

1

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

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
Перший (бакалаврський)
Освітній рівень

«РОЗВИТОК ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ МАЙБУТНІХ
СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ»

назва теми

Галузь знань **23 Соціальна робота**

Шифр і назва галузі знань

Спеціальність **231 Соціальна робота**

Шифр і назва спеціальності

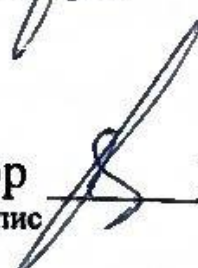
Освітня програма **Соціальна робота. Соціальна педагогіка**

Назва освітньої програми

21019

Номер індивідуального навчального плану студента

Виконала: студент **IV** курсу, група **СРК-21-1**  **Ольга МУЛ**
Підпис Ім'я, прізвище

Керівник: доктор педагогічних наук, професор  **Ганна РІДКОДУБСЬКА**
науковий ступінь, вчене звання Підпис Ім'я, прізвище

До захисту допускаю:

Зав. кафедри соціальної роботи і соціальної педагогіки

кандидат педагогічних наук, доцент

Підпис

Ім'я, прізвище

 **Олена ВАСИЛЕНКО**

10.06.2025р.

Хмельницький, 2025


3

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

В.о. завідувача кафедри
соціальної роботи і соціальної педагогіки

 Олена ВАСИЛЕНКО
протокол № 5 від 19.12. 2024 р.

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Ольги МУЛ

1. Тема кваліфікаційної роботи: «РОЗВИТОК ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ».

Керівник кваліфікаційної роботи: Рідкодубська Г.А., доктор педагогічних наук, професор.

Затверджено наказом ректора університету 07 лютого 2025 р. № 23

2. Строк подання студентом роботи на кафедру 10 червня 2025 р.

3. Вихідні дані до роботи: матеріали звіту з переддипломної практики, методика діагностики комунікативних та організаторських здібностей (КОС-2), Опитувальник «Комунікативна компетентність», тест комунікативних умінь (автор Л. Міхельсон). В дослідженні взяли участь 20 студентів 4 курсу спеціальності 231 Соціальна робота Хмельницького національного університету.

4. Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань, які потрібно розробити): вступ, розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ, сучасний стан вивчення проблеми розвитку ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників в наукових джерелах, сутність та структурні компоненти ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників, особливості розвитку ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників під час навчання в закладі вищої освіти, висновки до розділу; розділ 2. ЕМПРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ РОЗВИТКУ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ, діагностика особливостей розвитку ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників, програма розвитку ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників «Говорити серцем», практичні рекомендації майбутнім соціальним працівникам щодо підвищення рівня

розвитку ефективної комунікації в майбутній фаховій діяльності, висні
розділу; висновки, перелік джерел посилання, додатки,

5. Перелік графічного матеріалу (із зазначенням обов'язкових креслень)

6 рисунків, 6 таблиць.

6. Консультанти розділів кваліфікаційної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	

7. Дата видачі завдання 19 грудня 2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів (розділів) кваліфікаційної роботи бакалавра	Строк виконання етапу роботи
1	Вибір теми дослідження. Визначення об'єкта і предмета дослідження, постановка мети і завдань.	До 10 грудня 2024 р.
2	Визначення теоретико-методологічних засад дослідження. З'ясування актуальності проблеми.	До 10 січня 2025 р.
3	Оформлення вступу кваліфікаційної роботи.	До 01 лютого 2025 р.
4	I розділ кваліфікаційної роботи.	До 01 березня 2025р.
5	II розділ кваліфікаційної роботи.	До 01 травня 2025 р.
6	Загальні висновки.	До 15 травня 2025 р.
7	Попередній захист кваліфікаційної роботи.	До 20 травня 2025 р.
8	Оформлення кваліфікаційної роботи. Підготовка до захисту.	До 10 червня 2025 р.

ВСТУП

Актуальність дослідження У сучасних умовах трансформації соціальної сфери та зростання вимог до професійної діяльності, особливої актуальності набуває проблема розвитку ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників. Комунікативна компетентність розглядається як одна з ключових складових професійної готовності, адже саме через якісну взаємодію з клієнтами, представниками громадськості, державними та недержавними структурами забезпечується успішне виконання соціально значущих функцій. Тому розвиток ефективної комунікації у студентів спеціальності 231 Соціальна робота є стратегічним завданням вищої освіти.

Актуальність проблеми обґрунтована необхідністю формування в майбутніх фахівців здатності до міжособистісного розуміння, відкритого діалогу, емпатійної взаємодії, що є запорукою продуктивної соціальної діяльності в умовах соціальної напруги, нестабільності та високої психологічної вразливості населення. Як зазначає І. Бех, формування особистості неможливе без соціальної взаємодії, що ґрунтується на моральних цінностях та культурі спілкування [3, с. 23].

Таким чином, питання розвитку ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників є не лише доречним, а й вкрай необхідним у межах сучасної освітньої парадигми. Його дослідження дозволяє глибше осмислити шляхи формування професійної готовності студентів до міжособистісної взаємодії в умовах соціальної роботи, що, у свою чергу, підвищує якість соціальних послуг та ефективність професійної діяльності.

Численні наукові дослідження присвячені як загальним теоретико-методологічним засадам формування ефективної комунікації, так і специфіці її розвитку в контексті підготовки майбутніх соціальних працівників. Зокрема, українські науковці І. Бех, І. Зязюн, Л. Карпова, І. Колеснікова, А. Макарова, А. Маркова обґрунтовують важливість інтеграції психологічних, педагогічних і соціокультурних чинників у процес професійної підготовки фахівців соціальної сфери. Значний внесок у розроблення теоретичних основ

комунікативної компетентності зробили й зарубіжні дослідники (Н. Ginott, С. Rogers, J. Habermas, Р. Freire, які розглядали ефективне спілкування як необхідну умову гуманістично орієнтованої взаємодії, побудованої на емпатії, рефлексії та діалозі. Проблема розвитку ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників досі недостатньо вивчена, що ускладнює її повне усвідомлення. Більшість досліджень охоплюють лише окремі змістові характеристики професійної підготовки, тому, на нашу думку, потрібні подальші дослідження прикладного рівня. Актуальність проблеми, її недостатня вивченість та зазначені аспекти стали підґрунтям для вибору теми нашого дослідження – «Розвиток ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників».

Об’єкт дослідження – розвиток ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників.

Предмет дослідження – особливості розвитку ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити особливості розвитку ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників

Завдання дослідження

1. Проаналізувати стан вивчення проблеми розвитку ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників в наукових джерелах.
2. Охарактеризувати сутність та особливості розвитку ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників в процесі навчання в закладі вищої освіти.
3. Провести діагностичне дослідження особливостей розвитку ефективної комунікації здобувачів освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 231 Соціальна робота
4. Розробити програму підвищення рівня розвитку ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників

5. Надати практичні рекомендації для підвищення рівня розвитку ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників.

Методи дослідження теоретичні: аналіз наукових джерел, нормативних документів, порівняння, узагальнення та класифікація, використовувались для теоретичного аналізу матеріалів роботи; *емпіричні:* опитування, анкетування, тестування, Методика діагностики комунікативних та організаторських здібностей (КОС-2), Опитувальник «Комунікативна компетентність», тест комунікативних умінь (автор Л. Міхельсон), *кількісний та якісний аналіз емпіричних даних.*

Практичне значення дослідження полягає в розробці програми розвитку ефективної комунікації для майбутніх соціальних працівників та наданні практичних рекомендацій майбутнім фахівцям соціальної роботи щодо підвищення рівня розвитку ефективної комунікації.

Експериментальна база дослідження: діагностика здійснювалась на базі Хмельницького національного університету. У дослідженні брало участь 20 здобувачів освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 231 Соціальна робота.

Апробація результатів дослідження: Основні положення кваліфікаційної роботи представлені в публікації на тему «Теоретичний аналіз розвитку ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників» яка була підготовлена та представлена на IV Всеукраїнській науково-практичній конференції з міжнародною участю «Професійна підготовка фахівців соціальної сфери: надбання, проблеми, перспективи» (22-23 травня 2025 року, м. Хмельницький), с. 54-57

Структура роботи: кваліфікаційна робота включає вступ, два розділи, висновки, перелік джерел посилання (55 позицій, з них 19 іноземною мовою) та 2 додатків. Загальний обсяг роботи складає 68 сторінок, основний зміст викладено на 56 сторінках. Роботу ілюстровано 2 таблицями та 4 рисунками

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

1.1. Сучасний стан вивчення проблеми розвитку ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників в соціально-педагогічних джерелах

Розвиток ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників є однією з ключових тем у соціально-педагогічних дослідженнях, оскільки комунікативна компетентність є невід'ємною складовою їх професійної діяльності. У працях сучасних науковців підкреслюється важливість здатності соціальних працівників будувати довірчі та продуктивні взаємодії з клієнтами, зокрема з уразливими групами населення. Вітчизняні та зарубіжні дослідження вказують на необхідність розвитку комунікативних навичок у майбутніх соціальних працівників як важливого компонента їх професійної підготовки.

Аналіз сучасних досліджень показує, що вивчення проблеми розвитку комунікації в соціальній роботі орієнтовано на кілька основних напрямків. Перш за все, звертається увага на теоретичні основи комунікації, зокрема на роль вербальних і невербальних засобів у взаємодії соціального працівника з клієнтами. На думку Н. Іванової, ефективна комунікація є основою соціальної адаптації особистості, оскільки вона дозволяє налагоджувати конструктивні стосунки в умовах соціальних змін. Вона зазначає, що успішна комунікація сприяє розвитку взаєморозуміння між сторонами та дозволяє вирішувати конфлікти, що виникають у процесі взаємодії [46].

Крім того, в наукових роботах розглядаються різноманітні моделі комунікації, спрямовані на покращення взаємодії в соціальній сфері. Так, в рамках дослідження Гончарової запропоновано модель ефективної комунікації, яка включає не лише навички активного слухання та емпатії, але й здатність соціального працівника підтримувати відкритість та

доброзичливість у взаємодії з клієнтами, що є важливим аспектом їхнього емоційного благополуччя. Авторка стверджує, що для соціального працівника важливо враховувати емоційний стан клієнта, адже це дозволяє знизити рівень стресу та сприяти кращій адаптації у нових соціальних умовах.

Особлива увага також приділяється комунікативній компетентності як основній професійній якості соціального працівника. В рамках підготовки майбутніх фахівців вищими навчальними закладами, науковці наголошують на необхідності формування цих навичок через навчальні програми, що включають як теоретичні знання, так і практичні тренінги з комунікації. Зокрема, важливим є розвиток таких аспектів, як активне слухання, здатність до конструктивного вирішення конфліктів, а також вміння адаптувати свої комунікативні стратегії до потреб різних соціальних груп.

Загалом, сучасні дослідження підтверджують, що ефективна комунікація є необхідною умовою для успішної соціальної роботи. Це підкреслюється в роботах таких авторів, як Н. Іванова, Л. Гончарова та ін., які акцентують увагу на тому, що розвиток комунікативної компетентності є невід'ємною складовою підготовки соціальних працівників до реальної професійної діяльності.

У контексті педагогічної підтримки розвитку комунікативної компетентності значущими є положення І. Зязюна щодо гуманістичної спрямованості освітнього процесу, де педагогіка спілкування розглядається як основа професійної підготовки [13, с. 52]. З позицій особистісного підходу комунікація є не просто інструментом передавання інформації, а механізмом формування ціннісно-орієнтованого середовища.

Суттєвий внесок у розвиток наукових уявлень про комунікацію як психологічний і соціальний феномен зробила Л. Карпова, яка досліджувала закономірності професійного спілкування та особистісного зростання в системі «фахівець – клієнт» [14, с. 17]. І. Колеснікова акцентує на необхідності розвитку комунікативної культури майбутніх соціальних працівників у

процесі професійної підготовки як засобу запобігання конфліктам і налагодження довіри в роботі з вразливими категоріями населення [15, с.120].

Актуальними залишаються і праці А. Макарової, яка досліджує особистісні характеристики ефективної комунікації в соціогуманітарній сфері [12, с. 100], а також А. Маркової, яка розглядає професійне спілкування як інтегративну якість особистості фахівця [9].

Дослідження проблеми розвитку комунікації майбутніх соціальних працівників активно розвиваються в сучасних соціально-педагогічних джерелах. У той час як більшість наукових робіт зосереджуються на теоретичних засадах комунікації, все більше уваги приділяється практичним аспектам підготовки майбутніх фахівців. Як зазначає О. Белова, комунікативна компетентність не тільки дозволяє соціальному працівникові налагоджувати контакт з клієнтами, але й дає змогу виявляти емпатію та підтримку в процесі взаємодії з людьми, що переживають складні життєві ситуації [3]. Такий підхід дозволяє створювати надійний емоційний зв'язок між працівником і клієнтом, що є основою довірчих відносин.

Крім того, в рамках досліджень виділяють різноманітні стилі комунікації, які можуть бути застосовані в соціальній роботі. Важливо зазначити, що різні клієнти потребують різних підходів у взаємодії. За словами Н. Корольової для успішного вирішення соціальних проблем необхідно застосовувати індивідуалізовані стратегії комунікації, які враховують як специфіку клієнта, так і його соціальне оточення [15]. Це дозволяє фахівцям забезпечити найбільш ефективну підтримку в конкретних ситуаціях.

Різноманітність моделей комунікації в соціальній роботі також значною мірою залежить від культурних і соціальних контекстів. У своїй роботі Т. Логінова зазначає, що соціальні працівники, які працюють у мультикультурному середовищі, повинні володіти навичками міжкультурної комунікації, щоб уникати непорозумінь і сприяти інтеграції різних соціальних груп. Вона стверджує, що недостатня увага до міжкультурних аспектів може

призвести до втрати довіри з боку клієнтів, що значно ускладнює процес соціалізації.

Значення ефективної комунікації також підкреслюється в роботах, що досліджують її роль у професійній адаптації соціальних працівників. За словами Панченко, ефективне спілкування допомагає не лише соціальним працівникам адаптуватися до умов роботи, але й сприяє формуванню позитивного іміджу професії в суспільстві. Важливо, щоб навчальні програми, орієнтовані на підготовку майбутніх соціальних працівників, включали в себе практичні заняття з комунікації, що дозволяють відпрацьовувати навички взаємодії з різними категоріями громадян [28].

Дослідження також показують, що не лише вербальні засоби комунікації є важливими в соціальній роботі, а й невербальні елементи взаємодії, зокрема мова тіла та вирази обличчя. Як зазначає О. Чередніченко, невербальна комунікація відіграє значну роль у процесах соціалізації, оскільки допомагає передавати емоції та стани, що іноді важко виразити словами [32]. Вона підкреслює, що в умовах соціальної роботи соціальний працівник повинен бути здатним правильно інтерпретувати невербальні сигнали, щоб уникнути непорозумінь.

На сьогодні розроблені також різноманітні тренінгові програми, спрямовані на підвищення комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників. Як зазначає Демченко (2019), застосування таких програм на етапі підготовки студентів дозволяє не лише покращити їх комунікативні навички, але й розвивати емоційну стабільність і стресостійкість, що є важливим аспектом професійної діяльності в соціальній сфері.

Не менш важливим аспектом є комунікативна компетентність у роботі з вразливими групами, зокрема з підлітками та людьми з обмеженими можливостями. В дослідженнях І. Петрової підкреслюється, що ефективна комунікація з такими групами потребує особливого підходу, який базується на терпимості та розумінні їхніх потреб [29]. Вона зазначає, що соціальний

працівник повинен вміти налаштувати ефективну комунікацію з кожною групою, враховуючи її особливості та потреби.

Важливо також зазначити, що розвиток комунікативної компетентності соціальних працівників безпосередньо впливає на якість наданих соціальних послуг. Як відзначають О. Гречко та С. Писаренко, професійно підготовлені фахівці здатні забезпечити більш ефективну допомогу клієнтам, що сприяє покращенню соціальної ситуації в громадах та зниженню рівня соціальної напруги [19].

У дослідженнях також акцентується увага на необхідності постійного удосконалення комунікативних навичок у процесі професійної діяльності. І. Панченко підкреслює, що соціальні працівники повинні постійно оновлювати свої знання і навички в галузі комунікації, щоб бути готовими до змін у соціальному середовищі та адаптуватися до нових викликів[25]. Це включає не лише теоретичне навчання, але й практичні тренінги, спрямовані на вдосконалення комунікативних стратегій.

Таблиця 1.1. – Аналіз наукових поглядів на розвиток ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників.

Автори	Аспекти комунікації	Основні акценти	Методи дослідження
Т. Белова	Роль комунікації в соціальній роботі з підлітками	Підкреслюється важливість створення довірчих стосунків з клієнтами, зокрема з підлітками.	Аналіз літератури, соціально-психологічні дослідження
А. Корольова	Індивідуалізовані стратегії комунікації в соціальній роботі	Важливість адаптації комунікаційних стратегій в залежності від потреб клієнтів різних соціальних груп.	Теоретичний аналіз, порівняння соціальних стратегій

Продовження таблиці 1.1.

Н. Логінова	Міжкультурна комунікація в соціальній роботі	Потрібність розвитку міжкультурної компетентності у соціальних працівників для забезпечення ефективної взаємодії з різними культурними групами.	Емпіричні дослідження, анкетування
І. Панченко	Комунікативна компетентність у соціальній роботі	Роль комунікативної компетентності як основи для успішної професійної діяльності соціальних працівників.	Соціометричні методи, інтерв'ю з фахівцями
О. Чередніченко	Невербальна комунікація в професійній діяльності соціальних працівників	Зосереджено на важливості невербальної комунікації для формування довіри та взаєморозуміння між соціальними працівниками та клієнтами.	Спостереження, відеоаналіз
Л. Демченко	Тренінги для розвитку комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників	Важливість тренінгових програм для формування комунікативних навичок у студентів.	Практичні тренінги, анкетування студентів
І. Петрова	Соціальна робота з вразливими	Розвиток комунікаційних	Емпіричні дослідження,

	групами: комунікативні аспекти	навичок для роботи з уразливими групами, такими як підлітки і люди з обмеженими можливостями.	інтерв'ю з клієнтами
О. Гречко, С. Писаренко	Комунікація як фактор успішної соціальної роботи	Наголос на взаємодії соціального працівника з різними соціальними групами для зниження соціальної напруги.	Порівняльний аналіз соціальних програм

Отже, аналіз наукових праць проблеми дозволяє нам зробити висновок про те, що розвиток комунікативної компетентності у майбутніх соціальних працівників є ключовим аспектом їхньої підготовки до професійної діяльності, оскільки комунікація безпосередньо впливає на ефективність взаємодії з клієнтами.

1.2. Сутність та структурні компоненти ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників

Розвиток ефективної комунікації у майбутніх соціальних працівників є ключовим чинником їх майбутньої професійної діяльності. Ефективне спілкування сприяє налагодженню довірливих взаємин із клієнтами та колегами, і підвищує якість соціальної роботи. У процесі розвитку ефективної комунікації важливо формувати навички активного слухання, емпатії та конструктивного діалогу. Комунікативна компетентність включає здатність адаптувати стиль спілкування відповідно до ситуації та потреб різних соціальних груп. Тому систематичний розвиток комунікативних знань, умінь та навичок є умовою успішної діяльності майбутніх соціальних працівників.

Сучасні підходи до навчання комунікації вимагають інтеграції теоретичних знань із практичними навичками, що дозволяє студентам адаптувати свої комунікаційні стратегії відповідно різних ситуацій. Важливим елементом розвитку ефективної комунікації є здатність соціальних працівників слухати та правильно інтерпретувати невербальні сигнали клієнтів. Підвищення ефективності комунікації в соціальній роботі передбачає формування у майбутніх фахівців умінь адаптувати мовні та невербальні стратегії до різних соціокультурних контекстів.

Навчання майбутніх соціальних працівників ефективному спілкуванню включає практичні тренінги, що дозволяють відпрацьовувати навички ведення діалогу, активного слухання та розв'язання конфліктів. Розвиток міжкультурної компетентності в соціальній роботі є важливою складовою професійної підготовки, оскільки соціальні працівники часто взаємодіють з людьми з різних культурних та соціальних груп.

Комунікативні знання, уміння та навички у соціальних працівників безпосередньо впливають на їх здатність розуміти потреби клієнтів, що є основою для розробки ефективних соціальних програм.

Одним із важливих аспектів розвитку ефективної комунікації є вміння соціальних працівників використовувати емоційно інтелектуальні стратегії для побудови продуктивних взаємодій з різними категоріями клієнтів. Специфіка соціальної роботи вимагає від фахівців високого рівня комунікативної гнучкості, здатності пристосовуватися до різних соціальних ситуацій та швидко реагувати на зміни в поведінці клієнта.

У процесі розвитку комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників особливу увагу приділяють розвитку здатності до емпатії та міжособистісного взаєморозуміння.

Професійна підготовка соціальних працівників включає вивчення не тільки вербальних, а й невербальних аспектів комунікації, що сприяє розвитку цілісної комунікативної компетентності.

Важливим елементом підготовки майбутніх соціальних працівників є тренування навичок роботи з різними соціальними групами, зокрема з вразливими категоріями клієнтів, що потребують особливих підходів.

Комунікативні навички соціальних працівників базуються на високих етичних стандартах, оскільки їхня діяльність часто пов'язана з вирішенням конфліктних ситуацій та захистом прав клієнтів.

Розвиток ефективної комунікації у студентів спеціальності 231 Соціальна робота передбачає засвоєння основ медіації, що дозволяє ефективно вирішувати конфлікти.

Для досягнення високої ефективності в соціальній роботі соціальним працівникам потрібно володіти теоретичними знаннями, вміння швидко реагувати на зміни в емоційному стані клієнта.

Професійне навчання майбутніх соціальних працівників повинно орієнтуватися на розвиток критичного мислення та саморефлексії щодо власних комунікаційних стратегій.

Психологічні тренінги та інтерв'ю з клієнтами є необхідними інструментами для розвитку у соціальних працівників здатності до продуктивної взаємодії в складних соціальних умовах.

Вміння здійснювати ефективну комунікацію є одним із основних факторів у роботі соціальних працівників з дітьми, що знаходяться в складних життєвих обставинах.

Одним із ключових напрямків підготовки соціальних працівників є навчання активному слуханню, що дозволяє краще зрозуміти потреби клієнтів і надавати їм відповідну підтримку.

Соціальний працівник має вміння не тільки спілкуватися з клієнтами, а й встановлювати партнерські стосунки з іншими фахівцями, що сприяє ефективному вирішенню проблем клієнтів.

Розвиток емоційної компетентності є важливою складовою комунікативної підготовки майбутніх соціальних працівників, оскільки дозволяє знижувати рівень стресу під час взаємодії з важкими клієнтами.

Важливою складовою навчання комунікації є розвиток у соціальних працівників здатності до адекватного реагування на різні емоційні стани клієнтів. Розвиток міжособистісної комунікації у соціальних працівників є необхідним для забезпечення довіри та відкритості в процесі соціальної роботи.

Сучасні підходи до навчання комунікації вимагають інтеграції теоретичних знань із практичними навичками, що дозволяє студентам адаптувати свої комунікаційні стратегії відповідно до різних ситуацій.

Важливим елементом розвитку ефективної комунікації є здатність соціальних працівників слухати та правильно інтерпретувати невербальні сигнали клієнтів.

Підвищення ефективності комунікації в соціальній роботі передбачає формування у майбутніх фахівців умінь адаптувати мовні та невербальні стратегії до різних соціокультурних контекстів.

Розвиток міжкультурної компетентності в соціальній роботі є важливою складовою ефективною комунікації, оскільки соціальні працівники часто взаємодіють з людьми з різних культурних та соціальних груп.

Ефективні комунікативні навички у соціальних працівників безпосередньо впливають на їх здатність розуміти потреби клієнтів, що є основою для розробки ефективних соціальних програм.

Одним із важливих аспектів професійної підготовки є вміння соціальних працівників використовувати емоційно інтелектуальні стратегії для побудови продуктивних взаємодій з різними категоріями клієнтів.

Специфіка соціальної роботи вимагає від фахівців високого рівня комунікативної гнучкості, здатності пристосовуватися до різних соціальних ситуацій та швидко реагувати на зміни в поведінці клієнта.

У процесі формування ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників особливу увагу необхідно приділяти розвитку здатності до емпатії та міжособистісного взаєморозуміння.

Важливим елементом підготовки майбутніх соціальних працівників є тренування навичок роботи з різними соціальними групами, зокрема з вразливими категоріями клієнтів, що потребують особливого підходу.

Ефективні комунікативні навички соціальних працівників повинні базуватися на високих етичних стандартах, оскільки їхня діяльність часто пов'язана з вирішенням конфліктних ситуацій і захистом прав клієнтів.

Соціальний працівник має вміти не тільки спілкуватися з клієнтами, а й встановлювати партнерські стосунки з іншими фахівцями, що сприяє ефективному вирішенню проблем клієнтів.

Розвиток емоційної компетентності є важливою складовою ефективною комунікації майбутніх соціальних працівників, оскільки дозволяє знижувати рівень стресу під час взаємодії з важкими клієнтами.

Важливою складовою навчання комунікації є розвиток у соціальних працівників здатності до адекватного реагування на різні емоційні стани клієнтів.

Розвиток ефективних комунікаційних навичок у студентів соціальних спеціальностей передбачає також засвоєння основ медіації, що дозволяє ефективно вирішувати конфлікти.

Врахування особливостей психології різних вікових та соціальних груп є важливим аспектом для соціальних працівників, які мають справу з різними категоріями клієнтів.

Успіх соціальної роботи значною мірою залежить від здатності соціального працівника до емпатії, що дозволяє зрозуміти переживання клієнтів та вибудувати надійні стосунки.

Тренінги та практичні заняття з розвитку ефективних комунікаційних навичок повинні бути інтегровані в навчальні програми для майбутніх соціальних працівників, щоб забезпечити їм необхідні практичні навички для роботи з клієнтами.

Ефективна комунікація є ключовим чинником у професійній взаємодії, про що свідчить багатогранний аналіз у працях численних науковців, які

трактують її як процес чіткого і зрозумілого передавання інформації, що забезпечує взаєморозуміння між учасниками [48]. Змістова складова цього процесу охоплює не лише вербальні повідомлення, а й невербальні сигнали, зокрема жести, міміку та інтонацію, які є важливими у міжособистісному спілкуванні [45]. Наукові дослідження підкреслюють, що ефективна комунікація формує довіру та повагу між людьми, що особливо актуально для соціальної роботи [41].

У межах професійної діяльності дана навичка є чинником успішної співпраці та ефективного вирішення завдань, про що свідчать праці, присвячені управлінню персоналом та організаційній взаємодії [39]. Окрім цього, ефективна комунікація є фундаментом формування позитивного клімату в колективі та зміцнення організаційної культури [41]. Серед основних ознак ефективного комунікаційного процесу виділяють чіткість, доречність, своєчасність та відповідність повідомлень ситуації спілкування [48].

Додатково, як зазначають фахівці, активне слухання є базовим елементом ефективної взаємодії, оскільки воно забезпечує правильне тлумачення повідомлень і попередження конфліктів [47]. Принцип поваги до думок і почуттів співрозмовника є необхідною умовою конструктивного діалогу, що було доведено в низці досліджень із психології комунікації [49]. Здатність адаптувати стиль мовлення відповідно до ситуації та особливостей аудиторії вважається ще одним критичним показником комунікативної зрілості [51].

У рамках професійного спілкування ефективна комунікація також сприяє зниженню напруженості та конструктивному вирішенню конфліктів [46]. Особливо важливою вона є для управлінців, які повинні координувати діяльність колективів і стимулювати продуктивну взаємодію [36]. Суттєву роль відіграє емпатія, яка дає змогу точно реагувати на емоційні стани інших та підтримувати сприятливу атмосферу у взаємодії [34]. Доцільним є також розвиток вміння ставити відкриті запитання, що сприяє глибшому розумінню змісту комунікації [32].

Організація повідомлень має відповідати логіко-структурним принципам, щоб забезпечити їх доступність і зрозумілість для отримувача [43]. У сфері освіти ефективна комунікація сприяє підвищенню якості навчання та розвитку рефлексивного мислення студентів [45]. Також вона слугує основою побудови дієвих команд, де важливо забезпечити відкритість та чесність у комунікації всіх учасників [45].

В умовах міжкультурного середовища виникає потреба врахування комунікативних норм різних культур, що має важливе значення для професіоналів, які працюють у мультикультурному середовищі [50]. У зв'язку з цим розвиток гнучкості та вміння контролювати емоції в умовах стресу стає необхідною складовою підвищення комунікативної ефективності [46]. Як свідчать сучасні дослідження, рівень емоційного інтелекту безпосередньо впливає на здатність до ефективної комунікації, що актуалізує потребу в розвитку цієї якості у фахівців соціальної сфери [34].

Проведений аналітичний огляд доводить, що ефективна комунікація є складним, багатоаспектним феноменом, який тісно пов'язаний із соціальною компетентністю, емоційною зрілістю та адаптивністю. Її формування є ключовим у підготовці майбутніх соціальних працівників, адже дозволяє забезпечити високий рівень міжособистісної взаємодії. Визначені складові ефективної комунікації вимагають цілеспрямованого розвитку під час професійної підготовки.

1.3. Особливості розвитку ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників.

Ефективна комунікація – ключовий чинник професійної діяльності майбутніх соціальних працівників, оскільки саме вона здатна забезпечити налагодження взаємодії з різними категоріями клієнтів у складних життєвих ситуаціях. У процесі підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери особливе значення має розвиток комунікативних знань, умінь та навичок, які ґрунтуються на душевному теплі, активному слуханні, здатностях вирішувати професійні задачі та вмінні вести діалог. Розвиток ефективної комунікації студентів спеціальності 231 «Соціальна робота» передбачає інтеграцію теоретичних знань із практичним досвідом під час навчання у закладі вищої освіти. З огляду на міждисциплінарний характер професії соціального працівника, ефективна комунікація включає не лише вербальні, а й невербальні засоби взаємодії, що потребує комплексної педагогічної підтримки. У цьому контексті важливою є характеристика освітньо-професійної програми «Соціальна робота», яка враховує сучасні виклики та вимоги до комунікативної підготовки фахівців.

Аналіз наукових джерел визначає, що серед особливостей розвитку ефективної комунікації науковці визначають навчальні методики, зокрема тренінги комунікативної майстерності, рольові ігри, аналіз практичних кейсів, ситуаційне моделювання, фасилітовані дискусії та рефлексивні вправи. Ці технології сприяють розвитку навичок конструктивного діалогу, ефективного слухання, аргументованого висловлювання думок та адаптації до змін у професійному спілкуванні. Науковці зазначають, що «практико-орієнтований підхід має перевагу над традиційними формами навчання, оскільки забезпечує інтеграцію теоретичних знань із реальними комунікативними викликами соціальної роботи» [1, с. 41]. Особливе значення має використання методів емоційної саморегуляції та розвитку емпатійного слухання, що дозволяє студентам не лише краще розуміти емоційний стан співрозмовника, а й

відповідати на нього з урахуванням етичних норм професії [3]. Як підкреслює С. Максимова, «формування здатності до співпереживання, емоційної врівноваженості та уважного слухання є підґрунтям для розвитку довірливих стосунків із клієнтом» [14, с. 60]. Емпіричні дослідження підтверджують, що «включення студентів у навчальні ситуації, максимально наближені до професійної практики, активізує розвиток комунікативних навичок» [31, с. 25]. Успішне засвоєння цих навичок можливе за умови педагогічного супроводу, створення безпечного освітнього середовища та застосування зворотного зв'язку. Важливо також, щоб навчання комунікації не обмежувалося окремими модулями, а інтегрувалося в усі етапи освітнього процесу [10]. Таким чином, ефективний розвиток комунікації майбутніх соціальних працівників забезпечується за умови поєднання міждисциплінарного змісту, активних форм взаємодії та практичного компонента підготовки.

Освітня програма спеціальності 231 «Соціальна робота» Хмельницького національного університету «Соціальна робота. Соціальна педагогіка та коучинг», спрямована на підготовку фахівців, здатних вирішувати складні завдання у соціальній сфері. Програма зорієнтована на формування здатності студентів до ефективної взаємодії з різними групами клієнтів, що передбачає розвиток комунікативних знань, умінь та навичок, необхідних для їхньої майбутньої професійної діяльності. Особливий акцент в освітній програмі є на реалізації коучингу як інструменту підтримки та розвитку клієнтів, що вимагає від майбутніх фахівців високого рівня комунікативної компетентності, що включає здатності активно слухати і розуміти співрозмовника, емпатійно співпереживати та вміння вести діалог. Значна увага приділяється практичній підготовці, що дозволяє студентам застосовувати набуті навички у реальних умовах та формувати здатність до саморефлексії. Освітня програма також має міждисциплінарний характер, включає психологічні, педагогічні, соціологічні й правові дисципліни, що забезпечують системний підхід до формування ефективної комунікації у майбутніх соціальних працівників.

Загалом, програма вирізняється практичною спрямованістю, гуманістичним змістом, орієнтацією на особистісний розвиток здобувачів освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти та сприяє цілісному професійному становленню фахівця соціальної сфери та визначає системний і комплексний підходи до розвитку ефективної комунікації у процесі фахової підготовки майбутніх соціальних працівників під час вивчення обов'язкових дисциплін освітньо-професійної програми. Значна частина курсів безпосередньо або опосередковано спрямована на формування комунікативних умінь і навичок, необхідних для професійної взаємодії з різними категоріями клієнтів, колегами, інституціями та громадою загалом.

Так, дисципліни психологічного (наприклад, «Психологічні основи соціальної роботи», «Основи психопрофілактики та психотерапії») та педагогічного спрямування («Соціальна педагогіка», «Технології соціально-педагогічної діяльності та педагогічний коучинг») дають майбутнім фахівцям знання про механізми міжособистісної взаємодії, розвиток емпатії, толерантності та адаптивної поведінки. Дисципліни правового та управлінського блоку («Правові основи соціальної роботи», «Менеджмент соціальної роботи», «Система організації та управління соціальними службами») формують навички офіційного, адміністративного та ділового спілкування, що є критично важливими для ефективного функціонування в соціальній сфері.

Особливої уваги заслуговують дисципліни, що містять прикладну складову, як-от «Методи соціальної роботи», «Основи консультування», «Коучинг і кар'єрне радництво», оскільки саме в межах навчальних дисциплін закладаються навички ведення професійного діалогу, активного слухання, конфліктної медіації, асептивної комунікації. Також варто відзначити, що наявність курсової роботи з соціального проектування стимулює розвиток навичок письмової аргументації, захисту власної позиції, презентаційної комунікації.

Отже, аналіз обов'язкових дисциплін свідчить про їхню орієнтованість не лише на засвоєння теоретичних знань, а й на розвиток ключової для соціального працівника професійної якості – ефективної комунікації в усіх її формах: міжособистісній, груповій, офіційній, психологічній, педагогічній та управлінській.

Проаналізувавши основні дисципліни першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, ми систематизували в узагальнену таблицю (табл. 1.3.), в якій розташовано змістові характеристики кожної навчальної дисципліни і особливості розвитку ефективної комунікації в розрізі кожної з дисциплін.

Таблиця 1.3. – Змістові характеристики обов'язкових навчальних дисциплін та особливості розвитку ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників у межах кожної з них

Назва дисципліни	Аспект розвитку ефективної комунікації
Психологічні основи соціальної роботи з різними групами клієнтів	Розвиває здатність до емпатійного та адаптивного спілкування з представниками різних соціальних груп.
Соціальна робота з різними категоріями населення	Формує практичні навички комунікації з вразливими категоріями населення з урахуванням їхніх особливостей.
Правові основи соціальної роботи	Забезпечує розуміння правових аспектів професійного спілкування та офіційної документації.
Методи соціальної роботи	Розвиває комунікативні стратегії в процесі консультування, супроводу, соціальної інтервенції.
Основи психопрофілактики та психотерапії в соціальній роботі	Навчає застосовувати техніки психологічної підтримки у професійній взаємодії.

Продовження таблиці 1. 2

Соціальне проєктування	Розвиває вміння комунікувати в команді, представляти ідеї, вести переговори та презентувати соціальні ініціативи.
Соціальне проєктування (курсова робота)	Формує навички аргументованого письмового та усного представлення професійного проєкту.
Соціальний аудит та оцінка потреб	Навчає ефективно проводити опитування, інтерв'ю та презентувати результати соціального аналізу.
Теорія і практика коучингу	Розвиває вміння надихати, активно слухати, надавати конструктивний зворотний зв'язок.
Соціальний захист та соціальне забезпечення	Формує навички інформаційної комунікації з населенням щодо прав та пільг.
Основи консультування	Навчає професійного ведення консультацій, побудови діалогу, управління конфліктами.
Менеджмент соціальної роботи	Розвиває ділову комунікацію, ведення переговорів, управлінське спілкування в команді.
Соціальна робота у громаді	Формує вміння до комунікації з громадськими групами, ініціювання соціального діалогу.
Соціальна педагогіка	Розвиває навички педагогічного діалогу, етичного спілкування з дітьми, молоддю, родинами.
Коучинг і кар'єрне радництво у сфері зайнятості	Навчає підтримувальній комунікації у процесі працевлаштування, розвитку кар'єрної мотивації.

Отже, проведений аналіз підготовки майбутніх соціальних працівників засвідчив, що розвиток ефективної комунікації здійснюється на основі комплексного поєднання теоретичного знання, практичних умінь та особистісного досвіду взаємодії. Навчальні дисципліни мають різний потенціал щодо формування комунікативної компетентності, який

реалізується через змістові компоненти, форми організації освітнього процесу та різноманітні педагогічні технології. Виявлено, що найбільш ефективно формуються комунікативні навички в розрізі тих навчальних дисциплін, які передбачають активну участь студентів у практико-орієнтованих формах навчання, зокрема в тренінгах, рольових іграх, симуляціях, моделюванні професійних ситуацій. Водночас окремі навчальні елементи реалізуються переважно у теоретичній площині, що знижує їхній потенціал у контексті розвитку ефективної міжособистісної взаємодії.

Установлено наявність певних суперечностей між освітнім потенціалом окремих дисциплін та фактичним рівнем формування ефективної комунікації. Зокрема, недостатнє використання інтерактивних методів, обмежена можливість відпрацювання комунікативних стратегій у складних соціальних ситуаціях, а також фрагментарне включення елементів міжособистісного спілкування у навчальні завдання свідчать про потребу в удосконаленні підходів до побудови освітнього середовища. Наявні підходи до викладання не завжди забезпечують достатній рівень адаптивності, гнучкості та емоційної врівноваженості у комунікації студентів, що є критично важливими характеристиками майбутніх фахівців соціальної сфери.

Нерівномірність інтеграції теорії та практики у процесі розвитку комунікативних знаць, умінь та навичок зорієнтовує на посилення практичного спрямування змісту та методичного забезпечення дисциплін.

Таким чином, отримані висновки дозволяють стверджувати, що ефективний розвиток комунікації в майбутніх соціальних працівників потребує цілісного підходу до інтеграції комунікативного компоненту в усі освітні дисципліни; активного впровадження практико-орієнтованих методів; перегляду змісту окремих освітніх модулів із позиції комунікативної значущості; покращення існуючих педагогічних умов, які сприяють розвитку готовності до професійної взаємодії в умовах динамічного соціального середовища.

Висновки до розділу

У процесі аналізу наукових джерел встановлено, що проблема розвитку ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників є одним із ключових напрямів досліджень у контексті професійної підготовки фахівців соціальної сфери. Ефективна комунікація розглядається як базова професійна компетентність, що забезпечує результативну взаємодію з клієнтом, формування довірливих стосунків, успішне вирішення соціальних ситуацій та запобігання конфліктам. У працях вітчизняних науковців підкреслюється, що розвиток ефективної комунікації є складним та багатоаспектним процесом, який потребує послідовної реалізації міждисциплінарного підходу, врахування психологічних особливостей студентів та умов освітнього середовища.

Охарактеризовано особливості розвитку ефективної комунікації. Найрезультативнішими визнано активні навчальні методики, зокрема тренінги комунікативної майстерності, рольові ігри, розбір кейсів, ситуаційне моделювання, групові дискусії та рефлексивні вправи. Встановлено, що поєднання практико-орієнтованих занять із методами емоційної саморегуляції та розвитком емпатійного слухання дозволяє сформувати стійкі навички конструктивної взаємодії, переконливої аргументації, адаптивного реагування в професійних комунікативних ситуаціях. Окрему увагу було приділено аналізу змісту обов'язкових освітніх компонентів у структурі підготовки майбутніх соціальних працівників. Встановлено, що кожна з дисциплін має власний потенціал у розвитку тих чи інших аспектів ефективної комунікації, який реалізується через тематику, практичні завдання, форми взаємодії та організацію освітнього процесу. Результати аналізу засвідчили, що навчальні курси, які інтегрують активні, практико-орієнтовані методики, більшою мірою сприяють розвитку ефективної комунікації, ніж дисципліни з переважно теоретичним наповненням.

Аналіз свідчить, що ефективна комунікація не може розвиватися стихійно або лише на основі теоретичних знань. Вона потребує педагогічно вивірених

підходів, що інтегрують елементи етичного виховання, психологічного супроводу та цілеспрямованої практичної підготовки. Освітнє середовище за таких умов стає простором підтримки, відкритості, взаємоповаги та конструктивного діалогу, що сприяє особистісному зростанню здобувачів і розвитку їхньої комунікативної зрілості.

Таким чином, результати аналізу дають підстави стверджувати, що розвиток ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників потребує системного підходу, який передбачає інтеграцію відповідних знань і навичок у зміст навчальних дисциплін; використання активних методів навчання; створення умов для безпечної комунікативної практики; а також постійну педагогічну підтримку формування індивідуального стилю професійної взаємодії. Отже, ефективність комунікативного розвитку безпосередньо залежить від ступеня взаємозв'язку між теоретичними знаннями, практичним досвідом та особистісною включеністю студента у процес професійного становлення.

РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ РОЗВИТКУ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

2.1. Діагностика особливостей розвитку ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників

Наша експериментальна робота проходила чотири послідовні етапи. На початковому, теоретичному, було здійснено детальний аналіз наукових джерел з метою визначення сутності поняття ефективна комунікація, її структурних складових, процесу розвитку та основних методик розвитку у контексті вищої освіти.

Другий етап – діагностичний – передбачав підбір і застосування інструментів для оцінювання рівня розвитку комунікативних навичок студентів 4 курсу спеціальності 231 Соціальна робота (20 респондентів).

На третьому, аналітичному, етапі ми здійснили обробку отриманих даних, виявлення чинників, які впливають на ефективну комунікацію, та визначення пріоритетних напрямів для вдосконалення. Завершальним був практичний етап, під час якого розробили програму «Говорити серцем», що включає особливості для позааудиторної роботи, спрямовані на підвищення рівня ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників. Ця програма спрямована на допомогу студентам розвивати навички емоційного розпізнавання, конструктивного діалогу та гнучкого реагування у професійних комунікативних ситуаціях.

Першою експериментальною методикою був опитувальник комунікативної компетентності, розроблений В. Рябовим, є діагностичним інструментом, який дає змогу комплексно оцінити сформованість комунікативних умінь та навичок особистості. Методика спрямована на виявлення рівня розвитку основних складових комунікативної компетентності, зокрема: мотиваційної, когнітивної, емоційної, поведінкової та регулятивної. Кожна з цих складових відповідає за певні аспекти ефективної

міжособистісної взаємодії, що особливо актуально у професійній діяльності соціального працівника, де комунікація виступає центральною професійною функцією.

Опитувальник містить 40 тверджень, до яких респондент висловлює ставлення за п'ятибальною шкалою Лікерта. Кожна відповідь відображає рівень прояву тієї чи іншої комунікативної якості. Методика дозволяє отримати кількісні та якісні показники загального рівня комунікативної компетентності, а також оцінити її окремі компоненти.

У межах емпіричного дослідження розвитку ефективної комунікації у майбутніх соціальних працівників за допомогою методики, яка дозволяє комплексно оцінити рівень сформованості таких параметрів комунікативної компетентності, як вербальні й невербальні вміння, емоційна чутливість, гнучкість у міжособистісній взаємодії, а також здатність до адекватної комунікативної поведінки в різних ситуаціях.

У дослідженні взяли участь 20 здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти Хмельницького національного університету спеціальності 231 «Соціальна робота». Результати анкетування були узагальнені та проаналізовані з урахуванням трьох рівнів розвитку комунікативної компетентності: високого, середнього та низького, отримані дані ми помістили в таблицю (табл. 2.1.)

Таблиця 2.1. Результати діагностики за методикою В. Рябова

Рівні розвитку	Кількість	%
Високий	5	25
Середній	11	55
Низький	4	20

Високий рівень комунікативної компетентності було зафіксовано у 5 осіб (25%). Ці респонденти демонструють розвинені навички ефективної взаємодії, вміння чітко формулювати думки, слухати співрозмовника, адаптуватися до різних комунікативних умов і проявляти емпатію. Студенти з високими

показниками характеризуються вмінням швидко орієнтуватися в комунікативних ситуаціях, легко вступають у контакт, дотримуються норм етикету, вміють активно слухати, уникати конфліктів та виявляти емоційну чуйність. Вони здатні аргументовано відстоювати свою позицію, не порушуючи меж конструктивного діалогу, що є надзвичайно важливим у професійній діяльності соціального працівника.

Середній рівень було виявлено у 11 осіб (55%). Їх комунікативна поведінка є загалом конструктивною, проте спостерігається певна нестабільність у складних або емоційно напружених ситуаціях. У респондентів із середнім рівнем зафіксовано базові навички спілкування, які, однак, потребують подальшого вдосконалення. Найчастіше труднощі виникають у зонах невербальної експресії, емоційного самоконтролю та здатності до рефлексії. Вони демонструють прагнення до взаємодії, однак ускладнення викликає адаптація до нових ситуацій або комунікація з «важкими» клієнтами.

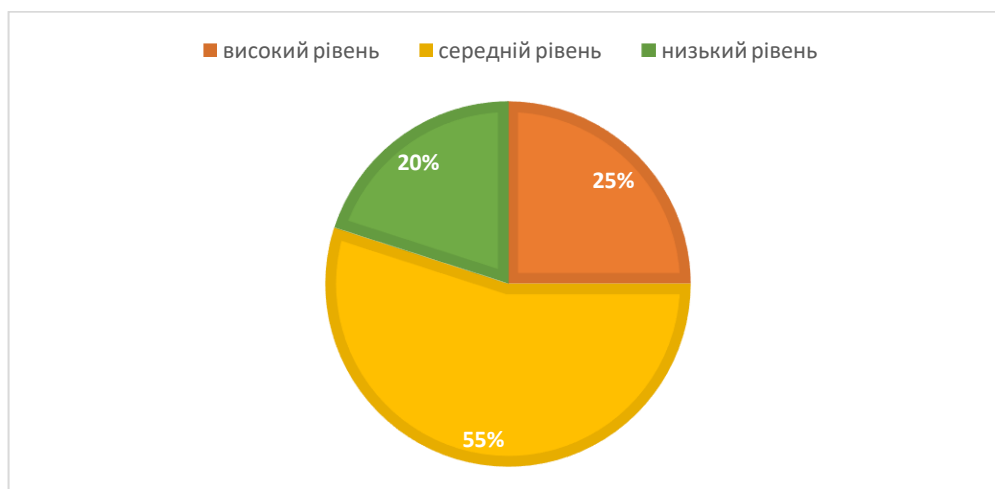


Рисунок 2.1. – Узагальнені результати за методикою В. Рябова

Низький рівень мали 4 респонденти (20%), для яких характерні труднощі у побудові ефективного діалогу, недостатня виразність у вербальному спілкуванні та труднощі з емоційною регуляцією. Респонденти з низьким рівнем показали виражену невпевненість у спілкуванні, уникання соціальних контактів, низьку гнучкість і схильність до комунікативних бар'єрів. Для них характерна обмежена емпатія, що суттєво ускладнює побудову професійних

взаємин і потребує цілеспрямованої корекційної роботи. Наявні результати ми візуалізували у вигляді діаграми 2.1

Результати дослідження за методикою В. Рябова підтверджують необхідність подальшої педагогічної підтримки майбутніх соціальних працівників у формуванні ефективної комунікативної компетентності з урахуванням виявленого рівня розвитку та індивідуальних потреб здобувачів вищ

Наступною методикою діагностики рівнів розвитку ефективної комунікації стала КОС- 2. Методика розроблена А. Файє, використовується для виявлення рівня розвитку комунікативних та організаторських здібностей особистості. Вона базується на аналізі відповідей респондента на серію тверджень, що дозволяє оцінити схильність до ефективної взаємодії та управління міжособистісними процесами. Методика охоплює два основні показники – комунікативні й організаторські здібності, кожен з яких діагностується за окремою шкалою. За результатами опитування можна визначити низький, середній або високий рівень сформованості відповідних здібностей. КОС-2 активно застосовується у професійній підготовці майбутніх фахівців соціальної сфери та дозволяє відстежити динаміку особистісного розвитку. Отримані дані ми занесли в таблицю 2. 2., 2.1.3.

Таблиця 2.2. – розподіл респондентів за рівнями розвитку комунікативних здібностей

Рівень	Кількість студентів	Частка, %
Високий	7	35 %
Середній	9	45 %
Низький	4	20 %

Результати дослідження свідчать про переважання середнього рівня розвитку як комунікативних, так і організаторських здібностей серед майбутніх соціальних працівників. Це дає підстави вважати, що більшість студентів вже мають сформовану базу для ефективної професійної взаємодії,

однак потребують цілеспрямованої педагогічної підтримки для подальшого удосконалення комунікативної компетентності.

Високі показники комунікативних здібностей у 35% учасників свідчать про наявність у цієї частини студентів вираженої схильності до міжособистісної взаємодії, вміння встановлювати контакт, емпатійно реагувати, вести діалог, переконувати й адаптувати комунікативну поведінку залежно від ситуації. Це позитивний показник для майбутніх фахівців у сфері «людина — людина».

2. 3 – Таблиця розподілу респондентів за рівнями розвитку організаторських здібностей

Рівень	Кількість студентів	Частка, %
Високий	5	25 %
Середній	10	50 %
Низький	5	25 %

Однак наявність низьких результатів у 20% студентів за шкалою комунікативних здібностей й у 25% — за шкалою організаторських здібностей вказує на потребу в цілеспрямованій роботі щодо формування навичок міжособистісної комунікації, активного слухання, саморегуляції, ініціативності й відповідальності в груповій діяльності.

Узагальнені дані, представлені на рис 2. 2, свідчать про те, що найбільш ефективною стратегією подальшої роботи є індивідуалізація впливу: для студентів із високим рівнем – залучення до волонтерських ініціатив, лідерських і тьюторських практик, а для тих, хто має середній і низький рівень – участь у тренінгах, практикумах, ситуаційному моделюванні та рольових іграх, спрямованих на розвиток комунікативних і організаторських здібностей.

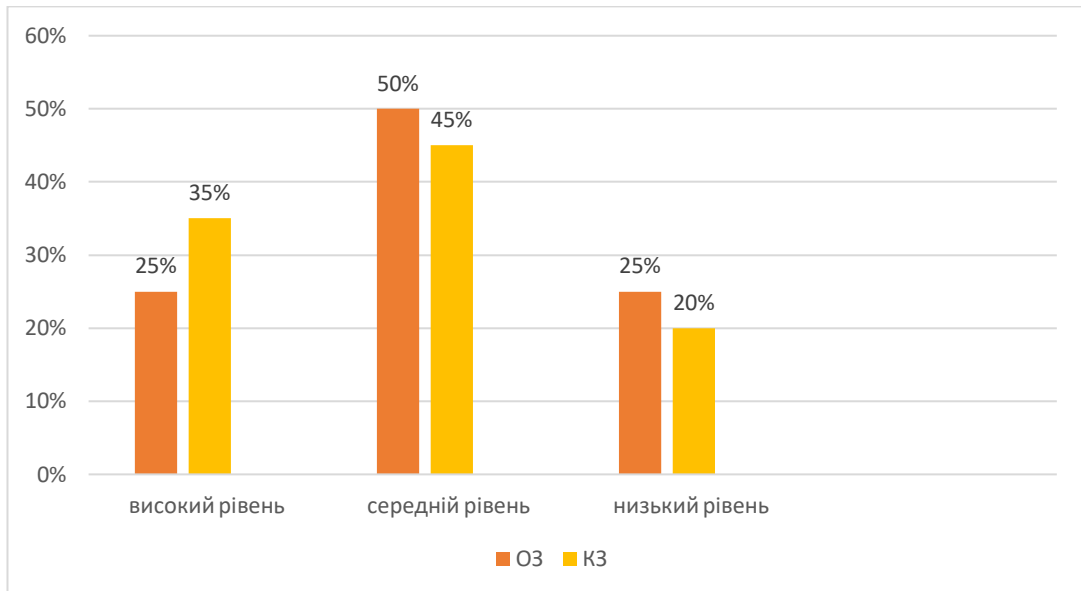


Рисунок 2. 2 – Узагальнені результати за методикою КОС -2

Остання методика – тест комунікативних умінь Л. Міхельсона (додаток А), є валідованим психодіагностичним інструментом, який широко застосовується для виявлення рівня сформованості комунікативної компетентності особистості. Методика дозволяє оцінити здатність до ефективної міжособистісної взаємодії, зокрема навички слухання, аргументації, емпатії та конструктивного реагування в соціальних ситуаціях. Структура тесту охоплює низку тверджень, що відображають типові комунікативні сценарії, на які респондент відповідає за п'ятибальною шкалою, оцінюючи власну поведінку. За підсумками тестування виокремлюються три рівні розвитку комунікативних умінь: високий, середній та низький.

У дослідженні взяли участь 20 здобувачів освіти першого (бакалаврського) рівнів вищої освіти. За результатами обробки даних нами було створено таблицю (табл. 2.4.) і встановлено наступний розподіл за рівнями комунікативних умінь: високий рівень виявлено у 6 студентів, що становить 30% загальної вибірки. Високий рівень свідчить про зрілість комунікативної поведінки, емоційну врівноваженість і здатність до гнучкої взаємодії з партнерами по спілкуванню. Середній рівень характеризує наявність базових умінь, однак із труднощами в напружених або конфліктних ситуаціях; такий рівень зафіксовано у 10 студентів (50%); низький рівень – у

4 студентів (20%). Переважання середнього рівня свідчить про наявність загальної готовності до ефективної взаємодії, однак із потребою подальшого розвитку специфічних комунікативних навичок. Низький рівень сигналізує про комунікативну пасивність, невпевненість, труднощі в налагодженні контактів та знижену здатність до соціальної адаптації.

Таблиця 2.4 – Розподіл респондентів за рівнями розвитку комунікативних навичок

Рівень	Кількість студентів	Частка, %
Високий	6	30 %
Середній	10	50 %
Низький	4	20 %

У респондентів із високим рівнем комунікативних умінь спостерігається виражена здатність до активного слухання, чіткої вербальної артикуляції думок, емпатійного реагування, а також до успішного вирішення комунікативних завдань у складних міжособистісних ситуаціях. Студенти з середнім рівнем демонструють базові навички спілкування, проте мають труднощі у вираженні емоцій, формулюванні переконливих аргументів і регуляції поведінки під час конфліктів.

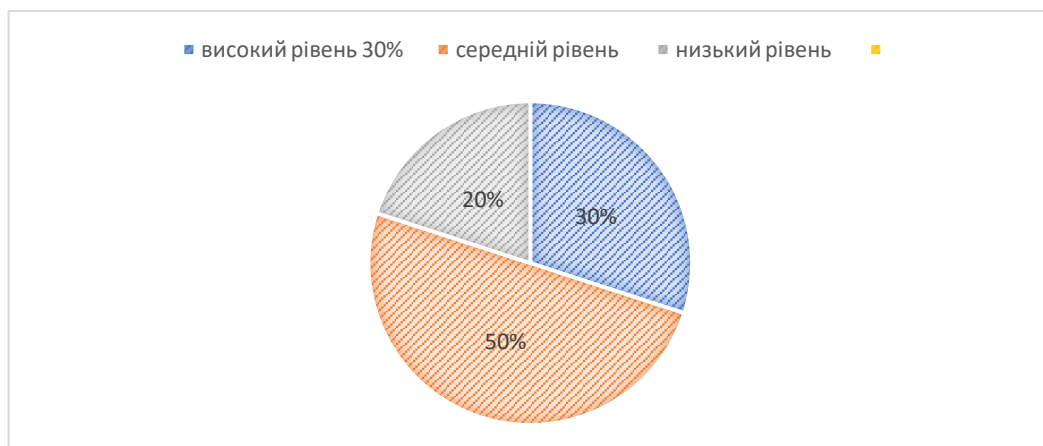


Рисунок 2. 3. – Узагальнені результати за тестом комунікативних умінь Л. Міхельсона

Низький рівень розвитку комунікативних умінь виявляється у недостатній соціальній активності, невпевненості у взаємодії з партнерами,

труднощах у розумінні емоційного стану співрозмовника, що ускладнює професійне становлення

Для кращої візуалізації отриманих даних ми створили діаграму (див. рис. 2.1.3). Отримані результати засвідчують доцільність впровадження спеціально організованої освітньої програми, орієнтованої на формування ефективної комунікації як ключової складової професійної компетентності майбутніх соціальних працівників.

2.2. Програма розвитку ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників «Говорити серцем»

На основі аналізу отриманих даних в ході емпіричного дослідження, нами було розроблено програму розвитку ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників «Говорити серцем», яка спрямована на розвиток комплексних комунікативних знань, умінь та навичок, які є ключовими для професійної діяльності соціальної сфери. Дана програма складається з 8 занять, кожне з яких пропонуємо проводити годину. Вона базується на сучасних теоретичних положеннях комунікативної компетентності, що враховують як вербальні, так і невербальні аспекти спілкування. Особливу увагу у програмі приділено розвитку емпатії, яка є фундаментальним компонентом успішної взаємодії між соціальним працівником і клієнтом. Формування емоційної чутливості дозволяє підвищити рівень довіри та відкритості у спілкуванні, що сприяє більш ефективному розв'язанню соціальних проблем.

Програма передбачає системний підхід до навчання, що поєднує теоретичну підготовку з практичними заняттями та рефлексивною діяльністю. Важливою складовою є розвиток умінь адаптивного спілкування, що дає змогу враховувати індивідуальні особливості клієнтів різних категорій.

Програма також орієнтована на вдосконалення навичок активного слухання, що забезпечує розуміння потреб та емоцій співрозмовника. В

рамках процесу формується здатність до конструктивної аргументації та врегулювання конфліктних ситуацій у професійній діяльності. Особливу роль у програмі відіграє розвиток міжкультурної комунікації, що є важливим у роботі з різноманітними соціальними групами. Застосування інтерактивних методів сприяє підвищенню мотивації студентів до опанування комунікативних навичок. Програма передбачає поступове ускладнення завдань, що допомагає формувати стійкі комунікативні уміння в різних професійних контекстах. Рефлексивні вправи сприяють усвідомленню особистісних бар'єрів у спілкуванні та способів їх подолання. Особливу увагу приділено розвитку емоційної саморегуляції, яка дозволяє ефективно контролювати власний емоційний стан у складних комунікативних ситуаціях.

Програма інтегрує знання з психології, педагогіки та соціальної роботи, що забезпечує комплексний підхід до розвитку ефективної комунікації. Значне місце відведено формуванню навичок невербальної комунікації, які є важливими для розуміння справжніх емоцій співрозмовника. Розробка програми враховує сучасні вимоги до професійної підготовки соціальних працівників національного освітнього простору. Застосування програми має позитивний вплив на підвищення рівня професійної готовності майбутніх фахівців.

Особливу роль у програмі відіграє розвиток навичок самопрезентації, які необхідні для ефективної взаємодії з клієнтами та колегами. Програма також сприяє формуванню компетентності у вирішенні конфліктів, що є важливою складовою професійної діяльності соціального працівника. Завдяки цій програмі майбутні соціальні працівники набувають умінь, необхідних для ефективної комунікації в різноманітних соціальних ситуаціях. Програма передбачає розвиток навичок зворотного зв'язку, що допомагає підвищити якість взаємодії в професійному середовищі. Вона підтримує формування відповідальності за власні комунікативні дії та їх наслідки. Реалізація програми сприяє розвитку адаптивності до змінних умов соціальної роботи. Програма «Говорити серцем» відповідає сучасним стандартам професійної

підготовки та сприяє формуванню комунікативної культури майбутніх соціальних працівників. Вона має на меті забезпечити комплексний розвиток вербальних і невербальних засобів спілкування.

Таким чином, програма «Говорити серцем» є важливим інструментом підготовки майбутніх соціальних працівників до якісної та ефективної комунікації у професійній діяльності.

Заняття 1. Вступ до ефективної комунікації в соціальній роботі

Мета: Ознайомити студентів із базовими поняттями комунікативної компетентності та її роллю в професійній діяльності соціального працівника.

Вправи: Лекція з елементами інтерактиву, групове обговорення, мозковий штурм щодо комунікації.

Кейси: Аналіз типових ситуацій, де комунікація вплинула на результат допомоги клієнту (успішна та неуспішна комунікація).

Заняття 2. Вербальні та невербальні засоби комунікації

Мета: Розвинути усвідомлення значення невербальних сигналів у професійній взаємодії.

Вправи: Практика у розпізнаванні мови тіла, жестів, міміки; вправи на відтворення емоцій невербально.

Кейси: Рольова гра, де студент виступає у ролі соціального працівника, який має зчитати невербальні сигнали клієнта.

Заняття 3. Активне слухання як основа емпатійної взаємодії

Мета: Формування навичок активного слухання для покращення розуміння потреб клієнта.

Вправи: Парні вправи на повторення, перефразування, уточнюючі питання.

Завдання: Ситуація, де клієнт висловлює скаргу або емоційний стан, завдання – правильно відреагувати і підтримати.

Заняття 4. Емоційна саморегуляція у професійній комунікації

Мета: Навчити контролювати власні емоції в стресових комунікативних ситуаціях.

Вправи: Дихальні вправи, методики релаксації, техніки «стоп-реакції».

Завдання: Робота з клієнтом, який висловлює агресію або роздратування, розбір правильних стратегій реагування.

Заняття 5. Конфліктна комунікація: техніки вирішення конфліктів

Мета: Освоїти методи конструктивної взаємодії під час конфліктних ситуацій.

Вправи: Моделювання конфлікту, вправи на пошук компромісу, техніки «я-повідомлень».

Завдання: Сценарій конфлікту між клієнтом і соціальним працівником, розробка способів врегулювання.

Заняття 6. Міжкультурна комунікація в соціальній роботі

Мета: Розвинути навички ефективної взаємодії з представниками різних культурних груп.

Вправи: Аналіз культурних стереотипів, дискусії, рольові ігри з культурними бар'єрами.

Кейси: Ситуація роботи з клієнтом з іншою культурною традицією, пошук шляхів подолання непорозумінь.

Заняття 7. Навички конструктивної критики та зворотного зв'язку

Мета: Навчити ефективно надавати і приймати зворотний зв'язок у професійній діяльності.

Вправи: Вправи на формулювання конструктивної критики, парні практики зворотного зв'язку.

Завдання: Сценарій, у якому соціальний працівник має дати рекомендації колезі або клієнту.

Заняття 8. Розвиток навичок публічного виступу та самопрезентації

Мета: Підвищити впевненість у публічних виступах і формувати навички ефективної самопрезентації.

Вправи: Практика виступів перед аудиторією, техніки роботи з голосом і жестами.

Завдання: Підготовка короткої презентації про соціальну проблему або власну професійну позицію.

Під час реалізації програми пропонуємо реалізувати особливості розвитку критичного мислення, що допомагає студентам оцінювати ефективність власних комунікативних дій. Особливу увагу приділяємо розвитку здатності до емоційного резонансу, що сприяє глибшому розумінню стану клієнта.

Програма підтримує розвиток навичок роботи в команді, що є необхідним у сучасній соціальній роботі. Вона сприяє підвищенню рівня самоусвідомлення та особистісного зростання студентів. Впровадження програми в освітній процес дозволяє забезпечити системну підтримку розвитку комунікативних умінь на різних етапах професійної підготовки. Дана програма орієнтована на створення позитивного освітнього середовища, що сприяє відкритості та довірі в процесі навчання. Розробка програми базується на аналізі сучасних наукових досліджень у галузі комунікації та соціальної роботи. Вона враховує актуальні тенденції розвитку соціальних технологій та інформаційних засобів комунікації.

2.3. Практичні рекомендації майбутнім соціальним працівникам щодо підвищення рівня розвитку ефективної комунікації в майбутній фаховій діяльності

Ефективна комунікація є ключовим елементом професійної компетентності соціального працівника. Здатність налагоджувати конструктивну взаємодію з клієнтами, колегами та іншими учасниками процесу допомоги суттєво впливає на якість надання соціальних послуг. Для формування високого рівня комунікативної компетентності важливо системно впроваджувати у процес професійної підготовки як теоретичні знання, так і практичні навички. Першочергово майбутні фахівці мають усвідомити

значення комунікації як механізму соціальної підтримки, впливу, адаптації та емоційного супроводу клієнтів.

Рекомендуємо постійно працювати над розвитком активного слухання, що є основою довіри у взаємодії під час налагодження ефективної взаємодії. Для цього доцільно практикувати техніки перефразування, уточнення, емпатійного слухання та вербального підкріплення емоцій. Також варто вдосконалювати навички вербальної комунікації: вміння логічно й структуровано викладати думки, чітко формулювати запитання та надавати відповіді. Важливо звертати увагу на розвиток невербальних засобів спілкування, зокрема контроль міміки, жестів, тембру голосу, пози тіла. Особливу увагу слід приділити розвитку емоційної чутливості, адже соціальний працівник часто взаємодіє з людьми у кризових життєвих обставинах.

Рекомендуємо активно використовувати тренінгові форми роботи, які дозволяють відпрацьовувати комунікативні навички у безпечному середовищі. Практика участі в рольових іграх, дискусіях, моделюванні складних професійних ситуацій сприяє розвитку адаптивної поведінки в умовах соціальної взаємодії. Важливо опрацьовувати кейси, які розвивають аналітичне мислення, комунікативну гнучкість та здатність до аргументованого прийняття рішень. Також доцільно формувати навички надання конструктивного зворотного зв'язку, що сприяє розвитку довіри й партнерства в командній роботі.

Майбутнім соціальним працівникам рекомендується розвивати навички управління емоціями в умовах професійного стресу. Це дозволяє уникати імпульсивних реакцій та підтримувати стабільність у взаємодії з клієнтами. Знання основ конфліктології та вміння застосовувати стратегії вирішення конфліктів сприяють ефективній комунікації у складних ситуаціях. Також варто формувати толерантність до різних культурних і соціальних моделей поведінки. Інтеркультурна компетентність є важливою умовою професійної комунікації у багатокультурному середовищі.

Доцільно вивчати та застосовувати на практиці принципи ненасильницького спілкування як етичної основи професійної взаємодії. Використання «я-повідомлень», активне слухання без оцінювання та повага до емоцій співрозмовника є невід’ємними складовими гуманістичної комунікації. Соціальному працівнику слід бути уважним до власного стилю комунікації, аналізуючи його вплив на ефективність професійної діяльності. Рекомендуємо вести комунікативний щоденник, у якому фіксуються труднощі, успішні приклади та способи їх вирішення. Такий рефлексивний інструмент сприяє усвідомленому вдосконаленню професійної майстерності.

Також ефективним є залучення до супервізійної практики, де розглядаються реальні випадки взаємодії з клієнтами з фокусом на комунікативні аспекти. Важливо враховувати специфіку цільової аудиторії: дітей, осіб з інвалідністю, літніх людей або осіб у кризі. Під час підготовки до професійної діяльності майбутні соціальні працівники мають співіснувати у комунікативній взаємодії, включаючи дистанційне консультування та цифрову етику. Не менш важливим є розвиток навичок самопрезентації та публічного виступу, адже соціальний працівник часто виступає перед громадами, органами влади або в команді.

Розвиток ефективної комунікації повинен розглядатися як безперервний процес професійного вдосконалення. Комплексне поєднання теоретичних знань, емоційного інтелекту, емпатії та практичних навичок комунікації забезпечує основу для ефективної соціальної взаємодії. Методичні рекомендації спрямовані на підвищення особистісної та професійної готовності майбутнього фахівця до виконання своїх функцій у сфері соціальної роботи.

Висновки до розділу

У процесі емпіричного дослідження було здійснено вивчення рівня сформованості ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників. Для збору об'єктивних даних використано валідні психодіагностичні методики, адаптовані до мети дослідження. Отримані результати виявили переважання середнього рівня розвитку комунікативних умінь у більшості студентів. Частина респондентів продемонструвала високий рівень комунікативної компетентності, що свідчить про позитивні індивідуальні характеристики та досвід взаємодії. Водночас наявність низьких показників у окремих студентів сигналізує про потребу у додатковій увазі до розвитку їхніх соціально-комунікативних навичок.

Кількісний аналіз дав змогу визначити розподіл рівнів сформованості ефективної комунікації серед досліджуваних. Якісний аналіз результатів дозволив виявити основні труднощі студентів у сфері емоційного реагування, активного слухання, переконливої аргументації. Дані свідчать про недостатню сформованість таких компонентів, як емпатійне слухання, емоційна стабільність у спілкуванні та гнучкість під час міжособистісної взаємодії. Учасники дослідження виявили зацікавленість у подальшому розвитку комунікативних умінь, що підтверджує актуальність досліджуваної проблематики.

Розроблена програма розвитку ефективної комунікації «Говорити серцем» базується на сучасних наукових підходах до формування ефективної комунікації. Вона має потенціал до застосування в освітньому процесі в межах позааудиторної роботи зі студентами спеціальності 231 «Соціальна робота». Структура програми охоплює ключові компоненти розвитку ефективної комунікації, включаючи розвиток навичок емпатії, емоційної регуляції, ведення діалогу та конструктивного розв'язання конфліктів. Методичні підходи, закладені в програму, орієнтовані на активне навчання, самоаналіз та практичне опрацювання типових комунікативних ситуацій.

Під час підготовки програми було враховано психолого-педагогічні особливості студентської молоді. Програма «Говорити серцем» може стати

ефективним інструментом професійного зростання майбутніх соціальних працівників у сфері міжособистісного спілкування. Крім того, у межах дослідження було сформульовано методичні рекомендації щодо самостійного розвитку ефективної комунікації в процесі підготовки до професійної діяльності. Вони спрямовані на формування навичок активного слухання, впевненої комунікації, адаптивного реагування на труднощі спілкування. Рекомендації також передбачають використання елементів рефлексії, самоспостереження й оцінювання власної комунікативної поведінки.

Таким чином, результати дослідження підтвердили необхідність цілеспрямованої роботи зі студентами над розвитком ефективної комунікації як одного з ключових компонентів професійної компетентності соціального працівника. Зібрані дані дозволяють обґрунтувати доцільність подальшого вдосконалення освітнього середовища для розвитку міжособистісної взаємодії. Проведене дослідження має практичне значення та може бути використане для модернізації підходів до професійної підготовки майбутніх фахівців у соціальній сфері.

ВИСНОВКИ

Проведено огляд української та зарубіжної літератури, що охоплює психологічні, соціальні, педагогічні аспекти комунікативної взаємодії. Встановлено, що ефективна комунікація розглядається як ключова складова професійної компетентності майбутнього соціального працівника. У наукових джерелах простежується тенденція до багатовимірного розуміння комунікації: як уміння взаємодіяти, як прояву емоційного інтелекту, як механізму впливу на клієнтів. Проаналізовані праці таких вчених, як Д. Гоулман, Е. Гоффман, Г. Хофстеде, С. Шляхова, В. Зимньов, свідчать про високу значущість формування комунікативної компетентності в професійному становленні. Підкреслено, що комунікативні навички соціального працівника прямо впливають на ефективність соціальної допомоги.

На основі теоретичного аналізу визначено, що ефективна комунікація включає такі компоненти, як здатність до емпатії, активне слухання, чітке й переконливе висловлення думок, регуляція емоцій, здатність до конструктивного діалогу. Визначено, що розвиток цих характеристик є процесом, який потребує цілеспрямованої підготовки, систематичної практики й педагогічного супроводу. Окреслено особливості формування комунікативних умінь у студентської молоді, серед яких – вікова емоційна нестабільність, обмежений досвід професійної взаємодії, вплив цифрового середовища. Наведено характеристики внутрішніх і зовнішніх чинників, що впливають на рівень комунікативної компетентності. Доведено, що важливу роль у розвитку ефективної комунікації відіграє атмосфера академічного середовища, міжособистісні стосунки в студентській групі та стиль педагогічного спілкування.

У дослідженні взяли участь 20 здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти. Для збору даних використано низку психодіагностичних методик: опитувальник В. Рябова, тест Л. Міхельсона, методику КОС-2. Кількісний аналіз показав, що значна частина респондентів має середній

рівень сформованості ефективної комунікації. Якісний аналіз результатів дозволив виокремити проблемні аспекти у вербальній та невербальній взаємодії, емоційній саморегуляції, умінні вести діалог. На підставі виявлених труднощів була створена авторська програма розвитку ефективної комунікації «Говорити серцем». Програма має чітко структуровану побудову та базується на інтерактивних методах навчання, спрямованих на розвиток комунікативної рефлексії, вміння слухати, аргументувати, співпереживати.

У результаті було розроблено методичні рекомендації, що ґрунтуються на результатах теоретичного й емпіричного аналізу. Рекомендації спрямовані на вдосконалення таких навичок, як конструктивне спілкування, вербальна експресивність, вміння налагоджувати контакт із клієнтом. Особлива увага приділяється формуванню професійної етики спілкування, вміння працювати з емоційно вразливими категоріями населення. Наголошено на важливості постійного самовдосконалення у сфері комунікативної компетентності, зокрема через участь у тренінгах, рефлексивних групах, професійних майстер-класах. Практичні рекомендації можуть бути впроваджені в освітній процес як у формальній, так і в неформальній освіті.

ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ

1. Безпалько О. В. *Методологія формування комунікативної компетентності в соціальній роботі* Соціальна робота : теорія і практика. 2021. № 2(45). с. 34–42.
2. Бех І. Д. *Особистісно орієнтоване виховання: теоретико-технологічні засади*. Київ : Либідь, 1998. 204 с.
3. Белова Т. І. *Роль комунікації в соціальній роботі з підлітками* Харків : Харківський національний університет, 2019. 250 с.
4. Бойчук О. Ю. *Формування професійної комунікативної компетентності майбутніх кваліфікованих робітників сфери послуг: дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 Ін-т пед. освіти і освіти дорослих ім. І. Зязюна ; Нац. акад. пед. наук України*. Київ, 2021. 316 с.
5. Бондар В. І., Приходько Ю. О. *Сучасні проблеми професійної підготовки практикуючого психолога. Професійна підготовка практичного психолога: теорія і практика : зб. наук. статей*. Київ : Вид-во НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2021. Вип. 1. С. 3–14.
6. Бондаренко Т. *Формування комунікативної компетентності у майбутніх психологів за допомогою цифрових технологій. Електронне наукове фахове видання «Адаптивне управління: теорія і практика» Серія «Педагогіка»*. 2024. Вип. 19 (37). URL: <https://amtp.org.ua/index.php/journal/article/view/711/609> (дата звернення: 22.02.2025).
7. Борзик О. Б. *Формування гармонійних міжособистісних відносин майбутніх учителів початкових класів. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису. Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора філософії за спеціальністю 011 – Освітні, педагогічні науки. Комунальний заклад «Харківська гуманітарно-педагогічна академія» Харківської обласної ради, Харків, 2021. 382 с.*
8. Верченко Л. С. *Розвиток соціально-комунікативної компетентності майбутніх викладачів закладів вищої освіти у процесі магістерської*

підготовки : дис. ... д-ра філос. : 015 / ВНЗ «Університет імені Альфреда Нобеля», Дніпро, 2020. 362 с. 205 24. Вінтюк Ю. В. Компетентнісний підхід у підготовці майбутніх фахових психологів. Молодий вчений. 2017. № 3. с. 245–249.

9. Вітвицька С. С. Аксиологічний підхід до виховання особистості майбутнього вчителя. Креативна педагогіка Акад. Міжнар. співроб. з креативної пед. Вінниця, 2015. Вип. 10. С. 63–67. 26. Воркшоп (англ. workshop). Освіта.ua :

10. Гамуга Ю. В. Емпатія як основа професійної комунікації соціального працівника Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія: Психологія. 2017. Вип. 3. с. 89–96.

11. Гречко О. І., Писаренко С. О. Комунікація як фактор успішної соціальної роботи Львів : Львівський національний університет, 2020. 215 с.

12. Демченко Л. В. Тренінги для розвитку комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників Харків : Харківський національний університет, 2019. 240 с.

13. Зязюн І. А. *Філософія педагогічної дії*. Черкаси : Брама, 2001. 376 с.

14. Карпова Л. Є. *Психологічні засади професійного спілкування*. Київ, 2011. 156 с.

15. Коваль С., Бігич О. Б. Структура компетентності у діалогічному мовленні майбутніх вчителів англійської мови. Сучасні аспекти модернізації науки: стан, проблеми, тенденції розвитку : матеріали XVIII міжнар. науковопракт. конф., м. Київ ; Тарту, 7 лют. 2022 р. / за ред. Є. О. Романенка, І. В. Жукової. Київ; Тарту : ГО «ВАДНД», 2022. С. 295–299.

16. Ковальчук І. С. Формування професійно-комунікативної компетентності майбутніх офіцерів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін у вищих військових навчальних закладах : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / 211 Житомирський державний університет імені Івана Франка. Житомир, 2019. 142 с.

17. Когут І. В. Критерії сформованості професійно-педагогічної комунікативної компетентності майбутнього вчителя. *Освітологічний дискурс*. 2020. № 4 (12). с. 85–97
18. Колеснікова І. Ю. Формування комунікативної культури майбутніх соціальних працівників *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2016. № 1. с. 118–126.
19. Корольова А. І. Індивідуалізовані стратегії комунікації в соціальній роботі. Київ : Видавництво "Освіта", 2021. 220 с.
20. Лещук Г. П. Інтегративний підхід до формування комунікативної компетентності у соціальній роботі *Соціальна робота і соціальна політика*. 2018. № 1. с. 45–52.
21. Логінова Н. Ю. Міжкультурна комунікація в соціальній роботі: теоретичні основи та практичні підходи Одеса : Одеський університет, 2021 180 с.
22. Макарова А. Й. Професійна підготовка фахівців соціальної сфери: компетентнісний підхід *Науковий вісник Мукачівського державного університету. Серія: Педагогіка та психологія*. 2020. Вип. 2(12). с. 100–105.
23. Максимова С. М. Психологічні умови розвитку емпатійних навичок у майбутніх соціальних працівників *Психологія і соціальна робота*. 2020. № 4(12). с. 56–64.
24. Маркова А. М. *Психологія професіоналізму*. Кіровоград : Імекс-ЛТД, 2013. 296 с.
25. Молчанюк О. В. Теоретико-методологічні засади виховання майбутніх учителів біології ціннісного ставлення до природи : дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.07 / Східноукраїнський національний університет імені Володимира Даля. Київ, 2020. 478 с. 106.
26. Мордовцева Н. Особливості реалізації текстоцентричного підходу в навчанні професійного мовлення студентів. *Педагогічна освіта: Теорія і практика. Психологія. Педагогіка*. 2022. Вип. 38 (2), С. 63–68.

27. Мордовцева, Н., Ужченко Д. Комунікативно-компетентнісний підхід до навчання здобувачів вищої освіти на заняттях гуманітарного циклу. Наука і освіта. Science and Education, Вип. № 2, 2024, с. 27–32.
28. Мул О. Рідкодубська Г. Теоретичний аналіз розвитку ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників» матеріали IV Всеукр.науково-практич конф. з міжнародною участю «Професійна підготовка фахівців соціальної сфери: надбання, проблеми, перспективи» (22-23 травня 2025 року, м. Хмельницький), с. 54-57
29. Панченко І. О. Комунікативна компетентність у соціальній роботі. Львів: Львівський національний університет, 2017. 230 с.
30. Петрова І. М. Соціальна робота з вразливими групами: комунікативні аспекти Київ : Видавництво "Освіта", 2018. 200 с.
31. Семигіна І. В. Професійна комунікація соціального працівника: теорія і практика Київ : Видавництво Національного університету імені Тараса Шевченка, 2019. 168 с.
32. Сторож В. В. Практико-орієнтовані технології у професійній підготовці соціальних працівників Соціальна педагогіка і соціальна робота. 2022 № 1(18). с. 21–29.
33. Чередніченко О. В. Невербальна комунікація в професійній діяльності соціальних працівників Київ : Видавництво "Наука", 2020. 210 с.
34. Bar-On, R. Emotional intelligence and its link to intelligence, personality, and affectivity Handbook of Emotional Intelligence. 2000. p. 363–388.
35. Brown, L. Communicating in organizations: Communication theory and practices in the workplace HarperCollins, 2014.
36. Burns, T. Managing the Human Factor: The Early Years of Organizational Behavior Pearson Education, 2001.
37. Carlson, K. Listening and Effective Communication: A Study of Barriers / K. Carlson. Pearson, 2009.
38. Carnegie, D. How to Win Friends and Influence People Simon & Schuster, 1936.

39. Gershon, R. *Understanding Communication Theory: A Critical Introduction* / R. Gershon. Sage Publications, 2012.
40. Goffman, E. *The Presentation of Self in Everyday Life* Anchor Books, 1959.
41. Goleman, D. *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ* Bantam Books, 2004.
42. Harris, S. *Effective Communication in the Workplace* Routledge, 2015.
43. Hofstede, G. *Cultures and Organizations: Software of the Mind* McGraw-Hill, 1991.
44. Ivanova, N. *Theory and Practice of Communication in Education* Naukova Dumka, 2016.
45. James, D. *The Art of Communication* Routledge, 2003.
46. Kelly, K. *Theories of Communication in the Workplace* / K. Kelly. — Wiley, 2010.
47. Kelly, M. *Conflict Resolution and Effective Communication* Springer, 2010.
48. Ricks, J. *Communication Strategies in Professional Settings* Routledge, 2012.
49. Schenkman, N. *The Importance of Clear Communication in Organizations* / N. Schenkman // *Journal of Communication Management*. 2011. Vol. 15, No. 3. p. 211–224.
50. Shaul, S. *The Communication Process in Organizations* McGraw-Hill, 2004.
51. Shlyakhova, S. *Communicative Competence in Teamwork* Akademiya Publishing, 2018.
52. Thompson, L. *The Mind and Heart of the Negotiator* Pearson Education, 2007.
53. Zimnyov, V. *Psychology of Communication: Theory and Practice* Psychology Publishing, 2004.

ДОДАТКИ
ДОДАТОК А

**ДІАГНОСТИЧНІ МЕТОДИКИ ДЛЯ ВИЗНАЧЕННЯ РІВНЯ РОЗВИТКУ
ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНКАЦІЇ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ
ПРАЦІВНИКІВ:**

Методика «КОС-2»

Професійно важливими якостями спеціаліста з соціальної педагогіки є комунікативні та організаторські здібності, властивості емоційно-вольової сфери.

Для оцінювання рівня розвитку комунікативних та організаторських здібностей користуються методикою «КОС-2» (Б. Федоришин). Вона допомагає виявити вміння чітко і швидко налагоджувати ділові та товариські контакти, бажання розширити їх, впливати на людей, проявляти ініціативу.

Інструкція

Перед вами 40 запитань, на кожне з яких треба дати відповідь «так» або «ні». Час виконання методики – 10–15 хвилин.

Текст опитувальника

1. Чи є у Вас потяг до спілкування і знайомства з різними людьми?
2. Чи подобається Вам займатися громадською роботою?
3. Чи довго турбує Вас почуття образи на своїх товаришів?
4. Чи завжди Вам важко орієнтуватися в критичній ситуації, що склалася?
5. Чи багато у Вас друзів, з якими постійно спілкуєтесь?
6. Чи часто вдається Вам схилити більшість своїх товаришів до прийняття ними Вашої думки?
7. Чи правда, що Вам приємніше і простіше проводити час за книгами або за яким-небудь іншим заняттям, ніж з людьми?
8. Якщо виникли певні перешкоди у здійсненні Ваших намірів, чи легко Вам від них відмовитися?
9. Чи легко Ви встановлюєте контакти з людьми, які значно старші за Вас?

10. Чи любите Ви придумувати й організовувати зі своїми товаришами різноманітні ігри та розваги?
11. Чи важко вам “включатися” в нові для Вас компанії (колективи)?
12. Чи часто Ви відкладаєте на інші дні справи, які слід було б виконати сьогодні?
13. Чи легко Вам вдається встановлювати контакти і спілкуватися з незнайомими людьми?
14. Чи прагнете Ви, щоб Ваші товариші діяли відповідно до Вашої думки?
15. Чи важко Вам освоюватися в новому колективі?
16. Правда, що у Вас не буває конфліктів з товаришами через невиконання ними своїх обіцянок, зобов'язань, обов'язків?
17. Чи прагнете Ви, якщо обставини сприяють цьому, познайомитися і поспілкуватися з незнайомою людиною?
18. Чи часто Ви у вирішенні важливих справ берете ініціативу на себе?
19. Чи дратують Вас оточуючі, чи виникає у Вас бажання бути наодинці?
20. Чи правда, що Ви, як правило, погано орієнтуєтесь в незнайомій для Вас ситуації?
21. Чи подобається Вам постійно бути серед людей?
22. Чи виникає у Вас відчуття дискомфорту, якщо Вам не вдається завершити розпочату справу?
23. Чи важко Вам проявити ініціативу, щоб познайомитися з іншою людиною?
24. Чи правда, що Ви втомлюєтесь від постійного спілкування з друзями?
25. Чи подобається Вам брати участь у колективних іграх?
26. Чи часто Ви проявляєте ініціативу під час вирішення проблем, які торкаються інтересів Ваших друзів?

27. Чи правда, що Ви відчуваєте себе невпевнено серед незнайомих людей?
28. Чи правда, що Ви прагнете того, щоб довести правильність своїх дій?
29. Чи вважаєте, що Вам неважко внести пожвавлення в незнайоме товариство?
30. Чи брали Ви участь у громадському житті школи (підприємства)?
31. Чи прагнете Ви обмежити коло своїх знайомих?
32. Чи правда, що Ви не прагнете відстоювати свою думку або рішення, якщо його не відразу прийняли друзі?
33. Чи відчуваєте Ви себе комфортно в незнайомій компанії?
34. Чи охоче Ви організуєте вечірку для своїх друзів?
35. Чи правда, що Ви розгублені, коли треба говорити перед великою кількістю людей?
36. Чи часто Ви спізнюєтеся на ділові зустрічі, побачення?
37. У Вас багато друзів?
38. Чи часто Ви буваєте у центрі уваги своїх друзів?
39. Чи відчуваєте Ви дискомфорт під час спілкування з малознайомими людьми?
40. Чи правда, що Ви не дуже впевнено відчуваєте себе в оточенні великої групи своїх друзів?

Обробка результатів

Комунікативні схильності: “Так” – 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37;

“Ні” – 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Організаторські схильності: “Так” – 2, 6, 10, 14, 20, 22, 26, 30, 34, 38;

“Ні” – 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Коефіцієнт комунікативних або організаторських схильностей K – це відношення кількості відповідей, що збігаються з ключем, до числа 20: $K = x/20$

Показники, отримані заданою методикою, можуть коливатися від 0 до 1. Показники, близькі до 1, свідчать про високий рівень комунікативних чи організаторських схильностей; близькі до 0 – про низький рівень.

Оцінний коефіцієнт (**К**) – це первинна кількісна характеристика. Для якісної стандартизації результатів дослідження використовуються шкали оцінок, в яких тому чи іншому діапазону кількісних показників **К** відповідає визначена оцінка. Наприклад, у Вас кількість відповідей, що збіглися, виявилась рівною 19 за шкалою комунікативних схильностей і 16 – за шкалою організаторських схильностей. Користуючись формулою, вираховуємо: $K(ком) = 19/20 = 0,95$ і $K(орг) = 16/20 = 0,8$

Записуємо результати досліджень у бланк відповідей і порівнюємо їх зі шкалами оцінок комунікативних та організаторських схильностей.

Шкала оцінок комунікативних схильностей

Коефіцієнт К	0,10-0,45	0,46-0,55	0,56-0,65	0,66-0,75	0,76-1
Оцінка	1	2	3	4	5
Рівень	Низький	Нижче середнього	Середній	Високий	Дуже високий

Шкала оцінок організаторських схильностей

Коефіцієнт К	0,20-0,55	0,56-0,65	0,66-0,70	0,71-0,80	0,77-1
Оцінка	1	2	3	4	5
Рівень	Низький	Нижче середнього	Середній	Високий	Дуже високий

Інтерпретація результатів

Якщо Ви отримали оцінку “1”, то Вам властивий низький рівень схильностей до комунікативної та організаторської діяльності.

У тих, хто отримав оцінку “2”, розвиток комунікативних та організаторських схильностей на рівні нижче середнього. Ви не прагнете до

спілкування, відчуваєте себе скуто в новій компанії, у вільний час любите бути на самоті, обмежуєте свої знайомства, переживаєте труднощі у встановленні контактів з людьми, виступаючи перед аудиторією, погано орієнтуєтесь в незнайомій ситуації, не відстоюєте свою думку, важко переживаєте образи. Не проявляєте ініціативи в громадській діяльності, у багатьох справах уникаєте прийняття самостійних рішень.

Якщо Ви отримали оцінку “3”, то для Вас характерний середній рівень комунікативних та організаторських схильностей. Ви прагнете до контакту з людьми, не обмежуючи коло своїх знайомств, відстоюєте думку, плануєте роботу. Однак потенціал цих схильностей не характеризується високою стійкістю. Вам необхідно серйозно зайнятися формуванням і розвитком комунікативних та організаторських схильностей.

Якщо Ви отримали “4”, то Вас можна віднести до групи людей з високим рівнем комунікативних та організаторських схильностей. Ви не розгублюєтесь в новій ситуації, швидко знаходите друзів, постійно розширюєте коло знайомств, займаєтесь громадською діяльністю, допомагаєте близьким друзям, виявляєте ініціативу в спілкуванні, із задоволенням берете участь в організації громадських заходів, здатні приймати рішення в екстремальній ситуації.

Якщо Ви отримали оцінку “5”, то Вас можна віднести до групи людей з найбільш високим рівнем комунікативних та організаторських схильностей. Для Вас характерні швидка орієнтація у складних ситуаціях, невимушена поведінка в новому колективі. Ви ініціативні, приймаєте самостійні рішення, відстоюєте свою думку. Ви легко відчуваєте себе в незнайомій компанії, любите й умієте організовувати різноманітні ігри, колективні справи.

МЕТОДИКА ВИЗНАЧЕННЯ РІВНЯ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ.

Звичайно, для соціальних працівників важливо, перш ніж консультувати власних клієнтів, уміти контактувати з самим собою та розв’язувати проблеми, що стосуються їх безпосередньо. Аналіз можна здійснити за допомогою тесту

комунікативних умінь Л. Міхельсона з адаптацією до специфіки професійної підготовки майбутніх психологів. Його називають різновидом тесту досягнень, адже він містить завдання, що передбачають правильну відповідь. Пропонується 5 типів реакцій, із яких лише один вважається «правильним». «Неправильні» відповіді, своєю чергою, розподіляються на «неправильні знизу» (залежні), «неправильні зверху» (агресивні). Слід звернути увагу на те, що вам належить обрати притаманний особисто вам спосіб поведінки в кожній із ситуацій, а не той, що схвалює оточення. Також відповідно до умов тестування підрахунок результатів не буде об'єктивним, якщо обрано два або більше варіантів чи записано вигаданий вами. Підсумовуючи кількість «правильних» та «неправильних» реакцій, шляхом відсоткового співвідношення до загальної кількості ситуацій ви зможете визначити власний рівень сформованості комунікативних навичок. Уважно прослухайте кожну з ситуацій. Оберіть варіант реакції в них: як ви можете відреагувати насправді в таких випадках? Обрані варіанти фіксуйте на своїх аркушах».

1. Клієнт звертається до вас із фразою: «Мені здається, що Ви чудова людина». Ви зазвичай у таких ситуаціях: а) Говорите: «Ні, що Ви! Я не такий (-а)». б) Говорите з посмішкою: «Дякую, я дійсно такий (-а)». в) Говорите: «Дякую». г) Нічого не говорите й при цьому червонієте. д) Говорите: «Так, я думаю, що кращий (-а) за інших».

2. Ваш клієнт здійснює дію або вчинок, який, на вашу думку, є чудовим. У таких випадках ви зазвичай: а) дієте так, ніби цей учинок не був настільки чудовим, і при цьому говорите: «Нормально!». б) говорите: «Це було відмінно, але я бачив (-ла) результати трохи краще». в) нічого не говорите. г) говорите: «Я можу зробити це набагато краще». д) говорите: «Це чудово!»

3. Ви займаєтеся справою, яка вам подобається, і думаєте, що вона в вас виходить дуже добре. Хтось говорить: «Мені це не подобається!». Зазвичай у таких випадках ви: а) говорите: «Ви – не праві!» б) говорите: «Я все ж таки думаю, що це заслуговує позитивної оцінки». в) говорите: «Ви маєте рацію», хоча насправді не згодні з цим. г) говорите: «Я думаю, що це знаковий рівень».

Що ви можете розуміти?». д) відчуваєте себе скривдженим (-ою) і нічого не говорите в відповідь.

4. Ви забули узяти з собою якийсь предмет для роботи, а клієнт сподівався, що ви принесли його. Клієнт говорить вам: «Ви такий розтяпа! Ви забули б і свою голову, якби вона не була прикріплена до плечей». Зазвичай ви в відповідь: а) говорите: «Так чи інакше, я розумніший (-а) за Вас. Проте що ви в цьому розумієте?!» б) говорите: «Так, Ви маєте рацію. Іноді я поводжусь як розтяпа». в) говорите: «Якщо хто-небудь розтяпа, то це ви». г) говорите: «У всіх людей є недоліки. Я не заслуговую такої оцінки тільки за те, що забув щось». д) нічого не говорите або взагалі ігноруєте цю заяву.

5. Ваш клієнт, із ким ви домовилися про консультацію на певний час, запізнився на 30 хвилин, і це вас засмутило, причому клієнт не дає жодних пояснень своєму запізненню. У відповідь ви зазвичай: а) говорите: «Я засмучений (-а) тим, що ви змусили мене стільки чекати». б) говорите: «Я все думав (-ла), коли ж ви прийдете». в) говорите: «Це був останній раз, коли я примусив (-ла) себе чекати на вас». г) нічого не говорите цій людині. д) говорите: «Ви ж обіцяли! Як Ви сміли так спізнитися!».

6. Вам потрібно, щоб хто-небудь зробив для вас одну справу. Зазвичай у таких випадках ви: а) нікого ні про що не просите. б) говорите: «Ви повинні зробити це для мене». в) говорите: «Не могли б Ви зробити для мене одну справу?», після цього пояснюєте суть справи. г) злегка натякаєте, що вам потрібна послуга цієї людини. д) говорите: «Я дуже хочу, щоб Ви зробили це для мене».

7. Ви бачите, що хтось відчуває себе засмученим. Зазвичай у таких ситуаціях ви: а) говорите: «Ви виглядаєте засмученими. Чи не можу я допомогти?» б) перебуваючи поруч із цією людиною, не говорите нічого стосовно його (її) стану. в) говорите: «У Вас сталося щось неприємне?» г) нічого не говорите й залишаєте цю людину наодинці. д) сміючись говорите: «Ви просто як велика дитина!»

8. Ви відчуваєте себе засмученим (-ою) і хтось вам говорить: «Ви маєте засмучений вигляд». Зазвичай у таких ситуаціях ви: а) негативно гойдаєте головою або ніяк не реагуєте. б) говорите: «Це не Ваша справа!» в) говорите: «Так, я трохи засмучений (-а). Дякую за увагу». г) говорите: «Дурниці». д) говорите: «Я засмучений (-а), залиште мене самого (-у)».

9. Хтось засуджує вас за помилку, здійснену іншими. У таких випадках ви зазвичай: а) говорите: «Ви збожеволіли!». б) говорите: «Це не моя провина. Цю помилку зробив хтось інший». в) говорите: «Я не думаю, що це моя провина». г) говорите: «Залиште мене в спокої, ви не знаєте, що ви говорите». д) визнаєте себе винним або не говорите нічого.

10. Клієнт просить вас зробити що-небудь, але ви не знаєте, чому це повинно бути зроблено. Зазвичай в таких випадках ви: а) говорите: «Це не має жодного сенсу, я не хочу цього робити». б) виконуєте прохання й нічого не говорите. в) говорите: «Це дурість. Я не збираюся цього робити». г) перш ніж виконати прохання, говорите: «Поясніть, будь ласка, чому це повинно бути зроблено». д) говорите: «Якщо Ви цього хочете...», після чого виконуєте прохання.

11. Клієнт говорить вам, що, на його думку, те, що ви зробили, прекрасно. У таких випадках ви зазвичай: а) говорите: «Так, я зазвичай це роблю краще, ніж більшість інших». б) говорите: «Ні, це не було так чудово». в) говорите: «Правильно, я дійсно це роблю краще за всіх». г) говорите: «Дякую». д) ігноруєте почуте й нічого не відповідаєте.

12. Клієнт був дуже люб'язний з вами. Зазвичай у таких випадках ви: а) говорите: «Ви дійсно були дуже люб'язні зі мною». б) дієте так, ніби ця людина не була така люб'язна до Вас, і говорите: «Так, дякую». в) говорите: «Ви поводитися стосовно мене цілком нормально, але я заслуговую на більше». г) ігноруєте цей факт і нічого не говорите. д) говорите: «Ви поводитися стосовно мене недостатньо добре».

13. Під час роботи ви розмовляєте дуже голосно, і хтось говорить вам: «Даруйте, але Ви поведіться дуже шумно». У таких випадках ви зазвичай: а)

негайно припиняєте бесіду. б) говорите: «Якщо Вам це не подобається, ідіть геть». в) говорите: «Даруйте, я говоритиму тихіше», після чого розмовляєте тихіше. г) говорите: «Вибачте» і припиняєте бесіду. д) говорите: «Усе гаразд» і продовжуєте голосно розмовляти.

14. Ви стоїте в черзі й хтось стає попереду вас. Зазвичай у таких випадках ви: а) неголосно коментуєте це, ні до кого не звертаючись, наприклад: «Дехто поводить ся дуже нервово». б) говорите: «Станьте в кінець черги!». в) нічого не говорите цій людині. г) голосно говорите: «Вийди з черги, ти, нахаба!» д) говорите: «Я зайняв чергу раніше за Вас. Будь ласка, станьте в кінець черги».

15. Клієнт робить щось таке, що вам не подобається і викликає в вас сильне роздратування. Зазвичай у таких випадках ви: а) викрикуєте: «Ви – бовдур, я ненавиджу Вас!». б) говорите: «Я роздратований (-а). Мені не подобається те, що Ви робите». в) дієте так, щоб зашкодити цій справі, але нічого при цьому не говорите. г) говорите: «Я роздратований (-а). Ви мені не подобаєтесь». д) ігноруєте цю подію й нічого не говорите цій людині.

16. Хтось має що-небудь таке, чим ви хотіли б скористатися. Зазвичай у таких випадках ви: а) говорите цій людині, щоб він (вона) дав (-ла) вам цю річ. б) утримуєтесь від усіляких прохань. в) відбираєте цю річ. г) говорите цій людині, що ви хотіли б скористатися цим предметом, і потім просите його у нього. д) міркуєте про цей предмет, але не просите його для користування.

17. Хтось питає, чи може він отримати у вас певний предмет для тимчасового користування, але оскільки це новий предмет, вам не хочете його позичати. У таких випадках ви зазвичай: а) говорите: «Ні, я щойно дістала його (її) і не хочу з ним (нею) розлучатися. Може, коли-небудь потім». б) говорите: «Взагалі-то я не хотів (-ла) б його давати, але ви можете скористатися ним». в) говорите: «Ні, придбайте свого!» г) позичаєте цей предмет усупереч своєму небажанню. д) говорите: «Ви збожеволіли!»

18. У компанії група людей спілкується про хобі, яке подобається й вам, і ви хотіли б долучитися до розмови. У таких випадках ви зазвичай: а) не

говорите нічого. 333 б) перериваєте бесіду й відразу ж починаєте розповідати про свої успіхи в цьому хобі. в) підходите ближче до компанії й за слушної нагоди берете участь у бесіді. г) підходите ближче й чекаєте, коли хто-небудь з компанії зверне на вас увагу. д) перериваєте бесіду й негайно починаєте говорити про те, як сильно вам подобається це хобі.

19. Ви займаєтеся своїм хобі, і хтось вас запитує: «Що Ви робите?». Зазвичай ви: а) говорите: «Це дрібниці», або: «Та нічого особливого». б) говорите: «Не заважайте, хіба Ви не бачите, що я зайнятий (-а)?» в) продовжуєте мовчки працювати. г) говорите: «Це зовсім Вас не стосується». д) припиняєте роботу й пояснюєте, що саме ви робите.

20. Ви бачите, що хтось спіткнувся й впав. У таких випадках ви: а) розсміявшись, говорите: «Чому Ви не дивитесь під ноги?». б) говорите: «У Вас усе гаразд? Може я що-небудь можу для Вас зробити?» в) питаєте: «Що трапилось?». г) говорите: «Це все ковбані на тротуарі». д) ніяк не реагуєте на цю подію.

21. Ви забили голову й набили шишку. Хтось говорить вам: «Із Вами все гаразд?» Зазвичай ви: а) говорите: «Я чудово себе відчуваю. Залиште мене в спокої!». б) нічого не говорите, ігноруючи цю людину. в) говорите: «Чому ви не займаєтеся своєю справою?» г) говорите: «Ні, я забив (-ла) свою, дякую за увагу». д) говорите: «Дурниці, все буде добре».

22. Ви допустили помилку, але звинувачують у ній кого-небудь іншого. Зазвичай у таких випадках ви: а) не говорите нічого. б) говорите: «Це його (її) помилка!» в) говорите: «Цю помилку допустив (-ла) я». г) говорите: «Я не думаю, що це зробив (-ла) він (вона)». д) говорите: «Це його (її) гірка доля».

23. Ви відчуваєте себе ображеним (-ою) словами, сказаними клієнтом вам. У таких випадках ви зазвичай: а) ідете геть від цієї людини, не сказавши їй, що вас щось образило. б) звертаєтеся до цієї людини, щоб він (вона) ніколи більше цього робив (-ла). в) нічого не говорите цій людині, хоча відчуваєте себе скривдженим (-ою). г) своєю чергою ображаєте цю людину, зачіпаючи її

особистість. д) говорите про те, що вам не подобається те, що він (вона) сказав (-ла), і що він (вона) не повинен (-на) це казати знову.

24. Клієнт часто перебиває вас, коли ви говорите. Зазвичай у таких випадках ви: а) говорите: «Даруйте, але я хотів (-ла) би закінчити те, про що розповідав (-ла)». б) говорите: «Так не роблять. Можу я продовжити свою розповідь?». в) перериваєте клієнта, намагаючись будь-що завершити свою тезу. г) нічого не говорите, дозволяючи клієнтові продовжувати свою промову. д) говорите: «Замовкніть! Ви мене перебили!»

25. Хтось просить вас зробити що-небудь, що завадило б вам здійснити свої плани. У цих умовах ви зазвичай: а) говорите: «Я дійсно мав (-ла) інші плани, але я зроблю те, що Ви хочете. б) говорите: «У жодному разі! Зверніться до кого-небудь ще». 335 в) говорите: «Добре, я зроблю те, що ви хочете». г) говорите: «Відійдіть, залиште мене в спокої». д) говорите: «Я вже почав (-ла) діяти згідно зі своїми планами. Можливо, коли-небудь потім».

26. Ви бачите кого-небудь, із ким хотіли б зустрітися й познайомитися. У цій ситуації ви зазвичай: а) радісно окликаєте цю людину та йдете їй назустріч. б) підходите до цієї людини, представляєтеся й ініціюєте розмову. в) підходите до цієї людини й чекаєте, коли він (вона) заговорить із вами. г) підходите до цієї людини й починаєте розповідати про масштабні справи, здійснені вами. д) нічого не говорите цій людині.

27. Хто-небудь, кого ви раніше не зустрічали, зупиняється й вигукує «Привіт!», звертаючись до вас. У таких випадках ви зазвичай: а) говорите: «Що Вам потрібно?» б) не говорите нічого. в) говорите: «Залиште мене в спокої». г) кажете в відповідь: «Привіт», представляєтеся й просите цю людину представитися у свою чергу. д) киваєте головою, відповідаєте: «Привіт!» і проходите повз співрозмовника.

Обробка та аналіз результатів Інструкція викладача: «Ознайомтеся з методикою інтерпретації отриманих результатів. Зверніть увагу: порядкові номери запитань мають відповідний код умінь. Визначте, який стиль спілкування вам властивий: який тип переважає?». 1. Уміння давати та

приймати знаки уваги (компліменти) від інших – запитання 1, 2, 11, 12. 2. Реакція на справедливую критику – запитання 4, 13. 3. Реакція на несправедливу критику – запитання 3, 9. 336 4. Реакція на те, що зачіпає, провокує виклик із боку співрозмовника – запитання 5, 14, 15, 23, 24. 5. Уміння звернутися до інших із проханням – запитання 6, 16. 6. Уміння відповісти відмовою на прохання інших, сказати «ні» – запитання 10, 17, 25. 7. Уміння виявляти співчуття, підтримку, емпатію – запитання 7, 20. 8. Уміння самому приймати співчуття та підтримку від інших – запитання 8, 21. 9. Уміння ініціювати контакт із іншими, дружелюбність – запитання 18, 26. 10. Реакція на ініціативу контакту – запитання 19, 27. Ключ відповідей

№ Залежні Компетентні Агресивні 1 АГ БВ Д 2 АВ Д БГ 3 ВД Б АГ 4 БД Г АВ 5 Г АБ ВД 6 АГ ВД Б 7 БГ АВ Д 8 АГ В БД 9 Д БВ АГ 10 БД Г АВ 11 БД Г АВ 12 БГ А ВД 13 АГ В БД 14 АВ Д БГ 15 ВД Б АГ 16 БД Г АВ 17 Г АБ ДВ 18 АГ В БД 19 АВ Д БГ 20 ГД БВ А 21 Б ГД АВ 22 А ВГ БД 23 АВ Д БГ 24 Г АБ ВД 25 В АД БГ 26 ВД АБ Г 27 БД АГ В 337 3.

ДОДАТОК Б

Програма розвитку ефективної комунікації майбутніх соціальних працівників «Говорити серцем»

Заняття 1. Основи ефективної комунікації у професійній діяльності соціального працівника

- **Мета:** Ознайомити студентів із базовими поняттями та характеристиками ефективної комунікації.
- **Лекція:** Визначення комунікації, структура комунікаційного процесу, бар'єри у спілкуванні, роль невербальних сигналів.
- **Завдання:**
 1. Визначити комунікативні бар'єри у професійній діяльності соціального працівника.
 2. Створити схему ідеальної комунікації.
- **Кейс:** Ситуація в установі соціального захисту, де клієнт не розуміє повідомлення працівника. Аналіз причин.
- **Очікувані результати:** Учасники розуміють структуру комунікаційного процесу та основні труднощі в комунікації.

Заняття 2. Вербальні та невербальні засоби комунікації

- **Мета:** Розвивати навички використання вербальних і невербальних засобів комунікації.
- **Лекція:** Мовленнєва експресія, інтонація, міміка, жести, дистанція спілкування.
- **Завдання:**
 1. Провести міні-діалоги з емоційними акцентами.
 2. Проаналізувати невербальні прояви у відеофрагментах.
- **Кейс:** Клієнт не реагує на прохання соціального працівника. Аналіз невербальних сигналів.
- **Очікувані результати:** Учасники ідентифікують та інтерпретують невербальні знаки, покращують виразність мовлення.

Заняття 3. Емпатія як основа ефективної взаємодії

- **Мета:** Розвинути емпатійне слухання і розуміння емоцій інших.
- **Лекція:** Емпатія, активне слухання, техніки рефлексивного слухання.
- **Завдання:**
 1. У парах проговорити емоційно складну ситуацію з використанням техніки «Я-повідомлень».
 2. Знайти фрази, що демонструють підтримку.
- **Кейс:** Молодий клієнт переживає втрату роботи. Як підтримати його?
- **Очікувані результати:** Учасники оволодівають техніками активного слухання та демонструють емпатійність.

Заняття 4. Активне слухання

Мета: Розвивати навички слухати співрозмовника з емпатією та розумінням.

Лекція: «Активне слухання як основа довірливої взаємодії»

Завдання:

- Вправа «Слухай – повтори – уточни»
- Робота в парах: «Інтерв'ю без оцінювання»
- **Кейс-ситуація:** Клієнт ділиться особистою проблемою – як слухати, не перебиваючи і не засуджуючи.
- **Очікувані результати:** Уміння уважно слухати, ставити уточнюючі запитання, демонструвати залученість.

Заняття 5. Емпатія в комунікації

Мета: Формувати здатність до співпереживання та розуміння емоцій співрозмовника

Лекція: «Емпатійна взаємодія в професійній комунікації»

Завдання:

- Вправа «Стань на місце іншого»
- Творче завдання: «Малюнок емоцій клієнта»
- **Кейс-ситуація:** Розмова з людиною, яка втратила близьку людину.
- **Очікувані результати:** Розуміння значення емоцій у комунікаційному процесі, розвиток емпатичних реакцій.

Заняття 6. Вирішення конфліктів

Мета: Навчити конструктивним стратегіям поведінки в конфліктних ситуаціях.

Лекція: «Комунікація у вирішенні конфліктів: від протистояння до співпраці»

Завдання:

- Тест Томаса-Кілмана «Стратегії поведінки в конфліктах»
- Вправа: «Конфліктна ситуація в дії»
- **Кейс-ситуація:** Конфлікт між соціальним працівником і членами сім'ї клієнта.
- **Очікувані результати:** Уміння зберігати ефективну комунікацію під час конфлікту, обирати конструктивні стратегії.

Заняття 7. Комунікація в команді

Мета: Розвивати командну взаємодію, навички лідерства і партнерства.

Лекція: «Групова динаміка та комунікація в команді»

Завдання:

- Групова вправа «Міст довіри» (створення спільного проєкту)
- Дискусія: «Хто в команді – лідер, хто – модератор?»
- **Кейс-ситуація:** Соціальний проєкт, що реалізується командою фахівців різного профілю.
- **Очікувані результати:** Покращення комунікації у командній взаємодії, усвідомлення ролі в групі.

Заняття 8. Самоаналіз та рефлексія

Мета: Осмислити індивідуальні комунікативні стилі та визначити зони для подальшого розвитку.

Лекція: «Рефлексія як інструмент особистісного і професійного зростання»

Завдання:

- Вправа «Діалог із собою» (рефлексивне письмо)
- Тест «Мій комунікативний портрет»

- **Кейс-ситуація:** Обговорення складного клієнтського випадку – що зробив би я і чому.
- **Очікувані результати:** Усвідомлення особистих сильних і слабких сторін у спілкуванні, готовність до саморозвитку.