

Хмельницький національний університет
Гуманітарно-педагогічний факультет
Кафедра соціальної роботи і соціальної педагогіки

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Перший (бакалаврський)

Освітній рівень

«Розвиток ефективної комунікації майбутніх фахівців соціальної сфери»

Назва теми

Галузь знань 23 Соціальна робота

Шифр і назва галузі знань

Спеціальність 231 Соціальна робота

Шифр і назва спеціальності

Освітня програма Соціальна робота. Соціальна педагогіка

Назва освітньої програми

Спеціалізація Соціальна педагогіка

Назва спеціалізації

Номер індивідуального навчального плану студента

Виконала: студентка IV курсу, група СРз-19-1 Анна ГРОДСЬКА
Підпис Ім'я, прізвище

Керівник: кандидат педагогічних наук, доцент Людмила ЯКУБОВА
науковий ступінь, вчене звання Підпис Ім'я, прізвище

Нормоконтролер

До захисту допускаю:

Зав. кафедри соціальної роботи і соціальної педагогіки доктор педагогічних наук, професор _____ Юрій БРИНДІКОВ

Підпис Ім'я, прізвище

_____ 2024 р.

Хмельницький, 2024

АНОТАЦІЯ

Тема дипломної роботи «Розвиток ефективної комунікації майбутніх фахівців соціальної сфери»

Студентка: А. Гродська

Керівник к. п. н., доцент Л. Якубова

Ключові слова: «ефективна комунікація», «фахівці соціальної сфери», «методи розвитку ефективної комунікації»

Дипломна робота включає 70 сторінок, 7 таблиць, 7 рисунків, перелік джерел посилання складає 24 найменування, 1 додаток.

Ключові слова: комунікація, комунікативний процес, соціальні комунікації, тестування, експеримент, тренінг, інтерактивні методи

Об'єктом дослідження є процес підготовки майбутніх спеціалістів соціальної сфери. Предметом дослідження є методи та форми вдосконалення комунікативних навичок у майбутніх фахівців соціальної сфери.

За результатами дослідження розроблено програму розвитку комунікацій здобувачів вищої освіти. Одержані результати можуть бути використані для вдосконалення навчальних програм та методик підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери. Вони можуть стати основою для розробки нових інтерактивних тренінгів, які ще ефективніше сприятимуть розвитку комунікаційних навичок студентів. Крім того, ці результати можуть допомогти викладачам краще розуміти потреби та слабкі місця студентів, що дозволить їм коригувати свої педагогічні підходи для досягнення найкращих навчальних результатів. Використання цих даних також може сприяти підвищенню якості освітнього процесу та підготовки кваліфікованих кадрів, здатних ефективно працювати у соціальній сфері.

Здобувач _____

Дата подання кваліфікаційної роботи до захисту ____ 2024 р.

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет гуманітарно-педагогічний

Кафедра соціальної роботи і соціальної педагогіки

Освітній рівень перший(бакалаврський)

Галузь знань 23 Соціальна робота

Спеціальність 231 Соціальна робота

Освітня програма Соціальна робота. Соціальна педагогіка та коучинг

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

соціальної роботи і соціальної
педагогіки

проф. Юрій БРИНДІКОВ

2024р.

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Анни Гродської

1. Тема кваліфікаційної роботи: «Розвиток ефективної комунікації майбутніх фахівців соціальної сфери»

Керівник кваліфікаційної роботи: Якубова Л. А, кандидат педагогічних наук, доцент

Затверджено наказом ректора університету від _____

2. Строк подання студентом роботи на кафедру 12 червня 2024 р.

3. Вихідні дані до роботи: матеріали звіту з переддипломної практики, комплекс методів та методик дослідження: опитування, анкетування, тестування: методики вивчення рівня розвитку КОС-1 (комунікативно-організаторські уміння), самооцінювання здобувачів освіти та кореляційний аналіз отриманих даних відповідно уявлень викладачів-здобувачів освіти. У дослідженні взяло участь 20 здобувачів освіти та викладачі кафедри

4. Зміст дипломної роботи (перелік питань, які потрібно розробити): Скорочення та умовні позначки, вступ, розділ 1. Теоретичні основи розвитку ефективної комунікації майбутніх працівників соціальної сфери Розділ 2. Експериментальне дослідження рівня розвитку комунікативних здібностей здобувачів освіти, методичні рекомендації щодо розвитку ефективної комунікації майбутніх працівників соціальної сфери, висновки до розділу, висновки, перелік джерел посилання, додатки.

5. Перелік графічного матеріалу (із зазначенням обов'язкових креслень)
4 рисунки, 5 таблиць.

6. Консультанти розділів кваліфікаційної роботи

| Розділ | Прізвище, ініціали | Підпис, дата |
|--------|--------------------|--------------|
|--------|--------------------|--------------|

| | | | |
|--|------------------------|-------------------|---------------------|
| | та посада консультанта | завдання видав | завдання прийняв |
| | | | |

7. Дата видачі завдання 15 листопада 2023 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

| № з/п | Назва етапів (розділів) дипломної роботи бакалавра | Строк виконання етапу роботи | Примітка |
|-------|--|------------------------------|----------|
| 1 | Вибір теми дослідження. Визначення об'єкта і предмета дослідження, постановка мети і завдань. | До 10 листопада 2023р. | виконано |
| 2 | Визначення теоретико-методологічних засад дослідження. З'ясування актуальності проблеми. | До 10 січня 2024р. | виконано |
| 3 | Оформлення вступу дипломної роботи. | До 01 лютого 2024 р. | виконано |
| 4 | I розділ дипломної роботи. | До 01 березня 2024р. | виконано |
| 5 | II розділ дипломної роботи. | До 01 травня 2024 р. | виконано |
| 6 | Загальні висновки. | До 15 травня 2024 р. | виконано |
| 7 | Попередній захист дипломної роботи. | 28 травня 2024 р. | виконано |
| 8 | Оформлення дипломної роботи. Підготовка до захисту, рецензування. | До 12 червня 2024 р. | виконано |
| 9 | Захист дипломної роботи (відповідно графіку) | 25 червня 2024 р. | виконано |

Здобувач _____ Анна ГРОДСЬКА

Керівник роботи _____ Людмила ЯКУБОВА

ЗМІСТ

| | |
|---|--------|
| ВСТУП | 6 |
| РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ | 9 |
| 1.1. Визначення та основні принципи ефективної комунікації | 9 |
| 1.2. Розвиток ефективної комунікації майбутніх працівників соціальної сфери | 6 |
| 1.3. Методи розвитку ефективної комунікації майбутніх фахівців соціальної сфери | 2 5 |
| Висновки до розділу | 33 |
| РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНИЙ АНАЛІЗ РОЗВИТКУ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ | 35 |
| 2.1. Аналіз рівня комунікаційних навичок у студентів соціальних спеціальностей перед початком експерименту | 35 |
| 2.2. Програма розвитку ефективної комунікації майбутніх фахівців соціальної сфери | 43 |
| 2.3. Методичні рекомендації майбутнім працівникам соціальної сфери щодо розвитку ефективної комунікації | 4 9 |
| Висновки до розділу | 5 |
| ВИСНОВКИ | 58 |
| СПИСОК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ | 64 |
| ДОДАТКИ | 67 |
| Додаток А. Методики вивчення рівня розвитку ефективної комунікації здобувачів освіти напряму підготовки 231 Соціальна робота | 67 |

ВСТУП

Актуальність теми. Розвиток ефективної комунікації є ключовим чинником підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери. У суспільстві, де взаємодія для людей стає дедалі складнішим і багатогранним, вміння спілкуватися ефективно набуває особливого значення. Саме комунікація дозволяє вирішувати конфлікти, налагоджувати співпрацю, забезпечувати підтримку та допомогу тим, хто цього потребує.

Майбутні соціальні працівники стикаються з різними викликами: від роботи з вразливими групами населення до координації зусиль з іншими фахівцями та організаціями. Вміння слухати, висловлювати свої думки, розуміти невербальні сигнали та адаптувати свій стиль спілкування до різних аудиторій є критично важливими навичками для успішної професійної діяльності у цій сфері.

Ефективна комунікація включає як передачу інформації, так й розвиток емпатії, довіри та взаєморозуміння. Це процес, який потребує постійного вдосконалення та саморефлексії. Успішні фахівці соціальної сфери повинні бути відкритими до навчання новим підходам та технологіям комунікації, щоб краще відповідати на потреби своїх клієнтів та громад. Тому розвиток ефективної комунікації майбутніх спеціалістів соціальної сфери є не лише навчальною метою, а й необхідною умовою для створення гармонійного та справедливого суспільства.

Об'єкт дослідження: розвиток ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників

Предмет дослідження: форми та методи розвитку ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати форми та методи ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників та розробити методичні рекомендації соціальним працівникам щодо підвищення

ефективності описаного процесу. Для досягнення мети дипломної роботи були поставлені наступні **завдання**:

1. Проаналізувати визначення та основні принципи ефективної комунікації;
2. Дослідити розвиток ефективної комунікації майбутніх працівників соціальної сфери;
3. Визначити форми та методи розвитку ефективної комунікації майбутніх фахівців соціальної сфери;
4. Провести аналіз рівня комунікаційних навичок у студентів соціальних спеціальностей перед початком експерименту та розробити програму розвитку ефективної комунікації майбутніх фахівців соціальної сфери;
5. Розробити методичні рекомендації майбутнім працівникам соціальної сфери щодо розвитку ефективної комунікації.

Методи дослідження, що були використані у дипломній роботі наступні: теоретичні методи: аналіз літературних джерел чи нормативних документів, їх синтез, порівняння, узагальнення та класифікація; емпіричні: опитування, анкетування, тестування, спостереження, ігрові ситуації, виконання ситуативних завдань; методи математичної обробки даних.

Практичне значення роботи: результати дослідження можуть бути використані для розробки та впровадження ефективних навчальних програм та тренінгів щодо розвитку комунікативних навичок для майбутніх фахівців соціальної сфери.

Експериментальна база дослідження у експерименті приймали участь 30 здобувачів освіти напряму підготовки 231 “Соціальна робота”

Апробація результатів дослідження основні положення дипломної роботи представлені публікацією на тему «Актуальність розвитку резильєнтості старшокласників» у збірнику наукових праць «ЗГУРТОВАНІСТЬ СУСПІЛЬСТВА В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ: АКТУАЛЬНІСТЬ, ВИКЛИКИ ТА ШЛЯХИ ЇХ ПОДОЛАННЯ» зб. Наукових праць студентів та викладачів, 2024р, с 73-75.

Структура роботи дипломна робота включає два розділи, список наукових джерел (52 позицій) та 2 додатки. Загальний обсяг роботи складає 75 сторінок, основний зміст викладено на 67 сторінках.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

1.1. Визначення та основні принципи ефективної комунікації

Ефективна комунікація є ключовим елементом професійної діяльності фахівців соціальної сфери. Вона визначається як процес обміну інформацією, який забезпечує взаєморозуміння між учасниками комунікації та сприяє досягненню спільних цілей. Для майбутніх фахівців соціальної сфери вміння ефективно комунікувати є надзвичайно важливим, оскільки вони щодня взаємодіють із різними групами населення, колегами, представниками інших організацій та інституцій.

Люди спілкуються між собою, ділячись знаннями, думками, ідеями, цінностями та емоціями. Це може відбуватися у різних форматах, від особистих розмов до офіційних повідомлень. Комунікація є основою будь-яких відносин, як особистих, так і ділових. Вона допомагає нам зрозуміти один одного, будувати довіру, вирішувати проблеми та досягати спільних цілей.

Ефективна комунікація – це навичка, яку можна і потрібно розвивати. Це інвестиція, яка окупається у вигляді найкращих відносин, вищої продуктивності та успіху у всіх сферах життя, зокрема у соціальній сфері. Соціальна комунікація є фундаментальним аспектом взаємодії між людьми у будь-якому суспільстві. Вона охоплює всі форми обміну інформацією, думками, почуттями та культурними цінностями, що відбуваються у соціальному контексті. Для фахівців соціальної сфери соціальна комунікація має особливе значення, оскільки вони працюють із різними групами населення, вирішують соціальні проблеми та сприяють соціальній інтеграції та гармонії. Соціальна комунікація включає у собі як вербальне і невербальне взаємодія, а й ширші суспільні процеси, такі як соціалізація, вплив мас-медіа,

формування громадської думки та підтримка соціальних зв'язків. Вона є основою для створення довірчих відносин, забезпечення підтримки та допомоги, а також сприяння соціальним змінам та розвитку.

Як вважає дослідниця А. В. Кунцевська, «соціальна робота є сферою діяльності, де провідним інструментом виступає специфічно організована комунікація. На сьогодні практично не існує робіт, які б містили системний аналіз видів та форм професійної комунікації у соціальній роботі» [13, с. 158].

В будь-якій сфері, комунікація, що невірно побудована, без використання логічних форм, знань принципів комунікацій призводить до відсутності порозуміння та переважає досягненню необхідного результату.

Загальне поняття комунікацій прийнято вважати як процес, у якому люди обмінюються інформацією, думками, емоціями та ідеями один з одним за допомогою певних інструментів та кодів у певних ситуаціях.

Це також підтверджується висновками групи вчених на чолі із Н. В. Попової, які під комунікаціями розуміють «процес обміну інформацією між людьми за допомогою різних знаків, символів, способів зв'язку. Комунікації є об'єктом вивчення різних наук, у тому числі філософії, соціології, психології, політології, культурології, лінгвістики, економіки, маркетингу та інших. Тому теорія комунікації є комплексною наукою, що інтегрує знання про комунікаційні процеси в різних областях» [19, с. 10].

Як вважає науковець із політичних наук Д. В. Кіслов, «комунікація – це процес обміну думками, ідеями, фактами, що має на меті взаєморозуміння між учасниками спілкування; ефективність комунікації визначається наявністю зворотного зв'язку від цільової аудиторії, на яку було спрямовано повідомлення певного формату через обраний канал комунікації» [10].

Фахівці із психології Л. О. Калмикова, Г. В. Калмиков та Н. В. Харченко, надалі наступне визначення: «комунікація – це одна з складових процесу спілкування, яке як багатокomпонентний процес містить у своїй структурі окрім комунікації, ще й інтеракцію, і соціальну перцепцію.

Комунікація здійснюється як у зовнішньому, так і внутрішньому планах; комунікація не може бути ототожнена ні з інтеракцією, ні з соціальною перцепцією, ні із спілкуванням; комунікація є лише складовою спілкування з своїми власними функціями, специфічними особливостями перебігу, особливими механізмами функціонування і властивими їй семіотичними (мовними зокрема) засобами комунікації» [9, с. 32].

Цікавим є думка інших вітчизняних вчених О. П. Красняк та С. Е. Амонс, які надають більш детальне визначання, що охоплює, на мою думку, більш аспектів стосовно процесу комунікацій, а саме : «комунікація означає: процес передачі інформації, що включає комунікатора, канали, кодування, дешифрування, зміст (об'єкт); ефективність, контроль, ситуацію, намір, одержувача (реципієнта); акт спілкування для людей за допомогою передачі символів, метою якого є взаєморозуміння; обмін інформацією будь-якого виду між різними системами зв'язку» [12, с. 3].

На мою думку, комунікація у соціальній сфері – це процес обміну інформацією, ідеями, почуттями та потребами між різними учасниками соціальних взаємодій. Вона відбувається в багатьох контекстах, таких як робота з вразливими групами населення, спілкування з колегами, партнерами та іншими зацікавленими сторонами у сфері соціального обслуговування та розвитку.

Вже згадані вище вчені вважають, що «соціальна комунікація» – це опосередкована і доцільна взаємодія двох суб'єктів. Комунікація у сучасному світі все більше пронизує всі галузі людського існування. При доцільної соціальної комунікації, учасники процесу переслідують три мети: пізнавальну, тобто, поширення чи придбання нових знань; спонукальну, тобто, стимулювання оточуючих до будь-яких дій; експресивну, тобто, вираз чи отримання емоцій. Для успішного досягнення цілей, комунікаційне повідомлення має ґрунтуватися на знанні, вмінні та стимулі. У процесі соціальної комунікації важливі й емоції учасників, оскільки комунікант

прагне емпатії, отриманню співчуття, а реципієнт шукає душевний комфорт» [12, с. 4].

Виходячи з визначення вченими поняття «комунікація» та «соціальна комунікація» можна визначити завдання, які виконує соціальна комунікація.

Вважаю, що це наступні:

- забезпечення взаєморозуміння: комунікація допомагає уникнути непорозумінь та встановити взаємне розуміння між учасниками спілкування;

- створення довірчих відносин: комунікація сприяє формуванню довіри та підтримці позитивних взаємин між людьми;

- надання підтримки: комунікація є інструментом для вираження підтримки, співчуття та емпатії від однієї людини до іншої;

- вирішення конфліктів: комунікація допомагає вирішувати різні конфліктні ситуації шляхом відкритого обговорення та пошуку компромісів;

- допомога у соціальній інтеграції: комунікація допомагає людям знаходити спільні мови, адаптуватися до нового соціального середовища та інтегруватися в суспільство;

- підтримка соціальних змін: комунікація сприяє обміну ідеями та інформацією, що сприяє створенню соціальних інновацій та змін;

- забезпечення якісних соціальних послуг: комунікація є ключовим елементом для взаємодії між клієнтами та провайдерами соціальних послуг, що дозволяє краще розуміти потреби та надавати підтримку.

Вітчизняний вчений О. М. Холод наводить дещо інші завдання та визначає, що «соціальна комунікація в ході свого здійснення вирішує чотири основні взаємозалежні завдання соціальної комунікації, а саме:

- інтеграція окремих індивідів у соціальні групи та спільності, а останніх – у єдину та цілісну систему суспільства;

- внутрішня диференціація суспільства, складових його груп, спільностей, соціальних організацій та інститутів;

- відділення та відокремлення суспільства та різних груп, спільностей один від одного в процесі їх спілкування та взаємодії, що призводить до

більш глибокого усвідомлення ними своєї специфіки, до більш ефективного виконання властивих їм функцій;

- створення передумов та основних компонентів для підготовки, прийняття та здійснення управлінського рішення» [20, с. 48].

Вважаю, що наведені завдання визначають важливість соціальної комунікації у будь-якій громадській діяльності та підкреслюють її роль у створенні позитивних та здорових відносин у суспільстві.

На мою думку, функції соціальної комунікації – це передача інформації, спільне вираження емоцій та підтримка взаєморозуміння для людей.

Розглянемо коротко функції комунікацій, які складаються з: пізнавальної, методологічної, прогностичної та практичної (інструментальної) функцій. На рис. 1.1 наведена характеристика вказаних функцій.

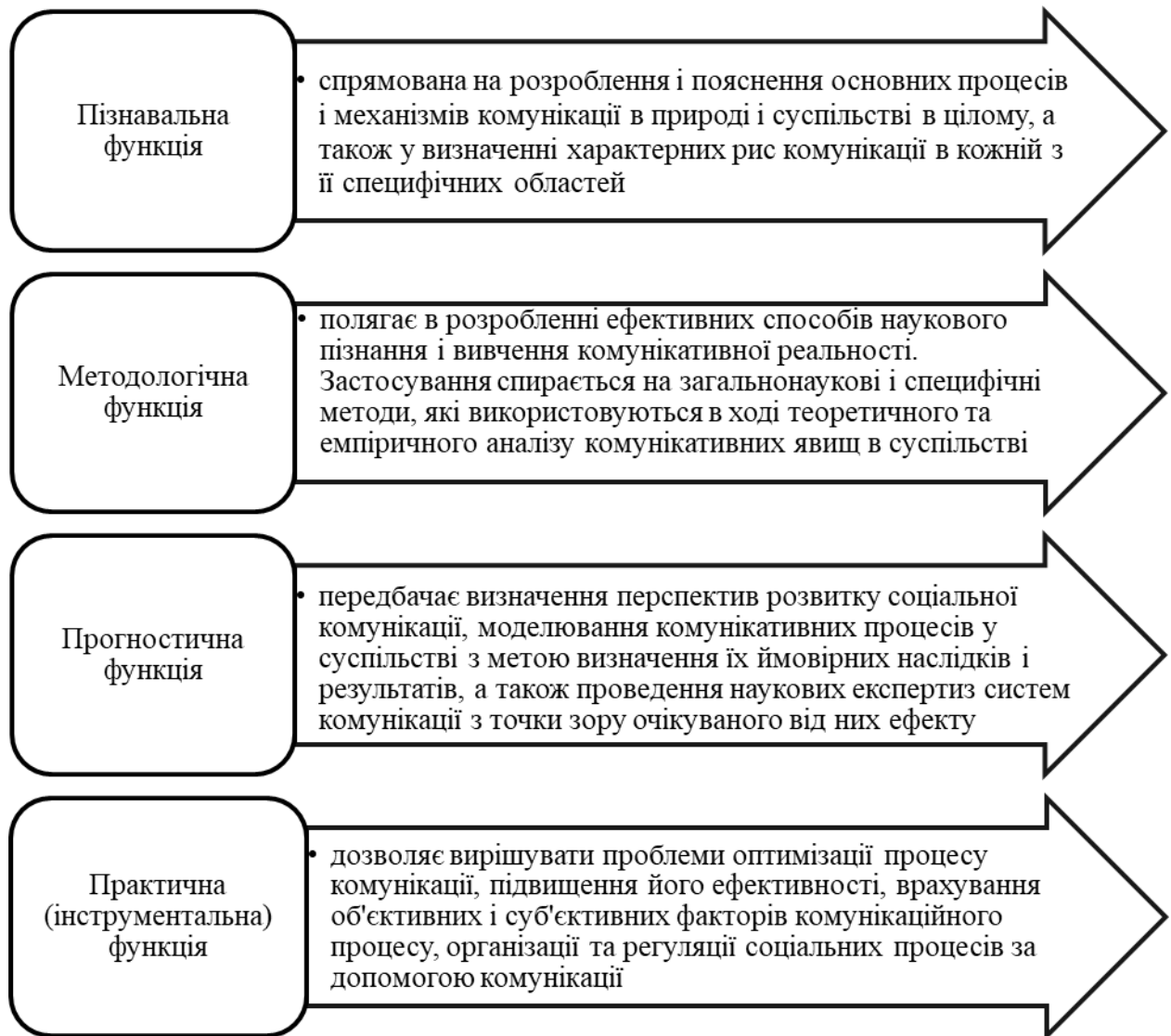


Рисунок 1.1 – Характеристика функції комунікацій

Джерело: складено автором на основі [19, с. 16]

Отже, комунікації виконують різні функції. Вона допомагає розуміти та пояснювати процеси комунікації в природі та суспільстві, розробляє ефективні методи дослідження комунікативної реальності, передбачає перспективи розвитку соціальної комунікації та дозволяє вирішувати практичні завдання оптимізації та підвищення ефективності комунікаційних процесів.

Далі, розглянемо принципи комунікацій та соціальної комунікації. Дяки дослідники виділяють сім принципів комунікацій, саме вони наведені на рис. 1.2.

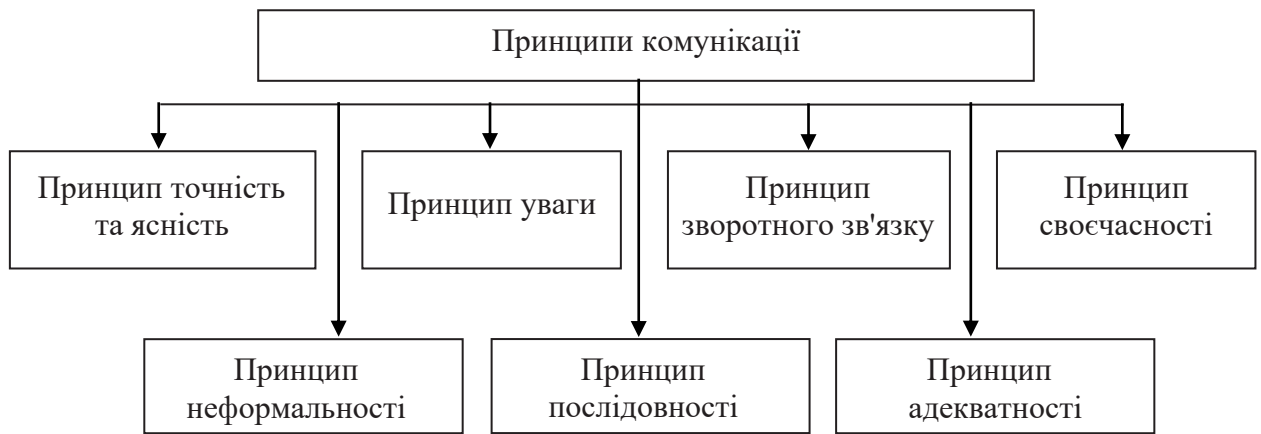


Рисунок 1.2 – Принципи комунікації (спілкування)

Джерело: [23]

Якщо розглядати наведені на рисунку 1.2 принципи комунікації в контексті соціальної комунікації, то вони у цьому аспекті є основоположними для ефективної взаємодії та взаєморозуміння між учасниками соціальних процесів:

- у соціальній комунікації важливо, щоб повідомлення було чітким та зрозумілим для всіх учасників, що допомагає уникати непорозумінь та забезпечує ефективний обмін інформацією;

- уважне слухання та облік потреб та почуттів співрозмовників сприяє створенню довірчих та підтримуючих відносин, що значне підвищує ефективність комунікації у соціальній сфері;

- важливо отримувати та надавати зворотний зв'язок, щоб оцінювати ефективність комунікації та коригувати її за потреби – це допомагає підтримувати відкритий діалог та забезпечує взаєморозуміння;

- повідомлення повинні передаватися вчасно, щоб бути актуальними та корисними, що дозволяє швидко реагувати на зміни та потреби учасників взаємодії;

- у неформальній комунікації учасники почуваються більш вільно та відкрито, що, в свою чергу сприяє встановленню більш глибоких та довірчих відносин, це також має важливе значення у соціальній сфері;

- інформація має бути послідовною та логічною, щоб її легко було зрозуміти та прийняти – це забезпечує цілісність та узгодженість комунікаційних процесів;

- повідомлення мають бути відповідними контексту, аудиторії та ситуації. Адекватність забезпечує релевантність та прийняття інформації, що сприяє ефективній соціальній комунікації.

Наведені принципи забезпечують ефективність соціальної комунікації, сприяючи кращому взаєморозумінню, співробітництву та вирішенню соціальних проблем. Володіння цими принципами дозволяє соціальним працівникам ефективно вирішувати конфлікти, надавати підтримку та допомогу клієнтам, а також сприяти створенню позитивного та продуктивного робочого середовища.

Група дослідників О. О. Авраменко, Л. В. Яковенко та В. Я. Шийка надалі визначення «ефективним комунікаціям» та зазначили, що – це «обмін інформацією, на основі якого керівник отримує можливість прийняття ефективних рішень та доводить до співробітників прийняті рішення. Ефективні комунікації є важливою частиною успішного спілкування, передачі інформації, ведення бізнесу. Щоб встановити ділові зв'язки, необхідно дотримуватися певних правил комунікації» [1, с. 90].

Крім того, вказані автори [1, с. 94], визначили головні правила комунікацій, а саме: стислість, доступність, тактовність, впевненість, достовірність.

Отже, ефективна соціальна комунікація на робочому місці допомагає формувати високоефективні команди, де співробітники довіряють одна одній та керівництву. Вона зменшує непотрібну конкуренцію усередині відділів та сприяє злагодженій роботі. Співробітники чітко знають свої обов'язки та цінність у команді. Керівники можуть виправляти помилки без створення ворожого середовища. Результат такої комунікації – висока продуктивність, сумлінність та відповідальність.

1.2. Розвиток ефективної комунікації майбутніх працівників соціальної сфери

Ефективна комунікація є одним із ключових компетенцій для майбутніх працівників соціальної сфери. Уміння чітко і зрозуміло висловлювати свої думки, слухати та розуміти інших, використовувати невербальні засоби комунікації, а також співпрацювати в команді – це навички, які значною мірою визначають успішність професійної діяльності соціальних працівників. Розвиток цих навичок є невід'ємною частиною підготовки фахівців, адже вони забезпечують ефективну взаємодію з клієнтами, колегами та партнерами. У цьому розділі розглядаються методи та підходи, спрямовані на розвиток комунікаційних умінь студентів, а також аналізується їхній вплив на професійну діяльність у соціальній сфері.

Комунікація є невід'ємною частиною соціальної взаємодії, що визначає якість та ефективність соціальних процесів. У соціальній сфері комунікація виступає основним засобом встановлення контактів, обміну інформацією та координації дій між учасниками соціальної діяльності.

Цікавим є думка науковиці В. Петрук [17, с. 46] щодо сутності комунікативної компетентності соціального фахівця. Авторка вважає, що сутність цього «полягає в здатності й готовності фахівця із соціальної роботи цілеспрямовано організовувати спілкування з різними клієнтами на всіх етапах професійної діяльності, відповідати за його результати й наслідки. Зазвичай до структурних компонентів комунікативної компетентності фахівця із соціальної роботи науковці включають когнітивно-аксіологічний, операційно-технологічний та етико-соціальний (останні можуть по-різному називатися)» [17, с. 46].

Група вчених на чолі із Д. С. Мазоха визначили, що «когнітивно-аксіологічний аспект комунікативної компетентності фахівця із соціальної роботи – це здатність особистості використовувати комунікативний потенціал професійних знань, що визначає його фахову позицію.

Операційно-технологічний компонент включає діалогічні вміння й комунікативні техніки соціального працівника, які він використовує в процесі професійної взаємодії. Етико-соціальний компонент відповідає за духовно-моральні наслідки професійних дій і вчинків соціального працівника в процесі його спілкування з клієнтами» [14, с. 54].

Комунікативна компетентність визначається О. О. Василюком як «певний рівень сформованості особистісного і професійного досвіду взаємодії з тими оточуючими, який потрібен індивіду, щоб у межах своїх здібностей та соціального статусу успішно функціонувати у професійному середовищі і суспільстві» [5, с. 15].

Видатний американський лінгвіст, антрополог та мовознавець, який працював у першій половині ХХ ст. Едвард Сепір склав працю «Encyclopaedia of the Social Sciences» (Енциклопедія соціальних наук) – це видання, яке є значним джерелом інформації в галузі соціальних наук. Е. Сепір зробив важливий внесок у розуміння комунікаційних процесів. Він розрізняв між фундаментальними (первинними) засобами та деякі вторинні (допоміжні) засоби, які полегшували процес комунікації. Це розмежування допомагало розуміти, як комунікація відбувається та які засоби використовуються для цього. За Сепіром «первинні засоби комунікації наступні: мова, жестикуляція, імітація суспільної поведінки у процесі включення в образ життя суспільства та «соціальний натяк» (неявні процеси нових актів комунікативної поведінки). Вторинні засоби комунікації спрямовані на полегшення первинних комунікативних процесів у суспільстві: мовні перетворення, символізм і створення фізичних умов для здійснення комунікативного акту» [24].

В галузі соціальних комунікацій працювало багато вчених, які досліджували різні аспекти цього явища. Ірвін Хофман, відомий американський соціолог, у своїх дослідженнях звертав увагу на символічні аспекти комунікації та роль, яку вона грає у формуванні соціальних ідентичностей. Іншим відомим вченим у цій галузі є Джордж Херберт Мід,

відомий американський філософ та соціолог, відомий своїми вкладами у сфері символічної взаємодії та розвитку теорій соціальної поведінки. Джордж Херберт Мід вивчав розвиток особистості через соціальні взаємодії та міжособистісну комунікацію. Дослідження цих вчених дали важливі уявлення про те, як люди сприймають один одного, взаємодіють та створюють соціальні структури.

Понад те, у світі вивчення соціальних комунікацій викликає активний інтерес. Дослідження у цій галузі допомагають розуміти, як соціальні медіа впливають на наші взаємодії, як створюються та підтримуються соціальні норми, а також які фактори впливають на ефективність спілкування в організаційних та міжособистісних контекстах. З огляду на широкий спектр соціальних взаємодій можна виділити різні типи соціальних комунікацій. Це включає всі форми спілкування між людьми в різних сферах життя, таких як робоче оточення, сімейні відносини, дружба, спілкування в соціальних мережах та інше. Соціальні комунікації можуть бути усною чи письмовою, формальною чи неформальною, прямою чи непрямую. Вони можуть включати обмін інформацією, вираження емоцій, встановлення зв'язків, узгодження планів та багато іншого. Кожен тип комунікації має свої особливості та відповідає різним потребам та цілям взаємодії.

Вітчизняна вчена Н. В. Островська зазначає, що «у типології соціальних комунікацій дослідники виокремлюють види залежно від різних сфер професійної діяльності, від галузевих особливостей комунікації в економіці, політиці, соціальній сфері [16, с. 38]. Як вважає інший науковець В. М. Манакін: «організаційні комунікації є видом інформаційних взаємодій у процесі виконання функціональних обов'язків або посадових функцій. Осібно стоїть вид комунікації в науці, який описується як сукупність формальних і неформальних видів і форм професійного спілкування вчених, котре здійснюється шляхом широкого спектру усних, письмових і електронних засобів комунікації [15, с. 96].

Існує безліч видів комунікації, кожен з яких має свої особливості та вплив на соціальні процеси. Також аналіз наукової літератури показав, що існує велика кількість класифікацій видів комунікацій.

Загальноприйнятою поділяти комунікацію на п'ять видів: пізнавальну, переконуючу, експресивну, сугестивну, ритуальну. Кожний вид має свої особливості, цілі, форми та засоби. У таблиці 1.1 наведена характеристика кожного виду.

Таблиця 1.1 – Характеристика видів комунікацій

| Назва | Мета | Форма | Засоби |
|-------------|--|--|--|
| Пізнавальна | розширення інформаційного фонду партнера, передача необхідної інформації, коментування інноваційних відомостей | лекції та семінари, доповіді та повідомлення, бесіди та консультації, звіти, а також письмові роботи (реферати, контрольні, курсові, дипломні роботи, проєктні), що дозволяють оцінити ступінь засвоєння теорії питання, перегляд навчальних програм | Вербальні (усні та письмові повідомлення), візуальні матеріали (схеми, графіки, презентації), цифрові ресурси (вебінари, онлайн-курси) |
| Експресивна | сформувати у партнера психоемоційний настрій, передати почуття, переживання, спонукати до необхідної дії | Художні твори, виступи, музика, театральні вистави | Невербальні (міміка, жести, інтонація), вербальні (поезія, художні описи), художні елементи (кольори, форми) |

Продовження таблиці 1.1

| Назва | Мета | Форма | Засоби |
|-------------|---|--|---|
| Переконуюча | викликати у ділового партнера певні почуття та сформувані ціннісні орієнтації й настанови; переконати у правомірності стратегій взаємодії; зробити своїм однодумцем | Промови, рекламні кампанії, аргументовані виступи, дебати | Вербальні (переконливі аргументи, риторичні прийоми), візуальні матеріали (плакати, відео), емоційний вплив (тоновий акцент, жестикуляція) |
| Сугестивна | справляє навіювальний вплив на ділового партнера для зміни його мотивації, ціннісних орієнтацій і настанов, поведінки та відношення | Гіпнотичні сеанси, медитації, релігійні проповіді, мотиваційні виступи | Вербальні (повторення, ритмічність, використання спеціальних формулювань), невербальні (спокійний голос, відповідна атмосфера), сенсорні стимули (світло, музика) |
| Ритуальна | зберігати ритуальні традиції фірми, підприємства, створювати нові | Релігійні обряди, церемонії, святкові заходи, традиційні ритуали | Символічні дії (обряди, ритуали), вербальні (молитви, гімни), матеріальні атрибути (символи, костюми) |

Джерело: складено автором на основі [2, с. 171]

Наведені у таблиці 1.1 види комунікації відіграють важливу роль у соціальній сфері, забезпечуючи різноманітні способи взаємодії, передачі та впливу на соціальні процеси.

Розвиток ефективної комунікації є ключовим компонентом для підготовки майбутніх працівників соціальної сфери. Вміння ефективно спілкуватися впливає на якість надання соціальних послуг, сприяє побудові довірчих відносин із клієнтами та підвищує професійну компетентність працівників. Розглядаючи різні види комунікацій, наприклад, вербальну, невербальну, письмову та електронну – можна глибше зрозуміти, як вони формують та вдосконалюють комунікативні навички соціальних працівників:

- вербальна комунікація допомагає соціальним працівникам чітко висловлювати свої думки та емоції, будувати довірчі відносини з клієнтами та ефективно вирішувати конфлікти. Важливість розвинених навичок

вербальної комунікації полягає у здатності формувати аргументовані та логічні висловлювання, які сприяють досягненню професійних цілей;

- невербальна комунікація включає жести, міміку, пози та контакт очима, які додають глибини та емоційної насиченості вербальним повідомленням. Вміння використовувати невербальні засоби комунікації дозволяє соціальним працівникам краще розуміти та підтримувати своїх клієнтів, посилюючи ефект комунікативної взаємодії;

- письмова комунікація є невід'ємною частиною професійної діяльності соціальних працівників. Вона включає складання звітів, ведення документації, написання електронних листів тощо. Розвиток навичок письмової комунікації забезпечує точність та ясність у передачі інформації, що є критично важливим у соціальній сфері;

- електронна комунікація стає дедалі значимішою у світі. Соціальні працівники повинні бути вмілими у використанні різних цифрових платформ для спілкування з клієнтами та колегами, що підвищує оперативність та ефективність їхньої роботи.

Розгляд видів комунікацій з точки зору їх впливу на розвиток ефективної комунікації майбутніх працівників соціальної сфери є доцільним, оскільки це дозволяє комплексно оцінити та розвивати всі аспекти комунікативних навичок. Такий підхід сприяє всебічному професійному розвитку студентів, забезпечуючи їхню готовність до вирішення широкого спектру завдань у соціальній сфері.

Вчена І. Чудовська визначає дещо іншу класифікацію та зазначає, що «за способом встановлення та підтримання контакту комунікації поділяються на безпосередні (прямі), опосередковані (дистанційні). Комунікація безпосередня – комунікація, здійснювана безпосередньо з використанням вербальних і невербальних засобів у межах візуального сприйняття (наприклад, бесіда, публічний виступ). Опосередкована комунікація – взаємодія, що здійснюється через посередника. За ініціативністю комунікаторів комунікації поділяються на активні та пасивні комунікації.

Якщо комунікатор впливає на реципієнта, який не реагує на послання, то останній грає пасивну роль, а дана комунікація в цілому також є пасивною» [21, с. 53].

У сферах професійної діяльності соціальні взаємодії є такими ж активними, як і взаємодії, що відбуваються у конкретних виробничих, ділових чи навчальних процесах. Взаємодія між співробітниками у будь-якій організації ґрунтується переважно на соціальних та комунікативних контактах.

Також існує така розповсюджена класифікація видів соціальної комунікації залежно від певних аспектів (рисунок 1.3).

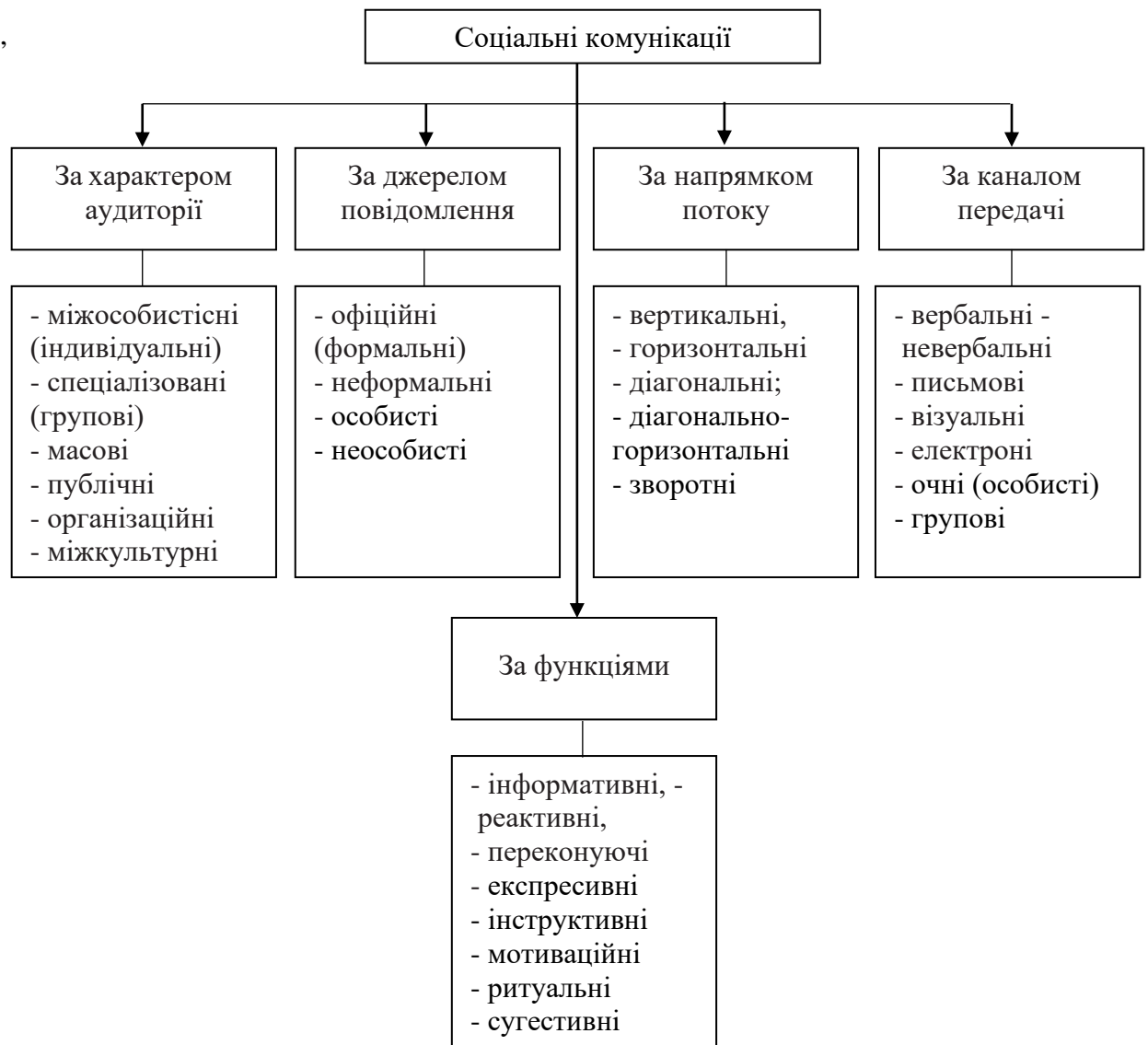


Рисунок 1.3 – Види соціальних комунікацій

Джерело: складено автором на основі [2, с. 171; 3, с. 35; 21, с. 55]

У кожного наведеного на рисунку виду комунікації є своя мета та форми та соціальні засоби. Аналіз наукових джерел Джерело: складено автором на основі [2, с. 171; 3, с. 35; 21, с. 55], дозволив зробити короткий опис кожного з них.

Як слушно зазначають Н. Р. Барабанова, Ю. А. Грушевська, «соціальна взаємодія у різних сферах характеризується специфічними ціленастановами, рольовими настановами взаємодії, соціально-психологічними та соціально-мовленнєвими характеристиками комунікантів. Усе це потрібно мати на увазі, розробляючи навчальні, методичні матеріали для майбутніх фахівців для вивчення ефективних комунікацій в соціальній сфері» [2, с. 170–171].

Комунікації можуть бути настільки різноманітними, наскільки різноманітними є її аудиторії. Індивідуальна, чи міжособистісна комунікація, відбувається у особистих розмовах, у діалозі для людей. У спеціалізованій комунікації, що відбувається у групах, переважно у професійному чи навчальному контексті, використовуються різні засоби, включаючи наради, тренінги та робочі групи. Масові комунікації широко поширені через масові засоби інформації, такі як телебачення, радіо та газети. Громадські комунікації відбуваються перед великою аудиторією, як і публічних виступах чи конференціях. Організаційна комунікація важлива для внутрішнього функціонування підприємства або організації, вона включає в себе внутрішнє листування, збори та корпоративні зустрічі. Міжкультурна комунікація виникає вздовж кордонів різних культур і може бути ключем до успішного порозуміння у глобалізованому світі.

Комунікація може виходити із різних джерел, формуючи різноманітність спілкування. Офіційні повідомлення мають формальний характер і часто використовуються в корпоративному чи організаційному середовищі, наприклад, офіційні документи, протоколи та звіти. Неформальні повідомлення, навпаки, є менш офіційними і можуть включати звичайні розмови або неофіційні зустрічі. Особисті комунікації ґрунтуються

на індивідуальних взаємодіях між людьми, таких як особисті розмови, телефонні дзвінки або листування. Неособисті повідомлення, навпаки, мають загальний характер і можуть бути адресовані широкій аудиторії, наприклад, оголошення, рекламні буклети або статті новин. Такі джерела повідомлень впливають спосіб сприйняття і реакцію одержувачів.

Комунікація рухається у різних напрямках та відображає складність взаємодії між учасниками. Вертикальна комунікація відбувається вздовж ієрархії, між керівництвом та підлеглими. Горизонтальна комунікація проходить між особами одного рівні, сприяючи загальним цілям і проектам. Діагональна комунікація перетинає структурні межі, поєднуючи різні рівні та відділи. Діагонально-горизонтальна комунікація поєднує елементи горизонтальної та діагональної, сприяючи співпраці та інноваціям. Зворотна комунікація створює зворотний потік інформації, де одержувачі висловлюють свої думки та реакцію на отримані повідомлення. Вказані напрями відбивають складність спілкування та його різноманітність у різних контекстах.

Комунікація використовує різні канали передачі ефективного обміну інформацією. Вербальна комунікація відбувається за допомогою словесних засобів, таких як усне мовлення та телефонні розмови. Невербальна комунікація передає повідомлення без використання слів, через міміку, жести та тіло. Письмова комунікація використовується у листуванні, електронних повідомленнях та звітах. Візуальна комунікація приваблює зображення, діаграми та презентації для передачі інформації. Електронна комунікація стосується обміну повідомленнями через електронні канали, такі як електронні листи та чати. Очна (особиста) комунікація відбувається у прямому контакті віч-на-віч. Групова комунікація здійснюється у великих аудиторіях чи групах, сприяючи обміну інформацією та ідеями. Такі канали передачі допомагають людям взаємодіяти та спілкуватися у різних ситуаціях.

Комунікація виконує різні функції у суспільстві, від передачі до впливу дії і переконання. Інформативна комунікація спрямовано передачу фактів і

даних. Реактивна комунікація відбувається у відповідь іншу комунікацію чи стимул. Переконлива комунікація має на меті переконати чи вплинути на думки та переконання одержувачів. Експресивна комунікація виражає почуття, емоції та стан людини. Інструктивна комунікація передає інструкції чи директиви до виконання певних дій. Мотиваційна комунікація надихає та стимулює до досягнення цілей. Ритуальна комунікація використовується у формальних чи традиційних обрядах та подіях. Сугестивна комунікація впливає свідомість і переконання через натяк чи підказку. Такі функції допомагають у освоєнні та спілкуванні у різних аспектах життя.

Таким чином, всі види комунікацій інтегровано впливають на соціальні структури, що впливає на їх розвиток, стабільність та адаптивність. Розуміння цих процесів є ключовим для ефективного управління соціальними групами та організаціями, а також гармонізації суспільних відносин.

1.3. Методи розвитку ефективної комунікації майбутніх фахівців соціальної сфери

Ефективна комунікація є ключовою компетенцією для майбутніх фахівців соціальної сфери, оскільки їхня професійна діяльність передбачає постійне спілкування з клієнтами, колегами та представниками різних організацій. Розвиток цих навичок як підвищує якість взаємодії, а й сприяє вирішенню складних соціальних проблем, конфліктів і підтримці довірчих відносин. Методи розвитку ефективної комунікації включають різні тренінги, рольові ігри, практичні вправи та інтерактивні методи навчання, які дозволяють студентам не тільки теоретично опанувати необхідні знання, а й застосовувати їх на практиці.

Існує кілька загальноприйнятих відомих методів для оцінки комунікаційних навичок, що використовуються у професійній сфері, зокрема у соціальній роботі. Розглянемо деякі з них докладніше (таблиця 1.2).

Таблиця 1.2 – Методика для оцінки комунікаційних навичок

| № з/п | Методика | Характеристика |
|-------|---------------------------|--|
| 1 | Анкети та опитувальники | найпоширеніший інструмент для оцінки комунікаційних навичок. Він включає питання, спрямовані на виявлення умінь слухати, вербальної та невербальної комунікації, вирішення конфліктів та роботи в команді. Основним інструментом є тестування – тест оцінює здатність людини ефективно спілкуватися у різних соціальних контекстах, включаючи навички активного слухання, емпатії та взаємодії у групі |
| 2 | Спостереження | передбачає безпосереднє спостереження поведінкою студентів під час виконання ними певних комунікативних завдань. Викладачі чи тренери оцінюють їхні навички на основі заздалегідь визначених критеріїв, таких як здатність ефективно висловлюватись, слухати інших та взаємодіяти з групою |
| 3 | Самооцінка | опитувальник самооцінки комунікаційних навичок. Студенти самостійно оцінюють свої комунікаційні навички за різними параметрами, такими як впевненість у вербальному висловлюванні, здатність до активного слухання, уміння вирішувати конфлікти тощо. Це допомагає виявити розбіжності між самооцінкою та оцінкою з боку інших |
| 4 | Оцінка викладачів | рубрики для оцінки комунікаційних навичок. Викладачі використовують спеціально розроблені рубрики для оцінки комунікаційних навичок студентів під час їхньої участі у рольових іграх, дискусіях чи групових проєктах. Рубрики можуть включати такі критерії, як ясність та логічність висловлювань, активне слухання, використання невербальної комунікації тощо |
| 5 | Тест на емпатію | тест оцінює здатність студента розуміти та співпереживати іншим людям. Емпатія є важливим аспектом комунікаційних навичок, особливо у сфері соціальної роботи |
| 6 | Рольові ігри та симуляції | Студенти беруть участь у змодельованих ситуаціях, де вони мають взаємодіяти з іншими учасниками, виконуючи певні ролі. Це дозволяє оцінити їхні комунікаційні навички у реалістичних умовах. У рамках симуляцій студенти працюють над вирішенням конкретних ситуацій, які моделюють реальні професійні виклики. Це допомагає виявити їхні сильні та слабкі сторони у сфері комунікації |

Взаємозв'язок між психологічними аспектами комунікації та методами розвитку комунікативних навичок є ключовим для розуміння та ефективного впровадження програм навчання. Психологічні аспекти комунікації

включають широкий спектр факторів, що впливають на сприйняття, взаємодію та взаєморозуміння між людьми. Ці аспекти визначають якість комунікації та здатність до побудови довірчих відносин.

Основні психологічні аспекти комунікації:

- емоційна інтелігенція: здатність розпізнавати та керувати власними емоціями під час спілкування, а також розуміння емоцій інших людей;

- міжособистісні взаємовідносини: вміння встановлювати довірчі відносини, виявляти емпатію і виявляти взаємоповагу в комунікації;

- невербальні сигнали: розуміння та використання невербальних засобів спілкування, таких як міміка, жести, позиція тіла, що має велике значення для передачі емоцій та намірів;

- міжкультурна комунікація: вміння ефективно спілкуватися з представниками різних культур та враховувати їх особливості у мовних та невербальних висловлюваннях;

Взаємодія психологічних аспектів та методів розвитку комунікативних навичок:

- тренінги з емпатії та активного слухання сприяють розвитку емоційної інтелігенції та здатності до емпатії;

- рольові ігри допомагають студентам ефективніше використовувати невербальні засоби комунікації та вирішувати міжособистісні конфлікти;

- тренінги з аргументації та логічного висловлювання розвивають здатність аргументувати свої думки та переконливо впливати на інших;

- інтерактивні методи навчання сприяють виявленню та адаптації до міжкультурних особливостей спілкування.

Наведені аспекти дозволяють глибше розуміти процеси комунікації, підвищуючи ефективність тренінгових програм та забезпечуючи майбутнім фахівцям соціальної сфери необхідні інструменти для успішної професійної діяльності.

Комунікація є невід'ємною складовою людського життя, яка значно впливає на наші взаємодії та розуміння один одного. Психологічні аспекти

комунікації розкривають глибокі внутрішні механізми, які лежать в основі нашої здатності передавати та сприймати інформацію, емоції, наміри та стосунки. Розуміння цих аспектів дозволяє ефективніше налагоджувати міжособистісні зв'язки, покращувати співпрацю в колективі та вирішувати конфлікти. Вивчення психологічних аспектів комунікації охоплює такі важливі теми, як сприйняття, мотивація, емпатія, невербальна поведінка та бар'єри у спілкуванні. Глибоке розуміння цих аспектів сприяє розвитку навичок активного слухання, емпатійного спілкування та побудови довірчих відносин, які є критично важливими у професійній та особистій сферах.

Науковець Н. М. Гончарук провів аналіз психологічних аспектів мовленнєвої комунікації та зробив висновок, що, «насамперед, розгляд проблеми соціального диференціювання мовлення, основою якої є вивчення впливу соціального статусу та ролі на комунікацію співрозмовників» [7, с. 93].

Інший автор О. В. Ковтун зазначив, що «із позицій психологічного підходу важливою є проблема взаємозв'язку між мовними і соціальними структурами, яка визначається питаннями соціальної детермінації особистості – причинними залежностями між соціальними чинниками і конкретними носіями мовленнєвих комунікацій. Цей зв'язок описується у соціолінгвістиці як двосторонній: соціальні чинники детермінують мовленнєву поведінку членів суспільства, а вони, своєю чергою, формують та змінюють знаковий код мови» [11, с. 91].

Такими соціальними факторами є підвищення культурного рівня населення, освіта нації, формування професійної термінології, територіальні переміщення народів, розвиток науки і техніки, а також винаходи, які вдосконалюють мову (друкарство, радіо, телебачення, Інтернет). Вони сприяють покращенню мови, підвищенню мовної грамотності та мовної компетентності її носіїв.

Комунікація є фундаментальним процесом, який формує основу соціальних взаємодій та впливає на всі аспекти нашого життя. Психологічні

аспекти комунікації розглядають внутрішні механізми та процеси, що забезпечують ефективність та глибину взаєморозуміння між людьми. Ці аспекти включають сприйняття, емоції, мотивацію, особистісні особливості та невербальну поведінку, що разом створюють комплексну картину комунікативної взаємодії.

Психологічні аспекти комунікації включають різні внутрішні процеси та фактори, що впливають на ефективність взаємодії між людьми. Вони визначають, як ми сприймаємо, обробляємо та передаємо інформацію, а також як реагуємо на повідомлення інших. Основні психологічні аспекти комунікації включають сприйняття, емоції, мотивацію, невербальну поведінку, особистісні риси та бар'єри у комунікації.

У таблиці 1.2 подано характеристика проблем психологічних аспектів комунікації.

Таблиця 1.2 – Психологічні аспекти комунікації

| Аспект | Характеристика |
|-----------------------|---|
| Сприйняття | визначає, як інтерпретуємо повідомлення інших людей. Людина сприймає інформацію через свій досвід, цінності та переконання, що призводить до різних тлумачень певного повідомлення |
| Мотивація | визначає, чому ми вступаємо в комунікацію та які цілі переслідуюмо. Вона впливає на те, як ми будемо свої повідомлення, вибираємо засоби комунікації та реагуємо на відповіді співрозмовників. Висока мотивація досягнення спільних цілей сприяє ефективнішій комунікації |
| Емоції | Позитивні емоції, такі як радість чи задоволення, можуть сприяти відкритості та ефективному спілкуванню. Негативні емоції, такі як гнів, страх чи розчарування, можуть створювати бар'єри та призводити до конфліктів чи непорозумінь |
| Невербальне поведінка | включає жести, міміку, позу, тон голосу і навіть мовлення. Вона часто передає більше інформації, ніж слова, і може доповнювати, так і суперечити вербальному повідомленню. Розуміння невербальних сигналів є ключовим повного розуміння співрозмовника |
| Особистісні риси | Індивідуальні особливості, такі як екстраверсія, інтроверсія, рівень самоконтролю та комунікативні навички, впливають на стиль та ефективність комунікації. Наприклад, екстраверти можуть бути більш активними у спілкуванні, тоді як інтроверти можуть віддавати перевагу більш обдуманому підходу |

Продовження таблиці 1.2

| Аспект | Характеристика |
|-----------------------|--|
| Бар'єри в комунікації | Існують різні психологічні бар'єри, які можуть перешкоджати ефективному спілкуванню. Це можуть бути особисті упередження, стрес, тривога, низька самооцінка чи негативний попередній досвід. Подолання цих бар'єрів потребує свідомих зусиль та розвитку навичок емпатії та активного слухання |
| Культурні відмінності | Різні культури можуть мати свої норми, цінності та стилі спілкування, що необхідно враховувати для досягнення взаєморозуміння у міжкультурних взаємодіях |

Джерело: складено автором на основі [9, с. 33; 19]

Вивчення психологічних аспектів комунікації є важливим для покращення міжособистісних відносин, підвищення ефективності професійної діяльності та загального гармонійного розвитку суспільства. Розуміння цих аспектів допомагає налагоджувати більш глибокі та продуктивні зв'язки з іншими людьми, а також ефективно вирішувати конфлікти та запобігати непорозумінням.

Виходячи із висновків вчених, власних спостережень та досвіду визначимо шляхи вирішення проблем, що спричинені невірними підходами до комунікацій (таблиця 1.3).

Таблиця 1.3 – Психологічні аспекти комунікації

| Проблема | Наслідки | Шляхи вирішення |
|-----------------------|--|--|
| Сприйняття | непорозуміння та конфлікти | активне слухання, перевірку розуміння та використання підтверджуючих питань |
| Мотивація | втрата інтересу у спілкуванні та низька активність | важливо визначити потреби та мотиви учасників комунікації та стимулювати їхню активність |
| Емоції | перешкоджає ефективному спілкуванню та призводить до конфліктів | управління емоціями, сприйняття та вираження власних почуттів та використання емпатії |
| Невербальне поведінка | невербальні сигнали можуть бути неправильно сприйняті, що може викликати непорозуміння | удосконалення навичок невербального спілкування та розуміння його впливу на комунікацію |

Продовження таблиці 1.3

| Проблема | Наслідки | Шляхи вирішення |
|-----------------------|---|---|
| Особистісні риси | відмінності в особистісних характеристиках можуть створювати бар'єри у спілкуванні | включають облік та повагу до індивідуальних особливостей кожного учасника та розвиток навичок адаптації до різних стилів комунікації |
| Бар'єри в комунікації | різні бар'єри, такі як культурні відмінності, можуть перешкоджати ефективному спілкуванню | вивчення та розуміння культурних особливостей учасників комунікації та використання стратегій адаптації |
| Культурні відмінності | бар'єри, оскільки способи сприйняття та вираження ідей може відрізнятись в залежності від культурних контекстів | розвивати культурну чутливість та розуміння різних культурних контекстів; вивчення культурних особливостей, адаптацію до потреб та очікувань учасників комунікації з різних культур |

Джерело: складено автором на основі [9, с. 33; 19]

Визначення проблем психологічних аспектів комунікації є важливим кроком у розумінні та управлінні взаємодією між людьми. Комунікація – це складний процес, який обмежується лише передачею інформації, а й включає у собі психологічні та емоційні аспекти, що впливають на сприйняття і реакції учасників комунікації. Виявлення та розуміння проблем, що виникають у процесі спілкування, допомагає забезпечити більш ефективну та гармонійну взаємодію.

Отже, однією з ключових складових психологічних аспектів комунікації є сприйняття, яке визначає, як інтерпретуємо інформацію, що надходить з інших людей. Мотивація також відіграє важливу роль, оскільки вона визначає наші цілі та інтенції у процесі спілкування. Емпатія, чи здатність розуміти і відчувати емоції іншої людини, є важливою для встановлення глибоких і довірчих відносин. Невербальна комунікація, включаючи міміку, жести, позу та тон голосу, часто передає більше інформації, ніж слова, і є критичною для розуміння справжніх почуттів та намірів співрозмовника.

Психологічні бар'єри, такі як стрес, тривога, упередження чи негативний досвід, можуть суттєво перешкоджати ефективній комунікації. Вони можуть викликати непорозуміння, конфлікти та зниження якості взаємодії. Вивчення цих аспектів дозволяє розробляти стратегії для подолання комунікативних перешкод, підвищення ефективності взаємодії та зміцнення соціальних зв'язків.

Таким чином, психологічні аспекти комунікації є ключовими для розвитку навичок ефективного спілкування, які необхідні як у професійній, так і в особистій сферах. Розуміння та облік цих аспектів сприяє покращенню якості взаємодії, підвищенню продуктивності та створенню гармонійних відносин у різних контекстах.

Розуміння та подолання цих психологічних проблем є ключовими для покращення якості комунікації. Ефективне спілкування вимагає усвідомлення цих бар'єрів та використання стратегій для їх подолання, що сприяє гармонізації взаємовідносин та підвищенню продуктивності в особистому та професійному житті.

Усі ці проблеми є актуальними як для суспільства, так і для кожної конкретної особистості. Вони вирішуються шляхом формування мовної політики суспільства, запровадження якої передбачає цільове програмування з метою регулювання мовних відносин.

Застосування наукових підходів у визначенні та вирішенні психологічних проблем у соціальних комунікаціях має важливе значення для розвитку суспільства та покращення міжособистісних відносин. На мою думку, це має значення з наступних причин:

- об'єктивне розуміння проблем: наукові підходи допомагають збирати об'єктивні дані про соціальні взаємодії та аналізувати їх систематично, що дозволяє краще розуміти причини конфліктів, непорозумінь та інших проблем соціальної взаємодії;

- розвиток ефективних стратегій: наукові дослідження допомагають розробляти та перевіряти ефективні методи та програми для покращення

соціальних комунікацій, що містить тренінги з навичок спілкування, програми міжкультурної освіти та інші інтервенції;

- підвищення якості взаємодій: застосування наукових підходів сприяє покращенню якості соціальних взаємодій та зменшенню конфліктів. Воно дозволяє людям краще розуміти одне одного, вирішувати конфлікти та підтримувати позитивні відносини;

- адаптація до культурних відмінностей: наукові підходи допомагають вивчати різні культурні контексти та розробляти стратегії спілкування, які враховують культурні відмінності, що сприяє побудові більш толерантного та різноманітного суспільства;

Отже, застосування наукових підходів у визначенні та вирішенні психологічних проблем у соціальних комунікаціях сприяє покращенню якості міжособистісних взаємодій та сприяє побудові гармонійного суспільства.

Висновки до розділу

1. Ефективна комунікація є ключовим елементом взаємодії у соціальній сфері, забезпечуючи чітку передачу інформації, підтримку та взаєморозуміння. Принципи точності, уваги, зворотний зв'язок, своєчасності, неформальності, послідовності та адекватності сприяють успішній соціальній комунікації. Вона виконує важливі функції, такі як передача інформації, вираження емоцій та регулювання взаємовідносин. На робочому місці ефективна комунікація допомагає формувати довірчі та продуктивні команди, знижуючи конкуренцію та підвищуючи продуктивність. Таким чином, соціальна комунікація є фундаментом для гармонійного та ефективного функціонування суспільства.

2. Розвиток ефективної комунікації є надзвичайно важливим для майбутніх працівників соціальної сфери. Врахування різних видів комунікацій дозволяє комплексно підійти до формування комунікативних

навичок, необхідних для професійної діяльності. Вербальна, невербальна, письмова та електронна комунікації сприяють покращенню взаємодії з клієнтами, побудові довірчих відносин та ефективному вирішенню конфліктів. Таким чином, вивчення та розвиток цих видів комунікацій є доцільним і необхідним для підготовки кваліфікованих фахівців у соціальній сфері. Різноманітність видів комунікацій відіграє критичну роль у функціонуванні та розвитку соціальної сфери. Інформативні, реактивні, переконливі, експресивні, інструктивні, мотиваційні, ритуальні та сугестивні комунікації кожна має свої особливості та вплив на соціальні взаємодії. Вони забезпечують передачу інформації, формування соціальних зв'язків, мотивацію до дій, емоційне вираження, і навіть зміцнення соціальних і традицій. Здатність ефективно використовувати різні види комунікацій сприяє підвищенню продуктивності, гармонізації соціальних відносин та досягненню спільних цілей. Вивчення та розуміння цих комунікаційних процесів є ключовими для створення ефективного середовища у будь-якій соціальній групі чи організації.

3. Впровадження методів розвитку ефективної комунікації для майбутніх спеціалістів соціальної сфери є ключовим аспектом їхньої навчальної програми. Ці методи допомагають студентам не лише засвоювати теоретичні знання, а й практично навчаються застосовувати їх у реальних ситуаціях, що зміцнює їхні комунікаційні навички та готує до професійної діяльності у соціальній сфері. Психологічні аспекти комунікації відіграють важливу роль у наших повсякденних взаємодіях та у суспільстві в цілому. Розуміння психологічних механізмів сприяє покращенню якості комунікації, зменшенню конфліктів та побудові позитивних міжособистісних відносин. Важливо враховувати сприйняття, мотивацію, емоції, невербальну поведінку, особистісні риси та інші аспекти у взаємодії коїться з іншими людьми. Дотримання наукових підходів та застосування відповідних стратегій сприяє покращенню комунікаційних навичок, розвитку взаєморозуміння та сприяє створенню гармонійного соціального середовища.

РОЗДІЛ II ЕМПІРИЧНИЙ АНАЛІЗ РОЗВИТКУ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

2.1. Аналіз рівня комунікаційних навичок у студентів соціальних спеціальностей перед початком експерименту

Комунікаційні навички є ключовим компонентом професійної компетентності фахівців соціальної сфери. Вони включають вміння слухати, ясно висловлювати свої думки, ефективно вести переговори, вирішувати конфлікти, розуміти невербальні сигнали та виявляти емпатію. Успішна комунікація відіграє важливу роль у встановленні довірчих відносин із клієнтами, колегами та іншими заінтересованими сторонами, що є основою ефективної соціальної роботи.

Одним із головних завдань соціальних працівників є надання підтримки та допомоги людям у складних життєвих ситуаціях. Для цього вони повинні вміти зрозуміти потреби клієнтів, правильно оцінити ситуацію та знайти найкращі шляхи вирішення проблем. Ефективна комунікація допомагає виявити приховані проблеми, які клієнти можуть не озвучувати, що дозволяє надати більш якісну та своєчасну допомогу.

Комунікаційні навички також важливі для підтримки професійних відносин усередині організації та із зовнішніми партнерами. Вміння чітко формулювати свої думки, слухати інших, працювати в команді та вирішувати конфлікти сприяє створенню позитивного робочого середовища, що підвищує ефективність роботи усієї команди.

Невід'ємною частиною роботи фахівців соціальної сфери є проведення консультацій та тренінгів для різних категорій населення. Високий рівень комунікаційних навичок дозволяє ефективно передавати знання та навички, мотивувати людей до змін, сприяти їхньому особистісному та професійному зростанню.

Крім того, комунікаційні навички є важливими для дотримання професійної етики. Соціальні працівники повинні вміти поводитися з повагою та тактом, зберігати конфіденційність інформації та уникати конфліктів інтересів. Це допомагає створювати позитивний імідж професії та підвищує довіру до соціальних працівників з боку суспільства.

Отже, комунікаційні навички є фундаментом професійної діяльності фахівців соціальної сфери, оскільки вони забезпечують ефективну взаємодію з клієнтами, колегами та партнерами, сприяють вирішенню складних життєвих ситуацій та підтримці високих стандартів професійної етики.

Докладніше методики комунікацій наведено у п. 1.3 цієї роботи. Ці методики можуть включати анкетування, тестування, спостереження, самооцінку та оцінку викладачів.

Вважаю, доцільним для проведення дослідження серед студентів соціальної сфери обрати комбінований підхід, що включає тестування на сформованість комунікативних навичок та самооцінку у студентів соціальної сфери та оцінку викладачів. Такий підхід забезпечує комплексний огляд комунікаційних здібностей студентів з огляду на різні аспекти комунікаційних навичок та дозволяє отримати більш об'єктивні результати.

По-перше складемо тест для оцінки комунікаційних навичок студентів соціальних спеціальностей перед початком експерименту. Це допоможе визначити вихідний рівень комунікативних умінь студентів та виявити галузі, які потребують розвитку. Тест (додаток А) забезпечить комплексний підхід до оцінки, охоплюючи як самооцінку студентів, так і об'єктивну оцінку їхніх навичок.

У роботі було застосовано методику діагностики сформованості комунікативних навичок у студентів соціальної сфери. В експерименті взяли участь 30 осіб (студентів з напрямку соціальної сфери), і для оцінки навичок використали опитування. На основі орієнтовних критеріїв сформованості комунікативних навичок було проведено анкетування. Методика визначення комунікативних та організаторських здібностей містить 40 питань. На кожне

запитання слід відповісти так (+) або ні (–). Якщо студент не можете вибрати відповідь, йому рекомендується все ж таки вибрати одну з двох альтернатив.

Час виконання: 10–15 хвилин. Ключ до тесту наступний:

- комунікативні навички оцінюються через відповіді на такі питання:

(+ або «так») 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37;

(– або «ні») 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39;

- організаторські здібності оцінюються через ключові відповіді на такі питання:

(+ або «так») 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38;

(– або «ні») 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Обробка результатів тесту показало наступне.

Максимальна кількість балів для кожного параметра – 20. Оцінка проводиться окремо за комунікативними та організаторськими здібностями за допомогою ключа для обробки даних «КОС-2». За кожну відповідь «так» чи «ні» на висловлювання, відповідні зазначеним у ключі критеріям кожної здібності, нараховується один бал. Експериментально встановлено п'ять рівнів комунікативних та організаторських здібностей. Приклад розподілу балів на цих рівнях наведена у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2 – Характеристика рівнів комунікативних і організаторських схильностей

| Сума балів | Рівень | Характеристика рівня |
|------------|--------------|---|
| від 1 до 4 | дуже низький | свідчить про обмежений прояв комунікативних та організаторських здібностей |
| від 5 до 8 | низький | свідчить, що у прояві комунікативних і організаторських здібностей особи показуються лише на рівні нижче середнього. Ці люди не зацікавлені в активному спілкуванні, вважають за краще проводити час на самоті. При вступі до нового колективу вони почуваються неспіливо. Вони відчують труднощі у встановленні контактів з іншими людьми, які завжди відстоюють свою думку, важко переживають критику. Їм рідко вдається виявити ініціативу та уникати самостійних рішень |

Продовження таблиці 2.2

| Сума балів | Рівень | Характеристика рівня |
|--------------|----------|---|
| від 9 до 12 | середній | свідчить, що особи показують середній рівень комунікативних та організаторських здібностей. Вони активно шукають контакти з іншими людьми, виступають за свої погляди, але їхній потенціал у цих здібностях не виражений дуже стійко. Щоб підвищити ці якості особистості, необхідна подальша виховна робота з формування та розвитку. |
| від 13 до 16 | високий | свідчить про високий рівень прояву комунікативних та організаторських здібностей учасників дослідження. Люди легко адаптуються до нових обставин, швидко встановлюють нові знайомства, активно розширюють свої соціальні контакти, допомагають рідним та друзям, виявляють ініціативу у спілкуванні та здатні приймати рішення у складних та нестандартних ситуаціях |
| від 17 до 20 | найвищий | свідчить про те, що такі люди мають виражену потребу у комунікативній та організаторській діяльності. Вони швидко адаптуються до складних ситуацій, легко впорядковуються у нових колективах. Їх характеризує ініціативність. Вони приймають самостійні рішення і стоять за своїми поглядами, домагаючись їхнього прийняття. Люблять організовувати різноманітні заходи та ігри. Вони наполегливі та віддані у своїй діяльності |

У кінцевий результат були включені критерії, які мали щонайменше 65 % позитивних висловлювань. Було визначено наступний рівень студентської успішності:

- високий рівень – 12 % студентів, що приймали участь у тестуванні;
- середній рівень – 37 % студентів, що приймали участь у тестуванні;
- низький рівень – 51 % студентів, що приймали участь у тестуванні.

Отже, звіт про проведене тестування виявив, що більшість майбутніх спеціалістів соціальної сфери мають недостатній рівень комунікативних навичок. Це виявляється у здібності до ефективного спілкування, встановленню зв'язків, що відбуваються з іншими людьми та вирішенню конфліктних ситуацій. Зазначений недолік свідчить про необхідність цілеспрямованого педагогічного впливу та розробки методичного забезпечення для покращення цих навичок. Це може включати проведення тренінгів, використання інтерактивних методів навчання та розробку

спеціалізованих курсів розвитку комунікативних умінь. Важливо також враховувати індивідуальні особливості студентів та працювати над усуненням конкретних слабкостей у комунікації. Такий підхід допоможе підвищити загальний рівень комунікативної компетентності майбутніх спеціалістів у сфері соціальної роботи

Результати тестування студентів наведено на рис. 2.1.

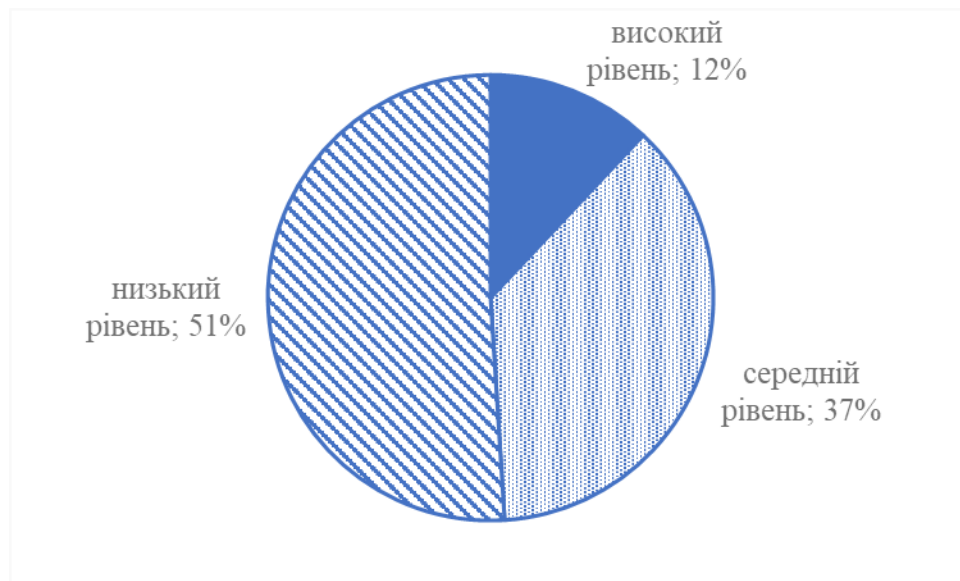


Рисунок 2.1 – Рівні комунікативних і організаторських схильностей студентів соціального напрямку, що приймали участь у тестуванні

Ефективне навчання комунікації, включаючи формування комунікативних умінь та навичок у студентів, залежить від розуміння принципів навчання та обґрунтованого їх вибору. Підвищення рівня компетенції можливе завдяки систематичному застосуванню цих принципів, оскільки вони взаємопов'язані, взаємозалежні та описують цілісний процес навчання. Принципи навчання та розвитку ефективної комунікації майбутніх фахівців соціальної сфери включають індивідуалізацію підходу до кожного студента з урахуванням його особистих особливостей та потреб, створення сприятливого середовища для практики спілкування та взаємодії, активне використання інтерактивних методів навчання та навчальних ігор для стимулювання зацікавленості та розвитку комунікативних навичок. Крім

того, важливим є постійний моніторинг та оцінка прогресу кожного студента з метою адаптації навчального процесу до їхніх потреб та досягнень.

Використання рубрик з метою оцінки комунікативних навичок є важливим кроком у систематизації оцінки студентів соціальної сфери. Цей підхід дозволяє викладачам надавати об'єктивну оцінку комунікативних здібностей студентів, спостерігаючи за їх виступом у різних навчальних заходах, таких як рольові ігри та дискусії. Використання рубрик допомагає стимулювати розвиток комунікативних навичок та сприяє більш об'єктивному порівнянню рівня комунікативної компетентності серед студентів.

Процес оцінювання комунікаційних навичок студентів соціальної сфери передбачає систематичний та об'єктивний підхід для визначення рівня їхньої готовності до ефективного спілкування. Для цього використовуються параметри оцінки, що наведено у таблиці 2.3.

Таблиця 2.3 – Параметри оцінки викладачем комунікаційних навичок здобувачів освіти за п'ятибальною шкалою

| Параметр | Характеристика | Шкала оцінки (бали) |
|---------------------------|--|---|
| Активність у спілкуванні | оцінюється рівень участі студента у групових дискусіях, дебатах та інших формах активного спілкування | 1 – пасивний учасник, що майже не бере участі в обговореннях 2 – обмежений учасник відчуває потребу в пошуку інформації для більш активного спілкування 3 – середній рівень участі, але може виникати потреба у більш активному спілкуванні 4 – активний учасник, часто бере слово, але може потребувати вдосконалення 5 – дуже активний учасник завжди готовий приєднатися до обговорення та сприяти розвитку дискусії |
| Емпатія та вміння слухати | оцінюється здатність студента розуміти почуття та переживання інших учасників спілкування та вислуховувати їх думки та погляди | 1 – недостатній рівень емпатії та слухання 2 – середній рівень емпатії, є потреба у вдосконаленні 3 – задовільний рівень емпатії та слухання, але може бути покращений 4 – високий рівень емпатії, добре слухає та розуміє почуття інших 5 – винятково високий рівень емпатії та |

| | | |
|--|--|--|
| | | слухання, завжди виявляє зацікавленість у думках інших |
|--|--|--|

Продовження таблиці 2.3

| Параметр | Характеристика | Шкала оцінки (бали) |
|--|--|---|
| Аргументація та логічність висловлювання | оцінюється здатність студента аргументовано висловлювати свої думки та дотримуватись логічного мислення під час дискусій | 1 – недостатній рівень аргументації та логічності 2 – середній рівень аргументації, є необхідність у вдосконаленні 3 – задовільний рівень аргументації, але може бути логічним 4 – високий рівень аргументації, добре сформульовані та обґрунтовані думки 5 – винятково високий рівень аргументації та логічності, завжди надається чітке та обґрунтоване висловлювання |
| Невербальні засоби спілкування | оцінюється використання студентом жестів, міміки, тону голосу тощо. посилення комунікативного ефекту | 1 – мало використовує невербальні засоби 2 – обмежений використанням невербальних засобів 3 – середній рівень використання невербальних засобів 4 – активно використовує невербальні засоби 5 – дуже високий рівень використання невербальних засобів, що ефективно спілкується не тільки словами |
| Здатність до співпраці | оцінюється готовність студента працювати у команді, враховувати думки та інтереси інших учасників спілкування | 1 – виявляє недостатню готовність до співпраці та сприймає її як труднощі 2 – виявляє обмежену готовність до співпраці та іноді демонструє небажання працювати у команді 3 – має середню готовність до співпраці, але іноді може відчувати деяку незручність у спільній діяльності 4 – активно демонструє готовність до співпраці та вміє ефективно працювати у команді, але може покращити рівень взаємодії 5 – демонструє дуже високий рівень готовності до співпраці, активно співпрацює з іншими учасниками команди, сприяючи досягненню спільних цілей |

Наведені параметри формують основу для об'єктивної оцінки комунікаційних навичок студентів соціальної сфери та допомагають визначити їх потреби у подальшому розвитку.

Оцінка рівня комунікативних навичок відбувається за такою шкалою:

- від 5 до 10 балів – низький рівень;

- від 11 до 15 балів – середній рівень;
- від 16 до 25 балів – високий рівень

Проведена умовна оцінка викладачем за наведеними параметрами щодо оцінки комунікаційних здібностей тих ж самих студентів соціальної сфери показали наступні дані:

- низький рівень комунікативних навичок спостерігався у 40% студентів;
- середній рівень виявився у 45 % студентів;
- високий рівень комунікативних навичок був відзначений у 15 % студентів.

Порівняння тестування та самооцінки студентами соціальної сфери та проведеної умовної оцінки викладачем наведено на рис. 2.2.

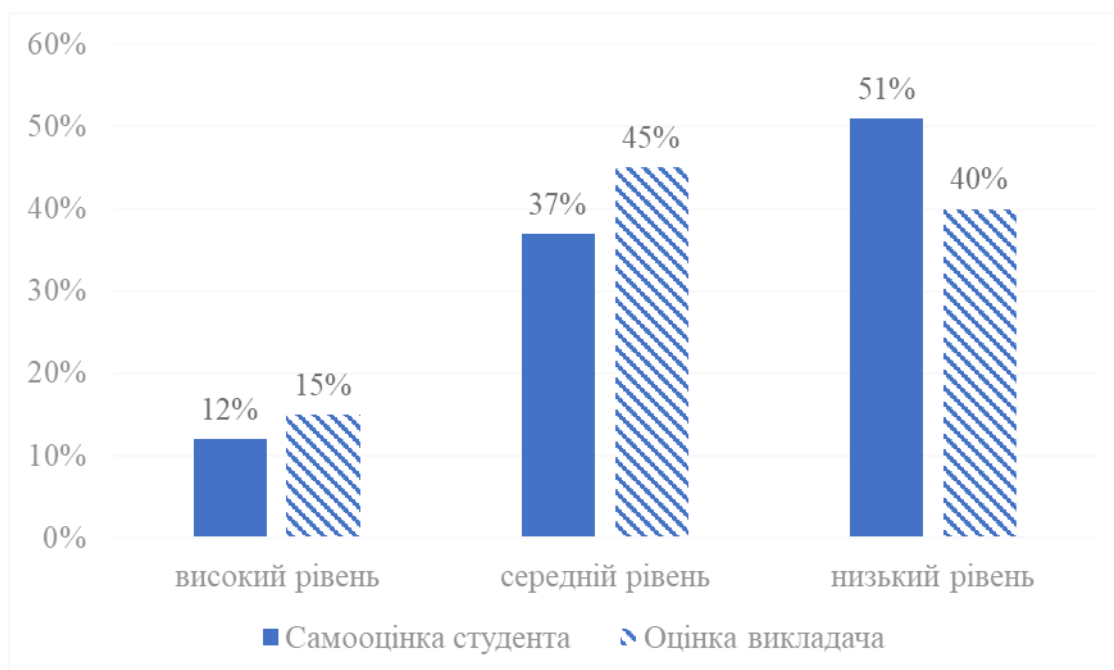


Рисунок 2.2 – Співвідношення результатів тестування та самооцінки студентами соціальної сфери та проведеної умовної оцінки викладачем

Отже, виходячи з рис. 2.2 в цілому можна відзначити, що студенти тенденційно оцінюють себе критично, ніж їхні викладачі. Ця різниця у сприйнятті може виникати з різниці у перспективах: студенти можуть бути

більш критичними до себе через бажання покращити свої навички, тоді як викладачі, маючи більший досвід та об'єктивно оцінюють, можуть бачити певні можливості для розвитку, які студенти можуть не помічати.

Деякі студенти можуть також перебільшувати свої недоліки через невключення реальності чи несприятливе ставлення до самооцінки. З іншого боку, викладачі можуть бачити потенціал у студентів та вірити у їхні здібності, навіть якщо студенти самі цього не бачать.

Зрештою, важливо, щоб обидва підходи – самооцінка студентів та оцінка викладачів – були враховані та використані для покращення якості навчання та розвитку студентів у процесі навчання комунікативним навичкам.

2.2. Програма розвитку ефективної комунікації майбутніх фахівців соціальної сфери

У сучасному світі комунікаційні навички виявляються ключовими для успішної соціальної та професійної взаємодії. Майбутні фахівці соціальної сфери зіткнуться з великою різноманітністю ситуацій, де вміння ефективно спілкуватися стануть необхідними для вирішення різних завдань та взаємодії з клієнтами, пацієнтами, партнерами та іншими учасниками соціальних процесів. Розробка та впровадження програми розвитку ефективної комунікації має на меті підготувати майбутніх спеціалістів до цих викликів, забезпечуючи їх не лише необхідними знаннями, а й практичними навичками, які дозволять їм успішно функціонувати у професійному середовищі.

Впровадження інтерактивних методів навчання на формування комунікаційних умінь майбутніх фахівців соціальної сфери є важливим кроком у підготовці студентів до професійної діяльності. Ця програма спрямована на активне використання практичних вправ, які дозволяють студентам розвивати навички ефективної комунікації, сприяючи їхньому

вмінню взаємодіяти з клієнтами, партнерами та колегами у майбутньому професійному середовищі. Інтерактивні методи, такі як рольові ігри, емпатичне слухання, аргументація та невербальна комунікація, дозволяють студентам не лише засвоювати теоретичні знання, а й отримувати практичний досвід, необхідний для успішної роботи у соціальній сфері.

Інтерактивні методи навчання є ефективним інструментом у підготовці майбутніх фахівців соціальної сфери, особливо у розвитку їх комунікаційних навичок. Ці методи передбачають активну участь студентів у навчальному процесі, що сприяє глибшому засвоєнню матеріалу та розвитку критичного мислення, творчих здібностей та комунікативних умінь. Розглянемо основні інтерактивні методи навчання та їх значення для розвитку комунікаційних навичок у таблиці 2.4.

Таблиця 2.4 – Інтерактивні методи навчання

| Інтерактивний метод | Характеристика | Значення для розвитку комунікаційних навичок |
|----------------------|---|---|
| Рольові ігри | студенти беруть на себе ролі різних персонажів та моделюють певні ситуації | метод допомагає студентам краще зрозуміти різні точки зору, розвивати навички активного слухання, аргументації та вирішення конфліктів |
| Дискусії та дебати | студенти обговорюють певні теми, висловлюють свої думки та аргументують свої позиції | дискусії сприяють розвитку навичок критичного мислення, логічного висловлювання та переконання, а також уміння працювати в команді |
| Проектне навчання | студенти працюють над спільними проектами, що включають дослідження, планування, виконання та презентацію результатів | стимулює колективну роботу, покращує навички співпраці, планування та розподілу обов'язків, а також підвищує впевненість у публічних виступах |
| Тренінги та воркшопи | інтерактивні заняття, створені задля розвиток конкретних навичок через практичні завдання та обговорення | тренінги дозволяють студентам отримувати зворотний зв'язок, відпрацьовувати навички у безпечному середовищі та отримувати підтримку від одногрупників та викладачів |
| Кейсові методи | студенти аналізують реальні чи гіпотетичні ситуації, вирішують проблеми та приймають | розвиває аналітичні здібності, навички прийняття рішень та ефективного спілкування у стресових ситуаціях |

| | | |
|--|---------|--|
| | рішення | |
|--|---------|--|

Інтерактивні методи навчання є важливим компонентом освітнього процесу, сприяють розвитку комунікаційних навичок студентів соціальної сфери, готують їх до реальних професійних викликів та допомагають стати компетентними фахівцями.

Для розвитку та підвищення рівня комунікаційних навичок у студентів – майбутніх спеціалістів соціальної сфери пропонується обрати інтерактивний метод «Рольові ігри».

Метод рольових ігор має глибоке коріння в психології та педагогіці. Його походження пов'язане з ідеями та методами, які з'явилися на початку 20-го століття. Основи рольових ігор було закладено у 20-х роках ХХ-го століття австрійським психіатром та психотерапевтом Якобом Леві Морено, який розробив метод психодрами. У психодрамі пацієнти грали ролі, щоб виявляти свої внутрішні конфлікти та вирішувати психологічні проблеми. Ця техніка дозволила учасникам висловити свої почуття та отримати нові погляди на свої проблеми. Після Морено ідея використання рольових ігор як методу навчання почала розвиватися у педагогіці. У 1960-х і 1970-х роках рольові ігри стали популярними в освітніх системах США та Європи як інноваційний метод навчання, що дозволяє студентам брати активну участь у навчальному процесі, розвивати навички критичного мислення та комунікації. Пізніше, у 1980-х та 1990-х роках рольові ігри стали важливою частиною тренінгів для розвитку управлінських навичок та командної роботи у бізнес-середовищі. Їх почали активно використовувати у корпоративних навчальних програмах для моделювання реальних ситуацій та вирішення бізнес-проблем.

Отже, визначимо цілі визначеного напрямку:

- активність у спілкуванні (розвиток комунікативних навичок):
підвищення рівня вміння студентів ефективно спілкуватися з різними категоріями людей, включаючи клієнтів, колег та керівників;

- поліпшення навичок активного слухання та емпатії: навчання студентів розуміти та враховувати почуття та потреби інших людей;

- відпрацювання навичок аргументації та логічного висловлювання: формування у студентів здібності чітко, логічно та переконливо виражати свої думки та позиції;

- удосконалення використання невербальних засобів спілкування: розвиток здатності ефективно використовувати міміку, жести та інші невербальні сигнали під час спілкування;

- зміцнення навичок співпраці та роботи в команді: формування у студентів навичок взаємодії та ефективної співпраці в команді.

Задання впровадження інтерактивного методу «Рольові ігри»:

- практика вирішення конфліктних ситуацій: організувати рольові ігри, де студенти розігрують сценарії конфліктних ситуацій у соціальній сфері, що допоможе їм відпрацювати навички вирішення конфліктів;

- розвиток емпатії та активного слухання: проведення вправ, де студенти повинні слухати та висловлювати підтримку один одному, що сприятиме розвитку їхньої здатності до емпатії;

- удосконалення аргументаційних навичок: залучення студентів до дискусій та дебатів з метою покращення їхніх навичок аргументувати свої думки та рішення;

- удосконалення невербальної комунікації: організація вправ, які дозволяють студентам практикувати використання невербальних засобів спілкування у різних ситуаціях;

- зміцнення командної роботи: розробка завдань, які потребують спільних зусиль студентів для їх виконання, тим самим покращуючи їхні навички співробітництва та взаємодії у команді;

- оцінка та зворотний зв'язок: надання студентам конструктивного зворотного зв'язку щодо їх комунікативних навичок на основі спостережень під час рольових ігор, що дозволить їм усвідомити свої сильні та слабкі сторони та працювати над їх удосконаленням.

Метою заняття є оцінка та розвиток комунікативних навичок студентів соціальної сфери, зокрема вміння активно спілкуватися, ефективно слухати, аргументувати свої думки, користуватися невербальними засобами спілкування та співпрацювати у команді.

Вправа 1: «Активне спілкування».

Мета: розвиток активних навичок спілкування та вміння ефективно взаємодіяти з іншими.

Опис: студентам пропонується подати ситуації, де вони вважаються лідерами або важливими учасниками спілкування (наприклад, дискусія, дебати, ведення групової діяльності). Кожен студент отримує роль чи ситуацію, яка потребує активної участі та висловлювання своїх думок. Після виконання вправи студенти обговорюють свої враження та взаємодію.

Очікувані результати: підвищення рівня активності у спілкуванні, поліпшення навичок ведення діалогу та взаємодії з партнерами, підвищення впевненості у собі та здатності впливати на співрозмовників.

Вправа 2: «Емпатичне слухання».

Мета: розвиток уміння слухати та виявляти емпатію.

Опис: студенти працюють у парах. Один студент розповідає про певну складну ситуацію зі свого життя, а інший має уважно слухати і намагатися висловити підтримку та емпатію. Потім студенти змінюються ролями. Після вправи проводиться обговорення, де студенти діляться своїми відчуттями та спостереженнями.

Очікуваний результат: студенти покращать свої навички активного слухання, навчаться виявляти емпатію та підтримку в комунікації.

Вправа 3: «Конфліктна ситуація».

Мета: відпрацювати навички вирішення конфліктів та аргументованого висловлювання.

Опис: студентам пропонується розіграти сценарій конфліктної ситуації, яка може виникнути у соціальній сфері (наприклад, конфлікт між громадянина та соціальним працівником). Один студент грає роль

громадянина, інший – соціального працівника. Після розігрування сцени викладач разом зі студентами аналізує їхні дії, вказуючи на сильні та слабкі сторони їхньої комунікації.

Очікуваний результат: студенти навчаться конструктивно вирішувати конфлікти, аргументувати свої позиції та знаходити компроміси.

Вправа 4: «Невербальна комунікація».

Мета: підвищення усвідомленості використання невербальних засобів комунікації.

Опис: студентам пропонується провести короткі діалоги без використання слів, використовуючи лише міміку, жести та інші невербальні засоби. Після виконання вправи обговорюється, як невербальна комунікація вплинула на розуміння та взаємодія між учасниками.

Очікуваний результат: студенти усвідомлюють значення невербальних сигналів у спілкуванні та навчаться ефективніше використовувати міміку та жести.

Вправа 5: «Командна робота».

Мета: відпрацювання навичок співробітництва та роботи в команді.

Опис: студенти поділяються на невеликі групи. Кожна група отримує завдання, яке потребує спільних зусиль для виконання (наприклад, розробка соціального проєкту). Після завершення завдання кожна група представляє свої результати і викладач аналізує, наскільки ефективно студенти співпрацювали, як розподіляли ролі та як вирішували конфлікти.

Очікуваний результат: студенти навчаться ефективно співпрацювати в команді, розподіляти обов'язки та вирішувати завдання спільними зусиллями.

Проведення даних вправ дозволить як оцінити поточний рівень комунікативних навичок студентів, а й надати їм можливість розвивати ці навички у практичних умовах. У процесі рольових ігор студенти зможуть навчитися краще слухати, аргументувати свої думки, користуватися невербальними засобами та працювати в команді, що є важливими аспектами для фахівців соціальної сфери.

Для проведення заняття з розвитку комунікаційних навичок для 30 студентів майбутніх спеціалістів соціальної сфери необхідно забезпечити відповідні умови та організаційні моменти. Вибране приміщення має бути просторим та зручним для занять, де кожен студент може вільно рухатися та спілкуватися. Потрібно забезпечити наявність необхідного обладнання, такого як проєктор, аудіосистема та мультимедійні пристрої для проведення вправ.

Потрібно розподілити студентів по групах з урахуванням рівномірного розподілу учасників з різним рівнем володіння комунікаційних навичок, а також забезпечити достатній рівень комфорту для всіх присутніх. Рекомендується також підготувати невеликі паперові листи та ручки для записів учасників під час обговорень та вправ.

Необхідні матеріали та інструкції для виконання кожної вправи потрібно підготувати заздалегідь, щоб уникнути зайвого часу на організацію під час проведення заняття. Також буде корисно створити план заняття та визначити тимчасові рамки для кожної вправи.

Важливо пам'ятати про важливість позитивного та підтримуючого середовища під час проведення занять, щоб стимулювати активну участь та взаємодію студентів.

2.3. Методичні рекомендації майбутнім працівникам соціальної сфери щодо розвитку ефективної комунікації

На основі сучасних вимог і викликів, що стоять перед майбутніми працівниками соціальної сфери, розвиток ефективних комунікаційних навичок набуває все більшої важливості. У сучасному світі зростає потреба у фахівцях, які мають не тільки професійні знання, а й здатність ефективно спілкуватися з різними групами населення, включаючи клієнтів, колег та інші структурні підрозділи. Це вимагає від майбутніх працівників високого

рівня комунікаційних компетенцій, які допоможуть їм успішно виконувати свої професійні обов'язки та взаємодіяти з оточуючими.

У сучасному освітньому середовищі велика увага приділяється розвитку комунікаційних навичок студентів, зокрема тих, хто навчається на соціальних спеціальностях. Комунікаційні навички вважаються ключовими для успішної професійної діяльності у сфері соціального обслуговування, психології, соціальної роботи та інших галузей. Одним із способів ефективного покращення цих навичок є застосування тренінгових програм, які надають студентам можливість практично відпрацювати свої вміння та навички у реальних ситуаціях.

На мою думку, доцільно використовувати програми розвитку ефективної комунікації майбутніми фахівцями соціальної сфери. Тобто можна надати наступні методичні рекомендації.

Одним із важливих методів тренінгу є використання інтерактивного методу «Рольові ігри», які є ефективним засобом покращення комунікаційних навичок. Рольові ігри дозволяють студентам увійти в ролі реальних ситуацій, типових для їхнього майбутнього професійного життя, і відчутти на собі специфіку міжособистісного спілкування в різних контекстах. Це дає їм можливість експериментувати, вдосконалювати свої навички та реагувати на різні ситуації, що виникають у спілкуванні з клієнтами, колегами та іншими учасниками соціальних процесів.

Наведемо програми, які використовувалися під час експерименту, у тому числі зазначимо опис структури тренінгів та їх змісту.

- програма «Активність у спілкуванні»: тренінг складався із 2 сесій, кожна тривалістю 1,5 години. Під час сесій студенти виконували різні вправи та рольові ігри, спрямовані на активізацію та покращення їхньої активності під час спілкування;

- програма «Емпатія та вміння слухати»: тренінг складався із 2 сесій, кожна тривалістю 1,5 години. Учасники отримували знання про емпатію та

вміння активно слухати співрозмовника, а також виконували практичні вправи для розвитку цих навичок;

- програма «Аргументація та логічність висловлювання»: тренінг проводився у формі майстер-класу та дискусії на протязі 1,5 години. Студенти вивчали основні принципи аргументації, робили вправи на розвиток логічного мислення та висловлювання своїх думок узгоджено та послідовно.

- програма «Невербальні засоби спілкування»: тренінг складався із 1 сесій, кожна тривалістю 1,5 години. Тренінг включав вивчення основ невербальної комунікації, практичні вправи на розвиток міміки, жестів, позиціонування та інших аспектів невербального спілкування.

- програма «Здатність до співпраці»: тренінг складався із 2 сесій, кожна тривалістю 1,5 години. Тренінг включав у собі роботу у групах над спільними завданнями, розвиток навичок співробітництва, розподіл ролей і вирішення конфліктів у колективі.

Методика оцінки ефективності тренінгів за вказаними напрямками:

- активність у спілкуванні: спостереження викладача за залученням студентів до діалогів та дебати під час групових дискусій; оцінка учасників групи кожного учасника групи;

- емпатія та вміння слухати: запити учасників відгукнутися на зміни щодо їх сприйняття іншої точки зору після тренінгу;

- аргументація та логічність висловлювання: Оцінка ефективності дебатів та обговорень за допомогою спеціальних чек-листів, які оцінюють логічність та послідовність аргументації;

- невербальні засоби спілкування: Спостереження за мімікою, жестами та тілесною позою учасників під час тренінгу;

- здатність до співпраці: аналіз співробітництва та взаємодії учасників у групових проєктах під час тренінгу.

Процедура проведення контрольного етапу є критично важливою для комунікаційного розвитку студентів, особливо у контексті тренінгів та

навчання з використанням інтерактивних методів. Вона дозволяє об'єктивно оцінити ефективність цих методів та їх впливом геть навички комунікації учасників.

По-перше, контрольний етап дає можливість виявити зміни у комунікаційних навичках студентів після участі у тренінгах. Це важливо для визначення успішності тренінгових програм та їхнього впливу на професійний розвиток студентів у сфері комунікацій.

По-друге, проведення контрольного етапу дозволяє ідентифікувати сильні та слабкі сторони учасників у контексті комунікації. Це допомагає зосередитися на конкретних аспектах, які потребують подальшого вдосконалення та розвитку.

Процедура проведення контрольного етапу включає кілька ключових кроків, спрямованих на об'єктивну оцінку результатів тренінгів та їх вплив на комунікаційні навички студентів соціальних спеціальностей.

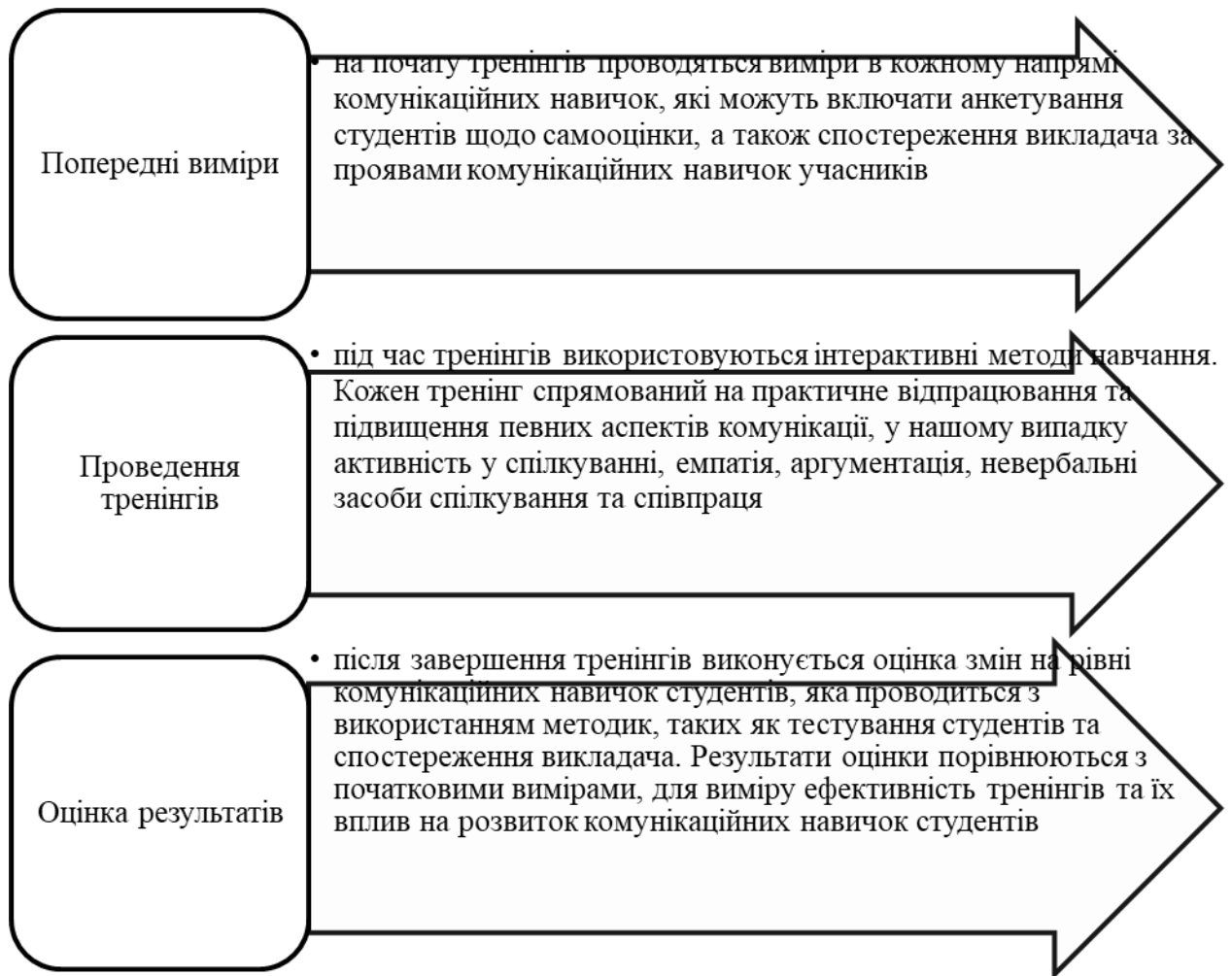


Рисунок 2.3 – Процедура проведення контрольного етапу

Отже, процедура проведення контрольного етапу включає:

- попередні виміри: перед початком тренінгів проводяться початкові виміри в кожному напрямі комунікаційних навичок. У нашому випадку, виміри можуть включати тестування студентів щодо самооцінки, а також спостереження викладача за проявами комунікаційних навичок учасників;

- проведення тренінгів: під час тренінгів використовуються інтерактивні методи навчання для кожного з напрямків комунікаційних навичок. Кожен тренінг спрямований на практичне відпрацювання та підвищення певних аспектів комунікації, таких як активність у спілкуванні, емпатія, аргументація, невербальні засоби спілкування та співпраця;

- оцінка результатів: після завершення тренінгів виконується оцінка змін на рівні комунікаційних навичок студентів. Вказана оцінка проводиться

з використанням вищезазначених методик, таких як тестування студентів та спостереження викладача. Результати цієї оцінки порівнюються з початковими вимірами, щоб визначити ефективність тренінгів та їх вплив на розвиток комунікаційних навичок студентів.

Крім того, контрольний етап є основою для подальшого вдосконалення тренінгових програм та методик. Результати оцінки надають важливу інформацію для адаптації та вдосконалення програм з метою ще більш ефективного розвитку комунікаційних навичок студентів.

Після проведення експерименту можна порівняти результати тестування та самооцінки студентами комунікаційних навичок, що дозволить отримати комплексне уявлення про ефективність тренінгових програм та їх вплив на розвиток комунікативних здібностей студентів.

По-перше, порівняння результатів тестування та самооцінки дає можливість оцінити об'єктивність сприйняття студентами своїх комунікаційних навичок. Якщо студенти схильні недооцінювати чи переоцінювати свої вміння, це може вказувати на певні психологічні бар'єри чи недостатню поінформованість про свої власні сильні та слабкі сторони. Аналіз цих даних допоможе викладачам краще зрозуміти, які аспекти комунікаційної підготовки потребують більшої уваги.

По-друге, результати тестування, проведеного викладачами, відображають зовнішню оцінку комунікаційних навичок студентів, що базується на спостереженнях під час тренінгів, рольових ігор та інших навчальних активностей. Ця оцінка може бути об'єктивнішою, оскільки враховує практичне застосування навичок у різних ситуаціях, а також динаміку розвитку студентів протягом усього навчального процесу.

Порівняння цих двох видів оцінок – самооцінки студентів та результатів тестування викладачами – дозволяє виявити розбіжності та узгодженості між ними. Наприклад, якщо самооцінка студентів свідчить про високий рівень навичок, а викладачі оцінюють їх значно нижче, це може сигналізувати необхідність підвищення об'єктивності самооцінки через

додаткову роботу над усвідомленням власних умінь. Навпаки, якщо викладачі оцінюють студентів високо, а їхня самооцінка низька, можливо, студенти потребують підтримки для підвищення впевненості у своїх здібностях.

На рис. 2.4 наведено вплив тренінгу з комунікації на її рівень у студентів.

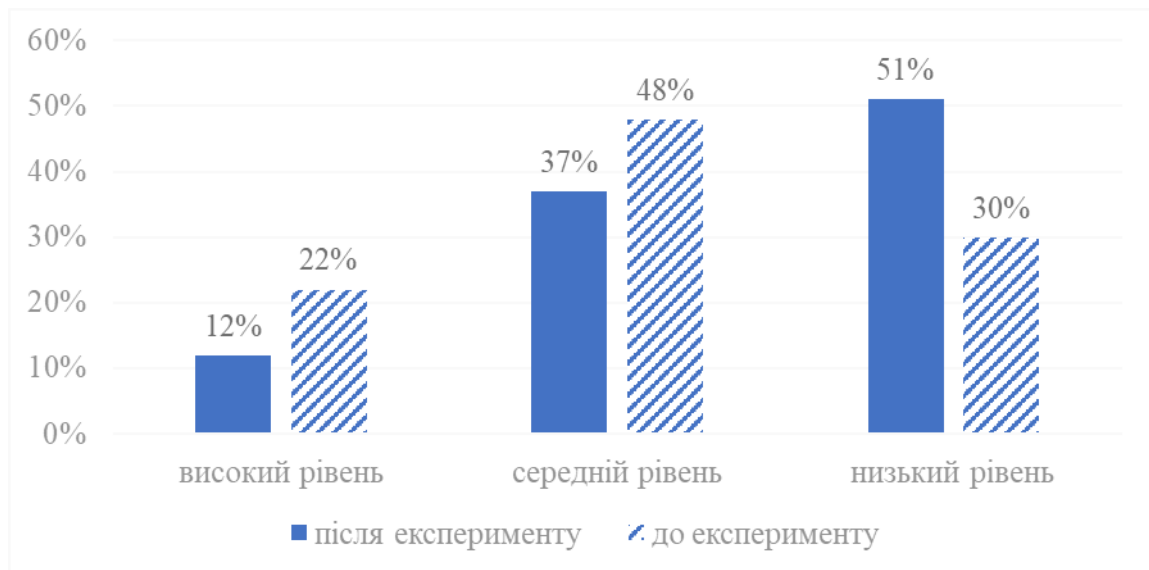
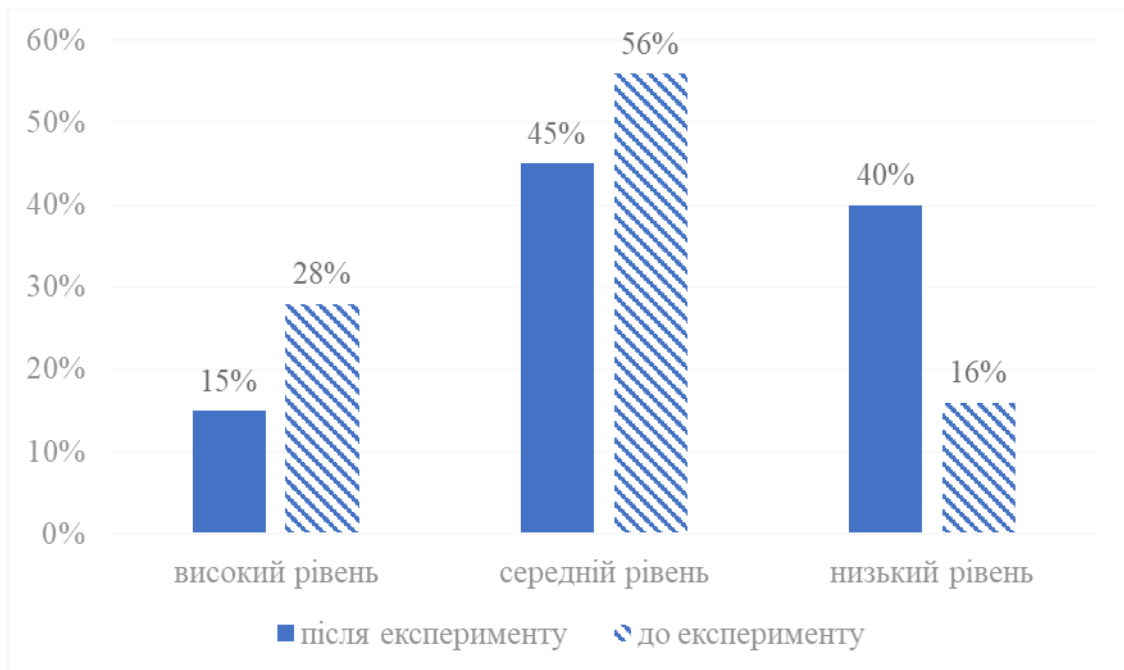


Рисунок 2.4 – Співвідношення результатів тестування та самооцінки студентів до та після проведення експерименту

Також можна спостерігати реакцію викладача на зміни у рівні комунікацій студентів (рис. 2.5)



Таким чином, порівняння результатів тестування та самооцінки студентами комунікаційних навичок не лише підтверджує ефективність проведених тренінгів, а й сприяє більш глибокому розумінню процесу формування комунікативних компетенцій, дозволяючи викладачам адаптувати свої методики для досягнення найкращих результатів у навчанні майбутніх спеціалістів соціальної сфери.ф

Отже, процедура проведення контрольного етапу є ключовою для забезпечення якісного та результативного комунікаційного розвитку студентів, а також для постійного вдосконалення навчального процесу.

Висновки до розділу

1. Аналіз рівня комунікаційних навичок студентів соціальних спеціальностей перед початком експерименту показав різницю між самооцінкою студентів та оцінкою викладачів. Високий рівень комунікаційних навичок із самооцінки мали 12 % студентів, а за оцінкою викладачів – 15 %. Середній рівень визначили 37 % студентів, викладачі – 45 %. Низький рівень самооцінки мали 51 % студентів, а викладачі оцінили

цей рівень у 40 % студентів. Це свідчить, що студенти оцінюють свої вміння критично, ніж викладачі. Виявлено, що комунікаційні навички студентів вимагають покращення та цілеспрямованого педагогічного впливу.

2. Впровадження інтерактивних методів навчання на формування комунікаційних умінь майбутніх фахівців виявилось надзвичайно успішним і перспективним. Ці методи не лише допомагають студентам не лише засвоювати знання, а й активно застосовувати їх у реальних ситуаціях, розвиваючи ключові навички спілкування, емпатії, співробітництва та конфліктології. Результати впровадження інтерактивних методів свідчать про позитивні зміни у студентському середовищі, підвищення зацікавленості та активності на заняттях, а також значне покращення комунікаційних навичок.

Впровадження заняття за методом «Рольові ігри» з виконаннями певних вправ, підтверджує важливість та ефективність цього підходу, забезпечуючи для студентів не лише поглиблення знань, а й практичні навички, необхідні для успішної роботи у соціальній сфері. Узагальнюючи, впровадження інтерактивних методів навчання доцільно та сприяє покращенню якості освіти та підготовки кваліфікованих фахівців у соціальній сфері.

3. На основі розглянутих методичних рекомендацій для майбутніх працівників соціальної сфери щодо розвитку ефективної комунікації можна зробити кілька важливих висновків. Впровадження інтерактивних методів навчання, таких як рольові ігри, тренування емпатії, аргументації та невербальної комунікації дозволяє значно покращити комунікаційні навички студентів. Ці практичні методи сприяють не лише збагаченню знань, а й навчанню практичних навичок, які студенти можуть застосовувати у майбутній професійній діяльності. Застосування таких підходів забезпечує глибоке засвоєння матеріалу та підготовку до ефективної взаємодії з клієнтами та колегами у соціальній сфері. Ефективність тренінгових програм для покращення комунікаційних навичок студентів соціальних спеціальностей підтверджується значним прогресом у розвитку необхідних

компетенцій. Застосування інтерактивних методів, таких як рольові ігри, сприяло підвищенню активності у спілкуванні, розвитку емпатії, поліпшенню аргументації, використанню невербальних засобів та здатності до співпраці. Результати тренінгів показали, що студенти стали більш впевненими у своїх комунікативних навичках, що підтверджується як їхньою самооцінкою, так і оцінкою викладачів. Інтерактивні методи створили сприятливу навчальну атмосферу, що сприятиме всебічному розвитку студентів та підвищує якість їхньої підготовки для роботи в соціальній сфері.

ВИСНОВКИ

Розвиток ефективної комунікації майбутніх фахівців соціальної сфери є важливою складовою їхньої професійної підготовки. У суспільстві, де взаємодія для людей відіграє ключову роль, вміння комунікувати стає критичним для успішної соціальної роботи. Ефективна комунікація дозволяє майбутнім спеціалістам створювати довірчі відносини з клієнтами, співпрацювати з колегами, вирішувати конфлікти та сприяти соціальним змінам.

У першому розділі дипломної роботи були дослідженні основні теоретичні засади, у тому числі, розглянуто визначення та основні принципи ефективної комунікації, визначено види комунікації та їх вплив на соціальну сферу, наведено психологічні аспекти комунікації.

Дослідження визначення та основних принципів ефективної комунікації дало змогу зробити висновки, що комунікація є ключовим процесом обміну інформацією, думками та почуттями, що лежать в основі взаємодії між людьми у суспільстві. Соціальна комунікація має на меті забезпечення взаєморозуміння, підтримки та ефективної співпраці у різних соціальних контекстах. Завдання комунікації включають передачу інформації, створення довірчих відносин, вирішення конфліктів та підтримку соціальних змін.

Основні принципи ефективної комунікації, такі як точність і ясність, увага, зворотний зв'язок, своєчасність, неформальність, послідовність та адекватність є фундаментальними для досягнення успішної взаємодії в соціальній сфері. Вони забезпечують чіткість, довіру, актуальність та відповідність повідомлень до конкретних ситуацій.

Функції соціальної комунікації охоплюють передачу інформації, вираження емоцій та регулювання взаємовідносин, що сприяє зміцненню соціальної інтеграції та підвищенню якості життя. Ефективна соціальна

комунікація на робочому місці допомагає формувати високоефективні команди, знижувати конкуренцію, підвищувати продуктивність та забезпечувати сумлінність та відповідальність співробітників.

Таким чином, розуміння визначень, завдань, принципів та функцій соціальної комунікації необхідне для побудови гармонійного та продуктивного соціального середовища, що сприяє особистісному та суспільному розвитку.

Розвиток ефективної комунікації майбутніх працівників соціальної сфери неможливий без глибокого розуміння різних видів комунікацій та їхнього впливу на професійну діяльність. Види комунікацій, такі як вербальна, невербальна, письмова та електронна комунікація відіграють ключову роль у взаємодії з клієнтами та колегами. Вивчення видів комунікації демонструє їх значення та вплив на соціальну сферу. Кожен вид комунікації, від інформативних до сугестивних, відіграє унікальну роль у формуванні та підтримці соціальних відносин. Інформативні комунікації забезпечують обмін знаннями та інформацією, що є основою прийняття рішень та координації дій. Реактивні комунікації сприяють адаптації та відповідям на зовнішні впливи, допомагаючи співтовариствам пристосовуватися до змін. Переконливі комунікації впливають на формування поглядів і переконань, що важливо задля соціальної згуртованості і мобілізації. Експресивні комунікації дозволяють виражати емоції та почуття, зміцнюючи міжособистісні зв'язки. Інструктивні та мотиваційні комунікації сприяють організації та напряму діяльності, підвищуючи ефективність та продуктивність. Ритуальні комунікації підтримують соціальні традиції та культурні норми, забезпечуючи спадковість та стабільність. Сугестивні комунікації впливають на підсвідомість, формуючи установки та поведінкові моделі.

Таким чином, всі види комунікацій інтегровано впливають на соціальні структури, що впливає на їх розвиток, стабільність та адаптивність. Розуміння цих процесів є ключовим для ефективного управління

соціальними групами та організаціями, а також гармонізації суспільних відносин.

Впровадження методів розвитку ефективної комунікації для майбутніх фахівців соціальної сфери виявилось важливим етапом їхньої професійної підготовки. Ці методи дозволяють студентам не тільки опанувати теоретичні знання, а й активно застосовувати їх у практичних сценаріях реальної професійної діяльності. Рольові ігри, тренінги з емпатії, навички аргументації та інші практичні методи сприяють поглибленню розуміння важливості грамотної комунікації у соціальній сфері. Результати показують, що такий підхід сприяє збільшенню впевненості студентів у власних здібностях комунікувати, підвищенню їхньої професійної компетентності та здатності ефективно взаємодіяти з різними групами клієнтів та колегами.

Наслідки проблем психологічних аспектів комунікації можуть бути різноманітними та впливати на якість взаємодії між людьми. Деякі з найпоширеніших наслідків включають непорозуміння, конфлікти, погіршення відносин та зниження продуктивності. Наприклад, неправильне сприйняття повідомлень може призвести до неправильного розуміння інформації та непорозумінь між сторонами. Емоційні бар'єри можуть призвести до підвищення рівня конфліктності та зниження здатності до співпраці.

Для вирішення проблем психологічних аспектів комунікації можна використовувати різні стратегії та підходи. Однією з таких стратегій є активне слухання та сприйняття поглядів та емоцій інших учасників комунікації. Це допомагає забезпечити взаєморозуміння та підтримку відкритого діалогу. Крім того, розвиток емоційної інтелігентності та навичок міжособистісного спілкування може сприяти покращенню взаємовідносин та вирішенню конфліктів. Важливо також уникати узагальнень та стереотипів у спілкуванні та дотримуватися принципів взаємоповаги та відкритості. Застосування цих стратегій допомагає знизити ризик виникнення проблем та сприяє покращенню якості комунікації.

Аналіз рівня комунікаційних навичок студентів соціальних спеціальностей перед початком експерименту виявив значні розбіжності між самооцінкою студентів та оцінкою їх комунікативних умінь викладачами. Зокрема:

- високий рівень комунікативних навичок із самооцінки мали 12 % студентів, тоді як викладачі оцінили цей рівень у 15 % студентів;

- середній рівень за самооцінкою визначили у 37 % студентів, а за оцінкою викладачів – у 45 % студентів;

- низький рівень комунікаційних навичок із самооцінки мали 51 % студентів, тоді як викладачі оцінили цей рівень у 40 % студентів.

Наведені дані свідчать про те, що студенти зазвичай схильні оцінювати свої комунікаційні вміння більш критично, ніж це роблять викладачі. Викладачі, спираючись на свій досвід та об'єктивні спостереження, оптимістичніше оцінюють рівень комунікаційних навичок студентів, бачачи в них потенціал для розвитку.

Отже, перед початком експерименту було виявлено, що рівень сформованості комунікативних умінь студентів є недостатнім та потребує цілеспрямованого педагогічного впливу та розробки методичного забезпечення для їх подальшого розвитку.

Програми розвитку ефективної комунікації майбутніх спеціалістів соціальної сфери з впровадженням інтерактивних методів навчання виявляється дуже перспективним та результативним напрямом. Це дозволяє студентам здобути не лише теоретичні знання, а й практичні навички, які активно застосовуються у реальних сценаріях соціальної практики. Впровадження інтерактивних методів сприяє збільшенню зацікавленості студентів, активізації навчального процесу та покращенню якості їх комунікаційних здібностей. Результати свідчать про позитивний вплив на розвиток критичного мислення, співробітництва та вміння ефективно працювати у команді, що є важливими аспектами підготовки майбутніх спеціалістів соціальної сфери.

Впровадження інтерактивних методів навчання на формування комунікаційних умінь майбутніх фахівців виявилось дуже ефективним і перспективним напрямом. Ці методи дозволяють студентам як отримувати знання, а й активно використовувати їх у практичних ситуаціях, розвиваючи навички спілкування, емпатії, співробітництва та вміння вирішувати конфлікти.

Результати впровадження таких методів свідчать про позитивні зміни у студентській атмосфері, збільшення зацікавленості та активності на заняттях, а також покращення комунікаційних навичок. Більшість студентів реагують позитивно на інтерактивні методи, оцінюючи їх як цікаві та корисні для свого професійного розвитку. Були запропоновано заняття для впровадження методу «Рольові ігри» для підвищення рівня та розвитку комунікаційних навичок з конкретними вправами. Впровадження зазначених вправ свідчить про значне покращення комунікаційних навичок студентів соціальних спеціальностей. Застосування цих вправ на заняттях дозволяє студентам не лише поглибити свої знання, а й отримати практичні навички, які вони зможуть успішно використати у своїй майбутній професійній діяльності. Такий підхід сприяє всебічному розвитку студентів та викладає основи для їх успішної кар'єри у соціальній сфері.

Таким чином, впровадження інтерактивних методів навчання у процес підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери є доцільним та сприяє покращенню якості освіти та підготовки кваліфікованих фахівців.

Висновки щодо ефективності тренінгових програм та їх впливу на покращення комунікаційних навичок студентів соціальних спеціальностей свідчать про значні позитивні зміни у розвитку необхідних компетенцій. Застосування інтерактивних методів навчання, зокрема рольових ігор, продемонструвало високу ефективність у підвищенні активності у спілкуванні, розвитку емпатії та вміння слухати, поліпшенні аргументації та логічності висловлювань, використанні невербальних засобів комунікації та здатності до співпраці.

Після проведення тренінгів було відзначено значне зростання рівня комунікаційних навичок студентів, що підтверджують як результати зовнішнього тестування викладачами, так і самооцінка студентів. Розбіжності між цими двома оцінками стали меншими, що свідчить про підвищення об'єктивності самооцінки студентів та їх впевненості у власних силах.

З розгляду методичних рекомендацій для майбутніх працівників соціальної сфери щодо розвитку комунікаційних навичок впливає, що використання інтерактивних методів навчання, таких як рольові ігри, тренування емпатії, аргументації та невербальної комунікації, істотно сприяє покращенню вмінь студентів у цій сфері. Ці методи дозволяють не лише засвоїти теоретичний матеріал, а й набути практичного досвіду, який є критичним для успішної взаємодії з клієнтами та співробітниками у майбутній професійній кар'єрі. Такий підхід сприяє не лише отримання знань, а й підготовці до викликів, що чекають на фахівців у соціальній сфері.

Ефективність тренінгових програм підтверджується також позитивною динамікою підвищення зацікавленості та активності студентів під час занять. Інтерактивні методи навчання сприяли створенню сприятливої навчальної атмосфери, де студенти могли практикувати свої навички у реалістичних ситуаціях, отримувати зворотний зв'язок та аналізувати свої помилки.

Загалом, впровадження тренінгових програм у навчальний процес підготовки майбутніх спеціалістів соціальної сфери є доцільним та необхідним кроком. Такі програми не лише сприяють формуванню та розвитку комунікаційних навичок, а й забезпечують комплексний підхід до підготовки кваліфікованих фахівців, здатних ефективно працювати у соціальній сфері.

ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я. Ділове спілкування: навчальний посібник. Івано-Франківськ: Лілея НВ, 2015. 160 с.
2. Барабанова Н. Р., Грушевська Ю. А. Види та засоби соціальних комунікацій у професійній діяльності. Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Філологія. Журналістика. 2022. № 6. Том 33 (72). Ч. 2. С. 170–176.
3. Беркещук І. С., Дзюбак Н. М. Основи теорії мовної комунікації: навчально-методичний посібник для студентів факультету української філології та журналістики напряму підготовки 6.020303 «Філологія. Українська мова і література». Кам'янець-Подільський: Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка, 2019. 117 с. URL: https://epkmoodle.znu.edu.ua/pluginfile.php/97322/mod_resource/content/1/Berkeschuk-I.S.-Dziubak-N.M.-Osnovy-teorii-movnoi-komunikatsii.pdf (дата звернення: 10.05.2024).
4. Богомаз К. Ю. Соціальні комунікації в управлінні: навчальний посібник. Кам'янське: ДДТУ, 2018. 186 с.
5. Василик М. А. Основи теорії комунікації: підручник. Миколаїв: Гардарики. 2013. 615 с.
6. Гарькавий Є. М. Кризові комунікації як напрям реалізації стратегічних комунікацій у силах оборони України. Політичне життя. 2019. № 3. С. 64–70.
7. Гончарук Н. М. Дослідження психологічних аспектів комунікації у прикладних лінгвістичних теоріях. *Збірник наукових праць «Проблеми сучасної психології»*. 2017. № 39. С. 90–100.
8. Зотова-Садило О. Методологічні аспекти формування професійного ділового спілкування майбутніх фахівців економічного профілю. Людинознавчі студії. 2016. № 2. С. 75–82.
9. Калмикова Л. О., Калмиков Г. В., Харченко Н. В. Психологія

комунікації: наукові пошуки, проблеми і моделювання. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Психологія*. 2024. № 2. Том 35 (74). С. 30–35.

10. Кіслов Д. В. Термінологія комунікацій: теоретичний дискурс та його практичне використання. Електронне наукове фахове видання «Державне управління: удосконалення та розвиток». 2013. № 3. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=551> (дата звернення: 10.05.2024).

11. Ковтун О. В. Комуникативний підхід в організації мовної освіти авіаційних операторів. *Наука і освіта*. 2011. № 5. С. 89–94.

12. Красняк О. П., Амонс С. Е. Соціальні комунікації: особливості їх запровадження в період війни

13. Кузікова С. Б. Теорія і практика вікової психокорекції : навч. посіб. Суми : Університетська книга, 2020. 304 с.

14. Кунцевська А. В. Технології організації професійної комунікації в соціальній роботі..

15. Лазос Г. П. Теоретико-методологічна модель резильєнтності як основа побудови психотехнології її розвитку. *Організаційна психологія. Економічна психологія*. № 2-3 (17). 2019. С. 77-89.

16. Мазоха Д. С. Проблема професійного спілкування майбутніх фахівців із соціальної роботи. Підготовка майбутніх фахівців соціальної роботи до професійної діяльності: монографія. Наук. ред. Д. С. Мазоха. Київ: Міленіум, 2018. 292 с.

17. Манакін В. М. Мова і міжкультурна комунікація: навчальний посібник. Київ: ВЦ «Академія», 2012. 288 с.

18. Островська Н. В. Прикладні соціально-комунікаційні технології. Запоріжжя: Національний університет «Запорізька політехніка», 2017. 109 с.

19. Паскевська Ю. А. Резильєнтність як психологічний ресурс персоналу пенітенціарних установ. *Psychological journal*. 2022. Vol. 8. Issue 1 (57). Р. 110-119.

20. Петрук В. Комуникативна компетентність фахівця соціальної сфери як складник його професійної діяльності. 2021. *Humanitas*. № 2. С. 44–

50.

21. Піз, Аллан, Піз, Барбара. Мова рухів тіла. Київ: КМ-БУКС, 2021. 416 с.

22. Попова Н. В., Катаєв А. В., Базалієва Л. В., Кононов О. І., Муха Т. А. Маркетингові комунікації: підручник. Під загальною редакцією Н. В. Попової. Харків: «Факт», 2020. 315 с.

23. Психосоціальна підтримка в умовах надзвичайних ситуацій : підхід резилієнс : посібник з проведення тренінгу / Н. Гусак, В. Чорнобровкіна, В. Чорнобровкін, А. Максименко, С. Богданов, О. Бойко; за заг. ред. Н. Гусак. Київ : НаУКМА, 2017. 174 с.

24. Сичинська М. Теоретичні аспекти впливу батьківсько-дитячих взаємин на формування резильєнтності підлітка. Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. 2022. Вип. 18 (63). Серія 12 «Психологічні науки». С. 64-75.

25. The language of intonation, facial expressions, gestures Birkenbil Vira. URL: <https://violity.com/105352331-yazyk-intonacii-mimiki-zhestov-birkenbil-vera> (дата звернення: 10.05.2024).

26. Хамініч О. М. Резильєнтність: життєстійкість, життєздатність або резильєнтність? Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки». 2016. Вип. 6. Т. 2. С. 160- 165.

27. Холод О. М. Соціальні комунікації: тенденції розвитку. Київ: «Білий Тигр», 2018. 370 с.

28. Чернобровкіна В. А., Чернобровкін В. М. Феномен резилієнс у контексті соціоекологічного підходу і дискурсу. Психологія та психосоціальні інтервенції. 2020. Том 3. С. 59-66.

29. Чиханцова О., Гуцол К. Психологічні основи розвитку резильєнтності особистості в період пандемії Covid-19 : практичний посібник / Національна академія педагогічних наук України, Інститут психології імені Г.С. Костюка. Київ, 2022. 128 с.

30. Чудовська І. Соціологія масових комунікацій: навчальний

посібник. Київ: 2021. 235 с.

31. Шевченко О. Т. Психологічні особливості розвитку резильєнтності майбутніх медичних сестер у роботі з важкими соматичними хворими : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.06. Київ, 2020. 21 с

32. Штепа О. С. Особистісна зрілість як передумова становлення психологічної ресурсності людини. Актуальні проблеми психології: зб. наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка. Київ, 2013. Том.11. Психологія особистості. Психологічна допомога особистості. Вип.8. Ч.2. С. 576-584 с.

33. Ahern, N. R., Ark, P., & Byers, J. (2008). Resilience and coping strategies in adolescents—Additional content. *Nursing Children and Young People*, 20(10).

34. Akiva, T., Cortina, K. S., Eccles, J. S., & Smith, C. (2013). Youth belonging and cognitive engagement in organized activities: A large-scale field study. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 34(5), 208–218. URL: <https://doi.org/10.1016/j> (дата звернення 11.04.2024).

35. Baranauskienė, I., Serdiuk, L., & Chykhantsova, O. (2016). Psychological characteristics of school-leavers' hardiness at their professional self-determination. *Social welfare: Interdisciplinary approach*, 6(2), 64-73. URL: <http://dx.doi.org/10.21277/sw.v2i6.275> (дата звернення 11.04.2024)

36. Batubara, J. R. L. (2016). Adolescent development (Perkembangan remaja). *Sari Pediatri*, 12(1), 21–29.

37. Bissett, J. E., Kroshus, E., & Hebard, S. (2020). Determining the role of sport coaches in promoting athlete mental health: A narrative review and Delphi approach. *BMJ Open Sport and Exercise Medicine*, 6(1), 1-9. <https://doi.org/10.1136/bmjsem-2019-000676>

38. Bouffard, T., Seidah, A., McIntyre, M., Boivin, M., Vezeau, C., & Cantin, S. (2002). Mesure de l'estime de soi à l'adolescence: version canadienne-française du Self-Perception Profile for Adolescents de Harter [Measuring adolescent self-esteem: A French-Canadian version of Harter's self-perception

profile for adolescents]. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue Canadienne des Sciences du Comportement*, 34, 158–162.

39. Brewer, M. L., van Kessel, G., Sanderson, B., Naumann, F., Lane, M., Reubenson, A., & Carter, A. (2019). Resilience in higher education students: a scoping review. *Higher Education Research and Development*, 38(6), 1105-1120. <https://doi.org/10.1080/07294360.2019.1626810>

40. Brown, B. B., & Larson, J. (2009). Peer relationships in adolescence. In R. M. Lerner & L. Steinberg (Eds.), *Handbook of adolescent psychology* (pp. 74–104). John Wiley & Sons, Inc

41. Chang, C. J., Putukian, M., Aerni, G., Diamond, A. B., Hong, E. S., Ingram, Y. M., Reardon, C. L., & Wolanin, A. T. (2020). American Medical Society for Sports Medicine Position Statement: Mental Health Issues and Psychological Factors in Athletes: Detection, Management, Effect on Performance, and Prevention-Executive Summary. *Clinical Journal of Sport Medicine*, 30(2), 91-95. <https://doi.org/10.1097/JSM.0000000000000799>

42. Connor, K. M., & Davidson, J. R. T. (2003). Development of a new Resilience scale: The Connor-Davidson Resilience scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety*, 18(2), 76–82.

43. Contreras-Osorio, F., Campos-Jara, C., Martínez-Salazar, C., Chiroso-Ríos, L., & Martínez-García, D. (2021). Effects of sport-based interventions on children's executive function: A systematic review and meta-analysis. *Brain Sciences*, 11(6), 1-18. <https://doi.org/10.3390/brainsci11060755>

44. Denault, A.-S., & Poulin, F. (2008). Associations between interpersonal relationships in organized leisure activities and youth adjustment. *The Journal of Early Adolescence*, 28, 477–502

45. Denault, A.-S., & Poulin, F. (2016). What adolescents experience in organized activities: Profiles of individual and social experiences. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 42, 40–48

46. Mangasser-Wahl M. Von der Prototypentheorie zur empirischen Semantik. Frankfurt/Main: Peter Lang, 2000. – 233 s.

47. Sapir E. Communication // Encyclopaedia of the social sciences.
N.Y., 1931a. Vol. 4. P. 78–81.

ДОДАТКИ

Додаток А

Методики вивчення рівня розвитку ефективної комунікації
Тест на діагностику сформованості комунікативних навичок студентів
соціальної сфери

1. Вас цікавити вивчення людей і спілкування з різними людьми?
2. Вам подобається волонтерська чи громадська діяльність?
3. Як довго Вас турбує відчуття образи, яке ви пережили через поступки вашого друга чи знайомого по відношенню до Вас?
4. Чи відчуваєте ви труднощі у вирішенні критичних ситуацій?
5. Чи багато друзів у вас, з якими у Вас є регулярне спілкування?
6. Чи часто Ви успішно переконуєте більшість своїх друзів у правильності вашої точки зору?
7. Чи правда, що Вам більше подобається проводити час самотійно, занурюючись у книги чи інші заняття, ніж у компанії з іншими людьми?
8. Якщо виникли перешкоди на шляху досягнення ваших цілей, чи легко Вам відмовитися від них?
9. Чи легко Вам вдається порозумітися з людьми, які старші за вас?
10. Чи любите Ви організовувати різні ігри та розваги разом зі своїми друзями?
11. Чи зустрічаєте Ви труднощі при вступі до нових груп чи колективів?
12. Чи часто Ви відкладаєте справи, які маєте виконати сьогодні, на потім?
13. Чи легко Вам вдається наводити контакт і спілкуватися з незнайомими людьми?
14. Чи прагнете Ви, щоб Ваші друзі підкорялися вашим думкам та бажанням?

15. Чи важко Вам адаптуватися до нового оточення чи колективу?
16. Вірним є твердження, що у Вас не буває конфліктів з друзями через їхнє невиконання обіцянок, зобов'язань чи обов'язків?
17. Чи бажаєте Ви спробувати познайомитися і поговорити з новою людиною, коли випадає така можливість?
18. Чи часто Ви брали на себе ініціативу під час вирішення важливих справ?
19. Чи часто Вас дратують оточуючі люди, і чи бажаєте Ви іноді бути віч-на-віч з собою?
20. Чи відбувається, що Ви відчуваєте незручність у невідомій для Вас обстановці?
21. Вам приємно завжди бути серед людей?
22. Чи відчуваєте Ви роздратування, якщо Вам не вдається завершити розпочату справу?
23. Чи відчуваєте Ви роздратування, якщо потрібно самостійно виявляти ініціативу для знайомства з новою людиною?
24. Чи відбувається, що Ви втомлюєтеся від постійного спілкування з друзями?
25. Чи подобається Вам брати участь у колективних іграх?
26. Чи часто Ви берете на себе ініціативу у вирішенні питань, що стосуються інтересів Ваших друзів?
27. Чи відчуваєте Ви невпевненість у собі у присутності незнайомих осіб?
28. Чи вірним є твердження, що Ви рідко прагнете довести свою правоту?
29. Чи вважаєте Ви, що Вам не важко вносити жвавість у невідому групу чи колектив?
30. Чи берете Ви участь у громадській роботі у Вашому навчальному закладі?
31. Чи маєте Ви бажання обмежити кількість своїх знайомих?

32. Чи правда, що Ви не намагаєтеся відстоювати свою думку чи рішення, якщо вона не одразу прийнята Вашими друзями?
33. Чи відчуваєте Ви себе комфортно, потрапивши в незнайомий колектив?
34. Чи готові Ви організувати різні заходи для своїх друзів?
35. Чи дійсно Ви не відчуваєтеся досить впевненим і спокійним, коли Вам доводиться виступати перед великою групою людей?
36. Чи часто Ви спізнюєтеся на робочі зустрічі чи побачення?
37. Чи дійсно у Вас є багато друзів?
38. Чи часто Ви стаєте центром уваги Вашого суспільства?
39. Чи часто Ви відчуваєте тривогу та незручність при спілкуванні з людьми, яких Ви мало знаєте?
40. Чи дійсно Ви не дуже впевнено відчуваєтеся в оточенні великої групи Ваших друзів?