

ЕГ (було 20,1%) та 24,7% КГ (було 22,3%), задовільний рівень – 47,1% студентів ЕГ (було 48,2%) та 45,3% КГ (було 45,8%), низький рівень – 14,1% майбутніх фахівців ЕГ (було 31,7% %) та 30,0% КГ (було 31,9%);

«У ресторані чи їдальні Вам запропонували неякісну страву. Чи змовчите Ви, відсунувши тарілку?»: достатній рівень 39,0% респондентів ЕГ (було 19,7%) та 24,9% КГ (було 21,8%), задовільний рівень – 47,2% студентів ЕГ (було 48,5%) та 44,8% КГ (було 46,2%), низький рівень – 13,8% майбутніх фахівців ЕГ (було 31,8% %) та 30,3% КГ (було 32,0%);

«Залишившись наодинці з незнайомою людиною, Ви не почнете з ним розмову, і вам буде ніяково, якщо першою заговорить вона?»: достатній рівень 39,3% респондентів ЕГ (було 20,4%) та 24,5% КГ (було 22,1%), задовільний рівень – 46,8% студентів ЕГ (було 48,1%) та 45,4% КГ (було 45,7%), низький рівень – 13,9% майбутніх фахівців ЕГ (було 31,5% %) та 30,1% КГ (було 32,2%);

«Ви жахаєтеся, якщо бачите довгу чергу у будь-якому місці (в магазині, біля кінотеатру). Чи надаєте Ви перевагу бажанню відмовитися від свого наміру та будете стояти у черзі?»: достатній рівень 39,1% респондентів ЕГ (було 19,9%) та 24,8% КГ (було 21,8%), задовільний рівень – 47,2% студентів ЕГ (було 48,4%) та 44,8% КГ (було 46,1%), низький рівень – 13,7% майбутніх фахівців ЕГ (було 31,7% %) та 30,4% КГ (було 32,1%);

«Чи боїтеся ви брати участь у роботі комісії з розгляду конфліктних ситуацій?»: достатній рівень 39,2% респондентів ЕГ (було 19,7%) та 24,6% КГ (було 21,9%), задовільний рівень – 46,7% студентів ЕГ (було 48,2%) та 45,2% КГ (було 45,9%), низький рівень – 14,1% майбутніх фахівців ЕГ (було 32,1% %) та 30,2% КГ (було 32,2%);

«У Вас є особисті критерії оцінки творів літератури, мистецтва і ніякої чужої думки ви не визнаєте?»: достатній рівень 39,4% респондентів ЕГ (було 20,6%) та 24,4% КГ (було 22,3%), задовільний рівень – 46,9% студентів ЕГ (було 48,5%) та 45,1% КГ (було 46,0%), низький рівень – 13,7% майбутніх фахівців ЕГ (було 30,9% %) та 30,5% КГ (було 31,7%);

«Почув десь у кулуарах явно хибне висловлювання з відомого вам питання, чи змовчите Ви і не почнете відповідну розмову?»: достатній рівень 39,1% респондентів ЕГ (було 20,3%) та 24,5% КГ (було 22,2%), задовільний рівень – 46,7% студентів ЕГ (було 48,4%) та 45,2% КГ (було 45,8%), низький рівень – 14,2% майбутніх фахівців ЕГ (було 31,3% %) та 30,3% КГ (було 32,0%);

«Чи викликає у Вас дратування чиєсь прохання допомогти розібратися у якій-небудь службовій справі або навчальній темі?»: достатній рівень 39,0% респондентів ЕГ (було 19,8%) та 24,3% КГ (було 21,7%), задовільний рівень – 47,1% студентів ЕГ (було 48,1%) та 45,6% КГ (було 45,6%), низький рівень – 13,9% майбутніх фахівців ЕГ (було 32,1% %) та 30,1% КГ (було 32,7%);

«Чи із задоволенням ви викладаєте власні думки, оцінку у письмові формі краще, ніж в усній?»: достатній рівень 39,3% респондентів ЕГ (було 20,4%) та 24,7% КГ (було 22,1%), задовільний рівень – 46,9% студентів ЕГ (було 48,1%) та 44,9% КГ (було 45,7%), низький рівень – 13,8% майбутніх фахівців ЕГ (було 31,5% %) та 30,4% КГ (було 32,2%).

За показником *«Наявність умінь невербальної комунікації»* результати діагностування виявилися такими: на достатньому рівні зафіксовано 40,0% респондентів ЕГ (було 20,8%) та 25,4% КГ (було 21,3%, на задовільному рівні – 49,2% студентів ЕГ (було 44,2%) і 46,7% КГ (було 43,4%), на низькому рівні виявлено 10,8% майбутніх фахівців ЕГ (було 35,0%) та 27,9% КГ (було 35,3%).

Наступним показником означеного критерію є *«Наявність рефлексивних умінь»*. Презентуємо одержані результати за означеним показником на прикінцевому етапі експерименту:

«Чи доводилося Вам колись припуститись життєвої помилки, результати якої Ви відчували впродовж кількох місяців або років?»: достатній рівень – 36,8% респондентів ЕГ (було 17,6%) та 22,9% КГ (було 18,9%), задовільний рівень – 47,8% студентів ЕГ (було 45,3%) та 44,5% КГ (було 44,5%), низький рівень – 15,4% майбутніх фахівців ЕГ (було 37,1% %) та 32,6% КГ (було 36,6%);

«Чи можна було уникнути цієї помилки?»: достатній рівень – 36,7% респондентів ЕГ (було 17,5%) та 22,8% КГ (було 18,6%), задовільний рівень – 47,4% студентів ЕГ (було 45,1%) та 44,2% КГ (було 44,7%), низький рівень – 15,9% майбутніх фахівців ЕГ (було 37,4% %) та 33,0% КГ (було 36,7%);

«Чи доводиться Вам наполягати на власній думці, навіть якщо Ви не впевнені на 100% у її правильності?»: достатній рівень – 36,9% респондентів ЕГ (було 17,2%) та 23,1% КГ (було 18,7%), задовільний рівень – 47,6% студентів ЕГ (було 45,1%) та 44,1% КГ (було 44,5%), низький рівень – 15,5% майбутніх фахівців ЕГ (було 37,7% %) та 32,8% КГ (було 36,8%);

«Розповідали Ви комусь із рідних Вам людей про свою найбільшу життєву помилку?»: достатній рівень – 36,6% респондентів ЕГ (було 17,4%) та 23,0% КГ (було 18,9%), задовільний рівень – 47,7% студентів ЕГ (було 45,5%) та 44,6% КГ (було 44,2%), низький рівень – 15,7% майбутніх фахівців ЕГ (було 37,1% %) та 32,4% КГ (було 36,9%);

«Чи вважаєте Ви, що в певному віці характер людини вже не може змінитися?»: достатній рівень – 36,8% респондентів ЕГ (було 17,9%) та 23,2% КГ (було 19,0%), задовільний рівень – 47,5% студентів ЕГ (було 44,5%) та 44,5% КГ (було 44,1%), низький рівень – 15,7% майбутніх фахівців ЕГ (було 37,6% %) та 32,3% КГ (було 36,9%);

«Якщо хтось Вас засмутив, чи можете Ви швидко про це забути і перейти до звичайного розпорядку?»: достатній рівень – 36,5% респондентів ЕГ (було 17,1%) та 22,9% КГ (було 18,5%), задовільний рівень – 47,4% студентів ЕГ (було 45,3%) та 44,7% КГ (було 44,4%), низький рівень – 16,1% майбутніх фахівців ЕГ (було 37,6% %) та 32,4% КГ (було 37,1%);

«Чи вважаєте Ви себе невдахою?»: достатній рівень – 36,9% респондентів ЕГ (було 17,6%) та 22,8% КГ (було 18,7%), задовільний рівень – 47,9% студентів ЕГ (було 44,9%) та 44,3% КГ (було 44,3%), низький рівень – 15,2% майбутніх фахівців ЕГ (було 37,5% %) та 32,9% КГ (було 37,0%)

«Чи вважаєте Ви себе людиною з великим почуттям гумору?»: достатній

рівень – 36,8% респондентів ЕГ (було 17,4%) та 23,1% КГ (було 18,8%), задовільний рівень – 47,5% студентів ЕГ (було 45,0%) та 44,1% КГ (було 44,5%), низький рівень – 15,7% майбутніх фахівців ЕГ (було 37,8% %) та 32,8% КГ (було 36,7%);

«Якщо б Ви могли змінити найважливіші події, що мали місце в минулому, чи побудували б Ви своє життя інакше?»: достатній рівень – 36,7% респондентів ЕГ (було 17,7%) та 23,2% КГ (було 18,5%), задовільний рівень – 47,3% студентів ЕГ (було 44,9%) та 44,2% КГ (було 44,3%), низький рівень – 16,0% майбутніх фахівців ЕГ (було 37,4% %) та 32,6% КГ (було 37,2%);

«Чи керуєтеся Ви в ході прийняття щоденних власних рішень здоровим глуздом?»: достатній рівень – 36,6% респондентів ЕГ (було 17,9%) та 22,7% КГ (було 19,0%), задовільний рівень – 47,6% студентів ЕГ (було 44,5%) та 44,5% КГ (було 44,1%), низький рівень – 15,8% майбутніх фахівців ЕГ (було 37,6% %) та 32,8% КГ (було 36,9%);

«Чи складно Вам прийняти дрібні рішення з питань, які кожного дня ставить життя?»: достатній рівень – 36,8% респондентів ЕГ (було 17,3%) та 23,4% КГ (було 18,5%), задовільний рівень – 47,8% студентів ЕГ (було 45,2%) та 44,2% КГ (було 44,8%), низький рівень – 15,4% майбутніх фахівців ЕГ (було 37,5% %) та 32,4% КГ (було 36,7%);

«Чи користувалися Ви під час прийняття життєво важливих рішень порадою або допомогою людей, які не входять до числа Ваших близьких?»: достатній рівень – 36,7% респондентів ЕГ (було 17,7%) та 23,0% КГ (було 18,7%), задовільний рівень – 47,4% студентів ЕГ (було 44,6%) та 44,4% КГ (було 44,3%), низький рівень – 15,9% майбутніх фахівців ЕГ (було 37,7% %) та 32,6% КГ (було 37,0%);

«Чи часто повертається Ви у спогадах до хвилин, що були неприємні для Вас?»: достатній рівень – 36,7% респондентів ЕГ (було 17,3%) та 23,2% КГ (було 18,5%), задовільний рівень – 47,5% студентів ЕГ (було 45,3%) та 44,1% КГ (було 44,2%), низький рівень – 15,8% майбутніх фахівців ЕГ (було 37,4% %) та 32,7%

КГ (було 37,3%);

«*Чи подобається Вам Ваша особистість?*»: достатній рівень – 36,9% респондентів ЕГ (було 17,6%) та 22,9% КГ (було 18,9%), задовільний рівень – 47,3% студентів ЕГ (було 44,7%) та 44,3% КГ (було 44,4%), низький рівень – 15,8% майбутніх фахівців ЕГ (було 37,7% %) та 32,8% КГ (було 36,7%);

«*Чи доводилося Вас просити в когось пробачення, хоча Ви і не вважали себе винним?*»: достатній рівень – 36,8% респондентів ЕГ (було 17,5%) та 23,1% КГ (було 18,4%), задовільний рівень – 47,7% студентів ЕГ (було 44,7%) та 44,4% КГ (було 44,1%), низький рівень – 15,5% майбутніх фахівців ЕГ (було 37,8% %) та 32,5% КГ (було 37,5%).

Порівняльні результати рівнів сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери за діяльнісним критерієм на констатувальному і прикінцевому етапах експерименту подано в таблиці 2.8.

Таблиця 2.8

Порівняльні результати рівнів сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери за діяльнісним критерієм на констатувальному і прикінцевому етапі експерименту (у %)

Показники	Етапи	Достатній рівень		Задовільний рівень		Низький рівень	
		ЕГ	КГ	ЕГ	КГ	ЕГ	КГ
Наявність мовленнєвої грамотності	Конст.	20,0	22,1	48,3	45,9	31,7	32,0
	Прикін.	37,5	25,4	43,3	44,3	19,2	30,3
Наявність перцептивних умінь	Конст.	18,3	19,7	45,8	46,7	35,9	33,6
	Прикін.	39,2	24,6	45,9	45,1	13,9	30,3
Наявність умінь невербальної комунікації	Конст.	20,8	21,3	44,2	43,4	35,0	35,3
	Прикін.	40,0	25,4	49,2	46,7	10,8	27,9
Наявність рефлексивних умінь	Конст.	17,5	18,8	45,0	44,3	37,5	36,9
	Прикін.	36,7	23,0	47,5	44,3	15,8	32,7
\bar{X}	Конст.	19,2	20,5	45,8	45,1	35,0	34,4
	Прикін.	38,3	24,6	46,7	45,1	15,0	30,3

Як видно з таблиці 2.8, за показником «Наявність мовленнєвої грамотності» достатній рівень виявили 37,5% респондентів ЕГ (було 20,0%) та 25,4% КГ (було 22,1%), задовільний рівень – 43,3% студентів ЕГ (було 48,3%) та 44,3% КГ (було 45,9%), низький рівень – 19,2% майбутніх фахівців ЕГ (було 31,7% %) та 30,3% КГ (було 32,0%).

За показником «*Наявність перцептивних умінь*» на достатньому рівні перебувало 39,2% респондентів ЕГ (було 18,3%) та 24,6% КГ (було 19,7%), на задовільному рівні – 45,9% студентів ЕГ (було 45,8%) та 45,1% КГ (було 46,7%), на низькому рівні – 13,9% майбутніх фахівців ЕГ (було 35,9% %) та 30,3% КГ (було 33,6%).

За показником «*Наявність умінь невербальної комунікації*» достатній рівень зафіксовано у 40,0% респондентів ЕГ (було 20,8%) та 25,4% КГ (було 21,3%), задовільний рівень – 49,2% студентів ЕГ (було 44,2%) та 46,7% КГ (було 43,4%), низький рівень – 10,8% майбутніх фахівців ЕГ (було 35,0% %) та 27,9% КГ (було 35,3%).

За показником «*Наявність рефлексивних умінь*» на достатньому рівні перебувало 36,7% респондентів ЕГ (було 17,5%) та 23,0% КГ (було 18,8%), на задовільному рівні – 47,5% студентів ЕГ (було 45,0%) та 44,3% КГ (було 44,3%), на низькому рівні – 15,8% майбутніх фахівців ЕГ (було 37,5% %) та 32,7% КГ (було 36,9%).

Загалом за показниками діяльнісного критерію достатнього рівня комунікативної компетентності досягли 38,3% респондентів ЕГ (було 19,2%) та 24,6% КГ (було 20,5%), задовільний рівень виявили 46,7% студентів ЕГ (було 45,8%) та 45,1% КГ (було 45,1%), на низькому рівні залишилося 15,0% майбутніх фахівців ЕГ (було 35,0% %) та 30,3% КГ (було 34,4%).

Динаміку рівнів сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери за діяльним критерієм на констатувальному і прикінцевому етапі експерименту подано на рис. 2.4.

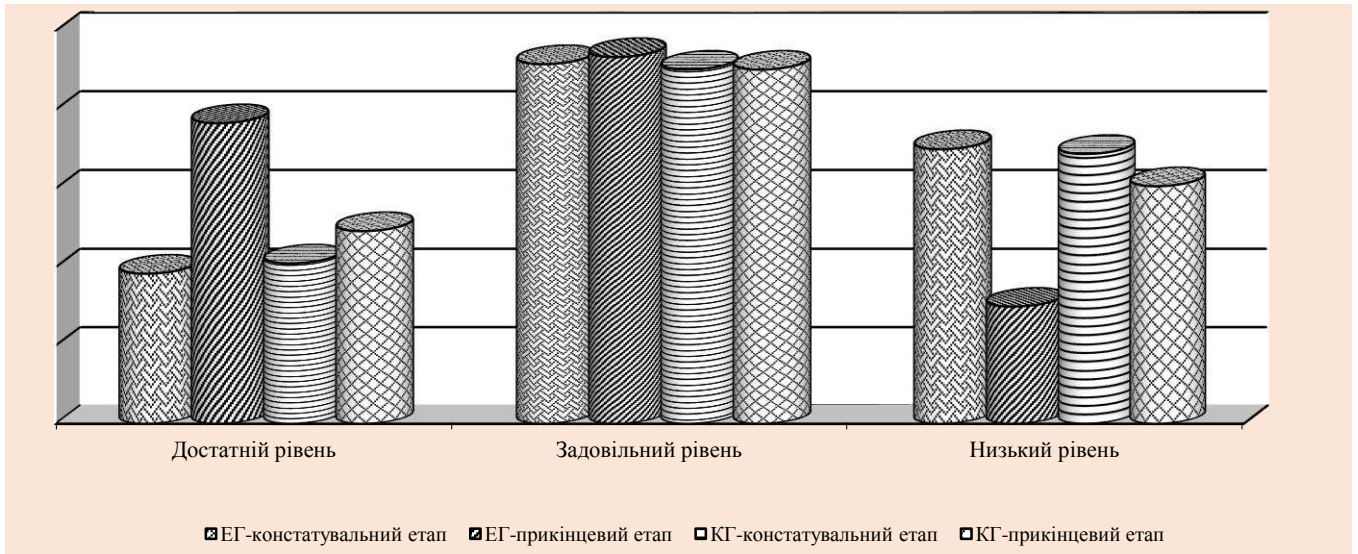


Рис. 2.4. Динаміка змін результатів рівнів сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери за діяльнісним критерієм (у %)

Як видно з рис. 2.4, відчутні зміни в рівнях сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери за діяльнісним критерієм відбулися в експериментальній групі завдяки проведеній цілеспрямованій роботі. Так, на достатньому рівні результати збільшилися на 19,1%, на задовільному рівні – на 0,9%, на низькому рівні зменшилися на 20,0%.

У контрольній групі зміни, що відбулися в рівнях сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери за означеним критерієм, виявилися менш результативними порівняно з експериментальною групою. На достатньому рівні результати збільшилися на 4,1%, на задовільному результати не змінилися, на низькому результати зменшилися на 4,1%.

Одержанню таких результатів в експериментальній групі сприяли вправи, рольові ігри, в ході яких майбутні фахівці соціономічної сфери використовували набуті знання на практиці, вчилися організовувати міжособистісну комунікативну взаємодію з довколишніми людьми, правильно застосовувати жести і міміку, набували вмінь запобігання конфліктів під час вирішення педагогічних задач і пропонованих конфліктних ситуацій.

Наступним кроком прикінцевого етапу експериментального дослідження було визначення рівнів сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери за особистісним критерієм.

За показником особистісного критерію *«Наявність комунікативної толерантності»* було на прикінцевому етапі експериментального дослідження результати виявилися такими. За першим блоком запитань *«Наскільки Ви здатні приймати чи не приймати індивідуальності людей, які Вам зустрічаються»* було одержано такі результати: достатній рівень – 40,8% респондентів ЕГ (було 21,3%) та 27,2% КГ (було 21,8%), задовільний рівень – 50,7% студентів ЕГ (було 46,9%) та 46,8% КГ (було 48,1%), низький рівень – 8,5% майбутніх фахівців ЕГ (було 31,8% %) та 26,0% КГ (було 30,1%).

За запитаннями другого блоку *«Чи немає у Вас тенденції оцінювати людей, виходячи із власного «Я»»* студенти розподілилися так: достатній рівень – 40,7% респондентів ЕГ (було 21,7%) та 27,0% КГ (було 22,3%), задовільний рівень – 50,6% студентів ЕГ (було 46,5%) та 46,6% КГ (було 44,4%), низький рівень – 8,7% майбутніх фахівців ЕГ (було 31,8% %) та 26,4% КГ (було 30,3%).

За третім блоком *«Наскільки категоричні чи незмінні Ваші оцінки на адресу тих, хто Вас оточує»* студенти засвідчили такі результати: достатній рівень – 40,6% респондентів ЕГ (було 21,6%) та 26,9% КГ (було 22,1%), задовільний рівень – 50,9% студентів ЕГ (було 46,8%) та 46,9% КГ (було 47,4%), низький рівень – 8,5% майбутніх фахівців ЕГ (було 31,6% %) та 26,2% КГ (було 30,5%).

У четвертому блоці *«Наскільки Ви вмієте приховувати чи згладжувати неприємні враження під час зіткнення з некомунікабельними якостями людей»* зафіксовано такі результати: достатній рівень – 40,9% респондентів ЕГ (було 21,4%) та 27,1% КГ (було 21,9%), задовільний рівень – 51,0% студентів ЕГ (було 46,7%) та 46,7% КГ (було 47,5%), низький рівень – 8,1% майбутніх фахівців ЕГ (було 31,9% %) та 26,2% КГ (було 30,6%).

За п'ятим блоком *«Чи є у Вас схильність перевиховувати партнера»*

студенти розподілилися в такий спосіб: достатній рівень – 40,8% респондентів ЕГ (було 21,5%) та 27,0% КГ (було 22,0%), задовільний рівень – 50,6% студентів ЕГ (було 46,8%) та 46,5% КГ (було 47,6%), низький рівень – 8,6% майбутніх фахівців ЕГ (було 31,7% %) та 26,5% КГ (було 30,4%).

За шостим блоці запитань *«Наскільки Ви схильні підганяти партнерів під себе, робити їх зручними»* результати виявилися такими: достатній рівень – 40,7% респондентів ЕГ (було 21,7%) та 26,9% КГ (було 22,2%), задовільний рівень – 50,9% студентів ЕГ (було 46,7%) та 46,9% КГ (було 47,6%), низький рівень – 8,4% майбутніх фахівців ЕГ (було 31,6% %) та 26,2% КГ (було 30,2%).

За сьомим блоком *«Чи властива Вам така тенденція поведінки»* майбутні фахівці засвідчили такі результати: достатній рівень – 40,6% респондентів ЕГ (було 21,6%) та 27,2% КГ (було 21,8%), задовільний рівень – 50,7% студентів ЕГ (було 46,6%) та 46,8% КГ (було 47,8%), низький рівень – 8,7% майбутніх фахівців ЕГ (було 31,8% %) та 26,0% КГ (було 30,4%).

У восьмому блоці *«Наскільки Ви терплячі до дискомфортних станів людей, які Вас оточують»* одержано такі результати: достатній рівень – 40,8% респондентів ЕГ (було 21,4%) та 27,1% КГ (було 22,2%), задовільний рівень – 50,6% студентів ЕГ (було 46,7%) та 46,7% КГ (було 47,2%), низький рівень – 8,6% майбутніх фахівців ЕГ (було 31,9% %) та 26,2% КГ (було 30,6%).

За дев'ятим блоком *«Які Ваші адаптаційні здібності у взаємодії з людьми»* результати виявилися такими: достатній рівень – 40,9% респондентів ЕГ (було 21,5%) та 27,3% КГ (було 22,0%), задовільний рівень – 50,9% студентів ЕГ (було 46,8%) та 46,9% КГ (було 47,7%), низький рівень – 8,2% майбутніх фахівців ЕГ (було 31,7% %) та 25,8% КГ (було 30,3%).

Результати досліджуваного конструкту за показником особистісного критерію *«Наявність умінь емоційної саморегуляції»* також змінилися на краще.

Подамо одержані результати за шкалами:

1) емоційна обізнаність: достатній рівень – 38,4% респондентів ЕГ (було 18,4%) та 24,6% КГ (було 19,2%), задовільний рівень – 48,2% студентів ЕГ (було

48,5%) та 45,7% КГ (було 49,3%), низький рівень – 13,4% майбутніх фахівців ЕГ (було 33,1% %) та 29,7% КГ (було 31,5%);

2) управління своїми емоціями: достатній рівень – 38,2% респондентів ЕГ (було 18,2%) та 24,5% КГ (було 18,8%), задовільний рівень – 48,3% студентів ЕГ (було 48,6%) та 46,1% КГ (було 49,1%), низький рівень – 13,5% майбутніх фахівців ЕГ (було 33,2% %) та 29,4% КГ (було 32,1%);

3) вільне управління своїми емоціями: достатній рівень – 38,3% респондентів ЕГ (було 18,3%) та 24,6% КГ (було 19,0%), задовільний рівень – 48,5% студентів ЕГ (було 48,3%) та 45,9% КГ (було 49,2%), низький рівень – 13,2% майбутніх фахівців ЕГ (було 33,4% %) та 29,5% КГ (було 31,8%);

4) емпатія: достатній рівень – 38,4% респондентів ЕГ (було 18,5%) та 24,5% КГ (було 18,7%), задовільний рівень – 48,2% студентів ЕГ (було 48,5%) та 45,8% КГ (було 49,4%), низький рівень – 13,4% майбутніх фахівців ЕГ (було 33,0% %) та 29,7% КГ (було 31,9%);

5) уміння впливати на емоційний стан інших людей: достатній рівень – 38,2% респондентів ЕГ (було 18,1%) та 24,4% КГ (було 18,9%), задовільний рівень – 48,5% студентів ЕГ (було 48,2%) та 46,0% КГ (було 49,0%), низький рівень – 13,3% майбутніх фахівців ЕГ (було 33,7% %) та 29,6% КГ (було 32,1%).

За результатами діагностування рівнів наявності емпатії на прикінцевому етапі достатній рівень виявили 41,7% респондентів ЕГ (було 45,8%) та 27,9% КГ (було 45,1%), задовільний рівень – 51,7% студентів ЕГ (було 48,2%) та 46,7% КГ (було 49,0%), низький рівень – 6,6% майбутніх фахівців ЕГ (було 30,9% %) та 25,4% КГ (було 31,1%).

Позитивні зрушення відбулися і за показником особистісного критерію *«Наявність конфліктоусталеності»*. Так, за результатами тестування на прикінцевому етапі експерименту на достатньому рівні зафіксовано 39,2% студентів ЕГ (було 20,0%) і 25,4% КГ (було 22,1%), задовільний рівень виявили 49,2% респондентів ЕГ (було 48,3%) та 47,5% КГ (було 45,9%), на низькому рівні перебувало 11,6% майбутніх фахівців ЕГ (було 31,7%) і 27,1% КГ (було 32,0%).

Порівняльні результати рівнів сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери за особистісним критерієм на констатувальному і прикінцевому етапах експерименту подано в таблиці 2.9.

Таблиця 2.9

Порівняльні результати рівнів сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери за особистісним критерієм на констатувальному і прикінцевому етапах експерименту (у %)

Показники	Етапи	Достатній рівень		Задовільний рівень		Низький рівень	
		ЕГ	КГ	ЕГ	КГ	ЕГ	КГ
Наявність комунікативної толерантності	Конст.	21,6	22,1	46,7	47,5	31,7	30,4
	Прикін.	40,8	27,1	50,8	46,7	8,3	26,2
Наявність умінь емоційної саморегуляції	Конст.	18,3	18,9	48,4	49,2	33,3	31,9
	Прикін.	38,3	24,6	48,3	45,9	13,4	29,5
Наявність емпатії	Конст.	23,3	23,8	45,8	45,1	30,9	31,1
	Прикін.	41,7	27,9	51,7	46,7	6,6	25,4
Наявність конфліктоусталеності	Конст.	20,0	20,5	45,8	45,1	34,1	34,4
	Прикін.	39,2	25,4	49,2	47,5	11,6	27,1
\bar{X}	Конст.	20,8	21,3	46,7	46,7	32,5	32,0
	Прикін.	40,0	26,2	50,0	46,7	10,0	27,1

Як бачимо з табл. 2.9, за показником «Наявність комунікативної толерантності» достатній рівень виявили 40,8% респондентів ЕГ (було 21,6%) та 27,1% КГ (було 22,1%), задовільний рівень – 50,8% студентів ЕГ (було 46,7%) та 46,7% КГ (було 47,5%), низький рівень – 8,3% майбутніх фахівців ЕГ (було 31,7% %) та 26,2% КГ (було 30,4%).

За показником «Наявність умінь емоційної саморегуляції» на достатньому рівні перебувало 38,3% респондентів ЕГ (було 18,3%) та 24,6% КГ (було 18,9%), на задовільному рівні – 48,3% студентів ЕГ (було 48,4%) та 45,9% КГ (було 49,2%), на низькому рівні – 13,4% майбутніх фахівців ЕГ (було 33,3% %) та 29,5% КГ (було 31,9%).

За показником «Наявність емпатії» достатній рівень зафіксовано у 41,7% респондентів ЕГ (було 23,3%) та 27,9% КГ (було 23,8%), задовільний рівень – у

51,7% студентів ЕГ (було 45,8%) та 46,7% КГ (було 45,1%), низький рівень – у 6,6% майбутніх фахівців ЕГ (було 30,9% %) та 25,4% КГ (було 31,1%).

За показником «Наявність конфліктоусталеності» на достатньому рівні перебувало 39,2% респондентів ЕГ (було 20,0%) та 25,4% КГ (було 20,5%), на задовільному рівні – 49,2% студентів ЕГ (було 45,8%) та 47,5% КГ (було 45,1%), на низькому рівні – 11,6% майбутніх фахівців ЕГ (було 34,1% %) та 27,1% КГ (було 34,4%).

Загалом за показниками особистісного критерію достатній рівень комунікативної компетентності виявили 40,0% респондентів ЕГ (було 20,8%) та 26,2% КГ (було 21,3%), задовільний рівень – 50,0% студентів ЕГ (було 46,7%) та 46,7% КГ (було 46,7%), низький рівень – 10,0% майбутніх фахівців ЕГ (було 32,5% %) та 27,1% КГ (було 32,0%).

Динаміку рівнів сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери за особистісним критерієм на констатувальному і прикінцевому етапах експерименту подано на рис. 2.5.

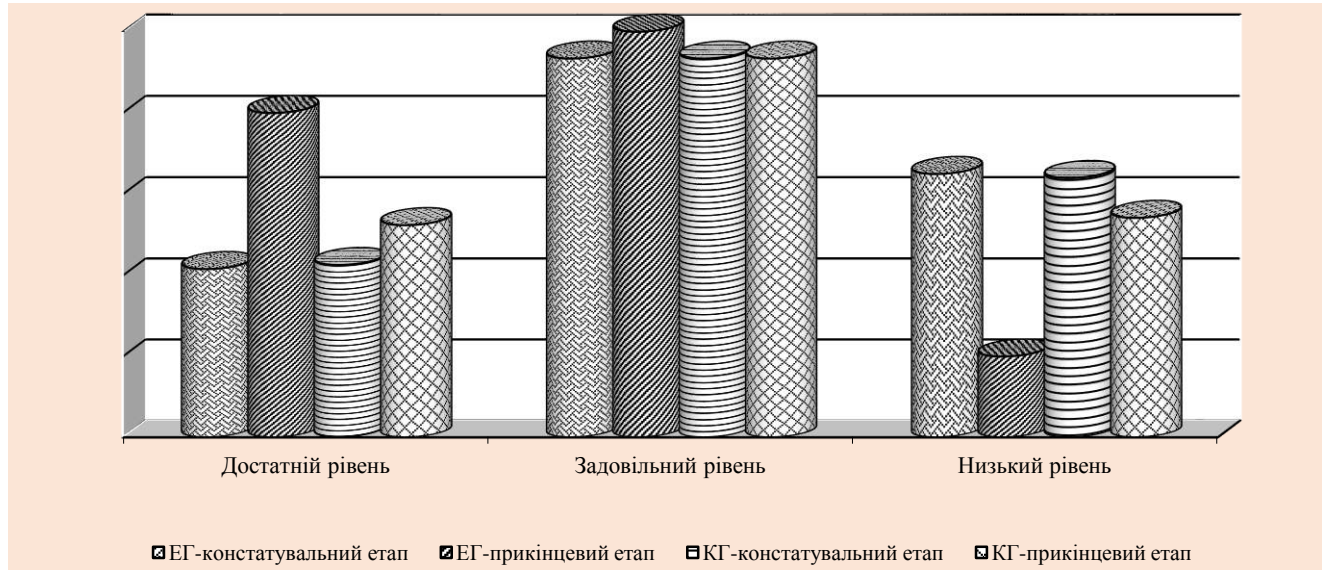


Рис. 2.5. Динаміка змін результатів рівнів сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери на констатувальному і прикінцевому етапах експерименту (у %)

Як видно з рис. 2.5, відчутні зміни в рівнях сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери за особистісним критерієм відбулися в експериментальній групі, що є результатом проведеної цілеспрямованої

роботи зі студентами. Так, на достатньому рівні результати збільшилися на 19,2%, на задовільному рівні – на 3,3%, на низькому рівні зменшилися на 22,5%.

У контрольній групі зміни, що відбулися в рівнях сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери за означеним критерієм, не такі суттєві порівняно з експериментальною групою. На достатньому рівні результати збільшилися на 4,9%, на задовільному рівні результати залишилися такими самими, як і на констатувальному етапі – 46,7%, на низькому рівні зменшилися на 4,9%.

За результатами проведених діагностик на прикінцевому етапі дослідження було виявлено, що в експериментальній групі відбулися значні позитивні зміни в рівнях сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери на відміну від контрольної групи, результати якої також змінилися на краще, проте не так суттєво (див. табл. 2.10).

Таблиця 2.10

Порівняльні результати рівнів сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери на констатувальному та прикінцевому етапах експерименту

Критерії	Етапи	К-ть студ.	Достатній рівень		Задовільний рівень		Низький рівень	
			ЕГ	КГ	ЕГ	КГ	ЕГ	КГ
Когнітивний	Констат.	абс.	21	24	55	54	44	44
		%	17,5	19,7	45,8	44,3	36,7	36,0
	Прикінц.	абс.	47	29	58	56	15	37
		%	39,2	23,8	48,3	45,9	12,5	30,3
Діяльнісний	Констат.	абс.	23	25	55	55	42	42
		%	19,2	20,5	45,8	45,1	35,0	34,4
	Прикінц.	абс.	46	30	56	55	18	37
		%	38,3	24,6	46,7	45,1	15,0	30,3
Особистісний	Констат.	абс.	25	26	56	57	39	39
		%	20,8	21,3	46,7	46,7	32,5	32,0
	Прикінц.	абс.	48	32	60	57	12	33
		%	40,0	26,2	50,0	46,7	10,0	27,1
Пр\bar{X}	Констат.	абс.	23	25	55	55	42	42
		%	19,2	20,5	45,8	45,1	35,0	34,4
	Прикінц.	абс.	47	30	58	56	15	36
		%	39,2	24,6	48,3	45,9	12,5	29,5

Як свідчать дані таблиці 2.10, за когнітивним критерієм достатній рівень виявили 39,2% респондентів ЕГ (було 17,5%) та 23,8% КГ (було 19,7%), задовільний рівень – 48,3% студентів ЕГ (було 45,8%) та 45,9% КГ (було 44,3%), низький рівень – 12,5% майбутніх фахівців ЕГ (було 36,7% %) та 30,3% КГ (було 36,0%).

За діяльнісним критерієм на достатньому рівні перебувало 38,3% респондентів ЕГ (було 19,2%) та 24,6% КГ (було 20,5%), на задовільному рівні – 46,7% студентів ЕГ (було 45,8%) та 45,1% КГ (було 45,1%), на низькому рівні – 15,0% майбутніх фахівців ЕГ (було 35,0% %) та 30,3% КГ (було 34,4%).

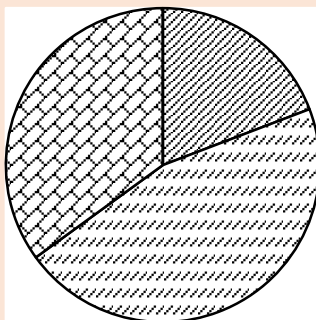
За особистісним критерієм достатній рівень зафіксовано у 40,0% респондентів ЕГ (було 20,8%) та 26,2% КГ (було 21,3%), задовільний рівень – 50,0% студентів ЕГ (було 46,7%) та 46,7% КГ (було 46,7%), низький рівень – 10,0% майбутніх фахівців ЕГ (було 32,5% %) та 27,1% КГ (було 32,0%)

Загалом достатній рівень комунікативної компетентності виявили 39,2% респондентів ЕГ (було 19,2%) та 24,6% КГ (було 20,5%), задовільний рівень – 48,3% студентів ЕГ (було 45,8%) та 45,9% КГ (було 45,1%), низький рівень – 12,5% майбутніх фахівців ЕГ (було 35,0% %) та 29,5% КГ (було 34,4%).

Динаміку рівнів сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери на констатувальному і прикінцевому етапах експерименту подано на рис. 2.6.

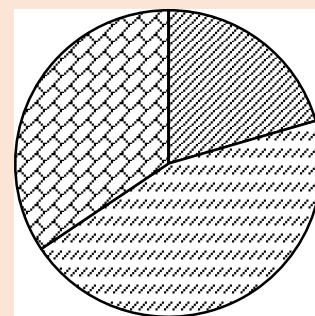
Констатувальний етап експерименту

Експериментальна група



- ▣ Достатній рівень
- ▣ Задовільний рівень
- ▣ Низький рівень

Контрольна група



- ▣ Достатній рівень
- ▣ Задовільний рівень
- ▣ Низький рівень

Прикінцевий етап експерименту

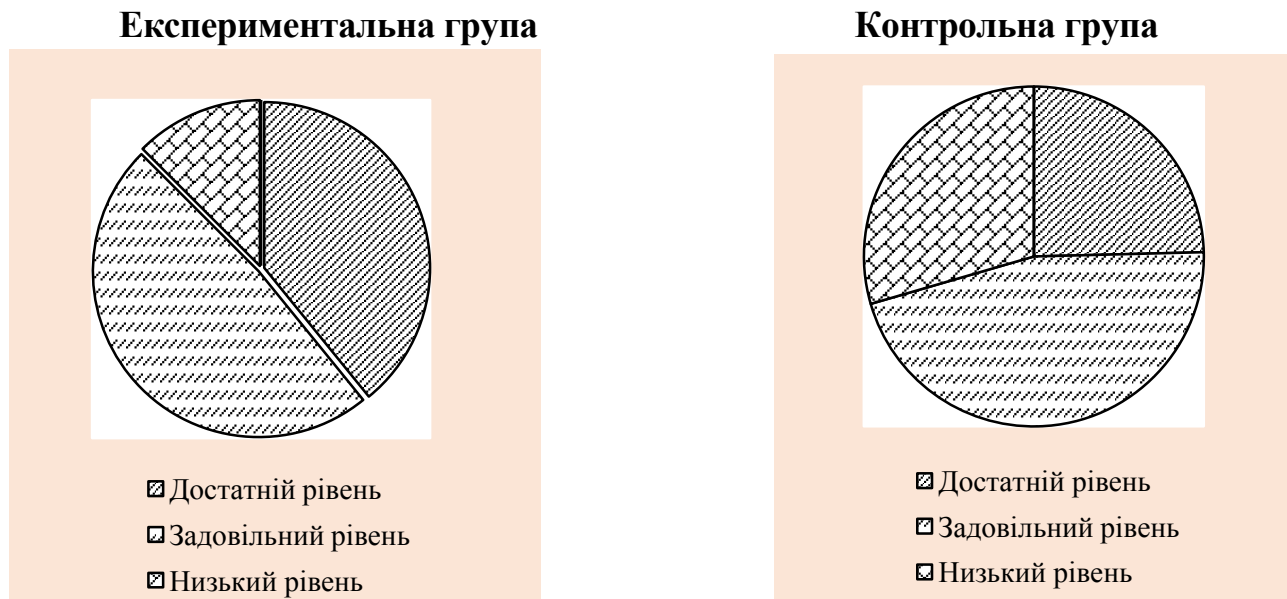


Рис. 2.6. Динаміка рівнів сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери за результатами констатувального і прикінцевого етапів експерименту (у %)

Як видно з рис. 2.6, у рівнях сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери експериментальної групи відбулися відчутні зміни внаслідок проведення цілеспрямованої роботи: на достатньому рівні результати збільшилися на 20,0%, на задовільному рівні – на 2,5%, на низькому рівні результати зменшилися на 22,5%.

У контрольній групі результати виявилися не такими відчутними: на достатньому рівні результати збільшилися на 4,1%, на задовільному рівні – на 0,8%, на низькому рівні результати зменшилися – на 4,9%.

Для більш якісного аналізу одержаних результатів на прикінцевому етапі експерименту було повторно визначено λ -критерій Колмогорова-Смирнова. Було висунуто статистичну гіпотезу H_1 : різниця між розподілами контрольної та експериментальної груп достовірна (зважаючи на точку максимально накопиченої розбіжності між ними), тобто емпіричний розподіл рівнів досліджуваної готовності суттєво відрізняється. Алгоритм розрахунку λ -критерію між показниками контрольної та експериментальної груп за

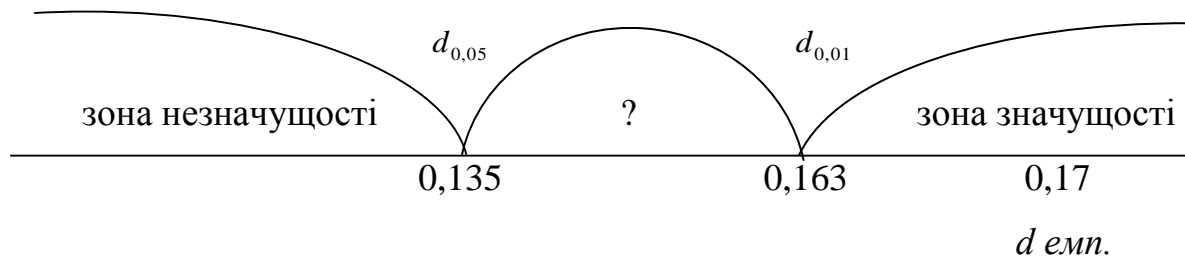
результатами прикінцевого етапу експерименту здійснювався за тими самими формулами і в такому самому порядку, як і на констатувальному етапі. Одержані дані заносилися до таблиці 2.11.

Таблиця 2.11.

Розрахунок λ –критерію при зіставленні емпіричних розподілів у контрольній та експериментальній групах за результатами прикінцевого етапу експерименту

Рівні	Емпіричні частоти		Емпіричні частоти		Накопичені емпіричні частоти		Різниця $\Sigma f^*_{КГ} - \Sigma f^*_{ЕГ}$ d
	КГ	ЕГ	КГ	ЕГ	$\Sigma f^*_{КГ}$	$\Sigma f^*_{ЕГ}$	
Достатній	30	47	0,246	0,392	0,246	0,392	0,138
Задовільний	56	58	0,459	0,483	0,705	0,875	0,17
Низький	36	15	0,295	0,125	1	1	
Суми	122	120	1	1			

Побудуємо «вісь значущості» за результатами прикінцевого етапу експерименту:



Розрахунки критерію λ здійснювалися за формулою:

$$\lambda = d_{\max} \cdot \sqrt{\frac{n_1 \cdot n_2}{n_1 + n_2}},$$

де n_1 – кількість спостережень у виборці контрольної групи, n_2 – кількість спостережень в експериментальній групі, d_{\max} – найбільша абсолютна різниця.

$$\text{Розрахуємо } \lambda_{emp}: \lambda_{emp} = 0,17 \cdot \sqrt{\frac{120 \cdot 122}{120 + 122}} = 0,17 \cdot 7,78 = 1,32$$

За таблицею рівнів значущості розбіжностей між двома розподілами [32, с. 329] з $p=0.999$, $\lambda_{кр.} = 1,15$. На прикінцевому етапі експерименту $\lambda_{emp} = 1,32$.

Отже, $\lambda_{кр.} > \lambda_{емп.}$, що підтверджує гіпотезу H_0 .

Отже, на підставі одержаних результатів доходимо висновку щодо доцільності впровадження педагогічних умов формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери в освітній процес закладів вищої освіти.

Висновки з другого розділу

У другому розділі визначено критерії і показники, схарактеризовано рівні сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери, розроблено й апробовано діагностувальну та експериментальну методики, позиціоновано модель формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери, подано результати констатувального і прикінцевого зрізів.

Критеріями оцінювання визначених компонентів із відповідними показниками обрано: когнітивний (показники: обізнаність зі специфікою професійного спілкування, наявність знань професійної термінології, обізнаність зі специфікою віртуальної комунікації, обізнаність із сутністю комунікативних бар'єрів), діяльнісний (наявність мовленнєвої грамотності, наявність перцептивних умінь, умінь невербальної комунікації, рефлексивних умінь), особистісний (наявність комунікативної толерантності, наявність умінь емоційної саморегуляції, наявність емпатії, наявність конфліктоусталеності). Подано якісні характеристики рівнів зазначеного феномена (достатній, задовільний, низький).

На підставі теоретичного дослідження і результатів констатувального етапу експерименту було розроблено модель формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери, що містить мету, етапи, педагогічні умови, форми, методи і засоби їх реалізації, компоненти і кінцевий результат.

Експериментальна робота з формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери передбачала поетапну реалізацію визначених педагогічних умов.

На інформаційно-мотиваційному етапі було впроваджено педагогічну умову «Усвідомлення майбутніми фахівцями варіативності комунікативної взаємодії у соціальній сфері», що сприяла набуттю студентами необхідних знань щодо сутності комунікативної компетентності як важливої професійної якості професіонала-соціонома. Засобами реалізації зазначеної педагогічної умови виступали лекційні і практичні заняття спецкурсу «Основи формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери» і таких навчальних дисциплін, як «Вступ до спеціальності», «Психологія», «Педагогіка», «Культурологія», «Українська мова (за професійним спрямуванням)», на яких поглиблювали знання студентів щодо майбутньої професійної діяльності загалом і ролі комунікативної компетентності зокрема. Крім цього використовувалися диспути, дискусії, кейс-стаді, самостійна робота.

На практико-зорієнтованому етапі реалізовано педагогічну умову «Озброєння студентів комунікативними моделями поведінки в соціальній сфері», метою якого виступило формування й відпрацьовування майбутніми фахівцями соціономічної сфери практичних умінь у межах спецкурсу «Основи формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери», на заняттях якого застосовувався метод кейс-стаді, проводилися рольові й ділові ігри, вправи, ситуативні завдання, мовні ігри тощо.

Індивідуально-розвивальний етап передбачав реалізацію педагогічної умови «Забезпечення педагогічної підтримки становлення майбутніх фахівців соціономічної сфери як суб'єктів професійної комунікації» і був спрямований на формування у студентів необхідних особистісних і професійних якостей. Формами, методами і засобами реалізації зазначеної педагогічної умови виступили групові й індивідуальні консультації викладачів, розроблення індивідуальних траєкторій професійного розвитку майбутніх фахівців, виконання індивідуальних творчих завдань, проведення позааудиторних заходів (ток-шоу «Один за всіх», «Кохана, ми вбиваємо дітей»), тренінгу комунікативної взаємодії тощо.

Установлено, що впровадження моделі формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери з упровадженням визначених педагогічних умов дозволило досягти кращих змін у рівнях прояву зазначеного феномена у студентів експериментальної групи порівняно з контрольною.

За результатами прикінцевого зрізу встановлено, що комунікативна компетентність на достатньому рівні характерна для 39,2% майбутніх фахівців соціономічної сфери ЕГ (було 19,2%%) та 24,6% КГ (було 20,5%), на задовільному рівні зафіксовано 48,3% студентів ЕГ (було 45,8%) і 45,9% КГ (було 45,1%), низький рівень засвідчили 12,5% майбутніх фахівців ЕГ (було 35,0% %) та 29,5% КГ (було 34,4%).

Отже, на підставі одержаних результатів доходимо висновку щодо доцільності впровадження педагогічних умов формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери в освітній процес закладів вищої освіти.

ПІСЛЯМОВА

У монографії подано теоретичне узагальнення і нове вирішення наукової проблеми формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери у професійній підготовці, що дозволило обґрунтувати й побудувати модель та експериментальну методику забезпечення цього процесу, визначити й експериментально перевірити педагогічні умови формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери.

1. Установлено, що *професійна діяльність фахівців соціономічної сфери* – це процес їхньої безпосередньої взаємодії з людиною чи групою людей, під час якої вони усвідомлено використовують професійні знання, вміння й навички, надаючи необхідну соціальну, психологічну, правову допомогу тим, хто її потребує, у вирішенні складних життєвих ситуацій.

2. З'ясовано, що комунікативна компетентність є складним інтегральним утворенням особистості, яке характеризується розвиненими особистісними якостями й наявністю знань норм і правил комунікативної поведінки в суспільстві, практичних умінь та навичок, необхідних для здійснення конструктивної взаємодії з довколишніми людьми, і здатністю до їх використання в професійній діяльності.

3. Визначено, що *комунікативна компетентність майбутніх фахівців соціономічної сфери* – це складноструктуроване, полікомпонентне особистісне утворення, що ґрунтується на сукупності знань, умінь, досвіду організації професійного спілкування й міжособистісної взаємодії на підставі конструктивного діалогу й характеризується здатністю сприймати й розуміти партнерів по взаємодії, застосовувати елементи вербальної і невербальної комунікації, уміннями емоційної саморегуляції, запобігання й вирішення конфліктів у професійній діяльності, проявом толерантності й емпатії до довколишніх людей з метою надання їм необхідної допомоги під час вирішення нестандартних життєвих ситуацій.

4. У структурі комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери виокремлено гносеологічний, праксеологічний і суб'єктний компоненти, що є взаємозумовленими, кожен із яких впливає на здатність цих фахівців організовувати комунікативну взаємодію в подальшій професійній діяльності.

5. Визначено педагогічні умови формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери: усвідомлення майбутніми фахівцями варіативності комунікативної взаємодії у соціальній сфері; озброєння студентів комунікативними моделями поведінки в соціальній сфері; забезпечення педагогічної підтримки становлення майбутніх фахівців соціономічної сфери як суб'єктів професійної комунікації.

6. За результатами констатувального етапу експерименту побудовано й апробовано модель та експериментальну методику формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери, яка передбачала проведення цілеспрямованої роботи, що відбувалася поетапно (інформаційно-мотиваційний, практико-зорієнтований, індивідуально-розвивальний етапи), із упровадженням визначених педагогічних умов.

На *інформаційно-мотиваційному етапі* було впроваджено педагогічну умову «Усвідомлення майбутніми фахівцями варіативності комунікативної взаємодії у соціальній сфері», що сприяла набуттю студентами необхідних знань щодо сутності комунікативної компетентності як важливої професійної якості фахівця-соціонома. Реалізація зазначеної педагогічної умови здійснювалася під час лекційних і практичних занять спецкурсу «Основи формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери» і таких навчальних дисциплін, як «Вступ до спеціальності», «Психологія», «Педагогіка», «Культурологія», «Українська мова (за професійним спрямуванням)», на яких поглиблювали знання студентів щодо майбутньої професійної діяльності загалом і ролі комунікативної компетентності, зокрема. Крім цього використовувалися диспути, дискусії, кейс-стаді, самостійна робота.

На *практико-зорієнтованому етапі* реалізовано педагогічну умову «Озброєння студентів якого виступило формування й відпрацювання майбутніми фахівцями соціономічної сфери практичних умінь і навичок у межах спецкурсу «Основи формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери», на заняттях якого проводилися рольові й ділові ігри, вправи, ситуативні завдання, мовні ігри тощо.

Індивідуально-розвивальний етап передбачав реалізацію педагогічної умови «Педагогічна підтримка становлення майбутніх фахівців соціономічної сфери як суб'єктів професійної комунікації» і був спрямований на формування у студентів необхідних особистісних і професійних якостей. Формами, методами і засобами реалізації зазначеної педагогічної умови виступили групові й індивідуальні консультації викладачів, розроблення індивідуальних траєкторій професійного розвитку майбутніх фахівців, виконання індивідуальних творчих завдань, проведення позааудиторних заходів (ток-шоу «Один за всіх», «Кохана, ми вбиваємо дітей»), тренінгу комунікативної взаємодії тощо.

7. Встановлено, що реалізація моделі й експериментальної методики формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери з поетапним упровадженням визначених педагогічних умов дозволила досягти позитивних змін у рівнях прояву зазначеного феномена у студентів експериментальної групи порівняно з контрольною. Так, комунікативна компетентність на високому рівні характерна для 39,2% майбутніх фахівців соціономічної сфери ЕГ (було 19,2%) та 24,6% – КГ (було 20,5%), на задовільному рівні зафіксовано 48,3% студентів ЕГ (було 45,8%) і 45,9% – КГ (було 45,1%), низький рівень засвідчили 12,5% майбутніх фахівців ЕГ (було 35,0%) та 29,5% – КГ (було 34,4%). Статистичну значущість і невивадковість позитивних зрушень доведено застосуванням розрахунку λ -критерію Колмогорова-Смирнова.

Проведене дослідження не висвітлює всіх аспектів проблеми формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери. Перспективу подальших наукових досліджень убачаємо в розвитку комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери в системі неперервної освіти; здійснення порівняльно-педагогічного аналізу формування комунікативної компетентності за показниками в Україні і за кордоном.

ГЛОСАРІЙ ТЕРМІНІВ

АГРЕСИВНІСТЬ – особливості поведінки індивіда стосовно оточуючих, що характеризується вираженою спрямованістю на спричинення їм неприємностей або заподіяння збитку, шкоди (фізичної, моральної, психологічної].

АДАПТАЦІЙНИЙ КОНФЛІКТ – конфлікт, що виникає внаслідок порушення оптимального для організму людини процесу психофізіологічної, психічної, психологічної або соціальної адаптації за певних умов навколишнього середовища.

АКТИВНІСТЬ – поняття, яке вказує на здатність живих істот спонтанно діяти і змінюватися під впливом зовнішніх або внутрішніх стимулів-подразників і визначається її спрямованістю і мотивами.

АЛЬТРУЇЗМ – безкорислива турбота про благо інших людей, готовність жертвувати своїми інтересами заради інших.

АМБІВАЛЕНТНІСТЬ – подвійність переживання, що виражається, тому, що один об'єкт викликає у людини одночасно два протилежні відчуття, наприклад, симпатію й антипатію.

АНАЛІЗ КОНФЛІКТУ – процес поділу конфлікту на частини та компоненти, етапи розвитку з метою докладного і досконалого його розгляду і вивчення.

АНТИПАТІЯ – стійке негативне емоційне ставлення індивіда до іншої людини (групи людей], що виявляється в неприязні, непривітності, недоброчливості.

АФІЛІАЦІЯ – прагнення людини бути у товаристві інших людей. Тенденція до афіліації зростає в разі залучення індивіда до потенційно небезпечної стресової ситуації, коли близькість з оточенням зумовлює зниження тривожності, пом'якшуючи наслідки стресу.

ВЗАЄМОДІЯ – процес безпосередньої або опосередкованої дії об'єктів (суб'єктів) один на одного, що зумовлює їхню взаємну обумовленість і зв'язок.

ВЗАЄМОДІЯ МІЖОСОБИСТІСНА – особистий контакт двох і більше індивідів, наслідком якого є можливі взаємні зміни їхньої поведінки, діяльності, відносини й установки.

ВИТІСНЕННЯ – один із видів "психологічного захисту" від внутрішнього конфлікту, в результаті якого прийнятні для індивіда думки і переживання "витісняються" зі свідомості та переводяться у сферу несвідомого.

ВНУТРІШНЬООСОБИСТІСНИЙ КОНФЛІКТ – стан незадоволеності людини певними обставинами його життя, пов'язаний із наявністю у нього суперечливих інтересів, прагнень, потреб, які породжують афекти і стреси.

ГЕНЕРАЛІЗАЦІЯ КОНФЛІКТУ – перехід у конфлікті від поверхневих до глибших суперечностей, збільшення діапазону різних точок зіткнення, що супроводжується розширенням меж конфлікту.

ДЕПЕРСОНАЛІЗАЦІЯ – зміна самосвідомості особистості, для якої характерне відчуття втрати власного "Я" і болісне переживання цього.

ДИСПОЗИЦІЯ ОСОБИСТОСТІ – ієрархічно організована система інтересів, ціннісних орієнтації, установок і мотивів, що визначають готовність особистості до тієї або іншої поведінки.

ДИСТАНЦІЙНЕ НАВЧАННЯ – сукупність сучасних технологій, що забезпечують доставку інформації в інтерактивному режимі за допомогою використання ІКТ (інформаційно-комунікаційних технологій) від тих, хто навчає (викладачів, визначних постатей у певних галузях науки, політиків), до тих, хто навчається (студентів чи слухачів). Застосовується під час підготовки як у середніх загальноосвітніх школах і ЗВО, так і в бізнес-школах.

ЗАХИСТ ПСИХОЛОГІЧНИЙ – спеціальна регулятивна система стабілізації особистості, спрямована на усунення або зведення до мінімуму відчуття тривоги, пов'язаного з усвідомленням внутрішньоособистісного конфлікту.

ЕВОЛЮЦІЯ КОНФЛІКТУ – одна з основних категорій аналізу конфлікту; поступовий, безперервний розвиток конфлікту від простих до складніших форм.

ЕЛЕМЕНТИ – це порівняно неподільні частини системи, які за своїми індивідуальними властивостями якісно відрізняються від системи як цілого та один від одного.

ІДЕНТИФІКАЦІЯ – уподібнення, ототожнення з кимось або чимось; процес пізнання тієї якості особистості (або соціальної спільності), на підставі якої вона може бути віднесена до певного класу або типу, або ж на підставі якого особа (соціальна спільність) може бути визнана цілісною й ідентичною самій собі.

ІМПУЛЬСИВНІСТЬ – характерологічна межа людини, що виявляється в її схильності до скороспішних рішень, непродуманих дій і вчинків.

ІНЦИДЕНТ – збіг обставин, що є приводом для конфлікту.

КАТАРСИС – душевне полегшення, яке настає у людини після сильних емоційних переживань типу афекту або стресу, які проявляються впродовж конфлікту.

КОЛІЗІЯ – зіткнення протилежних поглядів, прагнень, інтересів; розбіжність між окремими законами однієї держави або суперечності законів, судових рішень.

КОМУНІКАТИВНІСТЬ – сукупність істотних, відносно стійких

властивостей особистості, що сприяють успішному прийому, розумінню, засвоєнню, використанню й передаванню інформації.

КОМПЕТЕНЦІЯ – це коло обов'язків, у яких особа здатна діяти самостійно й відповідально в межах власної компетентності відповідно до своїх прав, обов'язків та сфери професійних завдань, на які поширюються необхідні повноваження.

КОМПЕТЕНЦІЯ ФАХІВЦЯ визначається статутами, нормативними документами організації та відображається в посадовій інструкції.

КОМПЛЕКС НЕПОВНОЦІННОСТІ – психопатологічний синдром, стійка впевненість людини у власній неповноцінності, що призводить до невротичних відхилень і невротичного конфлікту.

КОМПРОМІС – один із стилів поведінки в конфлікті, що характеризується готовністю суб'єкта йти на поступки за умови адекватної позиції та поведінки опонента.

КОНКУРЕНЦІЯ (лат. *concurrere* – стикатися) – одна з основних форм організації міжособистісної взаємодії, що характеризується досягненням індивідуальної або групової мети, інтересів в умовах протиборства з іншими індивідами або групами.

КОНСЕНСУС – згода, спосіб урегулювання конфліктів, орієнтований на спільне погоджене вирішення проблеми.

КОНФЛІКТ – зіткнення протилежно спрямованих, взаємовиключних цілей, інтересів, потреб, мотивів, поглядів.

КОНФЛІКТ ЛАТЕНТНИЙ – прихований, неявний конфлікт, початкова стадія розвитку конфлікту, що характеризується відсутністю відкритих дій опонентів.

КОНФЛІКТНА СИТУАЦІЯ – суперечності, що накопичилися і містять дійсну причину конфлікту.

КОНФЛІКТОГЕНИ – слова, дії або бездіяльність, які сприяють виникненню і розвитку конфлікту.

КОНФОРМНІСТЬ – податливість людини реальному або уявному тиску групи.

КОНФРОНТАЦІЯ – протиборство, суперництво, зіткнення сторін, їх інтересів і цілей.

КРИЗА – різке загострення конфлікту, після якого настає якісна зміна ситуації

ЛАТЕНТНИЙ КОНФЛІКТ – один з основних типів конфлікту, психічний стан, що складно переживається, спричинений тривалою боротьбою мотивів, цінностей, інтересів, що відображає суперечливі зв'язки з соціальним середовищем, і затримує ухвалення рішення; 2) поняття, використовуване для

позначення початкової (латентної) фази розвитку конфлікту, яка характеризується відсутністю зовнішніх (відкритих) дій опонентів один проти одного.

ЛІДЕР – член групи, за яким вона визнає право ухвалювати рішення в значущих для неї ситуаціях завдяки особистому авторитету або займаній посаді.

МЕЖІ КОНФЛІКТУ – зовнішні структурно-динамічні межі конфлікту (розрізняють: суб'єктні, просторові та тимчасові межі).

МІЖГРУПОВА ДИСКРИМІНАЦІЯ – встановлення суттєвих відмінностей (у політичній, соціальній, культурній та інших сферах) між власною та іншими групами, які можуть сприяти виникненню конфлікту.

МІЖСОБИСПСНІ ВІДНОСИНИ – взаємозв'язки між індивідами, які суб'єктивно переживаються і проявляються в характері та способах взаємних впливів під час спільної діяльності й спілкування.

МІЖСОБИСТІСНИЙ КОНФЛІКТ – важковирішувана суперечність, що виникає між людьми, спричинена несумісністю їхніх поглядів, інтересів, цілей, потреб.

МОЗКОВА АТАКА (брейнштурмінг) – вільне висловлювання ідей членами групи з певного питання. Методика стимуляції творчої активності та продуктивності, яка передбачає, що під час звичайних прийомів обговорення і вирішення проблем виникненню новаторських ідей перешкоджають контрольні механізми свідомості, які сковують потік цих ідей під тиском стереотипів, звичних форм ухвалення рішень.

МОРАЛЬНИЙ КОНФЛІКТ – конфлікт, який виникає на основі етичної суперечності в соціальній сфері або в свідомості окремого індивіда і яка полягає в зіткненні та протидії сторін, думок, оцінок, ціннісних орієнтації, що мають виражений етичний компонент.

МОТИВАЦІЯ – потяг або спонукання, що активізують життєдіяльність суб'єкта і визначають її спрямованість.

НАПРУЖЕНІСТЬ – стан підвищеного фізичного або психологічного збудження, що супроводжується неприємними внутрішніми відчуттями та вимагає розрядки.

НАСИЛЬСТВО – будь-які форми примусу стосовно індивіда або групи: один із радикальних способів вирішення конфлікту.

НЕВРОТИЧНИЙ КОНФЛІКТ – непродуктивно вирішуване протиріччя між особою і значущими для неї сторонами дійсності, супроводжуване виникненням хворобливо-обтяжливих переживань невдачі, недосяжності життєвих цілей, непоправності втрати і ін.

НЕГАТИВІЗМ – невмотивована поведінка суб'єкта, що виявляється в діях, протилежних вимогам і очікуванням інших людей.

НЕНАВИСТЬ – стійке негативне почуття індивіда, спрямоване на об'єкти, що суперечать його потребам, переконанням, цінностям й інтересам.

НЕСВІДОМЕ – сукупність психічних процесів, актів і станів суб'єкта, що знаходяться поза сферою його свідомості, але які впливають на його поведінку, як і свідомість, але з тією істотною різницею, що він не контролює їх вплив (разом із свідомістю, надсвідомістю і підсвідомістю є частиною психіки).

НЕСУМІСНІСТЬ – взаємне неприйняття партнерів під час спілкування, діяльності; нездатність людей разом працювати, успішно виконувати завдання, які вимагають від них узгодженості дій і хорошого взаєморозуміння.

ОБ'ЄКТ КОНФЛІКТУ – конкретна матеріальна (ресурс), соціальна (влада) або духовна (ідея, принцип, норма) цінність, до володіння або користування якою прагнуть опоненти.

ПОВЕДІНКА – це притаманна живим істотам взаємодія з довкіллям, опосередкована їхньою зовнішньою (руховою) і внутрішньою (психологічною) активністю.

ПОВЕДІНКА ОСОБИСТОСТІ – це ті вчинки, дії індивідів, їх певна послідовність, що так чи так торкаються інтересів інших людей, колективів, груп, усього суспільства.

ПОТРЕБА – стан індивіда, що створюється його необхідністю в певних об'єктах, потрібних для життєдіяльності й розвитку. Потреба є джерелом активності суб'єкта.

ПОСТУПКА – див. "пристосування".

ПРЕДМЕТ КОНФЛІКТУ – об'єктивно існуюча або уявна проблема, яка слугує джерелом розбіжностей між конфліктуючими сторонами.

ПРЕТЕНЗІЯ – домагання, заява права на володіння будь-чим.

ПРИСТОСУВАННЯ – один із стилів поведінки в конфлікті, що характеризується прагненням одного із суб'єктів конфлікту поступитися іншій стороні у виниклій розбіжності з метою збереження партнерських відносин на майбутнє.

ПРОФЕСІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ передбачає надання допомоги людям різних соціальних верств населення, що потребує від них уміння встановлювати конструктивну взаємодію з ними, ураховуючи їхній вік і соціальний стан, створюючи можливості для реалізації їхніх особистісних потреб.

ПРОФЕСІЙНА ПІДГОТОВКА – це цілеспрямований педагогічний процес озброєння студентів необхідними теоретичними знаннями, практичними вміннями й навичками для здійснення майбутньої професійної діяльності на високому рівні.

ПРОБЛЕМНА СИТУАЦІЯ – суперечність, яка не має однозначного рішення співвідношення обставин і умов, в яких розвивається діяльність особи або групи.

ПРОТИБОРСТВО – один із стилів поведінки в конфлікті, що характеризується нав'язуванням опонентам пріоритетного для себе рішення, винятковою орієнтацією на власні інтереси, відкритою антагоністичною боротьбою за реалізацію своїх цілей.

РЕЛАКСАЦІЯ – стан спокою, розслаблення, що виникає у суб'єкта внаслідок зняття напруги після сильних переживань або фізичних зусиль.

РОЛЬ – соціальна функція особи; відповідний прийнятим нормам спосіб поведінки людини залежно від його статусу в суспільстві або в групі.

САМОАКТУАЛІЗАЦІЯ – прагнення особи до можливо повнішого розвитку своїх можливостей.

САМООЦІНКА – оцінка особою самою себе, своїх можливостей, якостей і місця серед інших людей. Самооцінка є важливим регулювальником поведінки особи.

СОВІСТЬ – здатність особи здійснювати етичний самоконтроль, самостійно формулювати для себе етичні обов'язки і виробляти самооцінку здійснюваних учинків.

СОЦІОНОМІЧНІ (ТІ, ЩО ДОПОМАГАЮТЬ) ПРОФЕСІЇ (від лат. Society – суспільство) – це професії, які в процесі діяльності ґрунтуються на спілкуванні типу «людина–людина». Людина або група людей для представників соціономічних спеціальностей є не соціальним середовищем виробничої сфери, а предметом професійної діяльності.

Соціономічні (ті, що допомагають) професії (від лат. society – суспільство) – це професії, в яких процес діяльності ґрунтується на спілкуванні типу «людина – людина» і які асоціюються з вивченням та поясненням соціальних стосунків, соціального розвитку суспільства, впливом на соціальні процеси на різних рівнях соціальної взаємодії, професії, що вирішують професійні завдання, пов'язані із соціальними стосунками в суспільстві, зміст яких зосереджено на їх розвитку, регуляції, дослідженні соціальних закономірностей і тенденцій, збереженні, трансформації історично визначених і прийнятих у суспільстві форм культури й традицій на всіх рівнях соціальної взаємодії.

СОЦІОНОМІЧНА ДІЯЛЬНІСТЬ – це інтегрована управлінська діяльність, спрямована на зміну сукупності умов функціонування і розвитку процесів із метою досягнення оптимальної їх відповідності інтересам і потребам особистості або груп суспільства. З огляду на те, що соціономічна діяльність спрямована на актуалізацію життєвих ресурсів особистості та розширення сфери

її соціально-психологічних можливостей у подоланні різноманітних проблем, вона вимагає усвідомлення працівником повноцінної професійної концепції, де вирішальну роль відіграє його соціальна спрямованість.

СУПЕРНИЦТВО – стратегія поведінки опонента в конфлікті, що характеризується орієнтацією на власні інтереси.

СПІВПРАЦЯ – стратегія поведінки опонента в конфлікті, що характеризується орієнтацією на спільний пошук рішень.

СОЦІАЛІЗАЦІЯ – процес засвоєння індивідом соціального досвіду в різних його формах, який здійснюється у спілкуванні та життєдіяльності.

СТАТУС – місце суб'єкта в суспільстві або групі, що визначає його права й обов'язки.

СТЕРЕОТИП СОЦІАЛЬНИЙ – порівняно стійкий і спрощений образ соціального об'єкта – групи, людини, події.

СУБ'ЄКТ КОНФЛІКТУ – індивід або група, що є носієм певного ступеня активності в конфліктній ситуації.

СУБЛІМАЦІЯ – один із механізмів психологічного захисту, що знімає напругу в ситуації внутрішньоособистісного конфлікту шляхом трансформації інстинктивних форм психіки, прийнятних для індивіда і суспільства.

ТОЛЕРАНТНІСТЬ – 1) терпимість до чужого способу життя, поведінки, звичаїв, думок, ідей, вірувань; 2) відсутність або послаблення реагування на певний несприятливий чинник.

ТРИВОЖНІСТЬ – властивість індивіда приходити в стан підвищеного неспокою, відчувати страх і тривогу в специфічних соціальних ситуаціях.

УНИКНЕННЯ, УХИЛЕННЯ – один із стилів поведінки в конфлікті, що характеризується прагненням вийти з конфлікту не поступаючись, але і не наполягаючи на своєму.

ЦІННІСНІ ОРІЄНТАЦІЇ – ідеологічні, політичні, моральні та інші підстави для оцінки людиною довколишньої дійсності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Barretta-Herman A. Meeting the expectations of the Global Standards : A status report on the IASSW membership / A. Barretta-Herman // *International Social Work*, 2008. – № 51(6). P. 823–834.
2. Blyth E. The professionalization of social work in England / E. Blyth // *China Journal of Social Work*. – 2009. – № 2 (2). – P. 131–141.
3. Bocher A. Interpersonal competence: rationale, philosophy and implementation of a conceptual framework / A. Bocher // *Speech Teacher*. – 1974. – № 23. – P. 279–301.
4. Chowdhury M. S. Personality and students' academic achievement : interactive effects of conscientiousness and agreeableness on students' performance in principles of economics / M. S. Chowdhury, M. N. Amin // *Social Behavior and Personality : an international journal*. – 2006. – Volume 34 (4). – P. 381–388.
5. Computer and Internet Dictionary. Словарь компьютерных и Интернет-терминов: англо-русский. – М. : М. И. П., 2000.
6. Freidson E. Professionalism Reborn / E. Freidson // *Theory, Prophecy, and Policy*. – Chicago: University of Chicago Press, 1994.
7. Gamperz J. Directions in sociolinguistics: the ethnography of communications / J. Gamperz, D. Hymes. – New York, 1972. – 232 p.
8. Hugman R. Understanding International Social Work / R. Hugman // *A Critical Analysis*. Basingstoke: Palgrave. – 2010.
9. Key Competences for Lifelong Learning. A European Reference Framework / European Commission. – Brussels : European Commission, 2005. – 16 p.
10. Kiik R. The Development of Social Work as a Speciality and the Profession in Estonia / R. Kiik, R. Sirotkina // *Social Work & Society*, 2005. – Vol. 3. – Issue 5. – P. 128–133.
11. Koukouli S. Factors affecting the development of social work and its professionalisation process: the case of Greece. / S. Koukouli, E. Papadaki, A. Philalithis // *International Journal of Social Welfare*. – 2008. – Vol. 17: P. 216–224.
12. Larson C. Problems in assessing functional communication / C. Larson // *R.N.*

Bostrom competence in communication: a multidisciplinary approach. –Beverly Hills, London, New Delhi: Sage, 1984. – P. 11–31.

13. McCroskey J. C. Communication Competence and Performance : A Research and Pedagogical Perspective / J. C. McCroskey // Communication Education. – 1992. – Vol. 31. – P. 42–54.

14. McDonald C. (Challenging social work: the institutional context of practice / C. McDonald. – Palgrave Macmillan, 2006. – 239 p.

15. Spitzberg B. H. Interpersonal communication competence / B. H. Spitzberg, W. R. Cupach. – Beverly Hills, CA : Sage, 1994. – 456 p.

16. Staub–Bernasconi S. ‘Social Work as a Discipline and Profession’. In Leskosek, V (ed). Theories and methods of social work. Exploring different perspectives. Ljubljana, Faculty of Social Work. – 2009. – P. 9–30.

17. Thiemann S. Trailing packages-Kompetenzbasierte Neukonstruktion des australischen, Berufsbildungs systems. Kompetenzentwicklung / Sonij Thiemann. – New York / Munchen / Berlin, 2000. – 158 p.

18. Van Doren D. Designing a New Special Topics Marketing Course [Electronic resource] / Doris Van Doren, Hope Bober Corrigan // Archive of Marketing Education. – Mode of access : http://www.marketingpower.com/Community/ARC/gated/Documents/Teaching/AME/AME_Articles_2006_05_Doren_Corrigan.pdf

19. Weiss-Gal I. The professionalisation of social work : a cross-national exploration / I.Weiss-Gal, P.Welbourne // International Journal of Social Welfare. – 2008. – Vol.17. – P. 281–290.

20. Адамів С. Є. Формування професійної компетентності майбутніх маркетологів засобами інтерактивних технологій : дис... канд. пед. наук : 13.00.04/ Світлана Євгенівна Адамів. – Тернопіль, 2017. – 244 с.

21. Бенькович Н. В. Педагогічні умови моніторингу якості професійної підготовки майбутніх економістів у вищому навчальному закладі : автореф. дис... на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Н. В. Бенькович. – К., 2014. – 20 с.

22. Березан В. І. Формування інформаційно-комунікаційної компетентності майбутніх соціальних педагогів засобами віртуального простору / В. І. Березан // Вісник Вінницького політехнічного інституту. – Вінниця, 2015. – № 2. – С. 151–156.
23. Бермус О. Г. Проблеми і перспективи реалізації компетентнісного підходу в освіті. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://refs.co.ua/64342ii.html>
24. Бичкова Т. С. Психологічне супроводження навчально-службової діяльності курсантів слідчої спеціалізації у вищих навчальних закладах МВС України : автореф. дис. ...на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец.19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія». – К., 2010. – 20 с.
25. Бібік Н. В. Компетентнісний підхід : рефлексивний аналіз застосування / Н. В. Бібік // Основна школа. – 2005. – Вип. 3–4. – С. 45–50.
26. Богущ А. М. Комунікативно-мовленнєвий супровід становлення україномовної особистості майбутніх фахівців дошкільної освіти України : [навчальний посібник] / А. М. Богущ, О. С. Трифонова, О. І. Кисельова; під заг. ред. А. М. Богущ. – Одеса : Лерадрук, 2013. – 241 с.
27. Большой психологический словарь / под. ред. Б. Г. Мещерякова, В. П. Зинченко. – М. : Прайм-Еврознак, 2003. – 672 с.
28. Бондаренко В. В. Риторика / В. Бондаренко. – Харків : Вид-во ХНАДУ, 2008. – 121 с.
29. Бондаренко Л. М. Психолого-педагогічні фактори формування комунікативної культури у студентів-іноземців підготовчого факультету. – [Електронний текст]. – Режим доступу : <http://lib.chmnu.edu.ua/pdf/naukpraci/pedagogika/2003/28-15-33.pdf>
30. Бондарчук Т. Інтерактивні методи навчання у навчально-виховному процесі ВНЗ / Т. Бондарчук // Професійна підготовка фахівців у системі неперервної освіти : зб. наук. пр. / за заг. ред. д.п.н., проф. С. С. Вітвицької, к.п.н., доц. Н. М. Мирончук. – Житомир, 2015. – С. 22–25.
31. Борытко Н. М. Педагог в пространствах современного воспитания : [монографія] / Н. М. Борытко; науч. ред. Н. К. Сергеев. – Волгоград : Перемена,

2001. – 214 с.

32. Босак Н. Ф. Формування комунікативної компетенції майбутніх словесників у циклі фахових дисциплін / Н. Ф. Босак, О. А. Копусь // Збірник наукових праць Херсонського державного університету. Сер. : Педагогічні науки. – 2005. – Вип. 39. – С. 193 – 196.

33. Браніцька Т. Р. Загальна характеристика фахівця соціономічної професії / Т. Р. Браніцька // Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна». – Хмельницький, 2012. – № 6. – С. 25–28.

34. Браніцька Т. Р. Формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців соціономічної сфери в Росії // Т. Р. Браніцька // Теорія і практика управління соціальними системами. – 2013. – №. 4 – С. 24–30.

35. Бреус Ю. В. Емоційний інтелект як чинник професійного становлення майбутніх фахівців соціономічних професій у вищих навчальних закладах : автореф. дис ... на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / Ю. В. Бреус. – К., 2015. – 20 с.

36. Бургун І. В. Класифікація загальнонавчальних умінь учнів основної школи та їх комплексний розвиток у навчанні фізики. – [Електронний текст]. – Режим доступу : <http://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/123456789/15552/1/Burgun.pdf>

37. Буркова Л. В. Визначення класу соціономічних професій / Л. В. Буркова // Практична психологія та соціальна робота. – № 7. – 2010. – С. 68–73.

38. Бутенко Н. Ю. Комунікативна майстерність викладача / Н. Ю. Бутенко. – К. : КНЕУ, 2005. – 336 с.

39. Варій М. Й. Психологія : [навчальний посібник для студ. вищ. навч. закл.] / М. Й. Варій. – [2-ге вид.]. – К. : Центр учбової літератури, 2009. – 288 с.

40. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів / І. В. Ващенко, М. І. Кляп. – К. : Знання, 2013. – С.191–100.

41. Великий тлумачний словник сучасної української мови (з дод. і допов.) / Уклад. і голов. ред. В. Т. Бусел. – К.; Ірпінь : ВТФ «Перун», 2005. – 1728 с.

42. Великий тлумачний словник сучасної української мови / [уклад. і голов.

ред. В. Т. Бусел]. – К. ; Ірпінь : ВТФ «Перун», 2009. – 1736 с.

43. Вінник Н. Д. Проблематика концепцій ключових кваліфікацій і компетенцій у професійній освіті / Наталія Вінник // Соціальна психологія. – 2008. – № 1. – С. 149–157.

44. Власик І. В. Формування професійно-термінологічної компетентності майбутніх бакалаврів економіки в процесі вивчення фахових дисциплін : дис... канд. пед. наук : 13.00.04 / Ірина Віталіївна Власик. – Вінниця, 2015. – 272 с.

45. Вознюк О. В. Сучасні наукові підходи до аналізу професійного розвитку педагога / О. В. Вознюк // Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка. – Серія : Педагогіка. 2010. – № 3. – С. 38–43.

46. Войціх І. В. Педагогічні умови формування емоційної компетентності майбутніх психологів у процесі професійної підготовки / І. В. Войціх // Матеріали міжнар. наук.-практ. конф. [«Нове та традиційне у дослідженнях сучасних представників психологічних та педагогічних наук»], (25–26 березня 2016 р.). – Львів : ГО «Львівська педагогічна спільнота», 2016. – С. 73–75.

47. Вольфовська Т. Комунікативна компетентність молоді як одна із передумов досягнення життєвої мети / Т. Вольфовська // Шлях освіти. – 2001. – № 3. – С. 13–16.

48. Галімов А. В. Теоретико-методичні засади підготовки майбутніх офіцерів-прикордонників до виховної роботи з особовим складом / А. В. Галімов. – Хмельницький : Вид-во НАДСПУ, 2004. – 376 с.

49. Гвоздій С. П. Підготовка майбутніх фахівців соціономічних спеціальностей до безпеки життя і професійної діяльності як соціально-педагогічна проблема / С. П. Гвоздій // Педагогіка безпеки. – 2016. – № 1. – С. 40–47.

50. Герасимова О. І. Рефлексивні уміння як форма теоретичної діяльності майбутнього вчителя, спрямованої на самопізнання. – [Електронний текст]. – Режим доступу : <http://elibrary.kubg.edu.ua/4159/1/>

O_Gerasymova_PVtaSS_11_FLMD_PI.pdf

51. Глузман О. В. Базові компетентності : сутність та значення в життєвому успіху особистості / О. В. Глузман // Педагогіка і психологія. – 2009. – № 2. – С. 51–61.
52. Годлевська Д. М. Формування професійної комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників в умовах педагогічного університету : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.05 «Соціальна педагогіка» / Д. М. Годлевська. – К., 2007. – 21 с.
53. Гончаренко С. У. Український педагогічний словник / С. У. Гончаренко. – К. : Либідь, 1997. – 374 с.
54. Грицюк І. М. Психологічні особливості соціальних орієнтацій майбутніх фахівців соціономічних професій : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / І. М. Грицюк. – К., 2012. – 22 с.
55. Гуманістичний потенціал педагогічної комунікації : Книга для вчителя : [науково-метод. посіб.] ; за ред. С. О. Мусатова. – К. : Педагогічна думка, 2008. – 96 с.
56. Дегтяр Г. О. Формування рефлексивної культури студентів педагогічних університетів: дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / Ганна Олександрівна Дегтяр. – Харків, 2005. – 245 с.
57. Дроздова І. П. Наукові основи формування українського професійного мовлення студентів нефілологічних факультетів ВНЗ : [монографія] / І. П. Дроздова. – Х. : ХНАМГ, 2010. – 320 с.
58. Енциклопедичний словник. – [Електронний текст]. – Режим доступу : <https://learthatlook.com/to-understand>
59. Енциклопедія освіти // Академія педагогічних наук України / гол. ред. В. Г. Кремень. – К. : Хрінком Інтер, 2008. – 1040 с.
60. Євсюков О. Ф. Загальнокультурні орієнтири підготовки майбутніх викладачів вищих аграрних навчальних закладів / О. Ф. Євсюков // Проблеми освіти : зб. наук. праць. – Вінниця-Київ, 2015. – С. 90–95.

61. Життєва компетентність особистості : [науково-метод. посібник] / [за ред. Л. В. Сохонь та ін.]. – К. : Богдана, 2003. – 530 с.
62. Завіниченко Н. Б. Особливості розвитку комунікативної компетентності майбутнього практичного психолога системи освіти : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / Н. Б. Завіниченко. – К., 2003. – 19 с.
63. Закон України «Про вищу освіту» // Відомості Верховної Ради. – 2014. – № 37–38. – ст. 10, п. 1. – [Електронний текст]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1556-18>.
64. Залібовська-Ільніцька З. В. Підготовка майбутніх учителів до формування комунікативної компетентності молодших школярів : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / З. В. Залібовська-Ільніцька. – Житомир, 2009. – 21 с.
65. Іванова І. В. Засвоєння комунікативних моделей поведінки у процесі співвивчення мов і культур як основа розвитку полікультурної особистості / І. В. Іванова // Психолого-педагогічні науки. – 2013. – № 3. – С. 107–110.
66. Кадемія М. Ю. Формування професійної компетенції майбутнього фахівця / М. Ю. Кадемія // Проблеми та перспективи формування національної гуманітарно-технічної еліти. – 2012. – Вип. 12. – С. 32–39.
67. Каленюк І. С. Розвиток вищої освіти та економіка знань : [монографія] / І. С. Каленюк, О. В. Куклін. – К. : Знання, 2012. – 343 с.
68. Калита О. П. Формування комунікативної компетентності майбутніх юристів засобами проектних технологій : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец.: 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / О. П. Калита. – К., 2011. – 20 с.
69. Карпенко О. Г. Професійна підготовка майбутніх соціальних працівників в умовах університетської освіти : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня докт. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія та методика професійної освіти» / О. Г. Карпенко. – К., 2008. – 44 с.

70. Касярум К. В. Формування комунікативної компетенції магістрантів педагогічних спеціальностей у процесі фахової підготовки : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / К. В. Касярум. – Черкаси, 2011. – 20 с.
71. Качалова Т. В. Формування мовно-комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів у процесі вивчення «Основ красномовства» / Т. В. Качалова, Г. М. Вакуленко // Наукові записки Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя. – Серія : Психолого-педагогічні науки. – Ніжин НДУ, 2012. – № 6. – С. 94–99.
72. Клімова К. Я. Теорія і практика формування мовнокомунікативної професійної компетенції студентів нефілологічних спеціальностей педагогічних університетів : [монографія] / К. Я. Клімова. – Житомир : Рута, 2010. – 560 с.
73. Ковальова О. О. Психологічні особливості формування основ професійного іміджу у майбутніх педагогів : дис... канд. психол. наук : 19.00.07 / Олена Олександрівна Ковальова. – Одеса, 2007. – 340 с.
74. Кожем'яко Н. В. Формування комунікативної компетентності майбутніх молодших спеціалістів з правознавства у процесі вивчення психолого-педагогічних дисциплін : дис... канд. пед. наук : 13.00.04 // Наталія Володимирівна Кожем'яко. – К., 2015. – 250 с
75. Козубовська І. В. Спілкування в діяльності соціального педагога / І. В. Козубовська, О. Л. Лацанич . – Ужгород, 2005. – 249 с.
76. Комар О. А. Інтерактивні технології у ВНЗ. – [Електронний текст]. – Режим доступу : <http://dspace.udpu.org.ua:8080>
77. Компетентнісний підхід до навчання української мови в основній школі (матеріали круглого столу) // Українська мова і література в школі. – 2012. – № 4. – С. 51–64.
78. Комунікативна взаємодія, її типи. Лінгвопрагматика. – [Електронний текст]. – Режим доступу : http://studopedia.com.ua/1_392459_komunikativna-vzaiemodiya-ii-tipi-lingvopragmatika.html

79. Комуникативна компетентність : суть, структура, розвиток. – [Електронний текст]. – Режим доступу : <http://shkolaw.in.ua/btemia/Комуникативна+компетентність%3A+суть%2C+структура%2C+розвитока/main.html>
80. Комуникативна професійна компетентність як умова взаємодії соціального працівника з клієнтом : [навчально-методичний посібник] / А. Й. Капська, Л. В. Долинська, О. Г. Карпенко, В. С. Филипчук; За ред. А. . Капської. – К. : НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2003. – 87 с.
81. Комуникативність. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://uk.wikipedia.org/wiki/Комуникативність>
82. Кордонська А. В. Формування мовленнєвої компетенції студентів на заняттях української мови за професійним спрямуванням. – [Електронний текст]. – Режим доступу : <http://intkonf.org/kordonska-av-formuvannya-movlennevoyi-kompetentsiyi-studentiv-na-zanyattyah-ukrayinskoyi-movi-za-profesiynim-spryamuvannyam/>
83. Корнещук В. В. Теорія і практика формування професійної надійності майбутніх спеціалістів соціономічної сфери діяльності : дис... докт. пед. наук : 13.00.04 / Вікторія Вікторівна Корнещук. – Одеса, 2009. – 435 с.
84. Корчова О. М. Риторична компетентність як складник професійної підготовки соціальних педагогів / О. М. Корчова // Вісник Глухівського національного педагогічного університету імені Олександра Довженка. –Серія : Педагогічні науки. – Глухів, 2013. – Вип. 22. – С. 23–28.
85. Косаревська О. В. Формування професійно правової свідомості курсантів на початковому етапі підготовки у вузі МВС : дис... канд. пед. наук : 13.00.04 / Ольга Віталіївна Косаревська. – О., 2003. – 211 с.
86. Костюк Г. С. Навчально-виховний процес і психічний розвиток особистості / Г. С. Костюк. – К. : Рад.школа, 1989. – 608 с.
87. Котикова О. М. Теоретичні аспекти організації тренінгу комуникативних умінь майбутніх правознавців / О. М. Котикова // Нові технології навчання :

- наук.-метод. зб. / Інститут інноваційних технологій і змісту освіти МОН України, 2010. – Вип. 61. – С. 119–123.
88. Коць М. О. Комунікативна компетентність як складова професіоналізму майбутнього педагога / М. О. Коць // Науковий вісник Ужгородського національного університету. – Ужгород, 2007. – № 1. – С. 52–55.
89. Кравченко-Дзондза О. Педагогічні умови формування комунікативної компетентності студентів / О. Кравченко-Дзондза // Науковий вісник Миколаївського національного університету імені В. О. Сухомлинського. Педагогічні науки : зб. наук. пр. / За ред. проф. А. Л. Ситченка. – Миколаїв : МНУ імені В. О. Сухомлинського, 2016. – № 1 (52). – С. 98–103.
90. Культура віртуального спілкування : методичні поради / Упр. культури, національностей та релігій Хмельниц. облдержадмін.; ХОУНБ імені М. Островського. – Хмельницький, 2014. – 28 с.
91. Курлянд З. Н. Педагогічна підтримка професійного становлення майбутнього вчителя у вимірах концепції мультиплікативності / З. Н. Курлянд // Наука і Освіта – Одеса, 2011. – № 9. – С. 140–143.
92. Курлянд З. Н. Професійна усталеність вчителя – основа його педагогічної майстерності / Зінаїда Наумівна Курлянд – Одеса : ПДПУ ім. К. Д. Ушинського, 1995. – 160 с.
93. Кустовська О. В. Методологія системного підходу та наукових досліджень : [курс лекцій] / О. В. Кустовська. – Тернопіль : Економічна думка, 2005. – 124 с.
94. Кучеренко Н. Л. Специфіка професійної підготовки майбутніх фахівців-юристів / Н. Л. Кучеренко // Материали V Международной научно-практической Интернет-конференции [«Альянс наук : ученый – ученому»], (20 марта 2009 г.). – [Электронный текст]. – Режим доступа http://www.confcontact.com/2009_03_18/pe1_kusherenko.php
95. Логінова Н. І. Формування та розвиток персональності правознавців / Н. І. Логінова // Науковий вісник Південноукраїнського державного

педагогічного університету ім. К. Д. Ушинського : зб. наук. пр. – Одеса, 2005. – Вип. 7–8. – С. 75–80.

96. Лунячек В. Компетентнісний підхід як методологія професійної підготовки у вищій школі / Вадим Лунячек // Публічне управління: теорія та практика. – 2013. – Вип. 1. – С. 155–162.

97. Ляшук Н. Проблеми формування фахової мовної компетентності студента вищого технічного закладу південного регіону України / Н. Ляшук // Вісник СевНТУ. Серія : Педагогіка : зб. наук. пр. – Севастополь : Вид-во СевНТУ, 2010. – Вип. 4. – С. 56–59.

98. Макаренко С. С. Психологічні умови розвитку комунікативної компетентності учителя : автореф. дис... на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / С. С. Макаренко. – К., 2001. – 18 с

99. Максименко С. Д. Технологія спілкування (комунікативна компетентність учителя : сутність і шляхи формування) / С. Д. Максименко, М. М. Заброцький. – К. : Главник, 2005. – 112 с.

100. Малькова М. О. Психолого-педагогічна підтримка студентів-першокурсників у період адаптації у вищому навчальному закладі / М. О. Малькова // Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. – Серія : Педагогічні науки. – 2012. – № 22(6). – С. 246–252.

101. Мамчур Л. І. Комунікативна компетентність особистості : її роль і значення в успішному спілкуванні / Л. І. Мамчур // Збірник наукових праць Уманського державного педагогічного університету. – 2006. – Ч. 2. – С. 203–209.

102. Мацько Л. Матимемо те, що зробимо / Л. Мацько // Дивослово. – 2001. – № 9. – С. 2–3.

103. Міщук І. М. Компоненти професійно-педагогічної комунікативності вчителя. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://intkonf.org/mischuk-im-komponenti-profesiyno-pedagogichnoyi-komunikativnosti-vchitelya/>

104. Моїсєєва Ф. А. Комунікативна поведінка в аспекті стосунків між особами. – [Електронний текст]. – Режим доступу http://www.rusnauka.com/5_NMIV_200

9/Philosophia/40558.doc.htm

105. Назаренко Н. С. Формування комунікативної компетентності майбутніх документознавців у процесі вивчення гуманітарних дисциплін : автореф. дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Н. С. Назаренко. – К., 2008. – 20 с.

106. Насіленко Л. А. Формування комунікативної компетентності майбутніх юристів у процесі вивчення спеціальних дисциплін : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Л. А. Насіленко. – К., 2015. – 21 с.

107. Низовець О. А. Розвиток комунікативної компетентності в процесі професійної підготовки майбутніх психологів / О. А. Низовець // Актуальні проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами: зб. наук. пр.). – К. : Університет «Україна», 2007. – № 3 (5) – С. 355–362.

108. Ничкало Н. Г. Професійно-технічній освіті – державну підтримку та науково-педагогічне забезпечення / Н. Г. Ничкало // Нові технології навчання : наук.-метод. зб.– К.: ІСДО, 1995. – Вип. 15. – С. 11–24.

109. Новий тлумачний словник української мови / уклад. В. Яременко, О. Сліпушко. – К. : Аконіт, 1998. – 351 с.

110. Овчаренко О. І. Методичні рекомендації щодо самостійного вивчення та підготовки до практичних занять з навчальної дисципліни «Ділові комунікації» для студентів денної та заочної форми навчання зі спеціальності 6.020100 «Документознавство та інформаційна діяльність». – Кременчук, 2007. – 39 с.

111. Овчарук О. В. Компетентність як ключ до оновлення змісту освіти / О. В. Овчарук / Стратегія реформування освіти в Україні : рекомендації з освітньої політики/ – К. : «К.І.С.», 2003. – 296 с.

112. Огієнко О. Модульно-компетентнісний підхід у професійній освіті : європейський вимір / Олена Огієнко // Польсько-український щорічник. Професійна освіта : Педагогіка і психологія. – Ченстохова–Київ, 2013. – С. 179–188.

113. Онуфрієва Л. А. Теорія і практика іншомовної комунікативної взаємодії у

підготовці майбутніх фахівців соціономічних професій / Л. А. Онуфрієва // Проблеми сучасної психології : зб. наук. пр. Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України / за ред. С.Д. Максименка, Л.А. Онуфрієвої. – Вип. 23. – Кам'янець-Подільський: Аксіома, 2014. – С. 473–491.

114. Онуфрієнко Г. Термін комунікація в поняттєвому вимірі й лінгвістичному контексті / Галина Онуфрієнко, Анастасія Черневич // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». – Серія : Проблеми української термінології – Львів, 2010. – № 675. – С. 154–160.

115. Освітньо-кваліфікаційна характеристика підготовки бакалаврів за напрямом підготовки 6.010106 Соціальна педагогіка. Кваліфікація 2340 Соціальний педагог. – Одеса : ПНПУ ім. К. Д. Ушинського, 2016. – 20 с.

116. Освітньо-кваліфікаційна характеристика підготовки бакалаврів за напрямом підготовки 6.030103 Практична психологія. Кваліфікація 2445.2 Практичний психолог в навчальних закладах. – Одеса : ПНПУ ім. К. Д. Ушинського, 2016. – 22 с.

117. Освітньо-кваліфікаційна характеристика підготовки бакалаврів за спеціальністю 081 Право. Кваліфікація бакалавр права. – Одеса : ПНПУ ім. К. Д. Ушинського, 2017. – 20 с.

118. Осипова Т. Ю. Педагогічна підтримка як умова підготовки майбутніх учителів до наставницької діяльності / Т. Ю. Осипова // Вісник Черкаського університету. – Серія: Педагогічні науки: зб. наук. пр. – Черкаси, 2013. – № 37 (290). – С. 93–101.

119. Осипова Т. Ю. Теоретико-методичні засади підготовки майбутніх учителів до педагогічного наставництва : дис... докт. пед. наук : 13.00.04 / Тетяна Юріївна Осипова. – Одеса, 2016. – 501 с.

120. Основні вимоги до культури спілкування по телефону і в Інтернеті. – [Електронний текст]. – Режим доступу : http://ppsite.info/load/dilovodstvo/osnovn_i_vimogi_do_kulturi_spilkuvannja_po_telefonu_i_v_interneti_urok/17-1-0-1154

121. Павленко О. О. Модель комунікативної компетенції фахівців митної служби / О. О. Павленко // Педагогіка і психологія формування творчої особистості : проблеми і пошуки : зб. наук. праць / редкол. : Т. І. Сущенко (відп. ред.) [та ін.]. – Київ–Запоріжжя, 2004. – Вип. 30. – С. 430–434.
122. Павленко О. О. Формування комунікативної компетенції фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти : автореф. дис... на здобуття наук. ступеня докт. пед. наук : спец.13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / О. О. Павленко. – К., 2005. – 40 с.
123. Пасічник О. Комунікативна компетентність і професійне спілкування як складові процесу професійної підготовки майбутніх соціальних педагогів / О. Пасічник // Професійна освіта. – 2009. – № 2. – С. 37–38.
124. Пентилюк М. І. Актуальні проблеми сучасної лінгводидактики : зб. ст. / М. І. Пентилюк. – К. : Ленвіт, 2011. – 256 с.
125. Перцептивні здібності – це що таке? – [Електронний текст]. – Режим доступу : <http://jur-academy.kharkov.ua/news/6627/>
126. Підготовка майбутнього вчителя до впровадження педагогічних технологій : [навч. посіб.] / О. М. Пехота та ін. – К. : В-во А.С.К., 2003. – 240 с.
127. Полюжин М. М. Когнітивно-прагматичні механізми іллокутивних моделей мовлення / М. М. Полюжин // Проблеми романо-германської філології. – Ужгород : Патент, 2002. – С. 9–15.
128. Пометун О. І. Дискусія українських педагогів навколо питань запровадження компетентнісного підходу в українській освіті / О. І. Пометун // Компетентнісний підхід у сучасній освіті : світовий досвід та українські перспективи : Бібліотека з освітньої політики ; під заг. ред. О. В. Овчарук. – К. : «К.ІС.», 2004. – 112 с.
129. Примак Т. Маркетингові комунікатори : особливості підготовки фахівців / Тетяна Примак // Маркетинг в Україні. – 2011. – № 4. – С. 46–52.
130. Проворова Є. М. Педагогічні умови формування комунікативних умінь і навичок майбутніх педагогів / Є. М. Проворова, О. С. Пюре // Гуманітарний

вісник ДВНЗ Переяслав-Хмельницького державного педагогічного університету ім. Г. Сковороди. – 2011. – Вип. 22. – 322 с.

131. Проворова Є. М. Методичні засади формування комунікативної компетентності майбутнього вчителя музики : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.02 / Євгенія Михайлівна Проворова. – К., 2008. – 240 с.

132. Прудка Л. М. Професійна підготовка майбутніх практичних психологів в організації навчально-виховного процесу. – [Електронний текст]. – Режим доступу : jrn1.nau.edu.ua/10144-26282-1-SM.pdf

133. Пунько О. Тест «Комп'ютерні комунікації». – [Електронний текст]. – Режим доступу : <https://multiurok.ru/files/tiest-po-tiemie-komp-iutiernyie-kommunikatsii.html>

134. Рабецкая Н. Л. Структурная модель формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов социномической сферы / Н. Л. Рабецкая // *Austria Science*, 2018. – № 12. – Vol. 2. – С. 28–32.

135. Рабецька Н. Л. Експериментальна методика формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери у професійній підготовці / Н. Л. Рабецька // *Науковий вісник Південноукраїнського національного педагогічного університету імені К. Д. Ушинського*. – Серія : Педагогіка. – Одеса : ПНПУ ім. К. Д. Ушинського. – № 1 (120). – С. 119–124..

136. Рабецька Н. Л. Компонентна структура комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери / Н. Л. Рабецька // *Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського*. – Серія : Педагогіка і психологія. – Вінниця, 2017. – Вип. 53. – С. 170–175.

137. Рабецька Н. Л. Комунікативний аспект професійної підготовки майбутніх фахівців соціономічної сфери / Н. Л. Рабецька // *Матеріали міжнар. науково-практ. конф. [«Фундаментальні та прикладні дослідження : сучасні науково-практичні рішення та підходи»]*, (17 листопада 2017 р.). – Баку–Ужгород–Дрогобич : Посвіт, 2017. – С. 224–226.

138. Рабецька Н. Л. Критеріальний підхід до визначення стану сформованості

комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери / Н. Л. Рабецька // Матеріали VI міжнар. науково-практ. Інтернет-конференції [«Становлення особистості професіонала : перспектива й розвиток»], (23 березня 2018 р.). – Одеса : ОДУВС, 2018. – С. 202–206.

139. Рабецька Н. Л. Педагогічна підтримка становлення майбутніх фахівців соціономічної сфери як суб'єктів професійної комунікації / Н. Л. Рабецька, Т. Ю. Осипова // Матеріали міжнародної науково-практичної конференції «Підготовка фахівців у сфері освіти та менеджменту : європейський вимір», (29–30 березня 2018 року). – Черкаси : ЧНУ ім. Богдана Хмельницького, 2018. – С. 30–32.

140. Рабецька Н. Л. Педагогічні умови формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери / Н. Л. Рабецька // Педагогічні науки : зб. наук. пр. – Херсон, 2017. – Вип. LXXX. – Т. 1. – С. 189–193.

141. Рабецька Н. Л. Проблема розвитку українського професійного мовлення студентів соціономічного профілю / Н. Л. Рабецька // Матеріали міжнар. науково-практ. конф. [«Проблеми якості дошкільної освіти і професійної підготовки майбутніх педагогів у вищій школі»], (26–27 жовтня 2017 р.). – Одеса: видавець Бакаєв Вадим Вікторович, 2017. – С. 82–83.

142. Рабецька Н. Л. Роль віртуальної комунікації у формуванні комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери / Н. Л. Рабецька // Матеріали міжнар. науково-практ. конф. [«Інформаційні технології в культурі, мистецтві, освіті, науці, економіці та праві»], (19–20 квітня 2018 р.). – К., 2018. – С. 284–285.

143. Рабецька Н. Л. Систематизація знань студентів щодо варіативності комунікативної взаємодії як педагогічна умова формування комунікативної компетентності / Н. Л. Рабецька // Модернізація навчального процесу в сучасних закладах освіти : зб. наук. пр. / редкол. О. Я. Чебикін та ін. Одеса : Видавець Букаєв Вадим Вікторович, 2018. – С. 132–137.

144. Рабецька Н. Л. Створення комунікативних моделей поведінки як педагогічна умова формування комунікативної компетентності майбутніх

фахівців-соціономів / Н. Л. Рабецька // Матеріали міжнар. науково-практ. конф. [«Педагогіка і психологія : актуальні проблеми досліджень на сучасному етапі»], (6–7 квітня 2018 р.). – К., 2018. – Ч. II. – С. 58–61.

145. Рабецька Н. Л. Формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери як педагогічна проблема / Н. Л. Рабецька // Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. – Серія 16. Творча особистість учителя : проблеми теорії і практики : зб. наук. пр. – ред.кол. : Н. В. Гузій (відп. ред.). – К. : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2017. – Вип. 29 (39). – С. 25–29.

146. Рабецька Н. Л. Формування мовленнєвої компетенції майбутніх фахівців соціономічної сфери / Н. Л. Рабецька // Науковий вісник Південноукраїнського національного педагогічного університету імені К. Д. Ушинського. – Серія : Педагогіка. – Одеса : ПНПУ ім. К. Д. Ушинського. – Вип. 5 (118). – С. 100–105.

147. Радкевич В. О. Компетентнісний підхід до розроблення державних стандартів професійно-технічної освіти / В. О. Радкевич // Професійно-технічна освіта. – 2012. – № 3. – С. 8–10.

148. Рибалка В. В. Психологія та педагогіка праці особистості : від обдарованості дитини до майстерності дорослого : [посібник] / В. В. Рибалка. – К. : Ін-т обдарованої дитини, 2014. – 220 с.

149. Романова В. В. Формування комунікативної компетенції у майбутніх фахівців соціально-культурної діяльності: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Віра Василівна Романова. – Х., 2006. – 178 с.

150. Руденко Л. А. Формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах : [монографія] / Лариса Анатоліївна Руденко. – Львів : Піраміда, 2015. – 342 с.

151. Руденко Л. А. Формування світогляду майбутніх фахівців соціономічних професій: гносеологічний аспект / Л. А. Руденко // Педагогіка і психологія професійної освіти. – 2017. – № 1. – С. 27–36.

152. Самоукіна Н. В. Психокорекційні ігри для вчителів. – [Електронний текст]. –

Режим доступу : http://svitint.at.ua/index/psikhokorekcionni_igri_dlja_vchiteliv/0-70

153. Селіванова О. О. Лінгвістична енциклопедія / О. О. Селіванова. – Полтава : Довкілля-К, 2010. – 844 с.
154. Скоромна М. В. Формування культури почуттів у майбутніх учителів у процесі професійної підготовки : дис... канд.. пед. наук : 13.00.04 / Маріанна Володимирівна Скоромна. – Одеса, 2014. – 271 с.
155. Сливка С. С. Правове виховання працівників органів внутрішніх справ в сучасних умовах / С. С. Сливка. – Львів, 1991. – 163 с.
156. Словник української мови : в 11 тт. / АН УРСР. Інститут мовознавства; за ред. І. К. Білодіда. – К. : Наукова думка, 1970–1980. – Т. 6. – С. 521.
157. Словник української мови : в 11 тт. / АН УРСР. Інститут мовознавства; за ред. І. К. Білодіда. – К. : Наукова думка, 1970–1980. – Т. 10. – С. 486.
158. Смагіна Т. М. Поняття про структуру соціальної компетентності учнів як наукова проблема / Т. М. Смагіна // Вісник Житомирського державного університету. – 2010. – Вип. 50. Педагогічні науки. – С. 138–142.
159. Сорока Г. І. Система педагогічної підтримки дітей в освіті / Г. І. Сорока. – Х. : Видав. гр. «Основа», 2003. – 80 с.
160. Соціологічна енциклопедія / [уклад. В. Г. Городяненко]. – К. : «Академвидав», 2008. – 456 с.
161. Стеценко Н. М. Комунікативна компетентність як складова професійної підготовки сучасного фахівця. – [Електронний текст]. – Режим доступу : <http://ekhsuir.kspu.edu/bitstream/123456789/2187/1/комунікативна%20компетентність.pdf>
162. Сухарніков Ю. В. Сутнісні розбіжності «діяльнісного» і «компетентнісного» підходів до стандартизації освіти України у контексті Болонських рекомендацій / Ю. В. Сухарніков // Педагогіка і психологія. – № 2. – 2009. – С. 32–42.
163. Сущенко Л. П. Теоретико-методологічні засади професійної підготовки майбутніх фахівців фізичного виховання та спорту у вищих навчальних закладах : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д-ра пед. наук : спец. 13.00.04

«Теорія і методика професійної освіти» / Л. П. Сущенко. – К., 2003. – 45 с.

164. Татур Ю. Г. Компетентность в структуре модели качества подготовки специалиста / Ю. Г. Татур // Высшее образование сегодня. – 2004. – № 3. – С. 21–26.

165. Теоретико-методологічні основи розвитку комунікативної компетентності майбутніх практичних психологів освіти. – [Електронний текст]. – Режим доступу : <http://textreferat.com.ua/referat2.php?id=10836>

166. Тернопільська В. І. Визначення критеріїв сформованості професійної компетентності майбутніх гірничих інженерів / В. І. Тернопільська, О. В. Дерев'янку // Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. – 2012. – № 31. – С. 264–267.

167. Тест «Мовні бар'єри при спілкуванні». – [Електронний текст]. – Режим доступу : <http://um.co.ua/9/9-7/9-72023.html>

168. Тест на грамотність. – [Електронний текст]. – Режим доступу : <https://pustunchik.ua/ua/checkyourself/viktoriny/test-na-gramotnist>

169. Технології роботи організаційних психологів : [навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти] / за наук. ред. Л. М. Карамушки. – К. : Фірма «ІНКОС», 2005. – 366 с.

170. Технології роботи організаційних психологів : [навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти] / за наук. ред. Л. М. Карамушки. – К. : Фірма «ІНКОС», 2005. – 366 с.

171. Ткаченко К. О. Комунікативна компетентність у теорії і практиці професійної підготовки фахівців соціономічної сфери / К. О. Ткаченко // Науковий вісник Південноукраїнського національного педагогічного університету імені К. Д. Ушинського. – Серія : Педагогіка. – Одеса : ПНПУ ім. К. Д. Ушинського, 2018 – № 1 (120). – С. 137–142

172. Тоцька Н. Методика роботи викладачів вищого технічного навчального закладу над українським професійним мовленням студентів / Н. Тоцька // Дивослово. – 2003. – № 1. – С. 62–65.

173. Український радянський енциклопедичний словник: У 3-х т. / Редкол.:

- А. В. Кудрицький (відп. ред.) та ін. – [2-ге вид.]. – К. : Голов. ред. УРЕ, 1987. – Т. 2. – 736 с.
174. Універсальний словник-енциклопедія / [за заг. ред. М. В. Поповича]. – [4-те вид., виправл., доп.]. – К. : Вид-во «ТЕКА», 2006. – 1551 с.
175. Федорчук О. С. Формування у майбутніх правознавців професійного застосування інформаційно-комунікаційних технологій : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / О. С. Федорчук. – К., 2009. – 22 с.
176. Формування мовної особистості на різних вікових етапах : [монографія] / [А. М. Богущ, О. С. Трифонова, О. І. Кисельова та ін.]; за ред. акад. А. М. Богущ. – Одеса : ПНЦ АПН України, 2008. – 272 с.
177. Хударковський К. І. Компетентнісний підхід як основа стратегії управління якістю освіти / К. І. Хударковський, А. І. Комишан // Проблеми інженерно-педагогічної освіти. – 2007. – № 16. – С. 44–50.
178. Цілінко І.О. Теоретичний аналіз емоційної саморегуляції особистості. – Режим доступу : http://ekhsuir.kspu.edu/bitstream/123456789/1903/1/Цілінко_стаття%20емоційна%20саморегуляція.pdf
179. Черевко В. П. Формування комунікативної компетентності майбутнього менеджера у процесі професійної підготовки : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07 / Валентина Петрівна Черевко. – К., 2001. – 247 с.
180. Чернишова Є. Р. Термінологічний словник з основ підготовки наукових та науково-педагогічних кадрів післядипломної педагогічної освіти / авт. кол.: Є. Р. Чернишова, Н. В. Гузій, В. П. Ляхоцький [та ін.]; за наук. ред. Є. Р. Чернишової; Держ. вищ. навч. заклад «Ун-т менедж. освіти». – К. : ДВНЗ «Університет менеджменту освіти», 2014. – 230 с.
181. Чуйко О. В. Впровадження професійно-орієнтованих практик в освітню підготовку фахівців соціономічного профілю / О. В. Чуйко // Актуальні проблеми психології. 2014. – Т. 7. – Вип. 36. – С. 439–445.
182. Шавкун І. Г. Основи ділової комунікації : [практикум з навчального курсу

«Основи ділової комунікації» для студентів напрямів підготовки «Менеджмент», «Міжнародні відносини», «Міжнародна економіка»] / І. Г. Шавкун – Запоріжжя : ЗНУ, 2010. – 100 с.

183. Шаюк О. Я. Психологічні особливості формування професійної толерантності у майбутніх економістів : дис. ... канд. психол. наук : спец. 10.00.07 / Ольга Ярославівна Шаюк. – Тернопіль, 2011. – 216 с.

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

185. Яворська Г. Х. Комунікативна компетентність майбутнього юриста – складова професійної компетентності / Г. Х. Яворська // Науковий вісник ПНПУ ім. К. Д. Ушинського : зб наук. пр. – Одеса, 2011. – № 2. – С. 59–67/

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

187. Ярошко М. М. Професійна підготовка майбутніх соціальних педагогів до профілактично-корекційної роботи з педагогічно занедбаними підлітками : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / М. М. Ярошко. – Хмельницький, 2011. – 20 с.

ДОДАТКИ

Додаток А.1
АНКЕТА «ВИЗНАЧЕННЯ РІВНЯ ЗНАНЬ СПЕЦИФІКИ
ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ» [24]

Шановні студенти! Виберіть правильну відповідь

1. *Встановіть відповідність між функціями спілкування та їх характеристикою:*

<i>Функції спілкування</i>	<i>Характеристика</i>
1) контактна	а) зміна стану
2) інформаційна	б) встановлення контакту
3) спонукання	в) стимуляція активності партнера
4) координаційна	г) взаємне погодження дій
5) розуміння	д) збудження у партнері емоційних переживань
6) встановлення стосунків	е) адекватне сприйняття змісту
7) вплив	є) усвідомлення свого місця
8) емотивна	ж) обмін повідомленнями

1.- ____, 2. – ____, 3.- ____, 4.- ____, 5.- ____, 6.- ____, 7.- ____, 8.- ____.

2. *Яка зі сторін процесу спілкування найбільшою мірою характеризує ефективність спілкування:*

- а) комунікативна;
- б) інтерактивна;
- в) перцептивна;
- г) рефлексивна.

3. *Як називається процес, під час якого люди обмінюються інформацією:*

- а) комунікація;
- б) координація;
- в) спілкування;
- г) соціалізація.

4. *Встановіть відповідність між видами психологічного впливу та їх характеристика:*

<i>Вид психологічного впливу</i>	<i>Характеристика психологічного впливу</i>
1) переконання	а) метод впливу з зниженням критичності до інформації
2) зараження	б) метод впливу через звернення
3) навіювання	г) вплив в процесі спілкування
4) наслідування	д) виникає стихійно під впливом настроїв
5) мова	е) здійснюється процес соціалізації особистості
6) чутки	є) повідомлення

5. *Дефініція – це:*

- а) логічне сприйняття отриманої інформації без зміни своєї позиції;
- б) сприйняття, пов'язане із спрямуванням на себе соціальної ролі іншої людини;

- в) почуттєве, емоційне сприйняття в спілкуванні;
- г) сприйняття отриманої інформації.

6. *Яка функція спілкування дозволяє людині порівнювати себе з іншими, оцінювати свої можливості, робити самооцінювання:*

- а) соціалізації;
- б) соціабільності;
- в) ідентифікації;
- г) комунікації.

7. *Спілкування має такі складові:*

- а) перцептивну;
- б) рефлексивну;
- в) комунікативну;
- г) емпативну;
- д) інтерактивну.

8. *Існують такі типи сприйняття у спілкуванні:*

- а) дефініція;
- б) координація;
- в) емпатія;
- г) ідентифікація.

9. *Емпатія – це:*

- а) здатність до розуміння іншої людини на рівні почуттів;
- б) здатність розуміти внутрішній світ;
- в) уміння побачити проблему іншими очима.

10. *Встановіть відповідність між труднощами у спілкуванні та їх характеристикою:*

Труднощі в спілкуванні

Характеристика труднощів

- | | |
|---|--|
| 1) невихованість, егоцентричність | а) людина не може і не хоче спілкуватися |
| 2) аутичність, глибока самотність | б) людина не вміє і не може спілкуватися |
| 3) відчуженість | в) людина хоче, але боїться спілкуватися |
| 4) самодостатність, відсутність мотивації | г) людина не прагне спілкуватися |
| 5) соціофобія | д) людина не вміє спілкуватися |

1.- ____, 2. – ____, 3.- ____, 4.- ____, 5.- ____.

11. *Щоб справити сприятливе враження на співрозмовника доцільно:*

- а) демонструвати йому власну значущість;
- б) виявляти доброзичливе ставлення;
- в) виявляти зацікавленість у ньому;
- г) дотримувати дистанції у спілкуванні;
- д) щиро посміхатися.

12. *Соціальні бар'єри у спілкуванні можуть виникати в результаті:*

- а) розходжень, пов'язаних з віком співрозмовника;
- б) використання у спілкуванні не літературних слів;
- в) належності до різних політичних рухів.

13. Встановіть відповідність між стилями поведінки в конфлікті та їх характеристикою:

Стилі поведінки в конфлікті *Характеристика конфліктів*

- | | |
|--------------------|--|
| 1) конкуренція | а) суб'єкт не відстоює свої права |
| 2) відхилення | б) суб'єкт бере активну участь у розв'язанні конфлікту |
| 3) пристосування | в) суб'єкт частково поступається своїми інтересами |
| 4) співробітництво | г) суб'єкт співпрацює з партнером по спілкуванню |
| 5) компроміс | д) суб'єкт не зацікавлений у співпраці |

1.- ____, 2. - ____, 3.- ____, 4.- ____, 5.- ____.

14. Доберіть відповідну характеристику кожній стороні спілкування:

I – комунікативна ____; II – перцептивна ____; III – інтерактивна ____:

- а) обмін діями в процесі спілкування;
- б) обмін інформацією в процесі спілкування;
- в) сприйняття партнера в процесі спілкування.

15. Встановіть відповідність між рівнями спілкування та їх характеристикою:

Рівні спілкування *Характеристика спілкування*

- | | |
|-------------------------|--|
| 1) соціально-рольовий | а) людей поєднують інтереси, спільна діяльність |
| 2) діловий | б) від людини очікується виконання певної рольової функції |
| 3) інтимно-особистісний | в) задоволення потреби в розумінні, співчутті, співпереживанні |
| 4) інформаційний | г) обмін повідомлення і думками |

1.- ____, 2. - ____, 3.- ____, 4.- ____.

16. Встановіть відповідність між основними функціями мовлення та їх характеристикою:

Функції мовлення *Характеристика мовлення*

- | | |
|-------------------|---|
| 1) комунікативна | а) обслуговує процес передання інформації |
| 2) формоутворення | б) виражає емоційний стан |
| 3) активаційна | в) спрямована на встановлення і підтримку контактів між особами |
| 4) експресивна | г) мовленнєва активність підвищує рівень свідомості |
| 5) фактична | д) допомагає надати нашим думкам словесної форми |

1.- ____, 2. - ____, 3.- ____, 4.- ____, 5.- ____.

17. Спілкування має такі складові:

- а) перцептивну;
- б) рефлексивну;
- в) комунікативну;
- г) інтерактивну.

18. Існують такі типи сприйняття спілкування:

- а) дефініція;
- б) координація;
- в) емпатія;
- г) ідентифікація.

19. Виберіть правильне твердження:

- а) ідентифікація – це складова процесу спілкування;
- б) принцип соціабільності відноситься до соціально-рольового рівня спілкування;
- в) перцепція – це сприйняття в процесі взаємодії;
- г) емпатії – це розуміння іншої людини.

20. Особливістю комунікативної сторони спілкування є:

- а) сприйняття в процесі спілкування;
- б) почуттєве сприйняття;
- в) обмін інформацією;
- г) особлива психологічна близькість

21. Укажіть правильне співвідношення обсягу різних засобів передання інформації в комунікативному процесі:

- | | |
|---------------------|--------|
| а) звуки, інтонації | 1) 7% |
| б) жести, рухи тіла | 2) 38% |
| в) слова | 3) 55% |
| г) мова | 4) 4% |

22. До якого стилю спілкування характерна неспрямованість, беззмістовність, незалученість у спілкування:

- а) ритуального;
- б) маніпулятивного;
- в) гуманістичного;
- г) асертивного.

23. Поведінка, що дає змогу гідно взаємодіяти з іншими людьми, відстоювати свою думку, характеризується як:

- а) маніпулятивна;
- б) асертивна;
- в) ритуальна;
- г) девіантна.

24. Для якого стилю спілкування характерна глибока спрямованість на партнера по спілкуванню:

- а) ритуального;
- б) маніпулятивного;
- в) гуманістичного;
- г) девіантна.

25. Цілеспрямований неаргументований вплив однієї людини на іншу чи групу людей має назву:

- а) зараження;
- б) навіювання;
- в) переконання;
- г) наслідування.

26. До техніки асертивної поведінки належить:

- а) компроміс;
- б) перманентна відмова;
- в) прохання про послугу;
- г) критика.

27. Виберіть правильне ствердження:

- а) інтеракція – це одиниця обміну ролями;
- б) інтеракція – це одиниця обміну судженнями;
- в) інтеракція – це одиниця обміну діями;
- г) інтеракція – це одиниця обміну позиціями.

28. Індивідуальний стиль спілкування – це:

- а) спосіб дій, при якому виявляється максимальне розуміння партнера по спілкуванню;
- б) спосіб дій, що характерний для конкретної ситуації і виявляється в складних випадках;
- в) постійне використання ритуалів у спілкуванні;
- г) спосіб дії, що виявляється в складних випадках.

29. Сукупність методів, засобів і характеристик спілкування, типів взаємодії у спілкуванні визначає:

- а) маніпулятивну роль;
- б) стиль спілкування;
- в) асертивне право людини;
- г) техніку асертивної поведінки.

30. Маніпуляції стають можливими в результаті того, що люди:

- а) мають численні потреби;
- б) хочуть справити приємне враження на довколишніх;
- в) взаємозалежні одне від одного;
- г) часто самі пропонують маніпулятора на цю роль.

Додаток А.2
ПИТАЛЬНИК «НАСКІЛЬКИ ВИ ВОЛОДІТЕ ПРОФЕСІЙНОЮ
ТЕРМІНОЛОГІЄЮ» [11]

№	Запитання	Так	Інколи	Ні
1.	Чи зацікавлені Ви у вивченні професійної термінології?			
2.	Чи мають значення знання термінології для майбутньої професійної діяльності?			
3.	Чи вивчаєте Ви додатково (самостійно) нові для Вас професійні поняття?			
4.	Чи цікавитесь Ви новинами та змінами, що відбуваються в обраній вами фаховій діяльності?			
5.	Чи вважаєте Ви за потрібне продовжувати удосконалювати сформований словниковий запас після закінчення навчання?			
6.	Чи погоджуєтесь Ви з тим, що справжнього фахівця соціономічної сфери характеризує рівень володіння «мовою фаху»?			
7.	Чи зацікавлені Ви в пошуках нових способів запам'ятовування складних для сприйняття професійних термінів?			
8.	Чи використовуєте Ви знання професійної термінології під час налагодження комунікативних відносин (на заняттях)?			
9.	Чи полегшують Вам знання професійної термінології виконання навчальних завдань?			
10.	Чи працюєте Ви над збагаченням власного термінологічного словника професіоналізмами?			
11.	Чи акцентуєте Ви увагу на незнайомих для вас економічних термінах та записуєте їх у власний термінологічний словник?			
12.	Чи цікавлять Вас професійні жаргонізми та професіоналізми?			
13.	Чи погоджуєтесь Ви з тим, що знання професійної термінології сприятимуть значним успіхам у професійній діяльності?			
14.	Чи подобається Вам вивчати нові економічні поняття, розкривати їх сутність та використовувати їх при вирішенні професійних завдань?			
15.	Чи шукаєте Ви нові джерела розширення знань професійної термінології?			
16.	Ви легко запам'ятовуєте професійні терміни при вивченні фахових дисциплін?			

ДЯКУЄМО ЗА ДОПОМОГУ!

Додаток А.3
ТЕСТ «КОМП'ЮТЕРНІ КОМУНІКАЦІЇ» [50]

1. Електронна комунікація – це...

- 1) спілкування за допомогою електронних засобів
- 2) обмін інформацією між комп'ютерними мережами
- 3) правила встановлення зв'язку між двома комп'ютерами в мережі.

2. Укажіть засоби, що дозволяють спілкуватись у режимі реального часу:

- 1) NetMeeting
- 2) Skype
- 3) e-mail
- 4) ICQ

3. Укажіть можливості програми NetMeeting:

- 1) обмін інформацією між комп'ютерами в локальних мережах;
- 2) обмін інформацією між комп'ютерами в глобальних мережах;
- 3) організація сеансів спільної роботи;
- 4) створення і редагування веб-сторінок;

4. Укажіть можливості програми Skype:

- 1) обмін текстовими повідомленнями;
- 2) голосове спілкування;
- 3) відеоспілкування;
- 4) створення і редагування веб-сторінок;
- 5) ведення телеконференцій;
- 6) пересилання файлів;

5. Укажіть апаратне забезпечення, необхідне для відеоповідомлення:

- 1) мікрофон
- 2) веб-камера
- 3) сканер
- 4) звукова карта
- 5) плоттер
- 6) колонки

6. Продовжіть фразу:

одночасне повідомлення кількох абонентів в мережі Інтернет за допомогою голосового чи відеозв'язку – це

Запишіть відповідь: _____

7. Комплекс апаратних і програмних засобів, що дозволяють комп'ютерам обмінюватися даними – це...

- | | |
|---------------|-----------------------|
| 1 | |
|) адаптери | 3) комп'ютерна мережа |
| 2) магістраль | 4) інтерфейс |

8. Web-сторінки мають розширення

- | | |
|----------|----------|
| 1) *.web | 3) *.exe |
| 2) *.www | 4) *.htm |
| 5) *.txt | |

9. IP-телефонія – це...

- 1) спілкування по телефону через Інтернет;
- 2) спілкування по мобільному телефону;
- 3) спосіб підключення до Інтернету;
- 4) система обміну інформацією між абонентами комп'ютерної мережі;

10. Оберіть правильний варіант відповіді. Ділове спілкування по телефону складається з таких компонентів:

- 1) момент установа зв'язку, перевірка зв'язку, закінчення розмови;
- 2) підготовка до встановлення зв'язку, перевірка зв'язку, закінчення розмови;
- 3) момент установа зв'язку, виклад справи, закінчення розмови.

11. Оберіть правильний варіант відповіді. Якщо той, хто телефонує, забув назвати себе, співрозмовник:

- 1) повинен запитати ім'я та по батькові;
- 2) не повинен запитувати імені та по батькові;
- 3) повинен покласти трубку.

12. Оберіть правильний варіант відповіді. Якщо телефонують у відділ установи (деканат, бухгалтерію тощо), то першою фразою службовців цих відділів повинна бути така фраза:

- 1) «Добрий день!»;
- 2) «Слухаю Вас!»;
- 3) «Деканат (бухгалтерія)».

13. Оберіть правильний варіант відповіді. У телефонній розмові переважають:

- 1) короткі неповні речення;
- 2) довгі речення;
- 3) короткі повні речення.

14. Оберіть правильний варіант відповіді. Мовлення по телефону повинне бути:

- 1) діалогом;
- 2) монологом з частими паузами;
- 3) монологом з мінімумом пауз.

15. Оберіть правильний варіант відповіді. Якщо зв'язок під час розмови переривається,

- 1) то передзвонює той, хто телефонував;
- 2) то передзвонює той, кому телефонували;
- 3) то не передзвонюють.

16. Оберіть правильний варіант відповіді. Закінчує розмову:

- 1) завжди той, хто подзвонив;
- 2) завжди той, кому подзвонили;
- 3) той, хто старший за службовим становищем чи за віком.

17. Оберіть правильний варіант відповіді. Коли просять дати довідку по телефону, то той, хто її дає:

- 1) чекає, поки співрозмовник усе зрозуміє;
- 2) кладе трубку одразу після того, як дасть довідку;
- 3) кладе трубку одразу, не давши довідки.

Додаток А.4
ТЕСТ « МОВНІ БАР'ЄРИ ПРИ СПІЛКУВАННІ» [68]

Для того, щоб оцінити, наскільки актуальні для вас мовні бар'єри спілкування, наскільки Ви вмієте «подати інформацію», пропонуємо відповісти «так» чи «ні» на питання, складені американським психологом В. Маклін.

1. Психологічна перепона будь-якого походження називається:

- 1) комунікативний бар'єр;
- 2) домінантний співрозмовник;
- 3) мобільний співрозмовник;
- 4) ригідний співрозмовник;
- 5) інтровертований співрозмовник.

2. Огріхи в процесі передачі інформації, фонетичне нерозуміння називається:

- 1) бар'єр взаєморозуміння
- 2) семантичний бар'єр;
- 3) стилістичний бар'єр;
- 4) логічний бар'єр;
- 5) бар'єр авторитету.

3. Бар'єр, у якому учасники спілкування використовують різні значення слів називається:

- 1) семантичний;
- 2) взаєморозуміння;
- 3) стилістичний;
- 4) логічний;
- 5) авторитету.

4. Бар'єр, який виникає за невідповідності стилю мови того, хто говорить і ситуації спілкування:

- 1) стилістичний;
- 2) взаєморозуміння;
- 3) семантичний;
- 4) логічний;
- 5) соціально-культурний.

5. Бар'єр, який виникає в тих випадках, коли логіка міркування того, хто говорить, занадто складна:

- 1) логічний;
- 2) взаєморозуміння;
- 3) стилістичний;
- 4) семантичний;
- 5) соціально-культурний

6. Соціально-культурні відмінності між партнерами:

- 1) соціально-культурного;
- 2) взаєморозуміння;
- 3) стилістичного;

- 4) логічного;
- 5) семантичного.

7. Сприйняття партнера спілкування як особи певної професії, національності, статі і віку спричинює бар'єр:

- 1) авторитету;
- 2) семантичний;
- 3) взаєморозуміння;
- 4) стилістичний;
- 5) логічний.

8. Тип зв'язків, що є дуже коротким за своїм часом, називається:

- 1) контактом
- 2) мотивом
- 3) стимулом
- 4) позицією
- 5) комунікацією

9. Спонування до діяльності, що пов'язано із задоволенням потреби, -це:

- 1) мотив
- 2) інтерес
- 3) зацікавленість
- 4) потреба
- 5) обмін

10. Метод свідомого та організаційного впливу на психіку індивіда через звернення до його критичного судження – це:

- 1) переконання
- 2) навіювання
- 3) стихійність
- 4) мотив
- 5) суперництво

Додаток А.5

ТЕСТ НА ГРАМОТНІСТЬ [69]

1. Назви групу слів, поданих у родовому відмінку, в якій допущена орфографічна помилка.

- 1) Університету, тексту, гектару.
- 2) Документа, конверта, об'єкта.
- 3) Граніту, майдану, колективу.

2. Як у місцевому відмінку пишеться складений кількісний числівник «одна тисяча дев'ятсот сорок два»?

- 1) (На) одній тисячі дев'ятсот сорок двох.
- 2) (На) одній тисячі дев'ятсот сорока двох.
- 3) (На) одній тисячі дев'ятистах сорока двох.

3. Яке ім'я та по батькові написано правильно?

- 1) Інокентій Миколаєвич.
- 2) Агриппіна Юріївна.
- 3) В'ячеслав Сергійович.

4. Яка форма вибачення правильна?

- 1) Вибачте мені.
- 2) Вибачте мене.
- 3) Дико вибачаюсь.

5. У якому рядку неправильно підібрано українські відповідники під час перекладу?

- 1) Планирование – планування; предприятие – підприємство; производство – виробництво; назначение – призначення; многочисленный – численний;
- 2) вовлекать в работу – залучати до роботи; принимать участие – брати участь; сдавать экзамены – складати екзамени;
- 3) в значительной степени — в значній мірі; бывший директор – бувший директор; разработать мероприятия – розробити міроприємства; занимать призовые места – займати призові місця, самый лучший результат – самий кращий результат;
- 4) в дальнейшем – надалі; исключение из правил – виняток із правила, следующий вопрос – наступне питання; указ вступил в силу – указ набрав чинності; на протяжении недели — протягом тижня.

6. Яке речення побудоване неправильно?

- 1) Починаючи з часів Ярослава, Софія Київська стає важливим культурним центром східнослов'янської держави (З журналу).
 - 2) Зробивши зло, не жди добра (Народна творчість).
- В Піднімаючись над обрієм, сонце дарує нові й нові світло- кольорові щедроти (З учнівського твору).
- 3) Можна приготувати суп інакше, перед варінням горох трохи прожаривши в духовці і потовкши в ступці (З календаря).
 - 4) Під'їжджаючи до міста, нас застала ніч (З розмови).

7. Яке речення містить морфологічну помилку?

- 1) Кошти, отримані від реалізації конфіскованого майна, перераховуються до державного бюджету.
- 2) Особам, знайшовшим скарб і добровільно здавшим його, виплачується винагорода.
- 3) Зробивши домашнє завдання, ти можеш відпочити.
- 4) Вам потрібно більш відповідально ставитися до навчання.
- 5) Через хворобу Ігор не пішов на концерт.

8. У якому рядку припущено помилки у відмінковій формі імені й прізвища?

- 1) Олександра Ємця, Сергієві Волощук, Ірині Семків, Василем Ілащук;
 - 2) Вірі Бойчук, Павлом Бойчуком, Ігорем Стецем, Марією Явір;
 - 3) Дарини Чуклі, Світлани Бойко, Василя Дарійчук, Сергієві Бойко;
 - 4) Юлією Нос, Ірині Уштан, Петром Уштаном, Зорині Кедь;
 - 5) Святослава Мельничука, Вірою Мельник, Зої Гринів, Ядвіги Русової.

9. Яке з наведених речень містить синтаксичну помилку?

- 1) У нашому магазині продається лише така побутова техніка, яка відповідає сучасним вимогам.
- 2) Я телефонував на номер, зазначений в оголошенні.
- 3) Як слід підготувавшись до іспитів, ти не матимеш проблем.
- 4) Бібліотека поповнилася численними підручниками, двома комп'ютерами.
- 5) Успіхів великих досягли завдяки наполегливій праці учні нашого класу.

10. У якому рядку неправильно підібрано українські відповідники під час перекладу?

- 1) Абонентский ящик – абонентська скринька, бедность мысли – убогість думки, грецкий орех – волоський горіх, духовное завещание – духівниця, звонит по телефону – телефонувати.
- 2) Без задних ног – не чуючи під собою ніг, во весь дух – щодуху, забубенная голова (прост.) – шибайголова, на произвол судьбы – напризволяще, птица высокого полета – велике цабе.
- 3) В одиночестве – у (на) самотині, совпадают – збігатися, предпосылка – передумова, во главе – на чолі, во вред – на шкоду.
- 4) Апелляция – звертання, баланс – рівновага, дебаты – обговорення, электорат – виборці, компенсация – відшкодування.
- 5) Выписка из протокола – виписка з протоколу, отложить заседание – відложити засідання, благодаря поддержке – дякуючи підтримці, действующий закон – діючий закон, крайние меры – крайні міри.

11. У якому рядку всі словосполучення стилістично правильні?

- 1) діюче законодавство, вищий учбовий заклад, міроприємство, прожитковий мінімум, на слідуєчий день;
- 2) любий із студентів, підготувати тези, ухвалити рішення, поїхати у відрядження, конкурентноспроможна фірма;
- 3) мова йдеться, невстигаючий учень, аркуш паперу, кошторис будівельних робіт, сучасна митниця;
- 4) приймати участь, правильна відповідь, втілюватися в життя, чергова печатка,

на протязі року;

- 5) колишній учитель, значні зміни, проти ночі, краєвид з вікна, для годиться (про людське око).

12. Укажіть, яке речення побудоване неправильно.

- 1) Подивившись кінофільм «Чорна рада», мені стала зрозумілою суть однойменного роману Пантелеймона Куліша.
- 2) Роман посідає в українській літературі особливе місце.
- 3) Історична правда поєднується в романі з творчим домислом письменника.
- 4) Головний конфлікт роману — боротьба за гетьманську булаву між Сомком і Брюховецьким.
- 5) Шрам обурюється позицією міщан і захищає козацтво, старшину.

13. Яке з наведених речень потребує стилістичного редагування?

- 1) Найбільше в людях я ціную гречність.
- 2) Головне, на що потрібно звернути увагу, це якість знань.
- 3) У школі письменника тепло вітали учні та вчителі.
- 4) Складіть, будь ласка, свою автобіографію.
- 5) Я телефонував на номер, зазначений в оголошенні.

Додаток А.6
ТЕСТ «ОЦІНКА РІВНЯ ТОВАРИСЬКОСТІ»
(методика В. Ряховського) [74]

Мета: виявлення рівня комунікабельності особистості.

Дайте відповіді на запитання тесту, використовуючи три варіанти відповідей: «так», «іноді», «ніколи».

Текст питальника

1. У Вас передбачається ділова зустріч. Чи тривожить Вас її очікування?
2. Чи важко вам виступати з доповіддю, повідомленням, інформацією на якому-небудь зібранні, нараді чи подібному заході?
3. Ви відкладаєте візит до лікаря до останнього моменту?
4. Вам пропонують ділову поїздку в місто, де Ви ніколи не були. Чи докладете Ви максимум зусиль для того, щоб уникнути цього відрядження?
5. Чи любите Ви ділитися своїми хвилюваннями з ким-небудь?
6. Чи роздратовуєтеся Ви, якщо незнайома людина на вулиці звертається до Вас із проханням (показати дорогу, назвати котра година, відповісти на яке-небудь запитання)?
7. Чи вірите Ви, що існує проблема «батьків і дітей» і людям різних поколінь важко розуміти один одного?
8. Чи соромитися Ви нагадати знайомому, що він забув Вам повернути гроші, які позичив декілька місяців тому?
9. У ресторані чи їдальні Вам запропонували неякісну страву. Чи змовчите Ви, відсунувши тарілку?
10. Залишившись наодинці з незнайомою людиною, Ви не почнете з ним розмову, і вам буде ніяково, якщо першою заговорить вона?
11. Ви жахаєтеся, якщо бачите довгу чергу у будь-якому місці (в магазині, біля кінотеатру). Чи надаєте Ви перевагу бажанню відмовитися від свого наміру та будете стояти у черзі?
12. Чи боїтеся ви брати участь у роботі комісії з розгляду конфліктних ситуацій?
13. У Вас є особисті критерії оцінки творів літератури, мистецтва і ніякої чужої думки ви не визнаєте?
14. Почув десь у кулуарах явно хибне висловлювання з відомого вам питання, чи змовчите Ви і не почнете відповідну розмову?
15. Чи викликає у Вас дратування чиєсь прохання допомогти розібратися у якій-небудь службовій справі або навчальній темі?
16. Чи із задоволенням ви викладаєте власні думки, оцінку у письмовій формі краще, ніж в усній?

Класифікатор

30-31. Ви дуже некоммунікбельні, і це може приносити Вам і Вашим близьким безліч проблем. Вам важливо навчитися самоконтролю, адже в деяких випадках уміння взаємодіяти важливе.

25-29. Вас без вагань можна назвати замкнутою людиною, у Вас напевно дуже мало друзів і в цілому вузьке коло спілкування. Будь-яке нове спілкування

надовго виводить Вас із рівноваги, а очікування зустрічі з незнайомою людиною і зовсім для Вас є жахливим. Ви незадоволені цією рисою Вашого характеру. Ви буваєте комунікабельні у разі, якщо чимось дуже захоплені.

19-24 Ви певною мірою комунікабельні і в незнайомій ситуації відчуваєте себе впевненою. Нові проблеми Вас не лякають. Проте з новими людьми починаєте знайомство з обережністю, у суперечках, дискусіях приймаєте участь із незадоволенням. У Ваших висловлюваннях багато сарказму без усякого на те приводу. Але ці недоліки легко виправляються.

14-18. У Вас нормальна комунікабельність. Ви допитливі, умієте слухати цікавого співрозмовника, проявляєте терпіння у спілкуванні, обстоюєте власну думку, вмієте стримувати себе в конфліктних ситуаціях. Спокійно зав'язуєте нові знайомства. Проте не любите галасливих компаній, епатажні вчинки та багатомовність викликає у Вас роздратування.

9-13. Ви дуже комунікабельні (можливо, часом аж занадто). Говірки, допитливі, любите висловлювати власне судження з будь-яких питань, що іноді викликає роздратування в оточуючих. Легко починаєте знайомство з новими людьми. Вам подобається бути в центрі уваги, не відмовляєте допомогти ближньому, хоча не завжди можете це зробити. Буває запальним, проте швидко пробачаєте. Чого Вам не вистачає, так посидючості, терпіння та відваги, коли зіткнуєтеся зі серйозними проблемами. Якщо у Вас виникне бажання, то ви легко подолаєте ці недоліки.

4-8. Ви, можливо, «своя людина» у компанії. Ви товариські. Ви завжди у курсі усіх справ. Вам подобається брати участь у дискусіях, хоча серйозні теми можуть у Вас головний біль чи роздратування. Ви сміливо коментуєте з будь-якого питання, навіть якщо Ви недостатньо обізнаний у цій справі. Починаєте будь-яку справу із задоволенням, хоча не завжди доводити її до кінця. З цієї причини колеги та керівники не дуже довіряють Вам. Вам потрібно замислитися над цим.

3 бали і менше. Ви занадто комунікабельні. Багато розмовляєте, втручаєтеся у чужі справи. Починаєте коментувати ті проблеми, які Вас не стосуються. Ви навмисне чи ненавмисне стаєте причиною конфліктних ситуацій. Запальні, ображаєтеся на інших, почасти буваєте необ'єктивні. Важка та відповідальна праця не для Вас. Людям – і на роботі, і вдома важко з Вами. Так, Вам потрібно замислитися над своєю поведінкою. Насамперед, виховайте в собі терплячість і стриманість, ставтеся із повагою до людей, і врешті-решт подбайте про своє здоров'я, бо такий стиль життя може йому зашкодити.

Додаток А.7

ТЕСТ «ПРО ЩО ГОВОРЯТЬ ВАМ МІМІКА І ЖЕСТИ?» [79]

1. Ви вважаєте, що міміка і жести – це:

- а) спонтанне вираження душевного стану людини в певний момент,
- б) доповнення до мови;
- в) зрадницький вияв нашої підсвідомості.

2. Чи вважаєте Ви, що у жінок мова міміки і жестів виразніша, ніж у чоловіків?

- а) так;
- б) ні;
- в) не знаю.

3. Як Ви вітаєтеся з дуже хорошими товаришами?

- а) радісно кричите: «Привіт!»;
- б) сердечним рукоштовкуванням;
- в) Ви обнімаєте один одного;
- г) вітаєте їх стриманим рухом руки;
- д) цілуєте один одного в щоку.

4. Яка міміка і жести означають в усьому світі одне і те саме? (обґрунтуйте три відповіді):

- а) коли хитають головою;
- б) коли кивають головою;
- в) коли морщать носа;
- г) коли морщать лоба;
- д) коли моргають;
- є) коли посміхаються.

5. Яка частина тіла найвиразніша?

- а) ступні;
- б) ноги;
- в) руки;
- г) кисті рук;
- д) плечі.

6. Яка частина Вашого власного обличчя найвиразніша? (дві відповіді):

- а) лоб;
- б) брови;
- в) очі;
- г) ніс;
- д) губи;
- є) куточки рота.

7. Коли Ви проходите повз вітрину магазину, в якій видно Ваше відображення, на що Ви звертаєте увагу насамперед?

- а) на те, як на Вас сидить одяг;
- б) на зачіску;

- в) на статуру;
- г) ні на що.

8. Якщо хтось, розмовляючи або сміючись, часто закриває рот рукою, у Вашому уявленні це означає, що:

- а) йому є що ховати;
- б) у нього некрасиві зуби;
- в) він чогось соромиться.

9. На що Ви передусім звертаєте увагу у Вашого співбесідника?

- а) очі;
- б) рот;
- в) руки;
- г) позу.

10. Якщо Ваш співбесідник, розмовляючи з Вами, відводить очі, це для Вас ознака:

- а) нечесності;
- б) невпевненості в собі;
- в) зібраності.

11. Чи можна за зовнішнім виглядом взнати типового злочинця?

- а) так;
- б) ні;
- в) не знаю.

12. Чоловік починає розмову з жінкою. Він це робить тому, що:

- а) перший крок завжди роблять саме чоловіки;
- б) жінка несвідомо дає зрозуміти, що хотіла б, щоб з нею розмовляли;
- в) він дещо мужній для того, щоб ризикувати одержати «отворот поворот».

13. У Вас склалося враження, що слова людини не відповідають тим «сигналам», які можна вловити з її міміки і жестів. Чому Ви більше вірите?

- а) словам;
- б) «сигналам»;
- в) вона взагалі викличе у Вас підозру?

14. Поп-зірки, наприклад Мадонна або Принц, направляють публіці «сигнали», що мають однозначно еротичний характер. Що, по-вашому, за цим ховається?

- а) просто фіглярство;
- б) вони «заводять» публіку;
- в) це вираження їхнього власного настрою.

15. Ви дивитеся наодинці страшну детективну кінострічку. Що з Вами відбувається?

- а) дивитесь цілком спокійно;
- б) реагуєте на те, що відбувається, кожною клітинкою своєї істоти;
- в) заплющуйте очі під час особливо страшних сцен.

16. Чи можна контролювати свою міміку?

- а) так;
- б) ні;

в) лише окремі її елементи.

17. При інтенсивному флірті Ви спілкуєтесь переважно:

- а) очима;
- б) руками;
- в) словами.

18. Чи вважаєте Ви, що більшість наших жестів:

- а) перейняті в когось і заучені;
- б) передаються із покоління в покоління;
- в) закладені в нас від природи.

19. Якщо в людини борода, для Вас це ознака:

- а) мужності;
- б) того, що людина хоче сховати риси свого обличчя;
- в) того, що цей тип занадто ледачий, щоб поголитися.

20. Більшість людей вважають, що права та ліва сторони обличчя в них різняться. Ви згодні з цим?

- а) так;
- б) ні.

Додаток А.8

САМООЦІНКА РІВНЯ ОНТОГЕНЕТИЧНОЇ РЕФЛЕКСІЇ [74]

Інструкція. Нижче наведені запитання, на які потрібно відповісти у формі «так» (+) в разі ствердної відповіді чи «ні» (-) в разі негативної відповіді і «не знаю» (0), якщо Ви сумніваєтесь у відповіді.

Питальник

1. Чи доводилося Вам колись припуститись життєвої помилки, результати якої Ви відчували впродовж кількох місяців або років?
2. Чи можна було уникнути цієї помилки?
3. Чи доводиться Вам наполягати на власній думці, навіть якщо Ви не впевнені на 100% у її правильності?
4. Розповідали Ви комусь із рідних Вам людей про свою найбільшу життєву помилку?
5. Чи вважаєте Ви, що в певному віці характер людини вже не може змінитися?
6. Якщо хтось Вас засмутив, чи можете Ви швидко про це забути і перейти до звичайного розпорядку?
7. Чи вважаєте Ви себе невдахою?
8. Чи вважаєте Ви себе людиною з великим почуттям гумору?
9. Якщо б Ви могли змінити найважливіші події, що мали місце в минулому, чи побудували б Ви своє життя інакше?
10. Що більше керуєтеся Ви в ході прийняття щоденних власних рішень – здоровий глузд чи емоції?
11. Чи складно Вам прийняти дрібні рішення з питань, які кожного дня ставить життя?
12. Чи користувалися Ви під час прийняття життєво важливих рішень порадою або допомогою людей, які не входять до кола Ваших близьких?
13. Чи часто повертаєтеся Ви у спогадах до хвилин, що були неприємні для Вас?
14. Чи подобається Вам Ваша особистість?
15. Чи доводилося Вас просити в когось пробачення, хоча Ви і не вважали себе винним?

Обробка й інтерпретація результатів

За кожну відповідь «так» на запитання 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 і «ні» на запитання 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 15 Ви отримуєте по 10 балів. За кожну відповідь «не знаю» Ви отримуєте по 5 балів. Підрахуйте загальну кількість балів.

150-113 балів – високий рівень рефлексії. Студенти вміють аналізувати минулий досвід і робити певні висновки, що не дозволить в майбутньому припускатися аналогічних їм. В найближчий час їм не загрожує безпека допустити життєво важливої помилки. У цих студентів наявні риси, якими володіють люди з великими здібностями до гарного планування і передбачення власного майбутнього, вони є творцями власного життя.

112-75 балів – достатній рівень рефлексії, притаманний студентам, які вміють аналізувати припущені помилки у минулій життєдіяльності, проте не роблять відповідних висновків, що може допомогти їм у тому, щоб не

припускатися аналогічних помилок в подальшій діяльності. Тобто такі студенти достатньо володіють вмінням планувати свою діяльність, проте ускладнюються із внесенням відповідних коректив.

74-37 балів – задовільний рівень рефлексії. У таких студентів, унаслідок припущених в минулому помилок, виникає страх перед здійсненням нових. Вони дуже обережні, що не завжди є гарантією повного життєвого успіху. Їхній критичний розум інколи заважає виконанню їхніх бажань.

36-0 балів – низький рівень рефлексії. Повна відсутність рефлексії минулого досвіду. Такі студенти відрізняються здатністю ускладнювати собі життя. Рішення, які вони приймають, не задовольняють ні їх самих, ні тих людей, які перебувають в їхньому оточенні. Потребують порад і допомоги більш досвідчених людей.

Додаток А.9 ДІАГНОСТИКА КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ (за методикою В.Бойка [74])

Інструкція. Вам надається можливість здійснити екскурс у багатообразність людських відносин. З цією метою Вам пропонується оцінити себе в дев'яти запропонованих нескладних ситуаціях взаємодії з іншими людьми. У ході відповіді важлива перша реакція. Пам'ятайте, що немає поганих чи гарних відповідей. Відповідати потрібно, довго не роздумуючи, не пропускаючи запитання. Нижче наводяться судження; скористуйтеся оцінками від 0 до 3 балів, щоб виразити, наскільки вірні вони стосовно особисто Вас:

- 0 балів – зовсім невірно,
- 1 – вірно в деякому ступені (несильно),
- 2 – вірно в значному ступені (значно),
- 3 – вірно у вищому ступені (дуже сильно).

1. Перевірте себе: наскільки Ви здатні приймати чи не приймати індивідуальності людей, які Вам зустрічаються (оцінка суджень від 0 до 3 балів).

		бали
1	Повільні люди зазвичай діють мені на нерви	
2	Мене дратують метушливі, непосидючі люди	
3	Гучні дитячі ігри переношу складно	
4	Оригінальні, нестандартні, яскраві особистості зазвичай діють на мене негативно	
5	Досконала у всіх аспектах людина насторожила б мене	
	ВСЬОГО:	

2. Перевірте себе: чи немає у Вас тенденції оцінювати людей, виходячи із власного «Я» (оцінка суджень від 0 до 3 балів).

		бали
1	Мене зазвичай виводить із рівноваги некмітливий співрозмовник	
2	Мене дратують любителі поговорити	

3	Мені не хотілося б розмовляти з байдужим для мене супутником у потязі, літаку, якби він виявив ініціативу	
4	Мені не хотілося б розмовляти з випадковим супутником, який нижче за мене за рівнем знань і культури	
5	Мені важко знайти спільну мову з партнерами іншого інтелектуального рівня, ніж у мене	
	ВСЬОГО:	

3. Перевірте себе: в якому ступені категоричні чи незмінні Ваші оцінки на адресу тих, хто Вас оточує (оцінка суджень від 0 до 3 балів).

		бали
1	Сучасна молодь викликає неприємні почуття своїм зовнішнім виглядом (зачіска, косметика, одяг)	
2	Так звані «нові росіяни» зазвичай складають неприємне враження або безкультур'ям, або рвачеством	
3	Представники деяких національностей у моєму оточенні відверто несимпатичні мені	
4	Є тип чоловіків (жінок), який я не переношу	
5	Терпіти не можу ділових партнерів з низьким професійним рівнем	
	ВСЬОГО:	

4. Перевірте себе: в якому ступені Ви вмієте приховувати чи згладжувати неприємні враження під час зіткнення з некоммунікбельними якостями людей (оцінка суджень від 0 до 3 балів).

		бали
1	Уважаю, що на грубість потрібно відповідати тим самим	
2	Мені складно приховати, якщо людина чимсь неприємна	
3	Мене дратують люди, які прагнуть у суперечці наполягати на своєму	
4	Мені неприємні самовпевнені люди	
5	Зазвичай мені складно утриматися від зауваження на адресу злої чи нервової людини, яка штовхається у транспорті	
	ВСЬОГО:	

5. Перевірте себе: чи є у Вас схильність перероблювати і перевиховувати партнера (оцінка суджень від 0 до 3 балів).

		бали
1	Я маю звичку повчати тих, хто мене оточує	
2	Невиховані люди обурюють мене	
3	Я часто ловлю себе на тому, що намагаюсь виховувати когось	
4	Я за звичкою постійно роблю комусь зауваження	
5	Я люблю командувати близькими	
	ВСЬОГО:	

6. Перевірте себе: у яком ступені Ви схильні підганяти партнерів під себе, робити їх зручними (оцінка суджень від 0 до 3 балів).

		бали
1	Мене дратують люди похилого віку, коли в годину пік опиняються у міському транспорті чи в крамницях	
2	Жити в номері готелю з чужою людиною для мене просто мука	
3	Коли партнер не погоджується в чомусь із моєю правильною позицією, то зазвичай це дратує мене	
4	Я виявляю нетерплячість, якщо мені заперечують	
5	Мене дратує, якщо партнер робить щось по-своєму, не так, як мені того хочеться	
	ВСЬОГО:	

7. Перевірте себе: чи властива Вам така тенденція поведінки (оцінка суджень від 0 до 3 балів).

		бали
1	Зазвичай я сподіваюся, що мої образники отримують по заслuzі	
2	Мені часто докоряють у буркотливості	
3	Я довго пам'ятаю образи, які нанесли мені ті люди, яких я ціную і поважаю	
4	Не можна прощати співробітникам нетактовні жарти	
5	Якщо діловий партнер ненавмисно задіне моє самолюбство, то я на нього все одно ображуся	
	ВСЬОГО:	

8. Перевірте себе: у якому ступені Ви терплячі до дискомфортних станів людей, які Вас оточують (оцінка суджень від 0 до 3 балів).

		бали
1	Я осуджую людей, які плачуться у чужу жилетку	
2	Внутрішньо я не схвалюю колег (приятелів), які у зручному випадку розповідають про свої хвороби	
3	Я намагаюсь уникати розмови, коли хтось починає жалітися на своє сімейне життя	
4	Зазвичай я без особливої уваги вислуховую сповіді друзів (подруг)	
5	Іноді мені подобається позлити когось із рідних чи близьких	
	ВСЬОГО:	

9. Перевірте себе: які Ваші адаптаційні здібності у взаємодії з людьми (оцінка суджень від 0 до 3 балів).

		бали
1	Зазвичай мені важко поступатися партнерам	

2	Мені важко ладити з людьми, в яких поганий характер	
3	Зазвичай я важко пристосовуюся до нових партнерів по спільній роботі	
4	Я уникаю підтримувати стосунки з дещо дивними людьми	
5	Зазвичай я із принципу наполягаю на своєму, навіть, якщо розумію, що партнер правий	
	ВСЬОГО:	

Обробка й інтерпретація даних

Ви ознайомилися з деякими поведінськими ознаками, що свідчать про низький рівень загальної комунікативної толерантності. Підрахуйте суму балів, отриманих Вами за всіма ознаками, і зробіть висновок: чим більше балів, тим нижчий рівень комунікативної толерантності. Максимальне число балів, яке можна отримати – 135, свідчить про абсолютну нетерпимість до людей, що навряд чи можливе для нормальної особистості. Точно так само неможливо отримати нуль балів – свідчення терпимості до всіх типів партнерів у всіх ситуаціях.

Зверніть увагу на те, за якими із запропонованих вище поведінських ознак у Вас найбільші сумарні оцінки (тут можливий інтервал від 0 до 15 балів). Чим більше балів за конкретною ознакою, тим менше Ви терпимі до людей в цьому аспекті відносин з ними. Навпаки, чим менші Ваші оцінки за тією чи тією поведінською ознакою, тим вищий рівень загальної комунікативної толерантності за цим аспектом відносин з партнерами. Зрозуміло, що отримані дані дозволяють помітити лише основні тенденції, властиві Вашій взаємодії з партнерами.

ДОДАТОК А.10
ДІАГНОСТИКА «ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ»
(за Н. Холлом [78])

Призначення. Методика запропонована для виявлення здатності розуміти відношення особистості, що репрезентуються в емоціях й керувати емоційною сферою на основі ухвалення рішень. Вона складається з 30 тверджень і містить 5 шкал:

- 1) емоційна обізнаність;
- 2) управління своїми емоціями (емоційна відхідливість);
- 3) самомотивація (вільне управління своїми емоціями, окрім пункту 14);
- 4) емпатія;
- 5) розпізнавання емоцій інших людей (уміння впливати на емоційний стан інших людей).

Інструкція. Нижче Вам будуть запропоновані вислови, які так чи інакше відображають різні сторони вашого життя. Будь ласка, запишіть цифру праворуч від кожного твердження, оцінюючи Вашу відповідь за однією з градацій: повністю не згоден (- 3 бали); в основному не згоден (- 2 бали); частково не згоден (- 1 бал); частково згоден (+1 бал), в основному згоден (+2 бали), повністю згоден (+3 бали).

Питальник

	Показники	Бали					
		+3	+2	+1	-1	-2	-3
1.	Для мене як негативні, так і позитивні емоції слугують джерелом знання про те, як діяти в житті	+3	+2	+1	-1	-2	-3
2.	Негативні емоції допомагають мені зрозуміти, що я повинен змінити в своєму житті	+3	+2	+1	-1	-2	-3
3.	Я спокійний, коли відчуваю тиск з боку іншої людини	+3	+2	+1	-1	-2	-3
4.	Я здатний спостерігати зміну своїх власних відчуттів	+3	+2	+1	-1	-2	-3
5.	Коли необхідно, я можу бути спокійним і зосередженим, для того щоб діяти відповідно до запитів життя	+3	+2	+1	-1	-2	-3
6.	Коли необхідно, я можу викликати у себе широкий спектр позитивних емоцій: веселощі, радість, внутрішнє піднесення та гумор	+3	+2	+1	-1	-2	-3
7.	Я стежу за тим, як я себе почуваю	+3	+2	+1	-1	-2	-3
8.	Після того, як щось збентежило мене, я можу легко упоратися зі своїми	+3	+2	+1	-1	-2	-3

	почуттями						
9.	Я здатний вислуховувати проблеми інших людей	+3	+2	+1	-1	-2	-3
10.	Я не зациклююся на негативних емоціях	+3	+2	+1	-1	-2	-3
11.	Я чутливий до емоційних потреб інших	+3	+2	+1	-1	-2	-3
12.	Я можу впливати на інших людей заспокійливо	+3	+2	+1	-1	-2	-3
13.	Я можу примусити себе знову й знову ставати перед перешкодами	+3	+2	+1	-1	-2	-3
14.	Я прагну відноситись до життєвих проблем творчо	+3	+2	+1	-1	-2	-3
15.	Я адекватно реагую на настрої, прагнення і бажання інших людей	+3	+2	+1	-1	-2	-3
16.	Я можу легко входити в стан спокою, готовності та зосередженості	+3	+2	+1	-1	-2	-3
17.	Коли дозволяє час, я звертаюся до своїх негативних почуттів і розмірковую про те, в чому проблема	+3	+2	+1	-1	-2	-3
18.	Я здатний швидко заспокоїтись після несподіваного засмучення	+3	+2	+1	-1	-2	-3
19.	Знання про власні почуття допомагають мені підтримувати себе «у формі»	+3	+2	+1	-1	-2	-3
20.	Я добре розумію емоції інших людей, навіть якщо вони не висловлюються відверто	+3	+2	+1	-1	-2	-3
21.	Я можу точно розпізнавати емоції за виразом обличчя	+3	+2	+1	-1	-2	-3
22.	Я можу легко відкинути негативні відчуття, коли необхідно діяти швидко	+3	+2	+1	-1	-2	-3
23.	Я добре розпізнаю ознаки того, що людина потребує в дану хвилину	+3	+2	+1	-1	-2	-3
24.	Люди вважають мене знавцем переживань інших людей	+3	+2	+1	-1	-2	-3
25.	Люди, які усвідомлюють свої справжні почуття, краще керують своїм життям	+3	+2	+1	-1	-2	-3
26.	Я здатний поліпшити настрій інших людей	+3	+2	+1	-1	-2	-3
27.	Зі мною можна порадитися з питань відносин між людьми	+3	+2	+1	-1	-2	-3

28.	Я добре налаштовуюсь на емоції інших людей	+3	+2	+1	-1	-2	-3
29.	Я допомагаю іншим використовувати їхні власні намагання для досягнення мети	+3	+2	+1	-1	-2	-3
30.	Я можу легко відсторонитись від неприємних почуттів	+3	+2	+1	-1	-2	-3

Обробка та інтерпретація даних

Ключ

Шкала «Емоційна обізнаність» - пункти 1, 2, 4, 17, 19, 25.

Шкала «Управління власними емоціями» - пункти 3, 7, 8, 10, 18, 30.

Шкала «Самотивація» - пункти 5, 6, 13, 14, 16, 22.

Шкала «Емпатія» - пункти 9, 11, 20, 21, 23, 28.

Шкала «Розпізнавання емоцій інших людей» - пункти 12, 15, 24, 26, 27, 29.

Рівні парціального емоційного інтелекту відповідно до знаку результатів:

14 і більше - високий;

8-13 - середній;

7 і менш - низький.

Інтеграційний рівень емоційного інтелекту з урахуванням домінуючого знаку визначається за наступними кількісними показниками:

70 і більше - високий;

40-69 - середній;

39 і менше - низький.

ДОДАТОК А.11 ДІАГНОСТИКА ЗДАТНОСТІ ДО ЕМПАТІЇ [55]

Інструкція. Пропонуємо оцінити декілька тверджень. Для з'ясування рівня емпатійних тенденцій (вміння співпереживати) пропонується на кожне з 36 тверджень вибрати варіант відповіді та оцінити його: якщо Ви відповіли «не знаю» – 0 балів, за відповідь «ні, ніколи» додайте 1 бал, «іноді» – 2, «часто» – 3, «майже завжди» – 4, «так, завжди» – 5.

Питальник

- 1) Мені більше подобаються книжки про подорожі, ніж книги з серії «Життя видатних людей».
- 2) Дорослих дітей дратує турбота батьків.
- 3) Мені подобається розмірковувати про причини успіхів та невдач інших людей.
- 4) Серед розмаїття музичних напрямів віддаю перевагу «сучасним ритмам».
- 5) Несправедливі дорікання хворого треба терпіти, навіть якщо це відбувається роками.
- 6) Хворій людині можна допомогти навіть словом.
- 7) Стороннім особам не слід втручатися в конфлікт між двома.
- 8) Старі люди, зазвичай, безпідставно образливі.
- 9) Коли я в дитинстві я слухав сумну історію, на мої очі самі наверталися сльози.
- 10) Роздратований стан моїх батьків впливає на мій настрій.
- 11) Я байдужий до критики на свою адресу.
- 12) Мені більш подобається роздивлятися портрети, ніж картини з пейзажами.
- 13) Я завжди все вибачав своїм батькам, навіть якщо вони були неправі.
- 14) Якщо кінь погано тягне, його треба підганяти.
- 15) Коли я читаю про драматичні події в житті людей, то відчуваю, ніби це відбувається зі мною.
- 16) Батьки ставляться справедливо до своїх дітей.
- 17) Коли бачу підлітків або дорослих, що сперечаються, я втручаюсь у сварку.
- 18) Я не звертаю уваги на поганий настрій своїх батьків.
- 19) Я подовгу спостерігаю за поведінкою птахів, тварин, відкладаючи інші справи.
- 20) Фільми й книги можуть викликати сльози лише у несерйозних людей.
- 21) Мені подобається спостерігати за виразом обличчя і поведінкою незнайомих людей.
- 22) У дитинстві я часто приносив додому бездомних котів і собак.
- 23) Всі люди необгрунтовано злі.
- 24) Дивлячись на сторонню людину, мені хочеться вгадати, як складеться її доля.
- 25) У дитинстві менші за віком ніж я «ходили за мною по п'ятах».
- 26) Коли я бачу поранену тварину, завжди намагаюсь їй допомогти.
- 27) Людині стане легше, якщо уважно вислухати її скарги.
- 28) Побачивши вуличну пригоду, я намагаюсь не потрапити в число свідків.

- 29) Меншим подобається, коли я пропоную їм свою ідею, справу або розвагу.
- 30) Люди перебільшують здатність тварин відчувати настрій свого хазяїна.
- 31) Зі складних конфліктних ситуацій людина повинна виплутуватися самотійно.
- 32) Якщо дитина плаче, на те є свої причини.
- 33) Молодь завжди повинна задовольняти будь-які прохання старих людей.
- 34) Мені б хотілося розібратися, чому деякі з моїх однокласників іноді були замріяні.
- 35) Безпритульних домашніх тварин треба відловлювати і знищувати.
- 36) Якщо мої друзі починають обговорювати зі мною свої особисті проблеми, я намагаюсь змінити тему розмови.

Обробка та інтерпретація даних

Вам пропонується перевірити ступінь відвертості, з яким Ви відповідали. Якщо Ви відповіли «не знаю» на твердження №№ 3, 9, 11, 13, 28, 36, а також «так, завжди» на пункти №№ 11, 13, 15, 27, то не бажали бути відвертими самі з собою. Результатам тестування можна довіряти, якщо з усіх перерахованих тверджень Ви дали не більше трьох невідвертих відповідей. Далі пропонується підрахувати бали, отримані за відповіді на пункти №№ 2, 5, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 19, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 29, 32 та співвіднести їх зі шкалою розвитку емпатійних тенденцій.

Якщо Ви набрали від 82 до 90 балів – це найвищий рівень емпатійності. У Вас хворобливо розвинене співпереживання. У спілкуванні Ви як «барометр» реагуєте на настрій співрозмовника, який ще не встиг сказати й слова. Дорослі й діти довіряють вам свої таємниці та звертаються за порадою. Ви постійно турбуєтеся про рідних та близьких. Нерідко відчуваєте комплекс провини, побоюючись заподіяти людям клопіт. Ви дуже вразливі. Слід звернути увагу на своє психічне здоров'я, адже Ви близькі до нервового потрясіння.

Від 63 до 81 балів – висока емпатійність. Ви чуйні до потреб оточуючих, великодушні, здатні вибачати. З непідробним інтересом ставитеся до людей, Вам подобається “читати” їхні обличчя. Ви швидко налагоджуєте стосунки, знаходите спільну мову. Довколишні цінують Вас за душевність. Ви намагаєтесь уникати конфліктів та знаходити компроміси. Адекватно сприймаєте критику. Оцінюючи події, Ви більше довіряєте почуттям та інтуїції, ніж аналітичним висновкам. Вас легко вивести із рівноваги.

Від 37 до 62 балів – нормальний рівень емпатійності. Довколишні не можуть назвати Вас «товстошкірим», але водночас Ви не є дуже вразливою людиною. Під час спілкування уважні, намагаєтесь зрозуміти те, що було висловлено словами. Читаючи художні твори, переглядаючи фільми, Ви більше слідкуєте за розвитком подій, ніж за переживаннями героїв. Ви відчуваєте певні труднощі у прогнозуванні стосунків між людьми.

12-36 балів – низький рівень емпатійності. Ви відчуваєте труднощі в налагодженні стосунків між людьми. Іноді не розумієте емоційні прояви, вважаючи їх зайвими. Надаєте перевагу усамітненим заняттям, а не роботі з людьми. Більше цінуєте людей за їх ділові якості, ніж за чуйність.

11 балів і менше – найнижчий рівень. Ви відчуваєте труднощі в ініціюванні розмови, не знаходите взаєморозуміння з оточуючими. Ви дуже продуктивно працюєте індивідуально, але під час взаємодії маєте протилежний результат. З іронією ставитеся до сентиментальних проявів.

Додаток А.12

ТЕСТ ОПИСУ ПОВЕДІНКИ К. ТОМАСА [74]

Респондентам пропонується вибрати з кожної пари ті судження, що є найбільш типовими для характеристики їхньої поведінки.

Питальник

1.
 - А. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.
 - Б. Чим обговорювати те, у чому ми розходимося, я намагаюся звернути увагу на те, із чим ми обидва не згодні.
2.
 - А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
 - Б. Я намагаюся владнати справу, з огляду на інтереси іншого і мої.
3.
 - А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.
 - Б. Я намагаюся заспокоїти іншого і зберегти наші відносини.
4.
 - А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
 - Б. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.
5.
 - А. Ладнаючи спірну ситуацію, я весь час намагаюсь знайти підтримку в іншого.
 - Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруженості.
6.
 - А. Я намагаюся уникнути виникнення неприємностей для себе.
 - Б. Я намагаюся домогтися свого.
7.
 - А. Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.
 - Б. Я вважаю за можливе поступитися, щоб домогтися іншого.
8.
 - А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.
 - Б. Я насамперед намагаюся ясно визначити те, у чому полягають усі порушені інтереси і питання.
9.
 - А. Вважаю, що не завжди варто хвилюватися через розбіжності, які виникають.
 - Б. Я докладаю зусилля, щоб домогтися свого.
10.
 - А. Я твердо прагну досягти свого.
 - Б. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
11.
 - А. Насамперед я намагаюся ясно визначити те, у чому полягають усі порушені інтереси і питання.
 - Б. Я намагаюся заспокоїти іншого і передусім зберегти наші відносини.
12.
 - А. Часто я уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.
 - Б. Я надаю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також

йде мені назустріч.

13.

- А. Я запропоновую середню позицію
- Б. Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.

14.

- А. Я повідомляю іншому свою точку зору і запитую про його погляди.
- Б. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.

15.

- А. Я намагаюся заспокоїти іншого і, передусім, зберегти наші відносини.
- Б. Я намагаюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.

16.

- А. Я намагаюся не зачіпити почуттів іншого.
- Б. Я намагаюся переконати іншого в перевазі моєї позиції.

17.

- А. Зазвичай я наполегливо намагаюся домогтися свого.
- Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути зайвої інформації.

18.

- А. Якщо це зробить іншого учасника щасливим, я надам йому можливість наполягти на своєму.
- Б. Я надаю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також йде мені назустріч.

19.

- А. Насамперед я намагаюся ясно визначити те, у чому полягають усі порушені інтереси і спірні питання.
- Б. Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.

20.

- А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.
- Б. Я прагну до кращого поєднання вигод і втрат для всіх.

21.

- А. Під час переговорів, я намагаюся бути уважним до побажань іншого.
- Б. Я завжди схиляюся до прямого обговорення проблеми.

22.

- А. Я намагаюся знайти позицію, що знаходиться посередині між моєю позицією і позицією іншої людини.
- Б. Я відстоюю свої бажання.

23.

- А. Я стурбований тим, щоб задовольнити бажання іншого.
- Б. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.

24.

- А. Якщо позиція іншої людини здається їй дуже важливою, я намагаюся йти назустріч її побажанням.
- Б. Я намагаюся переконати іншого дійти компромісу.

25.

- А. Я намагаюся довести іншому логіку і перевагу моїх поглядів.
- Б. Під час переговорів, я намагаюся бути уважним до побажань іншого.

26.

А. Я запропоновую середню позицію

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

27.

А. Я уникаю позиції, що може викликати суперечки.

Б. Якщо це зробить іншу людину щасливою, я надам їй можливість наполягти на своєму.

28.

А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

Б. Ладнаючи ситуацію, я намагаюся знайти підтримку в іншого.

29.

А. Я запропоновую середню позицію

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

30.

А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

Б. Я завжди займаю таку позицію у спірному питанні, щоб ми з іншою зацікавленою людиною могли досягти успіху.

Ключ

№	Суперництво	Співробітництво	Компроміс	Уникання	Пристосування
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5					
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11	А				Б
12				Б	А
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	В		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

Кількість балів, набраних індивідом за кожною шкалою, дає уявлення про виразність у них тенденції до прояву відповідних форм поведінки в конфліктних ситуаціях.

Додаток Б
ПРОГРАМА
СПЕЦКУРСУ «ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ
КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІОНОМІЧНОЇ
СФЕРИ»

Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		денна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань 23 Соціальна робота 05 Соціальні та поведінкові науки 08 Право	Нормативна
Модулів – 1	Спеціальність 231 Соціальна робота 053 Психологія 081 Право	Рік підготовки:
Змістових модулів – 1		1, 2-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання: розробка проекту		Семестр
Загальна кількість годин – 90		2,3-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 2	Освітній ступінь: «бакалавр»	Лекції
		10 год.
		Практичні, семінарські
		20 год.
		Самостійна робота
30 год.		
Індивідуальні завдання: 30 год.		
Вид контролю:		

2. Мета та завдання спецкурсу

Мета спецкурсу: формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери.

Завдання спецкурсу:

- опанування теоретичних знань щодо сутності комунікативної компетентності і видів комунікативних моделей поведінки на лекційних та практичних заняттях, що ґрунтуються на застосуванні проблемного методу та полілогу, а також під час самостійної роботи студентів;
- відпрацювання на практичних заняттях необхідних умінь організації комунікативної взаємодії, вирішення педагогічних завдань, виконання індивідуальних творчих завдань;

3. Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Комунікативна компетентність фахівця-соціонома. Сутність понять «комунікація», «комунікативність», «комунікабельність», «компетентність», «комунікативна компетентність».

Тема 2. Специфіка професійного спілкування. Визначення «професійної комунікації». Етапи професійної комунікації. Вимоги до здійснення професійної комунікації. Змістова наповненість професійної комунікації. Норми і особливості поведінки суб'єктів комунікації. Культура і міжособистісні комунікації. Поняття «кодування» та «розкодування». Формування моделі міжособистісної комунікації. Етика ділових відносин.

Тема 3. Професійна термінологія фахівців-соціономів. Особливості професійної лексики в різних соціономічних сферах. Поняття «професійні терміни», «професіоналізм (професійний жаргон)», «професійний сленг», «молодіжний сленг», «комп'ютерний сленг».

Тема 4. Специфіка віртуального спілкування. Специфіка використання засобів Інтернету, мобільного зв'язку, електронної пошти тощо. Особливості соціальної поведінки у віртуальному середовищі. Правила нетикету.

Тема 5. Сутність комунікативних бар'єрів і причин їх виникнення. Поняття «комунікативний бар'єр», класифікація комунікативних бар'єрів (культурні, соціальні, психологічні, нерозуміння (фонетичний, семантичний, стилістичний, логічний), уникнення, бар'єр авторитету тощо

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	денна форма					
	усього	у тому числі				
л		п	лаб	інд	с.р.	
1	2	3	4	5	6	7
Тема 1. Комунікативна компетентність фахівця-соціонома	13	2				7

Тема 2. Специфіка професійного спілкування	15	2				7
Тема 3. Професійна термінологія фахівців-соціологів	16	2				8
Тема 4. Специфіка віртуального спілкування	16	2				8
Тема 5. Сутність комунікативних бар'єрів і причини виникнення		2				
ІНДЗ (підготовка і захист проекту, реферат)	30				30	
Разом за змістовим модулем	90	10	20		30	30

5. Теми практичних і семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Круглий стіл «Моя майбутня професія – допомога людям»	2
2	Дискусія «Роль комунікативної компетентності в професійній кар'єрі»	2
3	Круглий стіл «Терміни, професіоналізми, сленги»	2
4	Семінар «Правила віртуального спілкування»	4
5	Аналізу комунікативних ситуацій (робота в малих групах)	2
6	Кейс-стаді	2
7	Вправи («Зустріч», «Скажи «Ні», «Інтерв'ю», «Привітання», «Дар переконання», «Знайди пару», «Розповідь від імені предмета», «Незакінчені речення», «Подолання перешкод» тощо)	2
8	Рольові ігри	2
9	Інтерпретація казки («Попелюшка», «Білосніжка», «Три поросяти», «Дюймовочка», «Спляча красуня», «Івасик-Телесик» тощо) з позиції майбутньої професії	2
	Разом:	20

6. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Складання словника професійних термінів	4
2	Підготовка до практичних занять: робота з науковою літературою, Інтернет-джерелами	4
3	Інтерпретація висловів видатних людей про спілкування	2

4	Розробка кросвордів з використанням професійної термінології	2
5	Підготовка до проведення ток-шоу «Один за всіх»	6
6	Підготовка до проведення ток-шоу «Кохана, ми вбиваємо дітей»	6
7	Підготовка презентацій	6
	Разом:	30

7. Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Підготовка і захист проекту	30

Порядок подання та захисту ІНДЗ. ІНДЗ подається у вигляді реферату роботи з титульною сторінкою із зазначенням кафедри, теми, групи, прізвища та імені студента, року виконання.

Теми рефератів

1. Вплив медіакультури і медіаканалів на формування соціальної поведінки особистості.
2. Особливості соціальної поведінки у віртуальному середовищі (аддикції, агресія, захист).
3. Норми соціальної поведінки у віртуальному просторі (формування віртуального контакту і правила спілкування у віртуальному середовищі).
4. Формування та особливості психологічного портрета віртуального співрозмовника.
5. Реальний і віртуальний образ-Я в медіа середовищі.
6. Соціальні уявлення про особливості віртуальних субкультур в соціумі, різних соціальних групах та у індивідів.
7. Вплив сучасних програм і передач на формування соціальної поведінки особистості.
8. Психологічний вплив масмедіа на культурно-дозвільні практики молоді.
9. Молодіжні субкультури і їх вплив на формування особистості.
10. Комунікативні бар'єри в професійній діяльності.

8. Рекомендована література

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики / Ф. С. Бацевич. – К. : Видавничий центр «Академія», 2004. – 342 с.
2. Бергельсон М. Б. Языковые аспекты виртуальной коммуникации / М. Б. Бергельсон // Вестник МГУ : Серия 19. – 2002. – № 1. – С. 6.
3. Бодалёв А. А. Восприятие и понимание человека человеком / А. А. Бодалёв.

- М. : Изд-во Моск. ун-та, 1982. – 200 с.
4. Борисов О. О. Комунікація як спосіб міжособистісної взаємодії / О. О. Борисов, О. Г. Васильєва. – [Електронний текст]. – Режим доступу : <http://uastudent.com/komunikacija-jak-sposib-mizhosobystisnoi-vzajemodii/>
 5. Виноградова Т.Ю. Специфика общения в Интернете / Т. Ю. Виноградова – Казань, 2004. – С. 63–67. – [Электронный текст]. – Режим доступа: http://www.philology.ru/linguistics1/vinogradova_t-04.htm
 6. Вольфовська Т. Комуникативна компетентність молоді як одна із передумов досягнення життєвої мети / Т. Вольфовська // Шлях освіти. – 2001. – № 3. – С. 13–16.
 7. Кашкин В. Б. Введение в теорию коммуникации / В. Б. Кашкин. – Воронеж : Изд-во ВГТУ, 2000. – 175 с.
 8. Клімова К. Я. Теорія і практика формування мовнокомуникативної професійної компетенції студентів нефілологічних спеціальностей педагогічних університетів : [монографія] / К. Я. Клімова. – Житомир : Рута, 2010. – 560 с.
 9. Колоколова Е. В. Формирование коммуникативной компетентности студентов / Елена Владимировна Колоколова. – Саратов, 2012. – 30 с.
 10. Комуникативна взаємодія, її типи. Лінгвопрагматика. – [Електронний текст]. – Режим доступу http://studopedia.com.ua/1_392459_komunikativna-vzaiemodiya-ii-tipi-lingvopragmatika.html
 11. Комуникативна компетентність : суть, структура, розвиток <http://shkolaw.in.ua/btemia/Комуникативна+компетентність%3A+суть%2C+структура%2C+розвитока/main.html>
 12. Мамчур Л. І. Комуникативна компетентність особистості : її роль і значення в успішному спілкуванні / Л. І. Мамчур // Збірник наукових праць Уманського державного педагогічного університету. – 2006. – Ч. 2. – С. 203–209.
 13. Овчарук О. В. Компетентність як ключ до оновлення змісту освіти / О. В. Овчарук / Стратегія реформування освіти в Україні : рекомендації з освітньої політики/ – К. : «К.І.С.», 2003. – 296 с.
 14. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : [підручник] : у 2 кн. – [Кн. 1 : Соціальна психологія особистості і спілкування] / Л. Е. Орбан- Лембрик. – К. : Либінь, 2004. – 576 с.
 15. Підгірська В. Ю. Культура фахової мови : [навч. посіб. для самост. роботи студ. нефілолог. спеціальн. пед. ВНЗ] / В. Ю. Підгірська. – Житомир, 2012. – 220 с.
 16. Селіванова О. О. Основи теорії мовної комунікації : [підручник] / Олена Олександрівна Селіванова. – Черкаси : Вид-во Чабаненко Ю. А., 2011. – 350 с.

Додаток В

Вислови видатних людей про слово і мову

Не переймаюсь, якщо люди мене не розуміють, гірше, якщо я не розумію людей» (Конфуцій);

«Останнє слово завжди виявляється важливим» (Тит Лівій);

«Коли сказати нема чого, завжди говорять погано» (Вольтер);

«У спілкуванні слід поводитися так, щоб друзів не робити ворогами, а ворогів – друзями» (Пифагор);

«Колись слова були чаклунством. Слово і тепер зберегло свою давню чудодійну силу. Словами одна людина може ошчасливити іншу або кинути її у відчай, словами вчитель передає свої знання учням, словами оратор захоплює слухачів і сприяє визначенню їхніх суджень і рішень. Слова є ефективним і загальноприйнятим засобом впливу людей одного на одного» (З. Фрейд).

Слово – зброя. Як і всю зброю, його треба чистити й доглядати (М.Рильський).

Чудова думка втрачає всю свою цінність, якщо вона погано висловлена (Вольтер).

Скажи будь-що, щоб я тебе побачив (Сократ).

Додаток Д ПРИКЛАДИ КЕЙС-СТАДІ

Кейс-стаді для майбутніх соціальних педагогів

1. Артем, 9 років, молодший в багатодітній родині. Сім'ю важко назвати благополучною. Старші діти стоять на обліку в інспекції по справах неповнолітніх. Раніше Артем був покірний, тихий, непомітний, сором'язливий, навіть боязкий. Старанно і відповідально ставився до навчальних занять. Дружив з Михайлом, тихим і спокійним хлопчиком. Але з приходом учня Толі, що залишився на другий рік навчання, з Артемом відбулися різкі зміни. Він став пропускати заняття, палити і навіть красти. Коли з ним розмовляє вчитель, інспектор у справах неповнолітніх або інші дорослі, хлопчик демонструє на обличчі каяття, але дуже скоро забуває про всі умовляння і продовжує свої непорядні справи. Артем став «тінню» Толі, в усьому його наслідує, у нього абсолютно паралізована здатність приймати самостійні рішення. Він очікує реакції друга на зауваження вчителя або його прямої вказівки, як слід себе вести.

2. Руслан, 8 років, навчається в II класі. Хлопчик фізично міцний. Інтелектуальні здібності відповідають віковій нормі. Активний та енергійний на уроках музики, образотворчого мистецтва. Особливо його захоплює малювання. Він добре малює і може займатися цим відносно тривалий час, милуватися своєю роботою, вносити виправлення, але фарби швидше вибирає темні. Дитина гіперактивна. Підвищена веселість, активність можуть раптово змінюватися сльозами. Наприклад, на уроці музики був активний, тягнув руку, схоплювався з місця, розгойдувався на стільці та моментально почав плакати, коли при розподілі дитячих музичних інструментів інший учень зазіхнув на його улюблений інструмент — бубен. Але швидко заспокоївся, витер сльози рукавом, після того, як вчителька вручила йому бубен, енергійно бив у нього при виконанні твору. На уроці потребує постійної уваги, контролю, підтримки, схвалення.

3. Максим, 8 років, виховується у повній сім'ї, де порушені емоційні контакти з дитиною. Хлопчик тривожний, замкнутий. У класі «знедолений», у нього немає друзів, його не люблять однокласники, не приймають до гри. Зовнішня причина — конфліктність, агресивність. Він часто вступає в бійку, може вдарити і дівчинку. За даними психологічного обстеження, у хлопчика низькі показники інтелектуального розвитку: нестійка увага, невисокий обсяг короткочасної пам'яті. Слабкі здібності самоконтролю, самоорганізації створюють значні труднощі у навчальній діяльності. Він повільно працює на уроках, іноді «випадає» з навчального процесу і насилу включається в роботу. На уроках емоційно напружений, болісно реагує на зауваження вчителя. Внутрішньо постійно готовий захищатися. Порушені взаємини з однолітками, відчуженість викликають прагнення бути ближче до дорослих. Важливим та авторитетним для хлопчика є батько.

4. З розповіді вчительки: «У 4-му класі, де я є класним керівником, був учень, який дуже погано вчився, порушував дисципліну. Виховувався він в

неповній сім'ї. Батько його рано помер, мати активно влаштувала власне життя. Хлопчик був кинутий напризволяще. Одного разу в розмові з матір'ю я порадила їй влаштувати сина до інтернату. Вона не погодилася, але ми з нею домовилися, що «заликаємо» хлопця інтернатом для того, щоб домогтися змін на краще в його поведінці та навчанні. І ось «долякалися» до того, що він залишає записку і пішов на горище вішатися. Він, правда, цього не зробив, але адміністрація школи звинуватила у всій історії тільки мене. Як мені пережити цю ганьбу?»

1. Дайте соціально-педагогічну інтерпретацію цієї ситуації.

2. Про що Ви, як соціальний педагог, будете говорити з класним керівником?

5. «Мій чоловік помер у день народження сина (9 років). Після похорону син став дуже замкнутим, хоча до цієї події він ділився зі мною своїми думками і враженнями. Замкнутий і неговіркий він скрізь: і вдома, і в школі, в оточенні друзів. Таке враження, що він перестав цікавитися навіть тим, що до цих трагічних подій його захоплювало. Що зробити, щоб він став таким, яким був?»

1. Яку додаткову інформацію ви б хотіли отримати від матері?

2. Які соціально-педагогічні рекомендації можна дати у подібній ситуації?

6. У третьому класі відразу впадає в очі вогненно-руда голова жвавого хлопчика, який ні хвилини не може всидіти спокійно. Він - уособлення руху і непосидючості завжди в колі товаришів. Здавалося б, хто як не він відчуває себе серед дітей «як риба у воді». Але ні. Якщо у нього своя «ахіллесова п'ята», - він вогненно-рудий і це не приховаєш. Варто лише трохи схибити перед обличчям своїх товаришів, або просто комусь не сподобатися, як прізвисько готово. А для нього це чи не найбільша образа. Ось і перетворюється хлопчисько за одну мить в розлюченого бика, перед носом якого крутять червоною ганчіркою. А дитяче товариство всуціль так поруч дивно зухвало і безжально ...

1. Який механізм взаємодії спрацьовує в цій ситуації? До яких наслідків він веде?

2. Розробіть приблизний план роботи соціального педагога на випадок, якщо хлопчик стане клієнтом вашої консультації.

8. У 3-му класі є дівчинка Катя, яка навчається в міру своїх можливостей, веде себе дуже скромно і приблизно. Але час від часу вона 2-3 дні не з'являється в школі. А коли приходить, то часто з синцями від побоїв. Виправданні для пропусків не має, виглядає як зацьковане звірятко. На запитання не відповідає. Діти кажуть, що це батько б'є її, коли приходить додому напідпитку. Розмова класного керівника з матір'ю на цю тему не вдалася. Жінка напружено мовчала, слухаючи педагога. Учитель звернувся до соціального педагога з питанням: що робити?

Через якийсь час, піддавшись умовлянням, мати дівчинки все-таки прийшла до соціального педагога. Вона відкрила деякі подробиці їх неблагополучної сімейного життя. Чоловік систематично випиває, але навідріз заперечує те, що це хвороба. Уже почав виносити речі з дому. Живуть в 1-кімнатній квартирі - йти нікуди. Старша дочка (йому нерідна, від першого шлюбу), доведена їм до відчаю, обіцяє накласти на себе руки. Жінка слізно просила соціального педагога втрутитися в їхні сімейні справи, поговорити з

чоловіком. Можливо, хоч якось вдасться вплинути на нього, адже під загрозою не тільки психічне здоров'я молодшої дочки, а й життя старшої.

1. Як допомогти цій родині?
2. Як впливає алкоголізм на внутрішню сімейну ситуацію?
3. Розробіть план роботи з мамою, Катею, її старшою сестрою, їхнім батьком?

Кейс-стаді для майбутніх практичних психологів

1. До психолога-консультанта звернувся чоловік років 30-35. Років 10 тому до нього на вокзалі підійшов маленький циган і попросив грошей. Коли чоловік відповів, що грошей немає, циган сказав, що якщо він не має грошей, то й життя не буде мати. З того часу ці слова переслідують його тоді, коли з ним щось трапляється. Потрапив в автокатастрофу – це за те, що не дав малому грошей; поламав ногу – це також розплата за те ж саме, і так кожного разу. А неприємності трапляються достатньо часто. Клієнт просить поради, як забути ці слова.

1. Поясніть суть проблемної ситуації.
2. Надайте пораду, як клієнтові забути слова маленького цигана?

2. До шкільного психолога звернулася жінка. Її син-старшокласник Максим вчиться у сусідній школі. Однак вона звернулася до психолога саме цієї школи, бо ніколи б не наважилася прийти до школи сина з подібним звертанням. Жінка скаржилася на сина, що він погано себе поводить і дуже погано ставиться до неї. Останнім часом, коли до закінчення школи залишилось близько півроку, Максим почав прогулювати заняття, а тепер і зовсім закинув навчання. На критику і навіть дружні поради відповідає грубістю. Мати переконана, що в сина не все гаразд з психікою.

Виховувала вона його сама, без батька. З чоловіком розлучилася, коли була вагітною. Стверджує, що синові нічого не шкодувала, все життя ні у чому не відмовляла. Навіть заміж через нього не вийшла (ця думка рефреном проходила через все оповідання матері).

1. Поясніть суть проблемної ситуації.
2. Сформулюйте гіпотези стосовно можливих причин поведінки юнака.
3. Що, на Вашу думку, слід вивчити психологу про Максима?
4. Знайдіть шляхи покращення психологічної ситуації.

4. Класний керівник розказує, що в її класі вчиться надзвичайна дівчинка. У неї на обличчі велика родимка. Ровесники соромляться її. Дівчинка тиха, скромна, дуже невпевнена. Діти не особливо знущаються з неї, однак приймати у свої товариство не хочуть. Всі спроби пояснити, що дівчинка така ж сама, як і вони, закінчуються невдало.

5. Поясніть суть проблемної ситуації.
6. Як би Ви відреагували на такий запит класного керівника?
7. У який спосіб можна допомогти дівчинці?
8. Що Ви будете робити, якщо дівчина стане Вашим клієнтом?

5. До психолога звернулася мама Сашка, 7-класника. «Хлопець добрий, ласкавий, веселий. Особливою слухняністю не вирізняється, але й особливого

клопоту не завдає. Швидкий, рухливий, він і побавитись встигає, і допомогти по господарству. Батько тішиться, що росте зміна. Одна лише біда. Систематично трапляється з ним одна й та сама історія. У неділю стане ні світ ні зоря і біжить на рибалку, або в ліс, або кудись з друзями, і ганяє до самого вечора, що і додому загнати не можна. А в понеділок ледь встає і жаліється, що болить голова, не хоче йти до школи. Я не дуже вірю у ці болячки, тому відправляю до школи. Я і сама працюю у школі, що ж я буду казати, якщо він буде пропускати.

Останнім часом у сім'ї навіть конфлікти почались. Моя свекруха кричить, що я – дуже жорстока людина, якщо хвору дитину не жалію. Та й чоловік часом заступається за сина, бо хлопець дійсно подібний на хворого: блідий, замучений, зі сінцями під очима. Вчителі також жаліються. Кажуть, що Сашко сидить на уроці, «як з хреста знятий», чому я не покажу його лікарям – можливо, дитина хвора. Я вже й сама не знаю, що думати. З одного боку, коли бачиш, як на другий день після хвороби Сашко готовий встати з першими півнями, щоб піти на рибалку, виникає питання, чи він не прикидається. З другого – а якщо дійсно хворий? Я ж потім собі це не вибачу».

1. Поясніть суть проблемної ситуації.
2. Які гіпотези Ви маєте стосовно причин такої поведінки хлопця?
3. Про що б Ви хотіли додатково запитати мати?
4. Як допомогти матері у даній ситуації?

6. Після літніх канікул 9-класницю Олену ніби підмінили. До того весела і комунікабельна, вона стала замкнутою, тихою і нервовою. У клас приходила з дзвінком і відразу ж після занять втікала додому. Від участі у спільних заходах відмовлялась. Дивну поведінку дівчини через місяць почали помічати не лише однокласники, але й вчителі, хоча вона намагалась продемонструвати, що нічого не сталось. Батьки на ситуацію ніяк не реагували, бо нічого не помічали. Кілька розмов з дівчиною закінчились безрезультатно, хоча видно було, що її щось турбує.

Зізнання далось їй важко. Червоніючи і з довгими паузами дівчина розказала історію, яка трапилась з нею у літньому таборі, про те, що тепер, як їй здається, вона хвора на якусь «венеричну хворобу».

1. Поясніть суть проблемної ситуації.
2. Що могло трапитись з Оленою?
3. Про що Ви будете говорити з дівчиною?

Кейс стаді для майбутніх правознавців

1. 17-літній Валентин улаштувався на роботу. Ніяких пільг на роботі він не отримав. (Консультація для юнака: адміністрація не права: робочий тиждень — 36 годин, відпустка — календарний місяць, заборона нічних змін, позаурочної роботи, шкідливого виробництва.)

2. Директор школи виключив учня зі школи за те, що він після уроків бешкетував на вулиці. Чи це рішення є правомірним? До якого виду відповідальності належить накладене директором школи стягнення на учня?

3. Учневі було відмовлено в прийомі документів до 10 класу у зв'язку з тим, що за національністю він азейбарджанець. Чи правомірні дії адміністрації?

4. 7-річному Сергійкові та його батькам було відмовлено директором школи в прийомі до 1 класу у зв'язку з приналежністю до однієї із сект. Чи правомірні дії директора? Свою відповідь обґрунтуйте.

5. Родина 17-річного Івашина Петро вирішила виїхати на постійне місце проживання до Молдови. Батьки відмовилися від громадянства України й запропонували зробити це Петру. Вони вважають, що після зміни їхнього громадянства має автоматично припинитися й українське громадянство дитини. Петро не хоче змінювати громадянство, але сумнівається. Чи може він зберегти громадянство України?

6. Учень 9 класу Осипенко несистематичне відвідує школу, пропускає уроки без поважних причин. Які правові наслідки матиме така ситуація?

7. Чотирнадцятирічний Сергієнко скоїв дрібне хуліганство. 15 грудня 2004р. щодо його матері був складений протокол про адміністративні правопорушення, відповідно до якого вона підлягала відповідальності невиконання батьками обов'язків щодо виховання дитини. При розгляді справи в суді мати Сергієнка пояснила, що вона не позбавлена батьківських прав, проте її син проживає окремо від неї та й чоловіка — у своєї бабусі, тому вона не може відповідати за виховання сина. Незважаючи на пояснення матері, суд виніс рішення про притягнення її до адміністративної відповідальності. Дайте правовий аналіз ситуації. 2) Охарактеризуйте склад правопорушення, що мало місце.

Додаток Е

ТРЕНІНГ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Метою тренінгу є розвиток емпатійності, конфліктоусталеності, емоційної саморегуляції, комунікативної толерантності студентів. Тренінг складається з чотирьох занять по 2 години кожне.

Правила роботи в групі

1. Усе, що відбувається в групі, має бути таємницею для сторонніх. Під час занять учасники відверто висловлюють свої почуття, розкриваються з того боку, з якого їх раніше не знали, демонструють свої емоції, погляди, ставлення до різних речей. У зв'язку з цим для всіх учасників групи обов'язково тримати в таємниці те, що відбувається з учасниками під час занять.

2. Кожен учасник групи повинен дотримуватися правила взаємної поваги і терпимості щодо інших осіб. Це є етична норма, якої слід дотримуватися, щоб підкреслити повагу до автономії, неповторності, оригінальності кожного члена групи.

3. Кожен член групи зобов'язаний виконувати правила спілкування в групі (їх можна написати на плакаті й вивішувати на кожному занятті):

Правила спілкування в групі.

1. Не оцінюй інших. Не порівнюй інших людей між собою, хто «кращий», а хто «гірший». Не виставляй оцінки людині за те, якою вона є, як виглядає, як поводить, які в неї проблеми.

2. Не давай порад, що повинні робити інші, а чого не повинні. Немає підстав думати, що ти є наймудрішим.

3. Говори «до людини», а не «про людину». Якщо під час занять ти хочеш щось сказати учасникові, не говори, дивлячись на стелю, в бік або на когось іншого: «Він...», «Вона...», а звертайся до нього безпосередньо, наприклад: «Я хочу тобі сказати...».

4. Говори від себе, використовуючи «Я-речення». Не узагальнюй: «Вважають...», а говори про себе: «Я вважаю...».

5. Називай учасників по імені. Для кожної людини найкраще звучить її ім'я. Якщо підлітки згодні працювати в групі та дотримуватися правил роботи групи, то укладають контракт.

Заняття 1.

Вправа «Знайомство».

Мета: надати можливість студентам більше пізнати один одного, створення доброзичливої атмосфери.

Хід вправи

Студенти розсаджуються по колу, викладач стоїть у центрі кола: «Зараз у нас буде можливість краще пізнати один одного. Зробимо це так: той, хто стоїть у центрі кола (спочатку ним буду я) пропонує помінятися місцями (пересісти) всім тим, хто має якісь спільні ознаки. Цю ознаку він називає. Наприклад, я кажу: «Пересядьте всі ті, у кого є сестри», – і всі, у кого є сестри, повинні помінятися

місцями. При цьому той, хто стоїть у центрі кола, повинен спробувати встигнути зайняти одне з місць, а той, хто залишиться в центрі кола без місця, продовжить гру. Використовуємо цю ситуацію для того, щоб побільше взяти один про одного».

По завершенні вправи викладач звертається до групи із запитаннями: «Як Ви себе почуваете?», «Який Ваш настрій зараз?».

Ця вправа дозволяє знизити напруженість, піднімає настрій, активізує увагу і мислення.

Вправа «Привітання»

Мета: ознайомитися із різними формами привітання, виявити почуття, які виникають при цьому, як впливає привітання на емоційний стан партнера по спілкуванню.

Хід вправи

Обмін привітаннями – це обмін людським теплом. Зустрічаючи людину, ми насамперед зустрічаємось із нею поглядом і виражаємо в тій чи тій формі, що ми раді існуванню цієї людини, раді, що вона є з-поміж нас. Звісно це відбувається, якщо ми щирі у вираженні своїх почуттів, якщо ми істинні у своїй поведінці. Давайте спробуємо різні форми привітання і визначимо найбільш ефективні для нас.

Студентів розподіляємо на дві групи, які стають одна навпроти другої на відстані кількох кроків у дві шеренги.

За сигналом ведучого вони наближаються один до одного й обмінюються різноманітними привітаннями. Це можуть бути рукостискання, обійми, реверанси, поплескування, захоплені вигуки і тихі багатозначні погляди. Обмінявшись привітаннями студенти міняються – роблять крок вправо. Потім продовжуються привітання вже з новим партнером у новій формі, ураховуючи його індивідуальні особливості, характер і намагається привітатись із ним у формі, яка найбільше йому підходить.

Вправа «Ефективне спілкування»

Мета: з'ясувати уявлення учасників про важливі якості та вміння особистості, необхідні для ефективного спілкування.

Хід вправи

Кожному студенту пропонується протягом 5 хвилин самостійно скласти й записати список якостей та вмінь людини, які, на його думку, необхідні для ефективного спілкування. Після цього проводиться дискусія, метою якої є узагальнений список якостей (записується на плакаті). Кожний член групи може висловити свою думку, наводячи аргументи та приклади.

По завершенні роботи студентам пропонується обговорити, наскільки список, складений кожним учасником самостійно, відрізняється від загального.

Вправа «Бесіда»

Мета: показати важливість для ефективного встановлення контакту рівності позицій учасників, відсутність між ними бар'єрів.

Хід вправи

Група розміщується по колу. Для виконання цієї вправи створюються пари. Кожна пара займає місце так, щоб нікому при цьому не заважати. Парі дається 6 хвилин для бесіди.

Для обговорення пропонуються теми, пов'язані з контекстом групи, або нейтральні теми. За вказівкою ведучого студенти змінюють положення, не перериваючи розмови.

Учасники 1,5 хвилини розмовляють, сидячи спиною один до одного, по 1,5 хвилини – один сидячи, інший стоячи і навпаки (обличчям один до одного), 1,5 хвилини – сидячи обличчям один до одного.

Обговорення:

– У якому положенні ведення бесіди було найбільш трудним, складним, а в якому найбільш комфортним.

– Як перейти зі складного положення в комфортне в різних життєвих ситуаціях.

Вправа «Уважне слухання»

Мета: відпрацювання вміння слухати свого партнера.

Хід вправи

Група ділиться на пари: один студент – психолог-консультант, а другий – його-клієнт. Він повинен протягом трьох-чотирьох хвилин розповісти своєму консультантові три речі. Перше: що він вважає своїм досягненнями в житті? Нехай вони будуть невеликими, але це його досягнення. Друге: що він вважає своїми невдачами? Він намагався щось зробити, чогось досягти, але це поки не вдалося. Що це за невдачі. І третє: на кого він може покластися в житті?

Консультанти ставлять додаткові навідні запитання, але уважно слухають. Після завершення вправи консультанти представляють групі своїх клієнтів, повторивши якомога більш точно й у термінах клієнта його досягнення, невдачі й на кого він може покластися в житті.

Потім вправа повторюється у зворотну сторону. Після двох-трьох представлень ведучий просить «клієнта» дати зворотний зв'язок «консультантові», чи все правильно той сказав про нього, чи його словами, чи не пропустив чогось важливого, чи не додав свого.

Заняття 2

Вправа «Дати назву ситуації»

Мета: вдосконалення здібності диференціювати комунікативні ситуації за характерними ознаками, розвиток мовного чуття.

Хід вправи

Ведучий викликає трьох добровольців, відсаджує їх осторонь від інших учасників, але так, щоб усі добре бачили один одного. Добровольцям

виділяються блокноти (або планшети з аркушами паперу) і ручки.

Пояснюється суть вправи: учасники з основної групи повинні по черзі (краще в тому порядку, в якому вони сидять) розповісти про якусь комунікативну ситуацію, що відбулася з ними в житті (бажано брати незвичну ситуацію). Троє добровольців представляють собою «журі» і таємно від інших роблять нотатки у своєму блокноті. Щоб потім не забути, якій ситуації яка назва належить, члени «журі» одразу проставляють порядковий номер ситуації. Бажано, щоб назва ситуації складалась із двох слів, зазвичай іменник і епітета до нього, але на крайній випадок можна використовувати три чи більше слів. Члени «журі» тримають всі свої записи в таємниці до кінця останньої ситуації.

Відбувається це в такий спосіб: учасники з основної групи по черзі діляться своїми спогадами, учасники-«журі» мовчки виставляють свої «діагнози». Коли всі ситуації запропоновані, ведучий пропонує згадати першу, нагадує короткий зміст цієї ситуації. Які назви дали цій ситуації члени «журі»? Якщо думка «журі» комусь не зрозуміла, він може одразу поставити уточнювальне запитання. Якщо якійсь ситуації двоє чи навіть троє членів «журі» дали однакову назву, ведучий обов'язково звертає на це увагу.

Вправа проводиться кілька разів із зміною «журі».

Наприкінці проводиться обговорення: Яка назва була найбільш точною? Хто із членів «журі» надавав найбільш оригінальні назви? Який настрій панував під час проведення вправи?

Вправа «Передати одним словом»

Мета: вправа допомагає підкреслити важливість інтонацій у процесі комунікації.

Необхідні матеріали: карточки розміром з визитівку з надрукованими на них назвами емоцій.

Хід вправи

Ведучий роздає групі карточки, на яких написані назви емоцій, і просить не показувати їх іншим учасникам.

Далі тренер просить кожного по черзі сказати лише одне слово: «Ага», «Алло» чи «Здравствуйте!» з інтонацією, що відповідає емоції, написаній на карточці учасника.

Вся група відгадує, яку емоцію намагався зобразити учасник.

Питання для обговорення:

1. Наскільки легко удавалось угадати емоцію по інтонаціям?
2. В реальному житті, наскільки часто в телефонній розмові Ви по інтонації з перших слів розумієте, в якому настрої знаходиться Ваш співрозмовник?
3. Чи було так, що зателефонувавши в організацію, Ви по інтонації перших слів розуміли, що Вас тут не раді?
4. Наскільки досконале Ваше власне телефонне спілкування?

Вправа «Знаменитості»

Мета: вправа тренує комунікативні навички, уміння ставити запитання, невербальну комунікацію, уміння вирішувати проблеми.

Хід вправи

Учасники розподіляються по парах. Кожному учаснику на спину прикріплюється аркуш паперу з ім'ям знаменитості (співака, політика тощо). Після цього група отримує таку інструкцію: У вас на спині прикріплений аркуш паперу з ім'ям знаменитості. Вам потрібно, не знімаючи і не враховуючи, що у Вас там написано, вгадати, про кого йде мова. Ви не можете самі подивитися на написане ім'я, але це може зробити Ваш партнер. Ваша задача – узнати в нього це ім'я, ставлячи йому запитання, на які можна відповісти «так» або «ні», наприклад «Це жінка?», «Це політик?» тощо. Неможна ставити ніяких інших запитань, крім запитань, на які можна відповісти «так» і «ні».

Вправа «Зомбі»

Мета: розвиток здібності розговорити людину.

Хід вправи

Ведучий ставить дещо осторонь стілець, інші стільці розташовуються півколом. Викликається доброволець, який буде сидіти на стільці і виконувати роль «зомбі». Ведучий вручає йому одну з карток на якій зазначено три твердження:

Картка 1

1. Я – найрозумніша людина на світі.
2. Усі жінки повинні посміхатися.
3. Усі чоловіки повинні носити із собою носові хустки.

Картка 2

1. У мене є особлива місія, але я її забув.
2. Не можна довіряти людям в зелених чоботах.
3. Білий колір – мій улюблений.

Картка 3

1. Завтра я буду весь день читати підручник з математики.
2. Я повинен узнати всі способи доведення теореми Піфагора.
3. Маленькі вуха – ознака великого розуму.

Завдання інших учасників – за допомогою запитань з'ясувати зміст цієї картки. Ведучий при цьому просить «зомбі» відповідати максимально щиро, тобто з опорою на «надцінні судження», але при цьому намагатися тримати останні в тайні, наскільки це можливо.

У тому разі, якщо хтось із студентів вгадує одне із суджень – ведучий піднімає руку і повідомляє: «Перше є. Залишилося два». Якщо студенти довго не можуть докопатися до «надцінних суджень», ведучий просить «зомбі» трохи допомогти.

Заняття 3.

Вправа «Дитина – дорослий – батько»

Мета: продемонструвати студентам характерні відмінності «позиції дитини», «позиції дорослого» і «позиції батька».

Хід вправи

Ведучий готує три стільці, що стоять окремо. Викликає трьох добровольців. Між ними розподіляються ролі: один – «дитина», другий – «дорослий», третій – «батько». Він пояснює правила:

- інші учасники по черзі згадують якусь подію, що сталася з ними недавно (значуще чи ні – не принципово) й озвучують цей спогад,
- ведучий у той час стоїть позаду добровольців, після кожного спогаду він кладе свою руку на плече одного із трійці «дитина – дорослий – батько»,
- цей учасник повинен якимось прореагувати на почутий спогад відповідно до своєї ролі,
- «дитина» реагує бурно, емоційно, може захникати чи захопатися в долоні, може голосно висловити свої бажання чи почуття («я теж так хочу», «я б образився», «ця історія мене зовсім розчулила» тощо),
- «дорослий» реагує холодно, раціонально, намагається опиратися на факти і робити логічні висновки («очевидно, тут була задіяна ще якась особа», «історія повчальна, хоча особисто для мене не має великого інтересу», «факт полягає в тому, що наступного разу вона буде більш обережною»),
- «батько» реагує іронічним сміхом або засуджуючим покачуванням голови, дає повчальні нотації, використовує прислів'я, приказки («не слід бути таким дурнем», «сім раз відмір – один відріж», «усі чоловіки однакові» тощо).

Після п'ятнадцяти-двадцяти історій здійснюється «зміна складу», вибираються нові добровольці. Якщо ведучий не дуже задоволений грою попередніх «акторів», він дає поради новим добровольцям.

Наприкінці проходить обговорення: Яку з ролей було найлегше грати? Які почуття при цьому виникали? Які характерні жести і слова існують у кожній із позицій? Чи є у когось приклади з життя?

Вправа «Змішані почуття»

Мета: розвиток відкритості у спілкуванні, здібності виражати свої почуття, не стидаючись їх.

Хід вправи

Ведучий разом зі студентами згадують, які взагалі існують емоції і почуття. Кожна емоція чи почуття виписується на невелику картку. Картки опускаються у непрозору.

Після того, як список емоцій і почуттів складений, ведучий пояснює, що тепер він у довільному порядку буде витягувати по дві картки з коробки. Зачитавши групі обидві картки, він просить студентів згадати, чи була в їхньому житті ситуація, в якій вони відчували одночасно обидві емоції чи почуття.

Закінчивши з черговими двома картками, вони кладуться назад у коробку і перемішуються з іншими. Вправа проводиться до тих пір, поки вона проходить живо, викликає інтерес. Якщо стосовно чергової пари карток у студентів не виникає прикладу, ведучий ставить навідні запитання: «Можливо, не у Вас були

такі змішані почуття, у Вашого знайомого? У персонажа книги?», «В яких ситуаціях могли б виникнути такі змішані почуття?»

Наприкінці проводиться обговорення: Чому все же таки буває, що одночасно можуть виникати протилежні почуття? Чи легко говорити про свої емоції і почуття?

Вправа «Переконай царівну»

Мета: відпрацювання комунікативних навичок, уміння знайти аргументи на користь своєї позиції, презентаційні навички.

Хід вправи

Вся група ділиться на команди по 3–4 особи, крім однієї учасниці, яка буде грати роль царівни.

Тренер пропонує групі, для того щоб потренувати вміння переконувати, згадати й розіграти казку О. С. Пушкіна про мертву царівну і сім богатирів. Зокрема, той епізод, де сім богатирів, у яких жила царівна, вмовляють її вийти за одного з них заміж і залишитися з ними назавжди. В нашій казці буде те саме, але богатирі, які пройшли ряд тренінгів і володіють даром переконання, зможуть краще, ніж казкові, переконати царівну відмовитися від королевича Єлисея і залишитися в їхньому домі. Кожна міні-група повинна підготувати найпривабливіші пропозиції для того, щоб умовити царівну залишитися в них, показати їй всі переваги такої кінцівки казки.

Групам дається 10 хвилин на підготовку, після чого один посланник від кожної групи виступає, звертаючись до царівни зі своїми аргументами.

Після виступів царівна говорить про те, чи захотілось їй залишитися в богатирів, який виступ їй сподобався найбільше, які плюси і мінуси побачила вона у виступах кожного.

Заняття 4.

Вправа «Прохання – відмова»

Мета: відпрацювання комунікативних умінь, умінь переконання на користь своєї позиції.

Розбийтеся на пари. Вам потрібно знайти спосіб примусити іншого зробити те, що йому не до душі, а йому – знайти спосіб відмовити «нахабі». Приклади прохань:

1. Я чув про вас як про людину, яка ніколи нікому не відмовляє. Не могли б ви позичити 50 доларів? Мені скоро повинні повернути борг, і я відразу ж вам віддам.

2. Невже ви відмовитеся взяти участь в цьому вечорі? Адже ми не всіх запрошували. Але нам відомо, що ви розумієтесь у справжньому мистецтві!

Знайдені прийоми маніпулювання і захисту від них поясніть.

Вправа «Почуття – розуміння – стратегія»

Мета: засвоєння тактик комунікативної взаємодії.

Хід вправи

Ведучий розповідає учасникам про можливість такої комунікативної тактики:

1. Розпитати співрозмовника про його почуття.
2. Спільними зусиллями виробити розуміння цих почуттів і ситуації, що їх викликають.
3. Виробити стратегію з управління ситуацією (деякі загальні принципи, керуючись якими можна скорегувати проблемну ситуацію).

Розглядається приклад: уявімо, Ви помічаєте, що Ваша подруга перебуває розстроєному стані. Не слід одразу розпочинати із запитань про те, що викликало такий стан. Потрібно поцікавитися лише її самопочуттям. Що вона конкретно відчуває? Як почувається? Чи сильно хвилюється?

Поступово розмова зводиться до аналізу того, що ж викликає чи викликало хвилювання. Чому це викликало сильне хвилювання? Чи могло цього не бути? Наприклад, дівчина посварилася зі своїми батьками.

Далі висловлюються припущення, що потрібно зробити так чи інакше. Спочатку бажано висловлювати саме припущення. Потім ці припущення потрібно переоформити у вигляді максим. Наприклад: «Я впевнена, тобі потрібно помиритися з батьками! Просто візьми зараз і подзвони їм!»

Зі студентами розігруються ситуації. Викликаються два добровольця. Перший зображує той чи той емоційний стан. Інший застосовує комунікативну тактику.

Наприкінці проводиться обговорення: З якими емоціями ця тактика працює добре? З якими погано? Які виникли труднощі?

Вправа «Маніпулювання»

Мета: засвоєння тактик маніпулятивного спілкування.

Хід вправи

Придумайте різні ситуації маніпулятивного спілкування, наприклад: Вам необхідно потрапити на кіносеанс, а Ви забули квиток. Знайдіть підхід до білетерки, якщо це:

- | | |
|---|---|
| а) молода симпатична дівчина; | в) суворого вигляду стара; |
| б) жінка середніх років, яка прагне виглядати молодо; | г) немолодий чоловік інтелігентного вигляду |

Наукове видання

РАБЕЦЬКА Надія Леонідівна
ВІЗНЮК Інесса Миколаївна
ДОЛИННА Анна Сергіївна
ДОЛИННИЙ Сергій Сергійович

**ПРОФЕСІЙНА ПІДГОТОВКА МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ
СОЦІОНОМІЧНОЇ СФЕРИ ЩОДО РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ
КОМПЕТЕНТНОСТІ**

монографія

Підписано до друку **18.04.2023** р.
Формат 60×84 1/4. Папір офсетний.
Друк цифровий. Гарнітура Times New Roman
Замовлення № 2042/19. Наклад 300 прим.

Видрукувано з оригінал-макетів замовника

Видавець та виготовлювач ТОВ «Друк»
м. Вінниця, вул. 600-річчя, 25
тел.: (0432) 46-51-17
E-mail: ua.druk2015@ukr.net

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до
Державного реєстру видавців, виготовлювачів і розповсюджувачів
видавничої продукції ДК № 1077 від 25.04.2007 р.