

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТЕХНОЛОГІЙ

ННІ/факультет	Навчально-науковий юридичний інститут
Кафедра	Публічного управління та адміністрування
Спеціальність	053 Психологія
Форма навчання	Заочна

КВАЛІФІКАЦІЙНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

Смірної Ганни Ярославівни

(прізвище, ім'я, по батькові здобувача)

на тему Психологічні аспекти ефективного спілкування в освітньому середовищі

(повна назва теми)

за матеріалами

(повна назва бази дослідження)

науковий
керівник

канд. екон наук,
доцент

*(наук. ступінь, вчене
звання)*

(підпис)

О. Нєізнєстна

(ініціал, прізвище)

Робота допущена до захисту в ЕК

Протокол засідання кафедри

від 16 січня 2026 р. № 6

Завідувач кафедри

(підпис)

к.е.н., доцент Г. ПУРІЙ

Наук. ступінь, вчене звання

Ініціал, прізвище

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТЕХНОЛОГІЙ**

ННІ/факультет	Навчально-науковий юридичний інститут
Кафедра	Публічного управління та адміністрування
Спеціальність	053 Психологія
Форма навчання	денна

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Завідувач
кафедри

Г. ПУРІЙ

(підпис)

(Ініціал, прізвище)

«16» січня 2026 року

**ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ МАГІСТЕРСЬКУ РОБОТУ**

1. Тема роботи **Психологічні аспекти ефективного спілкування в освітньому середовищі**

Керівник роботи Неізнана Олена Володимирівна, канд. екон. наук, доцент
затверджено наказом закладу вищої освіти від «20» жовтня 2025 р. № 720-ст

2. Строк подання здобувачем роботи до «15» січня 2026 р.

3. Зміст кваліфікаційної магістерської роботи, об'єкт, предмет та мета дослідження:

Розділ 1. Психологічні основи ефективного спілкування в освітньому середовищі

1.1. Сутність поняття «ефективне спілкування» та його психологічна структура.

1.2. Комунікація в освітньому середовищі: функції, рівні, суб'єкти взаємодії.

1.3. Психологічні бар'єри та механізми їх подолання у процесі навчального спілкування.

1.4. Роль емоційного інтелекту та комунікативної культури педагога.

1.5. Сучасні виклики ефективної комунікації в умовах цифрової освіти.

Розділ 2. Емпіричне дослідження психологічних чинників ефективності спілкування

2.1. Організація дослідження: мета, вибірка, процедура, методики.

2.2. Аналіз та узагальнення результатів емпіричного дослідження.

Розділ 3. Психологічні умови та шляхи підвищення ефективності спілкування в освітньому середовищі

3.1 Обґрунтування тренінгової програми «Я можу спілкуватися!», спрямованої на підвищення ефективності спілкування в освітньому середовищі

3.2 Оцінка ефективності тренінгу «Я можу спілкуватися!» для учасників тренінгу

Об'єкт дослідження: психологічні умови спілкування в освітньому середовищі

Предмет дослідження: особливості взаємозв'язку структурних компонентів ефективного спілкування з типологічними характеристиками міжособистісних характеристик здобувачів та можливості підвищення ефективності спілкування в освітньому середовищі

Мета кваліфікаційної магістерської роботи: виявлення психологічних умов та шляхів підвищення ефективності спілкування в освітньому середовищі

5. Дата видачі завдання 21 жовтня 2025 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної магістерської роботи	Строк виконання етапів роботи	Відмітка керівника про виконання етапів (дата, підпис)
1	Підготовка розділу 1	15.11.2025	15.11.2025
2	Підготовка розділу 2	08.12.2025	08.12.2025
3	Підготовка розділу 3	29.12.2026	29.12.2026
4	Перевірка кваліфікаційної магістерської роботи на наявність ознак академічного плагіату за допомогою програм UNICHECK / StrikePlagiarism	05.01.2026 – 06.01.2026	05.01.2026 – 06.01.2026
5	Отримання відгуку від наукового керівника	до 16.01.2026	16.01.2026
6	Подання кваліфікаційної роботи на перегляд завідувачу кафедри	до 16.01.2026	16.01.2026
7	Реєстрація завершеної кваліфікаційної роботи	до 16.01.2026	16.01.2026
8	Попередній захист кваліфікаційної роботи на кафедрі	до 17.01.2026	17.01.2026

Завдання підготував науковий керівник

(підпис)

Неізнестна О.В.

(прізвище та ініціали)

Завдання одержав

(підпис)

Смірнова Г.Я.

(прізвище та ініціали)

Декларація
про дотримання академічної доброчесності під час написання
кваліфікаційної магістерської роботи
здобувачем вищої освіти
Державного університету економіки і технологій

Я, Смірнова Ганна Ярославівна студент(ка) 2 курсу, групи ЗПС-24 Державного університету економіки і технологій розумію і підтримую політику закладу із академічної доброчесності. Я не надавав(ла) і не одержував(ла) заборонену допомогу під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.



(підпис)

Ганна СМІРНОВА
(Ініціал, ПРИЗВИЩЕ)

31 грудня 2025 року
(дата)

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної магістерської роботи

здобувача спеціальності 053 «Психологія» Смірнова Г.Я. Психологічні аспекти ефективного спілкування в освітньому середовищі. - Державний університет економіки і технологій. Кривий Ріг, 2026.

Кваліфікаційна магістерська робота містить 125 сторінок, 29 таблиць, 20 рисунків, 9 додатків. При підготовці роботи використано 50 літературних джерел.

Мета кваліфікаційної магістерської роботи: виявлення психологічних умов та шляхів підвищення ефективності спілкування в освітньому середовищі.

Завдання дослідження: проаналізувати теоретичні підходи до визначення психологічних основ ефективного спілкування в освітньому середовищі, сутності поняття «ефективне спілкування», структурних компонентів ефективної комунікації, психологічних бар'єрів та механізмів їх подолання у процесі навчального спілкування, ролі емоційного інтелекту та комунікативної культури педагога, сучасних викликів ефективної комунікації в умовах цифрової освіти; організувати та провести емпіричне дослідження психологічних чинників ефективності спілкування по методикам: Комунікативні та організаторські схильності КОС-2 (В.В. Синявський, Б.О Федоришин), Комунікативна толерантність (В.В. Бойко), Опитувальник Томаса-Кілманна, Емоційний інтелект (Н. Холл); організувати та провести узагальнення результатів за методами математичної статистики: кореляційний аналіз (коефіцієнт Спірмена, r) - для встановлення статистично значущих зв'язків між вибором стилю поведінки в конфлікті «співпраця» і «компроміс», «уникненням» та «пристосуванням», «суперництва» і «співпраці» та «уникнення» і «пристосування» по методиці № 3. Опитувальник Томаса-Кілманна; розробити та обґрунтувати структуру, цілі та зміст тренінгу «Я можу спілкуватися!», спрямованого на розвиток навичок активного слухання, емпатії та самовираження, покращенню міжособистісних стосунків та управління емоціями в складних ситуаціях, створюючи простір довіри та поваги;

експериментально перевірити ефективність тренінгу, порівнявши показники комунікативних та організаторських схильностей студентів до та після проходження тренінгу.

Експериментальна база дослідження. Емпіричне дослідження проводилося на базі Криворізького національного університету, м. Кривий Ріг. У дослідженні брали участь 33 студенти різних курсів різного віку від 17 до 30 та більше років. Стать опитувальних студентів: жіноча - 19 (57,6 %) та чоловіча - 14 (43,4 %).

Об'єкт дослідження: психологічні умови спілкування в освітньому середовищі

Предмет дослідження: особливості взаємозв'язку структурних компонентів ефективного спілкування з типологічними характеристиками міжособистісних характеристик здобувачів та можливості підвищення ефективності спілкування в освітньому середовищі

Одержані результати (практичне значення): полягає у розробці та апробації тренінгу «Я можу спілкуватися!», який може бути впроваджений в практику психологічного консультування для студентів. Досліджені та кількісно наведені показники зміни комунікативних та організаторських схильностей після проходження тренінгу.

Основні положення і результати дослідження зайшли відображення у матеріалах на тему «Спілкування як категорія психології» міжнародної науково-практичної конференції «SCIENCE, TECHNOLOGY AND INDUSTRY IN THE DIGITAL AGE», september 24-26, 2025 м. Hamburg, Germany, p.380-382. А також в матеріалах на тему «Роль емоційного інтелекту в комунікативній культурі педагога» міжнародної науково-практичної конференції «SCIENCE, TECHNOLOGY AND INDUSTRY IN THE DIGITAL AGE», December 17-19, 2025 м. Hamburg, Germany, p.765-769.

Ключові слова: психологічні умови, шляхи підвищення, ефективність спілкування, освітнє середовище, тренінг.

ЗМІСТ

	Стор.
ВСТУП	8
РОЗДІЛ 1. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ЕФЕКТИВНОГО СПІЛКУВАННЯ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ	9
1.1 Сутність поняття «ефективне спілкування» та його психологічна структура	10
1.2 Структурні компоненти ефективної комунікації в освітньому середовищі	20
1.3 Психологічні бар'єри та механізми їх подолання у процесі навчального спілкування	26
1.4 Роль емоційного інтелекту та комунікативної культури педагога	32
1.5 Сучасні виклики ефективної комунікації в умовах цифрової освіти	37
Висновки до розділу 1	4
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ЕФЕКТИВНОСТІ СПІЛКУВАННЯ	47
2.1 Організація дослідження: мета, вибірка, процедура, методики	47
2.2 Аналіз та узагальнення результатів емпіричного дослідження	53
Висновки до розділу 2	76
РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНІ УМОВИ ТА ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СПІЛКУВАННЯ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ	79
3.1 Обґрунтування тренінгової програми «Я можу спілкуватися!», спрямованої на підвищення ефективності спілкування в освітньому середовищі	79
3.2 Оцінка ефективності тренінгу «Я можу спілкуватися!» для учасників тренінгу	86
Висновки до розділу 3	92
ВИСНОВКИ	95
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	98
ДОДАТКИ	104

ВСТУП

Актуальність теми зумовлена тим, що ключовою темою у соціально-педагогічних дослідженнях є розвиток ефективної комунікації в освітньому середовищі. Важливим компонентом професійної підготовки учасників освітнього процесу є розвиток комунікативних навичок.

Метою кваліфікаційної магістерської роботи є: виявлення психологічних умов та шляхів підвищення ефективності спілкування в освітньому середовищі.

Для досягнення мети поставлено такі завдання дослідження:

1. Проаналізувати теоретичні підходи до визначення психологічних основ ефективного спілкування в освітньому середовищі, сутності поняття «ефективне спілкування», структурних компонентів ефективної комунікації, психологічних бар'єрів та механізмів їх подолання у процесі навчального спілкування, ролі емоційного інтелекту та комунікативної культури педагога, сучасних викликів ефективної комунікації в умовах цифрової освіти.

2. Організувати та провести емпіричне дослідження психологічних чинників ефективності спілкування по методикам: Комунікативні та організаторські схильності КОС-2 (В.В. Синявський, Б.О. Федоришин), Комунікативна толерантність (В.В. Бойко), Опитувальник Томаса-Кілманна, Емоційний інтелект (Н. Холл).

3. Організувати та провести узагальнення результатів за методами математичної статистики: кореляційний аналіз (коефіцієнт Спірмена, r) - для встановлення статистично значущих зв'язків між вибором стилю поведінки в конфлікті «співпраця» і «компроміс», «уникненням» та «пристосуванням», «суперництва» і «співпраці» та «уникнення» і «пристосування» по методиці № 3. Опитувальник Томаса-Кілманна.

4. Розробити та обґрунтувати структуру, цілі та зміст тренінгу «Я можу спілкуватися!», спрямованого на розвиток навичок активного слухання, емпатії

та самовираження, покращенню міжособистісних стосунків та управління емоціями в складних ситуаціях, створюючи простір довіри та поваги.

5. Експериментально перевірити ефективність тренінгу, порівнявши показники комунікативних та організаторських схильностей студентів до та після проходження тренінгу.

Експериментальна база дослідження. Емпіричне дослідження проводилося на базі Криворізького національного університету, м. Кривий Ріг. У дослідженні брали участь 33 студенти різних курсів різного віку від 17 до 30 та більше років. Стать опитувальних студентів: жіноча - 19 (57,6 %) та чоловіча - 14 (43,4 %).

Практичне значення одержаних результатів полягає у розробці та апробації тренінгу «Я можу спілкуватися!», який може бути впроваджений в практику психологічного консультування для студентів. Досліджені та кількісно наведені показники зміни комунікативних та організаторських схильностей після проходження тренінгу.

Основні положення і результати дослідження зайшли відображення у матеріалах на тему «Спілкування як категорія психології» міжнародної науково-практичної конференції «SCIENCE, TECHNOLOGY AND INDUSTRY IN THE DIGITAL AGE», september 24-26, 2025 м. Hamburg, Germany, p.380-382. А також в матеріалах на тему «Роль емоційного інтелекту в комунікативній культурі педагога» міжнародної науково-практичної конференції «SCIENCE, TECHNOLOGY AND INDUSTRY IN THE DIGITAL AGE», December 17-19, 2025 м. Hamburg, Germany, p.765-769.

Структура та обсяг роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, що нараховує 50 найменувань (41 українською і 9 англійською мовами). Робота викладена на 120 сторінках друкованого тексту, вміщує 35 таблиць та 20 рисунків.

РОЗДІЛ 1

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ЕФЕКТИВНОГО СПІЛКУВАННЯ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ

1.1 Сутність поняття «ефективне спілкування» та його психологічна структура

Одним із провідних напрямів соціально-педагогічних досліджень виступає формування та розвиток результативної комунікації в умовах освітнього середовища. Розвиток комунікативних умінь є невід'ємною складовою професійної підготовки всіх учасників освітнього процесу.

Огляд актуальних наукових праць свідчить, що проблематика розвитку комунікації в освітньому просторі охоплює кілька ключових векторів. Передусім увага дослідників зосереджується на теоретичних засадах комунікативної взаємодії, зокрема на значенні вербальних і невербальних засобів у процесі спілкування між викладачем і студентами. Н. Іванова наголошує, що ефективна комунікація є підґрунтям соціальної адаптації особистості, адже сприяє вибудовуванню конструктивних взаємин в умовах суспільних трансформацій. На її переконання, результативне спілкування забезпечує взаєморозуміння між учасниками взаємодії та допомагає долати конфліктні ситуації, що виникають у процесі спільної діяльності [46].

Окрім цього, у наукових дослідженнях представлено різні комунікативні моделі, орієнтовані на оптимізацію взаємодії в освітньому середовищі. Зокрема, Л. Гончарова у своїй роботі пропонує модель ефективної комунікації, яка поєднує розвиток активного слухання, емпатійності та здатності викладача підтримувати відкритість і доброзичливу атмосферу у взаємодії зі студентами. Авторка підкреслює, що врахування емоційного стану здобувачів освіти є важливим чинником зниження напруження та полегшення їх адаптації до

навчального середовища, що позитивно впливає на емоційне благополуччя студентів.

Вагоме місце в дослідженнях займає також проблема формування комунікативної компетентності як провідної професійної характеристики викладача. Науковці акцентують увагу на доцільності розвитку цих умінь у межах освітніх програм, які поєднують теоретичну підготовку з практичними комунікативними тренінгами. Особливе значення надається формуванню навичок активного слухання, конструктивного врегулювання конфліктів і здатності гнучко адаптувати комунікативні стратегії відповідно до потреб усіх суб'єктів освітнього процесу.

У цілому результати сучасних наукових розвідок підтверджують, що ефективна комунікація є базовою умовою успішної взаємодії в освітньому середовищі. Це простежується в працях Н. Іванової, Л. Гончарової та інших авторів, які підкреслюють, що розвиток комунікативної компетентності становить важливу складову підготовки здобувачів освіти до майбутньої професійної діяльності.

У контексті педагогічної підтримки процесу формування комунікативної компетентності особливого значення набувають положення І. Зязюна щодо гуманістичної орієнтації освітнього процесу, де педагогіка спілкування визначається як фундамент професійної підготовки фахівців [12, с. 52].

З позицій особистісно орієнтованого підходу комунікація розглядається не лише як засіб передавання інформації, а як інструмент створення ціннісно наповненого освітнього середовища.

Значний внесок у формування наукових уявлень про комунікацію як соціально-психологічне явище зробила Л. Карпова, яка досліджувала особливості професійного спілкування та процеси особистісного розвитку в системі взаємодії «викладач – студент» [14, с. 17].

У сучасних соціально-педагогічних джерелах проблематика розвитку комунікації в освітньому середовищі набуває активного розвитку. Хоча значна частина досліджень зосереджена на теоретичних аспектах, дедалі більшої уваги

приділяється практичним складовим комунікативної діяльності. Так, О. Белова зазначає, що комунікативна компетентність надає викладачеві можливість не лише встановлювати контакт зі студентами, а й виявляти емпатію та надавати підтримку у складних життєвих ситуаціях [4]. Такий підхід сприяє формуванню стійкого емоційного зв'язку між викладачем і здобувачами освіти, що є основою довіри.

Крім того, у межах наукових досліджень виокремлюються різні стилі комунікації, придатні для застосування в освітньому процесі. Важливо враховувати, що учасники освітнього середовища мають різні потреби у взаємодії. Н. Корольова підкреслює необхідність використання індивідуалізованих комунікативних стратегій для ефективного розв'язання проблемних ситуацій, з урахуванням особливостей здобувачів освіти та їх соціального контексту, що забезпечує більш дієву підтримку в конкретних умовах [16].

Дослідження також підтверджують значущість не лише вербальних, а й невербальних засобів комунікації в освітньому середовищі, зокрема жестів, мови тіла та міміки. О. Чередніченко зауважує, що невербальна взаємодія відіграє важливу роль у процесі соціалізації, оскільки дозволяє передавати емоційні стани, які не завжди можливо виразити словесно [34]. Вона наголошує на необхідності вміння викладача коректно тлумачити невербальні сигнали для запобігання комунікативним бар'єрам.

На сьогодні існує широкий спектр тренінгових програм, спрямованих на розвиток і підвищення рівня комунікативної компетентності в освітньому середовищі. За твердженням В. Демченка, впровадження таких програм на етапі підготовки студентів сприяє не лише вдосконаленню їхніх комунікативних умінь, а й формуванню емоційної врівноваженості та стійкості до стресу.

Окрему увагу приділяють розвитку комунікативної компетентності у взаємодії з вразливими категоріями здобувачів освіти, зокрема особами з обмеженими можливостями. У працях І. Петрової підкреслюється, що результативне спілкування з такими групами потребує спеціального підходу,

заснованого на толерантності, емпатії та глибокому розумінні їхніх потреб [23]. Авторка зазначає, що викладач повинен уміти вибудовувати ефективну комунікацію з кожною групою, зважаючи на її специфіку та особливі запити.

Отже, ефективність комунікації в освітньому середовищі спрямована на оптимізацію взаємодії між усіма учасниками освітнього процесу та досягнення ними поставлених цілей у межах комунікативної діяльності. По-перше, рівень ефективності спілкування має визначатися індивідуально для кожного учасника. По-друге, саме поняття ефективності безпосередньо пов'язується з реалізацією цілей, які комунікант ставить у конкретній ситуації спілкування. Один із найважливіших аспектів ефективної комунікації - це вміння слухати. Активне слухання означає не лише чути слова співрозмовника, але й відчувати емоції, розуміти їх зміст та виявляти емпатію. Важливо показати співрозмовнику, що його думка важлива, що ви справді цікавитесь тим, що він говорить.

Ефективним мовленнєвий впливом вважається такий, який дозволяє досягти мовцю поставленої мети.

Однак цілі в спілкуванні можуть бути різними:

1. Інформаційна, метою якої є донесення своєї інформації до співрозмовника та отримати підтвердження, що вона отримана.
2. Предметна, метою якої є отримання, дізнання, зміна в поведінці співрозмовника.
3. Комунікативна, метою якої є формування певних відносин зі співрозмовником.

Комунікативні цілі бувають різні, наприклад: встановити контакт, розвинути контакт, підтримати контакт, відновити контакт та завершити контакт.

Спілкування є найважливішою категорією психологічної науки. У вітчизняній психології склалася стійка традиція пов'язувати поняття «спілкування» з категорією «діяльність». При цьому спілкування розглядається лише як форма, вид діяльності. Іноді діяльність і спілкування розглядаються не

як паралельно існуючі взаємопов'язані процеси, а як дві сторони соціального буття людини, її способу життя.

Спілкування - обмін інформацією та емоційний вплив на співрозмовника. У спілкуванні визначають такі аспекти: зміст, ціль і засоби. Зміст спілкування - це та інформація, яка передається від однієї особи до іншої в процесі міжіндивідуальних контактів.

Мета спілкування - це те, задля чого породжується цей процес. Засоби інформації - це способи кодування, передачі, обробки та декодування відомостей.

Соціальна перцепція - це сприйняття, розуміння й оцінка людьми соціальних об'єктів: самих себе, інших, соціальних груп та інтерпретація і прогнозування на цій основі їх вчинків. Соціальна перцепція - важливий чинник ефективної міжособистісної взаємодії та спілкування. Механізми соціальної перцепції: стереотипізація, фізіономічна редукція, внутрішньогруповий фаворитизм, ідентифікація, емпатія, соціальна рефлексія, атракція, каузальна атрибуція. [10, с. 133].

Саме спілкування, на рівні дефініції, визначається як процес, що породжується потребами у спільній діяльності. Найпоширеніші визначення спілкування, що відображають цю позицію, констатують, що спілкування - це багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми, породжуваний потребами у спільній діяльності або, в дещо іншій редакції, визначають спілкування як здійснюване знаковими засобами взаємодія суб'єктів, викликана потребами спільної діяльності. Таким чином, бачимо, що спілкування розглядається як поняття, підпорядковане діяльності, вторинне по відношенню до категорії «діяльність».

У спілкуванні як процесі послідовних дій, реакцій, поведінкових актів відбувається обмін інформацією та її інтерпретація, взаємосприйняття, взаєморозуміння, взаємооцінка, співпереживання, формування симпатій або антипатій, характеру взаємин, переконань, поглядів, психологічний вплив, вирішення суперечностей, здійснення спільної діяльності. Таким чином, кожен з

нас у своєму житті, взаємодіючи з іншими людьми, набуває практичних навичок і умінь спілкування. Інша справа - що ці навички у кожного різні.

Швейцарський письменник XVIII століття Лафатер говорив так: «Хочеш бути розумним - навчися розумно запитувати, уважно слухати, спокійно відповідати і переставати говорити, коли тобі більше нічого сказати» [1]. У цих словах дуже точно зазначена суть ефективності міжособистісного спілкування. Бар'єри спілкування можуть бути пов'язані з характером людей, їх прагненнями, поглядами, мовними особливостями, власне з манерами спілкування. І причини багатьох конфліктів, взаємних розбіжностей і невдоволення людей, як в особистій, так і в професійній сферах, не в останню чергу криються саме в незнанні людьми прийомів ефективного спілкування, в невмінні ними користуватися.

Загальновідоме твердження: «Людина - істота соціальна». Це означає, що вона живе серед людей і здійснює свою життєдіяльність (досягає мети, задовольняє потреби, працює) через взаємодію, спілкування з іншими людьми – спілкування контактне, опосередковане або уявне.

Психологія вивчає питання міжособистісної взаємодії, сприйняття та комунікації між людьми. Таким чином це своєрідне психологічне забарвлення відносин, що виникає в результаті контакту і вступу у взаємодію між людьми, є найважливішою характеристикою міжособистісних відносин.

Поняття «комунікація» є похідним від латинського *communicatio*, що означає повідомлення, передача, спілкування, обмін думками, відомостями, ідеями і т.д. Інакше кажучи, комунікація - це передача того або іншого змісту від одної свідомості (індивідуальної або колективної) до іншої за допомогою певних знаків. Сучасна теорія комунікації розробляється різними науками - філософією, соціологією, психологією, а також технічними й комп'ютерними дисциплінами. Її проблемна сфера містить у собі гранично широкий спектр явищ - від внутрішньоособистісних комунікативних процесів (внутрішній діалог у свідомості індивіда) до великомасштабних комунікативних процесів у соціокультурних системах і навіть у світовому співтоваристві в цілому, де

використовуються науково-технічні досягнення й задіяні засоби масової комунікації, включаючи глобальні комп'ютерні мережі.

Традиційною сферою дослідження соціальної психології вважається міжособистісна комунікація, хоча, сучасних соціальних психологів також цікавлять як внутрішньоособистісні комунікативні процеси, так і вплив засобів масової комунікації на індивідів, на групи, міжгрупові відносини і т.д. [15, с. 83].

Категорія «спілкування» є однією з центральних у психологічній науці поряд з категоріями «мислення», «діяльність», «особистість», «відносини». Спілкування - складний багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми, що породжується потребами спільної діяльності і включає в себе обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття і розуміння іншої людини.

Спілкування - одна зі сторін способу життя людини, не менш істотна, ніж діяльність. Саме в спілкуванні люди фізично і духовно творять одне одного. У спілкуванні розкривається суб'єктивний світ однієї людини для іншої. Якби люди були абсолютно тотожні за психічними якостями і властивостями, спілкування було б непотрібним, а якби вони були абсолютно різними, воно було б неможливим. З точки зору розвитку особистості в процесі спілкування діалектично поєднуються дві протилежні тенденції:

- 1) особистість долучається до життя суспільства і соціальної групи.
- 2) відбувається відокремлення особистості, формується її індивідуальна різноманітність. Особистість прагне зберегти і розкрити в процесі спілкування свою індивідуальність.

Спілкування - це надзвичайно тонкий і делікатний процес взаємодії людей як спеціальними засобами (мова, міміка тощо), так і будь-якими проявами активності. Будь-яка дія або предмет можуть виявитися залученими в процес спілкування. У спілкуванні найбільш різноманітно розкриваються індивідуальні особливості людини, і воно ж завжди вбирає в свою тканину особливості іншої людини, часу, обставин.

Кожен з нас у своєму житті, взаємодіючи з іншими людьми, набуває практичних навичок і умінь спілкування, але ці навички у кожного різні. Вміння будувати відносини з людьми, знаходити підхід до них, привернути їх до себе потрібно кожному. Це вміння лежить в основі життєвого і професійного успіху.

Виділяють різні види спілкування, які найчастіше визначаються за специфікою зворотного зв'язку. Спілкування може бути безпосереднім і опосередкованим, міжособистісним і масовим. Безпосереднє спілкування відбувається коли суб'єкти взаємодії знаходяться поруч і спілкуються за допомогою мови та паралінгвістичних засобів. Безпосереднє спілкування є найбільш повноцінним видом взаємодії, тому що відбувається отримання максимальної інформації на основі невербальних засобів.

Безпосереднє спілкування може бути формальним і міжособистісним. Воно відбувається між двома суб'єктами або одночасно між декількома суб'єктами в групі. Однак безпосереднє спілкування реально тільки для малої групи, в якій всі суб'єкти особисто знають один одного. Коли індивіди віддалені один від одного часом або відстанню відбувається опосередковане або непряме спілкування, що являє собою неповний психологічний контакт, при цьому зворотний зв'язок тут віддалений або ускладнений.

Особливим видом спілкування є соціальні комунікативні процеси. Масове спілкування – це множинні контакти незнайомих людей, а також комунікацію, опосередковану різними видами масової інформації. Масове спілкування є прямим або опосередкованим. Пряме масове спілкування відбувається на великих зборах різних мітингів, демонстраціях, натовпі, публіці або аудиторії. Опосередковане масове спілкування має односторонній характер, майже кожна цивілізована людина включена в потік світової інформації завдяки комп'ютерному зв'язку, пресі, радію та телебаченню.

Розвиток спілкування у світі визначається розвитком усіх суспільних процесів. Особливості спілкування в сучасному світі пов'язані і з цінностями, які вносить в життя людини соціальний контроль.

Слід також розрізняти міжособистісне та рольове спілкування. Учасниками міжособистісного спілкування є конкретні особистості зі специфічними індивідуальними якостями, які при спільних діях розкриваються в ході спілкування. При рольовій комунікації учасники виступають як носії певних ролей (викладач-студент або начальник-підлеглий). У рольовому спілкуванні людина проявляє себе певна соціальна одиниця а не як індивідуальність, тобто її дії диктуються виконуваною роллю.

Спілкування може бути довірчим і конфліктним. Довірчive спілкування базується на передачі особливо значущої інформації. Конфліктне спілкування характеризується наявністю вираженого невдоволення і недовіри, що обумовлено протистоянням людей.

Спілкування може бути особистим і діловим. Особисте спілкування базується на обміні неофіційною інформацією, а ділове - ґрунтується на взаємодії людей, які виконують спільні обов'язки або включені в одну і ту ж діяльність.

Спілкування може відрізнятися і за його формами. Імперативне спілкування – це директивна, авторитарна форма взаємодії з партнером з метою досягнення контролю над думками, установками та його поведінкою примусу його до певних дій або рішень. Маніпулятивне спілкування - це форма міжособистісної взаємодії, при якій з метою досягнення своїх намірів здійснюється приховано вплив на партнера. Разом з тим маніпуляція спрямована на отримання контролю над поведінкою і думками іншої людини.

Діалогічне спілкування дозволяє досягти саморозкриття партнерів, глибокого взаєморозуміння, створює умови для взаємного розвитку. Це рівноправна взаємодія, що має на меті взаємне пізнання та розуміння. Залежно від змісту, цілей і засобів спілкування можна поділити на кілька видів. (табл. 1.1).

Таким чином, у соціальній психології виділяють різні форми спілкування: імперативне, маніпулятивне, діалогічне спілкування. Також воно може бути міжособистісним і масовим, міжперсональним і рольовим, довірчим і конфліктним, особистим і діловим, прямим і опосередкованим.

Таблиця 1.1

Види спілкування

Види спілкування		
За змістом	За цілями	За засобами спілкування
Матеріальне (обмін предметами і продуктами діяльності)	Соціальне (переслідує цілі розширення і зміцнення міжособистісних контактів, встановлення і розвитку інтерперсональних відносин, особистісного зростання індивіда).	Безпосереднє (здійснюється за допомогою природних органів, даних живій істоті – руки, голова, тулуб, голосові зв'язки тощо).
Когнітивне (обмін знаннями).	Біологічне (необхідне для підтримки, збереження і розвитку організму).	Опосередковане (пов'язане з використанням спеціальних засобів і знарядь).
Кондиційне (обмін психічними або фізіологічними станами).		Пряме (передбачає особисті контакти і безпосереднє сприйняття один одним людей, що спілкуються, в самому акті спілкування).
Мотиваційне (обмін спонуканнями, цілями, інтересами, мотивами, потребами).		Непряме (здійснюється через посередників, якими можуть виступати інші люди).
Діяльнісним (обмін діями, операціями, вміннями, навичками).		

Джерело: систематизовано автором на основі [15]

Залежно від змісту, цілей і засобів спілкування суб'єктів відбувається обмін психічними або фізіологічними станами, обмін предметами і продуктами діяльності, мотивами, спонуканнями, потребами, цілями, інтересами, здійснюється обмін діями, операціями, знаннями, навичками та вміннями.

1.2 Структурні компоненти ефективної комунікації в освітньому середовищі

Сучасна методика навчання комунікації передбачає поєднання теоретичної підготовки з практичним опануванням навичок, що надає студентам можливість гнучко змінювати власні комунікативні стратегії залежно від конкретних ситуацій. Однією з ключових умов формування результативної комунікації є вміння викладачів уважно слухати та адекватно тлумачити невербальні прояви поведінки студентів. Підвищення рівня комунікативної ефективності в освітньому середовищі ґрунтується на розвитку в здобувачів освіти здатності адаптувати мовні й немовні засоби взаємодії в навчальному процесі.

Рівень сформованості комунікативних знань, умінь і навичок викладачів безпосередньо визначає їхню спроможність розуміти освітні потреби студентів, що є передумовою встановлення продуктивної взаємодії в межах освітнього середовища.

У процесі становлення комунікативної компетентності викладачів особливий акцент робиться на розвитку емпатійності та здатності до міжособистісного порозуміння. Професійна підготовка педагогів охоплює опанування як вербальних, так і невербальних складників комунікації, що забезпечує формування комплексної комунікативної компетентності. Водночас комунікативна діяльність викладачів має спиратися на високі етичні норми, оскільки вона часто пов'язана з урегулюванням конфліктів і захистом прав здобувачів освіти.

Особливості організації навчального процесу зумовлюють необхідність високого рівня комунікативної гнучкості викладачів, їхньої здатності оперативно реагувати на зміни у поведінці студентів та адаптуватися до різноманітних навчальних ситуацій.

У формуванні ефективної комунікації між усіма суб'єктами освітнього процесу першочергового значення набуває розвиток емпатії та навичок міжособистісного взаєморозуміння.

Таким чином, результативні комунікативні вміння викладачів повинні ґрунтуватися на дотриманні високих етичних стандартів, адже їхня професійна діяльність нерідко передбачає розв'язання конфліктних ситуацій і забезпечення дотримання прав студентів.

Формування емоційної компетентності є важливим компонентом результативної комунікації викладачів, оскільки воно сприяє зниженню рівня напруження та стресу під час взаємодії зі студентами. Одним із ключових завдань навчання комунікації є розвиток у педагогів уміння адекватно реагувати на різноманітні емоційні прояви здобувачів освіти.

Врахування психологічних особливостей представників різних вікових і соціальних груп виступає значущим аспектом діяльності викладачів, які працюють із неоднорідними категоріями студентів. Успішність педагогічної діяльності значною мірою зумовлюється рівнем сформованості емпатії викладача, що дозволяє глибше розуміти емоційні переживання студентів і вибудовувати стабільні, довірливі взаємини.

Ефективна комунікація посідає провідне місце в освітній взаємодії, що підтверджується комплексним аналізом наукових досліджень, у яких вона розглядається як процес точного та зрозумілого передавання інформації, спрямований на досягнення взаєморозуміння між учасниками освітнього процесу [47]. Змістовий аспект комунікації охоплює не лише мовленнєві повідомлення, а й невербальні компоненти — жести, міміку та інтонаційні особливості, які відіграють важливу роль у міжособистісному спілкуванні [44].

Результати наукових розвідок засвідчують, що результативна комунікація сприяє формуванню атмосфери довіри й взаємної поваги між учасниками освітнього процесу, що, у свою чергу, забезпечує ефективне спілкування в освітньому середовищі. Крім того, вона виступає основою створення позитивного психологічного клімату та зміцнення організаційної культури закладу освіти.

До основних характеристик ефективної комунікації в освітньому процесі науковці відносять чіткість, доцільність, своєчасність і відповідність

повідомлень конкретній ситуації взаємодії [48]. Окремо фахівці наголошують на значущості активного слухання як фундаментального елементу ефективної взаємодії, що забезпечує коректне розуміння інформації та попередження можливих конфліктів [45].

Принцип поваги до поглядів і емоцій співрозмовника розглядається як обов'язкова умова конструктивного діалогу, що підтверджується результатами досліджень у галузі психології комунікації [49]. Водночас здатність гнучко адаптувати стиль мовлення з урахуванням комунікативної ситуації та особливостей аудиторії вважається одним із ключових показників сформованості комунікативної культури [50].

У межах професійної взаємодії ефективна комунікація сприяє зменшенню рівня напруженості та забезпечує конструктивне розв'язання конфліктних ситуацій [46]. Важливу роль у цьому процесі відіграє емпатія, яка дозволяє адекватно реагувати на емоційні стани інших та підтримувати сприятливу атмосферу спілкування [42]. Доцільним є також формування навичок постановки відкритих запитань, що поглиблює розуміння змісту комунікативної взаємодії.

Організація комунікативних повідомлень повинна відповідати логічним і структурним принципам, що забезпечує їх доступність і зрозумілість для адресата [43].

У сфері освіти результативна комунікація сприяє підвищенню якості навчального процесу та розвитку рефлексивного мислення студентів. Вона також слугує підґрунтям для формування ефективних команд, у межах яких важливими є відкритість і чесність у взаємодії всіх учасників освітнього процесу [44].

Освіта за своєю суттю є комунікативним процесом, в основі якого є спілкування та комунікація. Через спілкування та різні види комунікації педагог регулює поведінку та організовує діяльність здобувачів вищої освіти, рефлексує та оцінює їхні результати навчання. Процес комунікації проявляється насамперед у встановленні відносин суб'єкт-суб'єктних, у яких здобувач не є

об'єктом педагогічного впливу, а як суб'єкт зі своїми індивідуальними особливостями і світоглядом, які сформовані системою цінностей.

Цікавим є підхід зарубіжного науковця В.А. Ясвіна, який вважає, що освітнє середовище – це характеристика життя всередині освітнього закладу, система впливів і умов формування особистості, а також система можливостей для розвитку особистості, які містяться у соціальному та просторово-предметному оточенні. [36].

Спілкування в освітньому середовищі виконує освітню, розвивальну, виховну соціальну та безпекову функції в процесі становлення особистості, що ґрунтується на обміні інформації та здатність впливати на поведінку та свідомість і людей, відбувається передача моральних та культурних цінностей та наукових досягнень, на основі яких формується духовний світ людини.

Освітня функція є основною і базовою, що передбачає передачу та засвоєння системи наукових знань, формування практичних умінь і навичок (спеціальних і загальнонавчальних), а також розвиток критичного мислення та здатності оперувати знаннями для вирішення завдань, підготовки особистості до життя, праці та самовдосконалення. Це дає змогу людині орієнтуватися в світі, успішно функціонувати в суспільстві та розвиватися.

Розвивальна функція полягає у стимулюванні загального розвитку особистості, окрім засвоєння знань, формуючи її потенціал для самовдосконалення, критичного мислення, творчості та самостійного навчання. Вона забезпечує розвиток когнітивних здібностей (пам'яті, уваги, логіки) та не когнітивних (мотивації, вольових якостей, емоційної сфери), допомагаючи здобувачу стати активним суб'єктом власного навчання та життя.

Виховна функція - це процес формування особистості здобувачів, їх ціннісних орієнтацій, моральних якостей, переконань та поведінки на основі загальнолюдських цінностей, що органічно вплітається в процес навчання та реалізується через зміст, методи навчання, особистість викладача та організацію спілкування, впливаючи на духовний, моральний розвиток і становлення світогляду особистості.

Соціальна функція полягає у формуванні особистості, здатної до життя в суспільстві, передачі культури, знань та соціального досвіду, соціалізації індивіда, забезпеченні соціальної мобільності та інтеграції в суспільство, а також у підтримці соціального балансу та розвитку людського потенціалу для гармонійного існування та поступу суспільства.

Безпекова функція - це забезпечення безпечних умов для навчання і праці, що включає фізичну безпеку (укриття, пожежна безпека) та психологічну (відсутність насильства, комфортна взаємодія, підтримка), а також навчання здобувачів правилам безпеки життєдіяльності та алгоритмам дій під час надзвичайних ситуацій для захисту життя й здоров'я учасників освітнього процесу, що є критично важливим в умовах війни.

В процесі становлення особистості, що ґрунтується на обміні інформації та здатність впливати на поведінку та свідомість і людей, відбувається передача моральних та культурних цінностей та наукових досягнень, на основі яких формується духовний світ людини.

Потреба в комунікації є однією з головних потреб для людини. Від народження ми накопичуємо вміння та знання, які використовуємо під час комунікації.

Людські відносини в освітньому процесі, повинні будуватися на суб'єктній основі, як рівноправні учасники процесу спілкування, коли обидві сторони комунікують на рівних. Комунікація є важливою соціально-психологічною формою взаємодії в освітньому процесі, вона оптимізує спільну діяльність, а всі вчинки виходять за межі комунікації. З цієї причини, як правило, досягти ефективної комунікації набагато простіше, ніж досягти успіху в інших аспектах якісного обміну інформацією та ідеями.

Для продуктивної комунікативної діяльності педагог повинен знати, що спілкування пронизує всю систему педагогічного впливу, кожен його мікроелемент.

Н. Волкова стверджує, що результатом комунікативної взаємодії є набутий досвід, знання та цінності, тому її варто розглядати як «спільну діяльність

суб'єктів комунікації, у процесі якої кожен суб'єкт засвоює загальнолюдський досвід, історично сформовані суспільні, педагогічні, комунікативні, моральні та інші цінності, знання й способи комунікативної діяльності» [5, с. 23].

Відносини партнерства проявляються у взаємозв'язку та взаємовпливі всіх головних учасників освітнього процесу (викладачів, студентів, батьків, адміністрації закладів освіти та громадськості). Особливої актуальності набуває формувальне оцінювання, що теж є певним структурним діалогом між викладачем та здобувачами. Побудова загально зрозумілої системи вимог надає змогу побачити і прогалини у знаннях, і особливі успіхи, а головне – спонукає до критичного аналізу результатів навчання.

Комунікативна взаємодія - це процес активного обміну інформацією, що має на меті рівноправний діалог суб'єктів освітнього процесу. Тому доцільно виділити в структурі комунікативної взаємодії такі компоненти: 1) поведінка - сукупність дій учасників комунікації; 2) афект - вираження емоційного стану (задоволеність чи незадоволеність результатом комунікації); 3) цілепокладання - усвідомлення та вибір стратегії поведінки учасниками комунікативної дії.

Комунікативна компетентність є важливим засобом налагодження конструктивної взаємодії на суб'єкт-суб'єктній основі між учасниками освітнього процесу. Від активної комунікативної позиції педагога, володіння ним технікою спілкування, сформованості комунікативної компетентності залежить ефективність взаємодії з іншими учасниками освітнього процесу. [1].

Таким чином, феномен «комунікативна компетентність» в системі педагогічної освіти стає і метою, і результатом навчання, що призводить до формування метакогнітивних навичок - вміння аналізувати, планувати та і регулювати навчальну траєкторію залежно від мети і досягнень. [36, 38].

Викладачі і здобувачі вищої освіти, взаємодіючи один з одним в освітньому процесі, створюють «середовище свого перебування», характеристики якого впливають на їх розвиток, допомагають чи перешкоджають їм адаптуватися й функціонувати в умовах закладу вищої освіти, реалізувати завдання освітньо-наукової програми підготовки. Освітнє середовище закладу освіти повинне бути

таким, щоб створити умови для психологічної безпеки суб'єктів освітнього процесу, їх захищеності і, як наслідок, сприяти їх психічному здоров'ю й особистісно-професійному зростанню. [41].

У межах міжкультурного простору актуалізується необхідність урахування комунікативних норм, притаманних різним культурам, що набуває особливого значення для фахівців, діяльність яких здійснюється в мультикультурному середовищі [50]. У цьому контексті формування комунікативної гнучкості та здатності до емоційної саморегуляції в стресових ситуаціях постає важливою умовою підвищення результативності спілкування [46]. Сучасні наукові дослідження засвідчують, що рівень розвитку емоційного інтелекту безпосередньо зумовлює ефективність комунікаційних процесів, що зумовлює необхідність цілеспрямованого формування цієї якості у фахівців соціальної сфери [34].

Здійснений аналітичний огляд підтверджує, що ефективна комунікація є складним і багатовимірним явищем, тісно пов'язаним із рівнем соціальної компетентності, емоційної зрілості та здатністю до адаптації. Її розвиток має визначальне значення у процесі професійної підготовки майбутніх соціальних працівників, оскільки забезпечує високий рівень міжособистісної взаємодії. Виявлені складові ефективної комунікації потребують системного та цілеспрямованого розвитку в межах фахової підготовки.

1.3 Психологічні бар'єри та механізми їх подолання у процесі спілкування в освітньому середовищі

В роботах І.В. Андрощука, Г.О. Балла, М.М. Заброцького, В.О. Кан-Каліка, Н.Л. Коломінського, С.Д. Максименка, Л.Е. Орбан, Н.В. Чепелевої та інших обґрунтовується розуміння спілкування як суттєвої характеристики освітнього процесу, різновиду професійного спілкування, через яке відбувається соціально-психологічна взаємодія викладача зі студентами.

Особливе місце у спілкуванні в освітньому середовищі надається контакту – це особливий стан єднання викладача та студентів, який характеризується взаєморозумінням, співпереживанням, готовністю до взаємодії. Важливо відмітити дослідження у сучасній вітчизняній психолого-педагогічній практиці, які переконливо свідчать про те, що вихованці нерідко прагнуть (як правило, несвідомо) поширити спілкування з викладачем зі сфери ділових взаємин в сферу особистісної взаємодії.

В процесі взаємодії викладача дуже важливо встановити контакт зі студентською аудиторією, ознаками якого є:

- взаємне особисте сприйняття викладача і студентів, відкритість у стосунках і відвертість у висловлюваннях;
- згода з головними змістовими положеннями взаємодії: сприйняття думок педагога та студентів, як значущих, розвиток їх у подальшому спілкуванні;
- єдність оцінних суджень;
- наявність емоційного резонансу;
- збереження інтересу до подальшої взаємодії;
- високий рівень контакту очей у бесіді;
- конгруентність (узгодженість поз, міміки та інтонації у спілкуванні).

Протиріччя у вербальній та невербальній поведінці, а також у мотиваційно-ціннісному просторі сприяють виникненню бар'єрів спілкування між співрозмовниками, коли вони спричиняють взаємонепорозуміння, відчуженість один до одного, небажання спілкуватися.

Для забезпечення повноцінної діалогічної взаємодії суб'єктів педагогічного процесу важливо долати бар'єри професійно-педагогічного спілкування.

Визначають найбільш типові «бар'єри», які можуть суттєво заважати побудуванню педагогічної взаємодії між викладачем та студентами:

- «бар'єр» невідповідності настанов і мотивів: викладач приходить на заняття з творчими цікавими задумами, захоплений роботою, а група байдужа, студенти неуважні, що дратує, нервує педагога; неконгруентність мотивів також

може бути пов'язана з невмотивованістю студентів до навчальної діяльності, коли основна її мета – отримання диплому про вищу освіту;

- «бар'єр» відсутності контакту: викладач заходить до аудиторії і замість того, щоб швидко і оперативно організувати взаємодію зі студентами, починає діяти автономно (наприклад, читає лекцію, не звертаючи увагу на реакцію студентів, на їх емоційний відгук тощо);

- «бар'єр» звуження функції педагогічного спілкування: педагог реалізовує лише інформаційно-комунікативну функцію педагогічного спілкування, нехтуючи соціально-перцептивною, ціннісно-регулятивною, та ін.;

- «бар'єр» негативної настанови на академічну групу, яка інколи може формуватися апріорно на основі думки інших викладачів, що працюють із цими студентами або є наслідком минулого негативного досвіду педагогічного спілкування з цією групою;

- «бар'єр» побоювання педагогічних помилок виникає тоді, коли викладач не може відповісти на «каверзне» запитання студента або вагається, чи правильно оцінює роботу студентів (наприклад, під час іспиту гортає залікову книжку студента, орієнтуючись на оцінки колег);

- «бар'єр» «сліпого» наслідування: молодий викладач намагається копіювати манери спілкування, стиль діяльності авторитетного педагога, не враховуючи власні індивідуальні психологічні особливості. [32].

Сприйняття інформації пов'язане з комунікативними бар'єрами: логічними, стилістичними, семантичними, лінгвістичними та фонетичними. Крім того, істотне місце в труднощах спілкування належить психологічному бар'єру - його причинами можуть бути як зрозумілі (антипатія, неприязнь), так і незрозумілі поняття («... не подобається і все...»). Ці джерела перешкод і труднощів у спілкуванні можуть бути присутніми як у навчальному, так і в міжособистісному спілкуванні.

Крім того, при спілкуванні в освітньому середовищі можуть виникати наступні види бар'єрів (рис. 1.1).

Компетентність - виникає коли співрозмовники або слухачі можуть інтерпретувати одне і те ж повідомлення по-різному залежно від рівня своєї компетентності та попереднього досвіду, що призводить до варіацій у процесах кодування та декодування інформації.

Вибіркове слухання - виникає як форма вибіркового сприйняття людини, має тенденцію до блокування нової інформації, особливо якщо вона суперечить існуючим судженням. Повідомлення, яке суперечить вже сформованим уявленням особистості, або ігнорується, або спотворюється так, щоб воно відповідало її уявленням. Іншими словами, якщо ми чуємо тільки те, що хочемо почути, наша реальність не буде порушена.



Рис. 1.2. Основні бар'єри спілкування

Джерело: систематизовано автором на основі [32]

Оціночні судження – виникають у кожній ситуації спілкування. В принципі це означає судження про загальну цінність повідомлення до отримання комунікації в цілому. Оціночні судження базуються на оцінці комунікатора одержувачем на основі попереднього досвіду спілкування з ним або на оцінці очікуваного значення повідомлення.

Достовірність джерела інформації - означає довіру до слів і дій мовця з боку співрозмовника. Рівень достовірності безпосередньо пов'язаний з тим, як партнер реагує на слова, ідеї та дії мовця. Таким чином, оцінка людини людиною впливає на їхнє ставлення до повідомлень. Багато в чому вона залежить від попереднього досвіду спілкування партнерів.

Семантичні проблеми - виникають, коли спілкування можна визначити як передачу інформації та її розуміння за допомогою використання загальних символів - слів. На жаль, одні й ті ж слова для різних людей означають різні поняття, і спілкування може часто порушуватися, особливо якщо воно стосується резюме, технічних термінів або фраз. Отже, оскільки слова означають не однакові речі для різних мовців і слухачів, вони можуть не зрозуміти один одного, хоча і говорять однією мовою.

Фільтрування інформації - поширене явище у висхідному спілкуванні в організації, де відбувається свідоме маніпулювання інформацією. Наприклад, підлеглі приховують небажані факти в повідомленнях своїм керівникам. Причина такого фільтрування зрозуміла: цей напрямок (вгору) несе контрольну інформацію в адміністрацію, а та на її основі приймає управлінські рішення. На будь-якому рівні в організації спокуса фільтрування значна.

Внутрішньогрупова мова - виникає коли кожен з нас у різний час стикається з яскраво вираженим спеціальним жаргоном, який, як з'ясовується згодом, позначає нехитрі процедури і знайомі речі. Трудові, професійні, соціальні групи часто створюють жаргон, зрозумілий тільки їх членам. Така специфічна мова часто може виконувати позитивні функції, викликаючи у колективу почуття

причетності, згуртованості і (у багатьох випадках) самоствердження і полегшуючи ефективне спілкування всередині групи.

Різниця статусу - виникає, коли в організації дуже часто використовують титули, посади, звання з метою підкреслення різного статусу. Така різниця статусу може сприйматися людиною нижчого рівня як загроза, що ускладнює ділову комунікацію, сприяє розвитку негативних індивідуальних якостей (командний стиль роботи, жорстокість, самовпевненість та ін.).

Тиск часу - виникає коли існує стислість звернення, що нерідко обумовлена дефіцитом часу, означає, що хтось виключається з офіційного каналу спілкування, до якого він зазвичай включений, і що можна неадекватно зреагувати на цю ситуацію (наприклад, образитися).

Поведінка на дистанції – виникає внаслідок порушення дистанції, може порушити сприйняття і привести до неадекватної оцінки партнерів. Комунікативні бар'єри можуть виникати через психологічні особливості тих, хто спілкується (наприклад, надмірна відкритість одного з них і скритність іншого; аналітичний склад розуму в одного і інтуїтивне сприйняття світу в іншого; напористість одного і надмірна інтелігентність іншого тощо).

Логічний бар'єр - виникає тому, що кожна людина бачить світ, ситуацію, проблему зі своєї точки зору. Взаємодіючи один з одним, партнери не завжди знаходять спільну мову: між ними виникає логічний бар'єр.

Стилістичний бар'єр - виникає через форму подання інформації до її змісту, звідси подолання стилістичного бар'єру нерозуміння зводиться до того, що стильові характеристики «упакованої» в словесну форму інформації можуть перешкоджати її сприйняттю

Особистісно-психологічні бар'єри, що виникають у процесі взаємодії, можуть визначати також проблеми психологічного клімату в освітньому середовищі, її систему цінностей, упередження та негативні установки один проти одного.

Невміння слухати та слабка стресостійкість, невміння керувати своїми емоціями, неестетичний або неприємний зовнішній вигляд співрозмовника - все

це може породжувати психологічні бар'єри, здатні виникати до початку взаємодії (неприємне перше враження), під час контакту (неадекватна реакція, неприємна міміка тощо) і після завершення спілкування.

1.4 Роль емоційного інтелекту та комунікативної культури педагога

Емоційний інтелект викладача для здобувачів є важливим для успішної освітньої взаємодії. Створення позитивного навчального середовища неможливе без емоційного інтелекту педагога.

Закордонні психологічні теорії та концепції що висвітлюють різні підходи до питання та суті емоційного інтелекту, його структури та можливостях вимірювання та розвивання були вивчені такими науковцями як Г. Гарднер, Д. Гоулман, Д. Майер, К. Черніс, Д. Карузо, П. Селові та ін.

В останні роки на емпіричному рівні накопичилась велика кількість свідчень того, що люди, які володіють певними комплексними здібностями (здатні до самоорганізації, емпатії, емоційного саморегулювання, вирішення конфліктів тощо) дійсно доволі успішні як керівники, лідери чи просто є успішними людьми в усіх сферах життя [9].

В центрі дослідження опинились здібності людини в емоційно-соціальній сфері, пов'язані з професійним та особистісним успіхом, які не пояснюються психометричним інтелектом.

Термін «емоційний інтелект» вперше запровадили Пітер Селові та Джон Мейер в 1990 р. [47].

Після видання книги бестселера Девідом Гоулменом у 1995 році [4] цей термін став загальноприйнятим. [35].

П. Мейер та П. Селові під емоційним інтелектом (EI) розуміють комплекс індивідуальних здатностей чи рис, котрі відповідають за те, наскільки вплив емоційних явищ виявиться конструктивним чи деструктивним для поведінки людини.

Схема ЕІ включає в себе: 1) сприйняття та вираження емоцій (здатність ідентифікувати емоційні явища); 2) розуміння емоцій (здатність переходу від одного стану до іншого), саморегуляцію та регуляцію емоційних явищ інших людей; 3) використання емоційних явищ в творчому мисленні, гнучкому плануванні, перенесенні уваги та мотивація [47].

Складовими емоційного інтелекту є: емпатія (здатність відчувати і розуміти емоції студентів; викладач, який розуміє студентські переживання, може краще відповідати на їхні потреби); управління стресом (здатність ефективно управляти власним стресом і демонструвати стійкість у непередбачених ситуаціях); комунікативні навички (висловлювання думок та ідей чітко і виразно; здатність сприймати і відповідати на запити студентів); мотивацію (здатність надихати і мотивувати студентів; емоційно залучений викладач може передати свою енергію і ентузіазм); самопізнання (розуміння власних емоцій і впливу, який це може мати на власну ефективність викладача). Доцільно дослідити найбільш цитовані підходи до визначення поняття «емоційний інтелект» (таблиця 1.2.).

До емоційного вигорання як викладачів, так і здобувачів освіти призводить досвід комп'ютерної комунікації, який свідчить про відсутність у молоді, крім емоційного інтелекту, ще й культури онлайн-спілкування. Це негативно впливає на якість освітнього процесу.

Емоційний інтелект є фундаментом комунікативної культури, тому що самопізнання, емпатія та соціальні навички, що є його компонентами, дозволяють усвідомлено керувати своїми та чужими емоціями. Розуміння контексту спілкування сприяє побудові здорових, ефективних стосунків, що є основою для створення якісної взаємодії в суспільстві.

Взаємозв'язок емоційного інтелекту та комунікативної культури можна відобразити у наступних категоріях:

- Самопізнання (розуміння себе) - дозволяє усвідомлювати свої емоційні стани під час спілкування, що запобігає імпульсивним реакціям та робить комунікацію більш цілеспрямованою.

Таблиця 1.2

Узагальнення сутності поняття «емоційний інтелект» в наукових джерелах

Автор	Визначення
Діомідова Н.	У сучасній психології емоційний інтелект розуміється як здатність визначати свої власні і чужі емоції, а також здатність управляти ними так, щоб досягти поставленої мети. У широкому сенсі до емоційного інтелекту відносять здібності до пізнання, розуміння емоцій і управління ними, як у себе, так і в інших людей [9, с. 62]
Зарицька В.	Емоційний інтелект - це принципово нове поняття, яке можна визначати як розумну поведінку в емоційній галузі. Новизна поняття, у першу чергу, закладена в самій назві, зокрема, у поєднанні слів «емоційний» та «інтелект», оскільки раціональна й емоційна сфери діяльності традиційно розділялись. Разом з тим «емоційний інтелект» поєднує в собі можливість зануритися у власні емоції, щоб відчуті їх та усвідомити необхідність їх раціонального аналізу для прийняття рішень. Емоції несуть в собі величезний пласт інформації, використовуючи яку, людина може діяти більш ефективно. [11, с. 20]
Носенко Е.	Доцільно розглядати емоційний інтелект як форму прояву наявності «подвійної» психічної реальності, як на інтегративну властивість особистості, провідним компонентом якої є система позитивних смислоттєвих орієнтацій людини, свідомо обраних стратегій поведінки і самооцінки. Результати дослідження дають підстави підтримати висновок сучасних клінічних психологів про притаманність емоціям ознак вищої психічної функції. Висунута гіпотеза щодо провідної ролі суб'єктної активності в зумовленні емоційно-розумної поведінки, про що свідчить більш вагомий внесок у неї ознак внутрішньо-особистісного емоційного інтелекту у порівнянні із соціальним інтелектом. Модель здібностей не може розглядатись як провідна у діагностиці емоційного інтелекту людини. Основним наслідковим результатом високого рівня сформованості ЕІ є задоволення життям, відчуття суб'єктивного благополуччя і стабільність психічного здоров'я. [20, с. 122]
Чернявська А.	Розвиток емоційного інтелекту нерозривно пов'язаний з комунікативним підходом в навчанні мови. Тим не менш динамічність роботи в групі на уроках, котра необхідна для усвідомленого спілкування, з'являється при забезпеченні позитивної атмосфери, що сприяє співпраці та допомагає розвивати впевненість. Особистісно орієнтована практика вивчення мови сприяє тому, що учні розповідають про себе та своїх почуттях, використовуючи при цьому відповідні мовні конструкції. Емоційний інтелект слід розглядати інтегровано, не відриваючи від інших знань, вмінь, навичок та здібностей, що необхідні кожній особистості. Адже цілісна освіта передбачає єдність суто інтелектуальної та емоційної сфер [34, с. 139]

Джерело: систематизовано автором на основі [9, 11, 20, 34]

- Саморегуляція (керування собою) - допомагає контролювати прояви гніву, тривоги чи розчарування, що утримує спілкування в конструктивному руслі, а не перетворює його на конфлікт.

- Емпатія (розуміння інших) - надає змогу «чути» та «бачити» емоційні потреби співрозмовника, адаптувати свою мову та поведінку, демонструючи повагу та підтримку, вона критично важлива для комунікації.

- Соціальні навички (взаємодія) - допомагає будувати мости, переконувати, вирішувати конфлікти та ефективно співпрацювати, використовуючи розуміння емоцій для досягнення взаєморозуміння.

- Конструктивна критика - є характерною для людини з високим емоційним інтелектом, яка може критикувати, не ранивши співрозмовника та розуміючи його потенційну реакцію.

- Управління конфліктами - базується на аналізі причин, розуміння позицій сторін та пошук компромісу, замість емоційного вибуху.

- Лідерство - характеризується тим, що емоційно інтелектуальні лідери краще мотивують команди, бо розуміють їхні емоційні потреби та створюють позитивну атмосферу.

Отже, високий емоційний інтелект - це не просто особистісну рису, а й ключова складова зрілої, зваженої та ефективної комунікативної культури особистості та суспільства.

Освітня діяльність є однією з найширших сфер людської активності, де спілкування набуває особливого значення. Саме тут принципи та методи комунікації перетворюються на потужний інструмент підвищення ефективності педагогічної взаємодії.

Емоційний інтелект здобувачів освіти має низку складових, серед яких емпатія, співпраця, саморегуляція, самопізнання та мотивація, що проявляється у здатності ставити цілі та наполегливо працювати для їх досягнення у навчанні. Він допомагає підтримувати психічне здоров'я, ефективно функціонувати навіть у стресових ситуаціях і робить особистість більш готовою до подолання

труднощів. Розуміння власних емоцій та взаємодія з емоціями інших людей сприяють стресостійкості та психологічній стійкості.

Адаптивна функція емоційного інтелекту є особливо важливою в сучасному освітньому середовищі. Вона дозволяє викладачам гнучко реагувати на змінні потреби студентів, враховувати різноманітність стилів навчання та персоналізувати підхід: змінювати методи викладання, індивідуалізувати завдання, враховувати міжкультурні особливості, стимулювати розвиток критичного мислення та підтримувати самостійність учнів. До цього додаються високий рівень технологічності освітнього процесу, інтеграція міждисциплінарних знань, фасилітація групових процесів та робота з різними видами знань.

У стресових ситуаціях емоційний інтелект сприяє командній роботі, індивідуальному розвитку студентів, конструктивному вирішенню та запобіганню конфліктам, а також запобігає емоційному вигоранню викладачів. Тому як студентам, так і педагогам важливо опановувати знання та навички практичного застосування норм сучасної літературної мови, дбати про інтонацію, гучність, правильність вимови та побудови речень. Це допомагає уникнути подвійного розуміння висловлювань, відчувати співрозмовника, підбирати найбільш доречні слова й конструкції, застосовувати емпатію та постійно аналізувати власні емоції і переживання.

Емоційний інтелект охоплює здатність розуміти та контролювати власні емоції, розпізнавати емоції інших і ефективно з ними взаємодіяти. Серед ключових аспектів емоційного інтелекту виділяють:

- емоційну саморегуляцію – контроль власних емоцій для підтримки психічного здоров'я, стабільності рішень та протидії стресу;
- емпатію – здатність сприймати емоції інших людей, що допомагає створювати підтримку та взаєморозуміння;
- здатність вирішувати конфлікти – конструктивне врегулювання суперечок, що особливо важливо у складних чи кризових ситуаціях;

- комунікативні навички – уміння слухати, висловлювати думки та домовлятися для зменшення напруги;
- стресостійкість – здатність витримувати стрес, адаптуватися до змін і зберігати психічне здоров'я.

Отже, для ефективної комунікації в освітньому середовищі всім учасникам процесу необхідно поєднувати високий рівень мовної та комунікативної культури з належним рівнем розвитку емоційного інтелекту.

1.5 Сучасні виклики ефективної комунікації в умовах цифрової освіти

Сучасні форми педагогічної взаємодії, що формуються в умовах цифрового освітнього простору, ґрунтуються на базових засадах ефективної комунікації в цифровій освіті, зокрема на інтерактивності, відкритості, академічній доброчесності та гнучкості освітнього процесу.

У сучасному освітньому середовищі процеси диджиталізації суттєво трансформують професійну комунікацію педагогів, надаючи їй статус одного з ключових чинників результативної взаємодії між усіма учасниками освітнього процесу. В умовах соціально-економічної нестабільності, глобальних змін і стрімкого технологічного розвитку така взаємодія набуває нових форматів, орієнтованих на інтерактивність, інклюзивність та постійний доступ до навчальних матеріалів.

Відповідно до Закону України «Про освіту», цифрова компетентність, педагогічне партнерство та інноваційність визначаються як фундаментальні принципи організації освітнього процесу [28]. У цьому контексті цифрова комунікація педагогів відіграє провідну роль у формуванні безпечного, відкритого й ефективного освітнього середовища. Застосування електронних освітніх платформ, інформаційно-комунікаційних технологій і дистанційних форм навчання забезпечує оперативність взаємодії та розширює доступ до освітніх ресурсів. Посилення потреби в удосконаленні комунікативних стратегій педагогів зумовлюється глобальними викликами, зокрема

соціальними кризами та умовами воєнного стану.

Сучасний викладач, окрім забезпечення безперервності навчального процесу, покликаний створювати умови для психологічного комфорту здобувачів освіти, сприяти розвитку їх цифрової безпеки та критичного мислення, адаптуючись до мінливих реалій цифрового освітнього середовища. Таким чином, професійна комунікація педагогів у цифрову добу постає не лише як технічний засіб взаємодії, а як важливий інструмент підвищення якості освіти, підтримки академічної культури та формування ключових компетентностей.

Зазначене актуалізує необхідність системного підходу до розвитку цифрової комунікації, оновлення професійної підготовки педагогічних працівників і впровадження інноваційних рішень для забезпечення ефективної взаємодії в освітньому просторі. Основним завданням комунікативної діяльності всіх учасників освітнього процесу є дотримання принципів взаємоповаги та взаєморозуміння, що сприяють успішному навчанню, вихованню й духовному розвитку особистості. Важливим напрямом професійної діяльності педагога стає розвиток комунікації з урахуванням багатомовного, міжкультурного та цифрового характеру сучасної освіти.

Умови диджиталізації та глобальних трансформацій вимагають від педагогів опанування нових комунікативних стратегій, використання цифрових інструментів взаємодії, а також збереження етичності, толерантності та ефективності спілкування в онлайн- і гібридних форматах.

Професійна комунікація педагога набуває нового змістового наповнення, поєднуючи традиційні форми взаємодії з можливостями сучасних цифрових технологій, що є запорукою якості освітнього процесу та професійного розвитку в умовах швидких суспільних змін. Водночас інтеграція інформаційних технологій в освіту супроводжується низкою викликів, які охоплюють технічні, педагогічні, соціальні та етичні аспекти [29].

Під впливом цифрових трансформацій професійна комунікація

педагогічних працівників зазнає істотних змін на всіх рівнях освітнього процесу. Диджиталізація вимагає від педагогів не лише володіння технічними засобами, а й здатності вибудовувати продуктивну взаємодію в онлайн- та змішаних форматах навчання. У цьому зв'язку зростає значущість цифрової комунікативної культури, яка поєднує цифрову грамотність, етику спілкування в мережевому середовищі та здатність підтримувати ефективну професійну взаємодію в умовах постійних змін. Саме цифрова компетентність нині посідає центральне місце серед професійних якостей сучасного вчителя [24].

Згідно з Рамкою цифрової компетентності педагогічних працівників, ефективна комунікація в цифровому освітньому середовищі передбачає не лише використання онлайн-інструментів, а й уміння модерації навчальних дискусій, інтеграції цифрових ресурсів та підтримки інтерактивних форм навчання. Зазначена рамка визначає не тільки рівні цифрової грамотності, а й окреслює нові підходи до професійного спілкування, роблячи його більш доступним, адаптивним і етичним.

У зв'язку з цим традиційні комунікативні моделі педагогів зазнають трансформацій під впливом цифрових технологій. Як зазначають З. Рябова та Г. Єльнікова, сучасна освітня комунікація поступово переходить від статичних форм взаємодії до динамічних, інтерактивних і цифрових форматів, які змінюють способи передавання знань та організації освітнього процесу [29].

До найбільш поширених моделей цифрової комунікації педагогів належать:

- модель відкритого освітнього середовища, що базується на інтеграції цифрових платформ і відкритих освітніх ресурсів та розширює можливості взаємодії між педагогами і здобувачами освіти;
- модель мікронавчання, яка передбачає використання коротких інтерактивних освітніх елементів (відеофрагментів, інтерактивних завдань, подкастів) для підвищення ефективності дистанційної комунікації;

– модель змішаного навчання, що поєднує традиційні очні форми освіти з цифровими технологіями, зокрема онлайн-лекціями, мобільними застосунками та адаптивними навчальними системами.

Поряд із впровадженням цифрових моделей педагогічної взаємодії, важливого значення набуває дотримання принципів, які забезпечують ефективну комунікацію в цифровому освітньому середовищі. Вони визначають стратегічні орієнтири організації взаємодії та слугують основою для адаптації педагогічної діяльності до умов цифрової трансформації освіти.

Основні принципи професійної комунікації педагогів у цифровому середовищі подані в таблиці 1.3.

Таблиця 1.3

Основні принципи професійної комунікації педагогів

№	Назва	Характеристика
1.	Інтерактивність	Залучення здобувачів освіти до активної участі через цифрові інструмент
2.	Доступність	Використання цифрових інструментів для розширення інформативного простору
3.	Академічна доброчесність	Дотримання етичних норм у цифровій комунікації.
4.	Гнучкість	Адаптація комунікативних стратегій до змін у цифровому середовищі

Джерело: складено автором на основі [29]

Вагомим чинником забезпечення якості освіти є культура педагогічного спілкування, яка безпосередньо впливає на результативність освітнього процесу. Саме вона визначає особливості взаємодії між суб'єктами навчання, формує психологічну атмосферу освітнього середовища та впливає на рівень мотивації здобувачів освіти. За умов інтенсивного розвитку цифрових технологій педагогічне спілкування зазнає суттєвих змін, що зумовлює

потребу в оновленні підходів до професійної взаємодії в цифровому освітньому просторі.

Цифровізація освіти спричиняє глибокі трансформації у професійній діяльності сучасного педагога та актуалізує нові вимоги до рівня його фахової підготовки й професійної компетентності. Як зазначають О. Сторонська та М. Воробель, цифрова компетентність розглядається як комплексна характеристика, що інтегрує цифрову грамотність і цифрову культуру та охоплює знання, уміння, ціннісні орієнтації, світоглядні установки й етичні принципи використання цифрових технологій у професійній діяльності. Такий підхід дає підстави визначати цифрову компетентність педагога як один із ключових чинників його успішної професійної реалізації в умовах активної цифрової трансформації освітньої сфери [30, с. 75].

О. Гуменний наголошує, що в умовах цифровізації педагогам необхідно не лише вдосконалювати традиційні комунікативні вміння, а й цілеспрямовано формувати цифрову культуру. Вона передбачає володіння цифровими засобами спілкування, здатність організовувати ефективну взаємодію в онлайн-середовищі, дотримання етичних норм цифрової комунікації, а також створення безпечного й продуктивного інформаційного простору.

О. Овчарук пропонує орієнтуватися на рівні цифрової компетентності, визначені Європейською рамкою цифрової компетентності для громадян (European Digital Competence Framework for Citizens, DigComp 2.0). Відповідно до цієї рамки виокремлюють три рівні сформованості цифрової компетентності: базовий, незалежний та професійний користувач. Водночас рамка охоплює п'ять ключових сфер: інформаційну та цифрову грамотність, комунікацію й співпрацю, створення цифрового контенту, безпеку та здатність до розв'язання проблем [30].

Поряд із очевидними перевагами цифрової взаємодії, освітній процес супроводжується низкою потенційних ризиків, які узагальнено подано в табл. 1.4. Крім того, у структурі цифрової комунікації педагогів виокремлюють три основні напрями, що реалізуються за допомогою різноманітних інструментів

і платформ та характеризуються специфічною функціональністю (табл. 1.5).

Таким чином, інтеграція цифрових технологій у педагогічну діяльність потребує не лише ґрунтовної теоретичної підготовки, а й практичного впровадження ефективних методів цифрової комунікації, спрямованих на підвищення якості освітнього процесу.

Таблиця 1.4

Ризики комунікативної взаємодії

Основні виклики цифрової комунікації	Інтегровані комунікативні стратегії для подолання цих викликів
1. Недостатній рівень цифрової компетентності. 2. Труднощі в адаптації до нових цифрових форматів взаємодії. 3. порушення балансу між особистим і професійним простором. 4. Зростання ризиків емоційного вигорання через надмірне інформаційне навантаження та постійну онлайн-присутність.	1. Використання гібридних форматів навчання, що поєднують онлайн- та офлайн-взаємодію. 2. Розвиток методів активного слухання, які сприяють забезпеченню якісного зворотного зв'язку. 3. Формування культури цифрової взаємодії, що включає дотримання етикету у цифровому середовищі.

Джерело: складено автором на основі [30]

У сучасному освітньому середовищі взаємодія між викладачами та здобувачами освіти стає можливою завдяки використанню спеціалізованих платформ, цифрових інструментів та методичних підходів (табл. 1.5.)

Цифрові інструменти створюють можливості для ефективного освітнього процесу, забезпечуючи інтерактивну взаємодію між учасниками освітнього процесу та підвищують рівень педагогічної комунікації. Також використання цифрових платформ і комунікаційних стратегій сприяє безперервному навчанню, розвитку співпраці та дотриманню принципів академічної доброчесності.

Розвиток цифрових технологій не лише трансформує комунікацію між

педагогами та учасниками освітнього процесу, а й створює нові виклики, що потребують глибшого аналізу та розробки ефективних стратегій впровадження.

Запропоновані підходи сприятимуть удосконаленню професійної комунікації педагогів, забезпечуючи її відповідність викликам сучасного інформаційного суспільства.

Таблиця 1.5

Спеціалізовані платформ, цифрові інструменти та методичні підходи

Напрями цифрової комунікації		
Використання цифрових платформ для педагогічної комунікації	Інтерактивні методи та цифрові інструменти для підвищення ефективності комунікації	Формування цифрової культури та кіберетики в освітньому процесі
Цифрові інструменти та платформи		
Google Classroom, Microsoft Teams, Moodle Zoom, Google Meet, Cisco, Webex, Telegram, Viber, WhatsApp-групи Електронні журнали та щоден-ники (E-Journal)	Google Docs, Padlet Miro, Jamboard, Canva Quizziz, Kahoot!, Mentimeter Classtime, ClassDojo	Тренінги з цифрової безпеки Media Literacy Checker, Snopes Кейс-уроки з цифрової взаємодії
Функціональність		
Організація дистанційного навчання, управління курсами, спілкування між учасниками освітнього процесу. Проведення інтерактивних лекцій, вебінарів, онлайн-консультацій. Оперативна взаємодія між педагогами, студентами та батьками. Моніторинг навчальних досягнень, швидкий зворотний зв'язок.	Спільна робота над проектами, створення інтерактивних мап знань. Візуалізація навчального матеріалу, формування інтерактивного контенту. Інтерактивне оцінювання знань, ігрові навчальні методи. Гейміфікація освітнього процесу, підвищення мотивації.	Навчання педагогів і здобувачів освіти захисту персональних даних, етичному використанню ресурсів. Фактчекінг, розвиток критичного мислення у здобувачів освіти. Вирішення конфліктних ситуацій у цифровому середовищі, аналіз комунікаційних ризиків.

Джерело: складено автором на основі [30]

Для наочного відображення практичного застосування цифрових технологій доцільно навести приклади успішних кейсів професійної комунікації педагогів:

- Кейс 1. Застосування платформи Google Classroom як інструменту ефективного управління освітнім процесом у форматі змішаного навчання.

- Кейс 2. Організація інтерактивних обговорень за допомогою Zoom, що забезпечує залучення здобувачів освіти з різних регіонів та формування активного освітнього середовища.

- Кейс 3. Упровадження програми «Цифрова безпека» з метою розвитку медіаграмотності здобувачів освіти, що сприяє безпечному та відповідальному використанню інформаційних технологій.

- Кейс 4. Використання електронних журналів і щоденників (E-Journal, «Нові знання») для налагодження ефективної комунікації між викладачами та батьками, що забезпечує прозорість освітнього процесу та оперативний зворотний зв'язок.

Отже, використання цифрових технологій у професійній комунікації педагогів істотно підвищує результативність освітнього процесу, забезпечує відкритість і доступність взаємодії, а також сприяє розвитку критичного мислення й цифрової грамотності здобувачів освіти.

З метою підвищення ефективності професійної комунікації в умовах цифровізації освіти педагогам доцільно дотримуватися таких рекомендацій:

- застосовувати адаптивні цифрові платформи (Google Classroom, Moodle, Microsoft Teams) для організації навчального процесу, управління курсами та зручної комунікації;

- упроваджувати інтерактивні форми занять із використанням мультимедійних інструментів (Kahoot!, Mentimeter, Miro) з метою підвищення мотивації здобувачів освіти;

- систематично підвищувати рівень цифрової грамотності для своєчасної адаптації до сучасних викликів і технологічних змін;

- інтегрувати принципи цифрової етики в освітній процес, формуючи у

здобувачів освіти навички безпечної онлайн-взаємодії, критичного мислення та академічної доброчесності.

Упровадження цифрових комунікаційних технологій і пристосування освітньої системи до вимог інформаційного суспільства дозволяє не лише вдосконалити взаємодію між учасниками освітнього процесу, а й стимулює розвиток інноваційних підходів до навчання.

Застосування інтерактивних методів і цифрових платформ підвищує рівень залученості здобувачів освіти, сприяє їх цифровій соціалізації та формуванню культури відповідального використання інформаційних технологій.

Таким чином, професійна комунікація педагогів у цифровому середовищі виступає не лише технічним засобом обміну інформацією, а й важливим чинником створення інклюзивного, інноваційного та безпечного освітнього простору. Дотримання принципів цифрової доброчесності, інтерактивності та адаптивності забезпечує підвищення якості освіти й ефективності комунікації між педагогами та здобувачами освіти. Окремого значення набуває розвиток цифрової комунікативної культури педагогічних працівників.

Інтеграція цифрових технологій у педагогічну комунікацію не лише оптимізує взаємодію між суб'єктами освітнього процесу, а й сприяє підвищенню якості освіти, розвитку академічної культури та забезпеченню інформаційної безпеки [25].

Висновки до розділу 1

Виходячи з теоретичного аналізу психологічних основ ефективного спілкування в освітньому середовищі, виокремлені наступні висновки:

1. Ефективна комунікація є основою соціальної адаптації особистості, оскільки вона дозволяє налагоджувати конструктивні стосунки в умовах

соціальних змін. Успішна комунікація сприяє розвитку взаєморозуміння між сторонами та дозволяє вирішувати конфлікти, що виникають у процесі взаємодії.

2. Спілкування в освітньому середовищі виконує низку важливих функцій: освітню, розвивальну, виховну, соціальну та безпекову. Воно сприяє формуванню особистості через обмін інформацією та здатність впливати на поведінку і свідомість учасників процесу. Через комунікацію передаються моральні й культурні цінності, наукові досягнення, що формують духовний світ людини. Ефективне спілкування можливе за умови високого рівня комунікативної та мовної культури учасників, а також наявності належного рівня емоційного інтелекту. Емоційний інтелект охоплює вміння розпізнавати й керувати власними емоціями, розуміти емоційний стан інших і взаємодіяти з ними продуктивно. Основними складовими емоційного інтелекту для учасників освітнього процесу є: емоційна саморегуляція, емпатія, вміння конструктивно вирішувати конфлікти, комунікативні навички та стресостійкість.

3. У стресових ситуаціях емоційний інтелект допомагає студентам ефективно працювати в команді, забезпечує індивідуальний розвиток кожного та сприяє запобіганню конфліктів, а також попереджає емоційне вигорання викладачів. Тому і студентам, і педагогам важливо освоювати знання й правила сучасної літературної мови та практично застосовувати їх у спілкуванні. Необхідно стежити за мовою, висловлюваннями, інтонацією та гучністю, уникати помилок у вимові, словоформах і побудові речень, щоб уникати двозначності висловлювань. Важливо навчитися відчувати співрозмовника, підбирати найбільш доречні слова й конструкції, застосовувати емпатію та постійно аналізувати власні почуття й переживання під час взаємодії.

4. Професійна комунікація педагогів у цифровому просторі виступає не тільки технічним інструментом передавання інформації, але й важливим засобом формування інклюзивного, інноваційного та безпечного освітнього середовища. Дотримання засад цифрової доброчесності, інтерактивності й адаптивності сприяє підвищенню якості освітнього процесу та результативності взаємодії між педагогами і здобувачами освіти. Особливого

значення набуває розвиток цифрової комунікативної культури педагогічних працівників. Упровадження цифрових технологій у педагогічну комунікацію не лише вдосконалює взаємодію між учасниками освітнього процесу, а й забезпечує зростання якості освіти, розвиток академічної культури та зміцнення інформаційної безпеки.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ЕФЕКТИВНОСТІ СПІЛКУВАННЯ

2.1 Організація дослідження: мета, вибірка, процедура, методики

Теоретичні дослідження, які були проведені у першому розділі роботи, дозволили узагальнити наукову літературу, конкретизувати особливості взаємозв'язку структурних компонентів ефективного спілкування з типологічними характеристиками міжособистісних характеристик здобувачів та можливості підвищення ефективності спілкування в освітньому середовищі, підтвердити актуальність дослідження та визначити мету, завдання і методи емпіричного дослідження.

Метою емпіричного дослідження є виявлення психологічних особливостей здобувачів та можливості підвищення ефективності спілкування в освітньому середовищі і на цій основі розробка корекційно-розвивальної програми.

Дослідження проводилося на базі Криворізького національного університету, м. Кривий Ріг. У дослідженні брали участь 33 студенти різних курсів різного віку від 17 до 30 та більше років. Стать опитувальних студентів: жіноча - 19 (57,6 %) та чоловіча - 14 (43,4 %).

Ваш вік
33 відповіді

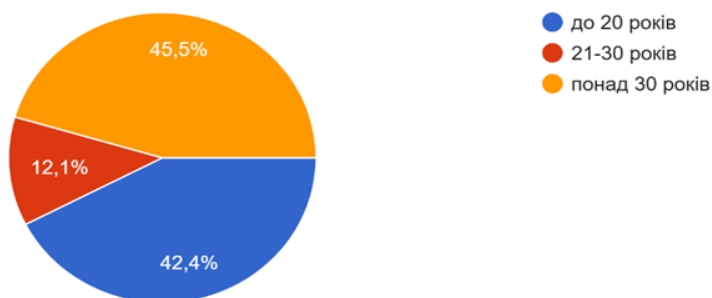


Рис. 2.1. Розподіл опитаних студентів в залежності від віку

Джерело: складено автором

Ваша стать
33 відповіді

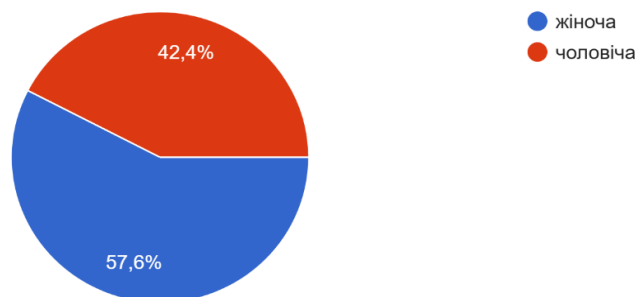


Рис. 2.2. Розподіл опитаних студентів в залежності від статі

Джерело: складено автором

Для досягнення поставленої мети емпіричного дослідження були поставлені наступні завдання:

1. Організувати емпіричне дослідження діагностування міжособистісних характеристик здобувачів. Вибір діагностичного інструментарію було здійснено з урахуванням предмета емпіричного дослідження, показників валідності та надійності кожної методики, адекватності її використання для відповідної вікової групи. Експериментальна робота по дослідженню психологічних чинників ефективності спілкування проходила чотири послідовні етапи.

2. Провести кількісний та якісний аналіз результатів емпіричного дослідження міжособистісних характеристик здобувачів з метою підвищення

ефективності спілкування в освітньому середовищі.

3. Сформулювати відповідні висновки щодо результатів діагностування по обраним методикам (таблиця 2.1.):

4. Розробити корекційно-розвивальну програму та здійснити її апробацію.

Методики, обрані для емпіричного дослідження, наведені у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Банк використаних методик емпіричного дослідження

№ п.п.	Назва	Автор	Джерело
1	Комунікативні та організаторські схильності КОС-2 (В.В. Синявський, Б.О Федоришин).	В.В. Синявський, Б.О. Федоришин.	1. Ігнатович О.М., Татаурова-Осика Г.П., Шевенко А.М. Психологія професійної діагностики та професійного консультування: практичний посібник. Кропивницький: Імекс-ЛТД. 2021. 225 с. 2. Щербакова І.М., Стадник Г.А. Психодіагностика професійного самовизначення особистості: навч.-метод. посіб. Суми: Вид-во Сум ДПУ ім. А. С. Макаренка. 2012. 324 с.
1.	Комунікативна толерантність (В.В. Бойко).	В.В. Бойко.	3. Шевенко А. М. Методичне забезпечення відбору учнівської молоді до вищих навчальних закладів педагогічного профілю: метод. реком. Київ. 2016. 157 с.
3	Опитувальник Томаса-Кілманна.	К.В. Томас, Р.Х. Кілманн.	4. Малкіна-Пих І.Г. Психосоматика: Довідник практичного психолога. М.: Вид-во Ексмо. 2005. 992 с.
4	Емоційний інтелект (Н. Холл).	Н. Холл.	5. Оцінювання емоційного інтелекту державних службовців України: порівняльний аналіз методик MSCEIT, Холла, EQ-I. / Подольчак, Н.Ю., Карковська, В.Я., Білик, О.І., Цигилик, Н.В. / Проблеми сучасних трансформацій. Серія: право,

Джерело: систематизовано автором на основі [13, 39, 37, 18, 26]

У програму психологічного діагностування увійшли такі методики:

Методика №1. Комунікативні та організаторські схильності КОС-2 (В.В. Синявський, Б.О Федоришин).

Посилання на опитування:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfBQG_V7KM92H7g7kg7FwrrKZNo4egI6mmq6rZ1leP5n5vUEg/viewform?usp=header

Опитувальник дозволяє виявити комунікативні і організаторські схильності особистості. Методика базується на аналізі відповідей респондента на серію тверджень, що дозволяє оцінити схильність до ефективної взаємодії та управління міжособистісними процесами. Вона допомагає виявити вміння чітко і швидко налагоджувати ділові та товариські контакти, бажання розширити їх, впливати на людей, проявляти ініціативу. На кожне з 40 питань яких треба дати відповідь «так» або «ні». (Додаток А.

Коефіцієнт комунікативних або організаторських схильностей (К) визначається як відношення кількості відповідей, що збігаються з ключем, до загальної кількості запитань у блоці (20):

$$K = x/20.$$

Результати, отримані за цією методикою, варіюються від 0 до 1. Значення, близькі до 1, свідчать про високий рівень комунікативних чи організаторських схильностей, тоді як показники, наближені до 0, характеризують низький рівень цих здібностей.

Коефіцієнт К є первинною кількісною характеристикою. Для переведення його у якісну оцінку використовуються стандартизовані шкали, де певному діапазону значень К відповідає визначена оцінка. Наприклад, якщо у Вас за шкалою комунікативних схильностей 19 правильних відповідей, а за шкалою організаторських – 16, то коефіцієнти обчислюються так:

$$K(\text{ком}) = 19/20 = 0,95 \text{ і } K(\text{орг}) = 16/20 = 0,8$$

Отримані результати заносяться у бланк відповідей і порівнюються зі шкалами оцінки комунікативних та організаторських здібностей.

Методика включає два основні показники:

- Комунікативні схильності – оцінюються за окремою шкалою (табл. 2.2).
- Організаторські схильності – оцінюються окремо, за власною шкалою (табл. 2.3).

Комунікативні схильності:

«Так» - 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37;

«Ні» - 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Таблиця 2.2

Шкала оцінок комунікативних схильностей

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

Джерело: складено автором

Організаторські схильності:

«Так» - 2, 6, 10, 14, 20, 22, 26, 30, 34, 38;

«Ні» - 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Таблиця 2.3

Шкала оцінок організаторських схильностей

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

Джерело: складено автором

Методика №2. Комунікативна толерантність (В.В. Бойко).

Посилання на опитування:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdtboGVuVDpMD->

[KbjcGUw3chJZmDGB_bl4QY-J3pmJTDf4N2A/viewform?usp=header](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdl9WzjMIFAdqY58aFQ7BS82L8GJYeJb6csPV4jESft1TQeaw/viewform?usp=header)

Дана методика виявляє ставлення особистості до людей, що визначає її здатність терпіти неприємні чи неприйнятні для неї аспекти поведінки інших, і є важливим показником психічного здоров'я; низький рівень пов'язаний із неврозами, депресіями, а високий – свідчить про гармонійні стосунки. В.В. Бойко розробив методику для вимірювання її рівня, що оцінює сприйнятливість до різних аспектів міжособистісного спілкування. Отже комунікативна толерантність це не просто загальна терпимість, а й діагностичний інструмент для розуміння міжособистісних стосунків та психічного стану особистості (додаток Б).

Методика №3. Опитувальник Томаса-Кілманна.

Посилання на опитування:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdl9WzjMIFAdqY58aFQ7BS82L8GJYeJb6csPV4jESft1TQeaw/viewform?usp=header>

Методика Томаса-Кілманна допомагає зрозуміти свої типові реакції на конфлікт, оцінити їх ефективність та навчитися більш гнучко керувати конфліктами для досягнення конструктивних результатів. (табл. 2.5).

Методика №4. Емоційний інтелект (Н. Холл)

Посилання на опитування:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf-Zi4q9MburqHbkMzpinRxJ19xcJZ2RyGMMSitmY_vO5k8sA/viewform?usp=header

Модель емоційного інтелекту (EI), розроблена американським психологом Ніколасом Холлом, є однією з найпоширеніших у практичній психології та використовується для діагностики рівня EI. Вона належить до так званих змішаних моделей EI, які поєднують інтелектуальні, емоційні та особистісні властивості людини. Результати відображають, як людина використовує емоції у своєму житті, та враховує різні сторони емоційного інтелекту: ставлення до себе та до інших, здатності до спілкування; ставлення до життя та пошуки

гармонії. Емоційний інтелект не менш, ніж класичний IQ сприяє успіху і психічному та фізичному благополуччю людини.

Методика складається з 30 тверджень і містить п'ять шкал:

Шкала 1: Емоційна обізнаність: Розуміння своїх власних почуттів, їх джерел та впливу.

Шкала 2: Управління своїми емоціями: Здатність контролювати емоційні реакції та переходи (емоційна відхідливість, нерігідність).

Шкала 3: Самомотивація: Використання емоцій для досягнення цілей, здатність довільно керувати емоційним станом.

Шкала 4: Емпатія: Здатність розуміти емоційний стан інших людей (чутливість).

Шкала 5: Розпізнавання емоцій інших людей: Вміння не лише розуміти, але й впливати на емоційний стан оточуючих.

Нижче наведені висловлювання, які так чи інакше відображають різні сторони життя. Праворуч від кожного твердження напишіть цифру, виходячи з вашої ступеня згоди з ним: цілком не згоден - 1 (-3 бали); в основному не згоден - 2 (-2 бали); частково не згоден - 3 (-1 бал); частково згоден - 4 (+1 бал); в основному згоден - 5 (+2 бали); повністю згоден - 6 (+3 бали).

Шкала 1 - пункти 1, 2, 4, 17, 19, 25, шкала 2 - пункти 3, 7, 8, 10, 18, 30, шкала 3 - пункти 5, 6, 13, 14, 16, 22, шкала 4 - пункти 9, 11, 20, 21, 23, 28, шкала 5 - пункт 12, 15, 24, 26, 27, 29. Аналіз відповідей респондентів на методику тесту емоційного інтелекту (Н. Холл) наведений у додатку Г.

2.2 Аналіз та узагальнення результатів емпіричного дослідження

Методика №1. Комунікативні та організаторські схильності КОС-2 (В.В. Синявський, Б.О Федоришин). Отримані наступні результати по шкалі комунікативних схильностей (табл. 2.4) та організаторських схильностей (табл. 2.6).

Таблиця 2.4

Шкала оцінок комунікативних схильностей

№ респондента	Коефіцієнт К				
	0,10-0,45	0,46-0,55	0,56-0,65	0,66-0,75	0,76-1
	Оцінка				
	1	2	3	4	5
	Рівень				
	Низький	Нижче середнього	Середній	Високий	Дуже високий
1			0,55		
2			0,55		
3					0,85
4					0,90
5		0,45			
6	0,35				
7			0,55		
8			0,60		
9		0,50			
10				0,75	
11	0,25				
12			0,65		
13		0,50			
14		0,50			
15		0,50			
16					0,80
17		0,50			
18	0,40				
19	0,30				
20					0,80
21					0,85
22		0,50			
23		0,50			
24			0,55		
25		0,45			
26				0,75	
27		0,50			
28					0,80
29	0,40				
30				0,75	
31	0,10				
32		0,55			
33				0,75	

Джерело: складено автором

Таблиця 2.5

Розподіл комунікативних схильностей

Загальна кількість респондентів	Коефіцієнт К				
	0,10-0,45	0,46-0,55	0,56-0,65	0,66-0,75	0,76-1
	Оцінка				
	1	2	3	4	5
	Рівень				
	Низький	Нижче середнього	Середній	Високий	Дуже високий
33	6	11	6	4	6

Джерело: наведено автором



Рис. 2.3. Розподіл комунікативних схильностей студентів

Джерело: складено автором

Таблиця 2.6

Шкала оцінок організаторських схильностей

№ респондента	Коефіцієнт К				
	0,20-0,55	0,56-0,65	0,66-0,70	0,71-0,76	0,78-1
	Оцінка				
	1	2	3	4	5
	Рівень				
	Низький	Нижче середнього	Середній	Високий	Дуже високий
1	0,50				
2	0,50				
3		0,65			
4				0,75	
5				0,70	
6	0,50				
7	0,45				
8		0,65			
9	0,50				
10				0,75	
11	0,30				
12		0,60			
13		0,65			
14	0,55				
15	0,55				
16	0,50				
17		0,65			
18		0,60			
19	0,45				
20				0,75	
21					0,80
22	0,45				
23	0,45				
24					0,85
25	0,50				
26		0,60			
27			0,70		
28	0,50				
29			0,70		
30				0,75	
31	0,40				
32	0,55				
33				0,75	

Джерело: складено автором

Таблиця 2.7

Розподіл організаторських схильностей

Загальна кількість респондентів	Коефіцієнт К				
	0,20-0,55	0,56-0,65	0,66-0,70	0,71-0,76	0,78-1
	Оцінка				
	1	2	3	4	5
	Рівень				
	Низький	Нижче середнього	Середній	Високий	Дуже високий
33	16	7	2	6	2

Джерело: складено автором



Рис. 2.4. Розподіл організаторських схильностей студентів

Джерело: складено автором

При інтерпретації отриманих даних слід пам'ятати, що вони лише констатують наявний рівень комунікативних та організаторських схильностей у даний період розвитку особистості. Якщо результати тестування виявляться невисокими, то це зовсім не означає, що цих схильностей потенційно у респондентів немає (табл. 2.8).

Таблиця 2.8

Комунікативні та організаторські схильності респондентів

Здібності	Показники у відсотках, %				
	Низький	Нижче середнього	Середній	Високий	Дуже високий
Комунікативні	18,0	34,0	18,0	12,0	18,0
Організаторські	49,0	21,0	6,0	18,0	6,0

Джерело: складено автором

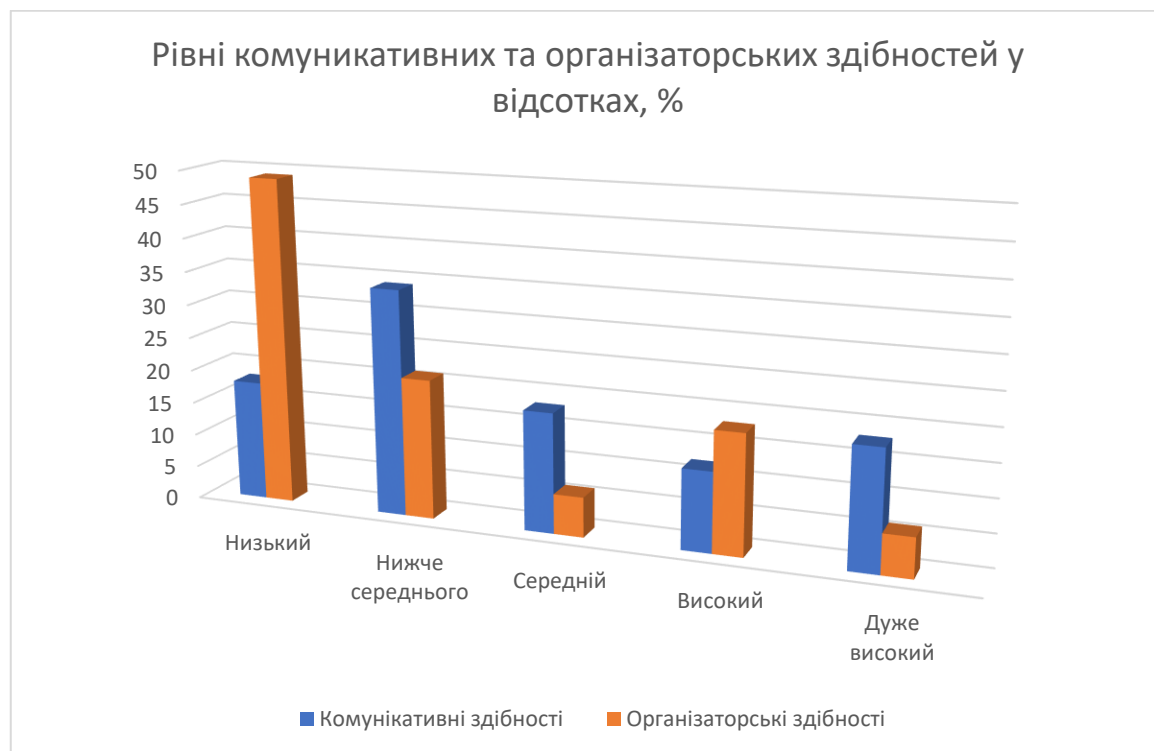


Рис. 2.5. Діаграма комунікативних та організаторських схильностей студентів

Джерело: складено автором

Низький рівень схильностей до комунікативної діяльності у студентів визначений у 6 (18,0 %) респондентів. 16 (49,0 %) респондентів мають низький рівень схильностей до організаторської діяльності.

Розвиток комунікативних 11 (34,0 %) та організаторських 7 (21,0 %) схильностей визначено на рівні нижче середнього. Студенти не прагнуть до спілкування, почувають себе скуто в новій компанії, у вільний час полюбляють бути на самоті, обмежують свої знайомства, переживають труднощі у встановленні контактів з людьми, виступаючи перед аудиторією, погано орієнтуються в незнайомій ситуації, не відстоюють свою думку, важко переживають образи. Не проявляють ініціативи в громадській діяльності, у багатьох справах уникають прийняття самостійних рішень.

Середній рівень комунікативних 6 (18,0 %) та організаторських 2 (6,0 %) схильностей у респондентів, які прагнуть встановлювати контакту з людьми, не обмежуючи коло своїх знайомств, відстоюють свою думку, планують роботу. Однак потенціал цих здібностей не характеризується високою стійкістю

Високий рівень комунікативних 4 (12,0 %) та організаторських 6 (18,0 %) схильностей у респондентів, які швидко адаптуються в новій ситуації, швидко знаходять друзів, постійно розширюють коло знайомств, займаються громадською діяльністю, допомагають близьким друзям, виявляють ініціативу в спілкуванні, із задоволенням беруть участь в організації громадських заходів, здатні приймати рішення в екстремальній ситуації.

До групи студентів з найбільш високим рівнем схильностей відносяться комунікативних - 6 (18,0 %) та організаторських 2 (6,0 %), для яких характерна швидка орієнтація у складних ситуаціях, невимушена поведінка в новому колективі. Це ініціативні особи, які приймають самостійні рішення, відстоюють свою думку, легко почувають себе в незнайомій компанії, вміють організовувати різноманітні ігри, колективні справи.

Для більшості респондентів характерний нижче середнього рівень комунікативних здібностей та низький рівень організаторських схильностей. На

мою думку, це обумовлено сучасними умовами, коли спілкування відбувається в дистанційному форматі, студенти обмежені в живому спілкуванні.

Методика №2. Комунікативна толерантність (В.В. Бойко).

Підраховано число отриманих балів по кожному з суджень. (додаток Г).

1. Ви не вмієте або не хочете розуміти або приймати індивідуальність інших людей.
2. Оцінюючи поведінку, образ думок або окремі характеристики людей, ви розглядаєте як еталон самого себе.
3. Якою мірою категоричні або консервативні ваші оцінки на адресу оточуючих?
4. Якою мірою ви вмієте приховувати або згладжувати неприємні враження при зіткненні з некомунікабельними якостями людей?
5. Чи є у вас схильність переробляти і перевиховувати партнера?
6. Якою мірою ви схильні підганяти партнерів під себе, робити їх зручними?
7. Ви не вмієте прощати іншому його помилки, незручність, ненавмисно заподіяні вам неприємності.

Джерело: складено автором

Таблиця 2.9

**Шкала середнього значення оцінок комунікативної толерантності
(В.В. Бойко)**

Кількість респондентів	Поведінкові ознаки							Загальний підсумок
	1	2	3	4	5	6	7	
33	10,76	9,12	9,55	10,40	10,27	10,70	10,00	71,72

Джерело: складено автором

Комунікативна толерантність – це комплексний феномен, до якісного складу якого входить як досвід людини та її внутрішня культура, так і відповідні риси особистості: доброзичливість, емпатійність, терплячість, поміркованість, ввічливість, схильність вирішувати проблеми шляхом конструктивних перемовин з урахуванням інтересів обох сторін.

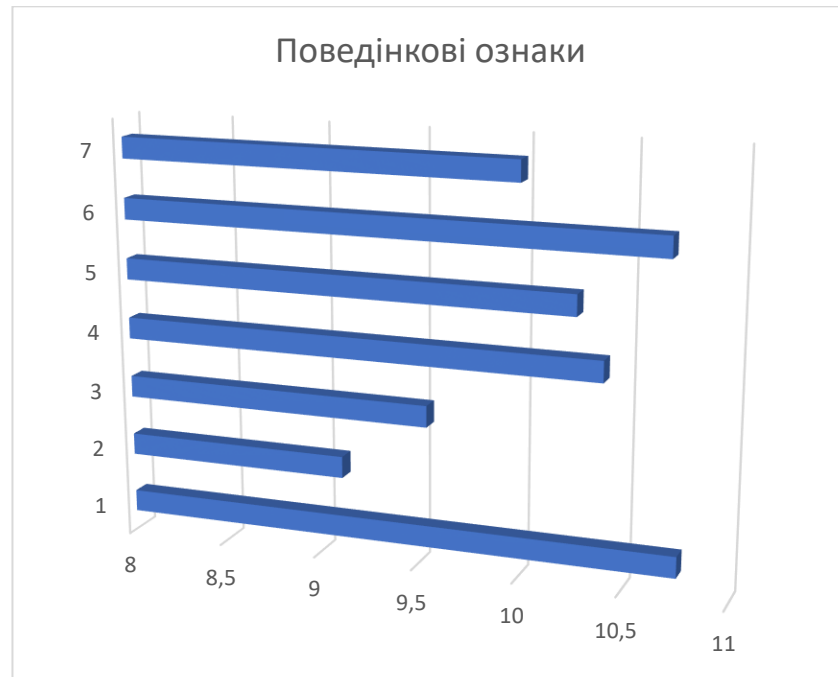


Рис 2.6. Шкала середнього значення оцінок комунікативної толерантності

Джерело: складено автором

До структури комунікативної толерантності частіше відносять когнітивний, емоційний, ціннісний, поведінковий і особистісний компоненти.

Комунікативна толерантність проявляється у відповідній поведінці особистості, що відповідає ситуації спілкування, темі розмови, особливостям особистостей комунікаторів та характеру стосунків між ними, зорієнтованій на уникнення конфлікту, досягнення компромісу заради миру та реалізації спільних цілей взаємодії, та ставленні до співрозмовника як до рівного.

Комунікативна толерантність - це ставлення до співрозмовника як до людини, яка має право бути собою, висловлювати власну думку і відстоювати свої переконання, проявляти у спілкуванні власну індивідуальність, позитивна налаштованість на сприйняття всього сказаного ним для вирішення можливих проблем шляхом взаємних домовленостей на основі спільних цілей, цінностей та інтересів.

Після знайомства з деякими поведінковими ознаками, можна зробити висновок про низький рівень загальної комунікативної толерантності

опитуваних. Підрахунок суми балів, які отримали респонденти по всім ознакам, який відображає рівень комунікативної толерантності, склав від 48 до 102. В середньому опитані респонденти набрали 71,72 бали, що свідчить про низький рівень комунікативної толерантності.

Кожній з семі ознак можливий інтервал оцінок від 0 до 15 балів. Чим більше балів за конкретною ознакою, тим менше респонденти толерантні до людей в різних аспектах відносин з ними. Навпаки, чим менше оцінки респондентів з того чи іншого поведінкового ознакою, тим вище рівень загальної комунікативної толерантності по різних аспектах відносин.

Максимальний бал отримано по першій ознаці (респонденти не вміють або не хочуть розуміти або приймати індивідуальність інших людей), мінімальний - по другій (оцінюючи поведінку, образ думок або окремі характеристики людей, респонденти розглядають як еталон самого себе).

Методика №3. Опитувальник Томаса-Кілманна.

В опитувальнику наведено 5 можливих варіантів поведінки в конфліктній ситуації, які згруповані у 30 пар. З кожної пари оберіть те судження а) або б), яке Ви вважаєте найхарактернішим для своєї поведінки.

Цей тест допомагає зрозуміти, як людина реагує на конфлікт, і виділяє 5 основних стилів:

- Суперництво (Competing): Висока напористість, низька кооперація. Прагнення досягти свого за будь-яку ціну.
- Співробітництво (Collaborating): Висока напористість, висока кооперація. Спільне вирішення проблеми з урахуванням інтересів обох сторін.
- Компроміс (Compromising): Середній рівень напористості та кооперації. Взаємні поступки.
- Уникнення (Avoiding): Низька напористість, низька кооперація. Відмова від конфлікту.
- Пристосування (Accommodating): Низька напористість, висока кооперація. Поступка інтересам іншої сторони.

Продовження таблиці 2.11						
20	5	7	8	9	1	30
21	4	5	6	6	9	30
22	2	6	8	4	10	30
23	6	6	9	5	4	30
24	4	6	5	4	11	30
25	5	4	6	4	11	30
26	8	3	6	2	11	30
27	5	6	5	5	9	30
28	5	2	8	6	9	30
29	2	7	6	5	10	30
30	6	6	6	4	8	30
31	4	5	8	3	10	30
32	5	3	9	8	5	30
33	5	8	4	4	9	30
Загалом	3,81	5,15	6,33	5,75	8,96	30
Загалом, %	13,0 %	17,0 %	21,0 %	19,0 %	30,96 %	100,0 %

Джерело: складено автором

Таблиця 2.12

Розподіл відповідей респондентів по опитувальнику Томаса-Кілманна

Загальна кількість респондентів	Стилі поведінки у конфлікті,					Загальний підсумок
	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування	
Загалом	3,81	5,15	6,33	5,75	8,96	30
33	13,0 %	17,0 %	21,0 %	19,0 %	30,00 %	100,0 %

Джерело: складено автором

Згідно з інтерпретацією К. Томаса, дотримуючись стилю компромісу у конфлікті, опитувані надають перевагу пом'якшенню його наслідків та зберігання відносин з опонентом шляхом знаходження варіанту вирішення проблеми, який буде задовольняти обидві сторони, але при цьому допускаючи втрату деяких своїх інтересів та поступливість своїм принципам.



Рис. 2.7. Розподіл відповідей студентів

Джерело: складено автором

Узагальнюючи результати опитування 33 респондентів можна зробити висновки що домінуючого стилю поведінки у вирішенні конфлікту. Найбільші середні значення, які відповідають різним стилям поведінки у конфлікті є пристосування (30,00 %), компроміс (21,0 %) та уникнення (19,0 %).

Людина у конфліктних ситуаціях може використовувати різні стилі поведінки, кожен із яких має свої переваги та доцільність. Стиль поведінки, який зустрічається найчастіше, вважається домінуючим. Іноді один і той же індивід у різних ситуаціях може застосовувати різні ефективні стратегії.

Найпоширенішим стилем серед респондентів (30 %) виявився стиль пристосування. Люди, які використовують цей стиль, готові жертвувати власними мотивами, інтересами та принципами заради потреб іншої особи. Це дозволяє відновити гармонію у стосунках або здобути певний кредит довіри для подальшого вирішення більш значущих питань. Такі особистості здатні діяти спільно з партнером, намагаючись підтримати комфорт і гармонію для обох сторін. Стиль пристосування проявляється у готовності погодитися на рішення

опонента, навіть якщо воно не зовсім відповідає власним інтересам. Він доцільний у випадках, коли проблема не є критично важливою, а збереження добрих стосунків з іншими має першорядне значення.

Стиль компромісу зустрічається у 21 % респондентів. Він передбачає готовність поступитися частиною власних інтересів заради досягнення взаємного рішення, яке задовольняє обидві сторони. Цей стиль ефективний, коли учасники конфлікту мають рівні права, але протилежні інтереси. На відміну від співпраці, компроміс не дає можливості повністю виявити приховані потреби та інтереси обох сторін, обмежуючи обговорення лише проблемами, про які опоненти готові говорити.

Стиль уникнення спостерігається у 19 % респондентів і проявляється у пасивності щодо відстоювання власних прав. Його застосовують, якщо вирішення проблеми не здається важливим, або якщо особа відчуває безвихідь. Цей підхід дозволяє знизити напруженість, відкласти рішення до сприятливішого моменту або перекласти відповідальність на інших. Уникнення підходить для ситуацій, коли проблема не критична або для економії ресурсів особистості.

Стиль співпраці відзначений у 17 % респондентів і характеризується активною участю в розв'язанні конфлікту з урахуванням інтересів усіх сторін. Цей стиль передбачає відкриту дискусію, виявлення прихованих потреб та мотивів, що потребує часу, дружелюбності, мудрості та здатності ефективно висловлювати власну позицію. Співпраця доцільна, коли рішення важливе для обох сторін і стосунки мають довгострокове значення.

Стиль суперництва (конкуренції) зустрічається у 13 % респондентів. Він характеризується наполегливим відстоюванням власних інтересів, ігноруванням інтересів опонента та впевненістю у власній правоті. Люди, які застосовують цей стиль, схильні швидко приймати рішення, керуючись власними цілями, та не прагнуть співпрацювати. Вони активно використовують власні ресурси та здібності для досягнення бажаного результату за рахунок інших.

Для виявлення кореляційних зв'язків між стилями поведінки студентів у конфлікті використовували коефіцієнт рангової кореляції Спірмена, що дозволяє оцінити непараметричну статистичну залежність між двома змінними за допомогою програми SPSS 17.0.

У результаті було виявлено, що є двосторонній кореляційний зв'язок між вибором стилю поведінки в конфлікті «співпраця» і «компроміс» $p \leq 0,01$ (рем. = -0.47517, $r_{0.01} = 0.446$, $r_{0.05} = 0.345$) та «уникненням» та «пристосуванням» $p \leq 0,05$ (рем. = - 0.43133, $r_{0.01} = 0.446$, $r_{0.05} = 0.345$).

Відсутній статистично значущий кореляційний зв'язок між параметрами «суперництва» і «співпраці» (рем. = -0.23629, $r_{0.01} = 0.446$, $r_{0.05} = 0.345$) та «уникнення» і «пристосування» (рем. = 0.11007, $r_{0.01} = 0.446$, $r_{0.05} = 0.345$).

Методика №4. Емоційний інтелект (Н. Холл)

Методика призначена для виявлення здібності особистості розуміти відносини, що репрезентується в емоціях, і керувати своєю емоційною сферою на основі прийняття рішень. Вона складається з 30 тверджень і містить п'ять шкал:

- шкала 1 - Емоційна обізнаність
- шкала 2 - Управління своїми емоціями (емоційна відхідливість, емоційна нерігідність);
- шкала 3 - Самомотивація (довільне керування своїми емоціями);
- шкала 4 - Емпатія;
- шкала 5 - Розпізнавання емоцій інших людей (вміння впливати на емоційний стан інших).

Таблиця 2.13

Аналіз відповідей на тест емоційного інтелекту (Н. Холл)

№	Шкала					Загалом
	Емоційна обізнаність	Керування емоціями	Самомотивація	Емпатія	Розпізнавання емоцій інших людей	
1	15	9	8	10	8	50
2	8	3	2	8	1	22
3	12	-4	10	13	6	37
4	6	4	5	13	2	24
5	15	1	9	10	11	46
6	8	-3	0	7	6	18
7	16	6	12	16	13	63
8	13	6	10	14	8	51
9	11	-4	4	14	9	34
10	7	-6	10	5	5	21
11	11	6	8	10	8	43
12	15	6	12	12	10	55
13	11	12	14	16	11	64
14	8	7	8	7	6	36
15	9	9	10	13	0	41
16	12	10	10	14	11	57
17	16	12	9	9	10	56
18	12	14	6	8	-1	39
19	13	12	15	11	12	63
20	20	16	17	18	18	89
21	10	4	-6	-3	-3	2
22	15	12	18	18	18	81
23	8	5	3	10	8	34
24	4	6	-1	15	13	37
25	-15	-6	-10	-9	2	-42
26	14	5	11	13	12	55
27	17	1	14	4	2	38
28	8	-3	5	2	-2	10
29	15	2	5	11	8	41
30	14	-2	-5	11	11	29
31	13	11	14	10	10	58
32	6	7	9	4	6	32
33	9	8	6	9	10	42
Середнє	10,78	5,03	7,33	9,79	7,54	40,36

Джерело: складено автором

Таблиця 2.14

Рівні емоційного інтелекту за методикою Н. Холла

Розподіл	Рівні емоційного інтелекту		
	Високий	Середній	Низький
по кількості респондентів	2	11	20
по відсоткам, %	7,00 %	33,00 %	60,00 %

Джерело: складено автором

Методика скерована на виявлення рівня розвитку емоційної сфери особистості, вона побудована на загальних теоретичних уявленнях про емоційний інтелект. Загальний рівень емоційного інтелекту вимірювався згідно з інструкцією до методики як сума балів, отриманих респондентами за різними шкалами емоційна обізнаність, управління своїми емоціями, самомотивація, емпатія та розпізнавання емоцій інших людей.

За результатами методики визначення рівня емоційного інтелекту (Н. Холл) було виявлено, що 60,00 % від загальної вибірки продемонстрували низький рівень емоційного інтелекту, у 33,00 % респондентів було виявлено середній рівень емоційного інтелекту, а у 7,00 % від загальної вибірки - високий рівень емоційного інтелекту.

**Рис. 2.8. Розподіл відповідей студентів**

Джерело: складено автором

Аналіз отриманих даних показав, що 20 із 33 опитаних респондентів виявили низький рівень емоційного інтелекту. Для таких осіб характерна труднощі у визначенні власних або чужих емоцій, а також небажання брати відповідальність за свої почуття. Вони часто замовчують емоції, демонструють невпевненість і замкненість, уникають тісних контактів з людьми, мають труднощі у визнанні помилок та вибаченнях. Крім того, вони зазвичай більше зосереджуються на фактах, ніж на емоціях, і погано слухають співрозмовника.

11 респондентів із 33 показали середній рівень емоційного інтелекту. Для цієї групи характерне неодноразове проявлення деяких аспектів емоційного інтелекту та одночасно недостатній розвиток інших його компонентів. Такі респонденти здатні усвідомлювати власні емоції та звертати увагу на поведінку інших людей, однак не завжди знають, як правильно співпереживати або підтримувати людей із різними емоційними проявами.

Високий рівень емоційного інтелекту виявлено у 2 респондентів із 33. Ці учасники легко розпізнають як власні, так і чужі емоції, добре усвідомлюють свій внутрішній стан, вміють контролювати власну поведінку та впливати на поведінку інших людей.

Відповідно до цієї методики, рівні обізнаності зазвичай класифікуються за кількістю набраних балів:

Низький рівень (7 балів і менше): Людина слабо усвідомлює свої емоційні стани, не може чітко визначити, що саме вона відчуває, або ігнорує свої почуття.

Середній рівень (8-12 балів): Виявляється у здатності розпізнавати основні емоції, проте людина може відчувати труднощі з розумінням причин виникнення цих емоцій або їхнього впливу на поведінку.

Високий рівень (13 балів і більше): Людина добре розуміє свій внутрішній стан, вміє диференціювати складні почуття та використовує цю інформацію для прийняття рішень. Емоційна обізнаність є першою шкалою в тесті на «емоційний інтелект» (EQ) Н. Холла. Вона визначається як усвідомлення та розуміння власних емоцій і здатність керувати ними.

Результати дослідження складових емоційного інтелекту подано в таблиці 2.15.

Таблиця 2.15

**Розподіл по відповідях респондентів складових емоційного інтелекту
за методикою Н. Холла**

Складові емоційного інтелекту	Рівні емоційного інтелекту		
	високий	середній	низький
Емоційна обізнаність	14	14	5
Управління своїми емоціями	2	9	22
Самотивація	6	14	13
Емпатія	12	13	8
Розпізнання емоцій інших людей	4	16	13

Джерело: складено автором

Аналізуючи результати складових емоційного інтелекту було виявлено, що 42,0 % мають середній рівень емоційної обізнаності, 16 % продемонстрували низький рівень емоційної обізнаності та 42,0 % - високий рівень емоційної обізнаності. (рис. 2.8, табл. 2.16.).

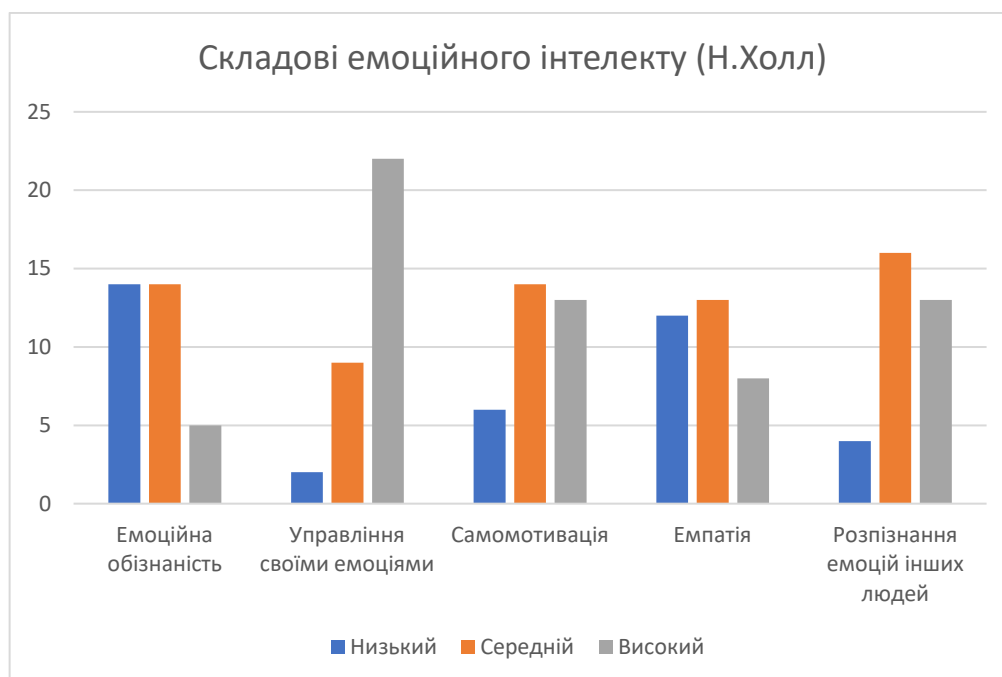


Рис. 2.9. Розподіл відповідей студентів на методику

Джерело: складено автором

Таблиця 2.16

Розподіл складових емоційного інтелекту за методикою Н. Холла

Складові емоційного інтелекту	Рівні емоційного інтелекту у відсотках, %		
	високий	середній	низький
Емоційна обізнаність	42,0	42,0	16,0
Управління своїми емоціями	6,0	27,0	67,0
Самомотивація	18,0	42,0	40,0
Емпатія	36,0	40,0	24,0
Розпізнання емоцій інших людей	12,0	48,0	40,0

Джерело: складено автором

Високий рівень емоційної обізнаності у суб'єкта проявляється через добре розвинену емоційну самосвідомість, уміння жити «в гармонії» зі своїми внутрішніми емоціями, а також через глибоке розуміння того, яку роль відіграють почуття у професійній діяльності та спілкуванні.

Низький рівень емоційної обізнаності проявляється в обмеженій здатності усвідомлювати власні емоції та їхній вплив на поведінку, а також у недостатньому розумінні емоційних особливостей себе та інших, що знижує ефективність діяльності та міжособистісної взаємодії. У таких осіб слабо виражена потреба у самопізнанні, вони відчують труднощі у вирішенні конфліктних ситуацій, пов'язаних з контактами з іншими людьми, часто мають занижену самооцінку власних здібностей та спотворене уявлення про те, як їх сприймають оточуючі. Крім того, спостерігається низький рівень рефлексії та розуміння думок і почуттів інших, що призводить до того, що конфлікти та непорозуміння часто виникають через неспроможність зрозуміти мотиви та точку зору співрозмовника. (рис.2.10).



Рис. 2.10. Розподіл відповідей студентів на методику

Джерело: складено автором

Низький рівень здатності до управління власними емоціями виявлено у 67,0 % респондентів, середній рівень – у 27,0 %, а високий – лише у 6,0 % опитаних. Вищий рівень управління емоціями у суб'єкта характеризується здатністю усвідомлено приймати та контролювати власні почуття, а також ефективно використовувати їх для досягнення поставлених цілей. Респонденти з середнім рівнем цього показника вміють усвідомлювати свій психоемоційний стан у конкретний момент і розуміють події, що відбуваються у навколишньому середовищі (рис. 2.11).



Рис. 2.11. Розподіл відповідей студентів на методику

Джерело: складено автором

У 40,0 % респондентів виявлено низький рівень самомотивації, 42,0 % продемонстрували середній рівень, а 18,0 % – високий. Вищий рівень самомотивації у суб'єкта проявляється у чіткій орієнтації на результат, сильному прагненні досягати поставлених цілей і відповідати встановленим критеріям. Натомість при низькому рівні самомотивації юнаки не прагнуть самовдосконалення і рідко ставлять перед собою конкретні завдання чи цілі (рис. 2.12).



Рис. 2.12. Розподіл відповідей студентів на методику

Джерело: складено автором

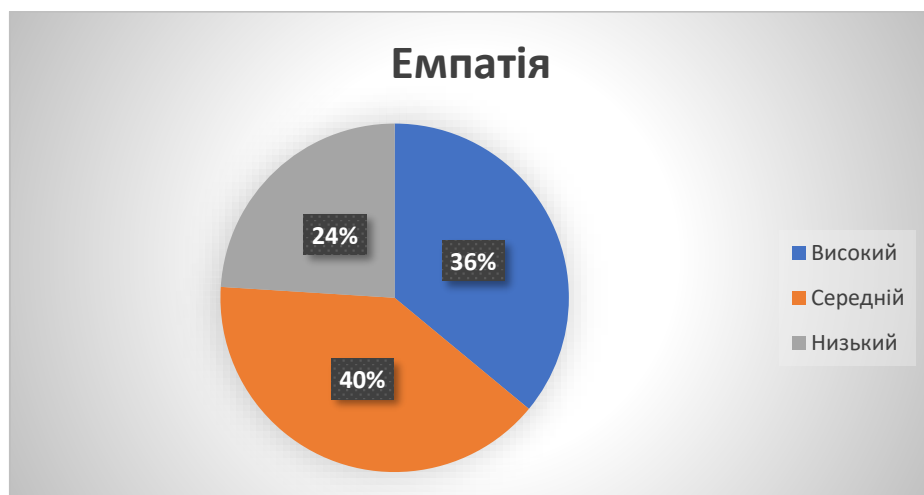


Рис. 2.13. Розподіл відповідей студентів на методику

Джерело: складено автором

Серед респондентів 40,0 % продемонстрували середній рівень емпатії, 24,0 % – низький, а 36,0 % – високий рівень. Середній рівень емпатії вказує на здатність помічати емоційні сигнали інших та уважно слухати співрозмовника. Особи з низьким рівнем емпатії часто не усвідомлюють почуттів, потреб та проблем оточуючих. Ті, хто має високий рівень емпатії, добре розпізнають емоції інших людей, можуть співпереживати їхньому стану і зазвичай готові надати підтримку, коли це необхідно (рис. 2.13).

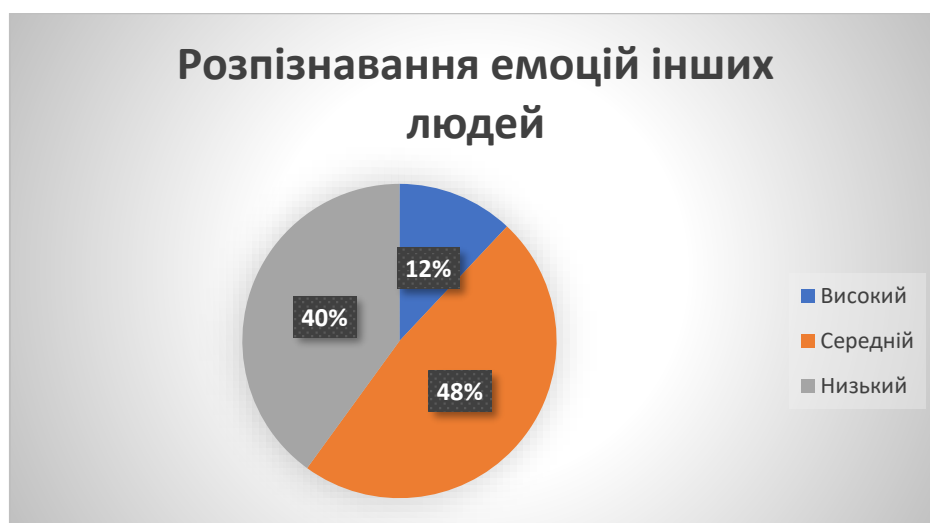


Рис. 2.14. Розподіл відповідей студентів на методику

Джерело: складено автором

Серед респондентів 48,0 % показали середній рівень здатності розпізнавати емоції інших людей, 40,0 % – низький, а 12,0 % – високий рівень. Вищі показники за цією шкалою свідчать про кращу здатність передбачати розвиток подій, оцінювати результати діяльності та готувати свою реакцію на майбутні ситуації. Особи з низьким рівнем розпізнання емоцій інших не володіють ефективними навичками переконання. Респонденти із середнім рівнем здатні уважно слухати без упереджень і переконливо передавати інформацію.

Висновки за розділом 2

1. Виходячи з емпіричного дослідження та аналізу психологічних особливостей взаємозв'язку структурних компонентів ефективного спілкування з типологічними характеристиками міжособистісних характеристик здобувачів та можливості підвищення ефективності спілкування в освітньому середовищі, підтвердити актуальність дослідження та визначити мету, завдання і методи емпіричного дослідження.

2. Метою емпіричного дослідження є виявлення психологічних особливостей здобувачів та можливості підвищення ефективності спілкування в освітньому середовищі і на цій основі розробка корекційно-розвивальної програми.

3. Дослідження проводилося на базі Криворізького національного університету, м. Кривий Ріг. У дослідженні брали участь 33 студенти різних курсів різного віку від 17 до 30 та більше років. Стать опитувальних студентів: жіноча - 19 (57,6 %) та чоловіча - 14 (43,4 %), із застосуванням методик «Комунікативні та організаторські схильності КОС-2» (В.В. Синявський, Б.О Федоришин), «Комунікативна толерантність» (В.В. Бойко), «Опитувальник Томаса-Кілманна» та «Емоційний інтелект» (Н. Холл).

4. Під час дослідження виявлено, що серед ознак, які характеризують комунікативні та організаторські схильності для більшості респондентів характерний нижче середнього рівень комунікативних здібностей та низький рівень організаторських схильностей. На мою думку, це обумовлено сучасними умовами, коли спілкування відбувається в дистанційному форматі, студенти обмежені в живому спілкуванні.

До групи студентів з найбільш високим рівнем схильностей відносяться комунікативних - 6 (18,0 %) та організаторських 2 (6,0 %). Високий рівень комунікативних 4 (12,0 %) та організаторських 6 (18,0 %) схильностей у респондентів. Середній рівень комунікативних 6 (18,0 %) та організаторських 2 (6,0 %) схильностей у респондентів. Розвиток комунікативних 11 (34,0 %) та

організаторських 7 (21,0 %) схильностей визначено на рівні нижче середнього. Низький рівень схильностей до комунікативної діяльності у студентів визначений у 6 (18,0 %) респондентів. 16 (49,0 %) респондентів мають низький рівень схильностей до організаторської діяльності.

5. Після знайомства з деякими поведінковими ознаками по методиці «Комунікативна толерантність» (В.В. Бойко) можна зробити висновок про низький рівень загальної комунікативної толерантності опитуваних. Підрахунок суми балів, які отримали респонденти по всім ознакам, який відображає рівень комунікативної толерантності, склав від 48 до 102. В середньому опитані респонденти набрали 71,72 бали, що свідчить про низький рівень комунікативної толерантності. Максимальний бал отримано по першій ознаці (респонденти не вміють або не хочуть розуміти або приймати індивідуальність інших людей), мінімальний - по другій (оцінюючи поведінку, образ думок або окремі характеристики людей, респонденти розглядають як еталон самого себе).

6. Відповіді респондентів на «Опитувальник Томаса-Кілманна» показали найбільші середні значення, які відповідають різним стилям поведінки у конфлікті є пристосування (30,00 %), компроміс (21,0 %) та уникнення (19,0 %).

З метою виявлення кореляційних зв'язків між стилями поведінки студентів у конфлікті було використано коефіцієнт рангової кореляції Спірмена для визначення непараметричної міри статистичної залежності між двома змінними за допомогою програми SPSS 17.0.

У результаті було виявлено, що є двосторонній кореляційний зв'язок між вибором стилю поведінки в конфлікті «співпраця» і «компроміс» $p \leq 0,01$ (тем. = -0.47517, $r_{0.01} = 0.446$, $r_{0.05} = 0.345$) та «уникненням» та «пристосуванням» $p \leq 0,05$ (тем. = - 0.43133, $r_{0.01} = 0.446$, $r_{0.05} = 0.345$).

Відсутній статистично значущий кореляційний зв'язок між параметрами «суперництва» і «співпраці» (тем. = -0.23629, $r_{0.01} = 0.446$, $r_{0.05} = 0.345$) та «уникнення» і «пристосування» (тем. = 0.11007, $r_{0.01} = 0.446$, $r_{0.05} = 0.345$).

7. За результатами методики визначення рівня емоційного інтелекту (Н. Холл) було встановлено, що 60,0 % респондентів продемонстрували низький рівень емоційного інтелекту, 33,0 % – середній, а 7,0 % – високий рівень.

Аналіз складових емоційного інтелекту показав наступне:

Емоційна обізнаність: 42,0 % респондентів мали середній рівень, 16 % – низький, та 42,0 % – високий.

Управління емоціями: низький рівень виявлено у 67,0 % респондентів, середній – у 27,0 %, високий – у 6,0 %.

Самомотивація: 40,0 % опитаних продемонстрували низький рівень, 42,0 % – середній, а 18,0 % – високий рівень.

Емпатія: середній рівень виявлено у 40,0 % респондентів, низький – у 24,0 %, високий – у 36,0 %.

Розпізнавання емоцій інших людей: середній рівень показали 48,0 % респондентів, низький – 40,0 %, високий – 12,0 %.

Таким чином, більшість респондентів характеризуються низьким або середнім рівнем емоційного інтелекту, що вказує на потребу у розвитку навичок усвідомлення власних емоцій, управління ними та ефективної взаємодії з іншими людьми.

РОЗДІЛ 3

ПСИХОЛОГІЧНІ УМОВИ ТА ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СПІЛКУВАННЯ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ

3.1. Обґрунтування тренінгової програми «Я можу спілкуватися!», спрямованої на підвищення ефективності спілкування в освітньому середовищі

Спілкування завжди відігравало ключову роль у житті людини та її особистісному розвитку. Ця проблема традиційно перебуває в центрі уваги вітчизняних соціальних психологів через її важливість у всіх сферах діяльності людини та соціальних груп. Без спілкування людина не здатна жити серед інших, розвиватися та творчо реалізовувати себе.

У структурі міжособистісного спілкування виділяють основні складові: передачу інформації, взаємодію та пізнання один одного. Передача інформації виступає комунікативним аспектом, взаємодія – інтерактивним, а пізнання іншої людини забезпечує глибше розуміння співрозмовника. Тому надзвичайно важливо вміти ефективно спілкуватися, чітко висловлювати свої думки, щоб бути зрозумілим.

Тренінги та психокорекційні методики є ефективними інструментами розвитку професійної та особистісної компетентності. Вони сприяють формуванню емоційної стабільності, комунікативної гнучкості, стресостійкості, критичного мислення та здатності адаптуватися до різних умов. Психокорекційні технології допомагають подолати внутрішні бар'єри до навчання, підвищити мотивацію та активність у навчальному процесі, а також стимулюють розвиток рефлексивних навичок.

Тренінгова робота підтримує активне навчання, що ґрунтується на практичному досвіді та взаємодії учасників. Вікові особливості студентів зумовлюють необхідність диференційованого підходу при розробці та

проведенні тренінгових програм. (табл. 3.1).

Тренінг для покращення спілкування - це комплекс заходів, спрямованих на розвиток комунікативних навичок, вміння розуміти емоції, налагоджувати стосунки та долати стрес, що включає ігри, тренінги та арт-терапію для дітей і підлітків, аби сформувати навички ефективної взаємодії та позитивного самовираження. (табл. 3.2).

Таблиця 3.1

Методи та прийоми тренінгу

Методи	Прийоми
Ігрова терапія	Використання ігор для розвитку соціальних навичок.
Арт-терапія	Робота з образотворчим мистецтвом для самовираження.
Колективні вправи	Рольові ігри, тренінги на довіру, командні завдання.
Рефлексія	Обговорення результатів, аналіз поведінки та емоцій.
Робота з мовленням	Артикуляційна гімнастика, розвиток моторики рук, читання вголос.

Джерело: складено автором

Очікувані результати: покращення емоційної саморегуляції; підвищення навичок ефективного спілкування; розвиток гнучкості мислення та поведінки в групі; усвідомлення власних сильних сторін та зон росту. Соціально-психологічний аспект передбачає розвиток групової взаємодії, емпатії, навичок ведення діалогу, конструктивного вирішення конфліктів та розвитку емоційного інтелекту.

Таблиця 3.2

Ключові цілі та завдання тренінгу

Цілі	Завдання
Розвиток комунікативних навичок	Навчання активному слуханню, висловлюванню думок, веденню діалогу.
Формування емоційного інтелекту	Розпізнавання власних емоцій та почуттів інших, керування ними.
Подолання стресу та конфліктів	Навчання технікам саморегуляції та конструктивному вирішенню проблем.
Згуртування колективу	Створення позитивних взаємин у групі через спільну діяльність.
Підвищення самооцінки	Визначення своїх сильних сторін та розвиток адекватного сприйняття себе.

Джерело: складено автором

Слід відзначити, що для студентів початок навчання у закладі вищої освіти - один із найбільш складних етапів у житті, який вимагає навичок його самостійної організації, що спричиняє емоційну напруженість під час навчальної діяльності.

Адаптація студентів відбувається в сучасних складних умовах дистанційного навчання під час тривалого періоду воєнного стану.

Адаптація студентів відбувається на кількох рівнях:

- біологічному – пристосування до нового режиму навчання та відпочинку;
- психологічному – адаптація до нової системи вимог, пов'язаних із навчальною діяльністю;
- соціальному – інтеграція у студентський колектив.

У процесі адаптації можуть виникати тривожність, соматичні прояви, невпевненість у власних силах та відчуття втрати контролю над життям через суттєву перебудову звичного середовища. Нові умови навчального простору вимагають формування динамічної рівноваги, що забезпечує приведення особистісних та соціальних характеристик студента у відповідність до нових обставин.

Важливим етапом є проведення тренінгу, який сприяє зниженню рівня емоційного напруження, подоланню негативного ставлення до себе та розвитку ефективної взаємодії серед одногрупників. Тренінг виступає системним супроводом, який допомагає учасникам освітнього процесу формувати соціальні, емоційні та комунікативні компетентності.

Хоча існує багато методів активного соціально-психологічного навчання, з нашої точки зору, особливу увагу слід приділяти тренінгам, оскільки вони об'єднують різні методики: групові дискусії, вправи на релаксацію, психогімнастику та інші інтерактивні практики.

Актуальність створення тренінгу «Я можу спілкуватися!» для студентів обумовлена соціальними та технологічними змінами в суспільстві, проблемами інформаційної гігієни, пануванням споживацьких інтересів, високим рівнем емоційного навантаження, загрозами особистій безпеці, ігровими залежностями,

а також труднощами в усвідомленні молоддю свого майбутнього.

Перераховані фактори сприяють виникненню різноманітних кризових життєвих ситуацій, тому участь студентів у тренінгах створює умови для подолання таких проблем і має виражений профілактичний ефект.

Мета тренінгу – сприяти успішній адаптації студентів до нового навчального середовища, розвитку творчого потенціалу, ознайомленню з конструктивними способами вирішення проблемних ситуацій, а також формуванню здатності до подальшого психологічного, особистісного та соціального розвитку.

Досягнення поставленої мети передбачає реалізацію таких завдань:

- підвищення рівня мотиваційної готовності до навчання у закладі вищої освіти та усвідомленого вибору професії;
- розвиток творчого потенціалу, формування навичок самосвідомості та самосприйняття;
- усвідомлення особистісних цінностей і відповідальності за наслідки власної поведінки;
- опанування прийомами регуляції емоційних станів;
- усвідомлення власних помилок, виявлення недоліків у способах подолання життєвих криз та їх осмислення;
- формування упевненості в собі та у власному майбутньому.

Форма організації тренінгу «Я можу спілкуватися!» – 8 групових занять тривалістю 2 години, два рази на тиждень. Схема кожного заняття наведена в таблиці 3.3.

Методи та прийоми, застосовувані під час занять:

- стимулювання колективної діяльності в групі;
- організоване обговорення та діалог;
- вправи, засновані на конкретних життєвих або навчальних ситуаціях;
- ігрові вправи для розвитку креативності та творчого мислення;
- спеціально розроблені вправи для відпрацювання практичних навичок;
- аналіз і рефлексія отриманого досвіду та інформації.

Таблиця 3.3

Схема заняття

Частина заняття	Характеристика
Вступна	Мобілізаційний (налагодження групи): – спрямований на налаштування учасників на спільну роботу; – формування емоційного контакту між усіма членами групи; – включає вітання, застосування методів і прийомів для створення позитивної атмосфери та активізації учасників.
Основна	Основний (змістовний) етап: – головна частина заняття, що містить корекційно-розвивальні методи, ігри та інші види діяльності; – може включати рухові ігри розвитку та вправи для формування практичних навичок.
Завершальна	Заключний етап: – спрямований на закріплення позитивних емоцій від заняття; – передбачає групове єднання та рефлексію отриманого досвіду.

Джерело: складено автором

Основні напрямки роботи тренінгу:

- емоційна децентрація;
- корекція самооцінки;
- розвиток комунікативних навичок;
- організація адекватного міжособистісного спілкування.

Кожен із цих напрямків реалізується на трьох рівнях: когнітивному, емоційному та поведінковому. Психологічна підтримка орієнтована на формування усвідомленого позитивного образу «Я» та використання технік особистісного зростання, що сприяють зміцненню впевненості в собі.

Таким чином, зміст і структура тренінгу сприятимуть опануванню студентами ефективних комунікативних навичок, ознайомлять із конструктивними способами вирішення конфліктних ситуацій та забезпечать розвиток їхньої здатності до подальшого психологічного, особистісного та соціального зростання.

Кожне заняття відповідає визначеній структурі (рис. 3.1).

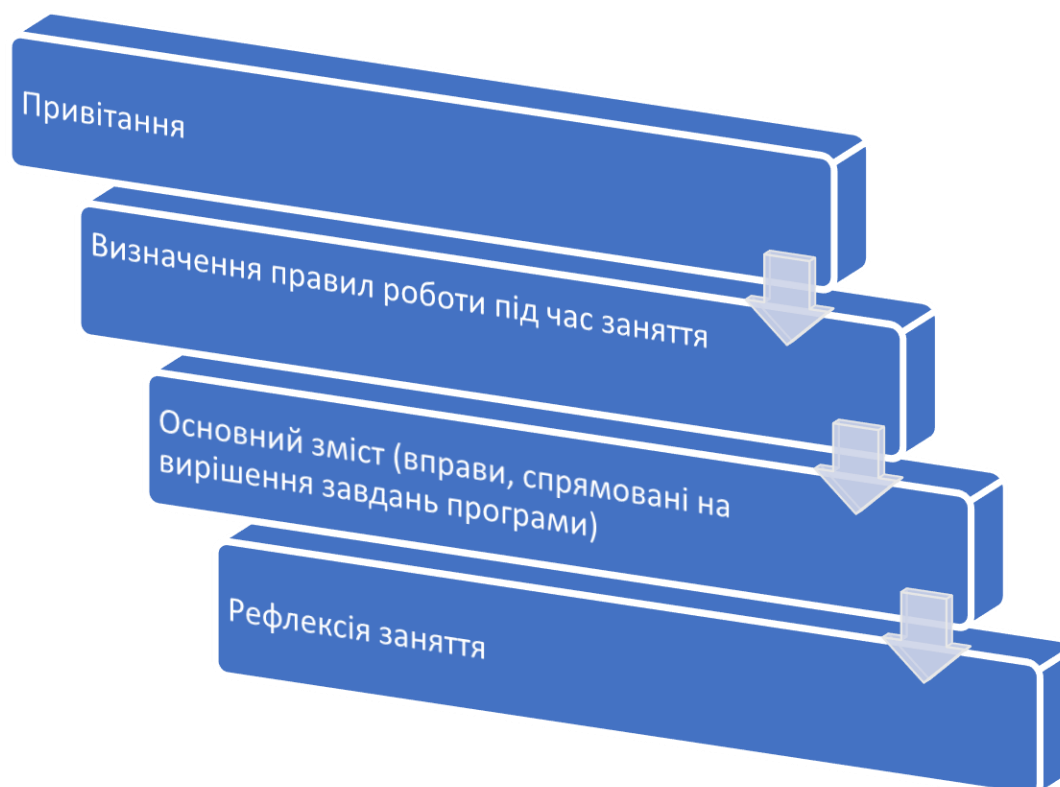


Рис. 3.1. Структура занять в групі під час проходження тренінгу

Джерело: складено автором

Мета тренінгу «Я можу спілкуватися!» – розвиток комунікативних компетентностей студентів.

Завдання тренінгу:

- формування навичок переконливого спілкування;
- розвиток уміння аргументувати власну позицію;
- розвиток здатності знаходити індивідуальний підхід до людей;
- усвідомлення значення інтонацій та невербальних засобів у процесі комунікації;
- опанування ефективних способів взаємодії та міжособистісного спілкування.

Вимоги до учасників: тренінг розрахований на студентів, кількість 10-16 учасників.

Таблиця 3.4

Структура тренінгу «Я можу спілкуватися!»

№ п/п	Зміст заняття	Мета
1	2	3
1	Привітання Визначення правил роботи під час заняття. Вправа «Це моє ім'я» Вправа «Правила» Рефлексія	Привітання та обговорення мети та особливостей проведення заняття тренінгу. Знайомство учасників тренінгу один з одним. Підготовка групи до ефективної роботи на тренінгу шляхом погодження основних норм взаємодії в групі.
2	Привітання Визначення правил роботи під час заняття. Мозковий штурм «Що таке спілкування?» Інформаційне повідомлення на тему: «Спілкування - це...» Рефлексія	Привітання та обговорення мети та особливостей проведення заняття тренінгу. Активізувати мислення, дослідити уявлення учасників тренінгу про те, що таке спілкування. Узагальнити та систематизувати уявлення про процес спілкування, які були висловлені учасниками під час мозкового штурму.
3	Привітання Визначення правил роботи під час заняття. Експеримент «Як ми оцінюємо інших» Вправа «Корони» Рефлексія	Привітання та обговорення мети та особливостей проведення заняття тренінгу В експериментальних умовах важливо сприяти тому, щоб учасники змогли відстежити фактори, які впливають на формування їхніх вражень про інших людей. Необхідно допомогти усвідомити, як уявлення про співрозмовника впливають на ставлення до нього, а також створити умови, у яких учасники зможуть відчувати власні емоційні та поведінкові реакції в ситуаціях «навішування ярликів».
4	Привітання Визначення правил роботи під час заняття. Вправа «Горіхи» Вправа «Уміння слухати» Рефлексія	Привітання та обговорення мети та особливостей проведення заняття тренінгу Слід звернути увагу на існування захисних психологічних механізмів та сприяти усвідомленню їхньої ролі у процесі спілкування. Важливо, щоб учасники усвідомили, що в їхній поведінці може сприяти партнеру відкрито та докладно висловлювати свої проблеми й емоційний стан, а також що певні дії можуть погіршувати його стан. Крім того, необхідно ознайомити учасників із прийомами ефективного слухання.
5	Привітання Визначення правил роботи під час заняття. Вправа «Плітка» Вправа «Малювання за інструкцією» Рефлексія	Привітання та обговорення мети та особливостей проведення заняття тренінгу. Вправа демонструє, як інформація змінюється під час передачі від однієї людини до іншої в процесі комунікації, а також ілюструє ефект вибіркового сприйняття. Вона сприяє розвитку навичок чіткого та послідовного подання інформації, уважного слухання, дотримання інструкцій і вміння ставити уточнювальні запитання.

Продовження таблиці 3.4

1	2	3
6	Привітання Визначення правил роботи під час заняття. Вправа «Вислухай – поверни» Вправа «Пожежник» Рефлексія	Привітання та обговорення мети та особливостей проведення заняття тренінгу. Тренування навичок активного слухання та партнерської взаємодії. Продемонструвати особливості сприйняття різними людьми однієї й тієї ж інформації в силу своїх вікових, професійних або ж індивідуальних характерологічних особливостей.
7	Привітання Визначення правил роботи під час заняття. Гра «Острів» Вправа «Спілкування без слів» Рефлексія	Привітання та обговорення мети та особливостей проведення заняття тренінгу. Продемонструвати учасникам особливості налагодження взаємодії та бар'єри, що заважають при спілкуванні. Сприяти розвитку здатності розуміти невербальні прояви почуттів інших та адекватно реагувати на них.
8	Привітання Визначення правил роботи під час заняття. Вправа «Я- повідомлення» Вправа «Секрет - передай далі» Вчимося довіряти» Рефлексія	Привітання та обговорення мети та особливостей проведення заняття тренінгу. Тренування навичок використання “Я-висловлювання”, відпрацювання способів вираження своїх почуттів без оцінок, невдоволення та образ. Продемонструвати учасникам рівень довіри у групі, сприяти його підвищенню.

Джерело: складено автором

3.2 Оцінка ефективності тренінгу «Я можу спілкуватися!» для учасників тренінгу

Оцінювання ефективності корекційно-розвивальних заходів у межах кваліфікаційної роботи може здійснюватися за двома основними напрямками:

а) оцінка вирішення реальних проблем студентів, які брали участь у програмі; б) оцінка досягнення цілей і завдань корекційно-розвивальної програми.

Важливо враховувати, що ефект тренінгу не завжди проявляється одразу, а може фіксуватися протягом певного проміжку часу після завершення корекційної роботи. Ще одним аспектом оцінювання є усвідомлення учасниками реалізації поставлених цілей і завдань програми.

Критерії ефективності можуть відрізнятися залежно від точки зору оцінювача. Для студентів основним показником успішності є емоційне задоволення від занять і відчуття позитивних змін у власному психологічному стані. Для психолога, відповідального за організацію та проведення програми, головним критерієм стане досягнення визначених цілей та завдань тренінгу.

Незалежно від конкретного критерію оцінювання, важливими є наступні групи змінних, що характеризують психокорекційний вплив:

- суб'єктивно пережиті студентом зміни у внутрішньому світі;
- об'єктивно зафіксовані психологом параметри, що відображають зміни на різних рівнях особистісної та соціальної ідентичності студента;
- стійкість набутих змін у подальшій життєвій діяльності.

Для перевірки ефективності тренінгу «Я можу спілкуватися!» була проведена повторна діагностика за методикою «Комунікативні та організаторські схильності КОС-2» (В.В. Синявський, Б.О. Федоришин).

Оскільки тренінг мав сприяти пристосуванню студентів до успішного функціонування в новому навчальному середовищі, розвитку комунікативних та організаторських здібностей, сформувати їх здатність до подальшого психологічного, особистісного, соціального розвитку, всі студенти мали можливість взяти участь у програмі, тому контрольну діагностику проводили серед 33 осіб.

Таблиця 3.5

Розподіл комунікативних схильностей після проходження тренінгу

Загальна кількість респондентів	Коефіцієнт К				
	0,10-0,45	0,46-0,55	0,56-0,65	0,66-0,75	0,76-1
	Оцінка				
	1	2	3	4	5
	Рівень				
	Низький	Нижче середнього	Середній	Високий	Дуже високий
33	1	8	11	7	6

Джерело: складено автором

Провівши контрольне опитування за методикою методикою комунікативні та організаторські схильності КОС-2 (В.В. Синявський, Б.О Федоришин), ми отримали результати які можна побачити в додатках Е і Є.



Рис. 3.2. Розподіл комунікативних схильностей після проходження тренінгу

Джерело: складено автором

Таблиця 3.6

Розподіл організаторських схильностей після проходження тренінгу

Загальна кількість респондентів	Коефіцієнт К				
	0,20-0,55	0,56-0,65	0,66-0,70	0,71-0,76	0,78-1
	Оцінка				
	1	2	3	4	5
	Рівень				
	Низький	Нижче середнього	Середній	Високий	Дуже високий
33	-	15	7	9	2

Джерело: складено автором



Рис. 3.3. Розподіл організаторських схильностей студентів після проходження тренінгу

Джерело: складено автором

При інтерпретації отриманих даних слід пам'ятати, що вони лише констатують наявний рівень комунікативних та організаторських схильностей у даний період розвитку особистості. Якщо результати тестування виявляться невисокими, то це зовсім не означає, що цих схильностей потенційно у респондентів немає (табл. 3.6). В таблицях 3.7 та 3.8 представлені результати до та після проходження тренінгу, які відображають покращення комунікативних та організаторських здібностей у студентів.

Таблиця 3.7

Комунікативні схильності респондентів до та після проходження тренінгу

	Показники у відсотках, %				
	Низький	Нижче середнього	Середній	Високий	Дуже високий
До тренінгу	18,0	34,0	18,0	12,0	18,0
Після тренінгу	6,0	21,0	34,0	21,0	18,0

Джерело: складено автором**Рис. 3.4. Діаграма комунікативних схильностей студентів до та після проходження тренінгу***Джерело: складено автором*

Таблиця 3.8

Організаторські схильності респондентів до та після проходження тренінгу

Здібності	Показники у відсотках, %				
	Низький	Нижче середнього	Середній	Високий	Дуже високий
До тренінгу	49,0	21,0	6,0	18,0	6,0
Після тренінгу	-	46,0	21,0	27,0	6,0

Джерело: складено автором



Рис. 3.5. Діаграма організаторських схильностей студентів до та після проходження тренінгу

Джерело: складено автором

Отримані результати дослідження свідчать про те, що після участі у тренінгу студенти суттєво підвищили рівні комунікативних та організаторських схильностей.

До тренінгу низький показник комунікативних схильностей складав 18,0 %, а після тренінгу - 6,0 % (зменшився на 12,0 %). Показник нижче середнього до тренінгу складав 34,0 %, а після тренінгу - 21,0 % (зменшився на 13,0 %). До тренінгу середній показник комунікативних схильностей збільшився з 18,0 % до 34,0 % (збільшився на 16,0 %). Високий показник комунікативних схильностей складав 12,0 %, а після тренінгу - 21,0 % (збільшився на 12,0 %). Дуже високий показник комунікативних схильностей не змінився і складає 18,0 %.

До тренінгу низький показник організаторських схильностей складав 49,0 %, а після тренінгу - 0,0 % (зменшився на 49,0 %). Показник нижче середнього до тренінгу складав 21,0 %, а після тренінгу - 46,0 % (збільшився на 25,0 %). До

тренінгу середній показник організаторських схильностей збільшився з 6,0 % до 21,0 % (збільшився на 15,0 %). Високий показник комунікативних схильностей складав 18,0 %, а після тренінгу - 27,0 % (збільшився на 9,0 %). Дуже високий показник організаторських схильностей не змінився і складає 6,0 %.

Після проходження тренінгу студенти прагнуть встановлювати контакт з людьми, не обмежуючи коло своїх знайомств, відстоюють свою думку, планують роботу. Виявляють ініціативу в спілкуванні, намагаються адаптуватися у новій ситуації, прагнуть швидко знаходити друзів, постійно розширюють коло знайомств, займаються громадською діяльністю, допомагають близьким друзям, і, із задоволенням беруть участь в організації громадських заходів, здатні приймати рішення в екстремальній ситуації.

Після проходження тренінгу показники комунікативних та організаторських здібностей значно покращилися.

Висновки до розділу 3

Спираючись на виокремлені особливості спілкування в освітньому середовищі розроблено та апробовано тренінг «Я можу спілкуватися!»

Після проходження тренінгу низький показник комунікативних схильностей зменшився на 12,0 %. Показник нижче середнього після проходження до тренінгу зменшився на 13,0 %. Після проходження тренінгу середній показник комунікативних схильностей збільшився на 16,0 %. Високий показник комунікативних схильностей збільшився на 12,0 %. Дуже високий показник комунікативних схильностей не змінився і складає 18,0 %.

Після проходження тренінгу низький показник організаторських зменшився на 49,0 %. Показник нижче середнього до тренінгу збільшився на 25,0%. Після проходження тренінгу середній показник організаторських схильностей збільшився на 15,0 %. Високий показник комунікативних схильностей збільшився на 9,0 %. Дуже високий показник організаторських схильностей не змінився і складає 6,0 %.

Про ефективність тренінгу свідчить той факт, що за результатами повторної діагностики у студентів покращилися показники комунікативних та організаторських схильностей. Студенти оволоділи техніками активного слухання, опанували техніку «Я-повідомлень», навичками логічного вибудовування аргументів і роботи з запереченнями. Активне навчання під час проходження тренінгу надало можливість студентам подолати психологічні бар'єри (страху перед публічними виступами або ініціацією розмови з незнайомими людьми).

Проведення тренінгу «Я можу спілкуватися!» для студентів сприяло розвитку навичок активного слухання, емпатії та самовираження, покращенню міжособистісних стосунків та управління емоціями в складних ситуаціях, створюючи простір довіри та поваги.

ВИСНОВКИ

Виходячи з теоретичного аналізу психологічних основ ефективного спілкування в освітньому середовищі, виокремлені наступні висновки:

1. Ефективна комунікація є основою соціальної адаптації особистості, оскільки вона дозволяє налагоджувати конструктивні стосунки в умовах соціальних змін. Успішна комунікація сприяє розвитку взаєморозуміння між сторонами та дозволяє вирішувати конфлікти, що виникають у процесі взаємодії.

2. Спілкування в освітньому середовищі виконує освітню, розвивальну, виховну соціальну та безпекову функції в процесі становлення особистості, що ґрунтується на обміні інформації та здатність впливати на поведінку та свідомість і людей, відбувається передача моральних та культурних цінностей та наукових досягнень, на основі яких формується духовний світ людини.

3. Ефективне спілкування в умовах освітнього середовища для всіх учасників освітнього забезпечується високим рівнем комунікативної мовної культури та культури спілкування, належний рівень емоційного інтелекту. Емоційний інтелект включає в себе здатність розуміти і керувати своїми емоціями, розпізнавати емоції інших, а також ефективно взаємодіяти з ними. Головними аспектами емоційного інтелекту для всіх учасників освітнього процесу є: емоційна саморегуляція; емпатія; здатність вирішувати конфлікти; комунікативні навички та стресостійкість.

4. Емоційний інтелект під час стресових ситуацій сприяє командній роботі здобувачів освіти, налагодженню індивідуального розвитку кожного, вирішенню, а головне - запобіганню конфліктних ситуацій, емоційному вигоранню викладачів. З огляду на це і здобувачам освіти, і викладачам варто опановувати знання, правила і вміння застосовувати на практиці норми сучасної літературної мови, стежити за своєю мовою і висловлюваннями, інтонацією і гучністю мови; не допускати помилок у вимові, використанні форм слів, побудові речень, щоб не виникало подвійного розуміння змісту висловлювання; вчитися відчувати свого співрозмовника, підбирати найбільш прийнятні для

кожного випадку слова і конструкції; вдаватися до емпатії і постійного роздуму з урахуванням власних відчуттів і переживань.

5. Професійна комунікація педагогів у цифровому середовищі виступає не лише технічним засобом обміну інформацією, а й ключовим інструментом формування інклюзивного, інноваційного та безпечного освітнього простору. Дотримання принципів цифрової доброчесності, інтерактивності та адаптивності сприяє підвищенню якості освіти та ефективності взаємодії між педагогами та студентами. Особливу увагу приділено розвитку цифрової комунікативної культури педагогів. Інтеграція цифрових технологій у педагогічну комунікацію не лише оптимізує взаємодію в освітньому процесі, а й стимулює розвиток академічної культури та забезпечує інформаційну безпеку.

6. На основі емпіричного дослідження та аналізу психологічних особливостей взаємозв'язку структурних компонентів ефективного спілкування з типологічними характеристиками студентів підтверджується актуальність теми та визначаються мета, завдання та методи емпіричного дослідження для підвищення ефективності комунікації в освітньому середовищі.

7. Метою емпіричного дослідження є виявлення психологічних особливостей студентів та визначення шляхів підвищення ефективності їх спілкування в освітньому середовищі, на основі чого розробляється корекційно-розвивальна програма.

8. Дослідження проводилося на базі Криворізького національного університету, м. Кривий Ріг. У дослідженні брали участь 33 студенти різних курсів різного віку від 17 до 30 та більше років. Стать опитувальних студентів: жіноча - 19 (57,6 %) та чоловіча - 14 (43,4 %), із застосуванням методик «Комунікативні та організаторські схильності КОС-2» (В.В. Синявський, Б.О Федоришин), «Комунікативна толерантність» (В.В. Бойко), «Опитувальник Томаса-Кілманна» та «Емоційний інтелект» (Н. Холл).

9. Під час дослідження виявлено, що серед ознак, які характеризують комунікативні та організаторські схильності для більшості респондентів характерний нижче середнього рівень комунікативних здібностей та низький

рівень організаторських схильностей. На мою думку, це обумовлено сучасними умовами, коли спілкування відбувається в дистанційному форматі, студенти обмежені в живому спілкуванні.

10. До групи студентів з найбільш високим рівнем схильностей відносяться комунікативних - 6 (18,0 %) та організаторських 2 (6,0 %). Високий рівень комунікативних 4 (12,0 %) та організаторських 6 (18,0 %) схильностей у респондентів. Середній рівень комунікативних 6 (18,0 %) та організаторських 2 (6,0 %) схильностей у респондентів. Розвиток комунікативних 11 (34,0 %) та організаторських 7 (21,0 %) схильностей визначено на рівні нижче середнього. Низький рівень схильностей до комунікативної діяльності у студентів визначений у 6 (18,0 %) респондентів. 16 (49,0 %) респондентів мають низький рівень схильностей до організаторської діяльності.

11. Після знайомства з деякими поведінковими ознаками по методиці «Комунікативна толерантність» (В.В. Бойко) можна зробити висновок про низький рівень загальної комунікативної толерантності опитуваних. Підрахунок суми балів, які отримали респонденти по всіх ознаках, який відображає рівень комунікативної толерантності, склав від 48 до 102. В середньому опитані респонденти набрали 71,72 бали, що свідчить про низький рівень комунікативної толерантності. Максимальний бал отримано по першій ознаці (респонденти не вміють або не хочуть розуміти або приймати індивідуальність інших людей), мінімальний - по другій (оцінюючи поведінку, образ думок або окремі характеристики людей, респонденти розглядають як еталон самого себе).

12. Відповіді респондентів на «Опитувальник Томаса-Кілманна» показали найбільші середні значення, які відповідають різним стилям поведінки у конфлікті є пристосування (30,00 %), компроміс (21,0 %) та уникнення (19,0 %). З метою виявлення кореляційних зв'язків між стилями поведінки студентів у конфлікті було використано коефіцієнт рангової кореляції Спірмена для визначення непараметричної міри статистичної залежності між двома змінними за допомогою програми SPSS 17.0. У результаті було виявлено, що є двосторонній кореляційний зв'язок між вибором стилю поведінки в конфлікті

«співпраця» і «компроміс» $p \leq 0,01$ (рем. = -0.47517, $r_{0.01} = 0.446$, $r_{0.05} = 0.345$) та «уникненням» та «пристосуванням» $p \leq 0,05$ (рем. = - 0.43133, $r_{0.01} = 0.446$, $r_{0.05} = 0.345$). Відсутній статистично значущий кореляційний зв'язок між параметрами «суперництва» і «співпраці» (рем. = -0.23629, $r_{0.01} = 0.446$, $r_{0.05} = 0.345$) та «уникнення» і «пристосування» (рем. = 0.11007, $r_{0.01} = 0.446$, $r_{0.05} = 0.345$).

13. За результатами методики визначення рівня емоційного інтелекту (Н. Холл) більшість респондентів показали низький рівень розвитку емоційного інтелекту – 60 % вибірки, середній рівень виявлено у 33 %, а високий – лише у 7 % респондентів.

14. Аналіз окремих складових емоційного інтелекту показав різноманітність у рівнях розвитку:

Емоційна обізнаність: середній рівень у 42 % респондентів, високий рівень також у 42 %, низький – у 16 %.

Управління власними емоціями: більшість респондентів (67 %) продемонстрували низький рівень, 27 % – середній, і лише 6 % – високий рівень.

Самотивація: 42 % респондентів мають середній рівень, 40 % – низький, 18 % – високий.

Емпатія: середній рівень зафіксовано у 40 % респондентів, високий – у 36 %, низький – у 24 %.

Розпізнавання емоцій інших людей: середній рівень у 48 % респондентів, низький – у 40 %, високий – у 12 %.

Отже, можна констатувати, що значна частина вибірки має недостатньо розвинені навички емоційної обізнаності та управління власними емоціями, водночас спостерігається більш рівномірний розвиток емпатії та здібності розпізнавати емоції інших людей. Це свідчить про необхідність цілеспрямованої роботи над підвищенням емоційної компетентності.

15. Спираючись на виокремлені особливості спілкування в освітньому середовищі розроблено та апробовано тренінг «Я можу спілкуватися!»

Після проходження тренінгу низький показник комунікативних схильностей зменшився на 12,0 %. Показник нижче середнього після проходження до тренінгу зменшився на 13,0 %. Після проходження тренінгу середній показник комунікативних схильностей збільшився на 16,0 %. Високий показник комунікативних схильностей збільшився на 12,0 %. Дуже високий показник комунікативних схильностей не змінився і складає 18,0 %. Після проходження тренінгу низький показник організаторських зменшився на 49,0 %. Показник нижче середнього до тренінгу збільшився на 25,0 %. Після проходження тренінгу середній показник організаторських схильностей збільшився на 15,0 %. Високий показник комунікативних схильностей збільшився на 9,0 %. Дуже високий показник організаторських схильностей не змінився і складає 6,0 %.

16. Про ефективність тренінгу свідчить той факт, що за результатами повторної діагностики у студентів покращилися показники комунікативних та організаторських схильностей. Студенти оволоділи техніками активного слухання, опанували техніку «Я-повідомлень», навичками логічного вибудовування аргументів і роботи з запереченнями. Активне навчання під час проходження тренінгу надало можливість студентам подолати психологічні бар'єри (страху перед публічними виступами або ініціацією розмови з незнайомими людьми).

Проведення тренінгу «Я можу спілкуватися!» для студентів сприяло розвитку навичок активного слухання, емпатії та самовираження, покращенню міжособистісних стосунків та управління емоціями в складних ситуаціях, створюючи простір довіри та поваги.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Андрощук І. Комунікативна компетентність як важливий засіб ефективної взаємодії учасників освітнього процесу. *Молодь і ринок*. 2022. № 3-4 (201-202). С. 34-38.
2. Бачинська С.В., Волинець Н.В. Теоретичні засади психологічних особливостей спілкування. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»*. 2013. № 2. С. 16-22.
3. Бондарчук Д., Проскурка, Н. Вплив емоційного інтелекту на вибір стратегії поведінки в конфлікті. *Вісник НАУ. Серія: Педагогіка. Психологія*. 2022. С. 91-96
4. Белова Т.І. Роль комунікації в соціальній роботі з підлітками. Харків: Харківський національний університет. 2019. 250 с.
5. Волкова Н.П. Професійно-педагогічна комунікація: теорія, технологія, практика: монографія. Дніпропетровськ: РВВ ДНУ. 2005. 304 с.
6. Виноградова О. В. Групова динаміка і комунікації: навчальний посібник. Київ: ДУТ. 2018. 223 с.
7. Гарькавець С.О., Волченко Л.П. Спілкування в педагогічному процесі: навчальний посібник. Житомир: ТОВ «Видавничий дім Бук-Друк». 2021. 100 с.
8. Голобородько Є.П. Спілкування: види, функції, засоби. *Збірник наукових праць «Педагогічні науки»*. 2007 (45). С. 200-203.
9. Діомідова Н. Ю. Психологічні особливості емоційного інтелекту суб'єкта навчальної діяльності у вищій школі. *Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г.С. Сковороди. Психологія*. 2015. Вип.51. С. 61-72.
10. Засєкіна Л.В., Пастрик Т.В. Основи психології та міжособове спілкування: навчальний посібник. Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки. Луцьк. 2013. 184 с.

11. Зарицька В. В. Емоційний інтелект як складова готовності особистості до професійної діяльності *Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди. Психологія*. 2014. Вип. 49. С. 42-51.
12. Зязюн І.А. Філософія педагогічної дії. Черкаси: Брама. 2001. 376 с.
13. Ігнатович О.М., Татаурова-Осика Г.П., Шевенко А.М. Психологія професійної діагностики та професійного консультування: практичний посібник. Кропивницький: Імекс-ЛТД. 2021. 225 с.
14. Карпова Л.Є. Психологічні засади професійного спілкування. Київ. 2011. 156 с.
15. Козлова О.А. Соціальна психологія особистості та спілкування: практикум для студентів спеціальності 6.030101 «Соціологія». Харків: НТУ «ХПІ». 2017. 172 с.
16. Корольова А.І. Індивідуалізовані стратегії комунікації в соціальній роботі. Київ: Видавництво «Освіта». 2021. 220 с.
17. Кузікова С.Б. Теорія і практика вікової психокорекції: навчальний посібник.. 2-ге вид. Суми: «Університетська книга». 2020. 300 с.
18. Малкіна-Пих І.Г. Психосоматика: Довідник практичного психолога. М.: Вид-во Ексмо. 2005. 992 с.
19. Мельничук, О.Б. Основи психоконсультування та психокорекції: навчальний посібник. Київ: Каравела. 2019. 389 с.
20. Носенко Е.Л., Коврига Н.В. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції: монографія. Київ: Вища школа. 2003. 159 с.
21. Носенко Е., Шаповал М. Толерантність до невизначеності як системоутворювальний особистісний чинник творчої обдарованості. *Психологія і суспільство*. 2002. № 1. С. 97-106.
22. Пісоцький В.П., Горянська А.М. Дослідження комунікативних якостей магістрантів-менеджерів. *Молодий вчений*. Херсон: Видавництво «Молодий вчений», 2018. № 7 (59). С. 403-407.
23. Петрова І.М. Соціальна робота з вразливими групами: комунікативні аспекти. Київ: Видавництво «Освіта». 2018. 200 с.

24. Пищик О.В. Роль соціальних мереж у трансформації сучасної освітньої парадигми. *Імідж сучасного педагога*. 2024. № 2(215). С. 45-50.

25. Пищик О.В. Професійна комунікація педагогів в умовах диджиталізації освіти та глобальних трансформацій. *Актуальні проблеми в системі освіти: загальноосвітній заклад середньої освіти - доуніверситетська підготовка - заклад вищої освіти*. 2025. С. 503-513.

26. Оцінювання емоційного інтелекту державних службовців України: порівняльний аналіз методик MSCEIT, Холла, EQ-I. / Подольчак, Н.Ю., Карковська, В.Я., Білик, О.І., Цигилик, Н.В. / Проблеми сучасних трансформацій. Серія: право, публічне управління та адміністрування. № 3. 2022.

27. О'Коннелл Ш., Медені А. Посібник для тренера: як підготувати та провести тренінг, що матиме вплив. 122 с.

28. Про освіту: Закон України від 05.09.2017 № 2145-VIII. (з останніми змінами, внесеними згідно із Законом № 4353-IX від 15.04.2025). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text> (дата звернення: 14.02.2025).

29. Рябова З.В., Єльнікова Г.В. Професійне зростання педагогів в умовах цифрової освіти. *Інформаційні технології і засоби навчання*. 2020. Т. 80. № 6. С. 369-385.

30. Сторонська О., Воробель М. Професійна компетентність педагога в умовах цифровізації освіти. *Молодь і ринок*. 2023. № 10 (218). С.72-76.

31. Тарасевич І.Ю. Групова психотерапія та психокорекція: глосарій основних термінів та методів групової роботи (психокорекційної, психотерапевтичної). *Дніпро: ВНПЗ «Дніпровський гуманітарний університет»*. 2024. 57 с.

32. Ткачук Т.Л. Психологічні особливості педагогічної взаємодії викладача та студентів. *Вісник Харківського національного педагогічного університету імені ГС Сковороди. Психологія*. 2016. (52), С.159-166.

33. Тимошенко Н.Є., Ніколаєв Л., Бех Ю. Технології тренінгу: мистецтво мотивації: навч.-метод. посіб. / За наук. ред. Л. Ніколаєва. Київ: 7БЦ. 2024. 164с.

34. Чередніченко О. В. Невербальна комунікація в професійній діяльності соціальних працівників Київ: Видавництво «Наука», 2020. 210 с.
35. Чернявська А. Емоційний інтелект - запорука успішного навчання. Молодь і ринок. 2012. № 12. С. 136-139.
36. Цюман Т.П., Бойчук Н.І. Кодекс безпечного освітнього середовища: метод. посіб. / за заг. ред. Т.П. Цюман. К., 2018.
37. Шевенко А. М. Методичне забезпечення відбору учнівської молоді до вищих навчальних закладів педагогічного профілю: метод. реком. Київ. 2016. 157 с.
38. Шелевер О. В., Фізер В. С. Психологічна безпека освітнього середовища: психолого-педагогічний аспект / О. В. Шелевер, В. С. Фізер // Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах. 2019. Вип. 67. Т.1. С. 87-91.
39. Щербакова І.М., Стадник Г.А. Психодіагностика професійного самовизначення особистості: навч.-метод. посіб. Суми: Вид-во Сум ДПУ ім. А. С. Макаренка. 2012. 324 с.
40. Щербан Т. Д. Психологія навчального спілкування. Науковий вісник Мукачівського технологічного інституту. 2006. № 2. С.141-147.
41. Meshko, H., & Meshko, O. (2020). Формування психологічно безпечного освітньо-наукового середовища в закладі вищої освіти. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота», (2 (47)), 100-104.
42. Bar-On, R. Emotional intelligence and its link to intelligence, personality, and affectivity Handbook of Emotional Intelligence. 2000. pp. 363-388.
43. Hofstede, G. Cultures and Organizations: Software of the Mind McGraw-Hill, 1991.
44. James, D. The Art of Communication Routledge. 2003.
45. Kelly, M. Conflict Resolution and Effective Communication Springer. 2010.
46. Kelly, K. Theories of Communication in the Workplace / K. Kelly. – Wiley. 2010.

47. Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, D.R. Emotional Intelligence. In R.J. Sternberg (ed.) Handbook of Intelligence (2000) (pp. 396-420). New York: Cambridge University Press.
48. Ricks, J. Communication Strategies in Professional Settings Routledge, 2012.
49. Schenkman, N. The Importance of Clear Communication in Organizations / N. Schenkman // Journal of Communication Management. 2011. Vol. 15, No. 3. P. 211-224.
50. Shlyakhova, S. Communicative Competence in Teamwork Akademiya Publishing, 2018.

ДОДАТОК А

**Аналіз відповідей респондентів на методику №1.
Комунікативні та організаторські схильності КОС-2
(В.В. Синявський, Б.О Федоришин)**

№ питання	Питання	Відповідь у відсотках (%)	
		Так	Ні
1	2	3	4
1	Чи тягне Вас до спілкування та знайомства з новими людьми?	78,8	21,2
2	Чи подобається Вам брати участь у громадських заходах?	51,5	48,5
3	Чи довго Ви тримаєте образу на своїх друзів?	30,3	69,7
4	Чи складно Вам орієнтуватися в непередбачуваних ситуаціях?	18,2	81,8
5	Чи багато у Вас друзів, з якими Ви постійно підтримуєте контакт?	57,6	42,4
6	Чи вдасться Вам переконати більшість своїх товаришів погодитися з Вашою думкою?	36,4	63,6
7	Чи відчуваєте Ви більше задоволення від самостійного проведення часу, ніж від спілкування з людьми?	36,4	63,6
8	Якщо щось заважає реалізувати Ваші плани, чи легко Вам відмовитися від них?	39,4	60,6
9	Чи легко Вам встановлювати контакти з людьми старшого віку?	78,8	21,2
10	Чи любите Ви придумувати і проводити різні ігри та розваги зі своїми друзями?	60,6	39,4
11	Чи важко Вам адаптуватися в нових компаніях або колективах?	51,5	48,5
12	Чи часто Ви відкладаєте справи, які потрібно виконати сьогодні, на потім?	60,6	39,4
13	Чи легко Вам знайомитися і спілкуватися з незнайомими людьми?	66,7	33,3
14	Чи прагнете Ви, щоб оточуючі діяли відповідно до Ваших ідей?	36,4	63,6
15	Чи важко Вам вливатися в новий колектив?	45,5	54,5
16	Чи правда, що у Вас рідко виникають конфлікти з друзями через невиконані ними обіцянки чи зобов'язання?	39,4	60,6
17	Чи прагнете Ви скористатися нагодою познайомитися з новою людиною?	60,6	39,4
18	Чи часто Ви проявляєте ініціативу у важливих справах?	60,6	39,4
19	Чи дратує Вас оточення, і чи хочеться інколи побути наодинці?	57,6	42,4
20	Чи правда, що Ви відчуваєте труднощі в орієнтації в незнайомих ситуаціях?	30,3	69,7
21	Чи подобається Вам постійно перебувати в компанії людей?	33,3	69,7

Продовження додатку А

1	2	3	4
22	Чи виникає у Вас напруга, якщо не вдається завершити розпочату справу?	78,8	21,2
23	Чи складно Вам проявляти ініціативу, щоб познайомитися з новою людиною?	42,4	57,6
24	Чи втомлює Вас тривале спілкування з друзями?	54,5	45,5
25	Чи подобається Вам брати участь у колективних іграх?	51,5	48,5
26	Чи часто Ви проявляєте ініціативу у вирішенні питань, що стосуються інтересів друзів?	72,7	27,3
27	Чи правда, що серед незнайомих людей Ви почуваетесь невпевнено?	54,5	44,5
28	Чи прагнете Ви довести правильність своїх дій?	63,6	36,4
29	Чи вважаєте Ви, що можете оживити незнайоме товариство?	51,4	48,5
30	Чи брали Ви участь у громадському житті школи або підприємства?	51,5	48,5
31	Чи прагнете Ви обмежити коло своїх знайомих?	30,3	69,7
32	Чи правда, що Ви не завжди відстоюєте власну думку, якщо друзі її не підтримали?	24,2	75,8
33	Чи комфортно Ви себе відчуваєте в незнайомій компанії?	39,4	60,6
34	Чи охоче Ви організовуєте вечірки для друзів?	66,7	33,3
35	Чи відчуваєте розгубленість, коли треба виступати перед великою аудиторією?	66,7	33,3
36	Чи часто Ви спізнюєтеся на зустрічі чи побачення?	6,10	93,9
37	Чи маєте Ви багато друзів?	21,2	78,8
38	Чи часто опиняєтеся у центрі уваги серед своїх друзів?	54,5	45,5
39	Чи відчуваєте Ви дискомфорт під час спілкування з малознайомими людьми?	42,4	57,6
40	Чи правда, що Ви не дуже впевнено почуваетесь в оточенні великої групи друзів?	36,4	63,6

ДОДАТОК Б

Аналіз відповідей респондентів на методику №2.

Комунікативна толерантність (В.В. Бойко.).

1. Ви не вмієте або не хочете розуміти або приймати індивідуальність інших людей.

№	Судження	Відповіді у відсотках, %			
		1 бал	2 бали	3 бали	4 бали
1	Повільні люди зазвичай діють мені на нерви	9,1	54,5	24,2	12,1
2	Мене дратують метушливі, непосидючі люди	15,2	54,5	21,2	9,1
3	Галасливі дитячі ігри я перенесу з трудом	15,2	54,5	18,2	12,1
4	Оригінальні, нестандартні яскраві особистості частіше віє діють на мене негативно	78,8	15,2	6,0	-
5	Бездоганна всіх відношеннях людина насторожила би мене	24,2	30,3	27,3	18,2

2. Оцінюючи поведінку, образ думок або окремі характеристики людей, ви розглядаєте як еталон самого себе.

№	Судження	Відповіді у відсотках, %			
		1 бал	2 бали	3 бали	4 бали
1	Мене дратують літні люди, які в годину пік з'являються в транспорті або в магазинах	60,6	21,2	12,1	5,1
2	Мене дратують любителі поговорити	39,4	33,3	24,2	3,0
3	Я б обтяжувався розмовою з байдужим для мене попутником в поїзді, літаку, якби він проявив ініціативу	24,2	57,6	18,2	-
4	Я б обтяжувався розмовами випадкового попутника, який поступається мені за рівнем знань і культури	45,5	33,3	21,2	-
5	Мені важко знайти спільну мову з партнерами іншого інтелектуального рівня, ніж у мене	42,4	36,4	15,2	6,1

3. Якою мірою категоричні або консервативні ваші оцінки на адресу оточуючих?

№	Судження	Відповіді у відсотках, %			
		1 бал	2 бали	3 бали	4 бали
1	Сучасна молодь викликає неприємні почуття своїм зовнішнім виглядом (зачіски, косметика, одяг)	45,5	30,3	18,2	6,1
2	Так звані «нові українці» зазвичай - виробляють неприємне враження або безкультур'ям, або рвацтвом	30,3	39,43	18,2	12,1
3	Представники деяких національностей в моєму оточенні відверто несимпатичні мені	30,3	39,43	18,2	12,1
4	Є тип чоловіків (жінок), який я не переносю	9,1	45,5	15,2	30,3
5	Терпіти не можу ділових партнерів з низьким професійним рівнем	48,5	21,2	21,2	9,1

4. Якою мірою ви вмієте приховувати або згладжувати неприємні враження при зіткненні з некоммунікбельними якостями людей?

№	Судження	Відповіді у відсотках, %			
		1 бал	2 бали	3 бали	4 бали
1	Вважаю, що на грубість треба відповідати тим же	39,4	42,4	12,1	6,1
2	Мені важко приховати, якщо людина мені чимось неприємний	39,4	36,4	18,2	6,1
3	Мене дратують люди, які прагнуть в суперечці настояти на своєму	21,2	33,3	27,3	18,2
4	Мені неприємні самовпевнені люди	36,4	30,3	27,3	6,1
5	Зазвичай мені важко втриматися від зауваження на адресу озлобленого або нервового людини, який штовхається в транспорті	24,2	51,5	18,2	6,1

5. Чи є у вас схильність переробляти і перевиховувати партнера?

№	Судження	Відповіді у відсотках, %			
		1 бал	2 бали	3 бали	4 бали
1	Я маю звичку повчати оточуючих	33,3	45,5	15,2	6,1
2	Невиховані люди обурюють мене	3,0	30,3	42,4	24,2
3	Я часто ловлю себе на тому, що намагаюся виховати кого-небудь	42,4	33,3	15,2	9,1
4	Я за звичкою постійно роблю кому-небудь зауваження	42,4	45,5	9,1	3,0
5	Я люблю командувати близькими	48,5	39,4	9,1	3,0

6. Якою мірою ви схильні підганяти партнерів під себе, робити їх зручними?

№	Судження	Відповіді у відсотках, %			
		1 бал	2 бали	3 бали	4 бали
1	Мене дратують літні люди, коли вони в годину пік з'являються в міському транспорті або в магазинах	63,6	21,2	9,1	6,1
2	Жити в номері готелю зі сторонньою людиною для мене просто катування	12,1	30,3	27,3	30,3
3	Коли партнер не погоджується в чомусь з моєю правильною позицією, то, як правило, це дратує мене	21,2	48,5	21,2	9,1
4	Я виявляю нетерпіння, коли мені заперечують	30,3	39,4	21,2	9,1
5	Мене дратує, якщо партнер робить щось по-своєму, не так, як мені того хочеться	33,3	39,4	24,2	3,0

7. Ви не вмієте прощати іншому його помилки, незручність, ненавмисно заподіяні вам неприємності.

№	Судження	Відповіді у відсотках, %			
		1 бал	2 бали	3 бали	4 бали
1	Зазвичай мені важко йти на поступки іншим	39,4	49,5	12,1	-
2	Мені важко ладнати з людьми, у яких поганий характер	18,2	42,4	27,3	12,1
3	Зазвичай я з труднощами пристосовуюся до нових партнерів по спільній роботі	39,4	36,4	21,2	3,0
4	Я уникаю підтримувати відносини з трохи дивними людьми	15,2	42,4	33,3	9,1
5	Зазвичай я принципово наполягаю на своєму, навіть якщо розумію, що партнер правий	60,6	24,3	6,1	9,1

ДОДАТОК В

Аналіз відповідей респондентів на методику

Стилі поведінки у конфлікті (Томас)

№	Судження		Відповідь у відсотках, %	
			а)	б)
1	Варіант А	Варіант Б	3	4
1.	Іноді дозволяю іншому взяти на себе відповідальність за вирішення суперечки.	Перед обговоренням розбіжностей намагаюся підкреслити, у чому ми згодні.	54,5	46,5
2.	Шукаю компромісне рішення, щоб задовольнити обох.	Вирішую справу, враховуючи інтереси інших та свої.	57,6	42,4
3.	Зазвичай наполегливо відстоюю свою позицію.	Намагатимуся заспокоїти іншого та зберегти стосунки.	21,2	78,8
4.	Стараюся знайти компроміс, який задовольнить обидві сторони.	Іноді поступаюся власними інтересами заради іншого.	60,6	39,4
5.	У спірних ситуаціях намагаюся заручитися підтримкою іншого.	Роблю все, щоб уникнути конфліктного напруження.	12,1	87,9
6.	Уникаю непотрібних прикрощів та суперечок.	Прагну досягти власної мети.	54,5	45,5
7.	Відкладаю рішення спірного питання, щоб обдумати його остаточно.	Готовий поступитися в одній справі, щоб досягти результату в іншій.	51,5	48,5
8.	Наполегливо відстоюю свою позицію.	Перш ніж діяти, намагаюся чітко визначити порушені інтереси.	18,2	81,8
9.	Вважаю, що не завжди варто хвилюватися через дрібні суперечки.	Роблю все можливе, щоб досягти свого.	90,9	9,1
10.	Прагну досягти власної мети.	Шукаю компромісне рішення.	87,9	12,1
11.	Спершу намагаюся визначити всі порушені інтереси та питання.	Намагатимуся заспокоїти іншого та зберегти стосунки.	39,4	60,6
12.	Уникаю позицій, що можуть викликати суперечки.	Даю можливість іншому мати власну думку, якщо він іде мені назустріч.	27,3	72,7
13.	Пропоную середнє рішення, яке влаштує обох.	Наполягаю, щоб усе було зроблено по-моєму.	93,8	6,2
14.	Повідомляю іншому свою думку й питаю про його позицію.	Прагну переконати іншого в логіці та перевагах моїх ідей.	78,8	21,2
15.	Стараюся заспокоїти іншого та зберегти стосунки.	Роблю все можливе, щоб уникнути напруженості.	36,4	63,6
16.	Уникаю зачіпання чужих почуттів.	Намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.	57,6	42,4
17.	Наполегливо відстоюю своє.	Роблю все можливе, щоб уникнути зайвої напруги.	21,2	78,8

18.	Якщо це порадує іншого, дозволяю йому наполягти на своєму.	Даю можливість іншому висловити свою думку, якщо він іде мені назустріч.	36,4	63,6
19.	Спершу намагаюся чітко визначити всі порушені інтереси.	Відкладаю вирішення питання, щоб розв'язати його пізніше остаточно.	59,4	40,6
20.	Намагатимуся швидко подолати розбіжності.	Шукаю оптимальний баланс вигод і втрат для обох.	21,2	78,8
21.	Під час обговорення стараюся бути уважним до бажань іншого.	Часто віддаю перевагу прямому обговоренню проблем.	42,4	57,6
22.	Пропоную проміжне рішення між моєю та чужою думкою.	Відстоюю власні бажання.	75,8	24,2
23.	Турбуюся про задоволення потреб обох сторін.	Іноді дозволяю іншому взяти на себе відповідальність.	42,4	57,6
24.	Якщо позиція іншого важлива, йду йому назустріч.	Прагну переконати іншого знайти компроміс.	72,7	27,3
25.	Намагаюся довести логіку та переваги своїх поглядів.	Під час переговорів уважно слухаю бажання іншого.	48,5	51,5
26.	Пропоную середнє рішення.	Завжди прагну задовольнити побажання обох сторін.	63,6	36,4
27.	Уникаю позицій, що можуть викликати конфлікт.	Якщо це порадує іншого, дозволяю йому відстояти свою позицію.	72,7	27,3
28.	Зазвичай наполегливо відстоюю власну думку.	Налагоджуючи ситуацію, шукаю підтримку іншого.	66,7	33,3
29.	Пропоную проміжне рішення.	Не завжди турбуюся через дрібні розбіжності.	36,4	63,6
30.	Намагаюся не зачіпати чужі почуття.	Дотримуюся позиції, щоб досягти успіху у суперечці.	60,6	39,4

ДОДАТОК Г

**Аналіз відповідей респондентів на методику
тесту емоційного інтелекту (Н. Холл)**

№	Судження	Відповідь у відсотках, %					
		1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Для мене як негативні, так і позитивні емоції служать джерелом знання про те, як чинити в житті.	-	3,0	-	9,1	36,4	51,5
2	Негативні емоції допомагають мені зрозуміти, що я повинен змінити у своєму житті.	3,0	-	-	36,4	27,3	33,3
3	Я спокійний, коли відчуваю тиск з боку.	15,2	30,3	9,1	27,3	12,1	6,1
4	Я здатний спостерігати зміну своїх почуттів.	42,4	-	6,1	12,1	39,4	42,2
5	Коли необхідно, я можу бути спокійним і зосередженим, щоб діяти відповідно до запитів життя.	3,0	3,0	3,0	18,2	45,5	27,3
6	Коли необхідно, я можу викликати у себе широкий спектр позитивних емоцій, таких як веселощі, радість, внутрішній підйом і гумор.	3,0	12,1	9,1	30,3	30,3	15,2
7	Я стежу за тим, як я себе почуваю.	6,1	-	3,0	30,3	39,4	21,2
8	Після того як щось засмутило мене, я можу легко впоратися зі своїми почуттями.	6,1	9,1	12,1	33,3	27,3	12,1
9	Я здатний вислуховувати проблеми інших людей.	-	-	6,1	3,0	48,5	42,4
10	Я не зациклююсь на негативних емоціях.	6,1	3,0	6,1	42,4	21,2	21,2
11	Я чутливий до емоційних потреб інших.	6,1	3,0	6,1	24,2	27,3	33,3
12	Я можу діяти на інших людей заспокоїливо.	3,0	-	15,2	39,4	30,3	12,1
13	Я можу примусити себе знову і знову встати перед обличчям перешкоди.	6,3	3,1	15,6	37,5	28,1	9,4
14	Я намагаюся підходити до життєвих проблем творчо.	6,1	6,1	9,1	39,4	30,3	9,1
15	Я адекватно реагую на настрої, спонукання і бажання інших людей.	3,0	3,0	3,0	36,4	39,4	15,2
16.	Я можу легко входити в стан спокою, готовності і зосередженості.	6,1	6,1	6,1	27,3	39,4	15,2
17.	Коли дозволяє час, я звертаюся до своїх негативним почуттям і розбираюся, в чому проблема.	6,1	6,1	12,1	33,3	21,2	21,2
18.	Я здатний швидко заспокоїтися після несподіваного засмучення.	3,0	12,1	18,2	33,3	27,3	6,1
19.	Знання моїх справжніх почуттів важливо для підтримки "хорошої форми".	3,0	-	-	27,3	33,3	36,4
20.	Я добре розумію емоції інших людей, навіть якщо вони не виражені відкрито.	3,0	3,0	3,0	18,2	51,5	21,2

1	2	3	4	5	6	7	8
21.	Я можу добре розпізнавати емоції за виразом обличчя.	6,1	-	3,0	15,2	45,5	30,3
22.	Я можу легко відкинути негативні почуття, коли необхідно діяти.	3,0	3,0	12,1	30,3	33,3	18,2
23.	Я добре розпізнаю знаки у спілкуванні, які вказують на те, в чому інші потребують.	6,1	-	6,1	33,3	42,4	12,1
24.	Люди вважають мене гарним знавцем переживань інших.	3,0	3,0	18,2	39,4	27,3	9,1
25.	Люди, які усвідомлюють свої справжні почуття, краще управляють своїм життям.	6,3	-	6,3	15,6	18,8	53,1
26.	Я здатний покращити настрій інших людей.	3,0	-	15,2	33,3	27,3	21,2
27.	Зі мною можна порадитися з питань відносин між людьми.	6,1	3,0	12,1	30,3	39,4	9,1
28.	Я добре налаштовуюся на емоції інших людей.	3,0	3,0	3,0	33,3	42,4	15,2
29.	Я допомагаю іншим використовувати їх спонукання для досягнення особистих цілей.	9,1	-	9,1	45,5	24,2	12,1
30.	Я можу легко відключитися від переживання неприємностей.	3,0	24,2	18,2	33,3	12,1	9,1

ДОДАТОК Г

Шкала оцінок комунікативної толерантності (В.В. Бойко)

№ респондента	Поведінкові ознаки							Загальний підсумок
	1	2	3	4	5	6	7	
1	12	11	16	17	11	10	7	84
2	10	8	11	10	9	8	6	65
3	11	9	9	11	8	9	10	67
4	12	12	12	7	12	11	15	83
5	12	8	9	13	15	17	13	87
6	12	6	11	10	9	9	9	66
7	10	7	7	10	6	8	10	58
8	12	13	15	9	14	9	12	84
9	7	6	5	8	9	8	6	49
10	13	12	8	10	12	11	11	79
11	8	9	10	13	13	14	12	81
12	8	7	9	7	9	8	6	54
13	10	12	8	9	9	12	11	73
14	9	11	7	8	11	15	10	71
15	15	11	11	7	12	10	6	67
16	15	15	13	15	15	15	14	102
17	9	5	9	10	9	10	13	71
18	8	6	8	7	10	8	10	58
19	8	12	10	14	11	14	12	91
20	10	6	6	6	7	8	10	51
21	7	5	8	5	5	9	6	48
22	11	10	11	11	12	13	9	67
23	15	8	9	11	11	14	12	80
24	15	10	11	10	10	10	10	72
25	8	6	12	11	15	11	12	89
26	9	6	9	12	9	11	11	69
27	9	9	11	12	7	8	5	56
28	15	12	9	12	10	8	11	69
29	11	10	8	12	9	12	12	81
30	14	10	9	10	9	13	10	72
31	9	10	9	14	14	13	14	88
32	12	12	9	9	9	7	8	61
33	9	7	6	13	8	10	10	74
Середнє значення	10,76	9,12	9,55	10,40	10,27	10,70	10,00	71,72

ДОДАТОК Д

Для прикладу наводимо зміст чотирьох занять тренінгу.

Заняття 1.

Вітання:

Доброго дня! Мене звати ... Сьогодні ми проведемо перше заняття тренінгу, присвяченого розвитку навичок ефективного спілкування.

Спілкування пронизує все наше життя – воно так само необхідне, як вода чи їжа. У умовах повної самотності вже на шостий день у людини можуть виникати слухові та зорові галюцинації – вона «спілкується» з неіснуючими образами. Спілкування – це обмін інформацією за допомогою мови, жестів або інших знакових систем, а також взаємодія між людьми чи соціальними групами.

Під час спілкування ми обмінюємося різноманітною інформацією, і важливо навчитися робити це зрозуміло, невимушено та ефективно. А щоб почати, давайте знайомитися!

Вправа «Це моє ім'я»

Мета:

Знайомство учасників та створення комфортної атмосфери для спілкування.

Хід вправи:

Учасники стають у коло. По черзі кожен називає своє ім'я і ділиться короткою інформацією про нього. Наприклад:

Хто вибрав моє ім'я?

Що означає моє ім'я?

Хто ще в родині носив таке ім'я?

Рефлексія (5 хв.): обговорюємо: чи було легко розповідати про своє ім'я і чому/чому ні.

Короткий висновок:

Світ навколо нас постійно рухається – життя, робота, рідні, друзі. Але навіть у цьому ритмі ми можемо впливати на події, які відбуваються навколо. Ключ до цього – ефективно та легко спілкування. Вміння знаходити підхід до

різних людей, будувати діалог і бути зрозумілим – це мистецтво, якому можна навчитися.

Практична порада:

Відомий психолог Дейл Карнегі радить уникати суперечок, бо вони рідко призводять до бажаного результату. Більшість людей у суперечці лише закріплюють свою точку зору. Навіть якщо ви «виграли», це часто означає втрату контакту чи дружніх стосунків.

Натомість можна навчитися переконувати співрозмовника, підбирати аргументи та знаходити компромісні рішення, що зберігають взаєморозуміння та дружні відносини.

Вправа «Правила»

Мета:

Підготувати групу до ефективної роботи на тренінгу шляхом узгодження основних норм взаємодії.

Хід вправи:

Для продуктивної спільної роботи пропонується створити та дотримуватись певних правил і норм. Ведучий пропонує базові правила, які обговорюються та узгоджуються з групою, після чого записуються на фліпчарт. Додаткові пропозиції від учасників також можуть бути включені, якщо вони відповідають дружній атмосфері та група їх підтримує. Список правил закріплюється на видимому місці для подальшого використання.

Рекомендовані норми взаємодії:

Цінувати час;

Бути уважними та присутніми «тут і зараз»;

Мислити позитивно та висловлювати побажання, а не страхи;

Персоніфікувати висловлювання («Я вважаю...», «На мою думку...»);

Акцентувати мову почуттів;

Надавати конструктивний зворотний зв'язок;

Використовувати правило «Стоп»;

Дотримуватися дослідницької позиції;

Забезпечувати конфіденційність.

Пояснення норм:

Цінувати час: тренінг обмежений у часі, тому важливо фокусуватися на темі, аргументовано висловлювати думки та дотримуватися регламенту.

Бути уважним «тут і зараз»: спостерігати за тим, що відбувається, слухати інших і розуміти власні думки, почуття та тілесні відчуття.

Позитивне мислення: орієнтуватися на позитивні аспекти, уникати часток «не» у висловлюваннях, створюючи мотивуючий і безпечний простір для навчання.

Персоніфікація висловлювань: висловлювати власну думку без безособових конструкцій, поважаючи право інших на відмінні погляди.

Мова почуттів: описувати власні емоції замість критики інших (наприклад, «я відчуваю...», а не «ти зробив...»).

Конструктивний зворотний зв'язок: реагувати на поведінку, а не на характеристики особистості; стосовно актуальних подій, а не минулого.

Правило «Стоп»: дає можливість пропустити хід без пояснення причин.

Дослідницька позиція: відкритість до експериментів, спроб і помилок, активне вивчення власних ресурсів та можливостей.

Конфіденційність: не розголошувати особисту інформацію поза межами тренінгу, створюючи безпечну атмосферу для відвертого спілкування.

Обговорення:

Як ухвалені норми вплинуть на роботу групи?

Яка поведінка сприяє, а яка заважає ефективній роботі?

Чи можна застосовувати ці правила у повсякденному житті та професійній діяльності?

Чи сприяють вони розвитку емоційної компетентності?

Які можливі перешкоди для їх застосування?

Резюме:

Дотримання правил створює атмосферу безпеки, довіри, доброзичливості та співпраці, сприяє досягненню цілей тренінгу та розвитку емоційної

компетентності.

Рефлексія:

«Що ви забираєте з собою після вправи?»

Підсумок: коротко обговорити, що нового дізналися, які висновки зробили.

Закінчення:

Подяка учасникам та прощання: «До побачення!»

Заняття 2

Привітання:

Доброго дня! Мене звати ... Сьогодні ми продовжимо тренінг, присвячений розвитку навичок спілкування.

Мозковий штурм «Що таке спілкування?»

Мета: активізувати мислення учасників і дослідити їхні уявлення про спілкування.

Хід вправи:

Учасники висловлюють свої думки про те, що вони вкладають у поняття «спілкування».

Інформаційне повідомлення «Спілкування – це...»

Мета: узагальнити та систематизувати уявлення про процес спілкування.

Основні положення:

Спілкування – це процес передавання та сприймання повідомлень за допомогою вербальних і невербальних засобів.

Воно включає обмін інформацією, її сприйняття, пізнання та взаємний вплив учасників, спрямований на досягнення змін у діяльності.

Невербальні засоби: жести, міміка, погляд, поза, дистанція, зміни зовнішності, інтонація, тембр, ритм мови, сміх, плач, подих тощо.

Особливості міжособистісного спілкування:

Важливий аспект – взаєморозуміння та пізнавальна активність учасників.

У процесі спілкування формуються образи себе та партнерів, які залежать від переконань, цінностей, досвіду і стереотипів.

Розбіжності між самооцінкою і образом, який формують інші, можуть

призводити до психологічних конфліктів.

До системи психологічних регуляторів спілкування входять образи себе, образи партнерів та уявлення про ідеальні соціальні ролі. Часто вони неусвідомлені.

Рефлексія:

Підсумок обговорення: «Що нового ви дізналися?»

«Що ви забираєте з собою після заняття?»

Прощання: «До побачення!»

Заняття 3

Привітання:

Доброго дня! Мене звати ... Сьогодні ми продовжимо тренінг, присвячений спілкуванню.

Експеримент «Як ми оцінюємо інших»

Мета: допомогти учасникам відслідкувати фактори, що впливають на формування вражень про інших людей.

Хід вправи:

Учасникам демонструються картинки з людьми різного віку та статі.

Вони описують, що бачать і які перші враження у них виникають.

Обговорення:

Чи помітили ви особливості в оцінці картин?

Чи збігалися думки в групі? Що це свідчить?

Чому у різних людей виникають різні враження від одного і того ж зображення?

На що ми звертаємо увагу при оцінці інших?

Чи можна стверджувати, що людина є саме такою, якою ми її бачимо?

Як стереотипи та оціночні судження впливають на сприйняття незнайомих людей?

Які висновки можна зробити щодо взаємодії людей на основі цього досвіду?

Коментар:

Кожен сприймає дійсність суб'єктивно, на основі свого досвіду, виховання та рівня самосвідомості.

Неможливо сподобатися всім або бути зрозумілим усіма.

Різні оцінки людей не змінюють вашу цінність як особистості.

Важливо дозволяти собі проявляти себе, поважаючи при цьому права та кордони інших.

Самовираження не зобов'язує подобатися всім, головне – не порушувати меж інших і відстоювати власні.

Вправа «Корони»

Мета: усвідомити, як наші уявлення про співрозмовника впливають на ставлення до нього, та відчувати власні емоції у ситуації, коли до тебе ставляться по-різному.

Хід вправи:

Учасники розділяються на малі групи.

Кожна група отримує пазли і завдання скласти їх.

До виконання залучаються по два учасники з кожної групи, які одягають «корони».

На коронах написані установки, що визначають ставлення інших до людини:

«Розмовляй зі мною як із п'ятирічною дитиною»

«Ігноруй мене»

«Кажі мені, що я молодець»

«Кажі мені, що в мене нічого не виходить»

«Підтримуй мене»

«Усміхайся мені»

Завдання для групи: демонструвати ставлення, зазначене на короні.

Завдання для «коронованих»: спостерігати свої емоції та реакції під час взаємодії.

Обговорення:

Як почувалися ті, хто був у «коронах»?

Як ви реагували на негативне або позитивне ставлення до себе? Чи схоже це на ситуації у реальному житті?

Чи замислюємося ми над тим, як ставимося до інших і що їм говоримо?

Які висновки щодо спілкування можна зробити з цього досвіду?

Рефлексія (10 хв.):

Які емоції ви відчували під час вправи?

Що нового дізналися про себе та інших?

Підсумок: «Що ви забираєте з собою?»

Прощання: «До побачення!»

Вправа «Горіхи»

Мета: привернути увагу до існування захисних механізмів у спілкуванні та усвідомити їхній вплив.

Хід вправи:

Кожен учасник обирає з коробочки один горіх, вивчає його і повертає назад.

Потім тренер ще раз підносить коробку, і учасники мають знайти «свій» горіх серед інших.

Обговорення:

Чи впевнені ви, що тримаєте свій горіх?

Чи легко було знайти його серед інших?

Чим ми схожі з горіхами?

Яку роль виконує шкарлупка для горіха? Чи ховаються люди у власні «шкарлупки»?

В яких ситуаціях це відбувається і як це впливає на стосунки з іншими?

Коментар:

Як і горіхи, люди на перший погляд можуть виглядати схожими, але всередині мають унікальні особливості.

Часто ми ховаємося за «масками», щоб виглядати сильнішими або менш вразливими.

Такі «шкарлупки» впливають на те, як нас сприймають інші та на наші

взаємини.

Для справжнього самовираження потрібна атмосфера довіри та безпеки.

Толерантне і терпиме ставлення один до одного допомагає показати своє справжнє «Я» і розкрити унікальні сторони кожного.

Вправа «Вміння слухати»

Мета:

Усвідомити, що в поведінці співрозмовника може сприяти відкритому та детальному висловленню своїх думок і почуттів, а що може його стримувати або погіршувати стан.

Ознайомити учасників із прийомами активного слухання.

Хід вправи:

Розташування:

Учасники сідають у коло.

Інструкція:

«Зробимо невелику уявну прогулянку по березі моря. Сядьте зручно, закрийте очі, зверніть увагу на своє дихання. Вдих – енергія наповнює тіло, видих – зникає напруга та турботи. Відчуйте своє тіло – від ступнів до голови. Почуйте навколишні звуки, відчуйте легкий вітерець.

Уявіть, що ви йдете по берегу: зверніть увагу на кольори, звуки, запахи, на небо та море. Поміркуйте про свої емоції та відчуття – як вони змінюються під час прогулянки. Ви можете зайти у воду, посидіти на березі – робіть те, що відчуваєте.

Коли будете готові, повільно поверніться до цього приміщення, відкрийте очі або посидьте ще кілька секунд із закритими очима».

Робота в малих групах (3–4 учасники):

Кожен по черзі розповідає про свої враження від «прогулянки»: образи, переживання, емоції.

Решта уважно слухають, не задають питань, не коментують і не інтерпретують почуте.

Слідкуйте за моментами, коли увага починає відволікатися.

Час на кожного: 3–4 хвилини.

Повернення в коло:

Обговорюємо досвід роботи в малих групах: що було складно, а що легко, які емоції виникали під час слухання.

Рефлексія (5 хвилин):

У які моменти ви помічали, що перестаєте слухати?

Що допомагає вам залишатися уважним до іншого?

Які висновки щодо власних навичок слухання ви зробили?

Підсумок:

«Отже, підсумуємо: що нового ви дізналися про себе і про слухання інших?

Що забираєте з собою?»

Прощання: «До побачення!»

ДОДАТОК Е

Шкала оцінок комунікативних схильностей після проходження тренінгу

№ респондента	Коефіцієнт К				
	0,10-0,45	0,46-0,55	0,56-0,65	0,66-0,75	0,76-1
	Оцінка				
	1	2	3	4	5
	Рівень				
	Низький	Нижче середнього	Середній	Високий	Дуже високий
1				0,67	
2			0,57		
3					0,86
4					0,92
5			0,57		
6		0,47			
7				0,67	
8				0,67	
9			0,57		
10				0,74	
11		0,47			
12			0,64		
13		0,51			
14			0,57		
15			0,57		
16					0,81
17			0,57		
18		0,47			
19		0,47			
20					0,81
21					0,84
22			0,57		
23			0,57		
24			0,57		
25		0,47			
26				0,74	
27			0,57		
28					0,81
29		0,54			
30				0,74	
31		0,54			
32	0,11				
33				0,74	

ДОДАТОК Є

Шкала оцінок організаторських схильностей після проходження тренінгу

№ респондента	Коефіцієнт К				
	0,20-0,55	0,56-0,65	0,66-0,70	0,71-0,76	0,78-1
	Оцінка				
	1	2	3	4	5
	Рівень				
	Низький	Нижче середнього	Середній	Високий	Дуже високий
1			0,66		
2			0,66		
3			0,66		
4				0,75	
5				0,70	
6		0,56			
7		0,56			
8		0,65			
9		0,56			
10				0,75	
11		0,60			
12			0,66		
13			0,70		
14		0,56			
15		0,56			
16		0,60			
17			0,70		
18			0,70		
19		0,56			
20				0,75	
21					0,80
22		0,56			
23		0,56			
24					0,85
25		0,56			
26				0,75	
27				0,75	
28		0,56			
29				0,75	
30				0,75	
31		0,56			
32		0,56			
33				0,75	

ДОДАТОК Ж

ЗГОДА здобувача(чки) освіти Державного університету економіки і технологій
про перевірку кваліфікаційної роботи на прояви академічного плагіату
та розміщення в Репозитарії ДУЕТ

Я, Смірнова Ганна Ярославівна, підтримую політику Державного університету економіки і технологій з академічної доброчесності і відкритого доступу. Стверджую, що кваліфікаційна магістерська робота «Психологічні аспекти ефективного спілкування в освітньому середовищі» виконана самостійно та не містить академічного плагіату. Я не надавала і не одержувала недозволену допомогу під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають покликання на відповідне джерело.

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

Також я поінформована, що відповідно до пункту 5.8 «Положення про Репозитарій (електронну базу даних) Державного університету економіки і технологій» згадана робота буде розміщена в Електронному архіві Університету (Репозитарії ДУЕТ) та ознайомлений(на) з умовами такого розміщення.



(підпис)

Ганна СМІРНОВА
(Ім'я, ПРІЗВИЩЕ)

04.01.2026

(дата)