

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КРИВОРІЗЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Психолого-педагогічний факультет
Кафедра загальної та вікової психології

«Допущено до захисту»

Реєстраційний № _____

Завідувач кафедри

_____ Токарева Н. М.

« ____ » _____ 2023 р.

« ____ » _____ 2023 р.

РОЗВИТОК КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ
ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ

Кваліфікаційна робота студентки групи
ЗППм-22

ступінь вищої освіти: магістр
спеціальності 053 Психологія

Шевченко Тетяни Сергіївни

Керівник:

Халік Олена Олександрівна

канд. психол. наук, доцент

Оцінка:

Національна шкала _____

Шкала ECTS _____ Кількість балів _____

Голова ЕК _____

(підпис) (прізвище, ініціали)

Члени ЕК _____

(підпис) (прізвище, ініціали)

_____ (підпис) (прізвище, ініціали)

_____ (підпис) (прізвище, ініціали)

ЗАПЕВНЕННЯ

Я, Шевченко 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.


Шевченко Т. С.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ I	
ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ	9
1.1. Психологічна сутність та структура комунікативної компетентності особистості.....	9
1.2. Комунікативна компетентність як умова успішної навчальної діяльності здобувачів освіти.....	16
1.3. Аналіз психологічних закономірностей розвитку комунікативної компетентності здобувачів освіти в контексті вирішення задач професійного становлення майбутніх психологів.....	21
Висновки до розділу I.....	32
РОЗДІЛ II	
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ	35
2.1. Організація та процедура дослідження.....	35
2.2. Аналіз результатів психодіагностичного дослідження.....	42
Висновки до розділу II.....	51
РОЗДІЛ III	
ОРГАНІЗАЦІЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО СУПРОВОДУ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ	52
3.1. Обґрунтування психологічного супроводу розвитку комунікативної компетентності здобувачів освіти у ЗВО.....	52
3.2. Аналіз результатів формувального експерименту.....	59
Висновки до розділу III.....	64
ВИСНОВКИ	65
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	69
ДОДАТКИ	78

ВСТУП

Актуальність. Серед характерних ознак розвитку сучасної системи освіти України можна виділити впровадження компетентнісного підходу, який базується на визначених і обґрунтованих компетенціях особистості. В сучасній освіті компетентнісний підхід СВЕ (competence-based education) викликає жваві обговорення окремих вчених та представників наукових шкіл. Цей підхід протиставляється традиційному підходові, який передбачає засвоєння системи ЗУН (знання, уміння, навички), що означає перехід від запам'ятовування великого обсягу знань до вміння практично застосовувати ці знання у життєвій та професійній діяльності. Компетентнісний підхід спрямовує освітній процес на формування та розвиток ключових (базових, основних) і предметних компетентностей особистості. Результатом такого процесу буде формування загальної компетентності людини, що є сукупністю ключових компетентностей, інтегрованою характеристикою особистості. Зазначений підхід передбачає навчання, формування компетентностей, спрямованих на результат – практичне володіння набутими знаннями, вміння використовувати їх на практиці. Спрямованість компетентнісного підходу на особистісно орієнтований зміст освіти дозволяє формувати не окремі знання з певних дисциплін, а цілісну компетентність, що передбачає ефективне використання всіх ключових і предметних компетенцій як системних знань.

У сучасному інформаційному суспільстві досить важливим аспектом життєдіяльності людей є комунікація, інтенсивність якої зростає, а форми стрімко змінюються через динамізм життя і швидкість науково-технічного прогресу, що, з одного боку, полегшує спілкування, а, з іншого, ускладнює його, насамперед через опосередкованість спілкування, відсутність невербальної комунікації, яка робить його повноцінним. Між тим, компетентність у комунікації є важливою якістю особистості, яка забезпечує успіхи людини в професійному так і в особистісному значенні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій засвідчив, що проблема комунікативної компетентності досліджувалася в різних аспектах.

З погляду лінгвістики, педагогіки, психології, соціології, теорії комунікації, культурології досліджувалась Л. Бахман, М. Канале, Н. Хомскі, К. Фосс, О. Аргі, Дж. Костер, Д. О'Гейр, А. Палмер, Г. Рикхейт, Х. Віддоусон, К. Сабі та ін.

У зарубіжній та українській психології розробкою проблеми комунікативної компетентності займалися такі вчені, як Г. Балл, А. Бандура, Е. Берн, Т. Вольфовська, Д. Джулард, М. Заброцький, Н. Коломінський, Г. Кошонько, Н. Левус, О. Лужецька, А. Маслоу, Я. Морено, Н. Перегончук, Н. Сергієнко, А. Турчинову, Д. Хант, Д. Хаймс, О. Чуйко, Т. Яценко.

Особливостям комунікативної компетентності здобувачів освіти, важливості її формування для підвищення якості навчання приділяли увагу Ж. Богдан, Т. Єжижанська, О. Корніяка, І. Лернер, В. Мойсеєнко, М. Осадча, І. Пузь, Н. Серєда Н., О. Скрипченко, Т. Солодовник, І. Черезова, О. Шевченко.

Серед ключових проблем наукової дискусії залишається проблема різноплановості трактувань щодо сутності і психологічної природи комунікативної компетентності, визначення її структури, визначення психологічні умов і чинників що забезпечують процес розвитку комунікативної компетентності здобувачів освіти.

Визначення психологічних умов розвитку комунікативної компетентності здобувачів освіти значною мірою визначається специфікою системи освіти, рівнем освіти, її професійною спрямованістю. Компетентність у сфері спілкування займає універсально важливе місце серед складових професійної компетентності сучасного фахівця будь-якій сфері людської діяльності, але професія практичного психолога очолює рейтинг соціологічних видів праці. Комунікативна компетентність супроводжує будь-який вид діяльності психолога і є необхідною умовою його ефективної особистісної та професійної самореалізації.

Окремі сторони процесу розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів аналізуються в роботах С. Березки, Л. Долинської, Н. Демченко, Т. Кодолби, А. Кузнецова, Н. Литвинчук О. Низовець, Н. Пов'якель, Т. Пономаренко, І. Пузь, Л. Терлецької, Л. Уманець Н. Фалько, Т. Федотюк, Н. Чепелевої, І. Шаповал М. Шевченко, О. Шевченко, С. Шевченко та інших дослідників, однак ціла низка аспектів цієї проблеми ще залишаються не розкритими. Серед них особливого місце належить проблемі створення психолого-педагогічних умов ефективного розвитку професійної комунікативної компетентності здобувачів вищої психологічної освіти.

Таким чином, актуальність проблеми формування комунікативної компетентності у здобувачів як засобу підвищення ефективності взаємодії учасників освітнього процесу зумовлена наявністю суперечностей між: потребою українського суспільства в реалізації завдань освітнього процесу у ході конструктивної взаємодії його учасників та недостатністю досліджень, що розкривають теоретичні засади цього процесу; необхідністю цілеспрямованого формування комунікативної компетентності учасників освітнього процесу як умови ефективною взаємодії та невідповідністю методичних напрацювань, що забезпечували б цей процес.

Метою дослідження є теоретичне та практичне вивчення сутності та умов розвитку комунікативної компетентності здобувачів освіти, зокрема вищої психологічної освіти.

Завдання дослідження:

1. Визначити сутність феномену комунікативної компетентності особистості.
2. Теоретично обґрунтувати психологічні закономірності розвитку комунікативної компетентності здобувачів освіти в контексті вирішення задач професійного становлення майбутніх психологів.
3. На основі результатів теоретичного аналізу емпірично дослідити феномен комунікативної компетентності студентів, які здобувають вищу психологічну освіту.

4. Розробити та впровадити елементи психологічного супроводу розвитку комунікативної компетентності у студентів, перевірити його ефективність.

Об'єкт дослідження – комунікативна компетентність як психологічний феномен.

Предмет дослідження – розвиток комунікативної компетентності здобувачів вищої психологічної 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 перцептивно-інтерактивної компетентності» (модифікований варіант М. Фетіскіна), методика оцінки комунікативної компетентності, тест на визначення вміння слухати та вміння висловлювати свої думки, шкала оцінки комунікативних здібностей методики «КОЗ –2», тест комунікативних умінь Л. Міхельсона (переклад і адаптація Ю. Гільбуха); методи математичної статистики (коефіцієнт рангової кореляції Ч.Спірмена, критерій 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 на базі безкоштовного статистичного пакету Jamovi, версія 2.3.

Практична значущість роботи полягає в тому, що розроблені й апробовані елементи психологічного супроводу комунікативної компетентності здобувачів освіти можуть бути використані в психологічній практиці.

Апробація результатів дослідження – за результатами констатувального експерименту підготовано доповідь «Проблема створення

освітнього середовища для розвитку комунікативної компетентності студентів в умовах воєнного стану», яку було представлено на 6-ій Міжнародній науковій конференції «Інформаційні та інноваційні технології в XXI столітті» 19-20 вересня 2023 р. (Польща, онлайн).

Структура роботи. Робота має вступ, три розділи, висновки, список використаної літератури і додатки. Список використаних літератури налічує 81 найменування. Загальний обсяг становить 83 сторінки, з них 68 основного тексту. Робота містить 16 таблиць; вміщує 1 додаток.

РОЗДІЛ І

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ

1.1. Психологічна сутність та структура комунікативної компетентності особистості

Спроби науковців визначитись щодо наукового розуміння поняття «комунікативна компетентність» ведуться від 60-70-х рр. ХХ сторіччя до сьогодні, однак можна стверджувати, що у сучасній науці спостерігається відсутність чітких меж у визначенні поняття «компетентність», єдиного й узгодженого розуміння цього феномену. Найчастіше компетентність пов'язується з індивідуальними характеристиками особистості, які забезпечують її можливості ефективно виконувати певну діяльність, а зміст цього феномену пояснюється через розгляд змістовно-операційних складових певного виду діяльності [60; 64; 55].

В зазначеному контексті комунікативну компетентність можна розуміти як сукупність індивідуальних характеристик особистості, які забезпечують її можливості ефективно виконувати комунікативну діяльність.

Ще на початку 60-х років Делл Хаймз підкреслював, що «здатність людей досягти своїх цілей у суспільному житті значною мірою залежить від комунікативної компетентності особистості» [69, с.270].

В. Балахтар подає два варіанти визначення поняття комунікативна компетентність: поняття «комунікативна компетентність» (з лат. *communico* – роблю загальним, зв'язую, спілкуюся і *competens* (*competentis*) – здатний) означає сукупність знань про норми і правила ведення природної комунікації – діалогу, суперечки, переговорів та ін.; здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з оточуючими людьми, певна сукупність знань, умінь та навичок, що забезпечують ефективне

спілкування, передбачають уміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти й бути зрозумілим для партнера спілкування [3].

Комунікативну компетентність можна віднести до інтелектуальних здібностей індивіда, прояв яких відображається у діяльнісному процесі, який, в свою чергу, відбувається за допомогою мовленнєвої діяльності. Іншими словами, комунікативна компетентність – це спроможність особистості спілкуватись у різних видах мовленнєвої діяльності.

Комунікативна компетентність характеризується сукупністю норм та правил природного комунікативного процесу (діалог, переговори, суперечка тощо). А ще її визначають здатністю встановлення та підтримування необхідних контактів з оточенням, певною сукупністю знань, умінь і навичок, які сприяють забезпеченню ефективного спілкування, вміння при потребі змінити коло спілкування, а також знайти взаєморозуміння з партнером по спілкуванню. Дослідники часто наголошують на залежності спілкування від культурного контексту. На думку С.Д. Максименка, комунікативна компетентність – це «ідейно-моральна категорія, яка регулює всю систему ставлень людини до природного і соціального світу, а також до самої себе, є синтезом цих двох світів» [33, с.5].

Поняття «комунікативної компетентності» Т. Вольфовська розглядає як необхідний людині рівень сформованості досвіду, умінь і навичок міжособистісної взаємодії, щоб успішно функціонувати в суспільстві з урахуванням власних здібностей і соціального статусу [9, с.13–16]. О. Сібіль визначає комунікативну компетентність як «знання та вміння, які забезпечують об'єктивне сприйняття оточуючих, знаходження адекватного стилю й тону спілкування, здібність емоційно відгукуватися на переживання інших людей, враховувати особливості особистості та психологічного стану співрозмовника, як розвиток рефлексії (самоусвідомлення, самоаналіз) своїх комунікативних можливостей, позиції у спілкуванні. Вміння будувати стосунки з урахуванням особливостей інших людей, вільно володіючи мовними і немовними засобами спілкування» [49, с. 11–12].

У зарубіжній психології комунікативна компетентність досліджується великою кількістю науковців з різних галузей у різних контекстах. Так, на думку С. Савіньйона, комунікативна компетентність – це здатність функціонувати у реальних обставинах спілкування, тобто у динамічному обміні інформацією, де лінгвістична компетенція має пристосовуватись до приймання загальної інформації зі сторони іншого співрозмовника [76, с. 129-134]. Дж. Гумперц робить акцент на знаннях норм спілкування, які забезпечують здатність привернути до себе увагу співрозмовника, бути зрозумілим та підтримувати розмову [65, с. 278-289].

На думку С. Березки та А. Кузнецової комунікативна компетентність пов'язана не просто зі знанням певної технології спілкування чи позиції, яку займає особистість, а можливістю адекватно обирати та застосовувати цей різноманітний спектр у конкретних комунікативних ситуаціях, уміння організувати спілкування з урахуванням соціокультурних норм поведінки і комунікативної доцільності висловлювання [4, с. 345-346]. О. Корніяка розглядає комунікативну компетентність як складно організоване, внутрішньо суперечливе поєднання комунікативних знань і вмінь, що відображають цілі та результати здійснюваної суб'єктом спілкування комунікативної діяльності [26]. Отже, комунікативна компетентність виступає тут як інструмент для точних дій під час передавання і сприймання інформації.

Грунтовний теоретичний аналіз психологічного розуміння комунікативної компетентності, було проведено Т. Пономаренко [44]. В своїй роботі дослідниця наводить різнобічні погляди науковців на розуміння комунікативної компетентності особистості:

- як сферу діяльності особистості, яка передбачає наявність певних комунікативних знань, навичок і вмінь (В. Захарова, Ю. Ємельянов, О. Леонт'єв, М. Лісіна, С. Максименко, Д. Хаймз, Н. Хряцова, В. Ядов);
- як здатність особистості ставити і вирішувати певні типи комунікативних задач (Л. Гейхман, І. Зуєв, Д. Іванов, К. Митрофанов, О. Муравйова, О. Соколова);

- як складовий елемент ядра особистості, який необхідний для взаємодії і побудови контактів з різними людьми (О. Бодальов, В. Бойко);
- як складову соціально-психологічної компетентності (Дж. Вейман, Л. Лєпіхова, А. Мудрик, Л. Орбан-Лембрик);
- як компетентність у спілкуванні з позицій історично та культурно обумовлених характеристик та ідейно-моральних категорій особистості, що проявляються у спілкуванні (Т. Вольфовська, Г. Ковальов, А. Маслоу, Я. Морено, Г. Олпорт, Ю. Габермас);
- як комплекс знань, умінь та навичок, що набуваються впродовж життя і складають особистісний досвід (В. Гаркуша, О. Гринчук, М. Заброцький, Ю. Мель, О. Сидоренко, М. Холодна);
- як емпатійну властивість, як знання про способи орієнтації у різних ситуаціях та вільне володіння вербальними і невербальними засобами спілкування (А. Деркач, Л. Петровська, А. Сухов);
- як складову комунікативного потенціалу особистості, під яким розуміють комплекс властивостей, що полегшує чи ускладнює процес комунікацію (В. Куніцина, В. Погольша, Н. Казарінова комунікативну компетентність).

Українська дослідниця О. Лахтадир, спираючись на результати власного теоретичного аналізу, констатує, що під комунікативною компетентністю вчені, як правило, розуміють засновану на знаннях та чуттєвому досвіді спроможність особистості орієнтуватися у ситуаціях спілкування, розуміти мотиви, інтенції, стратегії поведінки, фрустрації (як свої власні, так і партнерів зі спілкування) і на цій підставі здійснювати комунікативну діяльність [30].

Спираючись на праці інших колег [68, 10, 17], в загальному розумінні комунікативну компетентність будемо розглядати як сукупність знань, умінь та навичок, які забезпечують успішну комунікативну діяльність і сприяють ефективній реалізації життєвих цілей людини.

Таким чином, можна констатувати наступні особливості розуміння комунікативної компетентності: як системи ресурсів особистості, як складно

організоване особистісне утворення, як властивість особистості, зокрема комунікативні здібності, як система знань, вмінь і навичок. У нашому дослідженні, спираючись на напрацювання колег, ми розглядаємо *комунікативну компетентність як складне системно-структурне, інтегроване утворення особистості, що зумовлює ефективність і успішність спілкування.*

Для успішної реалізації суб'єктом спілкування комунікативної компетентності важливо розуміти її структуру.

Проведений нами теоретичний аналіз досліджуваного нами феномену дозволив встановити, що у науковців немає єдиного бачення структури комунікативної компетентності.

Дж. Мак Кроскі [72] виокремлює три компоненти:

- когнітивний компонент – пов'язаний зі знаннями мови, граматичних конструкцій, правил спілкування, культури мовлення, етичних норм тощо;
- емоційний компонент – охоплює емоційну чуйність, емпатію, чутливість до іншого та невербальні прояви;
- поведінковий компонент – відображає комунікативні здібності людини до співпраці, спільної діяльності, ініціативність, адекватність у спілкуванні, організаторські здібності тощо.

Слід зазначити, що розглянутий підхід до бачення структури комунікативної компетентності визнано багатьма українськими дослідниками (В. Черевко, 2001[53]; О. Низовець-Кропта, 2015 [40]; Кадолба Т., І. Шаповал, 2021 [21]; М. Заушнікова [16]; Т. Пономаренко, 2022 [44]). Найчастіше розбіжності авторів стосуються емоційного компоненту. Так, В. Черевко автор включає у структуру емоційно-оцінний компонент замість емоційного [53], а М. Заушнікова – емоційно-мотиваційний [16].

Т. Пономаренко, враховуючи сучасні реалії світового комунікативного процесу, крім компонентів зазначеної структури, додала четвертій компонент – медійний [44]. Дослідниця розділяє думку колег і наголошує, що інформаційно-технічний прогрес додав комунікативній компетентності нових

особливостей, які передбачають орієнтацію у медійному просторі [43; 81]. Зокрема, об'єднання знань, умінь, навичок, які необхідні для успішного здійснення комунікативної активності в соціальних мережах, що включає в собі аудіо та відео комунікацію, спілкування онлайн.

Схожу на розглянуту нами структуру комунікативної компетентності пропонує М. Завіниченко. В ній автор виділяє у структурі гностичний, конативний та емоційний компонент [14].

Враховуючи, що в спілкуванні суб'єкт реалізує три основних функції: комунікативну, перцептивну й інтерактивну, О. Корніяка [26]. вичленовує у психологічній структурі комунікативної компетентності три структурних компоненти, що відповідають цим функціям: комунікативно-мовленнєвий, соціально-перцептивний, інтерактивний. У зв'язку з цим дослідниця зауважує, що комунікативна компетентність об'єднує у своєму складі три основних групи вмінь, або здатностей (компетентностей):

- Комунікативно-мовленнєву здатність, що об'єднує такі вміння: а) отримання інформації; б) адекватне розуміння смислу інформації; в) програмування і висловлення своїх думок в усній і письмовій формі.

- Соціально-перцептивну здатність як сприймання і розуміння сутності іншої людини, взаємопізнання і взаємооцінку. Ця здатність передбачає такі вміння: а) створення образу іншої людини (розуміння її психологічної й особистісної сутності); б) моральні уявлення (емпатія як усвідомлення почуттів, потреб, інтересів інших людей, повага до партнера зі спілкування, тактовність тощо); в) рефлексію (самоусвідомлення – розуміння своїх внутрішніх станів, емоцій, ресурсів, уподобань, інтуїція).

- Інтерактивну здатність як вміння організовувати і регулювати взаємодію та взаємовплив та досягати взаєморозуміння. Ця здатність об'єднує такі вміння: а) знання соціально-комунікативних норм, зразків поведінки, соціальних ролей; б) здатність до соціально-психологічної адаптації; в) контроль за поведінкою у взаємодії, вміння розв'язувати конфлікти; г)

здатність справляти вплив на партнера зі спілкування: вміння слухати і володіння ефективною тактикою переконання іншої людини.

Посилаючись на Н. Буртову, Кадолба [20] описує різнорівневу структуру комунікативної компетентності, яка включає психофізіологічний, індивідуально-психологічний і соціально-психологічний рівні.

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

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

3. 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.

Зокрема, Д. Хаймс [69] виділяє у структурі такі компоненти:

- лінгвістичний (правила мови);
- соціально-лінгвістичний (правила діалектного мовлення);
- дискурсивний (правила побудови змістовного висловлювання);
- стратегічний (правила підтримки контакту із співрозмовниками).

Б. Шпітсберг і В. Купах [78] в досліджуваній структурі виокремлюють: комунікативні знання (усвідомлення того, яка комунікативна поведінка є найбільш доцільною в конкретній ситуації); вміння (здатність застосувати цю поведінку в певному контексті); мотивація до спілкування (прагнення до ефективної та компетентної комунікації). Схожу за змістом структуру пропонує О. Жирун [13], в якій виділяє два таких компоненти:

інструментальний і мотиваційно-ціннісний. Після проведеного психологічного дослідження вчений наголошує, що комунікативна компетентність має складну ієрархічну структуру.

О. Лахтадир [30], виділяє чотири основних компоненти в структурі комунікативної компетентності: когнітивний (пізнавальний), комунікативно-мовленнєвий, соціально-перцептивний та інтерактивний. Авторка переконана, що всі структурні компоненти комунікативної компетентності перебувають у нерозривній єдності між собою.

Таким чином, узагальнення результатів вивчення змісту і структурних складових комунікативної компетентності дало змогу визначити психологічну структуру і змістові показники цього феномена. Комунікативна компетентність постає як складний структурний феномен. Всі розглянуті структури побудовані на основі системного підходу, що дозволяє підходити до їх дослідження як до системного явища, яке потребує визначення його внутрішніх якостей, зв'язків і відношень. У рамках такого підходу комунікативна компетентність, допускає поділ на численні мікросистеми залежно від конкретних завдань, поставлених у ході дослідження.

1.2. Комунікативна компетентність як умова успішної навчальної діяльності здобувачів освіти

Комунікативна компетентність є інтегрованою властивістю особистості здобувачів освіти, що забезпечує виконання освітніх, а в подальшому, якщо йдеться про професійну освіту – професійних завдань, й уміщує в собі знання мовленнєвої культури, уміння розуміти співрозмовника, підтримувати розмову використанням вербальних та невербальних засобів, аргументовано доносити свою думку, навичок міжособистісного спілкування, що є важливим чинниками ефективної взаємодії. Крім того майбутній фахівець, а нині здобувач професійної освіти має володіти гнучкістю й критичністю мислення, вміти чітко й конкретно висловлювати свою думку з певного питання,

адаптуватися у динамічних умовах з урахуванням вимог професійної діяльності, працювати з інформацією під час виконання професійних завдань, налагоджувати взаємодію у професійному середовищі. Таким чином, можна впевнено стверджувати, що чільне місце у підготовці майбутнього фахівця посідає комунікативний аспект [2].

Комунікативна компетентність забезпечує реалізацію функцій спілкування під час здійснення суб'єкт-суб'єктної взаємодії з учасниками освітнього процесу. Саме наявність у здобувача освіти комунікативних умінь (загальних та специфічних) дають змогу налагоджувати контакт у ході взаємодії з іншими учасниками, керувати цією взаємодією, уникати конфліктних ситуацій, а при їх наявності – вибирати оптимально ефективну комунікативну поведінку й успішно їх вирішувати. Важливими складниками комунікативної компетентності є наявність інтересу до співрозмовника, емпатія, гуманізм, що одночасно виступають умовами ефективної взаємодії учасників освітнього процесу. Комунікативна компетентність реалізується через уміння контактувати з іншими учасниками освітнього процесу, організувати і керувати процесом спілкування, будувати взаєностосунки на комунікативних засадах, керувати психофізіологічним апаратом під час комунікативної діяльності, забезпечувати діалогічну взаємодію з іншими учасниками освітнього процесу, використовувати закони функціонування мови й мовлення для розв'язання комунікативних завдань. Саме такі особистісні характеристики особистості, як тактовність й коректність у висловлюваннях, повага до співрозмовника; уміння слухати, сприймати і розуміти іншу людину; чітко й аргументовано формулювати свої думки; налагоджувати зі співрозмовником взаємини; здатність до улагодження конфліктів та самоконтролю є важливими структурними компонентами [6, с. 31-32].

Н. Середа констатує [6] констатує низький рівень комунікативної компетентності студентів закладів вищої освіти. Дослідниця зауважує, що у сучасних студентів виникають певні труднощі у викладенні власних думок,

що ускладнює взаєморозуміння не тільки між викладачами і студентами, а також між самими студентами.

Розглядаючи навчання як особливим чином організоване спілкування, в процесі якого утворюється й тим самим засвоюється соціальний досвід, що складає зміст навчання, Н. Середа наголошує, – потреба у сформованості комунікативної компетентності здобувачів освіти існує у процесі викладання всіх дисциплін, тому що процес навчання здебільшого є спілкуванням викладача і студента, взаємодією між ними, що є важливим чинником підвищення якості навчального процесу [6, с. 32].

На відміну від традиційного навчання, де здобувач освіти виступає об'єктом навчання і пасивно засвоює знання, особистісно орієнтоване навчання розглядає його як суб'єкта навчання, який стає центральною фігурою навчального процесу, вільно взаємодіє з викладачем, вступає у діалог, самостійно приймає рішення, обговорює проблемні ситуації, стає активним учасником навчального процесу. В умовах особистісно-орієнтованого навчання, сутність якого полягає у спрямованості навчання на суб'єкта учіння (учня, студента), виявленні його суб'єктивного досвіду, у створенні умов для його розвитку, самовизначення, реалізації у майбутньому житті, низький рівень комунікативної компетентності призводить до того, що студент не може стати рівноправним учасником педагогічного діалогу, внаслідок чого не відбувається ефективного спілкування з боку студента, пізнавального як для студента, так і для викладача. Таким чином, щоб процес навчання відбувався ефективно, комунікативною компетентністю на високому рівні повинні володіти не тільки викладачі, а й студенти. Відсутність розвинутої комунікативної компетентності студента, заважає здійсненню повного взаєморозуміння між ним і викладачами, що ускладнює спілкування, студент не може бути повноцінним суб'єктом комунікативного акту, а значить, не може здійснювати навчально-пізнавальну діяльність.

Отже, володіння комунікативною компетентністю на високому рівні необхідне для усього навчального процесу і для майбутньої професійної діяльності.

Структурні компоненти комунікативної компетентності здобувачів освіти можуть бути представлені у відповідності до компонентів змісту освіти, які втілюються в соціальний досвід суспільства. Так, І. Лернер виділяє чотири основних елементи комунікативної компетентності:

1. інформація, яка підлягає засвоєнню, тобто перетворенню в знання;
2. способи діяльності, досвід їх здійснення, тобто уміння й навички;
3. досвід творчої діяльності, в результаті якої створюється нове;
4. досвід емоційно-ціннісного ставлення, який передбачає наявність сукупності знань, умінь і навичок і виявляється у ставленні до світу, до інших людей, до діяльності.

Перший компонент змісту освіти – знання, які містять поняття й терміни, факти науки, закони, теорії, а також знання про способи діяльності й оцінні знання, якими повинен оволодіти здобувач освіти у процесі навчання. Відповідно першим компонентом комунікативної компетентності будемо вважати сукупність теоретичних знань про спілкування, означивши цей компонент як **когнітивний**. Спираючись на результати аналізу спілкування, проведеного О. В. Скрипченко [54, с. 104], можна стверджувати, що когнітивний компонент комунікативної компетентності здобувачів освіти містить знання про функції, форми, засоби, види спілкування.

Другий і третій компонент змісту освіти – уміння і навички, і творча діяльність, в результаті якої створюється нове, тобто використання отриманих знань для виконання певної діяльності, і сама діяльність, зокрема спілкування. Ці компоненти склали підстави для виділення другого компоненту комунікативної компетентності здобувачів освіти – комунікативно-діяльнісного. Навчальна діяльність людини, як і будь-яка інша, не можлива без активної комунікативної діяльності, як важливої умови існування людини у суспільстві й здійсненні професійної діяльності. Таким чином, для

формування комунікативної компетентності здобувачів вищої освіти комунікативно-діяльнісний компонент повинен містити складові, оволодіння якими буде найбільш доцільним та важливим чинником розвитку комунікативних знань, умінь та навичок.

Відповідно до четвертого елементу змісту освіти – оцінного, було виділено наступний компонент структури комунікативної компетентності здобувача освіти – досвіду ставлень до особистості, який полягає в оцінному ставленні до себе, до інших людей, до діяльності. Зокрема особистість повинна оволодіти не тільки знаннями й уміннями, а й ставитися до себе та до своєї діяльності критично, оцінювати себе, вміти змінюватися, керувати своїми діями і вчинками [6, с. 56-58].

Виходячи із запропонованої нами розуміння сутності поняття комунікативної компетентності здобувачів освіти, та аналізу сучасних поглядів психологів на її системно-структурний характер, можемо представити структуру досліджуваного явища (Табл. 1.1)

Таблиця 1.1

Структура комунікативної компетентності здобувача освіти

Структурні компоненти	Складові компонента
Когнітивний	- теоретичні знання про спілкування (знання щодо функцій, засобів, форм, видів, технік спілкування); - уміння побудувати стратегію і тактику комунікативної діяльності;
Емоційний	- експресія, емпатія, емоційний інтелект
Діяльнісний	вміння логічно, структуровано, послідовно, чітко, грамотно, правильно, дохідливо передати свою думку; ефективне використання вербальних і невербальних засобів спілкування у монологічному й діалогічному мовленні; навички ефективного слухання; перцептивні навички; уміння надавати і отримувати зворотній зв'язок
Оцінний	самооцінка

Отже, розглянута структура комунікативної компетентності здобувачів освіти є системним явищем, дослідження розвитку якого вимагає врахування його внутрішніх якостей, зв'язків і відношень. Оскільки в нашому дослідженні йдеться про здобувачів вищої освіти, а саме студентів-психологів, дослідження розвитку їх комунікативної компетентності необхідно здійснювати в контексті задач професійного розвитку.

1.3. Аналіз психологічних закономірностей розвитку комунікативної компетентності здобувачів освіти в контексті вирішення задач професійного становлення майбутніх психологів

Аналіз розвитку комунікативної компетентності – це комплексне питання, що перебуває на стику психології, соціології, педагогіки та інших наук. Виходячи з психологічного підходу, при розгляді розвитку комунікативної компетентності здобувачів освіти нас, у першу чергу, будуть цікавити умови і фактори що забезпечують цей процес.

Розвиток комунікативної компетентності в онтогенезі відбувається за ступенем розвитку характеру і спрямованості розумової і загальної активності. Характер комунікативної активності індивіда залежить від його комунікативної компетентності, визнаних ним комунікативних цінностей, від специфіки мотивації і потреб у спілкуванні. Психологічним підґрунтям для розвитку і реалізації у процесі спілкування комунікативної компетентності (всіх її складових) є потребово-мотиваційні утворення особистості здобувача освіти: зокрема, моральні уявлення, потреба у спілкуванні, особистісна спрямованість, морально орієнтовані особистісні якості. Сформованість відповідних якостей вольової сфери (впевненості у собі, самоконтролю, ініціативності тощо) сприяє розвитку комунікативної компетентності особистості [6, с. 28].

Період навчання студента у вищі є значущим як для професійної діяльності майбутнього фахівця, так і для його комунікативної діяльності й

розвитку інструмента суб'єкта спілкування – комунікативної компетентності, оскільки будь-яка діяльність здійснюється у формі міжособистісної взаємодії. Це підтверджується й існуванням причинно-наслідкового зв'язку між якістю професійної підготовки і розвитком комунікативної компетентності, на який вказує дослідниця [6, с. 29]. Між тим, спираючись на результати теоретичного і емпіричного аналізу причин низького рівня комунікативної компетентності у здобувачів вищої освіти Н. Серeda [6, с. 31-32] вказує на зниження рівня загальної культури нашого суспільства, зниження рівня володіння правилами та нормами літературної мови, засилля закордонних неякісних фільмів, відмова молоді від читання художньої літератури, непотрібне використання іншомовних слів, які забруднюють мовлення, перенесення студентського сленгу до аудиторій і спілкування з викладачами. В умовах університету, як свідчать спостереження дослідниці, не приділяється достатньої уваги комунікативному розвитку студента, проте сучасні вимоги до випускника закладу вищої освіти змінюються, формування конкурентоспроможної особистості потребує приділення уваги вмінню спілкуватися з метою взаємодії в колективі.

Погоджуючись з думкою О. Загородної [15], яка визначає комунікативну компетентність як більш загальне поняття по відношенню до професійної комунікативної компетентності, вважаємо, що розуміння закономірностей розвитку комунікативної компетентності здобувачів вищої психологічної освіти потребує розгляду досліджуваного феномену з урахуванням особливостей їх майбутньої професійної діяльності.

Сфера професійної діяльності психолога належить до тих видів праці, де спілкування перетворюється на її основу, і особливості протікання комунікативних процесів визначають її ефективність. Через те, що спілкування з людьми становить сутність означеної сфери професійної діяльності, комунікативна компетентність виступає серцевиною професіоналізму особистості психолога.

Беручи до уваги специфіку цього типу професії майбутньому фахівцю потрібно вміти налагоджувати контакти, підтримувати стосунки, активно взаємодіяти, досягати взаєморозуміння у процесі виконання професійних функцій, розбиратися в поведінці людей, розуміти їх емоційний стан і потреби, надавати психологічну підтримку, знаходити індивідуальні підходи, адекватно реагувати на гнів, невдоволення, зберігати рівновагу в конфліктних ситуаціях, тобто бути підготовленими до ефективної комунікації та розумної поведінки. Все це сприяє повноцінному спілкуванню та передбачає те, що основним інструментарієм його роботи, окрім професійних знань та навичок, тестів, спеціальних психологічних методик та іншого, має виступати його власна особистість. Власний образ себе та самооцінка, спрямованість особистості, особливості темпераменту і характеру визначатимуть шляхи і способи здійснення професійного спілкування.

Побудова системи розвитку комунікативної компетентності здобувачів вищої психологічної освіти вимагає розробки відповідного наукового забезпечення. Окремі сторони процесу розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів аналізуються в роботах Л. Долинської, М. Шевченко, Л. Терлецької, Н. Чепелевої, Т. Федотюк, Л. Уманець та інших дослідників, однак ціла низка аспектів цієї проблеми ще залишаються не розкритими.

Всі чинники, які визначають успіх розвитку комунікативної компетентності особистості, доктор Арвемі Шейфул [77] поділяє на дві узагальнюючі групи: зовнішні та внутрішні. Цю думку поділяють українські психологи І. Пузь і О. Шевченко [47].

Зовнішні – включають увагу керівництва (школи, закладу вищої освіти, місця праці) та уряду, зацікавленість з боку сім'ї та суспільства до проблеми спілкування. Обидва ці фактори супроводжують особистість упродовж життя і впливають на розвиток її комунікативної компетентності. Іранські вчені [80] виокремили три групи факторів, серед яких: організаційні, гуманістичні та соціально-культурні. На думку українських вчених, зовнішні умови

передбачають: включення студентів у квазіпрофесійну діяльність; здійснення психологічного супроводу формування комунікативної компетентності [47, с.156]. Важливим засобом забезпечення конструктивної взаємодії в освітньому процесі є залучення до комунікативної діяльності, яка передбачає формування комунікативної компетентності.

Американські дослідники особливу увагу приділяють психологічним умовами розвитку комунікативної компетентності:

- 1) соціально-психологічні – досвід взаємодії з компетентними партнерами, які транслюють 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 [67].

I. Черезова [54] 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 [54], 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.

У свою чергу, спираючись на практичний досвід вивчення проблеми формування комунікативної компетентності, Т.С. Єжижанська та М.П. Осадча виділяють наступні шляхи її формування: – поглиблення знань про мову, засвоєння норм етичної й етикетної поведінки в різних сферах і ситуаціях спілкування та вдосконалення вмінь і навичок спілкування в науковій та офіційно-діловій сферах, оволодіння різноманітними стратегіями і тактиками ефективної комунікації; – розвиток вмінь і навичок переконливо викладати свої думки, дискутувати, використовуючи різні способи аргументації, вести діалог із співрозмовниками, дотримуючись правил мовленнєвого етикету; – оволодіння вмінням сприймати, аналізувати, порівнювати мовні явища й факти, коментувати їх, оцінювати їх під кутом зору нормативності, відповідності ситуації спілкування (Єжижанська, Осадча, 2012) [12].

Дослідження умов цілеспрямованого навчання, проведене М. Арділа [58] показали, що чинниками які прямо чи опосередковано впливають на розвиток комунікативної компетентності здобувачів вищої освіти є: мотивація, паралінгвістичні особливості (такі як акцент, шум, швидкість

подачі, вимова та інтонація), багатий словниковий запас, концентрація в період мовлення, методологія викладача, який займається розвитком комунікативної компетентності особистості.

Наукові пошуки азійських дослідників [62] дозволяють до основних чинників розвитку комунікативної компетентності здобувачів вищої освіти віднести: по-перше – створення необхідних умов в процесі навчання для достатньої кількості комунікативної практики; по-друге – перевірка навичок спілкування в період складання іспитів; по-третє – формування груп для відпрацювання комунікативних задач за рівнем розвитку навичок у майбутніх фахівців. На думку науковців, саме організоване мовне середовище допоможе майбутнім фахівцям оволодіти навичками спілкування найбільшою мірою.

Завдяки збалансованості в процесі спілкування, соціальної спрямованості і здатності зберігати неповторність власного «Я» людина набуває важливого досвіду формування особистої точки зору, самостійності в прийнятті рішень. Уміння розуміти іншого і самого себе, самовизначатися в системі життєвих цінностей, усвідомлено приймати самостійні рішення формується в процесі довірчого, діалогічного, відкритого спілкування [29, с. 106].

У свою чергу, українська вчена Н. Альохіна [1] визначає такі чинники формування комунікативної компетенції здобувачів освіти: професійна спрямованість навчання; інтерес; здібності до оволодіння майбутньою професією; чітка мотивація навчання; уміння навчатись самостійно; потреба у самовдосконаленні; спрямованість технологій, форм, методів та засобів навчання, застосування комп'ютерних та інформаційних технологій тощо.

Науковці П. Мехра, А. Мішра [73] звертають увагу на зв'язок між комунікативною компетентністю особистості та її суб'єктивним благополуччям, що обумовлено самооцінкою.

В якості важливого чинника формування комунікативної компетентності здобувачів освіти Т. Пушкар [48] відзначає діалогічне навчання. Реалізація умов діалогічного навчання набуває особливої

важливості для здобувачів психологічної освіти, оскільки діалог є найціннішим засобом діяльності психолога, а діалогізм найважливішою його професійною якістю [52, с. 242-249].

Зовнішні умови передбачають: включення студентів у квазіпрофесійну діяльність; здійснення психологічного супроводу формування комунікативної компетентності [47, с.156]. В свою чергу, Т. Непомняща [37] вважає, професійно-орієнтовані задачі головним чинником формування комунікативної компетентності фахівця.

Окремо вчені [70] виокремлюють диференційований підхід як чинник розвитку комунікативної компетентності майбутніх фахівців.

В цілому можна виокремити наступні психолого-педагогічні умови та чинники, які сприяють розвитку комунікативної компетентності у студентів-психологів: 1) застосування особистісно-орієнтованого підходу до навчально-пізнавальної діяльності, який передбачає визнання особистості студента як найвищої цінності; 2) залучення студентів до активної навчально-пізнавальної діяльності; 3) формування позитивної професійної «Я-концепції»; 4) усвідомлення студентами нерозривного взаємозв'язку та взаємозалежності між рівнем розвитку професійно-комунікативних якостей та ефективністю професійної комунікативної діяльності; 5) навчально-методичне забезпечення розвитку професійної комунікативної компетентності; 6) формування у студентів готовності та бажання здобувати професійні знання, вміння і навички [19].

Внутрішні чинники розвитку комунікативної компетентності здобувачів освіти включають ставлення індивіда до комунікації в цілому, мотивацію до удосконалення своїх знань та навичок та стратегію, яку обирають при удосконаленні комунікативної компетентності. До внутрішніх умов відносяться: усвідомлення студентами власних особистісних характеристик, які впливають на формування компетентності, проблем, що виникають під час взаємодії з людьми, а також власної поведінки у різного роду комунікативних

ситуаціях; співвідношення студентами-психологами власних особистісних та професійних позицій в навчально-професійній діяльності [47, с.156].

На основі проведеного О. Низовець-Кроптою теоретичного аналізу, дослідницею зроблено висновок про необхідність пошуку шляхів та умов розвитку особистісних властивостей, що виступають детермінантами комунікативної компетентності як професійно-важливого інтегрального утворення психолога [39].

Умовою успішності комунікативної діяльності є певний внутрішній ресурс, особистісні, когнітивні, інтелектуальні (мнемічні) здібності й здатності психолога, його стратегічна й тактична вправність, вироблені під час набуття професійного досвіду прийоми успішної взаємодії з партнером комунікації [29, с. 107-108].

На думку Н. Левус [31] до чинників розвитку комунікативної компетентності належать: особистісні риси та схильності до певних емоційних проявів, кмітливість, гнучкість поведінки, незалежність, дипломатичність, проникливість, наполегливість, конформізм, інтелект, радикалізм, відповідальність та активність.

Наукове осмислення лінгвістичних факторів [24] відзначає ряд мовних чинників розвитку комунікативної компетентності фахівця. Адже, перш за все, на якість комунікації впливає рівень володіння мовою, відсутність комунікативних бар'єрів (соціальних, лінгвістичних, фонетичних тощо) та грамотність та лаконічність у висловлюваннях спеціаліста. Науковці [8; 11] також окремо виокремлюють ряд естетичних та етичних чинників, які забезпечують формування комунікативного досвіду та розвиток комунікативної компетентності фахівця. Не можна не згадати також про вплив міжкультурної компетентності особистості [68] на якість її комунікації.

У психологічній літературі зарубіжні та вітчизняні науковці вказують, асертивність як чинник комунікативної компетентності. Асертивність є одним із компонентів соціальної компетентності, яка допомагає людині налагоджувати міжособистісні стосунки, відстоювати свою життєву позицію

та впевнено почувати себе у колі інших [5]. Так, малайзійські вчені [66] у своїх дослідженнях довели наявність зв'язку між асертивністю та комунікативними вміннями особистості. Автори також стверджують, що саме асертивність покращує міжособистісне спілкування [66]. Між тим, С. Махешварі, К. Гілл [71] встановили, що асертивній поведінці сприяють комунікативні навички, тобто чим вищий рівень комунікабельності особистості, тим вищими є показники її асертивності. Українськими дослідниками [5] також був доведений прямий статистично значущий взаємозв'язок між асертивністю та параметрами комунікативної компетентності ($p < 0,05$), що свідчить про взаємовплив цих психологічних феноменів у навчальній діяльності та взаємодії здобувачів вищої освіти.

Ще одним чинником розвитку комунікативної компетентності особистості вважають її креативність, яка також реалізується у ситуаціях спілкування [7]. Разом з тим, науковцями [75] був доведений взаємозв'язок між рівнем адаптації і соціалізації особистості та її комунікативною компетентністю. А отже, вони розглядають соціалізацію особистості як чинник що впливає на комунікативні можливості здобувачів освіти. Між тим, вчені [59] також досліджували толерантність як фактор розвитку комунікативної компетентності особистості.

Одним із основних чинників розвитку комунікативної компетентності є емоційний інтелект. Він визначається як здатність людини контролювати та розуміти свої емоції та емоції інших людей [50]. Ці навички дуже важливі для учасника освітнього процесу, між тим, особливої значущості вони набувають в роботі психолога як при очній роботі так і в процесі роботи з клієнтом у медійному просторі. Саме за допомогою емоційного стану фахівець може організувати необхідний психологічний клімат в процесі роботи, особливо коли йде мова про групову взаємодію (вебінар, майстер-клас, прямий ефір, марафон тощо). Також розуміння емоцій клієнта дає можливість психологу оцінити психологічний та емоційний стан клієнта, рівень його включеності у роботу, задоволення своїми результатами та роботою в цілому. Також для

психолога-практика важливим є вміння озвучувати свої емоції і навчити клієнта це робити – здатність знаходити потрібні слова для їх вираження. Разом з тим, вчені констатували позитивні зв'язки емоційної творчості та таких показників комунікативної компетентності, як пріоритетна орієнтація на досягнення основних цілей спілкування, здатність розуміти та диференціювати досвід, розрізняти емоції партнерів у спілкуванні, а також емоційно реагувати і нестандартно розкривати складні комунікативні ситуації. Негативний кореляційний зв'язок встановлено з такими показниками, як домінування, консерватизм, конформність [79].

Ще одним важливим, чинником що впливає на розвиток комунікативної компетентності здобувачів освіти є тривожність. Для кожного вона може мати свій характер. Зазвичай, втілення тривожності в процесі комунікації є страхи: страх популярності, страх заявити про себе, страх думки інших про себе – осуду, страх, що ніхто не купуватиме послуги та товари, страх, що у людей немає грошей на психологічні послуги, страх визначити достойну ціну за свої товари та послуги, страх публічних виступів, страх втратити думку, страх не підібрати потрібні слова, страх забути текст, страх камери, страх невдачі, страх удачі. Разом з тим, французькі вчені [63] вважають, що комунікативна тривожність, перш за все пов'язана з недостатнім рівнем володіння мовою спілкування.

На думку Н. Серєда існують інші чинники, які заважають розвитку комунікативної компетентності: висока авторитарність, егоїстичність, надмірний конформізм, покірність та послужливість, цілковита залежність від думки інших, надмірна сором'язливість, нерішучість, надмірне почуття провини, недовірливість, критицизм, підозрілість, почуття власної зверхності, надмірна впертість, недружелюбність, нестриманість та запальність [6, с. 30].

Важливим аспектом розвитку комунікативної компетентності здобувачів освіти є врахування їх самооцінки та впевненості у собі. Здобувачі вищої освіти, які мають низький рівень самооцінки та не впевнені в собі стверджують, що мають низьку комунікативну компетентність [61]. Виявлено,

що існує зв'язок комунікативної компетентності з рівнем самооцінки особистості. Комунікативна компетенція позитивно пов'язана з добробутом, і цей зв'язок опосередковується самооцінкою [73]. Також виявлено значну кореляцію між міжкультурною комунікативною компетентністю та самооцінкою [74].

Результати наукових пошуків О. Низовець-Кропті дозволяють констатувати, що індивідуально-психологічні характеристики студентів з різним рівнем розвитку комунікативної компетентності мають значні відмінності [40]. Так, студенти-психологи з високим рівнем комунікативної компетентності характеризуються низьким рівнем агресивності та тривожності, доброзичливістю, відвертістю, високою емоційною витривалістю та самоконтролем, вони емоційно чутливі до інших, позитивно налаштовані; для студентів-психологів з низьким рівнем комунікативної компетентності характерні: мрійливість, скептичність, конформність, схильність до ідеалізації, критицизм, підвищення показників тривожності та агресивності, особливо в критичних ситуаціях; студенти-психологи з середнім рівнем розвитку комунікативної компетентності схильні до емпатійних проявів, емоційно врівноважені, готові до співпраці та взаємодопомоги. Крім того, для студентів з високим рівнем комунікативної компетентності характерні: чутливість до невербальних реакцій, ефективність прогнозування розвитку ситуації взаємодії, вдале керування процесом комунікації; студенти з низьким рівнем комунікативної компетентності характеризуються вибором залежного чи агресивного стилю спілкування, в ситуації фрустрації зосереджуються на задоволенні потреби конструктивного вирішення конфлікту за допомогою інших, мають труднощі в інтерпретації невербальної поведінки та прогнозуванні дій; студенти з середнім рівнем розвитку комунікативної компетентності в комунікації займають очікувальну позицію, особливо на початковому етапі спілкування, іноді допускають неточності в інтерпретації невербальних сигналів співрозмовників і можуть помилитися при прогнозуванні подій [38].

Натомість Н. Середа вказує на існування певних чинників, які заважають розвитку комунікативної компетентності: висока авторитарність, егоїстичність, надмірний конформізм, покірність та послужливість, цілковита залежність від думки інших, надмірна сором'язливість, нерішучість, надмірне почуття провини, недовірливість, критицизм, підозрілість, почуття власної зверхності, надмірна впертість, недружелюбність, нестриманість та запальність [6, с. 30].

З огляду на здійснений теоретичний аналіз, його результати слугуватимуть методологічною основою подальшого емпіричного дослідження та реалізації умов психологічного супроводу розвитку комунікативної компетентності у здобувачів вищої психологічної освіти

Висновки до розділу I

Реалізуючи перше завдання дослідження, здійснено теоретичний аналіз наукових джерел, який засвідчив, що на сьогодні у психологічній науці немає єдиного вичерпного розуміння процесу розвитку комунікативної компетентності здобувачів освіти.

Порівняльний аналіз джерел засвідчив, що комунікативна компетентність згідно різних теоретико-методологічних підходів розглядається: як система ресурсів особистості; як складно організоване особистісне утворення; як властивість особистості; як система знань, вмінь і навичок. Це дозволяє використовувати наступне визначення: комунікативна компетентність – це узагальнююча, інтегрована комунікативна властивість особистості, яка зумовлює ефективність і успішність взаємодії у різних соціальних ситуаціях. А отже, опираючись на напрацювання колег та виходячи із особливостей діяльності психолога, ми визначаємо комунікативну компетентність особистості психолога як *складне системно-структурне, інтегроване утворення особистості, яке зумовлює ефективність і успішність професійного спілкування.*

З огляду на здійснений теоретичний аналіз у складі комунікативної компетентності виокремлюємо *традиційні* компоненти: когнітивний, поведінковий та емоційний. Деталізуючи структуру кожного компоненту можна виокремити комунікативні, перцептивні, інтеракційні складові.

За результатами теоретичного аналізу нами були визначені психологічні умови і чинники що забезпечують процес розвитку комунікативної компетентності здобувачів освіти, зокрема майбутніх психологів. Умовно їх можна поділити на дві узагальнюючі групи: зовнішні та внутрішні.

До зовнішніх будемо відносити загальні соціально-культурні - зовнішні соціальні стимули, що зумовлюють і підтримують розвиток комунікативної культури особистості, соціально-психологічні умови здійснення професійного навчання у ЗВО – навчально-методичне забезпечення розвитку професійної комунікативної компетентності, зміст навчальних програм, досвід взаємодії з компетентними партнерами, створення необхідних умов в процесі навчання для достатньої кількості комунікативної практики, для відпрацювання комунікативних задач за рівнем розвитку навичок у майбутніх психологів, для підвищення ступеня діалогічності навчального комунікативного процесу, реалізація диференційованого підходу до студентів з різним ступенем розвитку комунікативних здібностей, включення студентів у квазіпрофесійну діяльність; здійснення психологічного супроводу формування комунікативної компетентності.

До внутрішніх чинників розвитку комунікативної компетентності особистості ставлення індивіда до спілкування в цілому, мотивацію, комунікативні, соціально-перцептивні та інтерактивні знання, уміння, навички, комунікативні здібності, стратегічна й тактична вправність, ефективність прогнозування розвитку ситуації взаємодії, вдале керування процесом комунікації, емоційна витривалість, самоконтроль в спілкуванні, рівень володіння мовою, відсутність комунікативних бар'єрів (соціальних, лінгвістичних, фонетичних тощо) та грамотність та лаконічність у висловлюваннях, комунікабельність, контактність, пластичність,

емпатійність, асертивність, креативність, толерантність, доброзичливістю, товариськість, відвертість, емоційний інтелект, рівень агресивності і тривожності, самооцінка, усвідомлення студентами власних особистісних характеристик.

Зазначені фактори супроводжують особистість упродовж життя і впливають на розвиток її комунікативної компетентності.

Відповідно до наведених висновків буде здійснено емпіричне дослідження та реалізація розвивально-корекційного впливу в умовах психологічного супроводу розвитку комунікативної компетентності у здобувачів освіти, зокрема у здобувачів вищої психологічної освіти.

РОЗДІЛ II

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ

2.1. Організація та процедура дослідження

Підбір та розробку діагностичного інструментарію дослідження психологічних чинників розвитку комунікативної компетентності здобувачів психологічної освіти у вищі було здійснено у відповідності до основних наукових принципів сучасної психології – принципом структурності, принципами системності й послідовності, принципом взаємозв'язку зовнішніх і внутрішніх факторів, принципом причинності, принципом ретельності й регулярності та принципом гуманізму.

Метою нашого емпіричного дослідження стало визначення параметрів комунікативної компетентності здобувачів освіти. Експериментальну вибірку склали 35 студентів-психологів 1-4 курсів Криворізького державного педагогічного університету віком 17-23 років. Варто зауважити, що у зв'язку з карантинними обмеженнями, які виникли через початок світової пандемії COVID-19, та обмеженнями через війну в Україні, переважна більшість досліджень проводилася нами в онлайн форматі, де досліджувані заповнювали Google Форму.

Етапи програми нашого експериментального дослідження:

1. Визначення рівня розвитку параметрів комунікативної компетентності у здобувачів вищої психологічної освіти шляхом здійснення процедур констатувальної діагностики.

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

3. Контрольне визначення рівня розвитку параметрів комунікативної компетентності студентів-психологів після реалізації програми формувального експерименту.

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.

1. Методика «Діагностика перцептивно-інтерактивної компетентності» (модифікований варіант М. Фетіскіна)[51];
2. Методика оцінки комунікативної компетентності [57, с. 31-36];
3. Шкала оцінки комунікативних здібностей методики «КОЗ –2» [57, с. 26];
4. Тест комунікативних умінь Л. Міхельсона [57, с. 18-25];
5. Тест «Уміння слухати» [25];
6. Тест на визначення уміння висловлювати свої думки [23].

Методика «Діагностика перцептивно-інтерактивної компетентності» [51] призначена для вивчення інтегративних параметрів комунікативної компетентності в межах малих груп стабільного і тимчасового типу. Цей вид компетентності формується в ході освоєння індивідом систем спілкування і включення в діяльність. До її складу входять:

- 1) вміння орієнтуватися в соціальних ситуаціях;
- 2) вміння правильно визначати особистісні особливості та емоційні стани інших людей;
- 3) уміння вибирати адекватні способи поведінки з ними і реалізовувати їх у процесі взаємодії;
- 4) особливу роль відіграє вміння поставити себе на місце іншої людини (ідентифікація), відчувати його почуття, співпереживати йому (емпатія), передбачати і прогнозувати поведінку інших і свою власну в процесі спілкування (соціальна інтуїція і соціальна рефлексія).

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, вміння 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.

Досліджуваним пропонується за п'ятибальною шкалою оцінити особливості міжособистісної взаємодії у вашій групі: 5 - завжди; 4 - майже завжди; 3 - важко сказати; 2 - рідко; 1 - ніколи.

Обробка й інтерпретація результатів

Спочатку підраховується кількість балів по кожній з шести шкал, а потім загальний сумарний показник.

Про ступінь вираженості тієї чи іншої шкали свідчать наступні показники:

20 балів і більше - висока;

11-19 балів - середня;

10 і менше - низька.

Рівням комунікативної інтерактивності відповідають такі показники:

144 бали і більше - високий;

126-143 бали - середній;

125 і менше - низький.

Методика «КОС-2» [57, с. 26] базується на принципі відображення і оцінки досліджуваним деяких особливостей своєї поведінки в різних ситуаціях. Всі ситуації, більшою мірою, знайомі досліджуваним з їх особистого досвіду. А отже, опитувальник дозволяє виявити стійкі показники комунікативних здібностей здобувача освіти. Програму вивчення комунікативних здібностей складають питання такого типу: а) чи проявляє особистість прагнення до спілкування, на скільки широке коло її знайомств; б) екстраверт чи інтроверт; в) чи вміє встановлювати нові зв'язки, як швидко звикає до нового кола людей; г) чи любить виступати публічно або брати участь у масштабних заходах. Відповідно до цього було розроблено 20 спеціальних питань.

Відповіді співвідносять з ключем, підраховують кількісний показник рівня розвитку комунікативних здібностей, якому відповідає певна оцінка.

Ця методика дозволяє не лише у вивчити комунікативні здібності особистості, а і виявити потенційні можливості особистості в розвитку цих здібностей, дозволяє оцінити когнітивну, поведінкову та емоційну складові комунікативної компетентності здобувачів освіти.

Тест комунікативних умінь Л. Міхельсона (переклад і адаптація Ю. Гільбуха) [57, с. 18-25] 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. Тест містить опис 27 комунікативних ситуацій. До кожної ситуації пропонується 5 можливих варіантів поведінки. У тесті передбачається певний еталонний варіант поведінки, що відповідає компетентному, впевненому, партнерському стилю взаємодії. Ступінь наближення до зразка можна визначити за кількістю правильних відповідей.

Всі питання розділені авторами на 5 типів комунікативних ситуацій:

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

За необхідності методика дозволяє характеризувати окремі блоки умінь:

1. Уміння надавати і приймати знаки уваги – питання 1, 2, 11, 12.
2. Реагування на справедливу критику – питання 4, 13.
3. Реагування на несправедливу критику – питання 3, 9.
4. Реагування на провокуючу поведінку з боку співрозмовника – питання 5, 14, 15, 23, 24.
5. Уміння звернутися з проханням – питання 6, 16.
6. Уміння відповісти відмовою на прохання, сказати "ні" – питання 10, 17, 25.
7. Уміння самому надати співчуття, підтримку – питання 7, 20.
8. Уміння самому приймати співчуття і підтримку – питання 8, 21.
9. Уміння вступити в контакт з іншими, контактність – питання 18, 26.
10. Реагування на спробу вступити з Вами в контакт – питання 19, 27

У тесті методики передбачається певний еталонний варіант поведінки, що відповідає компетентному, впевненому, партнерському стилю взаємодії. Отримані дані співвідносяться з ключем. Ступінь наближення до зразка можна визначити за кількістю правильних відповідей.

Методика оцінки комунікативної компетентності [57, с. 31-36] дозволяє дослідити здатність індивіда ефективно взаємодіяти з оточуючими людьми в системі міжособистісних відносин. Цей вид компетентності

формується в ході освоєння індивідом систем спілкування і включення в діяльність.

Дана методика дозволяє визначити ступінь прояву показників психічних функцій, які на думку авторів методики, виступають перешкодами спілкування, що знижує його ефективність. До її складу входять 6 шкал, які представлено разом з їх нормативними значеннями:

- 1) соціально-комунікативна незграбність – 4-13 балів,
- 2) нетерпимість до невизначеності – 7-13 балів,
- 3) надмірний конформізм – 3-9 балів,
- 4) підвищене прагнення до переваги над іншими людьми – 6-12 балів,
- 5) переважання мотивації уникнення невдач і низький поріг чутливості до блокування потреб, прагнень і бажань – 4-12 балів,
- 6) підвищена нетерпимість в спілкуванні (фрустраційна нетолерантність) – 5-11 балів.

Досліджуваному пропонується переглянути ряд висловлювань про особливості поведінки, звички і погляди людей і продемонструвати своє відношення до них – схвалення або непогодження.

Тест «Вміння слухати» [25] дає змогу визначити, чи добрий ви співрозмовник з точки зору вміння слухати (і чути) партнера зі спілкування. Виокремлюються рівні розвитку вміння слухати співрозмовника. Високий рівень уміння слухати співбесідника (10–12 балів) означає, що співбесідникові завжди дається можливість висловитися, звертається увага на головне в повідомленні, зберігаються в пам'яті основні факти бесіди, немає звички перебивати співбесідника або думати про своє в процесі бесіди тощо. Середній рівень вміння слухати співрозмовника (8 – 9 балів) означає, що співрозмовникові не завжди надається можливість висловитися, часто не звертається увага на підтекст висловлювання і висновки з повідомлення. Часто дратують манери співрозмовника і існує звичка перебивати його або переводити розмову на власні думки і проблеми. Відсутнє вміння слухати (в нашому дослідженні – низький рівень, менше ніж 8 балів) співрозмовника, за

якого співрозмовникові майже ніколи не дається можливість висловитися, не звертається увага на висновки, основні факти повідомлення; виникає роздратування, коли викладається протилежна точка зору; постійне переведення на власні думки, ідеї, що нав'язуються іншим.

Методика передбачає відповіді на 16 питань, які аналізуються за передбаченим автором ключем (Підрахуйте кількість відповідей «ні» (балів) на всі питання, за винятком 11, 12, 13, 14, відповіді на які не враховуються).

Тест на визначення уміння висловлювати свої думки [23] дає змогу виявити наявність у опитуваних вміння висловлювати свої думки, тобто піклуватися про те, щоб завжди бути зрозумілим співрозмовнику; завжди обдумувати форму викладення своїх думок: стежити за ясністю і логічністю висловів; говорити завжди ввічливо та доброзичливо тощо. Добре вміння висловлювати свої думки, тобто достатньо чітко і точно викладенням своїх ідей і планів; обмірковування форми викладення думок; здебільшого проявом ввічливості та дружелюбності в спілкуванні (високий рівень – 13 – 16 балів). Задовільний (середній) рівень уміння висловлювати (10 – 12 балів) свідчить про точне і логічне висловлення своїх думок; недостатнє бажання дізнатися і зрозуміти думки інших людей; часто визнається тільки власна точка зору і відкидається думка співрозмовників; не завжди робляться паузи для обмірковування своїх слів та думок. Погане вміння висловлювати свої думки (низький рівень – 9 балів і менше), характеризується недостатньою чіткістю і логічністю висловлювань і думок; відсутністю бажання дізнатися і зрозуміти думки інших людей; визнанням тільки своєї точки зору як найважливішої і найбільш значущої; відсутністю дружелюбності і ввічливості у спілкуванні.

Опитувальник включає 16 запитань і передбачає відповіді так чи ні. Відповіді співвідносяться з ключем, за яким досліджуваний отримує по балу за відповіді “ні” на 5, 11, 12 і 13 запитання й по балу за відповіді “так” на всі інші запитання. Рахується сума балів. За результатами розрахунків визначають рівень розвитку уміння слухати - низький, середній або високий.

Таким чином, описана методика здійснення констатувального етапу дослідження дозволяє повно і різнобічно діагностувати рівень розвитку комунікативної компетентності здобувачів освіти, враховуючи складність психологічної феноменології цього явища, - як складно організованого особистісного утворення, що включає комунікативні властивості особистості, в тому числі здібності, та уміння і навички.

2.2. Аналіз результатів психодіагностичного дослідження

З метою емпіричного дослідження комунікативної компетентності студентів було діагностовано рівень сформованості її структурних компонентів.

Результати констатувального етапу дослідження розвитку перцептивного та інтерактивного компонентів на за методикою «Діагностика перцептивно-інтерактивної компетентності» представлено в таблиці 2.1.

Аналізуючи данні, представлені в таблиці 2.1, можна стверджувати, що показники перцептивно-інтерактивної компетентності особистості здобувачів освіти відповідають низькому загальному рівню її сформованості у 100 % досліджуваних. Аналізуючи показники комунікативної компетентності за окремими шкалами, можна констатувати переважно середній рівень таких компетентностей як взаємний вплив (92 % досліджуваних), взаєморозуміння (86 %), соціальна активність (81 %), взаємопізнання (56 %). Низький рівень комунікативних здібностей було зафіксовано за шкалою «Соціальна адаптивність» (28 % досліджуваних), і шкалою «Взаємний вплив» (8 %).

Усереднені показники за всіма шкалами, за виключенням шкали «Соціальна автономність», відповідають середньому рівню досліджуваного явища. Показники за шкалою «Соціальна автономність» вказують на високий рівень даної психічної функції.

Таблиця 2.1

Рівень розвитку перцептивно-інтерактивної
компетентності особистості

Складові комунікативної компетентності	Кількість досліджуваних (%)			Усереднені показники	Стандартне відхилення
	Низький рівень	Середній рівень	Високий		
Взаємопізнання	0	56	44	18,5	3,53
Взаєморозуміння	0	86	14	17,6	4,24
Взаємний вплив	8	92	0	15,8	5,66
Соціальна автономність	0	0	100	23,6	5,66
Соціальна адаптивність	28	47	25	15,8	0,7
Соціальна активність	0	81	19	16	0
Загальний рівень перцептивно-інтерактивної компетентності	100	0	0	107,2	19,8

Наступне завдання констатувального експерименту полягало в з'ясуванні особистісних характеристик учасників, які можуть заважати розвитку їхньої комунікативної компетентності. Результати діагностики представлено в таблиці 2.2.

За умовами методики оцінки комунікативної компетентності, високий рівень розвитку досліджуваних властивостей особистості студентів заважає їхньому спілкуванню, знижує його ефективність в навчальній діяльності. Нажаль, високий рівень було констатовано для всіх досліджуваних факторів: 42 % – соціально-комунікативної незграбності; 41 % студентів продемонстрували високий рівень розвитку переважання мотивації уникнення невдач і низький поріг чутливості до блокування потреб, прагнень і бажань; 30 % – надмірного конформізму; 22 % – нетерпимості до невизначеності; 21 % – фрустраційної нетолерантності; 6 % – підвищене прагнення до переваги над іншими людьми. Позитивним можна вважати той факт, що усереднені

показники за всіма шкалами методики відповідають помірному рівню розвитку зазначених негативних факторів.

Таблиця 2.2

Рівень розвитку комунікативних властивостей особистості
здобувачів освіти

Фактори	Кількість досліджуваних (%)			Усереднені показники	Стандартне відхилення
	Низький рівень	Середній рівень	Високий		
Соціально-комунікативна незграбність	14	44	42	13	16,97
Нетерпимість до невизначеності	31	47	22	9,72	8,49
надмірний конформізм	17	53	30	6,89	1,41
Підвищене прагнення до переваги над іншими людьми	0	94	6	10,42	0
Переважання мотивації уникнення невдач і низький поріг чутливості до блокування потреб, прагнень і бажань	28	31	41	11	16,97
Фрустраційна нетолерантність	22	56	22	6,92	4,24

Результати дослідження комунікативних здібностей студентів за методикою «Комунікативні та організаторські здібності – КОЗ» представлено в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Рівень розвитку комунікативних здібностей студентів

Рівень комунікативних здібностей	Кількість досліджуваних, (%)
Високий	13
Вище за середній	19
Середній	25
Нижче за середній	0
Низький	42

Аналізуючи отримані дані можемо констатувати, що більшість студентів продемонстрували середній та вищий за середній рівень розвитку комунікативних здібностей, між тим більше ніж третина досліджуваних (42 %) – низький рівень досліджуваної властивості особистості. Пораховані серединний показник по групі становить 0,56 (10,9 сирих балів), стандартне відхилення – 0,28, що відповідає рівню «нижче за середній».

Дослідження комунікативних умінь було здійснено за допомогою методики «Тест комунікативних умінь Л. Міхельсона». Результати представлено в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4

Результати діагностики комунікативних умінь студентів-психологів

Показники	Стиль комунікативної поведінки		
	Залежний	Компетентний	Агресивний
Усереднені показники	7,9	18	1
Стандартне відхилення	0,28	11,31	0,7

Загальна кількість балів, яку міг набрати студент, за даною методикою – 27. У кожного студента вони були розподілені між різними стилями комунікативної поведінки. Результати діагностики показали, що серед стилів комунікативної поведінки студенти віддають перевагу компетентному стилю, що вказує на сформованість у них відповідних умінь.

Результати діагностики рівня сформованості у студентів уміння слухати і уміння висловлювати свої думки представлено в таблиці 2.5.

За результатами діагностики можемо констатувати, що переважна частина досліджуваних (66,6 %) вважають, що уміння висловлювати свої думки сягає високого рівня розвитку, 33,3 % – мають середній рівень. Усереднені показники відповідають середньому рівню, але показник уміння висловлювати свої думки ближче до високого.

Що стосується уміння слухати, кількість студентів на кожному рівні – низькому, середньому, високому виявилась однаковою (33,3 % на кожному

рівні). Усереднені показники відповідають середньому рівню, але показник уміння слухати знаходиться на межі низького і середнього рівня. Це означає, що студенти з середнім рівнем часто виявляють досліджуване вміння, навіть якщо мають упередження по відношенню до партнера, здатні на деякий час стати вище їх, щоб дослухати його до кінця.

Таблиця 2.5

Рівень уміння слухати і уміння висловлювати свої думки

Уміння	Кількість досліджуваних (%)			Усереднені показники	Стандартне відхилення
	Низький рівень розвитку	Середній рівень розвитку	Високий рівень розвитку		
Уміння слухати	33,3	33,3	33,3	8,6	2,83
Уміння висловлювати свої думки	0	33,3	66,6	12,7	1,41

Якщо партнер набрид, студенти намагаються дуже тактовно його перервати і закінчити спілкування з ним. Іноді такі слухачі дозволяють собі перервати партнера, для того щоб вставити своє «вагоме» слово. Студенти з низьким рівнем розвитку уміння слухати, на жаль, ще не навчилися сприймати повідомлення свого партнера по спілкуванню. Постійно переривають його, не дають йому висловитися до кінця. Якщо таким слухачам не подобається те, про що говорить партнер, перестають слухати його. Нерідко таким студентам суттєво заважають емоції або упередження у правильному розумінні змісту того, про що говорить комунікатор. Іноді вони можуть зайняти негативну, конфронтаційну позицію по відношенню до партнера, відволікатись від основного питання обговорення, особливо якщо при цьому намічаються які-небудь труднощі.

Для визначення статистично достовірного взаємозв'язку між досліджуваними ознаками комунікативної компетентності було використано коефіцієнт рангової кореляції Спірмена, результати представлено в Табл. 2.6.

Результати кореляційного аналізу вказують на істотний прямий зв'язок між загальним показником перцептивно-інтерактивної компетентності та

окремими її параметрами, що дає можливість спиратись на цей показник, говорячи про загальний рівень комунікативної компетентності студентів. Той факт, що тільки загальний показник вказує на низький рівень розвитку комунікативної компетентності, а показники за окремими шкалами та усереднені показники вказують на середній рівень її розвитку, дозволяє інтерпретувати отримані дані як такі, що вказують на рівень нижче за середній.

Таблиця 2.6.

Кореляційний зв'язок між параметрами
перцептивно-інтерактивної компетентності

		Взаємопізнання	Взаєморозум.	Взаємний вплив	Соц. автономність	Соц.адапт-сть	Соц.активність	Загальний показник
Взаємопізнання	Коеф. Спірмена	—						
	Рівень значим. р	—						
Взаєморозуміння	Коеф. Спірмена	0.816 ***	—					
	Рівень значим. р	< .001	—					
Взаємний вплив	Коеф. Спірмена	0.869 ***	0.624 ***	—				
	Рівень значим. р	< .001	< .001	—				
Соц. автономність	Коеф. Спірмена	0.726 ***	0.534 ***	0.431 **	—			
	Рівень значим. р	< .001	< .001	0.009	—			
Соц.адаптивність	Коеф. Спірмена	0.915 ***	0.737 ***	0.859 ***	0.738 ***	—		
	Рівень значим. р	< .001	< .001	< .001	< .001	—		
Соц.активність	Коеф. Спірмена	0.602 ***	0.405 *	0.665 ***	0.262	0.565 ***	—	
	Рівень значим. р	< .001	0.014	< .001	0.122	< .001	—	
Загальний показник	Коеф. Спірмена	0.910 ***	0.818 ***	0.919 ***	0.549 ***	0.941 ***	0.663 ***	-
	Рівень значим. р	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	
Примітка: * p < 0.05, ** p < 0.01, *** p < 0.001								

Використання коефіцієнту рангової кореляції Ч. Спірмена, дозволило перевірити зв'язок між показниками перцептивно-інтерактивної компетентності та показниками інших складових комунікативної компетентності здобувачів освіти – комунікативних здібностей і умінь. Результати представлено в таблиці 2.7.

З погляду на отримані результати кореляційного аналізу можемо констатувати велику кількість істотних прямих зв'язків між різними досліджуваними показниками. Так, істотний прямий зв'язок помічено між показниками комунікативної компетентності за параметром взаємний вплив і показниками рівня розвитку всіх досліджуваних умінь – залежним (0,793, $p < 0.001$), агресивним (0,727, $p < 0.001$) та компетентним (0,350, $p < 0.05$) типами комунікативних умінь, умінням висловлюватись (0,742, $p < 0.001$), умінням слухати (0,591, $p < 0.001$) та комунікативних здібностей (0,758, $p < 0.001$). Істотний прямий зв'язок спостерігається між показниками комунікативної компетентності за параметром взаємопізнання і рівнем розвитку комунікативних здібностей (0,535, $p < 0.001$) залежним (0,546, $p < 0.001$) та агресивним (0,569, $p < 0.001$) типами комунікативних умінь, умінням висловлюватись (0,589, $p < 0.001$), умінням слухати (0,384, $p < 0.05$). Істотний прямий зв'язок можна констатувати між показниками комунікативної компетентності за параметром взаєморозуміння та агресивним (0,540, $p < 0.001$) типом комунікативних умінь, умінням висловлюватись (0,563, $p < 0.001$), залежним типом комунікативних умінь, (0,518, $p < 0.01$), умінням слухати (0,438, $p < 0.01$) і рівнем розвитку комунікативних здібностей (0,498, $p < 0.01$). Показник соціальна активність корелює з показником рівня розвитку комунікативних здібностей (0,500, $p < 0.01$), агресивним (0,345, $p < 0.05$) та компетентним (0,359, $p < 0.05$) типами комунікативних умінь. Загальний показник комунікативної компетентності здобувачів освіти має істотну пряму кореляцію з показниками розвитку комунікативних здібностей (0,399, $p < 0.05$).

Таблиця 2.7.

Кореляційний зв'язок між параметрами перцептивно-інтерактивної компетентності та показниками комунікативних здібностей і умінь

		КОЗ	Залежний тип комунікативних умінь	Компетентний тип комунікативних умінь	Агресивний тип комунікативних умінь	Уміння слухати	Уміння висловлюватись
Взаємо- пізнання	Коеф. Спірмена	0.535 ***	0.546 ***	0.234	0.569 ***	0.384 *	0.589 ***
	Рівень значимості p	< .001	< .001	0.169	< .001	0.021	< .001
Взаємо- розуміння	Коеф. Спірмена	0.498 **	0.518 **	0.205	0.540 ***	0.438 **	0.563 ***
	Рівень значимості p	0.002	0.001	0.230	< .001	0.008	< .001
Взаємний вплив	Коеф. Спірмена	0.758 ***	0.793 ***	0.350 *	0.727 ***	0.591 ***	0.742 ***
	Рівень значимості p	< .001	< .001	0.036	< .001	< .001	< .001
Соц. автономність	Коеф. Спірмена	0.284	0.301	0.071	0.316	0.132	0.287
	Рівень значимості p	0.094	0.075	0.680	0.060	0.444	0.090
Соц. адаптивність	Коеф. Спірмена	-0.275	-0.329	-0.093	-0.166	-0.155	-0.207
	Рівень значимості p	0.104	0.050	0.589	0.332	0.366	0.226
Соц. активність	Коеф. Спірмена	0.500 **	0.323	0.359 *	0.345 *	0.071	0.322
	Рівень значимості p	0.002	0.055	0.032	0.040	0.682	0.055
Загальний показник	Коеф. Спірмена	0.399*	0.277	0.300	0.252	0.200	0.236
	Рівень значимості p	0.016	0.102	0.075	0.138	0.243	0.165
Примітка: * p < .05, ** p < .01, *** p < .001							

Результати, отримані під час нашого емпіричного дослідження було співставлено з результатами попередніх досліджень комунікативної

компетентності здобувачів освіти, проведеного різними науковцями в останні роки (див. табл. 2.8).

Таблиця 2.8

Порівняльний аналіз результатів досліджень рівня розвитку комунікативної компетентності особистості студентів-психологів

Рік дослідження	Дослідники	Кількість студентів, %		
		Низький рівень ККП	Середній рівень ККП	Високий рівень ККП
2015	Низовець-Кропта О. [40]	33,3	44	25,5
2017	Лахтадир О. В. [30]	24,5	74,5	1
2018	Шевченко О. Пузь І. [47]	42,6	26,2	31,1
2019-2020	Шевченко С., Фалько Н. [56]	9,6	53,8	36,6
2020	Пономаренко Т. [44]	43,7	40,1	16,2
2021	Кадолба Т., Шаповал І. [21]	31,4	45,7	22,9
2023	Шевченко Т.	0	60,3	33,7

Результати порівняльного аналізу вказують на відсутність стрімкого зниження рівня комунікативної компетентності здобувачів освіти за останні роки. Цей факт виявився для нас неочікуваним. Ми припустилися думки про негативний вплив дистанційного навчання через пандемію COVID-19 і війну в Україні на розвиток комунікативних здібностей у здобувачів освіти. Але наша гіпотеза не знайшла емпіричного підтвердження. Отже, спираючись на результати теоретичного та емпіричного дослідження можна зробити припущення, що розвиток комунікативних здібностей здобувачів освіти буде залежати як від зовнішніх умов, до яких відносять соціально-психологічні умови здійснення професійного навчання у ВНЗ, так і внутрішніх, з акцентом на останні. Особливу увагу слід приділяти розвитку комунікативних умінь і

навичок, комунікативних здібностей. З метою перевірки даного припущення необхідно створити відповідні умови психологічного супроводу розвитку комунікативної компетентності у здобувачів освіти. Особливої значущості ця задача набуває, коли мова йде про здобувачів вищої психологічної освіти – майбутніх практичних психологів, для яких високий рівень розвитку комунікативної компетентності є необхідною умовою професійного зростання і успіху.

Висновки до розділу II

Розробка та реалізація програми експериментального дослідження дозволила визначити первинні параметри комунікативної компетентності, діагностувати рівень розвитку досліджуваного явища у студентів-психологів.

Серед основних параметрів комунікативної компетентності можна зазначити здатність до взаємопізнання, взаєморозуміння, взаємовпливу, соціальної автономності, адаптованості і активності. Рівень розвитку комунікативної компетентності пов'язаний з рівнем розвитку комунікативних здібностей особистості та рівнем розвитку її комунікативних умінь та навичок.

Дослідження рівня розвитку комунікативної компетентності у здобувачів освіти виявило у більшості з них середній рівень її розвитку. Враховуючи значущу роль комунікативної компетентності для успішного навчання, зокрема професійного, та особистісного зростання здобувачів вищої психологічної освіти постає необхідність організації психологічного супроводу її розвитку у ВНЗ.

РОЗДІЛ III

ОРГАНІЗАЦІЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО СУПРОВОДУ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ

3.1. Обґрунтування психологічного супроводу розвитку комунікативної компетентності здобувачів освіти у ЗВО

Психологічний супровід є системою професійної діяльності психолога, спрямована на усвідомлення соціально-психологічних умов для успішного навчання і психологічного розвитку того, хто навчається [36, с. 287-294]. Узагальнюючи думку інших науковців Т. Кадолба [20] поняттям «супровід» позначає 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 розвитку комунікативної компетентності здобувачів освіти є створення цілісного освітнього середовища, в якому активізуються процеси саморозвитку та самовизначення, зокрема професійного, внаслідок чого формується професійна самосвідомість, професійна Я-концепція і, відповідно цілісна комунікативна компетентність умова успішності в навчанні і в майбутній професійній діяльності. 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 [38, с. 52-55]).

Результати проведеної діагностики актуального розвитку комунікативної компетентності здобувачів освіти засвідчили потребу забезпечити психологічний супровід перспективного розвитку у студентів означеної компетентності. Через це важливим завданням було створення стратегії перспективного розвитку й розроблення психотехнологій, спрямованих на забезпечення подальшої еволюції їхньої комунікативної компетентності, та впровадження цих психодидактичних матеріалів в освітньому процесі ЗВО. При розробці стратегії було враховано, що розвиток компетентності спілкування студентів передбачає як надбання ними нового комунікативного досвіду (нових знань, умінь, здібностей), так і корекцію елементів уже сформованого досвіду, які не сприяють чи утруднюють компетентну комунікацію. Тому в умовах психологічного супроводу цілеспрямованого розвитку комунікативної компетентності здобувачів освіти було передбачено єдність зазначених аспектів у реалізації корекційно-розвивальні роботи. Розвивальна робота була спрямована на створення соціально-психологічних умов для цілісного психологічного розвитку студента, зокрема для стильової індивідуалізації та удосконалення його комунікативної поведінки. Психокорекційна робота - на розв'язання в процесі такого розвитку конкретних проблем спілкування, навчальної взаємодії, а також психічного самопочуття. Очевидно, що розвитку й удосконаленню піддавались ті елементи індивідуального комунікативного досвіду, які сприяють компетентній взаємодії, а корекція була спрямована на зміну неадекватних елементів стихійно сформованого досвіду. Таким чином, розроблена стратегія носить корекційно-розвивальний характер, і спрямована на попередження та корегування проблем, труднощів, подолання шкідливих звичок, негативних емоційних станів, пов'язаних з комунікативною

діяльністю, усунення відхилень у комунікативній поведінці, адаптацію до умов навчання з урахуванням його професійної спрямованості.

Реалізація психологічного супроводу спрямованого на розвиток комунікативної компетентності здобувачів вищої освіти, відбувалась в трьох напрямках:

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.

Психологічний супровід розвитку комунікативної компетентності здобувача освіти у ЗВО може бути здійснено за наступними напрямками:

1. Створення відповідного освітнього середовища. Діяльність психолога передбачає ознайомлення викладачів з методиками аналізу освітнього середовища щодо можливостей розвитку комунікативної компетентності студента; допомогу викладачам у виборі наявних, розробці нових заходів, форм і методів роботи, які розглядаються як умови успішного розвитку комунікативної компетентності студентів і мотивацію викладачів до їх активного впровадження в навчальній процес.

2. Психоедукція. Діяльність психолога спрямована на розширення кола знань учасників навчального процесу щодо психологічної сутності, механізмів і закономірностей спілкування: для викладачів під час участі у науково-методичних семінарах, для студентів під час здійснення індивідуального консультування та групових занять.

3. Індивідуальне консультування. Психолог може надавати допомогу студентам, що зазнають труднощів у певних ситуаціях, пов'язаних із спілкуванням і взаємодією з викладачами, одногрупниками, батьками; сприяти здійсненню самопізнання та саморозкриття, врахування та використання своїх психологічних особливостей і можливостей для ефективної комунікативної поведінки в навчальних ситуаціях; надання психологічної допомоги та підтримки студентам, які у стані актуального конфлікту, або мають внутрішні бар'єри, що заважають побудові ефективної комунікації.

4. Соціально-психологічний тренінг (СПТ). Психолог створює умови для активної взаємодії студентів з метою формування активної, соціальної позиції учасників; розвиток здатності адекватного і найбільш повного пізнання себе й інших людей; оволодіння прийомами міжособистісної взаємодії з метою підвищення її ефективності; підвищення комунікативної компетентності студентів за рахунок інтенсивного формування відповідних навичок і умінь; корекція особистісних рис, усунення бар'єрів, що заважають реальним і продуктивним діям; розвиток здатності робити значимі зміни у своєму житті й житті оточуючих людей.

Як зазначає В. Приходько: «Сучасний підхід до проблеми розвитку й удосконалювання комунікативної компетентності студентів полягає в тому, що навчання розглядається як саморозвиток і самовдосконалення на основі власних дій, а діагностика компетентності повинна стати самодіагностикою, самоаналізом. З огляду на це найбільш ефективним засобом формування комунікативної компетенції є соціально-психологічний тренінг, бо важливим моментом процесу формування комунікативних навичок є уявне програвання

своєї поведінки в різних ситуаціях, що можливо здійснити за допомогою тренінгових прийомів. Крім того, учасники соціально-психологічного тренінгу під час занять, опановуючи різні способи міжособистісної взаємодії, отримують інформацію про те, яка поведінка є найефективнішою у тій чи іншій ситуації, деякі навички поведінки у спілкуванні стають автоматичними та як наслідок студенти стають більш компетентними в сфері спілкування» [45, с. 187].

Отже, СПТ, як активний метод навчання, є найбільш ефективним, засобом розвитку комунікативної компетентності. Одна з головних переваг тренінгу в тому, що під час занять студент активно взаємодіє з іншими. Працюючи в тренінговій групі, учасник може активно освоювати і відпрацьовувати нові, не використані раніше комунікативні уміння і навички, не відчуючи дискомфорту та неприйняття з боку інших людей. З цього погляду тренінг варто розглядати як цілеспрямовану й інтенсивну підготовку до активнішого професійного та повсякденного життя. Тому основну роль в організації та реалізації заходів психологічного супроводу розвитку комунікативної компетентності здобувачів освіти у ЗВО було відведено СПТ.

Тренінг базується на принципах, що кардинально відрізняють його від традиційного навчання. В основу тренінгу покладено принципи, висвітлені в працях Українських науковців: К. Мілютіної (2004 [35]), С. Максименка (2005 [33]), І. Матійків, А. Якимів, Т. Черняк (2012) [34]), Т. Перепелюк, І. Ільченко (2014 [41]), Є. Карпенко (2015 [22]), В. Зливков, С. Лукомської (2019 [18]), О. Прокоф'євої, О. Ковальнової, Г. Варіної, О. Кочкурової (2020 [46]). До таких принципів психологи відносять: принцип активності, дослідницької (творчої) позиції, об'єктивації (усвідомлення) поведінки, партнерського (суб'єкт-об'єктного) спілкування. Послідовна реалізація наведених принципів – одна з умов ефективної роботи групи соціально-психологічного тренінгу.

Зміст розробленої нами програми перспективного розвитку комунікативної компетентності здобувачів освіти базується на комплексі

субкомпетентностей, що розкривають суть феномену «комунікативна компетентність» зокрема на його істотні структурні складові: когнітивну, поведінкову та емоційну. Кожна тема тренінгу спрямована на роботу з певним аспектом комунікативної компетентності та включає в себе теоретичний матеріал та вправи практичного характеру.

Тематичний план соціально-психологічного тренінгу «Формування комунікативної компетентності студентів» представлено в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1.

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

№	Тема	Мета	Зміст
1	Що таке спілкування	Розуміння основ спілкування та його важливості.	Визначення та важливість спілкування, види спілкування, вербальне та невербальне спілкування.
2	Ефективне слухання	Розвивати навички активного та ефективного слухання.	Важливість слухання, бар'єри для ефективного слухання, стратегії активного слухання.
3	Невербальне спілкування	Розуміння ролі мови тіла у спілкуванні.	Види невербальної комунікації, роль мови тіла, інтерпретація мови тіла.
4	Асертивне спілкування	Розвивати вміння наполегливо висловлювати свої думки та потреби.	Визначення асертивного спілкування, відмінності між пасивним, агресивним та асертивним спілкуванням, практика асертивного спілкування.
5	Постановка запитань	Вдосконалювати вміння ставити відкриті та закриті запитання.	Типи запитань, формулювання запитань, відпрацювання технік постановки запитань.
6	Ефективний фідбек	Розвивати навички надання та отримання конструктивного зворотного зв'язку.	Принципи надання зворотного зв'язку, практика надання та отримання зворотного зв'язку, рефлексія зворотного зв'язку.

Тривалість тренінгу: 8 годин. Режим проведення тренінгу: 6 занять по 80 хвилин. Місце проведення: спеціально обладнане приміщення для проведення

групової тренінгової роботи або, за умови дистанційного навчання, платформа ZOOM та Viber, Telegram, Whatsapp. Платформа ZOOM дає можливість як одночасного спілкування всіх учасників тренінгу, так і поділ їх на групи різної кількості в гостьових кімнатах, відвідування тренером гостьових кімнат, що дає змогу відслідковувати різні комунікативні процеси. Через месенджери учасники могли отримувати індивідуальні завдання для наступного відпрацювання в групі.

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). Приклад тренінгового заняття № 6 наведено в додатках.

Основні методи, що були використані під час тренінгу: міні-лекція, метод кейсів, моделювання практичних ситуацій, мозкова атака, групова дискусія, ситуаційно-рольові ігри, проєктивний малюнок, медитативні техніки, методи, спрямовані на розвиток соціальної перцепції. Застосування того чи іншого тренінгового методу залежить від багатьох зовнішніх і внутрішніх чинників і забезпечується різноманіттям конкретних вправ, заходів, технік, що використовують у тренінгах, широко представлених в літературних джерелах зазначених вище.

Участь у тренінгу стимулювала учасників до взаємодії з іншими, що сприяло розвитку міжособистісних навичок спілкування. Аналіз власних особливостей спілкування і реакцій на поведінку інших допомагала учасникам стати більш самоусвідомленими, що є важливим аспектом для самовдосконалення і особистісного зростання. В ході тренінгу розвивалися навички надання та отримання фідбеку, що є критично важливим для професійного зростання.

Таким чином, реалізація представлених нами змісту та способів організації психологічного супроводу розвитку комунікативної компетентності студентів покликані оптимізувати цей процес.

3.2. Аналіз результатів формувального експерименту

У формувальному експерименті взяли участь 26 студентів-психологів з числа тих, хто брав участь у констатувальному дослідженні. Тренінг було проведено в дистанційному форматі за використанням ZOOM платформи та інших месенджерів. Заняття відбувались із періодичністю одне на тиждень. Студенти брали участь у тренінгу за бажанням.

По закінченні тренінгу було проведено підсумкову психодіагностику рівня розвитку комунікативної компетентності студентів.

Результати порівняльного аналізу показників перцептивно-інтерактивної компетентності особистості студентів-психологів до і після формувального експерименту представлено в таблиці 3.2.

Таблиця 3.2

Рівень розвитку перцептивно-інтерактивної компетентності особистості студентів-психологів до і після формувального експерименту

Складові комунікативної компетентності	Кількість досліджуваних (%)						Усереднені показники		Стандартне відхилення	
	Низький рівень		Середній рівень		Високий рівень					
	До	Після	До	Після	До	Після	До	Після	До	Після
Взаємопізнання	0	0	62	65	38	35	17,65	19,2	0	2,83
Взаєморозуміння	0	0	88	50	12	50	17,63	20,57	0	2,83
Взаємний вплив	7	0	93	50	0	50	14,88	15	0	5,66
Соціальна автономність	0	0	0	0	100	100	23,42	23,69	0	2,12
Соціальна адаптивність	29	0	45	19	26	81	15,54	17,87	0	1,41
Соціальна активність	0	0	79	19	21	81	15,5	16,46	0	3,54
Загальний рівень	100	11	0	81	0	8	104,2	130,5	0	5,66

Порівняльний аналіз усереднених показників дозволяє стверджувати, що всі досліджувані складові комунікативної компетентності набули розвитку. Переважна більшість учасників формувального експерименту підвищила рівень власної комунікативної компетентності.

Для оцінки ефективності здійсненого розвивально-корекційного впливу було використано непараметричний критерій W-критерій Вілкоксона.

В результаті встановлено наявність статистично достовірних змін на рівні значимості не менше 0,05 для більшості показників комунікативної компетентності (Табл. 3.3).

Таблиця 3.3

Результати статистичної обробки емпіричних даних до і після формувального експерименту за критерієм Вілкоксона для залежних вибірок

N =26 осіб

№	Показники комунікативної компетентності	W	Рівень значимості, p	Розмір ефекту
1	Взаємопізнання	77	0,019	0,49
2	Взаєморозуміння	96	0,047	0,41
3	Взаємний вплив	101	0,29	0,13
4	Соц.автономність	103	0,30	0,12
5	Соц.адаптивність	62	0,011	0,55
6	Соц.активність	83	0,048	0,4

Отримані результати дозволяють говорити про ефективність застосування програми і статистично достовірні зміни за показниками взаємопізнання (W=77 при рівні значимості 0,019), взаєморозуміння (W=96 при рівні значимості 0,047), соціальної адаптивності (W=62 при рівні значимості 0,011) і соціальної активності (W=83 при рівні значимості 0,048).

Статистично достовірних змін у експериментальній групі не відбулося за показниками взаємного впливу (W=101 при рівні значимості 0,29) і соціальної автономності (W=103 при рівні значимості 0,3).

Результати порівняльного аналізу показників комунікативних здібностей студентів-психологів до і після формувального експерименту представлено в таблиці 3.4.

Таблиця 3.4

Рівень розвитку комунікативних здібностей студентів-психологів до і після формувального експерименту

Рівень комунікативних здібностей	Кількість досліджуваних, (%)	
	До	Після
Високий	19	23
Вище за середній	35	30
Середній	31	35
Нижче за середній	0	0
Низький	15	12

Як видно з таблиці рівень розвитку комунікативних здібностей студентів-психологів до і після формувального експерименту не зазнав значних змін, хоча констатовані зміни і мають позитивні тенденції. Це, на нашу думку, можна пояснити невеликою кількістю часу, відведеного на соціально-психологічний тренінг, якого недостатньо для зміни такої стійкої властивості особистості як здібність.

Динаміку змін комунікативних умінь студентів-психологів в процесі формувального експерименту можна відслідкувати за даними, представленими в таблицях 3.5 та 3.6.

Проаналізуємо зміни за шкалою «Уміння слухати». Показники низького рівня розвитку знизилися до 4%, середнього - до 38%, тоді як високого зросли до 58%. Показник середнього значення зріс з 7,81 до 9,8, що свідчить про ефективність здійсненого впливу.

Якщо звернутися до аналізу шкали «Уміння висловлювати свої думки», то спостерігається зниження показників середнього рівня розвитку уміння за рахунок переходу респондентів до високого рівня. В результаті показники

високого рівня розвитку зросли до 73%. Показник середнього значення зріс з 10,4 до 13,5, що свідчить про ефективність здійсненого впливу.

Таблиця 3.5

Рівень уміння слухати і уміння висловлювати свої думки
до і після формувального експерименту

Уміння	Низький рівень розвитку		Середній рівень розвитку		Високий рівень розвитку		Усереднені показники		Стандартне відхилення	
	Кількість досліджуваних (%)						До	Після	До	Після
	До	Після	До	Після	До	Після				
Уміння слухати	46	4	42	38	3	58	7,81	9,8	11,85	2,12
Уміння висловлювати свої думки	0	0	35	27	65	73	10,4	13,5	2,12	0,7

Як показують дані, представлені в таблиці 3.6, збільшився рівень розвитку комунікативних умінь компетентного типу за рахунок зменшення залежного, що є позитивним результатом, який вказує на розвиток комунікативної компетентності у студентів-психологів.

Таблиця 3.6

Результати діагностики комунікативних умінь студентів-психологів
психологів до і після формувального експерименту

Показники	Стиль комунікативної поведінки					
	Залежний		Компетентний		Агресивний	
	До	Після	До	Після	До	Після
Усереднені показники	9,54	6,04	16,46	19,77	1	1
Стандартне відхилення	3,54	2,12	4,94	2,83	1,41	0,7

Для більш ретельної перевірки ефективності організації психологічного супроводу розвитку комунікативної компетентності здобувачів освіти в по закінченню формувального експерименту було здійснено підсумкову діагностику комунікативних властивостей особистості студентів, які

заважають їхньому ефективному спілкуванню. Результати порівняльного аналізу отриманих даних та результатів констатувального експерименту представлено в таблиці 3.7.

Таблиця 3.7

Рівень розвитку комунікативних властивостей особистості студентів-психологів до і після формувального експерименту

Фактори	Кількість досліджуваних (%)						Усереднені показники		Стандартне відхилення	
	Низький рівень		Середній рівень		Високий рівень		До	Після	До	Після
	До	Після	До	Після	До	Після				
Соціально-комунікативна незграбність	4	4	31	69	65	27	16,73	12,3	9,19	10,6
Нетерпимість до невизначеності	12	19	54	54	34	27	11,73	10,6	4,95	4,94
Надмірний конформізм	12	12	42	50	46	38	8,08	7,65	2,12	4,24
Підвищене прагнення до переваги над іншими людьми	0	4	100	96	0	0	9,69	9,27	1,41	1,41
Переважання мотивації уникнення невдач і низький поріг чутливості до блокування потреб, прагнень і бажань	12	12	19	38	69	50	15,23	11,38	2,83	1,41
Фрустраційна нетолерантність	12	12	54	65	34	23	8,5	8	5,66	0

За всіма досліджуваними показниками можна спостерігати позитивну тенденцію зниження рівня небажаних ефективної комунікації властивостей особистості. Найбільш істотне зниження показників прояву властивостей особистості спостерігається за показником соціально-комунікативна незграбність.

Таким чином, результати аналізу даних, отриманих під час констатувальної, а пізніше підсумкової діагностики, дозволяють зробити висновок про ефективність розробленого і впровадженого нами соціально-

психологічного тренінгу та інших заходів психологічного супроводу розвитку комунікативної компетентності здобувачів освіти в ЗВО.

Висновки до розділу III

В рамках формувального експерименту з метою створення психолого-педагогічних та соціально-психологічних умов розвитку комунікативної компетентності здобувачів освіти було розроблено відповідну систему організації психологічного супроводу у вищому навчальному закладі. Діяльність психолога в рамках реалізації задач психологічного супроводу здійснювалась за наступні напрями: створення відповідного освітнього середовища, психоедукція, індивідуальне консультування, соціально-психологічний тренінг.

Важливим компонентом зазначеної системи був розроблений нами та проведений соціально-психологічний тренінг. Тренінг було обрано в якості основного компоненту зазначеної системи. Основні методи, що були використані під час тренінгу: міні-лекція, метод кейсів, моделювання практичних ситуацій, мозкова атака, групова дискусія, ситуаційно-рольові ігри, проєктивний малюнок, медитативні техніки, методи, спрямовані на розвиток соціальної перцепції.

По закінченні формувального етапу експериментального дослідження було проведено підсумкову діагностику визначених показників комунікативної компетентності студентів-психологів. Порівняльний аналіз отриманих даних з результатами констатувального етапу експерименту показав покращення більшості діагностичних показників, отже підтвердив ефективність і доречність впровадження запропонованої системи психологічного супроводу розвитку комунікативної компетентності, що дозволяє рекомендувати її в якості необхідної складової професійного навчання майбутніх психологів.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі наведено теоретичне обґрунтування і практичні шляхи організації психологічного супроводу розвитку комунікативної компетентності здобувачів освіти, зокрема вищої психологічної освіти.

Комунікативна компетентність – це складне системно-структурне, інтегроване утворення особистості, яке зумовлює ефективність і успішність взаємодії у різних соціальних ситуаціях, в тому числі навчальних. У складі комунікативної компетентності традиційно виділяють наступні компоненти: когнітивний, поведінковий та емоційний. Деталізуючи структуру кожного компоненту можна виокремити комунікативні, перцептивні, інтеракційні складові.

Комунікативна компетентність є утворенням особистості, яке розвивається під впливом зовнішніх та внутрішніх чинників.

До зовнішніх чинників відносять загальні соціально-культурні – зовнішні соціальні стимули, що зумовлюють і підтримують розвиток комунікативної культури особистості, соціально-психологічні у мови здійснення професійного навчання у вузі – навчально-методичне забезпечення розвитку професійної комунікативної компетентності, зміст навчальних програм, досвід взаємодії з компетентними партнерами, створення необхідних умов в процесі навчання для достатньої кількості комунікативної практики, для відпрацювання комунікативних задач за рівнем розвитку навичок у майбутніх психологів, для підвищення ступеня діалогічності навчального комунікативного процесу, реалізація диференційованого підходу до студентів з різним ступенем розвитку комунікативних здібностей, включення студентів у квазіпрофесійну діяльність; здійснення психологічного супроводу формування комунікативної компетентності.

До внутрішніх чинників розвитку комунікативної компетентності особистості відносять ставлення індивіда до спілкування в цілому, мотивацію,

комунікативні, соціально-перцептивні та інтерактивні знання, уміння, навички, комунікативні здібності, стратегічна й тактична вправність, ефективність прогнозування розвитку ситуації взаємодії, вдале керування процесом комунікації, емоційна витривалість, самоконтроль в спілкуванні, рівень володіння мовою, відсутність комунікативних бар'єрів (соціальних, лінгвістичних, фонетичних тощо) та грамотність та лаконічність у висловлюваннях, комунікабельність, контактність, пластичність, емпатійність, асертивність, креативність, толерантність, доброзичливість, товарицькість, відвертість, емоційний інтелект, рівень агресивності і тривожності, самооцінка, усвідомлення студентами власних особистісних характеристик.

Зазначені фактори супроводжують особистість упродовж життя і впливають на розвиток її комунікативної компетентності. Комунікативна компетентність розвивається стихійно – у процесі становлення особистості в умовах соціалізації, та керовано – цілеспрямованого навчання і виховання.

Експериментально визначено основні параметри комунікативної компетентності: здатність до взаємопізнання, взаєморозуміння, взаємовпливу, соціальної автономності, адаптованості і активності. Рівень розвитку комунікативної компетентності пов'язаний з рівнем розвитку її комунікативних умінь та навичок та рівнем розвитку комунікативних здібностей особистості.

Дослідження рівня розвитку комунікативної компетентності у здобувачів освіти виявило у більшості з них середній рівень її розвитку. Співставлення результатів проведеного емпіричного дослідження з результатами попередніх досліджень, проведених іншими науковцями в останні роки дозволило констатувати відсутність стрімкого зниження рівня комунікативної компетентності здобувачів освіти. Цей факт дає змогу стверджувати, що збільшення дистанційних форм навчання не завдає вирішального впливу на розвиток комунікативної компетентності здобувачів

освіти, між тим є необхідність у розробці та організації психологічного супроводу розвитку досліджуваного явища у вищому навчальному закладі.

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.

Завдання психолога полягає у створенні таких соціально-психологічних та психолого-педагогічних умов, які забезпечать індивідуальне становлення студента в процесі навчання і особистісного розвитку, у наданні допомоги щодо усвідомленого особистісного вибору по реалізації комунікативної діяльності, по конструктивному розв'язанню проблем утрудненої комунікації, по здійсненню ефективної взаємодії, по удосконаленню здатності розуміти себе та інших.

Діяльність психолога в рамках реалізації задач психологічного супроводу розвитку комунікативної компетентності здобувачів освіти передбачає дотримання наступних напрямків: психодіагностика, створення відповідного освітнього середовища, психоедукація, індивідуальне консультування, соціально-психологічний тренінг. Основні методи проведення тренінгу: міні-лекція, метод кейсів, моделювання практичних ситуацій, мозкова атака, групова дискусія, ситуаційно-рольові ігри, проєктивний малюнок, медитативні техніки, методи, спрямовані на розвиток соціальної перцепції.

Результати підсумкового психодіагностичного дослідження підтверджують спроможність як теоретичних засад запропонованої системи розвитку комунікативної компетентності здобувачів освіти, так і її практичну результативність.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Альохіна Н. В. Формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців. Проблеми сучасної педагогічної освіти. *Педагогіка і психологія*. 2013. №40 (2). С. 51–55.
2. Андрощук І. В. Комунікативна компетентність як важливий засіб ефективної взаємодії учасників освітнього процесу. *Молодь і ринок*. 2022. №3-4. С. 201-202.
3. Балахтар В. В. Соціально-педагогічний тренінг і маніпуляція: навч.-метод. посіб. Вижниця : Черемош, 2015. 432 с.
4. Березка С., Кузнецова А. Розвиток комунікативної компетентності майбутніх практичних психологів засобами тренінгової діяльності. *Гуманізація навчально-виховного процесу*. 2020. №1 (99). С. 343 – 348.
5. Блинова О. Є., Мойсеєнко В. В. Асертивність як чинник комунікативної компетентності студентів. *Scientific Journal Virtu*. 2020. №40. С. 36 – 39.
6. Богдан Ж., Серєда Н., Солодовник Т. Формування комунікативної компетентності студентів закладів вищої освіти: монографія. Харків : Друкарня Мадрид, 2020. 262 с.
7. Брюховецька О.В. Креативність як чинник формування комунікативної компетентності керівників освітніх організацій. *Наука і освіта*. 2010. №2. С. 151–155.
8. Вознюк Г., Куньч З. Культуромовна підготовка як чинник професійно-комунікативної компетентності суспільства. *Інформація, комунікація, суспільство*. 2016. №2. С. 204–205.
9. Вольфовська Т. О. Комунікативна компетентність людини як одна з передумов досягнення життєвої мети. *Шлях освіти*. 2001. №3. С.13-16.
10. Галецький С. М. Формування комунікативної компетентності викладачів іноземних мов засобами інформаційно-комунікаційних технологій : дис. канд. пед. наук : 13.00.04. Житомир, 2020. 292 с.

11. Гомеля Н., Флегонтова Н. Естетичні та етичні чинники розвитку комунікативного досвіду викладачів філологічних дисциплін вищих педагогічних навчальних закладів : метод. реком. Київ, 2016. 72 с.
12. Єжижанська Т. С., Осадча М. П. Проблеми формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців. *Наукові записки. Серія «Культура і соціальні комунікації»*. 2012. №3. С. 23-31.
13. Жирун О. А. Педагогічна комунікація в аспекті професійної ідентичності. *Вісник НТУУ «КПІ». Філософія. Психологія. Педагогіка*. 2010. № 1. С. 100–104.
14. Завінченко Н. Особливості розвитку комунікативної компетентності майбутнього практичного психолога закладів освіти : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. псих. наук. Київ, 2003. 20 с.
15. Загородна О. Ю. Формування комунікативної професійної компетентності студентів економічних спеціальностей засобами інноваційних технологій: дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Вінниця, 2010. 254 с.
16. Заушнікова М. Психологічні умови формування комунікативної компетентності майбутнього логопеда: дис. ...канд.псих.наук : 19.00.07. Київ, 2021. 249 с.
17. Зінченко В. М. Методика формування мовно-мовленнєвих компетентностей на засадах системного підходу учнів старших класів гімназії : автореф. дис. канд. пед. наук. Київ, 2015. 20 с.
18. Зливков В. Л., Лукомська С. О. Теорія та практика психологічних тренінгів. Київ: ПП Лисенко М. М., 2019. 209 с.
19. Іванова І. Ф. Вплив рівня розвитку комунікативних здібностей на формування професійної спрямованості студентів-психологів. Збірник наукових праць. *Психологічні науки*. 2013. Т.2. №10(91). С. 121-125. URL: http://en.mdu.edu.ua/spaw2/uploads/files/26_19.pdf (дата звернення: 02.05.2023)
20. Кадолба Т. С. Психологічний супровід розвитку комунікативної компетентності у студентів закладів вищої освіти : магістерська робота,

науковий керівник – канд. психол. наук., доц. І. М. Шаповал. Кривий Ріг, 2021. 83 с.

21. 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). Кривий Ріг, 2021. С. 57-63.

22. Кайдалова Л.Г., Пляка Л. В. Психологія спілкування: навчальний посібник: Харків : НФаУ, 2011. 132.

23. Карпенко Є. Основи психотренінгу : навч. посіб. Дрогобич: Видавничий відділ Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка, 2015. 78 с.

24. Клак І. Є. Психолого-педагогічні та лінгвістичні чинники впливу на формування професійної комунікативної компетентності у майбутніх учителів-філологів. *Наук. записки. Серія «Психологія і педагогіка»*. Остріг, 2013. №22. С. 57–59.

25. Карова А. В. Психологія спілкування: навчально-методичний посібник для здобувачів вищої освіти факультету психології, політології та соціології НУ «ОЮА») Одеса: Фенікс, 2020. 79 с.

26. Корніяка О. М. Особливості розвитку комунікативної компетентності фахівців на різних етапах їх професійного становлення. *Психолінгвістика: зб. наук. праць ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди»*. Переяслав–Хмельницький: ПП «СКД», 2011. №8. С. 33–45.

27. Корніяка О.М. Педагогічна діяльність і культура педагогічного спілкування. *Практична психологія та соціальна робота*. 2003. №1 (48). С. 38–43.

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

29. Кошонько Г., Лужецька О. Професійна комунікативна компетентність психолога як умова успішності його діяльності. *Збірник наукових праць Національної академії державної прикордонної служби України*. №2. 2018. С. 102–114.

30. Лахтадир О. В. Психологічні особливості розвитку комунікативної компетентності майбутніх фахівців з фізичної культури і спорту: дис. ... канд. пед. наук : 19.00.07 / Ін-т психології ім. Г. С. Костюка. Київ. 2017. 261 с.

31. Левус Н. І. Чинники соціально-комунікативної компетентності молоді. *Наукові студії із соціальної та політичної психології*. 2011. №. 27. С. 180 – 189.

32. Лук'янчук Н. В. Комунікативна компетентність особистості: посібник. Київ: Інформаційні системи, 2012. 132 с.

33. Максименко С.Д. Технологія спілкування (комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування). Київ: Главник, 2005. 112 с.

34. Матійків І. М., Якимів А. І., Черняк Т. Г. Основи тренерської майстерності : навч.-метод. посіб. Львів: Компанія «Манускрипт», 2012. 392 с.

35. Мілютіна К.Л. Теорія і практика психологічного тренінгу: навч.посіб. Київ: МАУП, 2004. 192 с.

36. 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.

37. Непомняща Т. В. Професійно орієнтовані задачі як головний чинник формування комунікативної компетентності у майбутніх фахівців в освітньо-виховному просторі ВТНЗ. *Didactics of mathematics: Problems and Investigations*. 2011. №35. С. 44 – 48.

38. Низовець О. А. Особистісні детермінанти розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. псих. наук. Київ, 2011. 20 с.

39. Низовець О.А. Індивідуально-психологічні особливості студентів психологів з різним рівнем розвитку комунікативної компетентності *Актуальні проблеми психології: Психологія навчання. Генетична психологія. Медична психологія.* Київ-Ніжин. 2008. Том 10. №6(2). С.88-92.

40. Низовець-Кропта О. А. Структурно-змістові характеристики образу комунікативно-компетентного психолога. *Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Серія : Психологічні науки.* 2015. №128. С. 191- 196.

41. Перепелюк Т.Д., Ільченко І.С. Організація і методика соціально-психологічних тренінгів: навч. підруч. Умань: видавничо-поліграфічний центр «Візаві», 2014. 255 с.

42. Петрович В. С., Закусило О. Ю. Я хочу бути тренером: настільна книга тренера-початківця : метод. вказівки. 2-е вид. доповн. Луцьк, 2014. 60 с.

43. Пономаренко Т. І. Особливості комунікативної медіакомпетентності сучасних психологів-студентів і практиків. *Науковий часопис НПУ імені МП Драгоманова. Психологічні науки.* 2020. №12(57). С. 90 – 100.

44. Пономаренко Т.І. Психологічні чинники розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів у медійному просторі: Дис. д-ра наук з психології: 053 Психологія, 05 Соціальні та поведінкові науки. Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова. Київ, 2022. 281 с.

45. Приходько В. В. Соціально–психологічний тренінг як засіб формування комунікативної компетенції. *Вісник Львів. ун-ту.* 2005. №. 19(1). С. 182–188.

46. Прокоф'єва О.О., Ковальова О.В., Варіна Г.Б., Кочкурова О.В. Практикум із групової психокорекції: підручник. Мелітополь: Люкс, 2020. 414 с.

47. Пузь І., Шевченко О. Значення комунікативної компетентності у професійному становленні майбутніх психологів. *Психологічний часопис. Інституту психології імені Г.С. Костюка*. 2018. №4. С. 149–163.
48. Пушкар Т. М. Діалогічне навчання як чинник формування комунікативної компетентності майбутніх учителів-філологів. Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології. *Науковий журнал Сумського державного педагогічного університету імені А. С. Макаренка*. 2012. № 6. С. 410 – 417.
49. Сібіль О. Компетентність випускника школи. *Завуч*. 2004. № 8 (194). С. 11–12.
50. Турчинова А. М. Емоційний інтелект як фактор розвитку комунікативної компетентності особистості. *Матеріали міжнародної науковопрактичної конференції молодих учених “Проблеми та перспективи забезпечення цивільного захисту”*. Харків: НУЦЗУ, 2020. С. 220 – 221.
51. Філоненко М. М. Психологія спілкування. Підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 224 с.
52. Чепелева Н.В. Особистісна підготовка практикуючого психолога. *Основи практичної психології*. Київ: Либідь, 1999. С. 242-249.
53. Черевко В.П. формування комунікативної компетентності менеджера у процесі професійної підготовки: автореф. дис.канд. псих.наук: 19.00.07. Київ, 2001. с. 27.
54. Черезова І. О. Комунікативна компетентність як інтегральна якість особистості. *Науковий вісник Харківського державного університету. Серія Психологічні науки*. 2014. №1(1). С. 103-107.
55. Шапар В. Б. Сучасний тлумачний психологічний словник. Харків: Прапор, 2007. 640 с.
56. Шевченко С., Фалько Н. Розвиток комунікативної компетентності майбутніх психологів. *Габітус*. 2020. №2(18). С. 143 – 148.
57. Шеломовська О.М. Методичні вказівки до самостійної роботи з дисципліни «Соціальні комунікації в управлінні» для студентів всіх

спеціальностей заочної форми навчання. Дніпродзержинськ, ДДТУ, 2015. 40 с.

58. Ardila M. A. Exploring factors affecting listening skills and their implications for the development of the communicative competence: A case study. *Opening Writing Doors Journal*. 2013. №. 2(10). P. 54 – 92.

59. Atamanova I., Bogomaz S. Ambiguity tolerance as a psychological factor of foreign language communicative competence development. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 2014. №154. P. 345 – 352.

60. Bagarić V., Mihaljević Djigunović J. Defining communicative competence. *Metodika*. 2007. №8. Br. 14(1/2007). P. 94-103. URL: file:///C:/Users/PC/AppData/Local/Temp/Bagaric_i_Mihaljevic_Djigunovic_ENG.pdf (Last accessed: 16.04.2023).

61. Blood G., Blood I. Bullying in adolescents who stutter: communicative experience and self-esteem. *Contemporary Issues in Communication Sciences and Disorders*. 2004. №31. P. 69–79.

62. Chang M., Goswami J. Factors Affecting the Implementation of Communicative Language Teaching in Taiwanese College English Classes. *English Language Teaching*. 2011. №2(4). P. 3–12.

63. Dewaele J. Multilingualism and affordances: Variation in selfperceived communicative competence and communicative anxiety in French L1, L2, L3 and L4. *International Review of Applied Linguistics*. 2010. №48. P. 105–129.

64. Duran Robert L. Communicative adaptability: A measure of social communicative competence. *Communication Quarterly*. 2021. № 69(5). P. 320-326. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01463378309369521> (Last accessed: 20.07.2023).

65. Gumperz, J. Communicative Comptence Revisisted. Meaning, Form and Use in Context: Linguistic Applications. Cambridge : Univ. Press. 1984. P. 278-289.

66. Haladin N., Ibrahim N., Rajab A. Assertiveness Among Undergraduates in a Malaysian Public University: Implications Towards Improved Employability. *Sains Humanika*. 2013. №. 2(65). P. 15-24.
67. Hart Craig H., Newell L. D., Olsen S. F. Parenting Skills and Social Communicative Competence in Childhood. Brigham Young University Scholars Archive. 2003. P. 753-797.
68. Huang L. J. Developing intercultural communicative competence in foreign language classrooms – A study of EFL learners in Taiwan. *International Journal of Intercultural Relations*. 2021. №83. P. 55–66.
69. Hymes D. On Communicative Competence. *Sociolinguistics*. Harmondsworth. 1972. P. 269 – 293.
70. Kisel O., Dubskikh A., Lomakina Y., Butova A., Potrikeeve E. Differentiated approach as a factor on development of students professional communicative competence. *Amazonia Investiga*. 2019. №. 19(8). P. 287-297.
71. Maheshwari S., Gill K. Correlation of Assertive Behavior with Communication Satisfaction among Nurses *Journal of Health, Medicine and Nursing*. 2015. №14. P. 68 – 74.
72. McCroskey J.C. Communication Competence and Performance: A Research and Pedagogical Perspective. *Communication Education*. 1982. №31. P. 42– 54.
73. Mehra P., Mishra A. Communicative competence and subjective well-being: the mediating role of organisation-based self-esteem. *International Journal of Indian Culture and Business Management*. 2019. №19(3). P. 354–368.
74. Minsun S., Namyoun Y. Intercultural Communicative Competence, Self-Esteem Cultural Competence of Nursing Stude. *International Journal of Advanced Nursing Education and Research*. 2016. №1(1). P. 13 – 18.
75. Moreno-Manso M. Communicative competence and the facilitating and perturbing factors in the socialisation of immigrant students. *Children and Youth Services Review*. 2013. № 5. P. 865–870.

76. Savignon S. Evolution of Communicative Competence The ACTFL Provisional Proficiency Guidelines. *The Modern Language Journal*. 1995. №95. P. 129- 134.
77. Sheiful A. Factors in English Communicative Competence for Non English Teachers. State University of ArRanir. 2014. URL: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2499078#:~:text=Almost%20all%20of%20the%20components,%2C%20accuracy%2C%20fluency%20and%20pronunciation (Last accessed: 20.08.2023).
78. Spitzberg, B.H., Cupach, W.R. Interpersonal communication competence. Beverly Hills, CA: Sage, 1984. 456 p.
79. Tarabakina L., Ilaltdinova E., Lebedeva I., Fomina N. Emotional creativity as a resource of communicative competence of students. *Mediterranean Journal of Social Sciences*. 2015. № 6(7). P. 175.
80. Vanaki Z., Mohammadi E., Jouzi M. Factors affecting the communication competence in Iranian nursing students: a qualitative study. *Iranian Red Crescent Medical Journal*. 2015. №3(17). C. 1 – 8.
81. Zelenin V., Ponomarenko T. Media competence as a factor of professional selfrealization of a practical psychologist. New stages of development of modern science in Ukraine and EU countries. Latvia. 2019. P. 357 – 373.

ДОДАТКИ

Додаток А

Тренінгова зустріч №6

Тема: Ефективний фідбек

Мета: Розвивати навички надання та отримання конструктивного зворотного зв'язку.

Принципи надання зворотного зв'язку, практика надання та отримання зворотного зв'язку, рефлексія зворотного зв'язку

Вступна частина

1. Вправа «Долоньки»

Мета: діагностика стану учасників

Завдання: Учасники «прислуховуються» до власного стану – ступінь енергійності, активності, гарного настрою... Якщо стан гарній витягують руки вперед, долоньками вгору, якщо поганий, – навпаки долоньки вниз.

Примітка: на платформі ZOOM учасник демонструє «долоньку» тільки після того, як визначив свій настрій на рівні тілесних проявів, і тільки у разі того, що визначив його як добрий.

2. Вправа «Очікування»

Мета: мета визначити суб'єктивні потреби учасників та критерії успішності тренінгу

Завдання: учасники на листку паперу пишуть власні очікування від тренінгового заняття.

Основна частина

3. Вправа «Дзеркала»

Мета: формування навичок надання і отримання зворотного зв'язку.

Завдання: Інструкція.

«Кожен із нас щодня заглядає у дзеркало. Припустимо, що на цій стіні розташоване велике дзеркало. Один з нас - за бажанням - стане людиною, яка

виглядає в нього. А от дзеркалом йому служитимуть двоє із членів нашої групи.

Решта учасників розташовується за спиною основного гравця. Вони по одному безшумно наближатимуться до людини, що дивиться в дзеркало. Оскільки він стоїть спиною, то тільки за відображенням у дзеркалі, точніше у двох дзеркалах, він зможе визначити, хто з членів групи підійшов до нього ззаду.

Одне з «дзеркал» буде мовчазне: воно зможе пояснювати тобі, хто знаходиться за твоєю спиною, тільки за допомогою міміки та жестів.

Друге дзеркало — те, що говорить. Воно пояснюватиме, що це за людина, звичайно, не називаючи її імені, використовуючи промову. При цьому «дзеркало, що говорить» буде вимовляти фрази, характерні для людини, що підійшла ззаду, а не свої власні «про людину».

Потім ведучий пропонує вийти в коло добровольцю, який «дивитися в дзеркало». Основний гравець вибирає з групи двох, хто стане дзеркалом. «Дзеркала» встають поруч біля стіни. Відображення «дзеркалами» відбувається по черзі. Спочатку працює «мовчазне дзеркало». Якщо основний гравець не може вгадати людину за спиною, то вступає «дзеркало, що говорить» і вимовляє одну - тільки одну! - Фразу. Якщо гравець знову не вгадує, то знову - можна по-іншому - відображає дзеркало, що «мовчить» і так далі. Завдання гравця - вгадати людину за спиною якнайшвидше.

Для «дзеркал» є певні умови. «Мовчазне дзеркало»: фактично не обмежується в способах «відображення» людини за спиною основного гравця. Не потрібно просто бездумно копіювати все, що робитиме людина за спиною головного гравця. Спробуйте зобразити типові для людини жести, рухатися манеру, ходу, характерні пози. Але не варто акцентуватися тільки на зображенні суто зовнішніх особливостей. людей і тим більше підкреслювати якісь фізичні характеристики». Ведучий: «На дзеркало, що говорить» накладається ряд чітких обмежень. По-перше, заборонено називати ім'я людини за спиною основного гравця. По-друге, не можна просто від його імені

описувати його особистісні особливості або відомі життєві моменти (типу «я тихий і боязкий», «у мене вдома живе вівчарка Джек» тощо). Дзеркало може лише відображати, отже, потрібно лише повторювати ті фрази, які реально вимовляла людина, що відображається».

Через кілька хвилин ведучий пропонує змінити основного гравця, а той отримує право поміняти і дзеркала. Учасники, що розкусили сенс гри, часто навіть конкурують за право стати основним гравцем і перевірити свою здатність розуміти повідомлення «дзеркал». Природно, що багато хто прагне побачити своє «відображення», часом використовуючи для цього різні дзеркала. Три-чотири цикли гри бувають достатньо, щоб не втратити темп заняття.

Обговорення:

Можна обговорити такі питання:

- кому з гравців знадобилося найменше дзеркальних «відбиття», щоб визначити, хто знаходиться за його спиною? у чому секрет такої прозорливості?
- хто з учасників групи виявився найталановитішим дзеркалом? Що йому у цьому допомогло?
- хто з учасників здивований тим, як було відбито «дзеркалами»?
- що ви відчули, коли побачили своє «відображення»?

Під час обговорення часто виникають питання учасників один до одного такого, наприклад, змісту:

- Мишко, а що означав цей жест, коли ти показував мене?
- Марино, а що я справді так говорю?
- Невже я зазвичай так розмахую руками?

Ведучому слід провести обговорення гри в м'якій, жартівливій формі, щоб отриманий учасниками зворотний зв'язок був сприйнятий, а не категорично відкинутий.

Примітка: на платформі ZOOM може брати участь тільки «дзеркало, що говорить» і воно саме обирає кого буде показувати основному гравцю. Між

серіями гри ведучий наголошує, що непотрібно показувати одних і тих самих людей.

4. Вправа «учень і вчитель»

Мета: усвідомлення важливості зворотного зв'язку в комунікації, формування навичок надання і отримання зворотного зв'язку.

Завдання:

Учасники розходяться в групи по 3 людини, і в групах на кожну серію гри обирають вчителя, учня, спостерігача.

1 частина.

Учитель і учень сідають один до одного спиною. Вчитель отримує листок паперу, на якому намальовано всілякі кольорові лінії та геометричні фігури.

Учень чистий листок паперу за розміром такий, як у учителя, фломастери. Учитель дає учневі інструкції, що робити. Мета – учень повинен поступово, намалювати такий малюнок як у учителя. **УЧЕНЬ ВСЕ РОБИТЬ МОВЧКИ.**

Завдання спостерігача слідкувати, щоб правила не порушувались.

Потім учень і вчитель порівнюють свої малюнки.

ПСИХОЕДУКАЦІЯ.

Зворотний зв'язок – це відгук на мовленнєве висловлювання: відповідь на питання, згода чи незгода, новий виступ тощо. Зворотній зв'язок може мати форму дії: вислухавши мовця, люди діють за його рекомендаціями.

Зворотний зв'язок – це вербальні й невербальні повідомлення, які людина навмисно чи ненавмисно посилає у відповідь на повідомлення іншої людини

*Серед видів зворотного зв'язку виділяють **оцінний і безоцінний зворотний.***

***Оцінний зворотний зв'язок** – повідомлення своєї думки, свого ставлення до того, про що йде мова.*

Позитивний оцінний зворотний зв'язок виконує функцію підтримки "Я-концепції" нашого партнера й сформованих з ним міжособистісних відносин.

Негативний оцінний зворотний зв'язок виконує коригувальну функцію, спрямовану на усунення небажаної поведінки, зміну або модифікацію наших стосунків.

Група американських дослідників на чолі з А. Джекобсом дослідила явище, що одержало назву "стрибок вірогідності". Суть його полягає в тому, що позитивний зворотний зв'язок завжди оцінюється як більш достовірний, ніж негативний. Що стосується оптимальної послідовності надання зворотного зв'язку, то ряд даних, отриманих у процесі експериментів, показує, що негативний зворотний зв'язок оцінюється як більш достовірний та бажаний, коли подається після позитивного зворотного зв'язку, а не передує йому.

***Безоцінний зворотний зв'язок** – вид зворотного зв'язку, що не містить нашого ставлення до обговорюваного питання. Ми використовуємо його, коли хочемо більше довідатися про почуття людини або допомогти їй сформулювати думку з конкретного приводу, при цьому прямо не втручаємось у дії співрозмовника.*

*Цієї мети досягають за допомогою таких прийомів, як **уточнення, перефразовування, прояснення, відображення почуттів (або емпатія).***

Отже, зворотний зв'язок – необхідна складова ефективного спілкування.

Не треба чекати на зворотний зв'язок, про нього можна попросити у партнера. Але важливо подякувати за зворотний зв'язок, і не критикувати і не сперечатись з приводу його змісту.

Пам'ятайте: зворотний зв'язок – це подарунок!

Вправа «учень і вчитель»

2 частина. Умови і учасники такі ж як у першій частині, але учень постійно надає **зворотний зв'язок** про те, як він зрозумів настанови учителя і задає уточнюючі питання.

Учасники в трійках міняються ролями. Вправу повторюють, щоб учасники побували в усіх ролях. Картки постійно змінюються на нові.

Обговорення по колу.

Питання для обговорення:

- В якій частині вправи ви були більш успішні?
- Чи допоміг вам зворотний зв'язок?
- Які труднощі були при наданні *зворотного зв'язку*? Як ви їх подолали?

Завершальна частина

5. Вправа: Досягнення.

Завдання: Обговорення по колу.

Питання для обговорення:

- Що нового я сьогодні дізнався(лась)?
- Що корисного я сьогодні отримала(в)?
- Що важливого я візьму із собою?

6. Вправа: Очікування і рефлексія

Завдання: Обговорення по колу.

Питання для обговорення:

- Які очікування були у мене на початку зустрічі?
- Які з них виправдались?
- Що мені було корисним на сьогоднішньому занятті?
- Про що буду думати ще?

7. Вправа «Долоньки»

Мета: діагностика стану учасників

Завдання: Учасники «прислуховуються» до власного стану – ступінь енергійності, активності, гарного настрою... Якщо стан гарній витягують руки вперед, долоньками ввєрх, якщо поганий, – навпаки долоньки вниз.

Примітка: на платформі ZOOM учасник демонструє «долоньку» тільки після того, як визначив свій настрій на рівні тілесних проявів, і тільки у разі того, що визначив його як добрий. Всім дякуємо за участь.