

Кількісний аналіз показав, що за результатами повторної діагностики: 0% досліджуваних мають низький рівень розвитку комунікативної культури; 14% – рівень нижче середнього; 20% – середній рівень; 26% – рівень вище середнього; 40% – високий рівень.

Отже, варто відзначити, що суттєво зріс рівень «високий» – на 22%, а також зник «низький» рівень сформованості комунікативної культури серед досліджуваних студентів.

За повторними результатами методики «Стратегії та тактики поведінки в конфліктній ситуації» К. Томаса нам вдалося проаналізувати, як змінився вибір стилю поведінки студентів в комунікативних ситуаціях у взаємодії.

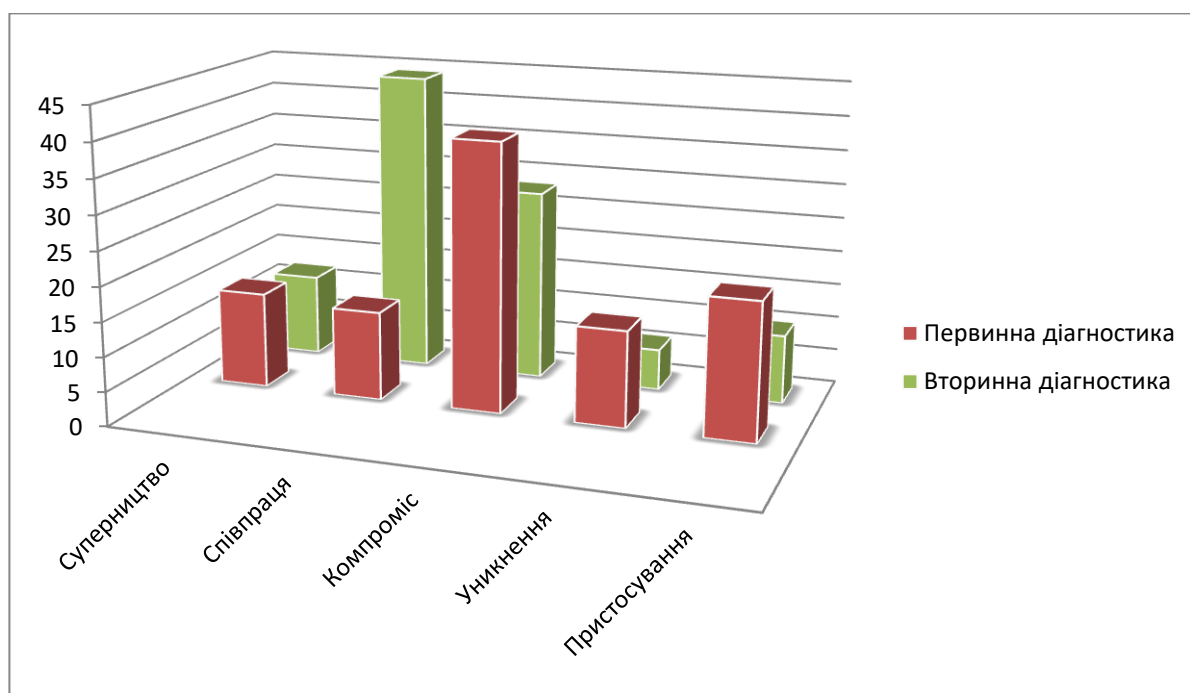


Рис. 3.9. Порівняльні результати первинної та вторинної діагностики вибору стратегії і тактики в конфліктній ситуації

Як видно з наведеної діаграми, щодо стилів поведінки в конфліктній ситуації, спостерігається абсолютне зростання показника «співпраця» на 31%. У той же час відбулося зменшення стилів «компроміс» – на 11%, «пристосування» – на 10% та «уникнення» – на 6%. Показники за стилем «суперництво» суттєво не змінилися.

На нашу думку, подібні зміни безпосередньо пов'язані з участю студентів в програмі, де вони були задіяні не лише як окремі індивіди, але й як команда, що й дозволило вивести стиль «співпраця» на перше місце.

В цьому розділі з метою подолання негативних явищ, виявлених в результаті діагностики на констатуючому етапі дослідження та підвищенні комунікативної компетентності у досліджуваних студентів, нами був розроблений та реалізований тренінг «Підвищення комунікативної компетенції». Після проведення тренінгу була проведена повторна діагностика з метою аналізу його ефективності.

Повторні результати методик продемонстрували, що після проходження тренінгу у досліджуваних студентів спостерігаються позитивні зміни за всіма

шкалами мотиваційно-ціннісного, когнітивного та діяльнісного компонентів комунікативної компетентності.

Таким чином, за результатами теоретичного аналізу та констатуючого експерименту нам вдалося розробити спеціальну програму з розвитку комунікативної компетентності досліджуваних студентів, реалізація якої включала в себе декілька складових. Зокрема було проведено тренінг з підвищення комунікативної компетентності як умови гармонійних міжособистісних взаємовідносин, а також повторну діагностику по його закінченню. Тож за результатами формувального експерименту була доведена висунута на початку роботи гіпотеза дослідження, яка полягала у припущенні, що рівень комунікативної компетентності досліджуваних студентів підвищиться після проведення розвиваючої програми, що свідчить про актуальність проведення подібних тренінгів.

ВИСНОВКИ

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

1. На основі аналізу наукової літератури висвітлено теоретико-методологічні аспекти дослідження розвитку комунікативної компетентності. Зокрема виявлено невизначеність та багатозначність розуміння сутності терміну «комунікативна компетентність». З точки зору розуміння цього феномену як психологічної категорії, варто відзначити, що комунікативна компетентність виявляється на зовнішньому рівні – функціональному (як володіння стратегіями, тактиками і техніками вирішення комунікативних завдань) і внутрішньому рівні, як особистісно-сміслове утворення (прояв потреби, комунікативної інтенції, готовність і здатність здійснювати співробітництво, виявляти емпатію, здійснювати творчу інтелектуальну діяльність, швидко адаптуватися до нових умов). Комунікативна компетентність включає такі компоненти: мотиваційно-ціннісний (мотиваційно-ціннісне ставлення до міжкультурної професійної комунікації виражене в прагненні підтримувати активність комунікативної професійної діяльності); когнітивний (знання мови, розуміння і прогнозування міжособистісних комунікативних подій, знання соціолінгвістичного, соціокультурного характеру для вирішення професійних комунікативних завдань, наявність розвиненого соціального інтелекту); діяльнісний (аналіз і оцінка професійної комунікативної ситуації, здійснення постановки мети спілкування, вибір комунікативних стратегій і побудова комунікативних тактик, володіння способами вирішення комунікативних

завдань, включення в комунікативну діяльність суб'єкту, що прагне до реалізації комунікативного плану, збагачення професійного комунікативного досвіду); рефлексивно-оцінний (здійснення аналізу оцінки ефективності власного професійного комунікативного акту на основі рефлексії досягнутих комунікативних цілей, осмислення шляхів свого вдосконалення в професійній комунікації).

2. Визначено, що гармонійні міжособистісні взаємовідносини – це такі відносини, які передбачають комфортну взаємодію в системі суб'єкт-суб'єктних відносин між учасниками взаємодії, сприяють переживанню позитивних почуттів, характеризуються стабільністю й реалізуються, забезпечуючи оптимальні сприятливі умови для особистісного розвитку та професійного зростання учасників таких відносин. Таким чином, основи саме цього типу відносин полягають у тому, що іншу людину приймають такою, якою вона є, без кардинальних руйнуючих особистіських впливів на її свідомість та поведінку.

3. Завдяки обраним методикам досліджено особливості розвитку комунікативної компетентності студентів. За результатами емпіричного дослідження ми можемо зробити висновок, що мотиваційний компонент комунікативної компетентності студентів є сформованим на достатньому рівні. Щодо когнітивного компоненту, то діагностика показала, що більша половина студентів не володіє нормами і способами продуктивного спілкування на достатньому рівні. Також було виявлено, що у досліджуваних студентів домінуючими типами адаптації є «Блискучий скептик» та «Творчий мрійник», а найменш притаманним є тип адаптації «Зверхреагуючий ентузіаст». При виборі стратегії і тактики поведінки в конфліктній ситуації домінуючим стилем поведінки обраний «компроміс» та визначено незначний вибір способу «співпраця».

4. На підставі отриманих результатів констатуючого етапу дослідження було розроблено та апробовано програму з метою підвищення комунікативної компетентності студентів. За результатами повторної діагностики визначено,

що після проходження тренінгу у досліджуваних студентів спостерігаються позитивні зміни за всіма шкалами мотиваційно-ціннісного, когнітивного та діяльнісного компонентів комунікативної компетентності, що доводить гіпотезу дослідження та свідчить про актуальність проведення подібних тренінгів.

5. Отримані результати відкривають широкі можливості для подальшого вивчення комунікативної компетентності студентства. Зокрема, виявлені закономірності потребують уточнення завдяки розширенню вибірки, порівнянню особливостей розвитку комунікативної компетентності студентів в гендерному аспекті, за формами навчання, майбутньою професійною специфікацією. Перспективним вважаємо також визначення можливостей трансформації полікультурного освітнього простору на різних рівнях його функціонування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абраменкова В. Социальная психология детства в контексте развития отношений ребенка в мире. *Вопросы психологии*. Москва., 2002. №1. С. 3 – 16.
2. Абульханова-Славская К. Личностный аспект проблемы общения. *Проблема общения в психологии*. Москва, 1981. С. 218–241.
3. Андреева Г. Взаимосвязь общения и деятельности. *Общение и оптимизация совместной деятельности: сборник статей*. Москва : Изд-во МГУ, 1987. С. 208–218.
4. Арунова А. Формирование коммуникативной компетентности у студентов вузов. *Вестник КРСУ*. 2013. №. 3. С. 77 – 84.
5. Балакина Л. Принципы реализации коммуникативного подхода в формировании коммуникативной компетентности учащихся: автореф. дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.01 / Л. Балакина. Томск, 2010. 22 с.
6. Бахов І. Готовність до міжкультурної комунікації як критерій сформованої міжкультурної компетентності студента університету. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України*. № 3. 2012. С. 23 – 30.
7. Березюк О. Формування полікультурної компетентності майбутніх фахівців в сучасному освітньому просторі. *Професійна педагогічна освіта: системні дослідження*. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І.Франка, 2015. С. 193–209.
8. Берн Э. Трансакционный анализ и психотерапия. СПб. : Братство, 1992. 224 с.
9. Бібік Н. Переваги і ризики запровадження компетентнісного підходу в освіті. *Український педагогічний журнал*. 2015. № 1. С. 47–58.
10. Бодалев А. Психология общения: Избранные психологические труды. Воронеж : Модек, 1996. 256 с.

11. Болотов В. Компетентностная модель: от идеи к образовательной программе. *Педагогика*. 2003. № 10. С. 8–14.
12. Бочелюк В. Соціально-психологічні особливості самореалізації особистості в сучасному суспільстві. Запоріжжя : Класич. приват. ун-т, 2009. 280 с.
13. Бутенко Н. Комунікативні процеси у навчанні : підручник. Київ : КНЕУ, 2004. 384 с.
14. Вальфовська Т. Комунікативна компетентність молоді як одна з передумов досягнення життєвої мети. *Шлях освіти*. 2001. № 3. С. 13–16.
15. Ващенко І. Розвиток студентської молоді в різних умовах соціалізації. *Психологічні технології конструктивного самозбереження особистості в епоху суспільних трансформацій*. Київ : Слово, 2016. С. 405–421.
16. Выготский Л. Психология развития человека. Москва : Смысл; Эксмо, 2005. 136 с.
17. Воротняк Л. Особливості формування полікультурної компетентності магістрів у вищих педагогічних навчальних закладах. *Вісник Житомирського державного університету*. 2008. №39. С. 105–109.
18. Гавров С. Образование в процессе социализации личности. *Вестник УРАО*. 2008. № 5. С. 21.
19. Грабар Н. Комунікативна компетентність бібліотекаря в процесі проведення ігрових заходів. *Вісник Харківської державної академії культури*. 2010. Вип. 29. С. 80–85.
20. Грузіна І. Комунікативна компетентність у професійній діяльності. *Управління розвитком*. 2014. № 12. С. 108–109.
21. Данченко Г. Психологічні детермінанти розвитку комунікативної компетентності менеджера освіти шкільного рівня : дис. ... кандидата психол. наук : 19.00.07. К., 2002. 207 с.

22. Джерри Д. Большой толковый социологический словарь. Москва : Вече – АСТ, 1999. Т. 1. 544 с.
23. Добротвор О. Комунікативна компетентність як предмет наукового дослідження. *Педагогічний процес : теорія і практика*. 2013. Вип. 3. С. 56–62.
24. Доловова Н. Формирование коммуникативной компетентности студентов в педагогическом пространстве технического вуза : автореф. дис. ... канд. пед. Наук : 13.00.01. Ульяновск, 2003. 22 с.
25. Духновский С. Субъективная оценка межличностных отношений. Санкт-Петербург : Речь, 2006. 54 с.
26. Жавнерко А. Психологическая модель исследования понимания эмоций детьми старшего дошкольного и младшего школьного возраста. *Молодой ученый*. 2016. №4. С. 685–687.
27. Життєва компетентність особистості : від теорії до практики : наук.-метод. посіб. / за наук. ред. І. Єрмакова; Ін-т педагогіки АПН України та ін. Запоріжжя : Центріон, 2005. 633 с.
28. Жуков Ю. Диагностика и развитие компетентности в общении : практическое пособие. Москва : Изд-во МГУ, 1991. 96 с.
29. Завацька Н. Розвиток адаптаційного потенціалу та комунікативної компетентності молоді у кризовому суспільстві. *Матеріали IV Міжнар. наук.-практ. конф. «Сучасний стан розвитку екстремальної та кризової психології»*, Х. : Вид-во Національного університету цивільного захисту України, 2017. С. 91–92.
30. Зеер Э. Психолого-дидактические контуры качества профессионального образования. *Образование и наука*. 2002. № 2 (14). С. 30–37.
31. Зимняя И. Ключевые компетенции как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании. Москва : Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. 21 с.

32. Зимняя И. Ключевые компетенции – новая парадигма результата образования. *Высшее образование сегодня*. 2003. № 5. С. 34.
33. Зотова И. Психолого-педагогическая поддержка развития коммуникативной компетентности студентов технического вуза : автореф. дис. ...канд. пси-хол. Наук : 19.00.07. Ставрополь, 2006. 22 с.
34. Карамушка Т. Концепти «компетентність особистості» та «інтраперсональний конфлікт» : соціально-психологічний аспект. Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. № 3(44). Т. 2. Сєверодонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2017. С. 50–57.
35. Карп'юк М. Комунікативна компетентність і ділова контактність як умова професійної самореалізації майбутніх кваліфікованих робітників. *Психолінгвістика*. 2014. Вип. 13. С. 186–202.
36. Клюев Е. Речевая коммуникация : учеб. пособие. Москва : Рипол Классик, 2002. 320 с.
37. Козак С. Формування іншомовної комунікативної компетенції майбутніх фахівців морського флоту : дис.... кандидата пед. наук : 13.00.04. Одеса, 2001. 270 с.
38. Компетентнісний підхід у сучасній освіті : світовий досвід та українські перспективи : Бібліотека з освітньої політики / під заг. ред. О. Овчарук. Київ : “К.Е.С.”, 2004. 112 с.
39. Комунікативна професійна компетентність як умова взаємодії соціального працівника з клієнтом : зб. наук. пр. / наук. ред. А. Капська. – Київ : ДЦССМ, 2003. 87 с.
40. Корніяка О. Комунікативні чинники професійного самоздійснення викладача вищої школи. *Psycholinguistics*. 2018. Vol. 23, Iss. 1. С. 139–159.
41. Кочина Л. До визначення поняття «професійна комунікативна компетентність». *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2013. № 3. С. 76–82.

42. Крилова К. Професійно-комунікативна компетентність майбутніх менеджерів зовнішньоекономічної діяльності авіакомпаній як педагогічна проблема. *Наукові записки Кіровоградського державного педагогічного університету імені Володимира Винниченка*. Сер. : Педагогічні науки. 2015. Вип. 135. С. 148–150.
43. Кукло О. Психолого-педагогічні умови розвитку комунікативної компетентності майбутніх правоохоронців : автореф. дис. ...канд. психол. наук : 19.00.07. Київ, 2015. 20 с.
44. Куницына В. Социальная компетентность и социальный интеллект: структура, функции, взаимоотношение. *Теоретические и прикладные вопросы психологи* : сб. статей. 1995. №1. С. 195–200.
45. Леонтьев А. Язык и речевая деятельность в общей и педагогической психологии. Избранные психологические труды. Воронеж : НПО «МОДЭК», 2001. 447 с.
46. Лепихова Л. Межличностные отношения. *Психологія особистості : словник-довідник*. Київ : Рута, 2001. С. 71–72.
47. Лисина М. Формирование личности ребенка в общении. *Психолого-педагогические проблемы становления личности и индивидуальности в детском возрасте*. Москва, 1980. С. 36–46.
48. Литвиненко Ф. Коммуникативная компетенция: принципы, методы, приемы формирования. Минск, 2009. 102 с.
49. Лосієвська О. Аналіз підходів до проблеми комунікативних компетенцій професіоналізму студентів у системі вищої освіти. *Теоретичні і прикладні проблеми психології* : зб. наук. праць СНУ ім. В. Даля. Луганськ : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2013. № 1 (30). С. 195–202.
50. Маркова Н. Формирование культуры межнациональных отношений студентов в поликультурном образовательном пространстве вуза : автореф. дис. ...д-ра пед. наук: 13.00.01. Казань, 2010. 22 с.

51. Мони́на Г. Коммуникативный тренинг. СПб. : Речь, 2005. 224 с.
52. Мороз Л. Професійно-психологічний тренінг у становленні особистості фахівця. Київ : Київ. нац. ун-т внутр. справ.; Івано-Франківськ : Надвірнянська друкарня, 2007. 311 с.
53. Мясищев В. Психология отношений. М. : Изд-во «Институт практической психологии». Воронеж : НПО «МОДЭК», 1995. 356 с.
54. Обозов Н. Психология межличностных отношений. Київ : Лыбидь, 1990. 191 с.
55. Орап М. Мовна картина світу як феномен когнітивної соціальної психології. *Наукові студії з соціальної та політичної психології*. 2011. Вип. 27. С. 273–280.
56. Петровская Л., Спиваковская А. Воспитание как общение. *Вопросы психологии*. Москва, 1983. № 2. С. 96–101.
57. Петровская Л. Компетентность в общении : социально-психологический тренинг. Москва : Изд-во МГУ, 1989. 216 с.
58. Равен Дж. Компетентность в современном обществе : выявление, развитие и реализация [пер. с англ.]. Москва : «Когито-Центр», 2002. 396 с.
59. Сафонова В. Коммуникативная компетенция: современные подходы к многоуровневому описанию в методических целях. Москва : НИЦ «Еврошкола», 2004. 236 с.
60. Селевко Г. Педагогические компетенции и компетентность. *Сельская школа*. 2004. № 3. С. 29–32.
61. Современный словарь иностранных слов / под. ред. Е. Гришина. Санкт-Петербург : Дуэт, 1994. 294 с.
62. Ткаченко В. Комуникативна компетентність особистості і спілкування в сучасному світі: філософсько-освітній аспект. *Директор школи, ліцею, гімназії*. 2013. № 3. С. 37–41.

63. Хуторской А. Ключевые компетенции как компонент личностно-ориентированной парадигмы образования. *Народное образование*. 2003. № 2. С. 58–64.

64. Ягупов В., Свистун В. Компетентнісний підхід до підготовки фахівців у системі вищої освіти. *Наукові записки НаУКМА. Серія : «Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота»*. 2007. Т.71. С. 3–9.

65. Bachman L., Palmer A.. *Language Assessment in Practice*. Oxford : Oxford University Press, 2010. 288 p.

66. Brittel D., Landshejer V. The wholistic competency profile : A model. Ottawa : Staffing Policy and Program Development Directorate, Public Service Commission of Canada, 1996. 313 p.

67. Hymes D. On communicative competence. *Sociolinguistics : Selected Readings*. Harmondsworth : Penguin. 1972. P. 269–293.

68. Leung C. Convivial communication : recontextualizing communicative competence. *International Journal of Applied Linguistics*. 2005. 15(2). P. 119–144.

69. Rickheit G., Srohner H. *Handbook of Communicative Competence*. Gottingen : Hubert & Co. 2008. 561 p.

Методика діагностики мотиваційних орієнтацій в міжособистісних комунікаціях
(В. Уразєва, І. Ладанов)

Інструкція: «Вам необхідно обрати один із варіантів відповідей на запропоновані в опитувальнику твердження:

- а) саме так;
- б) майже так;
- в) здається, так;
- г) може бути, так.

У процесі роботи з методикою намагайтеся спиратися на свій досвід спілкування з партнерами по спілкуванню».

Стимульний матеріал.

1. Мій партнер дивиться на предмет обговорення всебічно, враховуючи і мою точку зору.
2. Мій партнер вважає мене гідним поваги.
3. Коли обговорюються різні точки зору, ми вникаємо з партнером у справу по суті. Дрібниці нас не хвилюють.
4. Я впевнений, що партнер розуміє мої наміри з приводу створення хороших взаємин з ним.
5. Мій партнер завжди гідно оцінює мої висловлювання.
6. Мій партнер відчуває, коли в ході бесіди треба слухати, а коли говорити.
7. Я впевнений, що при обговоренні конфліктної ситуації проявляю стриманість.
8. Я відчуваю, що партнер може зацікавитися предметом мого повідомлення.
9. Мені подобається проводити час у бесідах з партнером.
10. Коли ми з партнером приходимо до угоди, то добре знаємо, що кожному з нас робити.

11. Якщо обстановка того вимагає, то мій партнер готовий продовжити обговорення проблеми до її з'ясування.
12. Я намагаюся йти назустріч проханням мого партнера.
13. Мій партнер і я намагаємося догодити один одному.
14. Мій партнер зазвичай говорить по суті, без зайвих слів.
15. Після обговорення з партнером різних точок зору я відчуваю, що цей де мені на користь.
16. Будучи засмученим, я використовую занадто різкі вирази.
17. Я намагаюся щиро зрозуміти намір мого партнера.
18. Я цілком можу розраховувати на щирість мого партнера.
19. Я вважаю, що хороші взаємини залежать від зусиль обох сторін.
20. Після сварки з партнером ми зазвичай намагаємося бути один до одного уважніше.

Обробка та інтерпретація результатів.

Комунікативні орієнтації визначаються за допомогою ключа.

Ключ

Орієнтація на прийняття партнера: 2, 5, 9, 12, 14, 18, 20;

Орієнтація на адекватність сприйняття і розуміння партнера: 1, 4, 6, 8, 11, 15, 19;

Орієнтація на досягнення компромісу: 3, 7, 10, 13, 16, 17, 21.

Діапазон кожної зі шкал коливається від 7 до 28 балів.

Кількісна значимість відповідей (у балах) визначається таким чином:

- а) Саме так – 4 бали;
- б) Майже так – 3 бали;
- в) Здається, так – 2 бали;
- г) Може бути, так – 1 бал.

Про ступінь виразності кожної зі шкал можна судити на підставі таких показників:

21 і більше – високий;

8-20 – середній;

7 і менше – низький.

Загальний сумарний показник, що характеризує абсолютну гармонійність комунікативних орієнтації, дорівнює 84 балам.

Рівні загальної гармонійності комунікативних орієнтації можуть бути представлені в наступному вигляді:

64 і більше – високий рівень;

30-63 – середній рівень;

29 і менше – низький рівень.

Методика діагностики загального рівня комунікабельності (В. Ряховський)

Інструкція: «За кожну відповідь «так» нараховується 2 бали, «інколи» –1 бал, «ні» – 0 балів».

Текст опитувальника

1. Ви очікуєте на буденну ділову зустріч. Чи виводить це Вас із звичної колії?
2. Чи не відкладаєте Ви візит до лікаря аж доти, доки вже зовсім не має сил терпіти?
3. Чи не викликає у Вас невдоволення або збентеження доручення виступати з доповіддю чи повідомленням у зв'язку з якоюсь нагодою?
4. Ви маєте нагоду поїхати у відрядження до міста, де ніколи ще не бували. Чи докладете Ви максимум зусиль для того, щоб уникнути цієї поїздки?
5. Чи любите Ви ділитися своїми переживаннями з іншими?
6. Чи дратує Вас прохання незнайомої людини (показати дорогу, назватичас, відповісти на якесь запитання тощо)?
7. Чи вірите Ви в існування проблеми «батьків і дітей» та в те, що людям різних поколінь важко зрозуміти один одного?
8. Чи не посоромитеся Ви нагадати знайомому, що він забув повернути 10 гривень, які Ви позичили йому кілька місяців тому?
9. У кафе Вам подали недоброякісну страву. Чи змовчите Ви, лише незадоволено відсунувши тарілку?
10. У ситуації один на один з незнайомою людиною Ви не розпочнете бесіду самі і Вам не сподобається, якщо першою заговорить вона. Чи це так?
11. Вас жахає будь-яка довга черга (у магазині, бібліотеці, касі кінотеатру тощо). Вам легше відмовитися від свого наміру, ніж встати у хвісті нудитися в очікуванні?
12. Чи боїтеся Ви брати участь у залагодженні конфліктної ситуації?

13. У Вас є власні, суто індивідуальні критерії оцінювання творів літератури, мистецтва, культури, ніяких «чужих» думок з цього приводу винє приймаєте. Це так?

14. Почувши десь у неофіційній ситуації («в кулуарах») явно помилкову точку зору з добре відомого Вам питання, Ви, скоріше за все, промовчите?

15. Чи викликає у Вас невдоволення прохання знайомих допомогти розібратися в якійсь проблемі чи навчальній темі?

16. Вам легше формулювати свою точку зору (думку, оцінку) у письмовій формі, ніж в усній?

Обробка даних.

Визначте загальну суму балів, яку Ви набрали, відповідаючи на запитання тесту.

Інтерпретація результатів.

32-30 балів. Ви некоммунікбельні, і це Ваша біда, оскільки саме Ви, передусім, страждаєте від цього. Однак і близьким людям нелегко. На Вас важко покластися в справі, що потребує групових зусиль. Намагайтеся бути більш коммунікбельним, контролюйте себе.

29-25 балів. Ви замкнуті, неговіркі, віддаєте перевагу самотності, і тому у Вас, мабуть, мало друзів. Нова робота та необхідність нових контактів, якщо і не призводять Вас до паніки, то надовго виводять з рівноваги. Ви знаєте цю особливість свого характеру і часто буваєте незадоволені собою. Однак не обмежуйтеся лише цим, оскільки саме від Вас залежить змінити ці особливості характеру. Хіба не буває так, що чимось сильно захопившись, Ви несподівано стаєте розкутими та коммунікбельними? Варто лише постаратися.

24-19 балів. Ви певною мірою товариські, у знайомій обстановці відчуваєте себе цілком упевнено. Нові проблеми Вас не лякають, однак з новими людьми Ви сходитеся обережно, неохоче берете участь у суперечках і диспутах. У Ваших висловленнях часом занадто багато сарказму без усякої на те підстави. Усі ці недоліки у Вашій владі.

18-14 балів. У Вас нормальна коммунікбельність. Ви допитливі, охоче слухаєте цікавого співрозмовника, досить терплячі в спілкуванні з іншими, відстоюєте свою позицію без зайвої запальності. Без неприємних переживань йдете на зустріч з новими людьми. У той же час Ви не любите гучних компаній, екстравагантних витівок та

багатослів'я – усе це вас дратує.

13-9 балів. Ви дуже товариські (часом, мабуть, навіть надміру), зацікавлені, говірки, любите висловлюватися по різних питаннях, що, буває, дратує інших. Охоче знайомитися з новими людьми, нікому не відмовляєте в проханнях, хоча не завжди можете їх виконати. Буває, що Ви виходите з себе, однак швидко відходите. Чого Вам бракує, так це посидючості, терпіння і відваги при зустрічі з серйозними проблемами. При бажанні, однак, Ви зможете змусити себе не відступати.

8-4 бали. Товариськість «б'є з Вас ключем». Ви завжди в курсі всіх справ. Любите брати участь у всіх дискусіях, хоча серйозні теми можуть викликати у Вас нудьгу. Охоче висловлюєтеся, навіть якщо Ваше уявлення про проблему більш ніж поверхове. Усюди почуваете себе у своїй тарілці. Беретеся за будь-яку справу, хоча далеко не завжди можете її успішно довести до завершення. З цієї причини люди ставляться до Вас із деяким побоюванням і сумнівами. Задумайтеся над цим.

3 бали і менше. Ваша комунікабельність має хворобливий характер. Ви балакучі, багатослівні, втручаєтеся в справи, що не мають до Вас ніякого відношення, беретеся судити про проблеми, в яких зовсім некомпетентні. Через це Ви часто буваєте причиною різного роду конфліктів. Вам необхідно зайнятися самовихованням.

**Методика діагностики рівня сформованості комунікативної культури особистості
(С. Знаменська)**

Інструкція: «Вам необхідно відповісти на 20 питань. Відповідайте тільки «так» чи «ні». Якщо Ваша відповідь на питання позитивна, то поставте знак «+», якщо негативна, то знак «-». Уявіть собі типові ситуації й не замислюйтесь над деталями. Не зволікайте на обдумування. Відповідайте швидко».

Текст опитувальника.

1. Чи багато у Вас друзів, з якими Вам приємно постійно спілкуватися?
2. Чи довго Вас турбує відчуття образи, заподіяної Вам кимось з Ваших товаришів?
3. Чи є у Вас прагнення до встановлення нових знайомств з різними людьми?
4. Чи вірно, що Вам приємніше й простіше проводити час з книгами або за якимись іншими заняттями, ніж з людьми?
5. Чи можете Ви стримати негативні емоції в суперечці?
6. Чи легко Ви встановлюєте контакт з людьми, які значно старше Вас за віком?
7. Чи можете Ви довго слухати пізнавальну інформацію, якщо вона Вам емоційно нецікава?
8. Чи любите Ви слухати незнайомого співбесідника?
9. Чи прагнете Ви при слушній нагоді познайомитися й поговорити з новою людиною?
10. Чи любите Ви слухати інформацію від малоприємного співбесідника?
11. Чи подобається Вам постійно знаходитися серед людей?

12. Чи дратують Вас навколишні люди, й чи хочеться Вам побути насамоті?

13. Чи випробовуєте Ви труднощі при забороні негативних емоцій приотриманні недостовірної інформації?

14. Чи випробовуєте Ви відчуття утруднення, незручності, якщо доводиться проявити ініціативу, щоб познайомитися з новою людиною?

15. Чи можете Ви розмовляти спокійним тоном в гніві?

16. Чи прагнете Ви обмежити круг своїх знайомих невеликою кількістю людей?

17. Чи відчуваєте Ви себе невимушено, потрапивши в незнайому для Вас компанію?

18. Чи правда, що Ви не відчуваєте себе достатньо упевненим і спокійним, коли доводиться говорити що-небудь великій групі людей?

19. Чи можете Ви відмовитися від спілкування, якщо передбачили негативну реакцію співбесідника?

20. Чи часто Ви збентежуєтеся, відчуваєте незручність при спілкуванні з малознайомими людьми?

Обробка результатів.

Рівень комунікативної культури визначається за сумою позитивних відповідей на запитання 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15, 17, 19 і сумою негативних відповідей на запитання – 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 20, розподілених на 20.

Рівні комунікативних умінь				
Низький	Нижче середнього	Середній	Вище середнього	Високий
0,1–0,45	0,46–0,55	0,56–0,65	0,66–0,75	0,76–1

«Опитувальник особистісних адаптацій» Джойнса***Інструкція:***

Уважно прочитайте кожен пункт і поставте «+», якщо твердження вірне для Вас, або «-», якщо ні. Не пропускайте жодного пункту.

1. Я думаю, що більшість людей безтурботні в тому, чим вони займаються.
2. Люди кажуть мені, що я тихий.
3. Мені комфортніше займатися справами, ніж спілкуватися з людьми.
4. Я тікаю, коли все йде погано.
5. Під час конфліктів, я відчуваю, щоб я не зробив буде тільки гірше.
6. Якщо люди незадоволені мною, я відчуваю себе зачепленим і збентеженим.
7. Коли я з іншими людьми, мені здається, що я повинен поступатися своїми бажаннями.
8. Я люблю ділитися своїми почуттями.
9. Часто я вважаю за необхідне відстоювати свою правоту.
10. Коли у мене важливі проекти на роботі, я затримуюся довше за своїх колег, щоб зробити все правильно.
11. Я хитрий, як лисиця.
12. Мене злить безвідповідальність.
13. Я схильний не робити перерви, а відразу переходити до наступної справи.
14. Зазвичай я в поспіху через купи справ, які мені потрібно зробити одночасно.
15. Мені складно приймати рішення.
16. Мої почуття написані у мене на обличчі.

17. Мені подобається ризикувати.
18. Мене звинувачують в тому, що я приймаю все дуже близько до серця.
19. Часто мені доводиться робити кілька справ одночасно.
20. Я думаю важливо бути уважним до всього, що я роблю.
21. Я схильний сумніватися у всьому, поки немає доказів.
22. Мені комфортніше бути одному, ніж серед людей.
23. Я люблю порушувати правила.
24. Іноді мені страшно до смерті.
25. Я втомлююся, якщо занадто довго перебуваю серед людей.
26. Я відчуваю, що життя - це боротьба.
27. Я люблю все робити швидко і очікую того ж від інших.
28. Мною рухає збудження.
29. Люди часто розбивають моє серце.
30. Друзі кажуть мені, що я часто фліртую.
31. У спілкуванні з людьми я намагаюся все продумувати на кілька ходів вперед.
32. Мені подобається говорити людям, що я думаю.
33. Я часто заздрю іншим людям.
34. Я постійно тримаю в голові все, що мені потрібно зробити, тому мені складно дозволити собі просто бути поряд з кимось.
35. Іноді мені страшно, що, якщо я покажу свої справжні почуття і потреби, люди не знатимуть, як з ними поводитися.
36. Мені кажуть, що я перфекціоніст.
37. Я часто перевіряю, чи все вимкнув.
38. Про мене можна сказати, що я сором'язливий.
39. Я б хотів, щоб люди самі здогадувалися про те що мені потрібно, без моїх прохань.
40. Мені подобається самота.

41. Мені часто здається, що я не важливий для людей, які мені не байдужі.
42. Коли справи йдуть погано, я пориваюся втекти.
43. Мені здається, що це мій обов'язок - піднімати настрій оточуючим.
44. У групі людей я намагаюся сидіти тихо.
45. Я остерігаюся бути покинутим.
46. Багато речей засмучують мене.
47. Я відчуваю відповідальність за все, що відбувається навколо.
48. Я вірю, що якщо я хочу, щоб щось було зроблено правильно, то я повинен зробити це сам.
49. Я відкладаю розваги, поки робота не буде закінчена.
50. Я відчуваю, що змушений робити правильні речі.
51. Люблю бути в центрі уваги.
52. Я вникаю в усі глибше, ніж інші люди.
53. Я добре вмію вирішувати проблеми.
54. Мені подобається розважатися серед людей.
55. Коли інші розважаються, я працюю.
56. Мене злить, коли люди не відповідають своїм становищем.
57. Я імпульсивний.
58. Коли я злюся або мені боляче, я намагаюся, щоб ніхто не знав про це.
59. Мені складно вирішити собі бути спонтанним.
60. Я нікому не довіряю.
61. Я стримую свою наснагу.
62. Я підозріло ставлюся до мотивів інших людей.
63. Мені некомфортно бути в центрі уваги.
64. Люди вважають мене занадто емоційним.
65. Я не вмію піддаватися.
66. Люблю, коли мені все сходить з рук.

67. Коли на мене звертають увагу, я відчуваю себе коханою.
68. Ненавиджу, коли мені нудно.
69. Люди часто заздять моєму безпосередності.
70. Мені важко нічого не робити.
71. Мені подобається розгадувати хитромудрі схеми.
72. Мені простіше зробити те, що хоче інша людина, ніж вчинити по-своєму і при цьому засмутити його.

Ключ до опитувальника:

Підрахуйте затвердження відмічені «+» по кожній шкалі.

«Відповідальний трудоголік» (Шкала obsесивно-компульсивної адаптації):

10, 13, 19, 27, 34, 36, 37, 49, 50, 55, 59, 70

«Блискучий скептик» (Шкала параноїчної адаптації):

1, 9, 12, 20, 21, 31, 33, 48, 52, 56, 62, 65

«Грайливий норавливець» (Шкала пасивно-агресивної адаптації):

5, 6, 14, 15, 18, 24, 26, 29, 39, 42, 46, 47

«Чарівний маніпулятор» (Шкала антисоціальної адаптації):

4, 11, 17, 23, 28, 45, 53, 57, 60, 66, 68, 71

«Творчий мрійник» (Шкала шизоїдної адаптації):

2, 3, 7, 22, 25, 35, 38, 40, 44, 58, 61, 63

«Сверхреагуючий ентузіаст» (Шкала істеричної адаптації):

8, 16, 30, 32, 41, 43, 51, 54, 64, 67, 69, 72

Додаток Д

«Діагностика схильності до конфліктної поведінки» К.Томаса

Мета: визначення переважного способу поведінки людини в конфліктних ситуаціях.

Опис методики

На ранніх етапах вивчення конфліктів широко використовувався термін «вирішення конфліктів», який має на увазі, що конфлікт можна і необхідно розв'язувати або елімінувати. Таким чином, метою вирішення конфліктів був деякий ідеальний безконфліктний стан, де люди працюють в повній гармонії.

Однак, останнім часом ставлення фахівців до цього аспекту дослідження конфліктів істотно змінилося. Це викликано, на думку К.Томаса, двома обставинами: усвідомленням марності зусиль з повної елімінації конфліктів, а також підтвердженням наявності позитивних функцій конфліктів. Звідси, згідно з підходом К.Томаса, наголос повинен бути перенесений з елімінування конфліктів на управління ними. Тому, автор вважає за потрібне сконцентрувати увагу на таких аспектах зміни конфліктів: які форми поведінки в конфліктних ситуаціях характерні для людей, які з них є більш продуктивними або деструктивними; яким чином можна стимулювати продуктивну поведінку.

Для опису типів поведінки людей в конфліктних ситуаціях, К.Томас запропонував двовимірну модель регулювання конфліктів, основними вимірами в якій є кооперація (пов'язана з увагою людини до інтересів інших людей, залучених до конфлікту) і напористість (для якої характерний акцент на захисті власних інтересів). Відповідно цим двом вимірам, автор виділяє наступні способи регулювання конфліктів:

б) змагання (конкуренція) як прагнення досягти своїх інтересів на шкоду іншому;

7) пристосування — на противагу суперництву, принесення в жертву власних інтересів заради іншого;

8) компроміс;

9) уникнення — відсутність як прагнення до кооперації, так і тенденції до досягнення власних цілей;

10) співпраця, коли учасники ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін.



П'ять способів регулювання конфліктів за К. Томасом

К. Томас вважає, що при уникненні конфлікту жодна з сторін не досягає успіху. При таких формах поведінки, як конкуренція, пристосування і компроміс, або один з учасників виявляється у виграші, а інший програє, або вони обидва програють, оскільки йдуть на компромісні поступки. І тільки в ситуації співпраці обидві сторони виявляються у виграші. У своєму опитувальнику з виявлення типових форм поведінки К. Томас описує кожний з п'яти наведених можливих варіантів 12 судженнями про поведінку індивіда в конфліктній ситуації. У різних поєднаннях вони згруповані в 30 пап. Тест можна використати в груповому варіанті, як в поєднанні з іншими тестами, так і окремо.

Інструкція. У кожній з поданих пар виберіть те судження, яке є найбільш типовим для вашої поведінки. Відведений час — не більш 15-20 хвилин.

Типова карта методики

1. А. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.

Б. Замість того, щоб обговорювати те, в чому ми розходимося, я стараюся звернути увагу на те, з чим ми обидва не згодні.

2. А. Я стараюся знайти компромісне рішення.

Б. Я намагаюся улагодити справу з урахуванням інтересів іншого і моїх власних.

3. А. зазвичай я настійливо прагну добитися свого.

Б. Я стараюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші відносини.

4. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

Б. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.

5. А. Улагоджуючи спірну ситуацію, я весь час стараюся знайти підтримку у іншого.

Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.

6. А. Я намагаюся уникнути виникнення прикрощів для себе.

Б. Я намагаюся добитися свого.

7. А. Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.

Б. Я вважаю за необхідне в чомусь поступитися, щоб домогтися іншого.

8. А. зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

Б. Я насамперед стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і питання.

9. А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

Б. Я роблю зусилля, щоб домогтися свого.

10. А. Я твердо прагну досягнути свого.

Б. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11. А. Я насамперед стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і питання.

Б. Я стараюся заспокоїти іншого, і головним чином, зберегти наші відносини.

12. А. Часто я намагаюся не займати позицію, яка може викликати суперечки.

Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.

13. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.

14. А. Я повідомляю іншому свою точку зору і питаю про його погляди.

Б. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.

15. А. Я стараюся заспокоїти іншого, і головним чином, зберегти наші відносини.

Б. Я стараюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.

16. А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.

Б. Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.

17. А. зазвичай я наполегливо стараюся домогтися свого.

Б. Я стараюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.

18. А. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.

19. А. Я, насамперед, стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і спірні питання.

Б. Я стараюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.

20. А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

Б. Я стараюся знайти найкраще поєднання виграшів і втрат для нас обох.

21. А. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.

Б. Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.

22. А. Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією і точкою зору іншої людини.

Б. Я відстоюю свої бажання.

23. А. Як правило, я заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

Б. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.

24. А. Якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, я постараюся піти назустріч його бажанням.

Б. Я стараюся переконати іншого прийти до компромісу.

25. А. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.

Б. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.

26. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Я майже завжди заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

27. А. Часто уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.

Б. якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

28. А. зазвичай я настійно прагну добитися свого.

Б. Улагоджуючи ситуацію, я зазвичай стараюся знайти підтримку у іншого.

29. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

30. А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.

Б. Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми спільно з іншою зацікавленою людиною могли домогтися успіху.

Обробка даних:

Питання	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
1				А	Б

2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А

22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А