

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**КРИВОРІЗЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**Психолого-педагогічний факультет**  
**Кафедра практичної психології**

«Допущено до захисту»

Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_ Мірошник З. М.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 р.

Реєстраційний № \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 р.

**ПСИХОЛОГІЧНИЙ СУПРОВІД**  
**РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ**  
**У СТУДЕНТІВ ЗАКЛАДІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ**

Кваліфікаційна робота

студентки групи \_\_\_\_\_ ПП-16-м

ступінь вищої освіти \_\_\_\_\_ магістр

спеціальності \_\_\_\_\_ 053 Психологія

**Кадолби Тетяни Сергіївни**

Керівник: кандидат психол. наук, доцент

**Шаповал І. М.**

Оцінка:

Національна шкала \_\_\_\_\_

Шкала ECTS \_\_\_\_\_ Кількість балів \_\_\_\_\_

Голова ЕК \_\_\_\_\_

(підпис)

(прізвище, ініціали)

Члени ЕК \_\_\_\_\_

(підпис)

(прізвище, ініціали)

(підпис)

(прізвище, ініціали)

(підпис)

(прізвище, ініціали)

(підпис)

(прізвище, ініціали)

Кривий Ріг – 2020

## ЗАПЕВНЕННЯ

Я, Кадолба Тетяна Сергіївна, розумію і підтримую політику Криворізького державного педагогічного університету з академічної доброчесності. Запевняю, що ця кваліфікаційна робота виконана самостійно, не містить академічного плагіату, фабрикації, фальсифікації. Я не надавала і не одержувала недозволену допомогу під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають покликання на відповідне джерело.

Із чинним Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату в роботах здобувачів вищої освіти Криворізького державного педагогічного університету ознайомена. Чітко усвідомлюю, що в разі виявлення у кваліфікаційній роботі порушення академічної доброчесності робота не допускається до захисту або оцінюється незадовільно.

---

(підпис)

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У ПСИХОЛОГІЇ .....	7
1.1. Психологічна феноменологія понять «компетентність» і «компетенція»..	7
1.2. Комунікативна компетентність особистості: психологічна сутність, структура.....	11
1.3. Психологічні закономірності розвитку комунікативної компетентності особистості.....	21
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СТУДЕНТІВ ЗАКЛАДІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ .....	28
2.1. Організація та процедура дослідження .....	28
2.2. Аналіз результатів психодіагностичного дослідження.....	31
РОЗДІЛ 3. ОРГАНІЗАЦІЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО СУПРОВОДУ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У СТУДЕНТІВ ЗАКЛАДІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ .....	43
3.1. Обґрунтування процесуально-змістових аспектів психологічного супроводу розвитку комунікативної компетентності у студентів .....	43
3.2. Оцінка ефективності розвитково-корекційного впливу .....	49
ВИСНОВКИ.....	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	61
ДОДАТКИ.....	67

## ВСТУП

**Актуальність теми.** В умовах розвитку сучасної системи освіти України відбувається впровадження компетентісного підходу, який зумовив не тільки формування стандартів освіти, зокрема її вищої ланки [14], але і необхідність трансформації самого освітньо-виховного виховного процесу: удосконалення його нормативного і методичного забезпечення на ґрунті теоретико-методологічних і практико-орієнтованих наукових розробок. В центрі уваги вищого навчального закладу – особистість студента, яка знаходиться у стані постійного розвитку в напрямі професійного становлення за індивідуально неповторною траєкторією. Результатом такого розвитку має бути професійна компетентність спеціаліста. Відповідно до сучасних чинних стандартів вищої освіти України у змісті загальної професійної компетентності за кожною спеціальністю зазначені, наприклад, такі: здатність до міжособистісної взаємодії, навички міжособистісної взаємодії, здатність працювати в команді. Це свідчить про те, що сучасний компетентний фахівець має бути обізнаний не тільки у галузі своєї професії, але й у сфері взаємодії, причому у різних ситуаціях професійного та міжособистісного спілкування. Тому особливого значення набуває створення психолого-педагогічних умов для ефективного розвитку професійної компетентності студентів взагалі, і комунікативної зокрема.

Життєздатність і продуктивна активність людини значно залежить від її здатності до ефективного спілкування, тобто від її комунікативної компетентності. Від якості взаємодії з іншими людьми у різних сферах життя і діяльності, від встановлення взаєморозуміння з оточуючими залежить якість життя і благополуччя особистості. Тому в сучасній психологічній науці багато теоретичних та емпірично-прикладних досліджень присвячені вивченню цього феномену.

Не дивлячись на те, що дана проблематика широко представлена у науковій літературі, слід зауважити на різноплановість трактувань щодо сутності і психологічної природи комунікативної компетентності: як складова

комунікативної діяльності особистості, що потребує сформованих комунікативних навичок та умінь (Н. Буртова, І. Зарубінська, О. Леонт'єв); як одна з компонент комунікативного ядра особистості, що забезпечує взаємодію особистості з іншими людьми через прямі або опосередковані контакти (О. Бодальов,); як компетентність у галузі соціального пізнання (М. Аргайл); як окремий аспект соціально-психологічної компетентності (R. L. Duran, О. Ковальова); як аспект індивідуально соціально-психологічного досвіду людини, що формується на основі системи засвоєних упродовж життя комунікативних знань, умінь та навичок (Ю. Ємельянов, І. Черезова, С. Н. Hart et al); як здатність до емпатії і розуміння способів соціальної орієнтації у різних ситуаціях, а також вільне володіння вербальними і невербальними засобами спілкування (Р. Белл, Л. Дика). Актуальністю зазначеної проблематики визначено вибір теми дослідження.

**Метою дослідження** є теоретичне та практичне вивчення сутності та умов розвитку комунікативної компетентності особистості.

**Завдання дослідження:**

1. Визначити сутність феномену комунікативної компетентності особистості.
2. Теоретично обґрунтувати організаційно-змістові характеристики психологічного супроводу розвитку комунікативної компетентності студентів закладів вищої освіти.
3. На основі результатів теоретичного аналізу емпірично дослідити феномен комунікативної компетентності студентів.
4. Розробити та впровадити елементи психологічного супроводу розвитку комунікативної компетентності у студентів.

**Об'єкт дослідження** – сутність та психологічні закономірності розвитку комунікативної компетентності студентів закладів вищої освіти.

**Предмет дослідження** – процесуально-змістові аспекти психологічного супроводу комунікативної компетентності у студентів закладів вищої освіти.

**Методи дослідження.** Для досягнення мети й розв'язання поставлених задач дослідження був застосований комплекс методів, до якого увійшли: *теоретичні* (аналіз, синтез, систематизація, узагальнення та зіставлення психологічних даних сутності та закономірностей розвитку комунікативної компетентності особистості); *емпіричні* (комплекс стандартизованих методик: методика «Діагностика комунікативної соціальної компетентності», методика «Діагностика перцептивно-інтерактивної компетентності» (модифікований варіант М. Фетіскіна), тест комунікативних умінь Л. Міхельсона (переклад і адаптація Ю. Гільбуха), опитувальник емоційного інтелекту (Д. Люсін, О. Марютіна, А. Степанова); *методи математичної статистики* (коефіцієнт лінійної кореляції  $r_{xy}$ -Пірсона для визначення кореляційних зв'язків, критерій  $T$  Вілкоксона для зіставлення емпіричних даних констатувальної та підсумкової діагностик); інтерпретаційні (аналіз та тлумачення отриманих результатів, зіставлення отриманих результатів з попередніми даними, наявними в психологічній літературі). Усі розрахунки були здійснені за допомогою комп'ютерного забезпечення Microsoft Office Excel 2013.

**Практична значущість** роботи полягає в тому, що розроблені й апробовані елементи психологічного супроводу комунікативної компетентності студентів закладів вищої освіти можуть бути використані в психологічній практиці. **Апробація результатів дослідження** – публікація у науковому часописі Психологічне здоров'я особистості в умовах пандемії: діагностика, консультування, терапія (збірник наукових робіт студентів, молодих учених і фахівців-практиків) [19].

**Структура роботи.** Робота має вступ, три розділи, висновки, список літератури і додатки. Список використаних літератури налічує 58 найменувань. Загальний обсяг становить 83 сторінки. Робота містить 19 таблиць та 13 рисунків; вміщує 3 додатки.

# РОЗДІЛ 1.

## ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У ПСИХОЛОГІЇ

### 1.1. Психологічна феноменологія понять «компетентність» і «компетенція»

Як показав здійснений нами аналіз, у сучасних психолого-педагогічних науках спостерігається відсутність єдиного й узгодженого розуміння феноменів «компетентність» і «компетенція», оскільки не визначено чіткі межі у визначенні цих понять. Спочатку наведемо сутність лексичного значення зазначених понять. У словниках української мови відсутні тлумачення слова «компетентність» (від лат. *compeete* – взаємно прагну; відповідаю, підходжу). Натомість слово «компетентний» трактується наступним чином: 1) який має достатні знання в якій-небудь галузі; який з чим-небудь добре обізнаний; тямущий; 2) який має певні повноваження; повноправний, повновладний. Слово «компетенція» означає 1) коло питань, в яких хто-небудь добре обізнаний; 2) коло повноважень якої-небудь організації, установи або особи [1].

У психолого-педагогічних науках компетентність найчастіше визначається наступним чином:

– психосоціальна якість, що означає силу і впевненість, які виходять із почуття власної успішності й корисності і дають людині усвідомлення своєї спроможності ефективно взаємодіяти з оточенням (В. Шапар [50];

– інтегрована здатність особистості, яка набувається у процесі спеціально організованого навчання і складається із знань, досвіду, цінностей і ставлення, що можуть бути цілісно реалізовані у практичній діяльності (V. Bagarić & Mihaljević Djigunović [55]);

– система знань, умінь, навичок, здібностей людини, що забезпечують її здатність успішно адаптуватися до вимог соціуму, адекватно виконувати певні завдання відповідно до вимог діяльності (R. L. Duran [57]);

– індивідуально особливий спосіб організації предметно-специфічних знань особистості, який забезпечує прийняття ефективних рішень і здійснення результативної активності у відповідній галузі діяльності (Л. Спенсер та М. Спенсер[41]);

– володіння способами впливу на оточення, причому рівень такого володіння зумовлений сукупністю знань, умінь, навичок, рис особистості, що дають змогу успішно виконувати завдання діяльності (А. Хуторський [47]);

– комбінація певних поведінкових показників та знань, індивідуальних характеристик особистості, що зумовлюють досягнення у певному виді діяльності (Н. Буртова [10]).

Отже, компетентність пов'язується з індивідуальними характеристиками особистості, які забезпечують її можливості ефективно виконувати певну діяльність. Зміст феномену компетентності аналізується через розгляд змістовно-операційних складових певного виду діяльності. Тому визначення структури компетентності відображає її інтегративний характер відповідно до вимог діяльності. Так, Н. Лук'янчук [23] виокремлює наступні складові компетентності.

1. Компонент, пов'язаний з цілепокладанням – сформованість ієрархічної системи мотивів, ціннісні орієнтації, здатність приймати рішення, ставити цілі, планувати результат, аналізувати і коригувати рішення щодо способів досягнення мети, самостійність, ініціативність, здатність брати на себе відповідальність.

2. Компонент, пов'язаний із технологічними особливостями діяльності – володіння системою знань і навичок щодо певної діяльності, здатність адаптувати і коригувати процес здійснення діяльності.

3. Компонент, пов'язаний з соціальною мобільністю людини – готовність здійснювати діяльність у складних і проблемних ситуаціях, дослідження умов



оточення для виявлення можливостей і ресурсів, готовність покладатись на суб'єктивні оцінки, готовність до новацій та творчих ідей щодо здійснення діяльності.

I. Зимня [17] компонентний склад компетентності визначає на основі психологічних механізмів формування компетентності:

- 1) когнітивний компонент – знання змісту компетентності;
- 2) поведінковий компонент – уміння та досвід прояву компетентності у різноманітних стандартних і нестандартних умовах;
- 3) ціннісно-смысловий компонент – ціннісне ставлення до змісту, процесу і результату актуалізації компетентності;
- 4) регулятивний компонент – емоційно-вольова регуляція процесу і результату прояву компетентності;
- 5) мотиваційний компонент – готовність до актуалізації прояву компетентності у різноманітних ситуаціях соціальних і професійних завдань.

Розгляд компетенцій особистості у психології тісно пов'язаний із вивченням психологічної природи компетентності. Так, Л. Спенсер та М. Спенсер [41] визначають компетенцію як предметну галузь, в якій індивід добре обізнаний та виявляє готовність до виконання діяльності, а компетентність – як інтегровану характеристику особистості, що є результатом її підготовки для виконання діяльності у певних галузях. I. Зимня [17] зазначає, що компетентність є актуалізованим інтегративним особистісним утворенням, яке формується на ґрунті компетенцій. Причому таке утворення базується на знаннях, зумовлене інтелектуально і соціокультурно, а також виявляється у діяльності, поведінці та взаємодії людини з іншими у процесі розв'язання різноманітних завдань. Також авторка зауважує, що компетентність особистості не є її компетенціями, оскільки перша – їхнє інтегративне втілення. Таким чином, компетенції як внутрішні потенційні знання і можливості людини актуалізуються у її компетентності.

I. Зимня визначає три основні групи ключових компетенцій людини, які у подальшому розвитку закладають підґрунтя для компетентності. Перша група

компетенцій відноситься до людини як суб'єкта особистісного розвитку, діяльності спілкування (компетенції збереження здоров'я, ціннісно-сміслових орієнтацій, інтеграції з оточенням, самовдосконалення і саморегулювання, саморозвитку, особистісної і предметної рефлексії). Компетенції другої групи безпосередньо пов'язані з діяльністю людини (когнітивні, діяльнісні, предметні компетенції). До третьої групи відносяться компетенції, що стосуються взаємодії людини із соціальним оточенням (компетенції спілкування).

Як зазначають більшість науковців, компетентність – результат освітнього, навчально-професійного процесу, що виражається в оволодінні індивідом певним набором способів діяльності щодо певного предмету. У процесі такого оволодіння той, хто навчається отримує досвід присвоєння діяльності через постановку суб'єктивно значущих цілей, усвідомлення саморегуляції дій, інтеграцію знань, навичок, установок, цінностей і смислів. Це дає можливість для вироблення ресурсних можливостей щодо інтерпретації (адаптації та коригування) способів діяльності відповідно до умов конкретної ситуації (В. Самборська [38]). У цьому контексті компетенції трактуються, на думку І. Зимньої [17], у таких аспектах:

1) компетенції як об'єктивно задана, структурована і дидактично організована система певного кола знань, умінь і навичок (педагогічний аспект);

2) компетенції як здібності, тобто комплекс індивідуально-психологічних властивостей особистості, що зумовлюють ефективність діяльності і поведінки, а також успішність оволодіння новими видами способами діяльності (психолого-практичний аспект);

3) компетенції як внутрішні потенційні когнітивні утворення, як образ змісту знань, програм їх реалізації та здійснення відповідних способів діяльності (психолінгвістичний аспект).

Психологічну природу компетентності, зокрема професійної, як феномен актуальної інтегральної здібності трактує І. Шаповал [51]. Авторка зазначає, що така здібність визначає кількісно-якісні показники певної діяльності: успішність оволодіння її новими способами та продуктивність і ефективність застосування

тих способів, які особистість вже має у своєму досвіді. Компетенції при цьому розуміються як потенціальні здібності, що визначають ступінь і характер обізнаності індивіда у певній сфері, а також можуть бути актуалізовані в контексті конкретних ситуацій і завдань. Виокремлюються три аспекти компетенцій:

- 1) система когнітивних і діяльнісних уявлень (знань, умінь, навичок);
- 2) здатність інтерпретувати конкретні ситуативні завдання на основі узагальнення і генералізації внутрішнього змісту і специфічних характеристик цих завдань;
- 3) властивості особистості, які забезпечують реальне практичне втілення завдань (зокрема, в аспекті професійної компетентності такі властивості виступають як професійно важливі якості особистості).

Таким чином наявність компетенцій (певного ступеню обізнаності у деякій галузі) виступає як потенційна можливість формування і реалізації відповідної компетенції (певного ступеню володіння деякою діяльністю).

## **1.2. Комуникативна компетентність особистості: психологічна сутність, структура**

У сучасній психологічній розроблено декілька різнопланових моделей і підходів до розуміння комуникативної компетентності.

Модель соціальної міжособистісної компетентності М. Аргайла [4]. Соціальна поведінка людини спрямована на досягнення суспільно та особистісно значущих цілей, ієрархічно організована та коригується на основі зворотного зв'язку, реалізується у певних соціальних ситуаціях. Автор зазначає, що такі соціальні ситуації містять деякі елементи щодо правил соціальної поведінки. Міжособистісна взаємодія виступає як послідовність соціальних тематичних та цілеспрямованих епізодів, що втілюють певні правила, які, у свою чергу регулюють поведінку кожного учасника та їхню спільну поведінку. При цьому відбувається узгодження індивідуальних дій кожного та забезпечення сумісного

соціального акту через використання суб'єктами вербальних і невербальних сигналів. Соціальні ситуації поділяються на дві категорії: 1) ті, для яких вже маються готові способи поведінки, і 2) ті, для яких мають бути створені й узгоджені відповідні способи поведінки. В обох випадках соціальні дії породжуються через функціонування когнітивних структур: у першому випадку здійснюється вибір адекватних вже існуючих алгоритмів чи шаблонів поведінки, у другому – конструюються нові алгоритми соціальних дій на основі розуміння ситуації і соціальних правил.

М. Аргайл [4] сутність соціально-комунікативної компетентності описує на основі таких параметрів: екстравертованість, домінантність, упевненість у собі, уміння нагороджувати (заохочувати), навички синхронізації взаємодії, міжособистісна сензитивність, уміння поставити себе на місце іншого, доречне самоподання. Відповідно соціальну комунікативну компетентність автор визначає як певний рівень знань щодо правил поведінки, уміння діяти за цими правилами, сукупність комунікативних навичок, що забезпечують узгодження дій партнерів у взаємодії, а також уміння адекватно категоризувати соціальний епізод.

Р. Белл [6] в межах соціолінгвістичної моделі розглядає комунікативну компетентність 1) як механізми прийняття рішення щодо способу взаємодії через співвіднесення задуму повідомлення з комунікативною ситуацією та можливостями комунікатора, а також 2) як механізми невербального зворотного зв'язку, на основі якого комунікатор коригує зміст і форму своїх висловів. Відповідно автор виокремлює три складові комунікативної компетентності: мовну (яка забезпечує можливість комунікації), соціальну (яка контролює допустимість комунікації), психофізіологічну (відповідальну за здійснення комунікації).

Модель комунікативної компетентності Ю. Хабермаса [46] ґрунтується на його теорії комунікативної дії. Як зазначає автор, комунікативні дії служать не тільки для повідомлення про актуальні або передбачувані стани і події об'єктивного світу, коли комунікатор посилається на соціальні нормативи і

правила. Вони служать також для встановлення міжособистісних відносин, коли комунікатор транслює інтерпретацію зазначених станів і подій, посилаючись на власні суб'єктивні переживання. Таким чином, комунікативна дія є компетентною тоді, коли вона є істинною, правильною і щирою, тобто адекватно співвідноситься з об'єктивно-предметною, соціально-нормативною і суб'єктивно-особистісною сферами життя людини. Адекватна комунікативна дія має бути зрозумілою для інших (тобто мати загальнозначиму семантику) та доречною у контексті ситуації. Відповідно Ю. Хабермас визначає комунікативну компетентність як здатність людини розпізнавати соціальні ситуації, знання про правила успішних комунікативних дій і сформований адекватний стиль самопрезентації.

Л. Петровська [33] розглядає комунікативну компетентність як аспект більш широкого феномену соціально-психологічної компетентності. Остання визначається авторкою як компетентності у спілкуванні, тобто спроможність особистості встановлювати і підтримувати різноманітні контакти з іншими людьми, сформованість певної системи знань, умінь і навичок, що забезпечують продуктивне спілкування. Відповідно до психологічної природи спілкування виокремлюються три аспекти соціально-психологічної компетентності: комунікативна (пов'язана з процесами інформаційного обміну), соціально-перцептивна (пов'язана з процесами сприймання у ситуації взаємодії), інтерактивна (пов'язана з процесами взаємного впливу).

Ю. Ємельянов [13] трактує комунікативну компетентність як рівень сформованості міжособистісного досвіду, тобто як певний рівень навченості щодо взаємодії з оточуючими людьми, який необхідний індивідові задля успішного функціонування у соціумі відповідно до своїх можливостей і соціального статусу. Показниками компетентного рівня соціальної навченості особистості є ситуативна адаптивність і вільне володіння вербальними та невербальними засобами соціальної поведінки, причому ступінь розвитку і прояву компетентності виявляються в успішності реалізації актів впливу і

використання комунікативних засобів з метою досягнення цілей спілкування та спільної діяльності.

Є. Руденський [9] визначає комунікативну компетентність як систему внутрішніх ресурсів особистості, необхідних для здійснення ефективних комунікативних дій у різноманітних ситуаціях міжособистісної взаємодії. До переліку таких ресурсів автор включає когнітивні можливості людини щодо сприймання, оцінки та інтерпретації ситуацій, планування комунікативних дій у спілкуванні, нормативні алгоритми комунікативної поведінки, а також засоби її коригування, орієнтовані на зміну ціннісних орієнтацій та установок особистості. У подібному аспекті сутність комунікативної компетентності розглядають також А. Болотова і Ю. Жуков [9]: як готовність та уміння особистості використовувати ресурси для організації і здійснення ефективних комунікативних дій.

І. Зарубінська [15] використовує термін «соціальна компетентність» і визначає її як інтегровану властивість особистості, що включає сукупність певних здібностей, соціальних знань та вмінь, емоційно-ціннісних орієнтацій, переконань особистості. Соціально компетентна особистість має можливість активно взаємодіяти із соціумом, налагоджувати контакти з різноманітними групами та людьми, а також продуктивно виконувати різноманітні соціальні ролі. На думку А. Хуторського [47], комунікативна компетентність виявляється у сформованості в особистості

- 1) комунікативних властивостей, що зумовлюють характер і якість її взаємодії з іншими людьми, з об'єктами оточення та його інформаційними потоками;
- 2) умінь знаходити, перетворювати і транслювати інформацію;
- 3) здатності до виконання різних соціальних ролей у ситуаціях групової взаємодії.

Н. Буртова [10] визначає у структурі комунікативної компетентності соціально-психологічний, індивідуально-психологічний і психофізіологічний рівні.

1. На соціально-психологічному рівні комунікативна компетентність виявляється у здатності людини вибудувати взаємодію на передбаченні її результатів та задоволенні соціальних потреб (своїх, партнера, оточення). Авторка зауважує, що на цьому рівні формування комунікативної компетентності є результатом як стихійного процесу, так у цілеспрямованого процесу навчання і виховання на основі збагачення знань, умінь, навичок, звичок.

2. На індивідуально-психологічному рівні комунікативну компетентність визначають специфічні особливості системи відображення індивіда: відчуттів, сприймання, уваги, пам'яті, мислення, волі, емоцій, уяви, домінантні психічні стани.

3. На психофізіологічному рівні визначаються тип вищої нервової діяльності, темперамент, екстравертованість – інтравертованість, вікові та гендерні відмінності.

Інтегральний характер комунікативної компетентності як особистісного конструкту зумовлює досить складну внутрішню структуру. Так, Ю. Ємельянов [13] виокремлює такі компоненти комунікативної компетентності:

1) загальні здібності (навченість як здатність до засвоєння знань і способів діяльності, що виявляється у мірі легкості та швидкості придбання знань, здійснюється відповідними прийомами, визначається інтелектуальними властивостями людини та сприйнятливостю до допомоги);

2) комунікативні знання, уміння, навички (вільне володіння вербальними і невербальними засобами соціальної поведінки);

3) особистісні властивості (Я-концепція, пластична – ригідна установка, екстернальність – інтернальність).

На думку Є. Руденського [9], формальні і змістові параметри комунікативної компетентності особистості детерміновані специфікою її соціальних ролей. Відповідно автор виокремлює наступні складові комунікативної компетентності:

1) комунікативно-діагностична, яка забезпечує визначення сутності змісту, завдань, цілей соціально-психологічної ситуації, а також засобів їх досягнення;

2) комунікативно-прогностична, спрямована на передбачення результатів спілкування і реалізації спільної діяльності;

3) комунікативно-програмована, яка забезпечує підготовку до комунікації через визначення її змісту, цілей і прийомів взаємодії;

4) комунікативно-організаційна, яка забезпечує привернення уваги до предмету комунікації та регуляцію активності відповідно до завдань соціальної ситуації.

У структурі комунікативної компетентності О. Низовець-Кропта [30] визначає три компоненти.

1. Когнітивна компонента виявляється через якості, пов'язані з пізнанням інших людей і самого себе. Це рефлексія власного внутрішнього світу; комплекс знань про сутність, структуру, функції та особливості спілкування; знання про стилі спілкування; фонові знання, тобто загальнокультурна компетентність; перцептивні і рефлексивні уміння, які уможливають проникнення у внутрішній світ співрозмовника та сприяють розумінню самого себе.

2. Емоційна компонента виявляється у різноманітних адекватних щодо соціального контексту емоційних станах (позитивних і негативних емоціях, задоволеності партнером, спілкуванням, собою); в емоційній чутливості до інших людей, готовності вступати з іншими в особистісні, діалогічні стосунки. Емоційна компонента передбачає розвинуту емпатію, низький рівень тривожності, агресії та конфліктності у спілкуванні;

3. Поведінкова компонента виявляється через невербальну і вербальну комунікацію і передбачає: загальні та специфічні комунікативні уміння встановлення ефективного й успішного контакту, здатність здійснювати контроль ситуації взаємодії, застосовувати конструктивні стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях.



Слід зауважити на те, що емоційну компоненту комунікативної компетентності слід пов'язати з таким психічним утворенням, який у сучасних термінах називають емоційним інтелектом. Так, R. Bar-On [56] вважає емоційний інтелект набором властивостей особистості, які впливають на результативність її спілкування і діяльності: пізнання себе (усвідомленні своїх емоцій, впевненість у собі, самоповага, незалежність); навички міжособистісного спілкування (емпатія, соціальна відповідальність); здатність до адаптації (вирішення проблем, реалістичність, гнучкість); управління стресовими ситуаціями (стійкість до стресу, контроль за імпульсивністю); переважний настрій (щастя, оптимізм). Д. Люсін [32] визначає емоційний інтелект як здатність людини розуміти, аналізувати і контролювати свої почуття й емоції, і разом з цим уміти відчувати і розуміти настрої оточення. Автор виокремлює внутрішньоособистісний емоційний інтелект (самооцінка, усвідомлення власних почуттів, впевненість у собі, терпимість, самоконтроль, відповідальність, мотивація досягнень, оптимізм, гнучкість) та міжособистісний інтелект (емпатія, толерантність, комунікабельність, відкритість, діалогічність, антиципація). Можна зазначити, що зазначені вище властивості особистості зумовлюють компетентний рівень взаємодії в усіх її аспектах.

А. Болотова і Ю. Жуков [9] як змістові компоненти комунікативної компетентності визначають особистісні диспозиції, комунікативні знання і комунікативні уміння.

Особистісні диспозиції автори розглядають з позицій диспозиційного підходу до особистості В. Ядова [54]. Диспозиції регулюють соціальну поведінку і діяльність людини і визначаються як комплекс схильності (готовності) до певного сприйняття умов ситуації та до певної поведінки за цих умов. Система диспозицій особистості є ієрархічною і складається на основі попереднього досвіду в результаті впливу соціальних умов. Нижчі рівні диспозиційної системи забезпечують адаптацію до мінливих умов, вищі рівні здійснюють загальну саморегуляцію поведінки. Система диспозицій особистості виокремлюється за такими рівнями:

4) елементарні фіксовані установки без оцінної модальності виявляються як безпосередні емоційні переживання щодо конкретних актуальних умов простих ситуацій, не пов'язаних із соціальними явищами;

5) соціальні фіксовані установки (атитюди) – усвідомлена суб'єктивна орієнтація індивіда, який є членом соціальної групи, на ті чи інші цінності, відповідно до яких він дотримується прийнятих у цій групі норм і способів поведінки, формуються у процесі спілкування у малій контактній соціальній групі;

6) базові соціальні установки – загальна спрямованість інтересів особистості на конкретну сферу соціальної активності, формується в різних видах діяльності, в яких особистість задовольняє свої потреби;

7) ціннісні орієнтації – спрямованість особистості на цілі життєдіяльності та засоби досягнення цих цілей, формується у найбільш значущих ситуаціях соціальної активності особистості і водночас регулюють її діяльність і поведінку в цих ситуаціях.

Комунікативні знання, на думку А. Болотової і Ю. Жукова [9], передбачають обізнаність індивіда щодо правил поведінки у певних комунікативних ситуаціях (знання локального етикету), щодо ознак, за якими здійснюється розпізнавання соціальних ситуацій та окремих соціальних епізодів, щодо закономірностей перебігу тих чи інших комунікативних процесів. Причому, зауважують автори, важливим є не наявність комунікативного знання, а факт його використання при виконанні комунікативних дій. Про компетентність свідчить не просто наявність знань, а їхній прояв у поведінці. Успішна реалізація знань у взаємодії зумовлюється адекватною когнітивною інтерпретацією своєї та чужої поведінки, сутності і сенсу комунікативної ситуації і соціального епізоду.

Комунікативні уміння – це здатність до використання комунікативних знань і навичок, які вже є у людини, для вибору та здійснення прийомів взаємодії, а також здатність формувати нові прийоми відповідно до поставленої комунікативної мети. Будь-яка комунікативна поведінка в нових соціальних

ситуаціях ґрунтується на переносі комунікативних дій та операцій. Перенос же спирається на подібність умов чи речей за ознаками, істотними для цілей діяльності. Така подібність може людина може усвідомлювати або не усвідомлювати. Чим складніша діяльність, чим більш віддалені цілі і чим більше складних перетворень вони потребують, тим ширшою стає інтелектуальна інтерпретація, яку необхідно здійснити для того, щоб забезпечити успішний перенос. Отже, комунікативні уміння передбачають володіння складною системою психічних та практичних комунікативних дій, необхідних для доцільної регуляції соціальної взаємодії комунікативними знаннями та навичками. Ця система включає: відбір знань, що пов'язані з конкретною соціальною ситуацією та соціальним епізодом; виділення властивостей, істотних для актуального соціального контексту; визначення на цій основі системи необхідних перетворень комунікативних дій; контроль результатів комунікативних дій через їх співвіднесення з поставленою комунікативною метою; коригування на цій основі всього вище вказаного процесу (В. Казібекова [20]).

Відповідно до специфіки комунікативних дій Є. Руденський [9] виокремлює сім груп комунікативних умінь.

1. Мовленнєві уміння, пов'язані з оволодінням мовленнєвою діяльністю та мовними засобами спілкування: уміння грамотно і ясно формулювати власну думку; досягати бажаної комунікативної мети; виразно транслювати комунікативне повідомлення; досягати цілісності вислову; висловлюватись логічно і зв'язно; виражати у мовленні власну оцінку щодо змісту комунікативного повідомлення.

2. Соціально-психологічні уміння, пов'язані з оволодінням процесами взаємного зв'язку, взаємного вираження, взаємного розуміння, взаємного ставлення, взаємних впливів: уміння психологічно правильно і відповідно до контексту ситуації вступати у спілкування; підтримувати взаємодію, психологічно стимулювати активність партнера; психологічно точно визначати момент завершення спілкування; максимально використовувати соціально-

психологічні умови комунікативної ситуації задля реалізації власної стратегічної мети; прогнозувати можливі шляхи розвитку комунікативної ситуації спілкування; прогнозувати реакції партнера на власні комунікативні дії.

3. Психологічні уміння, пов'язані з оволодінням процесами самообілізації і саморегуляції: уміння долати психологічні бар'єри у спілкуванні; знімати психологічну напругу; емоційно налаштовуватись на ситуацію спілкування; обирати адекватні до соціальної ситуації жести, пози, ритм, інтонації своєї комунікативної поведінки; мобілізувати психологічні ресурси на досягнення комунікативної мети; розподіляти власні зусилля у спілкуванні.

4. Уміння використовувати у спілкуванні норми мовленнєвого етикету відповідно до контексту актуальної комунікативної ситуації: реалізовувати ситуативні норми повертання і звернення уваги; організовувати первинний контакт у ситуації знайомства; використовувати ситуативні норми привітання; висловлювати пораду, критику, співчуття, побажання тощо.

5. Уміння використовувати невербальні засоби спілкування: паралінгвістичні засоби (інтонація, пауза, темп, гучність, тональність, мелодика); екстралінгвістичні засоби (сміх, шум, аплодисменти тощо); проксемічні засоби (пози, рухи, дистанція взаємодії).

6. Уміння спілкуватися у різноманітних організаційно-комунікативних формах соціальної діяльності: Використовувати організаційно-комунікативні форми встановлення відносин; організаційно-комунікативні форми планування спільної діяльності; опозиційні організаційно-комунікативні форми; комунікативні форми дискусії і полеміки.

7. Уміння взаємодіяти: на діалогічному рівні (з особистістю), на полілогічному рівні (з групою), на рівні міжгрупового діалогу.

Отже, комунікативна компетентність особистості є інтегральним психологічним утворенням, яке забезпечує успішність та ефективність здійснення взаємодії у різноманітних соціальних ситуаціях міжособового спілкування і спільної діяльності. Як складовими такого утворення виступають

усвідомлені знання щодо формування, трансляції власних та інтерпретування отриманих повідомлень, сформовані системи відповідних здібностей й умінь.

### **1.3. Психологічні закономірності розвитку комунікативної компетентності особистості**

Високий рівень розвитку комунікативної компетентності особистості виявляється в успішності та ефективності її соціальної взаємодії. Є. Ключев [21] пояснює це наступним чином. Поведінка комунікаторів у процесі спілкування спрямована на певні комунікативні цілі, задля досягнення яких суб'єкти спілкування використовують певними засоби. Такі засоби які, залежно від їхнього рівня, можуть виступати як комунікативні стратегії, комунікативні тактики і комунікативні наміри. Комунікативна стратегія – це загальна спрямованість комунікативної поведінки, в якій серія різних вербальних і невербальних засобів використовується для досягнення певної комунікативної мети. Стратегія є загальною рамкою поведінки і може включати навіть відступ від мети в окремих кроках. Комунікативна тактика – це сукупність комунікативних дій у реальному процесі актуальної взаємодії. Вона співвідноситься не з комунікативною метою, а з набором окремих комунікативних намірів. Комунікативний намір (інтенція) – мотиваційна складова комунікативної поведінки, зумовлена актуальністю і суб'єктивною значущістю комунікативної мети.

Співвідношення елементів стратегії і тактики в комунікативному процесі Є. Ключев [21] пояснює наступним чином. Використовуючи комунікативну компетенцію, комунікатор ставить перед собою комунікативну мету, яка втілює комунікативну перспективу, тобто можливість реалізувати бажані наслідки в реальності. Відповідно до певної комунікативної інтенції, виробляє комунікативну стратегію, яка перетворюється в комунікативну тактику (або не перетворюється, або перетворюється неуспішно) як сукупність комунікативних знань і умінь, поповнюючи комунікативний досвід комуніканта.

Комунікативний досвід розуміється як сукупність уявлень про успішні і неуспішні комунікативні тактики, які привели або не привели до реалізації відповідних комунікативних стратегій в контексті конкретних соціальних ситуацій і соціальних епізодів.

Отже, комунікативна компетентність особистості розвивається на основі і в процесі надбання комунікативного досвіду успішної комунікативної взаємодії, що передбачає володіння ефективними певними комунікативними навичками, які дозволяють їй ефективно формувати комунікативну стратегію, ефективно користуватися різноманітними тактичними прийомами комунікації, ефективно представляти себе як учасника комунікативного процесу. Ефективність автор виявляється в адекватності вербальних і невербальних прийомів цілям і завданням комунікації, комунікативній інтенції і перспективам, доцільності окремих тактичних комунікативних дій.

Розглянемо фактори розвитку комунікативної особистості і, відповідно, джерела формування комунікативного досвіду. Так, Ю. Ємельянов [13] визначає такі джерела комунікативної компетентності:

- 1) життєвий досвід та досвід міжособистісного спілкування;
- 2) загальна ерудиція;
- 3) продукти культури, з якими стикається індивід;
- 4) використання спеціальних наукових методів навчання.

Як провідний автором виокремлюється досвід міжособистісного спілкування. Також він зауважує, що такий досвід, з одного боку, має соціальний характер (оскільки складається з інтернальної версії соціальних норм і правил), з іншого – індивідуальний (оскільки ґрунтується на особливостях і психологічних подіях особистого життя людини).

І. Черезова [48] зазначає, що комунікативна компетентність має наступні джерела розвитку у процесі становлення особистості:

- 1) оволодіння соціально-історичними здобутками культури;
- 2) спостереження за поведінкою людей та аналіз актів комунікації;
- 3) формування внутрішнього плану перспективних комунікативних актів;

4) трансляція комунікативних умінь та інтерпретації зворотних комунікативних актів у процесі міжособистісної взаємодії.

На думку авторки, розвиток комунікативної компетентності особистості відбувається одночасно у двох аспектах: стихійно – у процесі соціалізації і виховання, керовано – в умовах цілеспрямованого навчання.

Незалежно від цього, специфіка такого розвитку полягає в тому, що індивід адаптується до певних умов життя, вступаючи у соціальну взаємодію з оточуючими людьми, через яких засвоює не тільки способи предметної, але і комунікативної діяльності. Він отримує з культурного середовища і закріплює засоби аналізу комунікативних ситуацій у вигляді символічних (словесних) і образних форм. Це зумовлює його спроможність інтерпретувати різноманітні епізоди і ситуації соціальної взаємодії на основі формування певних алгоритмів і схем соціальної поведінки. Якщо у ході стихійного оволодіння комунікативними вміннями утворюються неадекватні алгоритми і схеми, вони призводять до неадекватних комунікативних дій, що, у свою чергу, може призвести до неефективності в ситуації спілкування. Основними причинами цього, на думку І. Черезової [48], є залучення людини здебільшого до однієї специфічної субкультури, освоєння нею лише окремих сфер і прошарків культури. Коригування таких деформацій комунікативного розвитку можливе лише за умов розширення сфери активних соціальних контактів індивіда, а також його включення в нові канали комунікації.

Спостерігаючи за оточуючими людьми, індивід має можливість не тільки виявити і засвоїти систему правил, якими вони регулюють свою поведінку, але й оволодіти засобами регуляції власної поведінки відповідно до цих правил. Як зазначає Л. Петровська [33], джерелом формування комунікативного досвіду є саме аналітичне спостереження, коли особистість здійснює когнітивну інтерпретацію отриманої інформації на основі певної системи ознак щодо відповідності – невідповідності комунікативної поведінки об'єкта спостереження соціальним правилам і параметрам ефективності і на цій підставі відносить отриману інформацію до певної категорії. Орієнтуючись на ці критерії,

спостерігач визначає, які правила сприяють, а які перешкоджають успішному перебігу взаємодії. Такі висновки є підґрунтям формування власної системи правил ефективної комунікації, а також суб'єктивно переважної комунікативної стратегії і тактики.

Усвідомлена комунікативна перспектива є один із параметрів успішності комунікативної взаємодії, що забезпечується можливістю програмування потенційних комунікативних дій та прогнозування їхніх можливих наслідків у просторі свідомості індивіда. Психологічними механізмами забезпечення такого передбачення є формування комунікативної поведінки у формі внутрішнього плану комунікативних дій. У розумовому плані людина може виконувати дії над уявленнями та поняттями у відсутності реальних предметів чи явищ. У розумову форму образу може бути перетворено як предметний зміст, і способи з ним. Образи, що сформувалися, стають вихідним матеріалом для більш високого рівня психологічного орієнтування у внутрішньому плані уявлень. Довільно відтворювана людиною фіксована послідовність передбачуваних дій у просторі свідомості є способом внутрішнього психічного орієнтування та суб'єктивно сприймається як уявлення. Отже, внутрішній план комунікативної дії передбачає наявність комунікативних уявлень, на основі яких вибудовується комунікативна перспектива. Планування комунікативної поведінки у внутрішньому плані здебільшого безпосередньо випереджає реальну взаємодію, а також може відбуватися і після неї. Причому уявний план не завжди втілюється у реальність, однак утворювані в ньому поведінкові програми можуть бути актуалізовані в інших ситуаціях (Л. Петровська [33]).

В умовах конкретних ситуацій взаємодії індивід, здійснюючи окремі комунікативні акти, транслює партнерам власні комунікативні уміння щодо формулювання і передавання інформаційного повідомлення, перцепції свого співрозмовника, реагування на його інтеракції та реалізації власних. Залежно від того, які реакції були отримані у відповідь, а також чи адекватно вони були інтерпретовані, індивід може зробити висновок про ефективність та успішність спілкування. Відповідно в цьому аспекті вагомим значення набувають



механізми зворотного зв'язку у процесі комунікації як джерела формування комунікативного досвіду.

Отже, психологічним умовами розвитку комунікативної компетентності:

- 1) соціально-психологічні – досвід взаємодії з компетентними партнерами, які транслиують оптимальні моделі комунікативної поведінки;
- 2) особистісно значущі – зовнішні соціальні стимули, що зумовлюють і підтримують розвиток комунікативної культури особистості;
- 3) суб'єктивні – здатність до успішного і ефективного спілкування; комунікативні, соціально-перцептивні та інтерактивні уміння; навички підтримання позитивного контакту з партнером; уміння самопрезентації та самоконтролю; особистісні комунікативні властивості; комунікабельність, контактність, пластичність, емпатійність; здатність управляти взаємодією у спілкуванні і спільній діяльності (С. Н. Hart et al [58]).

З огляду на здійснений теоретико-методологічний аналіз будемо розуміти феноменологію комунікативної компетентності наступним чином.

Комунікативна компетентність – це узагальнююча, інтегрована комунікативна властивість особистості, яка зумовлює ефективність і успішність взаємодії у різних соціальних ситуаціях. У складі компетентності виокремлюємо такі компоненти: когнітивний, поведінковий та емоційний.

Когнітивний компонент компетентності – комплекс здібностей, що формуються у спілкуванні та забезпечують можливість адекватного відображення психологічних станів людини, її властивостей та якостей, здатність передбачати свої впливи на цю людину. Формування і розвиток комунікативних здібностей ґрунтується на комунікативній спрямованості людини, на її комунікативних знаннях, перцептивних здібностях і спостережливості. Комунікативні здібності включають два комплекси якостей:

- 1) здатність використовувати у спілкуванні свої особистісні комунікативні властивості: саморегуляція і самоконтроль; соціально-психологічна спостережливість; соціальна рефлексія; самоусвідомлення себе як

суб'єкта спілкування; здатність до розуміння і контролю власних емоційних переживань та переживань партнера; гнучкість рольових позицій в спілкуванні, здатність динамічно змінювати їх відповідно до поведінки співрозмовників і ситуації спілкування; розвиток мовлення і лексики, здатність говорити точно і стисло; готовність психологічно грамотно будувати свої відносини з оточуючими, удосконалюватись у цьому;

2) властивості, що зумовлюють володіння технікою спілкування і контакту: здатність встановлювати і підтримувати контакт; здатність прогнозувати характер і зміст взаємодії; здатність долати труднощі у спілкуванні, обирати адекватні вербальні і невербальні засоби спілкування; чутливість до вербальної і невербальної експресії співрозмовників, тобто; здатність адекватно інтерпретувати їхні переживання, що виражаються в мові, міміці, позах тощо; здатність управляти власними експресивними сигналами в процесі спілкування.

Когнітивний компонент комунікативної компетентності також передбачає здатність інтерпретувати конкретні ситуації щодо планування взаємодії, прогнозування перебігу та передбачення її наслідків, урахування умов успішної та ефективної комунікації. Тому до складу цього компоненту включаємо також комунікативні знання. Це обізнаність у таких питаннях: про те, що таке спілкування, які його види, фази, закономірності розвитку; про те, які існують комунікативні методи і прийоми, яку дію вони надають, які їхні можливості і обмеження; про те, які методи виявляються ефективними щодо різних людей і різних ситуацій; про ступінь розвитку в себе тих чи інших комунікативних умінь; про те, які методи ефективні саме у власному виконанні, а які неефективні.

Поведінковий компонент полягає в умінні ефективно використовувати різноманітні засоби спілкування і передбачає володіння наступними комунікативними вміннями: вміння правильно, грамотно, дохідливо пояснити свою думку й адекватно сприймати інших; комплекс усвідомлених комунікативних дій, заснованих на комунікативних знаннях; вміння займати партнерську позицію у спілкуванні, будувати контакти на різних психологічних

дистанціях та в різних рольових позиціях, відповідно до контексту ситуації та широкого соціального оточення; здійснювати зворотний зв'язок, тобто передати партнеру, що його почули і зрозуміли; володіння гнучкістю та креативністю у виборі та застосуванні комунікативних тактик та стратегій; асертивність – вміння впевнено відстоювати свою позицію в конфліктних ситуаціях, не переходячи до агресії чи до пасивно-залежної поведінки.

Емоційний компонент комунікативної компетентності передбачає сформованість емоційного досвіду особистості, реалізованого у реальних відносинах та спільній діяльності. Завдяки досвіду у людини формуються внутрішні установки у спілкуванні, психологічні позиції. Чим багатший і різноманітний досвід спілкування людини, тим адекватнішими є її способи соціальної перцепції, соціального впливу, а також комунікативної поведінки. Емоційний компонент комунікативної компетентності включає:

- сформоване в результаті емоційно-позитивного досвіду спілкування, позитивне самоствалення та самоприйняття, тобто прийняття себе в цілому, незалежно від своїх властивостей та переваг;
- налаштованість на партнера, що виявляється здатності розуміти його емоційні стани та переживання.

Відповідно до наведених висновків буде здійснено емпіричне дослідження та реалізація розвитково-корекційного впливу в умовах психологічного супроводу розвитку комунікативної компетентності у студентів закладів вищої освіти.

## **РОЗДІЛ 2.**

### **ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СТУДЕНТІВ ЗАКЛАДІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ**

#### **2.1. Організація та процедура дослідження**

Метою нашого емпіричного дослідження стало визначення параметрів комунікативної компетентності особистості. Експериментальну вибірку склали 35 студентів Криворізького державного педагогічного університету віком 17-19 років. Етапи програми нашого експериментального дослідження:

1. Визначення первинних параметрів комунікативної компетентності, комунікативних, перцептивних, інтерактивних умінь, емоційного інтелекту у процесі констатувальної діагностики (Додаток А).

2. Розробка системи та впровадження елементів психологічного супроводу розвитку комунікативної компетентності студентів.

3. Визначення вторинних параметрів комунікативної компетентності, комунікативних, перцептивних, інтерактивних умінь, емоційного інтелекту у процесі підсумкової діагностики (Додаток Б).

Відповідно до програми завдання емпіричного дослідження полягали у наступному: обґрунтування і добір валідного психодіагностичного інструментарію; обґрунтування і добір математичних методів для здійснення кількісного аналізу емпіричних даних; здійснення кількісного і якісного аналізу та інтерпретація емпіричних даних.

Для здійснення емпіричного дослідження було використано наступний діагностичний інструментарій.

Методика «Діагностика комунікативної соціальної компетентності» [44] призначена для визначення особистісних властивостей, що зумовлюють здійснення комунікативної соціальної взаємодії. За результатами діагностики визначаються загальний рівень комунікативні компетентності та особистісні властивості як її фактори (таблиця 2 1):

Таблиця 2.1

**Особистісні властивості як фактори  
комунікативної соціальної компетентності**

Фактори	Високі показники	Низькі показники
Комунікабельність	Відкритий, легкий, товариський	Нетовариський, замкнутий
Логічне мислення	З розвиненим логічним мисленням, кмітливий	Неуважний чи зі слаборозвиненим логічним мисленням
Емоційна стійкість	Емоційно стійкий, зрілий, спокійний	Емоційно нестійкий, мінливий, що піддається почуттям
Безтурботність	Життєрадісний, безтурботний, веселий	Тверезий, мовчазний, серйозний
Чутливість	Чутливий, що тягнеться до інших, з художнім мисленням	Покладається на себе, реалістичний, раціональний
Незалежність	Віддає перевагу власним рішенням, незалежний, орієнтований на себе	Залежний від групи, компанійський, слідує за громадською думкою
Самоконтроль	Контролює себе, вміє підкоряти себе правилам	Імпульсний, неорганізований
Схильність до асоціальної поведінки	Зневага до прийнятих суспільних норм, моральних та етичних цінностей, правил поведінки та звичаїв	Дотримання суспільних морально-етичних норм і цінностей, виконання соціальних правил поведінки

Методика «Діагностика перцептивно-інтерактивної компетентності» (модифікований варіант М. Фетіскіна) [44] призначена для вивчення інтегративних параметрів комунікативної компетентності. За результатами діагностики визначаються показники сформованості загального рівня та рівнів складових комунікативної компетентності (як певних перцептивних та інтерактивних умінь):

1) шкала «Взаємопізнання» виражає ступінь адекватності оцінки особливостей особистості партнерів по спілкуванню;

2) шкала «Взаєморозуміння» демонструє рівень конфліктності у групі, вираженість спільних інтересів, уміння зрозуміти точку зору опонента, іншої людини;

3) шкала «Взаємний вплив» характеризує ступінь значущості думки, вчинків інших представників групи, самокорекцію, саморефлексію;

4) шкала «Соціальна автономність» виражає значущість особистісної позиції у спільних діях та організації або участі у спільній діяльності;

5) шкала «Соціальна адаптивність» характеризує благополучність взаємин, задоволеність своїм становищем у групі, гнучкість поведінки, контактність у групі та у зовнішньому оточенні;

6) шкала «Соціальна активність» демонструє спрямованість соціальної орієнтації, провідні мотиви взаємодії з оточуючими, ефективність спільної діяльності.

Тест комунікативних умінь Л. Міхельсона (переклад і адаптація Ю. Гільбуха) [43] призначений для визначення якості сформованості основних комунікативних умінь (як компетентних чи некомпетентних комунікативних реакцій). Даний тест є різновидом тесту досягнень, тобто побудований за типом завдання, у якого є правильна відповідь. У тесті передбачається певний еталонний варіант поведінки, що відповідає компетентному, впевненому, партнерському стилю взаємодії. Ступінь наближення до зразка можна визначити за кількістю правильних відповідей.

Опитувальник емоційного інтелекту (Д. Люсін, О. Марютіна, А. Степанова) [32] призначений на визначення загального показнику та факторів цього конструкту відповідно до теоретичних уявлень автора:

1) міжособистісний емоційний інтелект як здатність до розуміння емоцій інших людей та управління ними;

2) внутрішньоособистісний емоційний інтелект як здатність до розуміння власних емоцій та управління ними;

- 3) розуміння емоцій як здатність до розуміння своїх та чужих емоцій;
- 4) управління емоціями як здатність до керування своїми та чужими емоціями.

Отже, зважаючи на характеристику психодіагностичного інструментарію, можна стверджувати, що він є валідним щодо теми і завдань того дослідження і забезпечить отримання надійних емпіричних даних.

## 2.2. Аналіз результатів психодіагностичного дослідження

Для визначення характеру зв'язку діагностованими параметрами комунікативної компетентності особистості нами був проведений кореляційний аналіз із застосуванням коефіцієнту  $r_{xy}$ -Пірсона [37]. У таблиці 2.2. наведено результати кореляційного аналізу факторів комунікативної соціальної компетентності (КСК) та перцептивно-інтерактивної компетентності (ПІК).

Таблиця 2.2

### Кореляційний зв'язок між факторами комунікативної соціальної компетентності і параметрами перцептивно-інтерактивної компетентності

Шкали комунікативної соціальної компетентності	Шкали перцептивно-інтерактивної компетентності						
	Взаємо-пізнання	Взаємо-розуміння	Взаємо-вплив	Соціальна авто-номність	Соціальна адап-тивність	Соціальна активність	Загальний рівень ПІК
Комунікабельність	-	0,54**	0,37*	0,42**	-	0,29*	0,45*
Логічне мислення	-	-	-	-	-	-	-
Емоційна стійкість	-	0,52**	0,46**	0,43**	-	-	0,48**
Безтурботність	-	0,49**	0,45*	-	-	-	0,42**
Чутливість	-	-	-	-	-	-	0,30*
Незалежність	-0,34*	-	-0,38*	-0,33*	-	-0,40**	-0,39*
Самоконтроль		0,45**	-	0,31*	-	0,39*	0,40**
Схильність до асоціальної поведінки	-	-0,33*	-0,34*	-0,37*	-	-	-0,29*
Загальний рівень	-0,31*	0,53**	0,31*	0,33*-	-	0,42**	0,50**

Примітка: \* – на рівні значущості  $p < 0,05$ ; \*\* – на рівні значущості  $p < 0,1$

Можемо констатувати наступне.

1. Існує сильний додатний зв'язок між показниками загальних рівнів КСК і ПК. Це підтверджує теоретичне положення про те, що достатній рівень сформованості умінь щодо соціальної перцепції та соціально-психологічного впливу зумовлює розвиток комунікативної компетентності особистості.

2. Такий висновок підтверджується також показниками коефіцієнтів кореляції між окремими шкалами діагностованих параметрів. При оволодінні компетентними способами взаєморозуміння, взаємовпливу, соціальної автономності та соціальної активності особистість здатна до комунікабельності, емоційної стійкості, безтурботності, самоконтролю.

3. Від'ємний зв'язок фактору незалежності КСК та параметрів ПК пояснюються тим, що цей фактор у діагностичному інструментарії вимірюються за питаннями, які ілюструють такі особистісні властивості як інтернальність (високі показники) – екстернальність (низькі показники). Очевидно, що високий рівень інтернальності особистості зумовлює комунікативні труднощі, і, відповідно не ускладнює її ефективну комунікативну поведінку.

4. Подібним чином пояснюються значення коефіцієнтів кореляції між фактором схильності до асоціальної поведінки і параметрами ПК. Чим більше людина зневажає суспільні норми і правила, чим більше вона їх порушує (високі показники), тим менш ефективні в неї комунікативні навички взаєморозуміння, взаємовпливу і соціальної автономності (як усвідомлення і демонстрації власної позиції у взаємодії і спільній діяльності).

За даними, наведеними у таблицях 2.3. і 2.4, можемо констатувати високу значущість емоційного інтелекту у формуванні як комунікативних властивостей особистості (фактори КСК), так і в успішній реалізації комунікативних умінь (параметри ПК). Зауважимо, що загальний показник емоційного інтелекту має помірний додатний зв'язок з фактором логічного мислення. Це пояснюється тим, що здатність інтерпретувати соціальні ситуації взаємодії реалізується через адекватне розуміння власних переживань та станів партнера.



Таблиця 2.3

**Кореляційний зв'язок між факторами комунікативної соціальної компетентності і параметрами емоційного інтелекту**

Шкали комунікативної соціальної компетентності	Шкали емоційного інтелекту				
	Міжособистісний	Внутрішньо-особистісний	Розуміння емоцій	Управління емоціями	Загальний рівень
Комунікабельність	0,35*	0,38*	0,34*	0,98*	0,33*
Логічне мислення	-	-	-	-	0,29*
Емоційна стійкість	0,49**	0,74**	0,57**	0,66**	0,61**
Безтурботність	0,37*	0,48**	0,32*	0,55**	0,54**
Чутливість	0,35*	-	0,37*	-	-
Незалежність	-0,31*	-0,48**	-0,32*	-0,50**	-0,35*
Самоконтроль	0,32*	0,59**	0,41**	0,55*	0,48**
Схильність до асоціальної поведінки	-	-0,43**	-0,36*	-0,34*	-
<i>Загальний рівень</i>	0,54**	0,51**	0,50**	0,57**	0,61**

Примітка: \* – на рівні значущості  $p < 0,05$ ; \*\* – на рівні значущості  $p < 0,1$

Таблиця 2.4

**Кореляційний зв'язок між параметрами перцептивно-інтерактивної комунікативної та емоційного інтелекту**

Шкали перцептивно-інтерактивної компетентності	Шкали емоційного інтелекту				
	Міжособистісний	Внутрішньо-особистісний	Розуміння емоцій	Управління емоціями	Загальний рівень
Взаємопізнання	0,46**	-	0,30*	0,35*	0,34*
Взаєморозуміння	0,60**	0,58**	0,57**	0,63**	0,55**
Взаємовплив	0,48**	0,39*	0,33*	0,51**	0,38*
Соціальна автономність	0,39*	0,33*	0,48**	-	0,31*
Соціальна адаптивність	-	-	-	-	-
Соціальна активність	0,58**	0,33*	0,44**	0,46**	0,40**
<i>Загальний рівень</i>	0,66**	0,43**	0,56**	0,54**	0,47**

Примітка: \* – на рівні значущості  $p < 0,05$ ; \*\* – на рівні значущості  $p < 0,1$

У таблиці 2.5 наведені результати кореляційного аналізу компетентних комунікативних умінь. Як бачимо, існує сильний додатний зв'язок останніх з загальними рівнями комунікативної соціальної й перцептивно-інтерактивної

компетентності, а також помірний додатний зв'язок із загальним рівнем емоційного інтелекту. Це підтверджує теоретичні положення про те, що комунікативні реакції, які закріплені в індивідуальному комунікативному досвіді особистості, по-перше, зумовлені високим рівнем адекватного емоційного регулювання взаємодії, і, по-друге, виступають значущим джерелом її комунікативної компетентності.

Таблиця 2.5

### Кореляційні зв'язки компетентних комунікативних умінь

Діагностичні шкали	Компетентні комунікативні уміння
<i>Соціальна комунікативна компетентність</i>	
Комунікабельність	0,40**
Логічне мислення	0,31*
Емоційна стійкість	-
Безтурботність	0,35*
Чутливість	0,37*
Незалежність	-
Самоконтроль	-
Схильність до асоціальної поведінки	-
<i>Загальний рівень</i>	<i>0,59**</i>
<i>Перцептивно-інтерактивна компетентність</i>	
Взаємопізнання	-
Взаєморозуміння	0,42**
Взаємовплив	0,30*
Соціальна автономність	0,32*
Соціальна адаптивність	0,33*
Соціальна активність	0,45**
<i>Загальний рівень</i>	<i>0,40**</i>
<i>Емоційний інтелект</i>	
Міжособистісний емоційний інтелект	0,40**
Внутрішньоособистісний емоційний інтелект	-
Розуміння емоцій	0,41**
Управління емоціями	-
<i>Загальний рівень</i>	<i>0,32*</i>

Примітка: \* – на рівні значущості  $p < 0,05$ ; \*\* – на рівні значущості  $p < 0,1$

Також слід зауважити на відсутність статистично значущих кореляційних зв'язків між показниками компетентних комунікативних умінь і внутрішньоособистісного емоційного інтелекту та шкалою управління

емоціями. Це пояснюється тим, що у діагностичному інструментарії представлені ситуації щодо прояву емоційних складових комунікативної компетентності відносно партнерів, зокрема розуміння його станів і переживань.

За емпіричними даними, отриманими за методикою «Комунікативна соціальна компетентність», були виявлені три діагностичні групи досліджуваних з різним рівнем загального показника компетентності (табл. 2.6, рис. 2.1).

Таблиця 2.6.

**Розподіл досліджуваних  
за показниками рівня комунікативної компетентності**

Діагностичні групи	Кількість осіб	%
Група високого рівня комунікативної компетентності (ВКК)	8	22,9
Група середнього рівня комунікативної компетентності (СКК)	16	45,7
Група низького рівня комунікативної компетентності (НКК)	11	31,4
Разом по вибірці	35	100,0

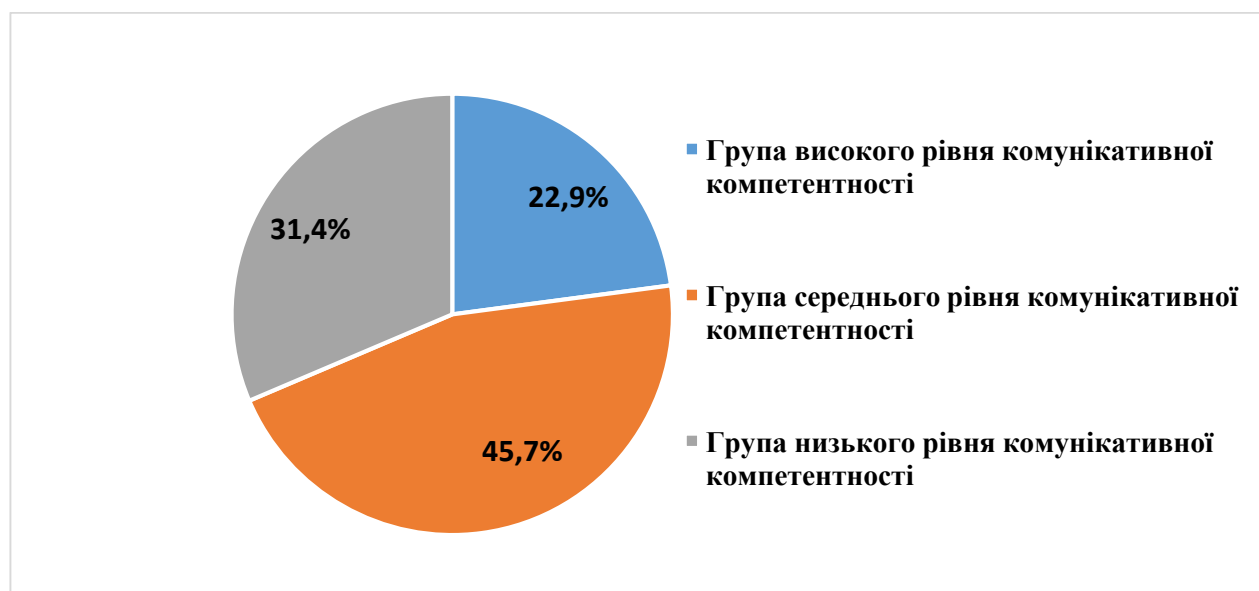


Рис. 2.1. Розподіл досліджуваних за показниками рівня комунікативної компетентності

У першу групу були включені 8 респондентів (22,9%) з високим рівнем КСК (група ВКК – високого рівня комунікативної компетентності), у другу – 16 респондентів (45,7%) із середнім рівнем (група СКК), у третю – 11 респондентів (31,4%) з високим рівнем (група ВКК). Увесь подальший аналіз ми будемо здійснювати з урахуванням відмінностей між діагностичними групами.

На основі усереднених показників факторів і параметрів можна скласти цілісне уявлення про структурні аспекти комунікативної компетентності для кожної діагностичної групи. У таблиці 2.7 наведені усереднені показники ( $\bar{X}$ ) і стандартні відхилення ( $s_x$ ) факторів комунікативної соціальної перцепції. Наочно результати представлені на гістограмі (рис. 2.2).

Таблиця 2.7.

**Усереднені показники факторів комунікативної соціальної компетентності в різних діагностичних групах**

Шкали	Група ВКК		Група СКК		Група НКК	
	$\bar{X}$	$s_x$	$\bar{X}$	$s_x$	$\bar{X}$	$s_x$
Комунікабельність	15,0	2,58	11,5	3,48	10,8	2,58
Логічне мислення	16,1	2,73	14,9	2,05	12,0	2,79
Емоційна стійкість	12,1	2,67	8,8	2,81	9,0	2,67
Безтурботність	15,1	1,95	10,8	1,64	9,8	1,95
Чутливість	15,9	1,07	12,4	3,16	12,3	1,07
Незалежність	11,0	2,89	11,4	2,57	11,6	2,89
Самоконтроль	13,6	2,57	11,5	3,12	10,0	2,75
Схильність до асоціальної поведінки	12,0	2,71	15,7	4,84	14,5	2,70

Можемо зазначити, що відповідно до зниження рівня комунікативної компетентності є тенденція зниження показників комунікабельності, логічного мислення, безтурботності, самоконтролю. Фактори незалежності та схильності до асоціальної поведінки демонструють протилежну тенденцію збільшення при зниженні рівня компетентності. Це пояснюється тим, що перші властивості особистості сприяють здійсненню ефективної комунікації, а другі – навпаки,

зумовлюють неефективний контакт через неприйняття суспільних норм і спрямованість людини у більшій мірі на себе, ніж на співрозмовника.

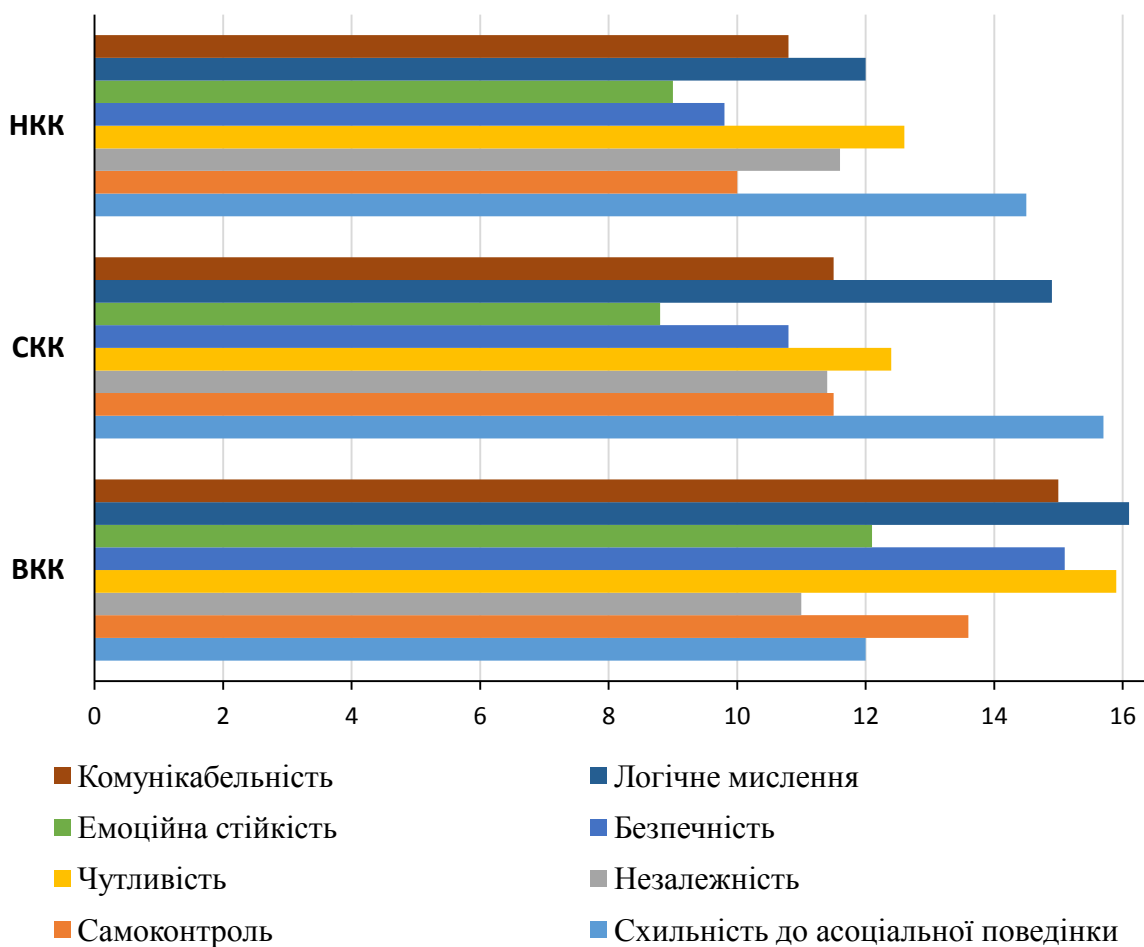


Рис. 2.2. Усереднені показники факторів комунікативної соціальної компетентності у різних діагностичних групах

Фактори емоційної стійкості і чутливості у групі з високим рівнем комунікативної компетентності мають більші показники, ніж у групах із середнім і низьким рівнем, де ці показники приблизно однакові. Очевидно, що саме такі особистісні якості зумовлюють компетентну комунікацію, і можемо припустити, що для у групах СКК та НКК саме рівнозначні показники ілюструють наступне: недостатня спроможність щодо регулювання власного емоційного стану у спілкуванні та спрямованості на партнера погіршує як загальний хід взаємодії, так і досягнення взаєморозуміння.

Аналіз усереднених групових показників параметрів перцептивно-інтерактивної компетентності (табл. 2.8, рис. 2.3) демонструє подібні закономірності: тенденція збільшення параметрів відповідно до підвищення рівня комунікативної компетентності (взаєморозуміння, соціальна адаптивність, соціальна активність); зменшення параметрів приблизно до однакових показників у групах СКК і НКК (взаємопізнання, взаємовплив, соціальна автономність). Пояснити такі закономірності можна значущістю відповідних комунікативних умінь для компетентної комунікації.

Таблиця 2.8.

**Усереднені показники параметрів перцептивно-інтерактивної компетентності в різних діагностичних групах**

Шкали	Група ВКК		Група СКК		Група НКК	
	$\bar{X}$	$s_x$	$\bar{X}$	$s_x$	$\bar{X}$	$s_x$
Взаємопізнання	20,1	3,98	18,3	2,42	18,5	3,98
Взаєморозуміння	19,6	1,72	17,8	2,19	16,5	1,72
Взаємовплив	18,4	2,94	16,2	2,91	16,5	2,94
Соціальна автономність	24,4	3,05	21,5	4,20	22,1	3,05
Соціальна адаптивність	15,8	3,73	14,4	3,30	13,6	3,99
Соціальна активність	18,1	2,73	16,3	3,33	14,5	2,73

Аналогічні закономірності ілюструють усереднені групові показники параметрів емоційного інтелекту (табл. 2.9, рис. 2.4): планомірне зниження показників міжособистісного та внутрішньоособистісного емоційного інтелекту, а також управління емоціями відповідно до зниження рівня комунікативної компетентності; приблизно однакові показники розуміння емоцій у групах СКК та НКК, знижені відносно групи ВКК. Це свідчить про необхідну значущу емоційну складову компетентного спілкування в аспекті розуміння себе та співрозмовника.

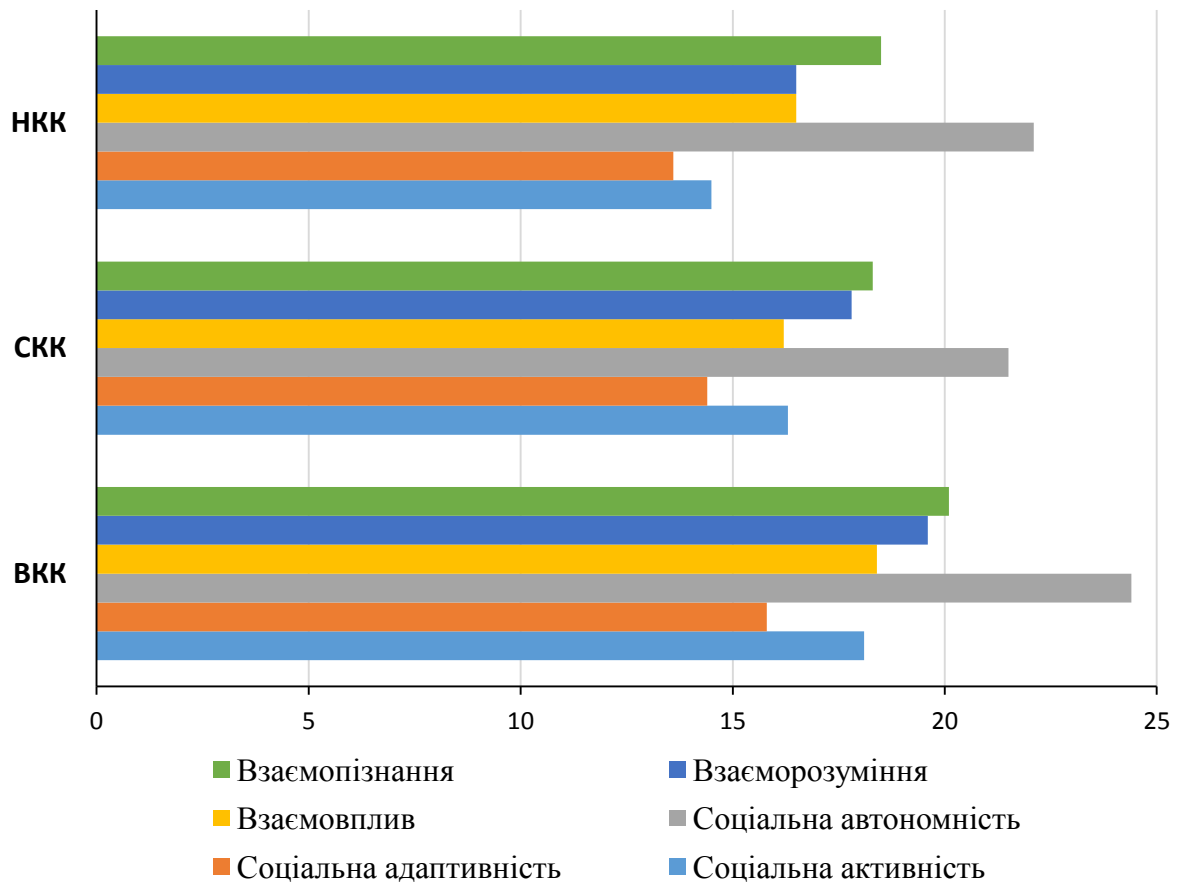


Рис. 2.3. Усереднені показники параметрів перцептивно-інтерактивної компетентності у різних діагностичних групах

Таблиця 2.9.

**Усереднені показники параметрів емоційного інтелекту  
в різних діагностичних групах**

Шкали	Група ВКК		Група СКК		Група НКК	
	$\bar{X}$	$s_x$	$\bar{X}$	$s_x$	$\bar{X}$	$s_x$
Міжособистісний емоційний інтелект	49,0	6,83	39,1	7,13	37,5	6,13
Внутрішньоособистісний емоційний інтелект	50,9	11,65	39,2	10,48	37,5	11,85
Розуміння емоцій	48,4	7,72	38,2	7,08	37,7	7,72
Управління емоціями	51,4	10,18	39,5	10,34	36,9	10,18

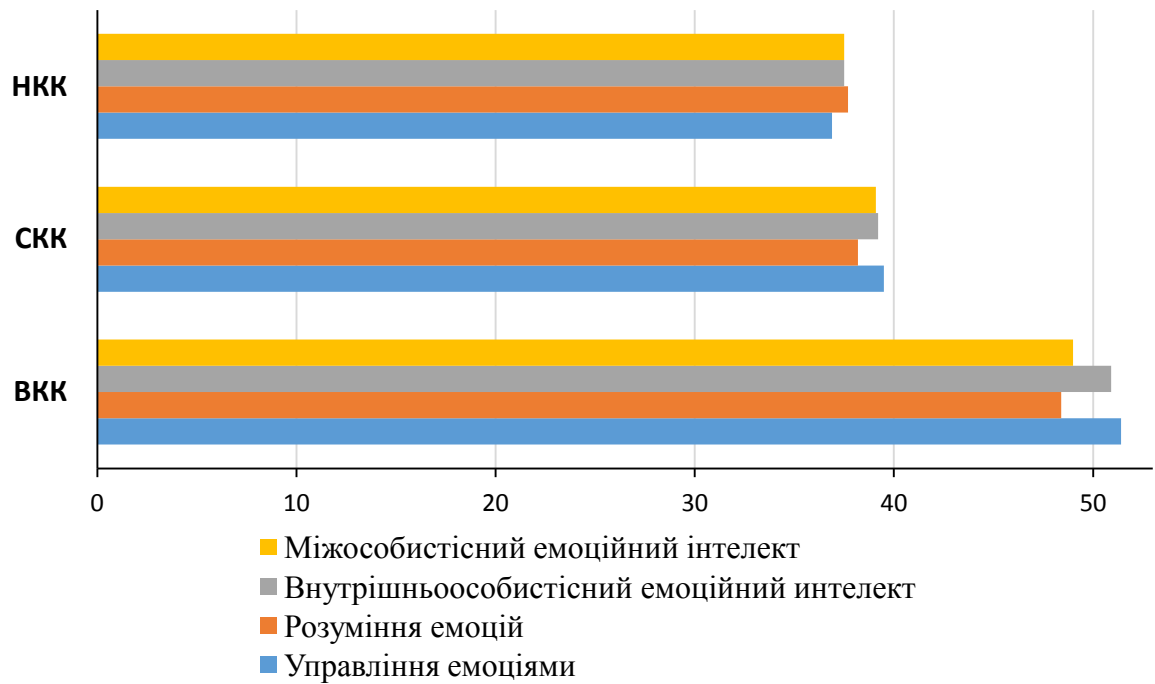


Рис. 2.4. Усереднені показники параметрів емоційного інтелекту компетентності у різних діагностичних групах

У таблиці 2.10 та на гістограмі (рис. 2.5) представлені усереднені показники загальних рівнів діагностованих аспектів комунікативної компетентності.

Таблиця 2.10.

**Усереднені показники загального рівня складових комунікативної компетентності в різних діагностичних групах**

Шкали	Група ВКК		Група СКК		Група НКК	
	$\bar{X}$	$s_x$	$\bar{X}$	$s_x$	$\bar{X}$	$s_x$
Комунікативна соціальна компетентність	110,9	5,58	97,0	2,12	90,0	5,58
Перцептивно-інтерактивна компетентність	117,7	11,06	104,8	10,98	103,3	11,6
Емоційний інтелект	99,9	16,40	78,2	15,99	69,5	16,40
Компетентні комунікативні уміння	22,4	3,46	17,5	2,13	11,9	2,46



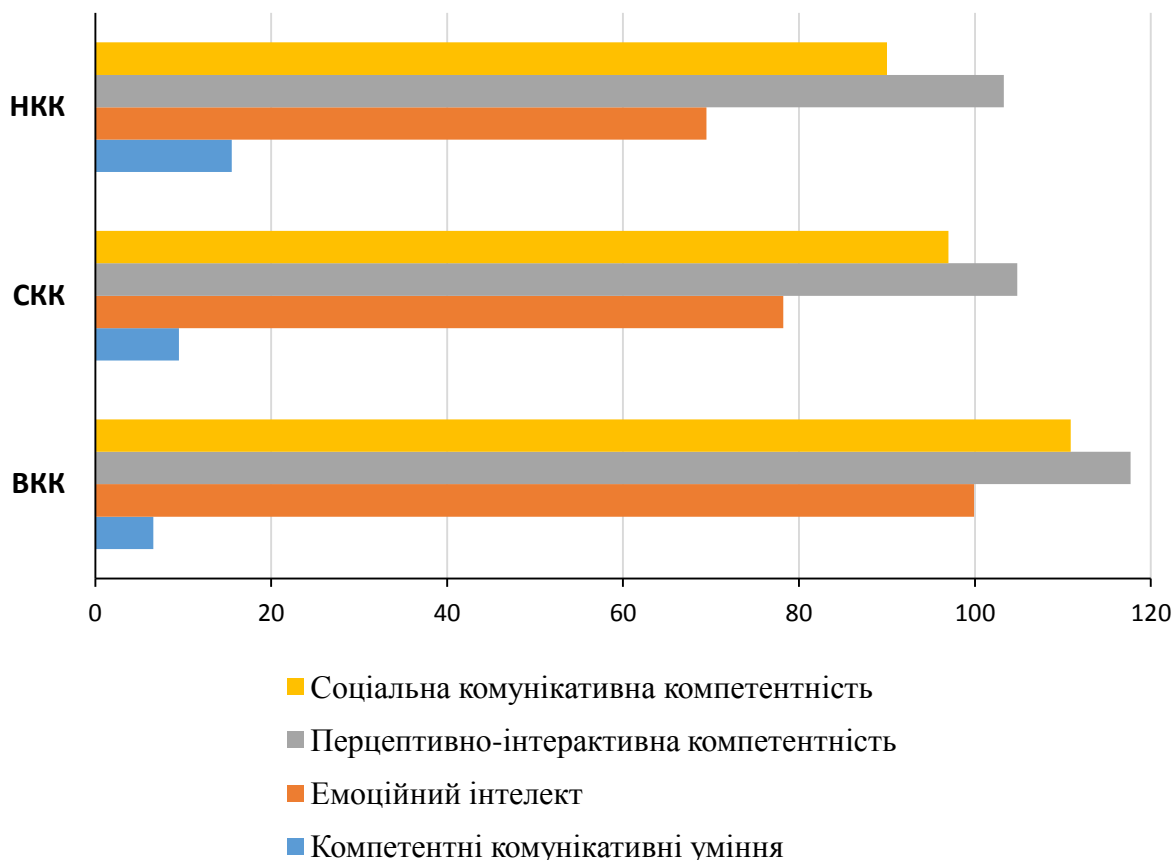


Рис. 2.5. Усереднені показники рівнів компонентів комунікативної компетентності у різних діагностичних групах

Порівняння усереднених групових показників загальних рівнів також демонструє тенденцію відповідної залежності (комунікативна соціальна компетентність, перцептивно-інтерактивна компетентність, компетентні комунікативні уміння, емоційний інтелект) та приблизно однаковий рівень у групах СКК і НКК (перцептивно-інтерактивна компетентність).

Таким чином, отримані емпіричні дані дають змогу підтвердити наші теоретичні висновки про те, у структурі комунікативної компетентності особистості як інтегрального комплексного конструкту представлено систему комунікативних властивостей особистості, що забезпечують її здатність до здійснення ефективного спілкування, комунікативних умінь, що забезпечують

успішну реалізацію взаємодії та афективна складова, що забезпечує можливість встановлювати контакти з урахуванням емоційних станів і реакцій партнерів.

Результати кількісно-якісного аналізу, дають змогу дійти висновку щодо взаємної зумовленості рівня комунікативної компетентності ступенем сформованості усвідомлених комунікативних здібностей, знань та умінь. Можемо зазначити, що найбільш значущими у формуванні компетентного комунікативного досвіду особистості є її здатність до емоційної регуляції та когнітивної інтерпретації ситуацій спілкування, партнера та завдань взаємодії, а також уміння щодо формування і трансляції повідомлень з урахуванням інформації зворотного зв'язку.

Отже, формування, розвиток й удосконалення компетентних комунікативних реакцій, індивідуально та ситуативно адекватних способів емоційної і поведінкової регуляції сприятиме збагаченню особистісного комунікативного досвіду та комунікативної компетентності.

### **РОЗДІЛ 3.**

## **ОРГАНІЗАЦІЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО СУПРОВОДУ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У СТУДЕНТІВ ЗАКЛАДІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ**

### **3.1. Обґрунтування процесуально-змістових аспектів психологічного супроводу розвитку комунікативної компетентності у студентів**

Психологічний супровід є системою професійної діяльності психолога, спрямована на усвідомлення соціально-психологічних умов для успішного навчання і психологічного розвитку того, хто навчається (М. Мушкевич [28]. Ю. Слюсарев [40] поняттям «супровід» позначав недирективну форму надання психологічної допомоги, спрямовану не тільки на підсилення або удосконалення, а на розвиток і саморозвиток самосвідомості особистості, тобто допомоги, яка запускає механізми саморозвитку і активізує власні ресурси людини.

Щодо психологічного супроводу в умовах закладів вищої освіти, то тут має місце певна специфіка, зумовлена особливостями змістового та процесуального аспектів навчально-професійної діяльності студентів. Тому необхідно виділити основні суттєві структурні елементи психологічного супроводу, а саме: головну мету, завдання, основні напрямки, форми, методи і засоби психологічного супроводу.

Метою психологічного супроводу професійного розвитку студентів є створення цілісного освітнього середовища, в якому активізуються процеси професійного саморозвитку та професійного самовизначення, внаслідок чого формується професійна самосвідомість, професійна Я-концепція і, відповідно цілісна професійна компетентність майбутніх фахівців. Категорія освітнього простору передбачає єдність місця, де відбувається навчально-професійна підготовка, середовища, яке наповнює цей простір, та навчально-виховних впливів. Цілісність освітнього простору визначається як його здатність

забезпечити інтеграцію трьох його складових: навчального (формування професійних компетенцій як певного кола професійних знань), освітньо-рефлексивного (формування професійної самосвідомості), соціально-практичного (формування системи професійних умінь) [47].

Завдання психологічного супроводу в умовах закладів вищої освіти створювати умови для розвитку компетентності студента, зокрема комунікативної, тобто озброєння студента засобами саморозуміння, самоприйняття і саморозвитку в контексті взаємодії з оточуючими в умовах особистих, навчальних і професійних ситуацій (М. Коць [25]).

Як зазначає Л. Петровська[33], розвиток компетентності спілкування дорослих передбачає подвійний процес: з одного боку – надбання нового комунікативного досвіду (нових знань, умінь, здібностей), з іншого – корекція елементів уже сформованого досвіду, які не сприяють чи утруднюють компетентну комунікацію. Тому в умовах психологічного супроводу цілеспрямованого розвитку комунікативної компетентності студентів передбачаємо єдність зазначених аспектів у реалізації розвитково-корекційної роботи. Очевидно, що розвитку й удосконаленню піддаватимуться ті елементи індивідуального комунікативного досвіду, які сприяють компетентній взаємодії, а корекція буде спрямована на зміну неадекватних елементів стихійно сформованого досвіду.

Щодо специфіки розвитку комунікативної компетентності студентів закладів вищої освіти, то можна виокремити три взаємопов'язані компоненти психологічного супроводу (І. Бітянова [7]):

- 1) систематичне відстеження психолого-педагогічного статусу студента (показники сформованості комунікативних знань й умінь, контекстуальна узгодженість комунікативної стратегії тактики), динаміки його психічного розвитку (індивідуальної специфіки формування і реалізації комунікативних новоутворень, особливостей створення системи комунікативних знань та когнітивної інтерпретації на їхній основі ситуацій взаємодії) та професійного

становлення в процесі навчання (актуалізація комунікативного досвіду для реалізації завдань навчально-професійної діяльності);

2) створення соціально-психологічних умов для розвитку комунікативних властивостей особистості студентів і їхнього успішного оволодіння комунікативний досвідом;

3) створення спеціальних соціально-психологічних умов для надання допомоги студентам, які мають проблеми в реалізації спілкування і навчально-професійної взаємодії з іншими учасниками освітнього процесу, а також у сфері міжособистісного спілкування.

Завдання психолога при цьому – створювати соціально-психологічні умови для продуктивного руху студента за індивідуальною траєкторією навчання і розвитку, допомагати йому робити усвідомлені особисті вибори щодо реалізації комунікативної діяльності, конструктивно вирішувати проблеми утрудненого спілкування, освоювати найбільш індивідуально значимі і цінні методи формування і розвитку комунікативних умінь і здібностей, здійснення ефективної взаємодії та успішного спілкування, розуміння себе та інших.

Діяльність психолога в рамках супроводу розвитку комунікативної компетентності студентів передбачає:

- аналіз освітнього середовища щодо можливостей для навчання та розвитку комунікативності студента відповідно до його психологічних можливостей і індивідуальної своєрідності розвитку;

- визначення психологічних критеріїв ефективного засвоєння комунікативного досвіду та розвитку комунікативних здібностей студентів у процесі навчання;

- розробка і впровадження певних заходів, форм і методів роботи, які розглядаються як умови успішного розвитку комунікативної компетентності студентів;

- приведення цих створюваних умов у деяку систему постійної роботи, що дає максимальний результат.

Загальна стратегічна спрямованість психологічного супроводу полягає в єдності діагностичної і розвитково-корекційної роботи, оскільки саме надійність і прогностичність психологічного діагнозу зумовлює адекватність застосованих методів і прийомів впливу на особистість студента. Однак розглянемо окремо зміст і завдання кожного виду діяльності психолога.

Принципи побудови та організації психодіагностичного аспекту психологічного супроводу полягає у відповідності наступним вимогам.

1. Відповідність обраного діагностичного підходу і конкретної методики цілям і завданням ефективного розвитку комунікативної компетентності студентів.

2. Прогностичність використовуваних методів, тобто можливість прогнозувати на їх основі певні особливості комунікативного розвитку студентів на подальших етапах професійного навчання та особистісного становлення, попереджати потенційні порушення і труднощі.

3. Високий розвиваючий потенціал методу, тобто можливість отримання розвиваючого ефекту в процесі самого обстеження та побудови на його основі різних розвиткових та корекційних програм [12].

Розвивальна робота в рамках психологічного супроводу спрямована на створення соціально-психологічних умов для цілісного психологічного розвитку студента, зокрема для стильової індивідуалізації та удосконалення його комунікативної поведінки. Психокорекційна робота націлена на розв'язання в процесі такого розвитку конкретних проблем спілкування, навчальної взаємодії, а також психічного самопочуття.

В рамках консультування можуть бути вирішені наступні завдання:

– надання допомоги студентам, що зазнають труднощі у певних ситуаціях, пов'язаних із спілкуванням і взаємодією з викладачами, одногрупниками, батьками;

– навчання студентів навичкам самопізнання, саморозкриття і самоаналізу, використання своїх психологічних особливостей і можливостей для

успішного навчання та професійного розвитку, ефективної комунікативної поведінки;

– надання психологічної допомоги та підтримки студентам, які у стані актуального конфлікту.

Щодо психологічної просвіти студентів, то з цією метою рекомендуємо залучати зміст відповідних психологічних дисциплін, особливо соціальної психології. Оскільки емпіричну вибірку склали студенти 2-го курсу, які ще не вивчали цієї дисципліни, ми намагалися розширити коло знань студентів щодо психологічної сутності, механізмів і закономірностей спілкування під час здійснення індивідуального консультування та групових занять.

Як ми вже зазначали вище, компонентами комунікативної компетентності виступають когнітивна (знання і здатність їх застосовувати), емоційна (позитивне самоствавлення і прийняття партнера) і поведінкова (система комунікативних умінь) складові. Тому здійснена розвитково-корекційна робота була реалізована у трьох напрямках: формування позитивного емоційного ставлення до себе, усвідомлення власних комунікативних властивостей і можливостей, вироблення ефективних способів комунікативної поведінки.

Зазначимо, що студентів, які склали групу з високим рівнем комунікативної компетентності, було залучено в основному до просвітницьких занять з метою розширення комунікативних знань. Студенти, що склали групи з середнім рівнем комунікативної компетентності, здебільшого потребували індивідуального консультування. Для студентів з низьким рівнем комунікативної компетентності було проведено соціально-психологічний тренінг.

Соціально-психологічний тренінг (СПТ) визначається як форма психологічного впливу в процесі інтенсивного навчання у груповому контексті у, що передбачає застосування спеціальних способів навчання комунікативним знанням та умінням у сфері спілкування, а також прийомів їх корекції. Відповідно нами було розроблено програму соціально-психологічного тренінгу формування комунікативної компетентності студентів.

Таблиця 3.1

**Тематичний план  
соціально-психологічного тренінгу  
«Формування комунікативної компетентності студентів»**

<b>Тема заняття</b>	<b>Мета</b>
1. Знайомство	знайомство, встановлення контакту тренера і групи, створення атмосфери довіри, постановка цілей і завдань тренінгу; визначення властивостей, необхідних для ефективного спілкування.
2. Бачення себе та інших	розширення діапазону комунікативних каналів, формування навичок сприйняття та розуміння партнера по спілкуванню
3-4. Емоції у спілкуванні	формування навичок пізнання та корекції емоційного стану власного та партнерів по спілкуванню, навичок регулювання своїх емоцій та безпосередніх дій у відповідь на емоції і дії інших
5. Ефективна комунікація	формування навичок встановлення контакту, проектування взаємодії з іншими, застосування ефективної комунікативної стратегії і тактики
6. Підсумки	усвідомлення і закріплення отриманих знань та сформованих умінь у процесі тренінгового навчання

Мета тренінгу: підвищення компетентності у сфері спілкування, оволодіння членами групи соціально-психологічними знаннями безпосередньо в активній формі; усвідомлення в процесі роботи групи особливостей поведінки кожного учасника; розвиток комунікативних умінь, навичок і здібностей;

Загальна мета тренінгу конкретизується в наступних завданнях:

- 1) придбання знань в області психології особистості, психології спілкування;
- 2) придбання умінь і навичок спілкування;
- 3) корекція, формування і розвиток установок, необхідних для успішного спілкування;
- 4) розвиток здатності адекватно і повно оцінювати себе й інших;



5) розвиток здатності сприймати і оцінювати взаємини, що складаються між людьми;

б) корекція і розвиток системи стосунків особистості.

Тривалість тренінгу: 8 годин.

Режим проведення тренінгу: 6 занять по 80 хвилин.

Місце проведення: спеціально обладнане приміщення для проведення групової тренінгової роботи.

Форма проведення: групові заняття, яким передували етап психологічної діагностики (за програмою емпіричного дослідження), індивідуальні консультації з кожним учасником. Кожне заняття складається з трьох взаємопов'язаних блоків: вступна частина (розминка), основна частина (робоча), завершення (підсумкова).

Таким чином, ми вважаємо що представлені нами зміст та організація психологічного супроводу здійснюватимуть вплив на розвиток комунікативної компетентності студентів.

### **3.2. Оцінка ефективності розвитково-корекційного впливу**

Оцінка ефективності здійсненого розвитково-корекційного впливу визначається результатами підсумкової діагностики. Нами було обрано непараметричний критерій  $T$  Вілкоксона [37], який був використаний в якості статистичного критерію для математичного обґрунтування. Висновок робиться на основі критичних значень  $T$ -критерію (у нашому дослідженні  $T_{0,05}=119$ ,  $T_{0,01}=92$ ). У випадку  $T_{емп} < T_{0,05}$  приймається рішення про наявність типового зсуву показників у певному напрямку на рівні значущості  $p < 0,05$ , у випадку  $T_{емп} < T_{0,01}$  – на рівні значущості  $p < 0,01$ . Отримані результати щодо факторів комунікативної соціальної компетентності занесені до таблиці 3.2.

Таблиця 3.2

**Показники критерію *T* Вілкоксона  
(фактори комунікативної соціальної компетентності)**

Фактори	$T_{emp}$	Напрямок типового зсуву
Комунікабельність	57**	збільшення
Логічне мислення	-	-
Емоційна стійкість	-	-
Безтурботність	104*	збільшення
Чутливість	101,5*	збільшення
Незалежність	-	-
Самоконтроль	98*	збільшення
Схильність до асоціальної поведінки	116,5*	зменшення

Примітка: \* – на рівні значущості  $p < 0,05$ , \*\* – на рівні значущості  $p < 0,01$

Як бачимо, загальна тенденція змін більшості факторів виявляється у напрямку збільшення, окрім фактору схильності до асоціальної поведінки, який зменшився, та факторів логічного мислення, емоційної стійкості та незалежності, де не відбулося статистично значущих змін. В аспекті змін, які відбулися у різних діагностичних групах (табл. 3.3, рис. 3.1 і 3.2), можемо на основі групових усереднених показників зазначити суттєві зсуви у групі НКК у порівнянні з групою СКК.

Таблиця 3.3

**Усереднені показники факторів  
комунікативної соціальної компетентності**

Параметри	Група СКК				Група НКК			
	Констатувальна діагностика		Підсумкова діагностика		Констатувальна діагностика		Підсумкова діагностика	
	$X$	$s_x$	$X$	$s_x$	$X$	$s_x$	$X$	$s_x$
Комунікабельність	11,5	3,48	12,6	1,93	10,8	2,58	11,8	4,35
Логічне мислення	14,9	2,05	15,1	2,08	12,0	2,79	12,4	2,77
Емоційна стійкість	8,8	2,81	9,1	2,53	9,0	2,67	9,4	1,85
Безтурботність	10,8	1,64	11,5	1,21	9,8	1,95	11,5	2,21
Чутливість	12,4	3,16	12,9	2,25	12,3	1,07	13,0	1,79
Незалежність	11,4	2,57	11,4	3,16	11,6	2,89	10,9	2,30
Самоконтроль	11,5	3,12	12,1	2,29	10,0	2,75	11,5	1,13
Схильність до асоціальної поведінки	15,7	4,84	15,1	3,82	14,5	2,70	13,5	2,02

Це пояснюється тим, що в першій було проведено не тільки розвиткову, але і корекційну роботу. Це зумовило більшу активність студентів щодо рефлексії своїх комунікативних можливостей, формування позитивного емоційного досвіду та суб'єктивного переживання результативності тренінгової роботи.

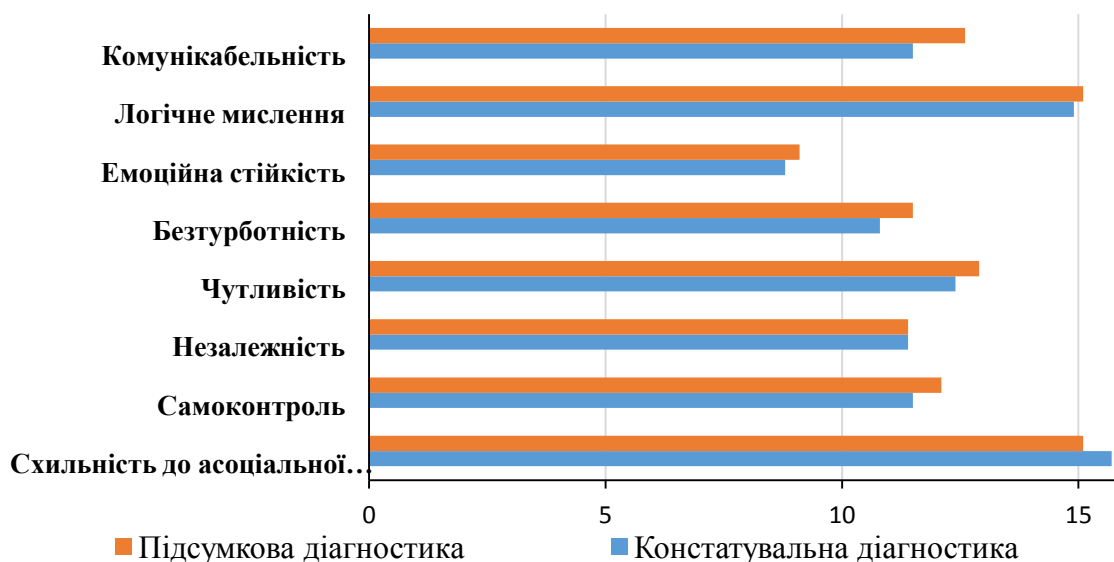


Рис. 3.1. Усереднені показники факторів комунікативної соціальної компетентності у групі СКК

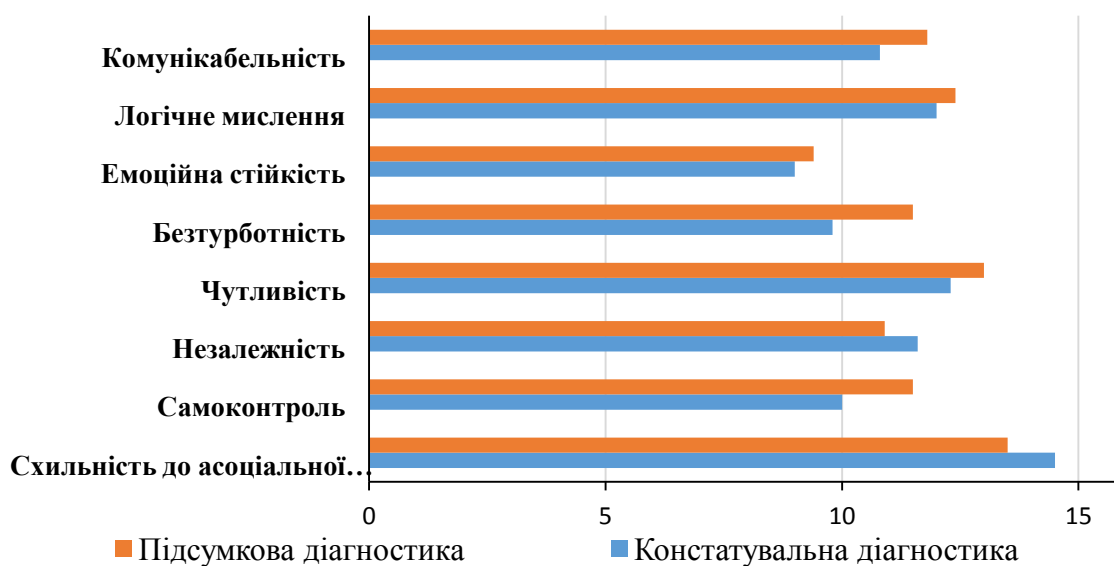


Рис. 3.2. Усереднені показники факторів комунікативної соціальної компетентності у групі НКК

Подібний результат можемо констатувати також у змінах, які відбулися у параметрах перцептивно-інтерактивної компетентності (табл. 3.4).

Таблиця 3.4

**Показники критерію *T* Вілкоксона  
(параметри перцептивно -інтерактивної компетентності)**

Параметри	$T_{emp}$	Напрямок типового зсуву
Взаємопізнання	-	-
Взаєморозуміння	102,5*	збільшення
Взаємовплив	108*	збільшення
Соціальна автономність	-	-
Соціальна адаптивність	104,5*	збільшення
Соціальна активність	94*	збільшення

Примітка: \* – на рівні значущості  $p < 0,05$ , \*\* – на рівні значущості  $p < 0,01$

Статистично достовірні зсуви у напрямку збільшення характерні для параметрів взаєморозуміння, взаємовпливу, соціальної адаптивності, соціальної активності. Це свідчить про результативність тренінгової роботи, спрямованої на формування комунікативних умінь. Порівняння групових усереднених показників (табл. 3.5, рис. 3.3 і 3.4) також демонструє більші зрушення у групі НКК у порівнянні з групою СКК.

Таблиця 3.5

**Усереднені показники параметрів  
перцептивно-інтерактивної компетентності**

Параметри	Група СКК				Група НКК			
	Констатувальна діагностика		Підсумкова діагностика		Констатувальна діагностика		Підсумкова діагностика	
	$X$	$s_x$	$X$	$s_x$	$X$	$s_x$	$X$	$s_x$
Взаємопізнання	18,3	2,42	18,4	1,93	18,5	3,98	19,0	2,95
Взаєморозуміння	17,8	2,19	17,8	1,66	16,5	1,72	18,1	1,76
Взаємовплив	16,2	2,91	17,1	2,02	16,5	2,94	18,2	2,27
Соціальна автономність	21,5	4,20	21,8	3,36	22,1	3,05	22,3	2,96
Соціальна адаптивність	14,4	3,30	15,0	2,16	13,6	3,99	15,1	3,43
Соціальна активність	16,3	3,33	17,9	3,68	14,5	2,73	16,3	2,72

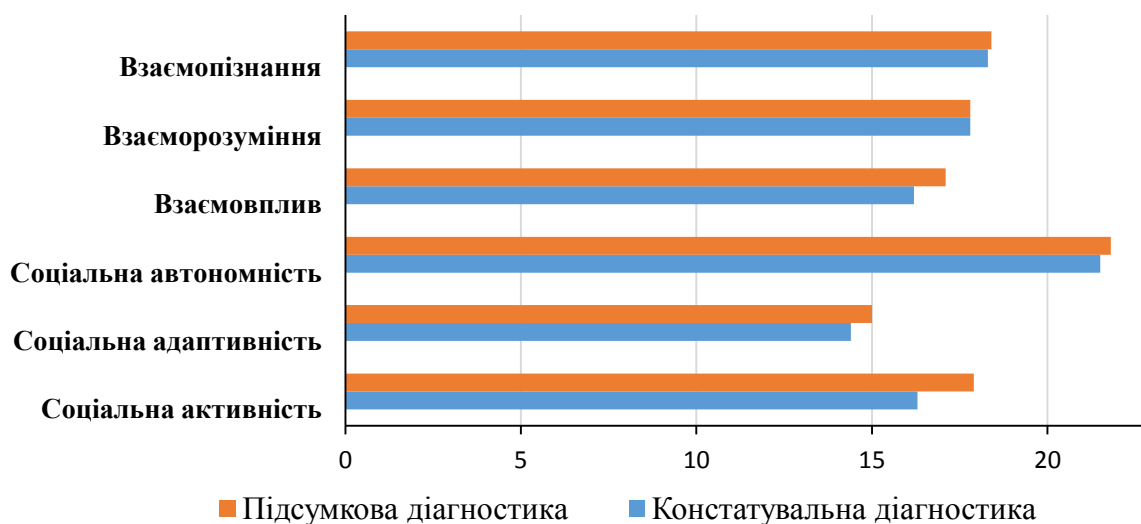


Рис. 3.3. Усереднені показники параметрів перцептивно-інтерактивної компетентності у групі СКК

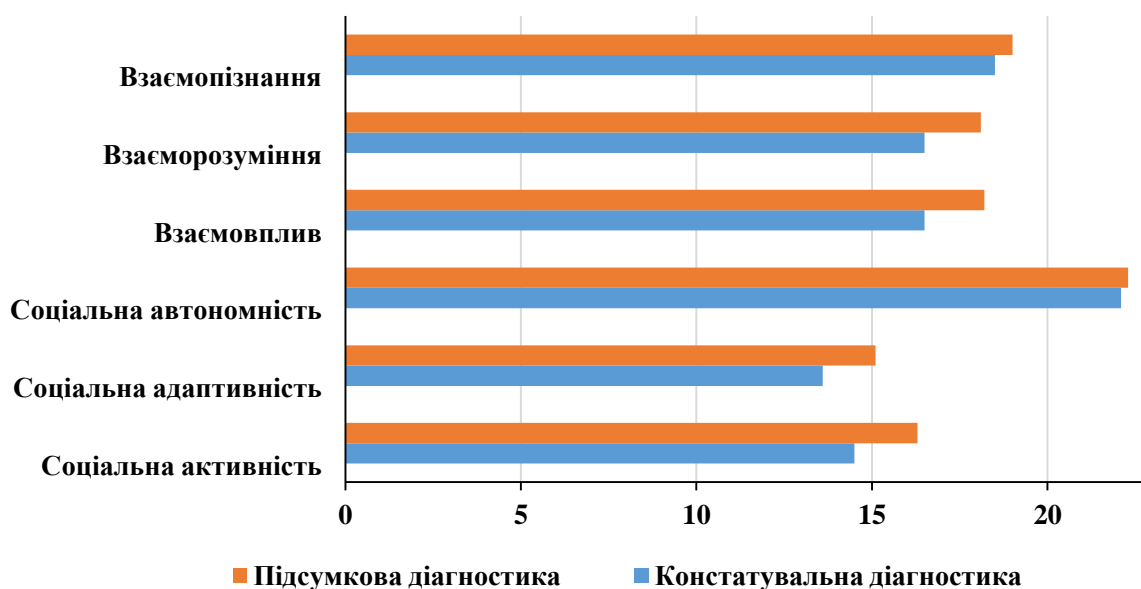


Рис. 3.4. Усереднені показники параметрів перцептивно-інтерактивної компетентності у групі НКК

За даними, представленими таблицях 3.6, і 3.7, а також наочно представленими на гістограмах (рис. 3.5 і 3.6), можна дійти висновку, що в процесі здійснення розвиткових та корекційних заходів відбулося системне зрушення усіх складових емоційного інтелекту у напрямку прогресивного розвитку. Це підтверджує значущість емоційної складової комунікативного

процесу і, відповідно емоційної компоненти комунікативної компетентності особистості.

Таблиця 3.6

**Показники критерію *T* Вілкоксона  
(параметри емоційного інтелекту)**

Параметри	$T_{emp}$	Напрямок типового зсуву
Міжособистісний емоційний інтелект	67**	збільшення
Внутрішньоособистісний емоційний інтелект	104,5*	збільшення
Розуміння емоцій	59**	збільшення
Управління емоціями	109*	збільшення

Примітка: \* – на рівні значущості  $p < 0,05$ , \*\* – на рівні значущості  $p < 0,01$

Таблиця 3.7

**Усереднені показники параметрів  
емоційного інтелекту**

Параметри	Група СКК				Група НКК			
	Констатувальна діагностика		Підсумкова діагностика		Констатувальна діагностика		Підсумкова діагностика	
	$X$	$s_x$	$X$	$s_x$	$X$	$s_x$	$X$	$s_x$
Міжособистісний емоційний інтелект	39,1	7,13	41,0	5,15	37,5	6,13	40,5	4,68
Внутрішньо-особистісний емоційний інтелект	39,2	10,48	42,3	5,59	37,5	11,85	42,3	5,53
Розуміння емоцій	38,2	7,08	40,4	4,40	37,7	7,72	41,2	5,49
Управління емоціями	39,5	10,34	40,9	6,01	36,9	10,18	41,6	5,14

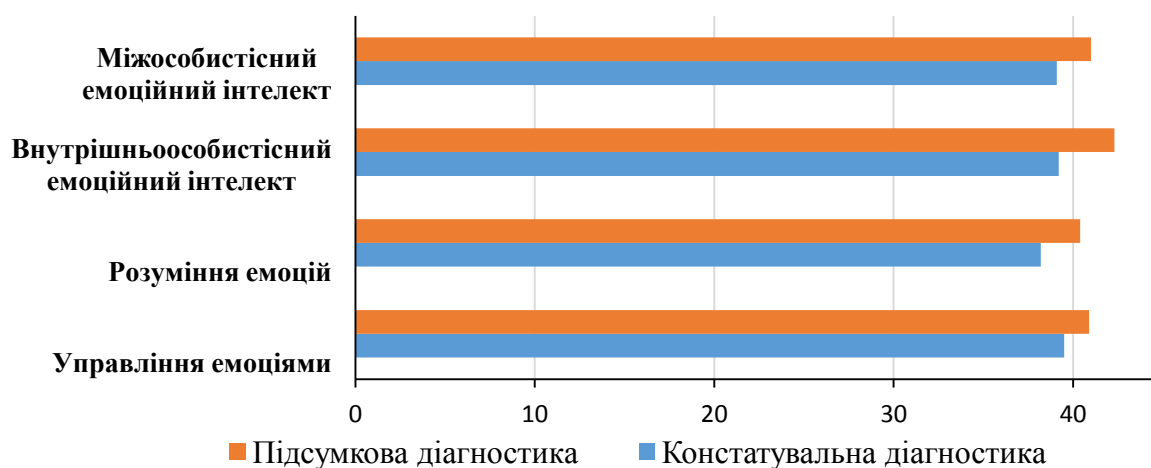


Рис. 3.5. Усереднені показники параметрів емоційного інтелекту у групі СКК

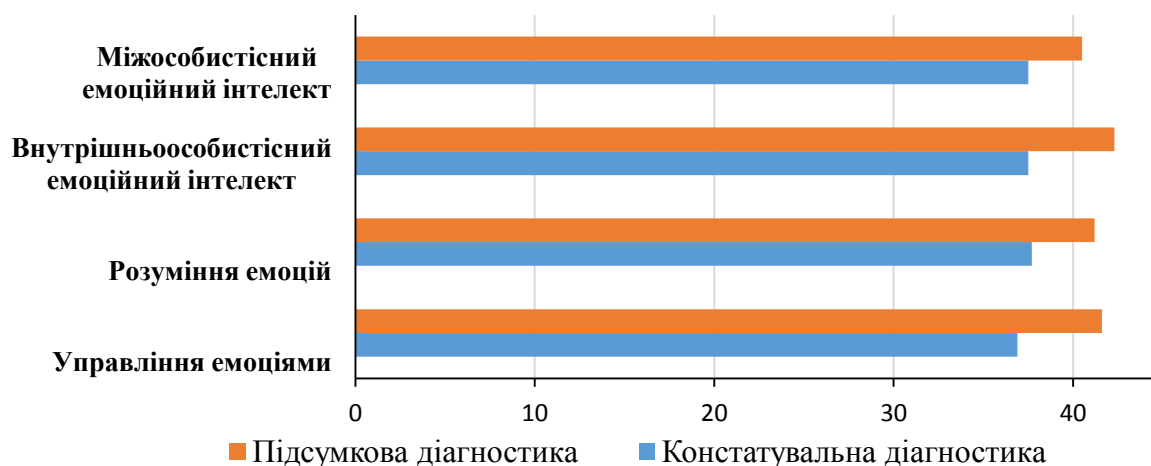


Рис. 3.6. Усереднені показники параметрів емоційного інтелекту у групі НКК

На основі даних, наведених у таблиці 3.8, можемо констатувати позитивну динамку розвитку усіх складових комунікативної компетентності студентів внаслідок здійсненого впливу.

Таблиця 3.8

**Показники критерію *T* Вілкоксона  
(загальні рівні складових комунікативної компетентності)**

Складові	$T_{emp}$	Напрямок типового зсуву
Загальний рівень комунікативної соціальної компетентності	71**	збільшення
Загальний рівень перцептивно-інтерактивної компетентності	110*	збільшення
Загальний рівень емоційного інтелекту	65,5**	збільшення
Компетентні комунікативні уміння	64**	збільшення

Примітка: \* – на рівні значущості  $p < 0,05$ , \*\* – на рівні значущості  $p < 0,01$

Це підтверджується також аналізом усереднених групових показників за кожним із діагностованих компонентів (табл. 3.9, рис. 3.7 і 3.8). Також зазначимо, що біль суттєві зрушення відбулися у формуванні компетентних комунікативних умінь, емоційного інтелекту та соціально-комунікативних властивостей особистості (на більш високому рівні статистичної значущості). Очевидно, це зумовлене, по-перше, тим, що у соціально-психологічному тренінгу було не тільки реалізовано вироблення комунікативних навичок, але й рефлектування власних дій та їхніх наслідків, усвідомлення ефективності

здіяяних тактик взаємодії, проаналізовано й обґрунтовано використання певних комунікативних дій відповідно до природи спілкування та особливостей емоційного реагування його учасників.

Таблиця 3.9

**Усереднені показники загального рівня  
складових комунікативної компетентності**

Параметри	Група СКК				Група НКК			
	Констатувальна діагностика		Підсумкова діагностика		Констатувальна діагностика		Підсумкова діагностика	
	$X$	$s_x$	$X$	$s_x$	$X$	$s_x$	$X$	$s_x$
Комунікативна соціальна компетентність	97,0	2,12	100,0	3,02	90,0	5,58	95,8	5,31
Перцептивно-інтерактивна компетентність	104,8	10,98	105,4	9,96	103,3	11,6	110,5	8,59
Емоційний інтелект	78,2	15,99	85,3	9,66	69,5	16,40	82,8	7,14
Компетентні комунікативні уміння	17,5	2,13	17,9	1,65	11,9	2,46	15,9	2,91

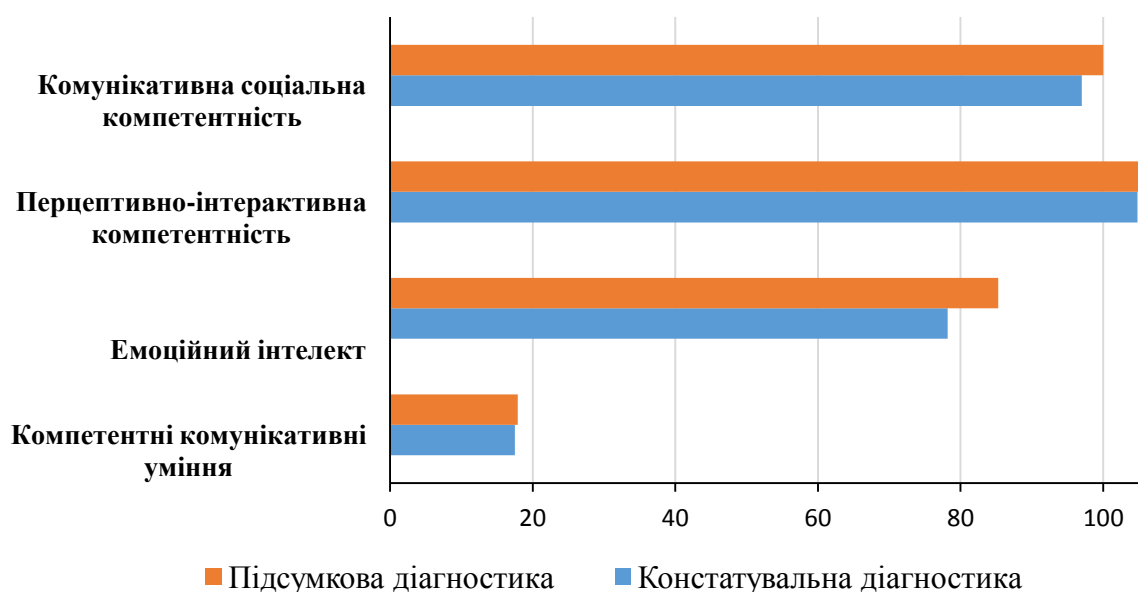


Рис. 3.7. Усереднені показники загального рівня складових комунікативної компетентності у групі НКК



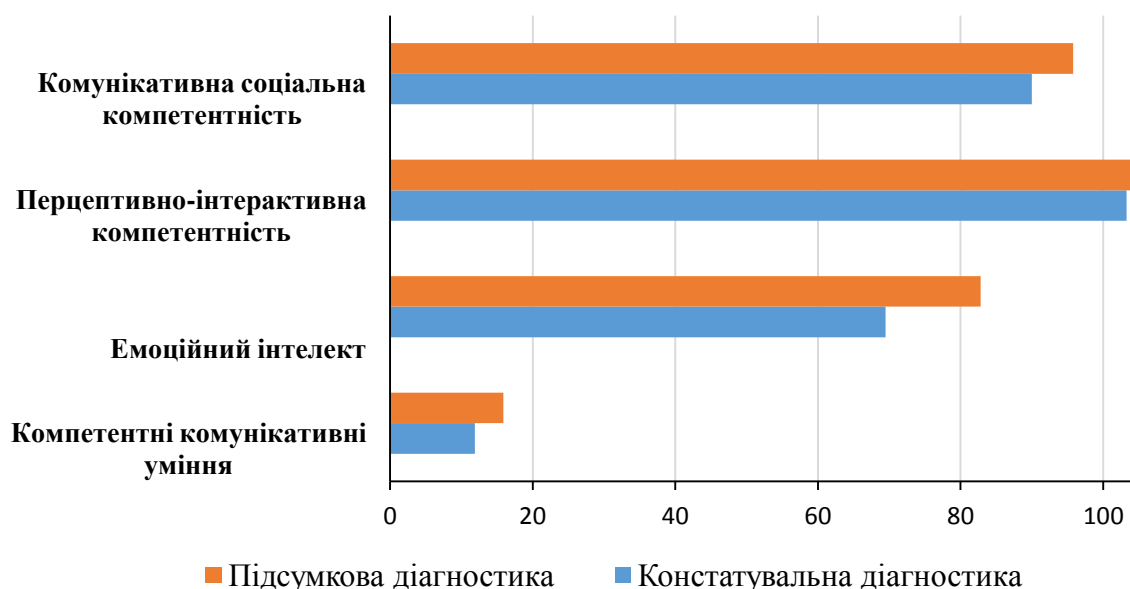


Рис. 3.8. Усереднені показники загального рівня складових комунікативної компетентності у групі НКК

Запропонована і апробована нами система психологічного супроводу розвитку комунікативної компетентності студентів закладів вищої освіти ґрунтувалась на принциповому теоретичному положенні про інтегративну природу компетентності, яка формується на основі особистого життєвого досвіду та закріплюється відповідно до ефективності й успішності реалізації власних дій, стратегій і тактик у різних ситуаціях соціальної взаємодії. Результати підсумкового психодіагностичного дослідження підтверджують спроможність як теоретичних засад нашої розвитково-корекційної роботи, так і її практичну результативність.

## ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі наведено теоретичне обґрунтування і практичні шляхи організації психологічного супроводу розвитку комунікативної компетентності у студентів закладів вищої освіти.

Комунікативна компетентність – це узагальнююча, інтегрована комунікативна властивість особистості, яка зумовлює ефективність і успішність взаємодії у різних соціальних ситуаціях, яка передбачає комплекс наступних компонентів: наявність специфічних комунікативних здібностей, що включають в себе особистісні психічні риси та характеристики поведінки, значущих для спілкування; наявність комунікативних знань, практичних умінь та навичок, адекватних комунікативним завданням та достатніх для їх вирішення.

Компетентна комунікація вибудовується на стратегічно спрямованій комунікативній поведінці відповідно до усвідомленої комунікативної мети, досягнення якої зумовлюється актуальним комунікативним наміром і здійсненням ефективних комунікативних тактик (дій).

Визначаються три компоненти комунікативної компетентності: когнітивний (комплекс здібностей, що гуртуються на комунікативних знаннях, спрямованості і спостережливості людини, виражаються у її здатності інтерпретувати ситуації взаємодії та забезпечують успішність та ефективність спілкування), поведінковий (комплекс сформованих комунікативних умінь, активний репертуар ефективних дій, які реалізують комунікативну стратегію особистості); емоційний (позитивний емоційний досвід людини, закріплений впливом оточення, зумовлює адекватність розуміння власних переживань та станів інших людей у процесі здійснення взаємодії і спільної діяльності, а також здатність до емоційного самоконтролю).

Комунікативна компетентність розвивається у процесі становлення особистості в умовах соціалізації (стихійно) та цілеспрямованого навчання і виховання (керовано). Джерелами формування змістовно-процесуальних

аспектів комунікативної компетентності особистості виступають такі передумови: оволодіння соціально-історичними здобутками культури; спостереження за поведінкою інших людей та аналіз актів комунікації; формування внутрішнього плану перспективних ситуацій комунікації; трансляція комунікативних умінь та інтерпретація зворотних комунікативних актів у процесі міжособистісної взаємодії.

Розвиток комунікативної компетентності здійснюється у відповідних умовах: соціально-психологічних (наявність досвіду взаємодії з компетентними партнерами, які транслиують оптимальні моделі комунікативної поведінки), особистісно значущих (зовнішня соціальна стимуляція, яка зумовлює і підтримує формування комунікативної культури особистості), індивідуально-суб'єктивні (наявність особистісних властивостей, комунікативних, соціально-перцептивних та інтерактивних умінь, навичок підтримання позитивного контакту з партнером, що забезпечують здатність до успішного і ефективного спілкування).

Принциповим підґрунтям організації та змістовного наповнення психологічного супроводу розвитку комунікативної компетентності студентів закладів вищої освіти є створення цілісного освітнього середовища, в якому необхідно забезпечити реалізацію вище описаних умов. У такому освітньому просторі активізуються процеси професійного саморозвитку та професійного самовизначення майбутніх фахівців, внаслідок чого формується їхня цілісна професійна компетентність. Завданнями, які вирішує психологічний супровід в умовах закладів вищої освіти є створення умов для розвитку комунікативної компетентності студента: озброєння засобами саморозуміння, самоприйняття і саморозвитку в контексті взаємодії з оточуючими в умовах особистих, навчальних і професійних ситуацій.

Психологічний супровід поєднує в собі три взаємопов'язані аспекти. По-перше, це систематичний моніторинг психолого-педагогічного статусу студента, динаміки його комунікативного розвитку й особистісно-професійного становлення (на основі показників сформованості комунікативного досвіду,

контекстуальної ефективності комунікативної стратегії і тактики; індивідуальної специфіки формування і реалізації комунікативних новоутворень, актуалізації комунікативного досвіду для реалізації завдань навчально-професійної діяльності. По-друге, створення соціально-психологічних умов для розвитку комунікативних властивостей особистості студентів і їхнього успішного оволодіння комунікативний досвідом. По-третє, створення спеціальних соціально-психологічних умов для надання допомоги студентам, які мають проблеми в реалізації спілкування і навчально-професійної взаємодії з іншими учасниками освітнього процесу, а також у сфері міжособистісного спілкування.

Завдання психолога полягає у створенні таких соціально-психологічних умов, які забезпечать продуктивне просування студента за індивідуальною траєкторією навчання і розвитку, у наданні допомоги щодо усвідомленого особистісного вибору по реалізації комунікативної діяльності, по конструктивному розв'язанню проблем утрудненого спілкування, по здійсненню ефективної взаємодії, по удосконаленню здатності розуміти себе та інших.

Специфічною виступає єдність різних видів діяльності психолога в умовах цілеспрямованого супроводу. Діагностична робота спрямована на отримання надійного і прогностичного психологічного діагнозу, на основі якого вибудовуються інші види діяльності психолога. Розвивальна робота спрямована на для стильову індивідуалізацію та удосконалення комунікативної поведінки студента і реалізується через соціально-психологічний тренінг. Психокорекційна робота націлена на розв'язання в процесі такого розвитку конкретних проблем спілкування, навчальної взаємодії, а також психічного самопочуття, і втілюється в умовах індивідуального консультування. Відповідним чином нами було розроблено систему та апробовано елементи психологічного супроводу розвитку комунікативної компетентності студентів закладів вищої освіти.

Результати підсумкового психодіагностичного дослідження підтверджують спроможність як теоретичних засад нашої розвитково-корекційної роботи, так і її практичну результативність.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Академічний тлумачний словник української мови. URL: <http://sum.in.ua/s/>
2. Алексєєва А. Соціально-комунікативна компетентність як чинник професійної успішності особистості: гендерний аспект. Психологічні перспективи. 2020. Вип. 35. С. 8-23. URL: <http://psychoprospects.vnu.edu.ua/index.php/psychoprospects/article/view/591/514>
3. Антонова Н. О. Уявлення про професійну компетентність та привабливість майбутньої професії для студентів психологічних факультетів. *Проблеми загальної та педагогічної психології*. Київ: Інститут психології АПН України, 2012. Т. 7. Вип. 7. С. 13-20.
4. Аргайл М. Психология счастья: пер. с англ. Москва: Прогресс, 1990. 336 с.
5. Ашиток Л. Комунікативна компетентність педагога: структура, етапи формування. *Молодь і ринок*, 2015. №6 (125). С. 10-13.
6. Белл Р. Т. Социоллингвистика: Цели, методы и проблемы. Москва: Международные отношения, 1980. 320 с.
7. Битянова М. Р. Работа с ребенком в образовательной среде: решение задач и проблем развития. Москва: МГППУ, 2006. 96 с.
8. Бодалев А. А. Личность и общение: Избранные труды. Москва: Педагогика, 1983. 272 с.
9. Болотова А. К., Жуков Ю. М. Психология коммуникаций: монография. Москва. Изд. дом Высшей школы экономики, 2015. 495 с. URL: <https://publications.hse.ru/mirror/pubs/share/folder/i7ihix4sd3/direct/167519982.pdf>
10. Буртовая Н. Б. Коммуникативная компетентность личности и социально-психологические факторы ее развития: На примере студентов-будущих педагогов-психологов: дис. ... канд. психол. наук.: 19.00.01. Томск,

2004. 176 с. URL: <https://www.dissercat.com/content/kommunikativnaya-kompetentnost-lichnosti-i-sotsialno-psikhologicheskie-factory-ee-razvitiya->

11. Гриднева С. В., Ташева А. И. Диагностика и формирование коммуникативной одаренности. *Психологічні особливості діагностування обдарованих дітей та підлітків*: Матеріали науково-практичного семінару (20 березня 2012 р., м. Київ). Київ: Інформаційні системи, 2012. С. 43-49.

12. Дикая Л. А. Коммуникативная компетентность клинического психолога. Ростов-на-Дону: «ЮФУ», 2010. 110 с.

13. Емельянов Ю. Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности: дис. ... докт. психол. наук: спец. 19. 00. 05. Ленинград: ЛГУ, 1990. 403 с.

14. Жуков Ю. М., Петровская Л. А., Растяжников П. В. Диагностика и развитие компетентности в общении: спецпрактикум по социальной психологии. Москва: Академия, 2007. 104 с.

15. Зарубінська І. Б. Формування соціальної компетентності студентів вищих навчальних закладів (теоретико-методичний аспект): монографія. Київ: КНЕУ, 2010. 348 с.

16. Затверджені стандарти вищої освіти / Міністерство освіти і науки України. URL: <https://mon.gov.ua/ua/osvita/visha-osvita/naukovo-metodichna-rada-ministerstva-osviti-i-nauki-ukrayini/zatverdzeni-standarti-vishoyi-osviti>

17. Зимняя И. А. Компетенция и компетентность в контексте компетентностного подхода в образовании. *Иностранные языки в школе*. 2012. № 6. С. 2-10.

18. Игра в тренинге: Возможности игрового взаимодействия / Е. А. Леванова, А. Г. Волошина, В. А. Плешаков и др.: 2-е изд. Санкт-Петербург: Питер, 2009. 208 с.

19. Кадолба Т., Шаповал І. М. Комунікативна компетентність як професійно важлива якість особистості психолога. *Психологічне здоров'я особистості в умовах пандемії: діагностика, консультування, терапія*: Наук. часопис каф. практичної психології (Зб. наук. робіт студентів, молодих учених і

фахівців-практиків) / Під ред. З. М. Мірошник, О. А. Чаркіної. Кривий Ріг: Вид-во «Криворізький державний педагогічний університет», 2021. С. 57-63.

20. Казібекова В. Ф. Психологічні особливості комунікативної компетентності майбутніх фахівців. *Інсайт: психологічні виміри суспільства*: наук. журн. 2019. Вип. 2. Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2019. С. 64-71.

21. Клюев Е. В. Речевая коммуникация: Успешность речевого взаимодействия. Москва: Пипрлклассик, 2002. 315 с.

22. Ковальова О.А. Обґрунтування структури та змісту соціально-комунікативної компетентності. *ScienceRise. Педагогічна освіта*, 2015. № 11(5). С. 12-18.

23. Комунікативна компетентність особистості: посібник / Авт.-уклад. Н. В. Лук'янчук. Київ: Інформаційні системи, 2012. 132 с.

24. Коструба Н. Когнітивно-стильова характеристика комунікативної компетентності студента. *Психологічні перспективи*. 2020. Вип. 35. С. 68-82. URL: <http://psychoprospects.vnu.edu.ua/index.php/psychoprospects/article/view/595/518>

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

26. Культура професійного мовного спілкування: хрестоматія / Л. Г. Погиба, Т. О. Грибіниченко, Т. О. Кавера та ін. Київ: ДП «Інформаційно-аналітичне агентство», 2010. 224 с.

27. Лук'янчук Н. В. Розвиток комунікативної компетентності обдарованої особистості у соціально-психологічному тренінгу. *Вісник післядипломної освіти*: зб. наук. праць. Київ: Ун-т менедж. освіти НАПН України. Вип. 7 (20). Київ: «АТОПОЛ», 2012. С. 306-311.

28. Мушкевич М. І. Поняття супроводу у сучасній психологічній науці. *Проблеми загальної та педагогічної психології*: зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / за ред. С. Д. Максименка. Київ, 2011. Т. XIII. Ч. 1. С. 287-294.

29. Низовець О. А. Теоретико-методологічний аналіз феномену комунікативної компетентності. *Актуальні проблеми психології*. 2012. Вип. 1. Т. 10. Київ-Ніжин: Видавництво НДУ, ДС «Міланік», 2012. С. 153-160.
30. Низовець-Кропта О. А. Структурно-змістові характеристики образу комунікативно-компетентного психолога. *Вісник Чернігівського національного педагогічного університету*. Серія : Психологічні науки. 2015. Вип. 128. С. 191-196. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/VchdpuPH\\_2015\\_128\\_44](http://nbuv.gov.ua/UJRN/VchdpuPH_2015_128_44)
31. Носенко Е. Л. Емоційний інтелект як форма прояву важливої складової особистісного потенціалу – рефлексивної свідомості. *Вісник ДНУ*. Серія: Педагогіка і психологія. 2012. Вип. 18. Т. 20, № 6/1. С. 116-123
32. Опросник емоціонального інтелекта (Д. В. Люсин, О. О. Марютина, А. С. Степанова). URL: [https://psylab.info/Тест\\_емоціонального\\_інтелекта\\_Люсина](https://psylab.info/Тест_емоціонального_інтелекта_Люсина)
33. Петровская Л. А. Общение – компетентность – тренинг: избранные труды. Москва: Смысл, 2007. 356 с.
34. Прямикова Е. В. Социальная компетентность школьников: смыслы и практики. *Социологические исследования*. 2009. № 7, С. 126-132.
35. Психогимнастика в тренинге / под ред. Н. Ю. Хрящевой. Санкт-Петербург: Речь, Институт тренинга, 2006. 256 с.
36. Пузь І. В., Шевченко О. М. Значення комунікативної компетентності у професійному становленні майбутніх психологів. *Psychological Journal: Scientific Review* / red. S. Maksymenko. 2018. Issue 4. Vol. 14. Kyiv: H. S. Kostyuk Institute of Psychology of The National Academy of Educational Sciences of Ukraine, 2018. P. 149-164.
37. Руденко В. М., Руденко Н. М. Математичні методи в психології: підручник. Київ: Академвидав, 2009. 384 с.
38. Самборська Н. М. Комунікативна компетентність у структурі професійної компетентності майбутнього фахівця. *Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка*. Серія «Педагогічні науки». 2016. Вип. 1. С. 126-130.



39. Сидоренко О. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. Санкт-Петербург: Речь, 2006. 208 с.
40. Слюсарев Ю. В. Психологическое сопровождение как фактор активизации саморазвития личности : автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.01. Саратов: СПГУ, 1992. 16 с.
41. Спенсер-мл. Л. М., Спенсер С. М. Компетенции на работе. Модели максимальной эффективности работы: пер. с англ. Москва: НИРО, 2005. 384 с
42. Суховершина Ю. В., Тихомирова Е. П., Скоромная Ю. Е. Тренинг коммуникативной компетентности: 2-е изд. Москва: Академический проект; Фонд «Мир», 2009. 111 с.
43. Тест «Коммуникативные умения» (Л. Михельсон, перевод и адаптация Ю. З. Гильбуха.) URL: <https://studfile.net/preview/3962226/page:19/>
44. Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп Москва: Изд-во Института Психотерапии, 2002. 490 с.
45. Формування мовної особистості на різних вікових етапах: монографія / А. М. Богуш, О. С. Трифонова, О. І. Кисельова та ін. Одеса: ПНЦ АПН України, 2008. 272 с.
46. Хабермас Ю. Моральное сознание и коммуникативное действие. Санкт-Петербург, 2001. 382 с.
47. Хуторской А. В. Ключевые компетенции как компонент личностно-ориентированной парадигмы образования. *Народное образование*. 2003. № 2. С. 58-64.
48. Черезова І. О. Комуникативна компетентність як інтегральна якість особистості. *Науковий вісник Харківського державного університету*. Серія Психологічні науки. 2014. Вип. 1. Т. 1. С. 103-107.
49. Чуйко О. Ю., Сергієнко Н. П. Особливості комуникативної компетентності студентів-психологів. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. 2017. Вип. 22. С. 384-291.

50. Шапар В. Б. Сучасний тлумачний психологічний словник. Харків: Прапор, 2007, 640 с.

51. Шаповал И. Н. Компетентностный подход в образовании: психологическое содержание основных понятий. *Pedagogy, psychology and teaching: international experience: International scientific and practical conference proceedings* (July16-17, 2021. Riga, Latvia: «Baltija Publishing», 2021. P. 35-38.

52. Шевченко Н. Ф., Паскевська Ю. А. Практикум із основ мовленнєвої компетентності психолога. *Практична психологія та соціальна робота*. 2006. №11 С. 48-71.

53. Шишова Э. О. Тренинг по развитию коммуникативной компетенности. Казань: КФУ, 2014. 78 с. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/197368809.pdf>

54. Ядов В. А. О диспозиционной регуляции социального поведения личности. *Методологические проблемы социальной психологии*. Москва: Наука, 1975. С. 89-105.

55. Bagarić V., Mihaljević Djigunović J. Defining communicative competence. *Metodika*. 2007. Vol. 8. Br. 14(1/2007). P. 94-103. URL: [file:///C:/Users/PC/AppData/Local/Temp/Bagaric\\_i\\_Mihaljevic\\_Djigunovic\\_ENG.pdf](file:///C:/Users/PC/AppData/Local/Temp/Bagaric_i_Mihaljevic_Djigunovic_ENG.pdf)

56. Bar-On R. The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*. 2006. Vol. 18, supl. P 13-25. URL: <http://www.psicothema.com/pdf/3271.pdf>

57. Duran Robert L. Communicative adaptability: A measure of social communicative competence. *Communication Quarterly*. 2021. Volume 69, Issue 5. P. 320-326. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01463378309369521>

58. Hart Craig H., Newell L. D., Olsen S. F. Parenting Skills and Social-Communicative Competence in Childhood. *Brigham Young University ScholarsArchive*. 2003. P. 753-797. URL: <https://scholarsarchive.byu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=5112&context=facpub>

## ДОДАТКИ

## Додаток А

Таблиця А.1

**Емпіричні дані за методикою  
«Діагностика комунікативної соціальної компетентності»  
(констатувальна діагностика)**

№ з/п	Шифр досліджу	Комунікабельність	Логічне мислення	Емоційна стійкість	Безтурботність	Чутливість	Незалежність	Самоконтроль	Схильність до асоціальної поведінки	Загальний показник
<i>Група високого рівня комунікативної компетентності</i>										
1.	28	16	15	12	17	17	10	17	14	<b>118</b>
2.	9	17	18	14	15	17	10	13	11	<b>115</b>
3.	19	15	12	16	18	14	14	13	11	<b>113</b>
4.	27	18	18	14	16	15	6	16	10	<b>113</b>
5.	25	14	16	9	14	16	13	11	17	<b>110</b>
6.	16	10	20	9	13	16	14	10	12	<b>104</b>
7.	5	15	14	11	13	16	10	15	9	<b>103</b>
8.	7	16	14	8	12	15	10	13	15	<b>103</b>
<i>Група середнього рівня комунікативної компетентності</i>										
1.	10	4	18	10	10	12	13	11	21	<b>99</b>
2.	23	12	12	6	10	14	18	11	16	<b>99</b>
3.	17	11	16	4	12	16	18	5	16	<b>98</b>
4.	29	12	15	8	14	10	7	14	18	<b>98</b>
5.	30	12	14	11	11	14	11	15	10	<b>98</b>
6.	8	11	14	6	11	17	11	13	14	<b>97</b>
7.	11	15	12	9	13	14	7	13	14	<b>97</b>
8.	13	15	16	11	10	11	7	9	18	<b>97</b>
9.	1	13	16	11	9	7	11	16	13	<b>96</b>
10.	12	6	18	4	8	14	13	11	22	<b>96</b>
11.	20	10	18	12	8	9	8	16	15	<b>96</b>
12.	33	10	12	9	10	8	17	8	22	<b>96</b>
13.	3	9	14	10	10	17	12	13	10	<b>95</b>
14.	14	17	14	12	12	12	9	9	10	<b>95</b>
15.	31	14	17	13	12	8	12	11	8	<b>95</b>
16.	2	8	14	6	11	13	10	7	25	<b>94</b>
<i>Група низького рівня комунікативної компетентності</i>										
17.	15	10	18	11	12	17	6	5	13	<b>92</b>
18.	22	14	12	11	9	15	9	12	10	<b>92</b>
1.	21	15	6	6	8	14	12	14	16	<b>91</b>
2.	24	7	16	8	9	14	14	7	16	<b>91</b>
3.	26	5	12	10	11	11	15	11	16	<b>91</b>
4.	32	13	10	10	8	11	14	9	15	<b>90</b>
5.	35	9	14	7	8	10	15	11	16	<b>90</b>
6.	6	16	10	10	14	9	10	10	10	<b>89</b>
7.	18	12	10	9	8	11	13	10	16	<b>89</b>
8.	4	10	12	12	9	11	9	11	14	<b>88</b>
9.	34	8	12	5	12	12	11	10	17	<b>87</b>

**Емпіричні дані за опитувальником емоційного інтелекту  
і тестом комунікативних умінь (констатувальна діагностика)**

	Шифр досліджуваного	Емоційний інтелект					Комунікативні уміння	
		Міжособистічний емоційний інтелект	Внутрішньо-особистісний емоційний інтелект	Розуміння емоцій	Управління емоціями	Загальний рівень	Компетентні реакції	Некомпетентні реакції
<i>Група високого рівня комунікативної компетентності</i>								
1.	28	40	57	43	54	<b>97</b>	<b>18</b>	9
2.	9	57	55	53	59	<b>112</b>	<b>21</b>	6
3.	19	54	62	58	58	<b>116</b>	<b>17</b>	10
4.	27	56	63	54	65	<b>119</b>	<b>15</b>	12
5.	25	44	31	37	38	<b>75</b>	<b>22</b>	5
6.	16	43	44	42	45	<b>87</b>	<b>21</b>	6
7.	5	49	44	52	41	<b>93</b>	<b>25</b>	2
8.	7	49	45	51	43	<b>94</b>	<b>24</b>	3
<i>Група середнього рівня комунікативної компетентності</i>								
1.	10	40	45	39	46	<b>85</b>	<b>16</b>	11
2.	23	29	27	34	22	<b>56</b>	<b>19</b>	8
3.	17	39	26	35	30	<b>65</b>	<b>21</b>	6
4.	29	39	48	34	53	<b>87</b>	<b>14</b>	13
5.	30	40	43	39	44	<b>83</b>	<b>18</b>	9
6.	8	23	22	25	20	<b>45</b>	<b>17</b>	10
7.	11	51	53	48	56	<b>104</b>	<b>22</b>	5
8.	13	37	37	37	37	<b>74</b>	<b>18</b>	9
9.	1	34	43	37	40	<b>77</b>	<b>18</b>	9
10.	12	44	25	39	30	<b>69</b>	<b>15</b>	12
11.	20	47	60	52	55	<b>107</b>	<b>19</b>	8
12.	33	30	35	29	36	<b>65</b>	<b>17</b>	10
13.	3	42	44	42	44	<b>86</b>	<b>15</b>	12
14.	14	40	42	39	43	<b>82</b>	<b>16</b>	11
15.	31	40	41	35	36	<b>81</b>	<b>18</b>	9
16.	2	40	30	34	36	<b>70</b>	<b>17</b>	10
<i>Група низького рівня комунікативної компетентності</i>								
1.	15	36	43	43	36	<b>79</b>	<b>14</b>	13
2.	22	45	52	50	47	<b>37</b>	<b>15</b>	12
3.	21	43	39	44	38	<b>82</b>	<b>16</b>	11
4.	24	46	24	37	33	<b>70</b>	<b>10</b>	17
5.	26	40	46	46	40	<b>86</b>	<b>12</b>	15
6.	32	35	40	42	33	<b>75</b>	<b>9</b>	18
7.	35	27	36	22	41	<b>63</b>	<b>8</b>	19
8.	6	31	31	24	38	<b>62</b>	<b>11</b>	16
9.	18	43	24	38	25	<b>67</b>	<b>14</b>	13
10.	4	40	41	39	42	<b>81</b>	<b>10</b>	17
11.	34	27	36	30	33	<b>63</b>	<b>12</b>	15

Таблиця А.3

**Емпіричні дані за «Діагностика перцептивно-інтерактивної компетентності» (констатувальна діагностика)**

	Шифр досліджуваного	Взаємопізнання	Взаєморозуміння	Взаємовплив	Соціальна автономність	Соціальна адаптивність	Соціальна активність	Загальний рівень
<i>Група високого рівня комунікативної компетентності</i>								
1.	28	22	21	17	28	17	22	<b>127</b>
2.	9	24	20	22	25	21	19	<b>131</b>
3.	19	14	22	21	27	14	17	<b>125</b>
4.	27	25	19	21	22	16	18	<b>121</b>
5.	25	21	18	15	19	19	15	<b>107</b>
6.	16	17	17	15	25	13	15	<b>102</b>
7.	5	18	20	18	25	9	21	<b>111</b>
8.	7	20	21	19	26	17	19	<b>122</b>
<i>Група середнього рівня комунікативної компетентності</i>								
1.	10	17	18	20	24	16	18	<b>113</b>
2.	23	20	18	10	23	16	11	<b>98</b>
3.	17	19	16	17	17	14	16	<b>99</b>
4.	29	20	18	16	17	14	19	<b>104</b>
5.	30	18	17	19	21	14	16	<b>105</b>
6.	8	17	14	14	20	19	15	<b>99</b>
7.	11	21	22	22	26	6	24	<b>121</b>
8.	13	16	17	15	26	14	18	<b>106</b>
9.	1	19	18	16	26	15	18	<b>112</b>
10.	12	17	14	16	18	15	13	<b>93</b>
11.	20	22	19	15	21	18	18	<b>113</b>
12.	33	14	18	12	14	11	13	<b>82</b>
13.	3	18	20	15	24	17	15	<b>109</b>
14.	14	17	20	15	27	9	13	<b>101</b>
15.	31	14	16	17	15	13	11	<b>86</b>
16.	2	22	17	18	20	17	16	<b>110</b>
<i>Група низького рівня комунікативної компетентності</i>								
1.	15	19	13	15	22	14	13	<b>96</b>
2.	22	18	19	19	25	19	18	<b>118</b>
3.	21	20	16	11	25	12	15	<b>99</b>
4.	24	21	18	14	19	23	22	<b>117</b>
5.	26	20	16	14	25	10	11	<b>96</b>
6.	32	15	17	18	18	16	10	<b>94</b>
7.	35	16	14	15	12	14	12	<b>83</b>
8.	6	22	19	25	29	15	13	<b>123</b>
9.	18	20	17	18	28	19	20	<b>122</b>
10.	4	21	17	18	24	16	14	<b>110</b>
11.	34	11	15	14	16	14	12	<b>82</b>

## Додаток Б

Таблиця Б.1

**Емпіричні дані за методикою  
«Діагностика комунікативної соціальної компетентності»  
(констатувальна діагностика)**

№ з/п	Шифр досліджу	Комунікабельність	Логічне мислення	Емоційна стійкість	Безтурботність	Чутливість	Незалежність	Самоконтроль	Схильність до асоціальної поведінки	Загальний показник
<i>Група середнього рівня комунікативної компетентності</i>										
1.	10	10	18	10	10	12	13	11	17	101
2.	23	12	12	10	10	14	18	11	16	103
3.	17	11	16	8	12	16	15	9	16	103
4.	29	12	15	12	13	10	7	13	18	100
5.	30	13	14	11	12	14	11	15	11	101
6.	8	11	14	6	11	17	11	13	14	97
7.	11	15	12	9	13	14	8	13	14	98
8.	13	16	15	11	10	11	7	12	18	100
9.	1	14	16	11	11	14	11	16	13	106
10.	12	11	18	4	14	14	13	11	18	103
11.	20	12	18	12	12	10	8	16	15	103
12.	33	10	12	9	10	9	16	8	22	96
13.	3	12	14	10	11	17	12	13	11	100
14.	14	16	14	12	12	12	10	11	10	97
15.	31	14	17	13	12	10	12	11	8	97
16.	2	12	14	6	11	13	10	10	20	96
<i>Група низького рівня комунікативної компетентності</i>										
1.	15	10	18	11	14	16	6	10	13	98
2.	22	14	12	11	15	15	9	13	10	99
10.	21	17	8	8	10	14	12	13	15	97
11.	24	11	16	8	12	14	13	11	15	100
12.	26	1	12	10	11	14	12	11	14	85
13.	32	13	10	10	15	12	14	12	15	101
14.	35	9	14	14	8	10	11	11	12	89
15.	6	16	11	10	14	11	10	10	10	92
16.	18	14	11	11	13	13	13	11	16	102
17.	4	11	12	12	14	12	9	13	14	97
18.	34	14	12	8	12	12	11	11	14	94

Таблиця Б.2

**Емпіричні дані за опитувальником емоційного інтелекту  
і тестом комунікативних умінь (підсумкова діагностика)**

	Шифр досліджуваного	Емоційний інтелект					Комунікативні уміння	
		Міжособистісний емоційний інтелект	Внутрішньо-особистісний емоційний інтелект	Розуміння емоцій	Управління емоціями	Загальний рівень	Компетентні реакції	Некомпетентні реакції
<i>Група середнього рівня комунікативної компетентності</i>								
1.	10	40	46	40	46	<b>86</b>	<b>17</b>	10
2.	23	37	44	39	42	<b>81</b>	<b>19</b>	8
3.	17	39	35	36	38	<b>74</b>	<b>21</b>	6
4.	29	45	46	39	52	<b>91</b>	<b>16</b>	11
5.	30	40	46	39	47	<b>86</b>	<b>18</b>	9
6.	8	29	33	32	30	<b>62</b>	<b>17</b>	10
7.	11	49	50	45	54	<b>99</b>	<b>22</b>	5
8.	13	42	42	37	47	<b>84</b>	<b>17</b>	10
9.	1	37	43	40	40	<b>80</b>	<b>18</b>	9
10.	12	47	41	45	43	<b>88</b>	<b>18</b>	9
11.	20	47	58	51	54	<b>105</b>	<b>19</b>	8
12.	33	35	44	36	43	<b>79</b>	<b>17</b>	10
13.	3	45	44	42	47	<b>89</b>	<b>17</b>	10
14.	14	40	47	42	45	<b>87</b>	<b>16</b>	11
15.	31	44	44	42	46	<b>88</b>	<b>18</b>	9
16.	2	40	45	41	44	<b>85</b>	<b>17</b>	10
<i>Група низького рівня комунікативної компетентності</i>								
1.	15	41	42	44	39	<b>83</b>	<b>19</b>	8
2.	22	43	52	47	48	<b>95</b>	<b>20</b>	7
3.	21	43	41	47	37	<b>84</b>	<b>16</b>	11
4.	24	46	35	43	38	<b>81</b>	<b>15</b>	12
5.	26	41	46	46	41	<b>87</b>	<b>12</b>	15
6.	32	35	42	42	35	<b>77</b>	<b>14</b>	13
7.	35	31	43	33	41	<b>74</b>	<b>11</b>	16
8.	6	37	33	32	38	<b>70</b>	<b>18</b>	9
9.	18	47	39	44	42	<b>86</b>	<b>19</b>	8
10.	4	41	49	40	50	<b>90</b>	<b>15</b>	12
11.	34	41	43	35	49	<b>84</b>	<b>16</b>	11

Таблиця Б.3

**Емпіричні дані за методикою  
«Діагностика перцептивно-інтерактивної компетентності»  
(підсумкова діагностика)**

	Шифр досліджуваного	Взаємо-пізнання	Взаємо-розуміння	Взаємо-вплив	Соціальна автономність	Соціальна адаптивність	Соціальна активність	Загальний рівень
<i>Група середнього рівня комунікативної компетентності</i>								
1.	10	19	17	20	23	16	17	<b>112</b>
2.	23	20	18	14	23	16	18	<b>109</b>
3.	17	19	16	17	18	14	17	<b>101</b>
4.	29	19	18	16	17	14	19	<b>103</b>
5.	30	18	17	18	20	14	17	<b>104</b>
6.	8	17	16	16	20	19	16	<b>104</b>
7.	11	20	21	22	26	12	24	<b>125</b>
8.	13	18	17	18	25	14	18	<b>110</b>
9.	1	19	18	15	26	16	18	<b>112</b>
10.	12	18	14	16	18	15	16	<b>97</b>
11.	20	22	19	15	21	18	17	<b>112</b>
12.	33	14	18	19	16	11	1	<b>79</b>
13.	3	18	19	16	24	17	15	<b>109</b>
14.	14	17	20	17	24	14	13	<b>105</b>
15.	31	16	18	17	17	13	14	<b>95</b>
16.	2	21	17	17	22	17	16	<b>110</b>
<i>Група низького рівня комунікативної компетентності</i>								
1.	15	19	16	18	22	17	13	<b>105</b>
2.	22	18	19	19	25	19	18	<b>118</b>
3.	21	20	17	16	25	12	20	<b>110</b>
4.	24	21	20	16	21	22	21	<b>121</b>
5.	26	20	17	17	24	14	17	<b>109</b>
6.	32	17	17	18	19	16	14	<b>101</b>
7.	35	16	16	19	16	14	19	<b>100</b>
8.	6	21	21	24	29	1	18	<b>114</b>
9.	18	20	19	19	28	19	20	<b>125</b>
10.	4	21	20	18	24	16	14	<b>113</b>
11.	34	16	17	16	19	16	16	<b>100</b>



## Додаток В

### ПРОГРАМА СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО ТРЕНІНГУ «ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СТУДЕНТІВ»

#### Заняття 1. Знайомство

*Мета заняття:* знайомство, встановлення контакту тренера і групи, створення атмосфери довіри, постановка цілей і завдань тренінгу; визначення властивостей, необхідних для ефективного спілкування.

##### 1. Привітання (10 хв.)

Тренер зауважує на цілі тренінгу, пояснює, які результати мають бути отримані групою та кожним учасником.

##### 2. Обговорення та прийняття норм і правил роботи у тренінгу (20 хв.)

*Примітка для тренера.* Процес обговорення починає тренер. Залучає до нього усіх учасників, стимулює до висування пропозицій, коректує їх та зводить правила до примірного зразка. Правила необхідно зафіксувати на папері та надати кожному учаснику тренінгу для ознайомлення та письмового підтвердження згоди з ними та зобов'язання їх дотримуватись.

1. Спілкування за принципом «тут і тепер». Для багатьох учасників характерне прагнення переключитися з безпосередньої тренінгової роботи на обговорення минулих або майбутніх подій. В цьому випадку спрацьовує механізм психологічного захисту. Але головна ідея тренінгу полягає в тому, щоб група перетворилася на своєрідне об'ємне дзеркало або навіть систему дзеркал, в яких кожен член групи зміг би побачити себе під час виконання вправ. Це досягається, зокрема, тим, що в групі існує інтенсивний зворотний зв'язок, який базується на довірчому міжособистісному спілкуванні.

2. Принцип персоніфікації висловів. Суть його полягає в добровільній відмові від безособових мовних форм, які допомагають приховувати в повсякденному спілкуванні власну позицію того, хто говорить, або ж уникати прямих висловів в небажаних випадках. Конкретно: замість висловів: «вважається...», «деякі вважають, що ...» у групі необхідно говорити, використовуючи форми: «я вважаю, що ...» і тому подібне.

3. Принцип акцентування на мові почуттів. Згідно з ним учасники тренінгу повинні робити акцент на емоційних станах і проявах (своїх власних і партнерів по групі) і під час зворотного зв'язку, якщо можливо, використовувати мову, яка фіксує такий стан. Прикладом даної форми мови є констатація типу: «Твоя манера говорити на підвищених тонах викликає у мене роздратування». Для повсякденного спілкування звернення в подібній манері, що емоційно

акцентується, не є типовим. Відповідно перед кожним учасником ставиться завдання перебудувати стиль свого спілкування і, зокрема, виробивши вміння рефлексувати, чітко ідентифікувати і адекватно висловити свої почуття.

4. Принцип активності. Дотримання цього принципу є головною вимогою до поведінки учасників тренінгу. Мова йде про реальне включення кожного учасника в інтенсивну групову взаємодію з метою цілеспрямованого пізнання себе, партнера, групи взагалі. У повсякденному житті людина під впливом різних обставин нерідко замикається в собі і концентрується лише на власних проблемах. Завдання полягає в тому, щоб допомогти їй навчитися об'єднувати цю замкнутість на собі з активним включенням в іншого, в аналіз групових процесів. На заняттях заохочується конструктивна полеміка між усіма учасниками.

5. Принцип довірчості. Передбачає створення сприятливих умов для довірчого спілкування учасників тренінгу, забезпечує групову динаміку, значною мірою визначає результативність занять. Як перший і простий крок до практичного створення такого клімату тренер пропонує прийняти єдину форму звернення один до одного на «ти». Це не тільки психологічно зрівнює всіх членів групи, але і привносить певний елемент інтимності й довіри. Крім того, довірливість підтримується неспростовним правилом: «Говорити тільки правду, або хоча б мовчати, але не брехати».

6. Принцип конфіденційності. Суть його розкривається в рекомендації «не виносити» зміст спілкування, яке розвивається в процесі тренінгу, за межі групи. Це теж сприяє встановленню довірчих стосунків, оскільки учасники упевнені, що зміст спілкування залишиться в рамках цієї групи, і легше йдуть на відкритий, щирий контакт. Конфіденційність дає можливість групі зберегти свій дискусійний потенціал. Обговорення ж учасниками тренінгу проблем групи за її межами призводить до того, що готовність і потреба в обговоренні цих проблем в рамках самої групи зменшується, адже тема до певної міри вичерпує себе.

### **3. Вправа «Зебра» (40 хв.)**

*Мета:* самопізнання учасників; формування адекватнішого уявлення про себе; вироблення вміння аналізувати свої особистісні особливості і особливості інших.

Ведучий пропонує групі обговорити, які якості особистості є важливими в міжособових відносинах, які особливості заважають в спілкуванні один з одним. Можна заздалегідь приготувати список якостей, що важливі для спілкування і заважають спілкуванню, на папері, а потім доповнити його в процесі обговорення.

Потім ведучий пропонує учасникам на окремих аркушах чистого паперу написати вгорі своє ім'я (кількість аркушів по кількості учасників). Потім

перший аркуш передати сусідові праворуч. Усі учасники отримавши аркуш сусіда, ділять його навпіл і надписують з одного боку «Достоїнства», а з іншої – «Недоліки», а потім протягом 5-10 хвилин заповнюють ці два списки. Основне правило: плюси і мінуси – достоїнства і недоліки – мають бути урівноважені, тобто рівне число пунктів в обох графах (кожна людина не чорна і не біла, а «в смужку», як зебра). За бажанням, учасники підписуються і по сигналу ведучого складають аркуш і передають його далі (сусіду праворуч). Процедура продовжується доти, поки кожному учасникові не повернеться його щоденник.

Після цього ведучий пропонує кожному членові групи ознайомитися із записами протягом 10-15 хвилин. Після чого всі можуть поставити один одному питання з приводу написаного.

*Примітка для тренера.* Якості, важливі для міжособового спілкування

Емпатія – уміння бачити мир очима інших, розуміти його так само, як і вони, сприймаючи їх вчинки з їх же позицій і в той же час здатність сказати іншим про своє розуміння і дати можливість підтвердити або спростувати ці уявлення.

Доброзичливість – здатність не тільки відчувати, але і показувати людям своє доброзичливе відношення, пошану і симпатію, уміння приймати їх навіть тоді, коли не схвалюєш їх вчинки, готовність підтримати інших.

Автентичність – уміння бути природним у відносинах, не ховатися за маски або ролями, відкрита демонстрація іншим свого відношення до різних проблем і людей, здатність бути самим собою у контакті з тими, що оточують.

Конкретність – відмова від загальних міркувань, багатозначних і невиразних зауважень, уміння говорити про свої конкретні переживання, думки, дії, готовність відповідати однозначно на питання.

Відвертість – готовність відкрити іншим свій внутрішній світ, щирість, яка не рівнозначна готовності обнародувати абсолютно всі найінтимніші секрети, оскільки сама людина, а не її таємниці, цікава людям, уміння говорити про свої думки і відчуття.

Ухвалення відчуттів, відсутність страху при безпосередньому зіткненні зі своїми відчуттями або відчуттями інших, людей, уміння не тільки переживати якісь почуття в спілкуванні з людьми, але і показувати їх, виражати готовність приймати емоційну експресію з боку інших, але при цьому – відсутність прагнення нав'язати оточуючим свої відчуття, щоб вони усвідомлювали свою відповідальність за них.

Конфронтація – уміння віч-на-віч спілкуватися з іншими людьми з повним усвідомленням своєї відповідальності і зацікавленості, у разі відмінності думок - готовність піти на конфлікт, але не з метою налякати або покарати іншого, а з надією на встановлення справжніх і щира відносин.

Самопізнання – дослідницьке відношення до власного життя і поведінки, прагнення скористатися для цього допомогою з боку тих, що оточують, готовність приймати від них будь-яку інформацію про те, як вони сприймають тебе, але при цьому – уміння бути автором своєї самооцінки, ставлення до конфронтації з іншими людьми і нового досвіду, як до цінного матеріалу, важливого для глибшого самопізнання.

#### **4. Підсумки заняття (10 хв.)**

*Примітка для тренера.* Необхідно обов'язково сформулювати усі висновки, яких дійшла група в процесі обговорення результатів виконання процедур; виявити можливі проблеми та несприятливі моменти у стосунках учасників або у їхній поведінці; визначити можливі способи зняття проблем, коректування стосунків.

### **Заняття 2. Бачення себе та інших**

*Мета заняття:* розширення діапазону комунікативних каналів, формування навичок сприйняття та розуміння партнера по спілкуванню.

#### **1. Вправа «Пасажир» (15 хв.)**

*Мета:* розвиток навичок сприйняття та розуміння партнера.

Учасники розповідають, за якими показниками вони визначають, з яким незнайомим пасажиром метро (потягу, автобусу) вони готові заговорити.

У процесі обговорення оцінюється повнота та точність спостережень, обґрунтованість припущень, причини помилок стереотипізації.

#### **2. Вправа «Фото» (15 хв.)**

*Мета:* визначення особливостей сприймання, формування спостережливості.

Тренер демонструє учасникам портрет відомої йому людини (протягом 10-20 секунд) і просить їх описати її зовнішність, дати психологічний портрет, вгадати професію. Кожен учасник записує свої спостереження і висновки.

У процесі обговорення порівнюються різні враження, формується висновок про індивідуальність сприймання (аперцепція), про відмінності між інформацією та інтерпретацією, про вплив стереотипів.

#### **3. Вправа «Аналіз асоціацій» (20 хв.)**

*Мета:* дати можливість кожному членові групи дізнатися, як його сприймають інші учасники; зіставити різне бачення членами групи однієї і тієї ж людини; корекція власного сприйняття інших людей.

*Завдання.* Написати міні-твір «Яким я бачу кожного учасника тренінгу», використовуючи метод асоціацій. Наприклад: «Я представляю Сергія величезним дубом, тому що він ґрунтовний, твердо стоїть на своєму», «Юлія – це білочка. Вона нікому не заподіє шкоди, м'яка, тепла, трудівниця...»

Тренер збирає твори у членів групи, попередивши, що імена авторів називатися не будуть. Пропонує учасникам протягом 1-2 хвилин уважно подивитися один на одного. Потім попросити всіх прийняти зручну позу, закрити очі і спробувати під час зачитування тренером асоціацій представити того учасника, про якого йде мова.

Після закінчення процедури учасники діляться своїми враженнями. Ведучий може дізнатися, кого з учасників було легко уявити, кого складно, і чому, які асоціації показали несподіваними.

*Примітки для тренера.* 1. Під час обговорення асоціацій не треба боятися мовчання, не слід квапити учасника, необхідно постаратися, щоб виникли переживання, думки, щоб відчуття висловив кожен учасник. 2. При обговоренні асоціацій звернути увагу на форму та зміст висловів: привівши приклади оцінних і безоцінних суджень, висловів від першої і другої особи, що містять чи не містять прямих відповідей); нагадати учасникам групи, наскільки по-різному вони сприймалися.

#### **4. Процедура «Думка» (30 хв.)**

*Мета:* фіксація уваги учасників на своїх особливостях; корекція сприйняття себе; розвиток умінь слухати і давати зворотний зв'язок;

Учасники діляться на дві рівні підгрупи, встають, утворюючи два концентричні круги. Члени групи, що стоять у внутрішньому крузі, повертаються обличчям до учасників, що стоять в зовнішньому, і встають один напроти одного. Потім член кожної пари, що стоїть у внутрішньому крузі, починає тихо говорити партнерові» як він його сприймає, які відчуття він викликає, які особисті якості той проявляє в групі і так далі По сигналу ведучого внутрішній круг зрушується управо на одного у приватника. Перша частина процедури закінчується, коли учасники, пройшовши по кругу, повернуться у вихідну позицію. У другій частині процедури аналогічно висловлюють свою думку члени групи, що стоять в зовнішньому крузі. У завершальній частині процедури ведучий пропонує учасникам протягом 5-10 хвилин продовжити бесіду, вільно вибравши собі партнера в будь-якому місці приміщення.

*Примітка для тренера.* У цій процедурі завдання дається в найзагальнішій формі, на питання учасників ведучий відповідає: «Говоріть, що хочете і як хочете, висловлюйте свою думку». Це необхідно для того, щоб учасники максимально вільно відчували себе і використовували як вербальне, так і невербальний вираз своїх відчуттів і думок. Подавати сигнал про пересування круга бажано в той момент, коли виговориться кожен. Не можна втручатися в процедуру, повертати увагу до тих, хто мовчить, плаче, обурюється. Потрібно прагнути, щоб прояв почуттів і відносин був природнішим. Це створює відчуття унікальності того, що відбувається, сприяє додатковій внутрішній напрузі, що

дозволяє давати найбільш щирі інформації і знімає бар'єри в ухваленні позитивної або негативної інформації про себе.

### **5. Підсумки заняття**

#### **Заняття 3. Емоції у спілкуванні**

*Мета заняття:* формування навичок пізнання та корекції емоційного стану власного та партнерів по спілкуванню, навичок регулювання своїх емоцій та безпосередніх дій у відповідь на емоції і дії інших.

##### **1. Вправа «Без маски» (30 хв.)**

*Мета:* формування умінь виражати свої почуття, визначення переживань співрозмовника.

Всі учасники по черзі беруть картки, які лежать на столі, і без підготовки продовжують вислів, який має початок на картці. Група прислухається до інтонацій, голосу, оцінює міру щирості. Якщо визнано, що висловлення було щирим, то продовжує наступний учасник. Якщо ж група визнає, що воно було шаблонним, нещирим, учасник робить ще одну спробу, але вже після всіх.

Зміст незавершених речень:

«Мені особливо не подобається, коли...»

«Мені знайоме гостре відчуття самотності. Пам'ятаю...»

«Мені дуже хочеться забути, що...»

«Бувало, що близькі люди викликали у мене майже ненависть. Одного разу, коли...»

«Одного разу мене налякало те, що...»

«У незнайомому товаристві я відчуваю...»

«Навіть близькі люди іноді не розуміють мене. Одного разу ...»

«Пам'ятаю випадок, якщо мені стало соромно, я...»

«Особливо мене дратує те, що...»

##### **2. Вправа-гра «Рольова гімнастика» (10 хв.)**

*Мета:* зняття напруги і втоми; підготовка до рольових ігор.

Усі учасники, намагаються зобразити, як ходить: немовля, що тільки почало ходити; глибокий старий; п'яний; солдат; закоханий, чекаючи побачення; горила тощо.

##### **3. Вправа «Вплив групового настрою» (20).**

*Мета:* продемонструвати роль доброзичливої і недоброзичливої атмосфери в рішенні поставленої перед учасниками задачі; визначити уміння членів групи знаходити підтримку в будь-якій аудиторії; вироблення вільного розкутого спілкування.

2-3 учасникам дається завдання виголосити промову тривалістю 2-3 хвилини на будь-яку задану тему («Що я більше всього ціную в людях», «Як я

розумію підлість»). Потім запропонувати ораторам вийти за двері і підготуватися. В цей час ведучий домовляється з групою про реакцію на виступи. Наприклад, перша промова зустрічатиметься схвально (усмішки, доброзичливі погляди, зацікавленість на лицах), друга – холодно (байдужі обличчя, зневажливі усмішки), третю промову половина групи зустрічає доброзичливо, інша половина – негативно. Репліки не рекомендуються, після виступів «оратори» розповідають про свої враження і дають оцінки своїм виступам. Потім перед ними розкривають змову і всі разом обговорюють проблему моральної підтримки.

*Примітка для тренера.* Після закінчення процедури можна запропонувати учасникам спільно розробити і сформулювати прийоми, що допомагають виробити до себе схильність аудиторії (наприклад: «знайти в аудиторії людину, що найдоброзичливіше ставиться до оратора, і звертатися саме до неї, заручившись її «підтримкою», починати завойовувати інших).

#### **4. Вправа «Почуття+поведінка» (20 хв.)**

*Мета:* визначення власних почуттів та поведінки, що їх викликає.

Учасники розбиваються на пари. Завдання: обрати будь-яке почуття і сформулювати фразу, в'язкій відкрито і прямо сказати своєму партнерові про своє почуття, а потім точно описати поведінку, яка це почуття викликала.

Обговорюється, наскільки точно і конкретно описано поведінку партнера, що викликала дане почуття. Визначаються найбільш вдалі вислови.

#### **5. Підсумки заняття**

### **Заняття 4. Емоції у спілкуванні (продовження)**

*Мета заняття:* формування навичок пізнання та корекції емоційного стану власного та партнерів по спілкуванню, навичок регулювання своїх емоцій та безпосередніх дій у відповідь на емоції і дії інших.

#### **1. Вправа «Метафорична вербалізація емоцій» (40 хв.)**

*Мета:* розвиток навичок знижувати емоційне напруження за допомогою гумористичних метафор.

Учасники об'єднуються у пари: один демонструє «комунікативний напад», інший відповідає метафоричним станом свого емоційного стану.

Тренер наводить приклад:

«Комунікативний напад»: Чому Ви не виконали завдання?

Метафорична відповідь: Я відчуваю себе метеликом, який б'ється у скло зачиненого вікна.

Обговорення спрямоване на виявлення можливостей, які виникають при метафоричній відповіді на «комунікативні напади»: зниження емоційної

напруги, розрядити обстановку, не принижуючи власної гідності та гідності партнера.

### **2. Вправа «Шаноблива вербалізація емоцій» (40 хв.)**

*Мета:* розвиток навичок використовувати коректні формулювання для вербалізації емоційних станів.

Учасники об'єднуються у пари: один демонструє «комунікативний напад», інший регулює напруження за допомогою шанобливих формулювань емоційного стану партнера та свого: «Вас це дивує?», «Вас це занепокоїло?», «Я згоден, що це може бути образливим» тощо.

Протягом 2-3 хв. учасники домовляються про сюжет ситуації, яку вони будуть розігрувати. Кожна пара демонструє свої рольові етюди.

Процес обговорення спрямований на визначення найбільш ефективних шанобливих вербалізацій емоцій.

### **3. Підсумки заняття**

## **Заняття 5. Ефективна комунікація**

*Мета заняття:* формування навичок встановлення контакту, проектування взаємодії з іншими, застосування ефективної комунікативної стратегії і тактики.

### **1. Вправа «Проектування» (20 хв.)**

*Мета:* визначення і вироблення умінь учасників ефективно проектувати спілкування.

Кожен з членів групи по черзі задає ситуацію. Потім всі учасники перераховують можливі способи виходу з ситуації, що створилася, способи зав'язування контактів, найбільш відповідні теми для розмов.

Обговорення: проводиться короткий критичний аналіз пропозицій, відбираються найбільш вдалі для тієї або іншої ситуації.

### **2. Вправа-гра «Складальники» (10 хв.)**

*Мета:* встановлення взаєморозуміння між учасниками, формування умінь організації спільних дій.

*Обладнання:* маса всіляких дрібних предметів (приблизно в два рази більше, ніж учасників) розкидана на підлозі.

Учасники розбиваються по три особи і беруться за руки. Завдання: по сигналу ведучого двома вільними руками кожній трійці зібрати якомога більше предметів. Після того, як всі предмети зібрані, кожна трійка підраховує число предметів, що є у неї. Оголошуються переможці.

### **3. Вправа «Бій ораторів» (30 хв.)**

*Мета:* вироблення умінь слухати іншого і переконувати в правоті своєї точки зору; формування індивідуальних способів ефективного спілкування.



Беруть участь дві людини. Визначається тема. Перший учасник виголошує промову на цю тему. Другий повинен спочатку переказати своїми словами ідеї попереднього оратора, потім викласти 7 своїх заперечень і, якщо необхідно, поставити питання своєму супротивникові і так далі.

В ході обговорення тренер звертає увагу:

- 1) на використовувані способи і прийоми спілкування, на те, до яких результатів вони приводять;
- 2) на уміння слухати і переконувати;
- 3) на почуття учасників з приводу того або іншого дія співбесідників;
- 4) на відповідність вербальних і невербальних компонентів спілкування тощо.

*Примітка для тренера.* Інформування про способи переконання людей в процесі суперечки.

1. Єдиний спосіб добитися якнайкращого результату в спорі - це відхилитися від суперечки.
2. Проявляйте пошану до думки інших, ніколи не говоріть людині, що вона не має рацію.
3. Якщо ви не маєте рацію, визнайте це відразу і щиросердо.
4. Спочатку покажіть своє дружне відношення.
5. Хай ваш співбесідник із самого початку буде вимушений відповідати вам «так, так».
6. Старайтеся, щоб ваш співбесідник говорив більше, ніж Ви.
7. Хай ваш співбесідник відчує, що ідея належить йому.
8. Чесно спробуйте стати на точку зору іншого.
9. Проявляйте співчуття до думок і бажань інших людей.
10. Додайте своїм ідеям наочність, інсценуйте їх.

#### **4. Вправа «Проектний малюнок «Наша група»» (20 хв.)**

*Мета:* затвердження відчуття групової підтримки, близькості, значущості групи для кожного.

Група отримує лист ватману, кожен учасник – фломастер (кольори фломастерів не повторюються). Завдання: мовчки, не обмінюючись фломастерами, всім разом намалювати свою групу. Потім проаналізувати, малюнок.

*Примітка для тренера.* Залежно від мети проведення цієї процедури аналіз малюнка відбувається по-різному: 1) метою з'ясування реальних взаємин в групі необхідно проаналізувати малюнок з погляду місця кожного учасника в структурі групи (лідерство - перевагу одну кольорів в малюнку, відсутність якого-небудь кольору; організація малювання, місце знаходження на малюнку

кожного члена групи тощо); 2) кожен учасник надає емоційну оцінку малюнку, описує почуття, що виникають в процесі малювання і після завершення роботи.

### **5. Підсумки заняття**

#### **Заняття 6. Підсумки**

*Мета заняття:* усвідомлення і закріплення отриманих знань та сформованих умінь у процесі тренінгового навчання.

##### **1. Процедура «Нитка, що пов'язує» (20 хв.)**

*Мета:* формування відчуття близькості з іншими людьми; прийняття та ухвалення членами групи один одного; формування почуття власної значущості.

Члени групи, сидячи в колі, передають один одному клубок ниток, супроводжуючи це висловами, що починаються із слів типу: «Я вдячний тобі за те...», «Я радий знайомству з тобою, тому що...» тощо. Коли клубок повернеться до того, хто починав, членам групи слід натягнути нитку, закрити очі і зануритися в стан, сприяючий ухваленню себе, інших людей, навколишнього світу.

*Примітки для тренера.* Потім провести глибоку рефлексію групових процесів, якісних змін, що відбулися з кожним в ході роботи, проаналізувати отримані комунікативні знання, уміння, навички. Після того, як кожен по колу висловить свою думку, запропонувати в ході групової дискусії виробити програму дій з розвитку отриманих комунікативних умінь в реальному житті.

##### **2. Розминка «Оркестр» (10 хв.)**

*Мета:* створення взаєморозуміння і взаємної підтримки у групі.

Кожен учасник «обирає» собі який-небудь музичний інструмент, хтось стає «диригентом», обирається твір, який «оркестр» виконуватиме. «Оркестр» на уявних інструментах «виконує» твір, в якому виконують соло всі по черзі.

##### **3. Процедура «Валіза» (30 хв.)**

*Мета:* систематизація знань і навичок, отриманих у процесі тренінга.

Це головна вправа заняття, остання для групи. Один з учасників виходить з кімнати, а інші починають готувати йому в далеку дорогу «валізу». У цю валізу збирають те, що, на думку групи, дуже потрібно людині в спілкуванні з іншими людьми, обов'язково враховуючи і позитивні характеристики, які група особливо цінує в неї. Не забувають «зібрати» і те, що заважає цій людині, від чого йому слід позбавитися. На практиці це робиться таким чином. Обирається «секретар», який бере лист паперу і ділить його вертикальною лінією навпіл. На одній стороні зверху ставиться знак «+», на іншій - знак «-». Під знаком «+» група збирає все позитивне, а під знаком «-» – все негативне. При цьому кожна характеристика повинна бути підтримана більшістю групи, якщо є заперечення,

сумніви, краще утриматися від категоричної оцінки. Для хорошої «валізи» потрібно не менше 5-7 характеристик.

Далі учасникові, який виходив, зачитується і передається цей список. У нього є право лише на одне питання, якщо йому щось незрозуміло. Потім виходить інший учасник групи і вся процедура повторюється. Врешті-решт, це дає підстави до деяких висновків.

Після виконання вправи «Валізу» доцільно зробити музичну паузу.

#### **4. Підсумки тренінгу (20 хв.)**

Підводячи загальний підсумок тренінгу, кожен член групи складає угоду (контракт) з самим собою, відповідаючи на такі питання:

Що нового про себе я дізнався під час занять групи?

Що нового я дізнався про інших?

Що я хотів би змінити в собі за підсумками роботи в групі?

Яким чином я буду це робити?

Угода вкладається в конверт, на якому вказується прізвище того, хто її підписав, та вказується дата (за місяць після закінчення тренінгу). Узгоджується з кожним учасником, що через місяць він відкриє конверт: це буде ще одна можливість «зустріти себе самого» таким, яким кожен з них бачив себе в кінці роботи групи.