

Міністерство освіти і науки України
Західноукраїнський національний університет
Навчально-науковий інститут новітніх освітніх технологій
Кафедра психології та соціальної роботи

Коваленко Анна

**Шляхи формування комунікативної культури майбутнього соціального
працівника в процесі професійної підготовки /
Ways of forming the communicative culture of the future social worker in the
process of professional training**

Спеціальність: 231 Соціальна робота
освітньо-професійна (наукова) програма –Соціальна робота
кваліфікаційна робота за освітнім ступенем «магістр»

Виконав студент
групи СРзм-21
Коваленко Анна

підпис

Науковий керівник:
ст. викладач
Глух Т.Г.

підпис

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту
«__» _____ 2024 р.
Завідувач кафедри

підпис

Тернопіль – 2024

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНЬОГО СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА	8
1.1.Комунікативна культура особистості як наукова проблема.....	8
1.2. Форми, методи та засоби удосконалення комунікативної культури здобувачів освіти.....	16
Висновки до розділу 1	25
 РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНЬОГО СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА В ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ.....	27
2.1.Критерії, рівні та показники сформованості комунікативної культури майбутнього соціального працівника в процесі професійної підготовки	27
2.2. Аналіз актуального стану сформованості комунікативної культури майбутнього соціального працівника в процесі професійної підготовки.....	34
Висновки до розділу 2.....	41
 РОЗДІЛ 3. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА МЕТОДИКА ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНЬОГО СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА В ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ.....	42
3.1.Обґрунтування методики формування комунікативної культури майбутнього соціального працівника в процесі професійної підготовки.....	42
3.2.Результативність методики формування комунікативної культури майбутнього соціального працівника в процесі професійної підготовки.....	49
Висновки до розділу 3	53
 ВИСНОВКИ.....	54
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	57
ДОДАТКИ.....	63

ВСТУП

Актуальність дослідження. Формування й розвиток комунікативної культури майбутнього соціального працівника дуже актуальні в нинішніх умовах суспільствотворення. Соціальна робота в собі передбачає активну комунікацію із різними категоріями населення, включаючи тих людей, котрі перебувають в складних життєвих обставинах. Ефективна комунікація – це основа професійної діяльності соціального працівника, бо саме шляхом спілкування він встановлює довірливі стосунки зі своїми клієнтами, діагностує їхні потреби та пропонує шляхи вирішення проблем, а також залучає необхідні ресурси.

Сучасні виклики, такі як війна, економічна нестабільність, міграція й зростання соціальної нерівності, збільшують попит на фахівців з високим рівнем комунікативної культури. Соціальні працівники, працюючи з людьми різного віку й культур, релігій й соціального статусу, повинні володіти навичками індивідуального підходу, враховувати особливості вербальної й невербальної комунікації, а також проявляти толерантність і емпатію. Розвинена комунікативна культура є ключовим чинником професійного успіху, оскільки знижує ризик професійного вигорання та сприяє ефективній командній роботі й покращує взаємодію із іншими соціальними інституціями.

Сучасна освіта також ставить високі вимоги до підготовки майбутніх соціальних працівників. Формування їхньої комунікативної культури має здійснюватися через інтерактивні методи навчання, розвиток softskills за допомогою сучасних технологій, а також залучення практичних тренінгів і моделювання реальних професійних ситуацій. Таким чином, розвиток комунікативної культури майбутніх соціальних працівників є не лише актуальним, але й необхідним для забезпечення ефективної соціальної допомоги, інтеграції вразливих груп населення й підвищення професійної компетентності фахівців в сучасному світі.

Науковці, визначаючи поняття комунікативної культури, акцентують на нашу увагу на взаємності дій її учасників, їхній взаємозалежності й узгодженості для досягнення контакту. Більшість вчених виділяють провідну роль соціальних працівників, бо саме вони виступають організаторами взаємодії із клієнтами, при цьому обираючи оптимальні моделі комунікації. Дослідження особистості соціального працівника, як ініціатора комунікативної взаємодії, мають глибокі історичні корені та залишаються актуальними (зокрема, роботи В. Андрущенка й Л. Велитченка, Г. Ковальова, К. Романова й ін.). Вагомими також є напрацювання, присвячені загальній концепції формування комунікативної культури, які здійснили В. Сухомлинський, А. Макаренко, О. Мороз та інші. Ці дослідження підкреслюють, що особистість майбутнього соціального працівника є ключовим елементом у переході до гуманістично орієнтованої соціальної роботи, доповнюючи значення зовнішніх умов.

Однак, у сучасних умовах спостерігаються значні недоліки у формуванні комунікативної культури майбутніх соціальних працівників. Аналіз психолого-педагогічної літератури свідчить про те, що, попри наявність вагомих наукових досягнень в цій сфері, є відсутньою цілісна концептуальна база. Зокрема, бракує науково обґрунтованих методик для формування комунікативної культури протягом професійної підготовки соціальних працівників. Це вказує на необхідність досліджень для підвищення ефективності навчального процесу.

Значущість, актуальність та недостатній рівень теоретичної і практичної розробки проблеми побудови комунікативної культури майбутнього соціального працівника протягом його професійної підготовки визначили доцільність вибору нашої теми дослідження: **«Шляхи формування комунікативної культури майбутнього соціального працівника в процесі професійної підготовки»**.

Мета дослідження – теоретичне обґрунтування шляхів формування та параметрів оцінки комунікативної культури, а також апробування методики розвитку комунікативної культури майбутнього соціального працівника в процесі його професійної підготовки.

Для досягнення мети поставлені наступні завдання:

1) проаналізувати наукові джерела та уточнити зміст поняття «комунікативна культура»;

2) визначити результативні форми й методи формування комунікативної культури у здобувачів вищої освіти;

3) описати критерії й рівні сформованості комунікативної культури майбутнього соцпрацівникау процесі його професійної підготовки;

4) розробити та апробувати методику формування комунікативної культури майбутнього соцпрацівникау процесі його професійної підготовки.

Об’єкт дослідження –комунікативна культура особистості як науковий феномен.

Предмет дослідження –особливостіформування комунікативної культури майбутнього соцпрацівникав процесі його професійної підготовки.

Методи дослідження: ретроспективний системний аналіз та систематизація наукової літератури; термінологічних аналіз понять та проблемно-пошуковий метод (дослідження стану проблеми в сучасній практиці); структурний аналіз (особливості методичної роботи та проектування методики); діагностичний аналіз та рефлексія педагогічних досягнень, ранжування незалежних ставлень й експертна оцінка методичної компетентності фахівців, бесіди та спостереження, інтерв’ю й теоретичний аналіз даних психолого-педагогічної літератури, спостереження й бесіди, анкетування та тестування, експеримент (на основі роботи студії «Антиконфлікт»). Для обробки й інтерпретації одержанихданих впроцесі проведення експериментальної роботи, використовувались методи математичної статистики, кількісний і якісний аналізи емпіричних даних.

Теоретичне значення дослідження полягає у тому, що:булаобґрунтованапроблемаформування комунікативної культури майбутнього соцпрацівникав процесі професійної підготовки. Зокрема, був уточненийзмістпоняття «комунікативна культура особистості»; охарактеризовані ефективні форми й методи формування комунікативної культури у майбутнього соцпрацівникав процесі його професійної підготовки, були також окреслені критерії й показникита рівні сформованості

комунікативної культури майбутнього соціального працівника в процесі його професійної підготовки. Продемонстровано, що важливість комунікативної культури майбутнього соцпрацівника полягає в забезпеченні його здатності досить ефективно виконувати професійні ті завдання, що пов'язані із міжособистісною взаємодією. Комунікативна культура визначена важливою складовою професійної компетентності соціального працівника, бо вона визначає його здатність встановлювати контакт з клієнтами, колегами та представниками інших установ, організацій або соціальних груп.

Практичне значення результатів дослідження в обґрунтуванні проблеми формування комунікативної культури майбутніх соцпрацівників протягом їхньої професійної підготовки. Зокрема: був уточнений зміст поняття «комунікативна культура особистості»; визначено ефективні форми й методи її формування у рамках професійного навчання; були окреслені критерії, показники й рівні сформованості комунікативної культури соціальних працівників. Було підкреслено, що комунікативна культура являється важливою складовою професійної компетентності, бо вона забезпечує здатність фахівця ефективно виконувати завдання, пов'язані із міжособистісною взаємодією. Соціальний працівник з розвиненою комунікативною культурою краще встановлює контакт із клієнтами, колегами та представниками інших організацій, що підвищує якість і ефективність його професійної діяльності. Практичне значення дослідження полягає в застосуванні його результатів для забезпечення якісного виконання професійних обов'язків соціальними працівниками, підвищення ефективності соціальної допомоги та досягнення їхнього професійного зростання. Це виявляється в таких аспектах, як: 1) якісне надання соціальних послуг, коли соціальний працівник із розвиненою комунікативною культурою здатен встановлювати довірливі стосунки із клієнтами, виявляти їхні потреби й обирати оптимальні методи допомоги, що є критично важливим при роботі із вразливими групами населення; 2) підвищення рівня професійної взаємодії: комунікативна культура сприяє командній роботі та налагодженню співпраці із державними структурами, громадськими організаціями й волонтерами, що дозволяє

комплексно вирішувати соціальні проблеми; 3) попередження конфліктів: завдяки навичкам ефективного спілкування соціальний працівник здатен знижувати напруження в стресових ситуаціях, запобігати конфліктам чи вчасно їх вирішувати, що позитивно впливає на взаємодію з клієнтами та колегами. Матеріали дослідження можуть бути використані в підготовці студентів-соціальних працівників, а також на курсах підвищення кваліфікації фахівців, які працюють в сфері «людина–людина».

Структура та обсяг дослідження. Магістерська робота складається зі вступу та трьох розділів, висновків до розділів та загальних висновків, а також список використаних джерел (77 найменувань) й 1 додатку. Загальний обсяг дослідження – 67 сторінки, а основний зміст роботи викладено на 56 сторінках.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНЬОГО СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

1.1. Комунікативна культура особистості як наукова проблема

В сучасному суспільстві комунікативна культура є фундаментальною складовою гармонійного розвитку особистості й її інтеграції у соціальне середовище. Вона визначає якість міжособистісних взаємин та сприяє професійному розвитку, допомагає уникати конфліктів й забезпечує конструктивне спілкування. Комунікативна культура включає здатність чітко висловлювати власні думки, уважно слухати співрозмовників та розуміти їхню точку зору й орієнтуватись у соціокультурних особливостях комунікації.

Роль комунікативної культури є надзвичайно значущою у різних сферах життя. В професійній діяльності вона виступає важливим чинником успішного виконання завдань, незалежно від спеціалізації. В міжособистісних стосунках вона гарантує гармонію й порозуміння. У освітньому процесі – є ключовим засобом обміну знаннями й ідеями. Із огляду на тенденції глобалізації, комунікативна культура стає важливим елементом в міжкультурній взаємодії, що набуває дедалі більшого значення. Особливої актуальності формування комунікативної культури набуває в умовах сучасного інформаційного суспільства, де значна частина спілкування відбувається в віртуальному середовищі [8]. Це висуває додаткові вимоги до особистості, включаючи володіння високим рівнем мовних навичок й адаптацію до нових форматів комунікації, а також дотримання етичних норм, толерантності та поваги до співрозмовників.

Комунікативна культура тісно пов'язана з поняттям «комунікація». В словнику термін «комунікація» трактується як «шлях сполучення, спілкування» [66, с. 304]. Виходячи із цього, комунікативна культура може розглядатись у кількох аспектах. По-перше, це є сукупність матеріальних й духовних цінностей, що створені суспільством і відображають рівень його розвитку. Саме через ці цінності забезпечується обмін інформацією між різними системами

живої та неживої природи. По-друге, комунікативна культура є смисловим аспектом соціальної взаємодії. Вона формується згідно зі ступенем суспільного розвитку індивіда й допомагає в досягненні соціальної єдності за умови збереження індивідуальності кожного з її учасників. Це дозволяє гармонійно поєднувати індивідуальні та суспільні цінності, забезпечуючи ефективну взаємодію у соціальному середовищі [3].

Для повного й усебічного розкриття поняття «комунікативна культура» варто здійснити детальний аналіз його складників. Комунікація, по-перше, є поняттям, що розширює спілкування: це зв'язок, у процесі якого відбувається обмін інформацією між системами в живій та неживій природі [28, с. 13]. По-друге, комунікація є смисловим аспектом взаємодії в соціумі [5, с. 20]. Оскільки індивідуальна дія здійснюється у прямій чи непрямій взаємодії з іншими людьми, вона набуває не тільки фізичного, але й комунікативного аспекту.

Розглядаючи взаємозв'язок людини з дійсністю, можна виокремити такі його характеристики: 1) Двополюсність – один полюс складає сам суб'єкт, інший – об'єктивна дійсність (включаючи інший суб'єкт та об'єкт); 2) Активність – здатність людини відображати дійсність у циклі пізнавально-перетворюючого процесу; 3) Вибірковість – здатність не тільки відображати, а й переживати дійсність; 4) Багатоаспектність – єдність «знання та переживання», що включає когнітивний, афективний та конативний аспекти взаємодії, в яких полюсами є суб'єкти, а обмін відбувається через інформаційний (пізнавальний), регуляційний (взаємні дії) та емоційний аспекти; 5) Системність – зв'язок між усіма аспектами взаємодії; 6) Усвідомленість – здатність людини усвідомлювати процес взаємодії [61, с. 4-5]. Комунікація ж стає можливою завдячуючи таким двом чинникам: ізоморфність структури психіки комунікуючих осіб, де можна умовно розрізнити згадані вище аспекти і стає можливим об'єднання суб'єктів у взаємодії; по-друге, відмінності у змісті й динаміці прояву кожного із трьох аспектів в різних людей, унаслідок чого обмін й стає можливим [41, с. 209].

Категорія «комунікація» в соціально-гуманітарних науках необхідна, щоб визначати та розкривати всі смисли, фактори, умови і ситуації, з якими людина

стикається під час спільної діяльності, в тому числі професійної. У цьому контексті комунікація виступає як засіб інтеграції та координації дій людей або груп у процесі виконання спільних завдань. Тобто вона є важливим елементом для організації й ефективного функціонування соціальних відносин [58, с. 43].

Поняття «комунікація» в психології розглядаються як: процеси впливу людей один на одного та взаємну обумовленість їхніх учинків, міжособистісних зв'язків змін системи потреб; інтерактивної складової змістової структури спілкування; взаємозалежного обміну діями; процесу форми спілкування; способу організації спільної діяльності, а також встановлення й реалізації міжособистісних стосунків. Вважається, що комунікація може розглядатись, як інтерактивна форма спілкування різних суб'єктів задля обміну думками й інтересами, ідеями й мотивами, діями та знаннями для встановлення та реалізації міжособистісних стосунків та організації спільної діяльності, що й виводить нас на поняття спілкування та комунікації.

Поняття культури спілкування багато у чому є синонімічним до терміна комунікативна культура, оскільки обидві категорії відображають якісний рівень взаємодії особистості з іншими. «Культура спілкування» увійшов у науковий обіг в 80-х роках минулого століття [7, с. 117]. Вона визначається як така система норм, знань, цінностей й прикладів поведінки, які прийняті в суспільстві, а також здатність особистості природно й органічно реалізовувати ці елементи в діловому і емоційному спілкуванні. Комунікативна культура, в той же час, в себе включає загальні риси культури, відтворюючи її специфічний характер через призму комунікації та взаємодії [1, с. 83].

В. Грехнев розглядає «культуру спілкування» як синонім до терміна «комунікативна культура», визначаючи його як специфічну систему «типових емоційно-чуттєвих, раціональних та вольових реакцій людської поведінки», що формуються на базі спільності соціально значущих умов життя діяльності [18, с. 39]. Такі дослідники, як О. Добротворий та Ю. Ємельянов, Л. Петровська, Ю. Жуков, О. Тюптя, також прирівнюють ці поняття, акцентуючи увагу на формуванні у людини навичок передачі інформації, підтримання контактів та досягнення цілей у процесі спілкування

[14, с. 152]. Таким чином, комунікативна культура передбачає орієнтацію на власні дії та вміння будувати ефективний контакт із іншими учасниками соціального чи освітнього простору.

Схожим до комунікативної культури є феномен міжособистісної взаємодії, який має тривалу історію дослідження. З часів К. Ушинського та В. Сухомлинського вона трактувалася як гуманне ставлення до школяра й як цілеспрямований вплив, що спрямований на формування необхідних якостей. У сучасній психолого-педагогічній науці міжособистісна взаємодія розглядається із різних перспектив: як вид спільної діяльності та спосіб її організації, а також як об'єктивний взаємозв'язок між суб'єктами та об'єктами діяльності і процес, який постійно розвивається в часі й просторі. Міжособистісна взаємодія включає повноцінне спілкування, що засноване на спільній діяльності, взаємному емоційному співпереживанні й дружніх прихильностях. Зокрема, О. Газман підкреслює важливість взаємодії в вихованні, трактуючи її як співпрацю, що спрямована на створення умов для саморозвитку усіх учасників освітнього процесу. Така взаємодія ґрунтується на рівноправних й взаємовигідних стосунках, які передбачають співтворчість та взаєморозуміння [18, с. 69-70].

Поняття «комунікативна культура особистості» розглядають у різних наукових напрямках, зокрема у педагогіці, психології, соціології й філософії. Це явище охоплює і когнітивні, й емоційно-оцінні аспекти спілкування, відображаючи рівень розвитку навичок та якостей індивіда, що необхідні для успішної взаємодії із іншими людьми у різних соціальних контекстах.

В соціально-психологічному контексті комунікативна культуру особистості розглядають, як сукупність знань, умінь і навичок, які дозволяють людині ефективно й адекватно взаємодіяти із іншими. Це включає здатність слухати й чути співрозмовника, вміння чітко виражати свої думки та дотримання етикету, а також навички управління власними емоціями під час комунікації. Важливим аспектом є розвиток соціальних та емоційних компетенцій, які сприяють досягненню порозуміння, розв'язанню конфліктів й формуванню гармонійних міжособистісних відносин [42].

З лінгвістичної точки зору комунікативна культура особистості полягає в умінні людини адекватно використовувати мову у різних соціальних ситуаціях. Це не тільки знання граматики та лексики, а й здатність обирати відповідні мовні засоби в залежності від контексту, соціальних відносин, статусу співрозмовників та культурних особливостей. Важливим елементом є також вміння дотримуватись норм комунікації, а також адаптувати стиль мовлення відповідно до аудиторії й конкретних умов спілкування [17].

У педагогічному контексті комунікативну культуру особистості розглядають, як результат навчання, у ході якого формується здатність учнів або студентів ефективно взаємодіяти у соціальному середовищі. Це включає вміння працювати у команді, брати участь в дискусіях, вести конструктивний діалог, а також аргументувати власну точку зору. Важливими аспектами є толерантність, емоційна адекватність та готовність до співпраці, які є необхідними для успішної адаптації у соціумі.

Комунікативна культура особистості, з культурологічної точки зору, тісно пов'язана із культурною традицією, в межах якої людина взаємодіє з іншими. Це включає здатність орієнтуватися у соціокультурних нормах, прийнятих в конкретній громаді чи суспільстві, а також уміння адаптувати власні стратегії спілкування до цих норм. Важливим компонентом є взаємоповага та врахування культурних відмінностей та традицій в процесі взаємодії [10].

Філософи часто визначають комунікативну культуру в якості ключової умови розвитку особистості у суспільстві. Вона тісно пов'язана із основними моральними й етичними принципами, які регулюють взаємодію між людьми. У рамках цього поняття комунікативна культура особистості в себе включає не лише технічні навички спілкування, а й здатність до конструктивного діалогу, взаєморозуміння, пошуку істини й розвитку взаємоповаги між співрозмовниками. Важливою є етична відповідальність за сказане та зроблене у процесі комунікації [63].

В сучасному світі, в якому домінують цифрові технології й інтернет-комунікації, комунікативна культура особистості пов'язана також із ефективним використанням інформаційних та комунікаційних технологій. Це в себе

включає уміння працювати із інформацією та здатність адекватно використовувати новітні технології для комунікації, а також зберігати етичні норми при спілкуванні у онлайн-просторі й управляти своєю репутацією у цифровому середовищі [14].

Взагалі є кілька підходів до визначення й розуміння комунікативної культури особистості, що їх можна розглянути через призму різних наукових традицій й точок зору багатьох науковців та практиків.

1. Соціально-психологічний підхід. Згідно із соціально-психологічним підходом, комунікативна культура особистості є сукупністю знань, вмінь та навичок, що дозволяють індивіду ефективно комунікувати із іншими людьми та досягати порозуміння, вирішувати конфлікти й створювати для співпраці продуктивну атмосферу. Вона в себе включає елементи емоційної й соціальної інтелігенції, уміння слухати й виражати власні думки, а також врахування соціальних норм та цінностей в процесі комунікації. Важливу роль в цьому контексті відіграють толерантність, здатність до співпереживання й адаптивність в різних комунікативних ситуаціях [9].

2. Лінгвістичний підхід. Із лінгвістичної точки зору, комунікативну культуру особистості розглядають через призму мовленнєвих норм та правил. Це в себе включає уміння використовувати мову для досягнення ефективного взаєморозуміння та уміння вести діалог, аргументувати власні погляди й переконувати інших. Комунікативна культура передбачає в цьому контексті знання граматичних, стилістичних й соціолінгвістичних норм мови, а також здатність до вибору оптимальних мовних засобів в залежності від ситуації й співрозмовників [44].

3. Педагогічний підхід. Комунікативна культура особистості, з педагогічної точки зору, виступає важливим компонентом розвитку індивіда, котрий можна формувати у процесі навчання й виховання. Комунікативні навички й культура взаємодії із іншими є необхідними для соціалізації учнів та студентів, розвитку їх здатності до співпраці й для формування критичного мислення та самовираження. В цьому важливу роль відіграють педагогічні

технології, що спрямовані на розвиток комунікативних вмінь через різноманітні форми навчальної діяльності (дискусії та групові проекти, риторика тощо) [30].

4. Культурологічний підхід. В культурологічному контексті комунікативну культуру розглядають, як частину загальної культури особистості, що в себе включає у себе систему цінностей та норм, традицій і практик комунікації, властивих певній культурі або соціальному середовищу. У такому випадку, комунікативна культура формується під впливом соціокультурних чинників - національні, етнічні, релігійні й інші культурні особливості - та являється важливою складовою соціальної інтеграції індивіда у конкретну спільноту [2].

5. Інформаційно-комунікаційний підхід. Дивлячись на сучасний розвиток інформаційних технологій та глобалізацію, комунікативна культура особистості в себе включає також уміння ефективно використовувати різні засоби комунікації, а зокрема цифрові технології (соціальні мережі, інтернет та мобільні комунікації). Важливою частиною даного підходу виступає розвиток інформаційної грамотності майбутніх фахівців та здатність критично оцінювати інформацію й бути обережним в цифрових комунікаціях [7].

6. Філософський підхід. Філософи ж розглядають комунікативну культуру, як важливий елемент розвитку особистості у контексті її існування у суспільстві. Вони акцентують нашу увагу на моральних, етичних й екзистенційних аспектах комунікації, як от відповідальність за власні слова та повага до іншої особистості й пошук істини у діалозі. В цьому підході особлива увага приділяється принципам гуманістичної комунікації, що базується на взаємоповазі й прагненні до порозуміння [21].

Крім того, як багатогранний феномен, комунікативна культура особистості проявляється у різних аспектах взаємодії людини із соціумом. Вона в себе включає низку видів, що характеризують специфіку комунікації, в залежності від умов, цілей і особливостей спілкування [28].

По-перше, це вербальна комунікативна культура. Даний вид охоплює уміння ефективно використовувати мову для передачі власних думок, почуттів й інформації. Вона включає багатство словникового запасу та грамотність

мовлення, стилістичну доречність й логічність викладу, а також здатність адаптувати мову до контексту і аудиторії.

По-друге, це невербальна комунікативна культура. Важливим доповненням до вербальної виступає культура невербальних засобів комунікації, як от міміка й жести, поза та інтонація, тембр голосу й контакт очей. Невербальна комунікація допомагає людям краще зрозуміти емоційний стан співрозмовника, підсилює або доповнює їх вербальне спілкування.

По-третє, це є культура міжособистісної комунікації. Даний вид відображає здатність людей будувати довірливі, відкриті й толерантні стосунки із іншими людьми. Вона в собі передбачає емпатію й активне слухання, вміння залагоджувати конфлікти та виявляти повагу до співрозмовника і дотримуватися етичних норм спілкування.

По-четверте, це професійна комунікативна культура, що в собі передбачає здатність особистості адаптувати власні комунікативні навички до специфіки професійної діяльності. Вона в себе включає вміння вести переговори та створювати ділову документацію, а також презентувати ідеї й працювати й команді, підтримувати професійні контакти.

По-п'яте, це міжкультурна комунікативна культура. В нинішніх умовах глобалізації міжкультурна комунікація стає усе важливішою. Вона в собі передбачає здатність спілкуватись із представниками різних культур, враховуючи їхні цінності та традиції ймовні особливості. Дана культура вимагає толерантності та культурної обізнаності, а також відкритості до різноманіття.

По-шосте, це віртуальна комунікативна культура. Із активним розвитком цифрових технологій з'явився новий вид комунікативної культури, що стосується взаємодії в віртуальному середовищі. Вона в себе включає уміння особистості коректно висловлювати власні думки у онлайн-форматі, дотримуватися етикету у цифровому спілкуванні, використовувати мультимедійні ресурси й зберігати етичні норми у кіберпросторі.

Тож, як видно, комунікативна культура особистості являється комплексним явищем, що включає різні види, кожний з яких відіграє важливу

роль в забезпеченні ефективності взаємодії людини із оточенням. Розвиток всіх цих аспектів являється запорукою гармонійного становлення особистості у сучасному світі. Варто зазначити, що формування комунікативної культури являється одним з ключових завдань в розвитку особистості, що забезпечує її інтеграцію у суспільство, реалізацію власного потенціалу й побудову гармонійних взаємин з оточенням [4].

Поняття комунікативної культури особистості багатогранне охоплює різні аспекти людської взаємодії. Від соціально-психологічного й лінгвістичного до педагогічного й культурологічного, даний термін охоплює широкий спектр навичок, знань і вмінь, що сприяють ефективному спілкуванню та гармонійним міжособистісним відносинам й соціальній адаптації. Важливою складовою також являється постійний розвиток комунікативної культури за умов нових соціокультурних та технологічних реалій. Комунікативна культура формує базу для розвитку особистості у соціальному контексті й має важливе значення для ефективної адаптації у суспільстві, розвитку міжособистісних відносин та професійної діяльності.

1.2. Форми, методи та засоби удосконалення комунікативної культури здобувачів освіти

Вдосконалення комунікативної культури студентів є важливим аспектом теперішнього освітнього процесу, бо здатність ефективно й відповідально взаємодіяти із іншими людьми являється необхідною умовою для успішної соціалізації й професійної діяльності. В такому світі, який швидко змінюється й стає усе більш глобалізованим, особливого значення набувають комунікативні навички, бо вони визначають рівень взаєморозуміння та здатність до співпраці й інтеграції у різні соціокультурні середовища.

В сучасній освіті акцент на розвиток комунікативної культури є важливим не тільки для міжособистісних стосунків, але й для формування критичного мислення, емоційної компетентності й здатності конструктивно вирішувати конфлікти. Комунікативні навички студентів впливають на їх

професійний розвиток, соціальну адаптацію й загальний рівень культурної зрілості. Важлива роль навчальних закладів полягає в створенні умов для розвитку таких навичок через активні методи навчання та інтерактивні технології, які сприяють обміну думками, веденню діалогу й аргументованому обговоренню. Покращення комунікативної культури студентів є складним й багатогранним процесом, що включає в себе взаємодію психологічних, соціальних, педагогічних чинників.

С. Максименко говорить про те, що комунікація між людьми починається з поділу функцій, оскільки без цього неможливим є існування групи. Функції комунікації визначені таким чином, що без їх виконання неможливе досягнення спільної мети. Ці функції побудовані на взаємному врахуванні можливостей учасників, що сприяють ефективній взаємодії, їх згоді та домовленості щодо управління цією взаємодією. Це, з одного боку, обмежує свободу дій кожного учасника, але з іншого – дає можливість проявитись у спільній справі. Таким чином, можна виокремити основні функції комунікації: 1) конструктивну; 2) допоміжну; 3) власне комунікативну.

Конструктивна функція комунікації заключається у активному впливі на особистість при спільній діяльності, а допоміжна функція – в створенні належних умов для цієї діяльності, а власне комунікативна функція – в забезпеченні учасників інформацією. Комунікація (від лат. *communis* – роблю спільним, пов'язуюю спілкуюсь) – цесмисловий аспект соціальної комунікації. В суспільстві кожна індивідуальна дія робиться в контексті прямої чи непрямої взаємодії із іншими, й лише так вона включає в себе комунікативний аспект поряд з фізичним. За В. Грехньовим, комунікація розгортається в багаторівневому просторі таких координат: 1) спрямованість комунікації (чи соціально-особистісна); 2) вибір комунікативної дистанції (чи рівень психологічної близькості); 3) модальність комунікації (чи здатність до повної ситуаційної перебудови) [10, с. 111].

Комунікативну взаємодію можна охарактеризувати як процес спілкування, спрямований на створення позитивного психологічного клімату та покращення ефективності діяльності та стосунків. На наш погляд, при

плануванні комунікації з клієнтами соціальний працівник повинен враховувати не лише зміст бесіди, але і особливості мовлення та комунікативної поведінки, включаючи як вербальні, так і невербальні засоби спілкування. Важливо зазначити, що така комунікація може відбуватися через різні засоби (спільну діяльність або міжособистісне спілкування), у різних формах (співпраця чи «керівництво»), будучи інструментом досягнення мети, що потребує добре розвинутої та всебічно сформованої особистості [12, с. 43].

Ефективна комунікація соціальних працівників у професійній діяльності є ключовою умовою для досягнення успіху та задоволення роботою. Невміння встановити контакт із колегами часто призводить до невдач і розчарувань у вибраній професії. Важлива умова позитивної взаємодії – це наявність взаємної «схильності» до спілкування, тобто необхідність належно організованого зворотного зв'язку між учасниками комунікації. За К. Роджерсом, «індивід прагне узгодити свої зовнішні переживання з уявленням про себе, тобто зі своїм реальним «Я», а з іншого – намагається привести у відповідність своє уявлення про себе з тими глибинними переживаннями, які складають його «ідеальне Я» і відповідають тому, яким він хотів би бути». Тому взаємини із іншими людьми, а особливо з колегами в умовах спільної професійної діяльності, набувають великої цінності для особистості, бо від характеру їх змісту залежить, чи буде зміцнюватись професійна складова свого «Я», чи виникатиме внутрішньоособистісний конфлікт через значні розбіжності у структурі «Я».

Вказане вище впливає на самопочуття людини у групі, тому що в соціальній ситуації, що є загрозливою для цінності цілісного «я» не просто підвищується рівень тривожності («Що саме про мене скажуть інші люди», «В мене буде гірше, ніж у інших», «Я знову не виправдаю сподівань» й т. п.), але й може виникнути міжособистісний конфлікт. Зазвичай, таке буває, коли оцінка керівником роботи соціального працівника значно відрізняється від його власної самооцінки [26, с. 23].

У цій ситуації мова йде про неконструктивні конфлікти, що зумовлюють стресовий стан соціального працівника та заважають налагодженню

комунікативної культури. Так, в дослідженнях було встановлено, що «байдужість соціального працівника є реакцією на накопичення образ та зневіри. Через це, він втрачає інтерес до роботи або починає відчувати до неї негатив, а це, у свою чергу, провокує напруження й негативні емоції. Соціальному працівникові важко розслабитись та забути пережиті помилки, образи» [34, с. 76]. При цьому він не може бути цілком задоволений ані власною роботою, ані своїм членством у професійному колективі, ані спілкуванням з колегами та ін.

«Створення сприятливих умов для розвитку комунікативної культури в професійному колективі забезпечує соціальному працівникові не тільки емоційну захищеність і психологічний комфорт, а й можливість творчої реалізації у професійній діяльності, досягнення високих результатів і задоволення від цього» [1, с. 49]. Це сприяє позитивному ставленню до себе, що стимулює активність працівників і вияв їх творчої енергії. Як зазначає Л. Карамушка, «вимогливе ставлення соціальних працівників один до одного та доброзичлива критика сприяють розвитку адекватної самооцінки, а також саморегуляції та самоконтролю. Орієнтація на досить високі результати в професійній діяльності позитивно впливає на формування потреби в самоаналізі, самовдосконаленні та самотворчості серед членів професійного колективу» [10, с. 109].

Основні фактори, що визначають зміст й шляхи формування яскравої комунікативної культури в професійному колективі, об'єднуються у такі дві групи: фактори макросередовища та фактори мікросередовища [10; 28; 33 та ін.]. Л. Карамушка з-поміж факторів, що мають вплив на психологічний клімат у закладах освіти, виділяє:

1) фактори макросередовища: особливості розвитку суспільства у певний період; статус даної професії у суспільстві; особливості діяльності й стилю керівництва органів управління, а також характер впливу вторинних колективів на первинні.

2) фактори мікросередовища: особливості умов праці у колективі; особливості формальної структури та співвідношення її з неформальною;

спосіб керівництва й психологічна культура керівників та працівників установи; психологічна сумісність членів колективу [18, с. 111-112].

Цей перелік важливий у сенсі реалізації системного підходу до дослідження комунікативної культури майбутнього соціального працівника у професійному або навчальному колективах.

Н. Коломінський вважає, що у навчальних закладах на соціально-психологічний клімат мають вплив такого роду стабільні професійно-такого типу психологічні чинники, як «досить стійкий рівень освітньої професійної звички педпрацівників навчати оточуючих» [35, с. 78]. Дослідження, що були проведені ним, виявили основні чинники, які впливають на формування комунікативної культури майбутнього соціального працівника. Серед них: зміст й особливості праці і рівень задоволення нею; умови праці й побуту та задоволення ними; характер міжособистісної взаємодії із колегами; характер взаємодії між особами й групами поза колективом, із відвідувачами та партнерами; характер взаємодії майбутнього соціального працівника із викладачами й одногрупниками і рівень задоволення такою взаємодією; стиль керівництва та особистість викладачів, а також задоволеність ними [35, с. 78].

Окрім факторів, які впливають на формування комунікативної культури майбутнього соціального працівника, деякі дослідники також виокремлюють засоби, що сприяють цьому процесу. І. Шварц, крім основних чинників, таких як матеріально-побутові умови та організація освітнього процесу в навчальному закладі, єдність вимог та спрямованість діяльності колективу, перспективи навчального колективу та його традиції, характер керівництва, відповідність формальної й неформальної структур колективу, а також стиль взаємовідносин у колективі, виділяє й спеціальні засоби впливу на побудову комунікативної культури. До таких засобів він відносить педагогічні ситуації, педагогічні ігри та психологічну саморегуляцію [38, с. 36].

До засобів, що впливають на побудову комунікативної культури майбутнього соціального працівника відносять ще й «демонстрацію доброзичливості та знаки уваги, дизайн інтер'єру і музику, різні цікаві форми роботи й елементи природи, мовленнєві, пластичні й мімічні засоби та багато

іншого» [42, с. 5]. В той же час ці засоби стануть малоефективними, якщо вони не матимуть для майбутнього соціального працівника жодної цінності. Завдання полягає у тому, щоби ці засоби набули значущості і, завдяки цьому, стали дієвими в процесі формування комунікативної культури.

Майбутній соціальний працівник у взаємодії з викладачем формує психологічний клімат, який поширюється на всю групу та впливає на загальний емоційний стан. Завдяки неформальному авторитету, студенти прислухаються до думки викладача, спостерігають за його поведінкою в групі та прагнуть ідентифікувати себе з ним. Викладачі є не лише носіями цінностей, а й джерелами емоційного впливу, що визначає емоційну атмосферу в групі. Враховуючи сильний вплив викладачів на формування комунікативної культури майбутнього соціального працівника, «цей соціально-психологічний феномен не можна ігнорувати, оскільки він може стати об'єктом корекції як у системі внутрішньогрупових взаємин, так і в комунікативній культурі загалом» [48, с. 93]. Ідеальною є така ситуація, коли майбутній соціальний працівник стає неформальним лідером в студентській групі, для чого йому треба заслужити безумовний авторитет серед одногрупників та зануритись в їх проблеми й інтереси, прийняти їх цінності.

Психолого-педагогічна наука та практика соціальних працівників підтверджують, що без зацікавленості людини та її прагнення до самовдосконалення неможливо ефективно навчати, виховувати чи розвивати особистість. Саме тому соціальний працівник має забезпечити створення ситуацій співтворчості, співдружності й співробітництва з колегами, які сприятимуть належній комунікації й, в подальшому, – ефективній взаємодії зі клієнтами. Активне формування сприятливих умов для самореалізації та комунікативної діяльності є важливою складовою професійної діяльності соціального працівника [42, с. 78].

Здатність соціального працівника налагоджувати комунікативну культуру є важливою складовою його професійної компетентності. До неї входять система знань, ціннісних орієнтацій і установок, а також комунікативні знання, вміння та навички. Ці аспекти разом з комунікативно-значущими якостями

забезпечують ефективну професійну діяльність. Здатність налагоджувати комунікацію визначає можливість соціального працівника будувати ефективні міжособистісні стосунки з викладачами й одногрупниками, влучно використовувати вербальні та невербальні засоби впливу, створювати сприятливий психологічний клімат в колективі й підтримувати довірливі професійні стосунки з учасниками освітньо-професійної взаємодії [61, с. 96].

Розвинути, виявити й сформувати комунікативну культуру можна лише через діяльність. Згідно із діяльнісним підходом, «будь-яке психічне явище є частиною структури діяльності особистості, й для глибокого розуміння та цілеспрямованого формування цього явища важливо знати те, у яку саме структуру воно входить: хто суб'єкт діяльності та які є в його потреби, мотивий цілі, хто саме чи що саме об'єкт, а також які є засоби, умови і способи контролю та оцінювання цієї діяльності та яким саме повинен бути фінальний результат» [90, с. 93]. Велике значення також взаємозв'язків між цими компонентами, тобто функціональної структури діяльності. Різні вчені враховували компоненти комунікативної культури, використовуючи різноманітні типи та набори засобів для її формування.

Для покращення комунікативної культури особистості та засвоєння необхідних знань і навичок, а також для активізації навчально-пізнавальної діяльності, використовуються активні й інтерактивні методи й форми навчання. Серед них – евристичні бесіди та дискусії, імітаційні тренінги, проблемні й дискусійні лекції, мозкові штурми, ділові та рольові ігри, моделювання педагогічних ситуацій, розв'язання професійних завдань тощо. Основна ідея активних методів у створенні таких дидактичних і психологічних умов, які сприяють розвитку інтелектуальної, особистісної та соціальної активності майбутніх соціальних працівників, стимулюють творче мислення, формування вмінь нестандартного розв'язання проблем і вдосконалення навичок освітньо-професійного спілкування [38, с. 38].

Основна форма, яка робить можливим опрацювання соціальними працівниками великої кількості теоретичної інформації, – це доповідь. Тому доцільним є проведення проблемної лекції й талекції-дискусії, що на них, які на

практичних заняттях, використовуються активні та інтерактивні методи [1, с. 74]. Тоді соцпрацівник досить активно аналізує, обговорює та порівнює інформацію, а також демонструє, моделює і взаємодіє з іншими учасниками процесу, висловлює власні ідеї та приводить аргументи.

Метод аналізу певних ситуацій стимулює соціального працівника спільного аналізувати та приймати рішень в конфліктних ситуаціях, що виникають під час взаємодії, а ще розвиває критичне мислення, навички співпраці та публічних виступів, рефлексію самооцінку. Використання методу case-study передбачає наступні етапи: початкове ознайомлення з ситуацією й потім самостійну роботу, групову дискусію та «мозковий штурм», а після цього – повторне обговорення результатів і вироблення спільного рішення [90, 56].

Евристичну бесіду проводять в формі спілкування викладача з соціальними працівниками, або членів студентського колективу між собою, задля обговорення питань взаємодії. Даний метод допомагає засвоєнню теоретичних знань та виробленню вмінь слухати, оцінювати й приймати думки інших, а також доступної аргументовано виражати власну позицію [3, с. 93].

Метод групової дискусії є широким обговоренням питання, яке передбачає в собі критичну або ж позитивну оцінку думок інших та аргументований захист власних поглядів. Дискусія дає змогу вербалізувати власні комунікативні підходи членів студентського колективу [55, с. 103].

Метод моделювання ситуацій в собі передбачає формування уявних обставин, що розігрують реальні проблеми у конфліктній взаємодії соціального працівника й клієнта. Протягом їх обговорення й програвання, учасники вчаться моделювати різні варіанти взаємодії соцпрацівника й клієнта, оцінювати їх і обирати оптимальні рішення [47, с. 61].

Рольова гра полягає в імпровізованому розігруванні конфліктної ситуації, де кожен програв різні ролі її учасників. Це дозволяє практично відпрацювати й закріпити нові ефективні форми і моделі поведінки в ситуаціях спілкування. Використання рольових ігор допомагає розвитку в соцпрацівників здатності адаптувати до вимог професійної етики та норм власний стиль поведінки в конфліктній ситуації [35, с. 87].

Імітаційні ж ігри означають програвання дій, що відтворюють певні елементи реальної поведінки учасників конфліктної ситуації. Ці ігри сприяють формуванню готовності соціальних працівників до швидких реакцій та прийняття рішень. «Ці ігри дають змогу соціальним працівникам ефективно використовувати засоби вербального та невербального спілкування, а також розвивають емоційну стійкість й толерантність у взаєминах з клієнтами» [52, с. 144].

Ділова гра є інтерактивним методом спільного пошуку рішень у ситуаціях, що вимагають налагодження взаємодії. Вона проводиться за визначеними правилами та сценарієм, з чітким розподілом ролей та оцінкою поведінки учасників. Як метод активного навчання соціальних працівників, ділова гра використовується для моделювання умов професійної діяльності. Застосування цього методу допомагає виявити та розвинути здатність педагогів до об'єктивної оцінки, прогнозування розвитку конфліктів, а також сприяє розвитку саморефлексії та самоаналізу [62, с. 85].

Метод мозкового штурму – спосіб групового обговорення проблем, який стимулює учасників до прояву уяви та творчості, заохочуючи їх висловлювати нестандартні та сміливі ідеї для вирішення проблеми. Процес мозкового штурму складається з кількох етапів: підготовчого, генерування ідей, а також їхнього аналізу та оцінки. Цей метод сприяє розвитку творчих здібностей, уяви, впевненості та комунікативних навичок соціальних працівників [49, с. 44].

Метод «Займи позицію» дозволяє виявити різні точки зору щодо певної проблеми чи суперечливого питання. Цей метод є ефективним для розвитку толерантності та прийняття різних поглядів на проблему, надаючи можливість оцінити й прийняти протилежні варіанти її вирішення. Використання цього методу навчає соціального працівника слухати співрозмовника, наводити переконливі аргументи на підтримку власних тверджень і забезпечує конструктивне обговорення складних або суперечливих питань [14, с. 114].

Метод ток-шоу є технологією структурованої дискусії, коли всі учасники беруть участь. Проводять її для вдосконалення вмінь соцпрацівників публічного виступати, подавати та захищати особисту позиції, а також

проявляти ініціативу [20, с. 71].

Мета технології «Коло ідей» – вирішення суперечливих питань та перелік ідей, а також залучення всіх учасників до обговорення проблеми. Метод застосовують тоді, коли усі мікрогрупи виконують завдання, що складається із певної кількості питань, що відповіді на них групи по черзі шукають й озвучують [30, с. 32].

Одним з ефективних методів активного навчання соціальних працівників являється тренінг (активне соціально-психологічне навчання). Багато дослідників зазначає важливість такої форми роботи, як тренінг, що дозволяє змодельовати різні інтерактивні форми навчання та формування навичок комунікативної культури й позитивного налаштування на контакт із клієнтами [16, с. 101].

Отже, здатність соціального працівника виявляти комунікативну культуру можна, з одного боку, розглядати як чинник та умову його соціально-особистісного розвитку, а із іншого, як умову підвищення потенціалу соціальних працівників та творчого професійного зростання, можливість самореалізації у професійній сфері. Цим обумовлена мотивація соціального працівника до підвищення рівня сформованості своєї власної комунікативної культури.

Висновки до розділу 1

1. Категорію «комунікація» була розглянута, в якості форми спілкування соціальних працівників для взаємного обміну думками, мотивами й досвідом у організації спільної діяльності та встановлення міжособистісних стосунків. «Міжособистісну комунікацію» ми тлумачимо, як цілеспрямовану активність соціальних працівників у інтеграції їх індивідуально-особистісних якостей, поглядів, цілей та досвіду у налагодженні взаємовідносин та здійснення спільної діяльності. Комунікативна культура означає здатність фахівця сприймати поведінку партнерів по спілкуванню адекватно та будувати з ними продуктивні міжособистісні стосунки, використовувати і вербальні, і невербальні засоби впливу на комунікативну спрямованість та будувати в

колективі сприятливий мікроклімат.

2. Комунікативна культура є одним з важливих елементів професіоналізму соціального працівника. Вона передбачає в собі наявність у соціального працівника орієнтації на визнання сильних сторін іншої людини, емпатії й емоційного інтелекту, вміння давати зворотний зв'язок та вміння мотивувати. Комунікативна культура соціального працівника виражається у вмінні встановлювати гуманістичні та особистісно-орієнтовані взаємовідносини із дітьми й колегами. Комунікативна культура виступає одним із найважливіших компонентів професійної культури фахівця.

РОЗДІЛ 2

СУЧАСНИЙ СТАН ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНЬОГО СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА В ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ

2.1. Критерії, рівні та показники сформованості комунікативної культури майбутнього соціального працівника в процесі професійної підготовки

В результаті проведеного теоретичного аналізу було встановлено, що діагностика рівня розвитку комунікативної культури майбутнього соціального працівника в процесі його професійної підготовки має ґрунтуватись на спеціально розроблених критеріях та показниках.

Дослідження щодо відбору критеріїв, показників та перевірки їх ефективності дозволить нам оцінити результативність процесу формування комунікативної культури у межах студентського колективу закладу вищої освіти (ЗВО) й визначити міру відповідності отриманих результатів із очікуваними цілями цього процесу.

Процес формування комунікативної культури майбутнього соціального працівника стане ефективним за умови розробки та застосування раціонального інструментарію для діагностування. Надійні критерії та показники мають забезпечити можливість оцінювання результатів, отримання якісної й кількісної характеристики, а також коригування педагогічного процесу [10]. У даному дослідженні критерії сформованості комунікативної культури майбутнього соціального працівника розглядаються, як сукупність тих ознак, які нам дають змогу зробити висновок щодо ступеня відповідності особистісних якостей та поведінки суб'єктів вимогам до організації професійної комунікації.

В нашому дослідженні кожен критерій сформованості комунікативної культури майбутнього соціального працівника у процесі професійної підготовки має власну систему таких показників, що відображають якісні й кількісні зміни суб'єктів в навчально-виховному процесі. Тож, ми вважаємо, що показник – це прояв критерію на якомусь етапі формування комунікативної культури. В даному сенсі критерій незмінний, на відміну від показників.

У більшості досліджень комунікативної культури основний акцент зроблений на засвоєнні соціальними працівниками психологічних знань і формуванні умінь використовувати їх у професійному спілкуванні. При оцінюванні сформованості комунікативної культури майбутнього соціального працівника у процесі професійної підготовки багато вчених звертають нашу увагу на недоліки традиційного «знаннєвого» підходу. Як пише В. Колеснікова, не можна обмежуватись лиш виявленням рівня знань та ступеня їх дієвості [18]. Г. Лапіна підкреслює також важливість переходу від знань до комунікативної творчості [39], що має велике значення для оцінки сформованості комунікативної культури в процесі його професійної підготовки соціальних працівників.

Ми вважаємо, що критерії й показники сформованості комунікативної культури у майбутнього соцпрацівника в процесі професійної підготовки повинні охоплювати усі її характеристики, бути взаємопов'язаними в своїй єдності відображати організацію даного процесу. Саме тому, формулюючи основні критерії сформованості комунікативної культури у майбутнього соціального працівника у процесі професійної підготовки, недостатньо орієнтуватись лиш на рівень психологічних знань соціальних працівників, вмінь та навичок використовувати їх у системі «людина – людина», а ще слід оцінити рівень направленості на комунікацію її творчі прояви.

Як влучно зазначають вчені [43; 50 та ін.], у критеріях оцінювання інтегрованого поняття сформованості комунікативної культури у майбутнього соцпрацівника в процесі його професійної підготовки була закладена певна суперечність. Із одного боку, нам пропонується оцінити її рівень, котрий не зводиться до жодних знань та навичок, а із іншого – об'єктом оцінювання стають знання, вміння, навички та досвід творчої діяльності та емоційно-ціннісного ставлення до наколишнього світу. Проте, можемо погодитись із С. Гончаренком, котрий вважає що «проблема вимірювання у педагогіці ускладнюється ще й тим, що багато змінних педагогічного процесу не можна безпосередньо спостерігати та вимірювати» [13, с. 82]. Не дивно, що популярні компетентності вимірюються й оцінюються, в значній мірі, за екстенсивним

принципом без необхідного втутобґрунтування розробленої методики, яка би враховувала багато факторів впливу на досліджуване явище та давала би змогу правильно інтерпретувати отримані результати й формулювати логічні припущення та висновки.

Визначення комплексу критеріїв й показників комунікативної культури майбутнього соцпрацівника у процесі його професійної підготовки потребує обґрунтування не лише у теоретичному, але й в практичному плані.

Формулюючи основні критерії сформованості комунікативної культури майбутнього соцпрацівника у процесі його професійної підготовки, ми відштовхувались від того, що: формування комунікативної культури відбувається у взаємозв'язку, цілісності та взаємному впливі особистості соціального працівника та викладача, сформованих умов та життєвих подій й ситуацій освітньо-професійної комунікації; слід зважати на сутнісну характеристику комунікативної культури в студентському колективі; варто враховувати місце та роль комунікативної культури у структурі професійної діяльності майбутнього соцпрацівника; аналіз критеріїв має показати ступінь розвитку того або іншого компонента комунікативної культури у рамках студентського колективу ЗВО.

Враховуючи зазначені вище положення, нами були визначені наступні критерії сформованості комунікативної культури у майбутнього соцпрацівника у процесі його професійної підготовки: пізнавальний, емоційний і діяльнісний.

Варто зазначити те, що порядок представлення критеріїв не несе важливого значення, бо процес формування комунікативної культури у майбутнього соціального працівника у процесі професійної підготовки є замкненим циклом, саме тому застосування відповідних методів узгоджується із результатами. З даної точки зору, процес формування комунікативної культури у майбутнього соцпрацівника в процесі його професійної підготовки має постійно коригуватись враховуючи інформацію щодо сформованості її окремих компонентів. До кожного критерію добирались ті показники, які можна легко та швидко зареєструвати [66, с. 233].

Зупинимось на характеристиці кожного із критеріїв й показників сформованості комунікативної культури у майбутнього соціального працівника в процесі професійної підготовки, що представлені в табл. 2.1.

Таблиця 2.1

**Критерії та показники сформованості комунікативної культури
майбутнього соціального працівника в процесі професійної підготовки**

Критерій	Показники
Пізнавальний	– рівень знань з комунікативної термінології – якість знань з комунікативної термінології – розуміння суті й особливостей соціальної взаємодії – здатність синтезувати й аналізувати, узагальнювати та структурувати знання з психології спілкування
Емоційний	– пізнавальний інтерес до психології спілкування – пізнавально-комунікативні потреби – внутрішні мотиви засвоєння комунікативної лексики – бажання підвищити рівень культури спілкування
Діяльнісний	– дієвість комунікативних знань (достатня сформованість практичних вмінь їх використання у професійному спілкуванні); – практична діяльність, що спрямована на процес налагодження соціальної взаємодії; – прояв комунікативно-мовленнєвої творчої активності

Пізнавальний критерій, насамперед, характеризує володіння соціальними працівниками комунікативною термінологією, як складовою професійної компетентності. Така ознака сформованості комунікативної культури може вимірюватись обсягом, якістю дієвістю знань з теорії спілкування. Реєструючи рівень знань, слід враховувати те, як саме соціально-працівник формулює свої визначення комунікативних понять та розкриває їх зміст, а також як він знаходить ієрархічні й інші залежності між ними.

Проте збільшення обсягу знань соціальних працівників недостатнє для формування комунікативної культури. Важливі розуміння суті й особливостей комунікативної термінології, здатність до її синтезу й аналізу, узагальнення й структурування. Треба враховувати також та якість знань, що, на думку С. Гончаренко [13, с.373], передбачає в собі співвідношення видів знань (закони й теорії, методологічні, прикладні чи оцінювальні знання) із елементами змісту освіти й з рівнями їх засвоєння.

Власне процес засвоєння нових знань проходить в декілька етапів (стадій). Зокрема, учені, виділяючи рівні засвоєння знань, сходяться на думці, що в процесі засвоєння знань відбувається досить складний процес переробки інформації та «у весь процес навчання уявляється, як сходження від знань-ознайомлень (суб'єкти освіти здатні лиш до впізнавання та розрізнення) до знань-трансформації» [5, с.47]; чи «від ступеня впізнавання й до творчого рівня (рівня перенесення, застосування знань та вмінь в незнайомій ситуації)» [10, с.111]. У педагогіці на початковому рівні засвоєння знань визначають як свідомо сприйняту та зафіксовану інформацію про конкретні об'єкти реальності. На кінцевому етапі ці знання можуть бути охарактеризовані як об'єктивна інформація про об'єкт, що засвоєна не лише на рівні його зовнішніх і внутрішніх зв'язків, а й з розумінням шляхів отримання цієї інформації та здатністю застосовувати її в різних ситуаціях, у тому числі нових і незнайомих. Іншими словами, знання можуть бути засвоєні на творчому рівні, де вони стають основою для інноваційного підходу та вирішення проблем [18; 11a].

Виділення пізнавального критерію – це необхідна, але недостатня умова для оцінювання сформованості комунікативної культури у майбутнього соціального працівника у процесі професійної підготовки. Щоб здійснювати будь-яку діяльність, людина повинна бути вмотивованою до неї та відчувати потребу діяти. Завдяки емоціям, як зазначають вчені [6], закріплюються та розвиваються знання, уміння та практичний досвід. Дослідження емоційного критерію висвітлені у роботах Р. Гарднерата У. Ламберта, які підкреслили його інструментальну й інтегративну складові [16]. Інструментальна складова передбачає в собі бажання оволодіти комунікативними одиницями для практичних цілей (щоби скласти іспити та отримати високу оцінку). Ця категорія включає також й такі негативні фактори, як страх перед невдачею та ін. У момент, коли інтегративна складова комунікативної культури визначається тими факторами, що дають можливість брати активну участь в освітньо-професійній комунікації.

Хочу науковій літературі є досить різні підходи до впливу емоцій на формування комунікативної культури в майбутнього соціального працівника протягом професійної підготовки, в результаті нами виділені наступні показники

сформованості комунікативної культури у майбутнього соцпрацівника у процесі професійної підготовки: наявність інтересу до спілкування, позитивне ставлення до пізнавально-комунікативних потреб групників та бажання підвищити рівень своєї комунікативної культури. Саме ці показники максимально висвітлюють усі емоційні складові комунікативної культури у майбутнього соціального працівника у процесі професійної підготовки.

Розглянуті критерії і їх показники стають стійкими при наявності позитивного ставлення та готовності до проявів комунікативної культури в студентському колективі [26, с.76; 74а]. Саме тому, третім критерієм сформованості комунікативної культури у майбутнього соцпрацівника протягом його професійної підготовки являється діяльнісний, з показниками: дієвість комунікативних знань (достатня сформованість практичних вмінь та їх використання в спілкуванні); практичну діяльність, що спрямована на налагодження взаємодії; наявність комунікативної активності, що обумовлює ініціативність та емоційність.

Сукупність пізнавального, емоційного й діяльнісного критеріїв охоплює усі суттєві характеристики процесу формування комунікативної культури у майбутнього соціального працівника. Викладене вище визначило логіку нашої подальшої експериментальної роботи та її напрями, обумовило пошук шляхів реалізації поставленої мети й необхідність зупинитись на рівнях сформованості комунікативної культури у майбутнього соціального працівника.

Враховуючи думку Н. Гузій, котра виокремлює такі рівні комунікативної компетентності: а) низький – рецептивно-продуктивний; б) середній – репродуктивний; в) достатній – конструктивно-варіативний; г) високий – творчий [14], ми виділили чотири рівні сформованості комунікативної культури майбутнього соцпрацівника протягом його професійної підготовки (табл. 2.2).

Рівень сформованості комунікативної культури у майбутнього соціального працівника у процесі професійної підготовки в даному разі визначається, як шкала вимірювання досягнутих соціальними працівниками результатів у оволодінні комунікативними знаннями та вміннями й їх реальна

поведінка у модельованих ситуаціях комунікативної культури в студентському колективі.

Таблиця 2.2

**Характеристики рівнів сформованості комунікативної культури
майбутнього соціального працівника в процесі професійної підготовки**

Рівень	Критерії та показники
<i>Низький</i>	Знання про суть комунікативного процесу, його закономірності, етапи, методи та прийоми залишаються несистематизованими і мають переважно емпіричний характер. Словниковий запас є обмеженим, що ускладнює точне вираження думок і опис відчуттів, а використання комунікативної термінології майже відсутнє. Особа не аналізує власну комунікативну діяльність, не має мотивації до самовдосконалення, а не творчої самореалізації в педагогічній взаємодії. Емоційний стан характеризується нудьгою, сумнівами, невпевненістю, а іноді байдужістю чи невизначеністю. Потреба у спілкуванні, зокрема в його культурних формах, майже не усвідомлюється. Комунікативна діяльність є мало ефективною та недостатньо розвинутою, сприйняття партнера відбувається переважно на основі зовнішніх ознак. Особа схильна легко змінювати свою думку під впливом інших, а комунікативні дії виконуються на побутовому рівні. Наявні труднощі у встановленні контакту навіть у стандартних ситуаціях, а також у моделюванні та аналізі комунікативних ситуацій.
<i>Середній</i>	Знання комунікативної термінології не мають системного характеру, глибина й повнота знань є недостатніми, а самостійне опрацювання літератури з теорії спілкування викликає труднощі. Рівень засвоєння знань комунікативної теорії є переважно репродуктивним і вважається достатнім для базових завдань. Досвід взаємодії аналізується лише за наявності труднощів або конфліктних ситуацій. Потреба у взаємодії має епізодичний характер і не сприяє активному встановленню нових контактів. Хоча розуміння змісту й значущості взаємодії для навчальної та професійної діяльності частково усвідомлене, інтерес до педагогічного спілкування нестійкий, а мотиви пізнання визначаються здебільшого зовнішніми стимулами. Є прагнення уникати напруженої комунікативної діяльності, що супроводжується серйозними помилками у виборі засобів впливу. Комунікативна поведінка є шаблонною, часто проявляються розгубленість, нервозність, невпевненість і напруженість у спілкуванні. Особа здатна вирішувати лише найпростіші й стандартні комунікативні завдання, а їх розуміння є фрагментарним, обмеженим окремими прикладами. Застосування знань у нових нестандартних ситуаціях неможливе, що свідчить про низький рівень узагальнення й перенесення навичок у нові умови.
<i>Достатній</i>	Знання технік спілкування характеризуються повнотою, глибиною, систематичністю та зацікавленістю у їхньому вдосконаленні й поповненні. Наявна здатність адекватно сприймати інформацію, оцінювати соціальні об'єкти й мотиви поведінки, а також здійснювати цілеспрямований вплив, що супроводжується готовністю до взаємодії та розвитком інших важливих якостей. Ставлення до спілкування є стабільно позитивним, з вираженою потребою у взаємодії та емоційним усвідомленням її значущості. Власний досвід педагогічної взаємодії оцінюється усвідомлено й об'єктивно. Особа легко встановлює контакт, адекватно сприймає партнерів у спілкуванні та у

	більшості випадків здатна передбачати їхні можливі реакції. Однак, застосування знань і навичок часто носить стереотипний характер. Моделювання та успішне розв'язання комунікативних ситуацій в нових чи нестандартних умовах викликає труднощі. Іноді спостерігається невідповідність дій специфічній ситуації чи особливостям партнера. Зміна умов або комунікація з іншим партнером нерідко не впливають на спосіб взаємодії, що свідчить про недостатню гнучкість у використанні комунікативних стратегій.
<i>Високий</i>	Майбутній соціальний працівник володіє глибокими, узагальненими та систематизованими знаннями про сутність комунікативного процесу та його закономірності, які впливають на його поведінку. Відзначається стійка потреба у взаємодії, усвідомлення цінності комунікативної діяльності та її практичного значення, що виконує регуляторну функцію в комунікативній поведінці. Виявляється позитивне та активне ставлення до вивчення комунікативної теорії, прагнення до співробітництва, підвищений інтерес до професії, а також бажання чітко і точно висловлювати власні думки. Переважають емоції натхнення, задоволення, енергійності й ініціативності. Людина майстерно володіє різними методами та прийомами виконання комунікативних дій, творчо застосовує їх у професійній діяльності. Відносини з партнерами характеризуються розвиненими комунікативними якостями, а дії – оперативністю, доречністю, адекватністю ситуації та особливостям партнера, що надає їм унікальності як у формі, так і у змісті.

Отже, дослідження закономірностей формування комунікативної культури у майбутнього соціального працівника в собі передбачає врахування критеріїв, показників та рівнів її становлення. Описані критерії, показники й рівні дозволяють обґрунтувати комплекс необхідних умов, які забезпечують формування комунікативної культури у майбутнього соціального працівника протягом професійної підготовки й дають можливість визначити вихідні позиції й стан сформованості комунікативної культури майбутнього соціального працівника протягом професійної підготовки, а також розробити методику її формування.

2.2. Аналіз актуального стану сформованості комунікативної культури майбутнього соціального працівника в процесі професійної підготовки

Для вивчення стану сформованості комунікативної культури майбутнього соціального працівника протягом його професійної підготовки нами було проведено експериментальне дослідження. Базою для дослідження виступив закладу вищої освіти «Західноукраїнський національний університет». В ньому взяли участь 50 майбутніх соціальних працівників.

Експериментальне дослідження здійснювалося в три етапи:

1. Підбір й обґрунтування діагностичного комплексу для дослідження всіх сторін комунікативної культури випробуваних.
2. Діагностичне обстеження комунікативної культури за допомогою підібраних методик.
3. Розробка рекомендацій майбутнім соціальним працівникам щодо проблеми розвитку комунікативної культури.

На початковому етапі експериментального дослідження проводився відбір діагностичних методик для оцінки рівня комунікативної культури учасників. Завдання вибору інструментарію пов'язане із необхідністю вивчення особливостей комунікативної культури й попередження можливих труднощів у взаєминах майбутнього соціального працівника у процесі професійної підготовки. Діагностичні методики мають відповідати низці вимог: вимірювати основні параметри комунікативної культури; забезпечувати інформацію, яка не лише фіксує рівень сформованості комунікативної культури, а й дає змогу зрозуміти причини вибору студентом певного стилю спілкування; бути зручними в застосуванні, економічними за формою проведення й не потребувати значних витрат часу.

Дані критерії забезпечують об'єктивність і ефективність дослідження.

В сфері діагностики сформованості комунікативної культури майбутнього соціального працівника у процесі професійної підготовки використовують традиційні і інноваційні методи й методики. Для аналізу особливостей комунікативної культури зазвичай застосовують такі основні класи методик: стандартизовані самозвіти, які представлені у формі описів або звітів, та самоописи, що включають тести-опитувальники і шкальну техніку. Ці методики дозволяють отримати об'єктивну інформацію про рівень розвитку комунікативних навичок і здатність до ефективної взаємодії.

Щоб дослідити комунікативну культуру, із урахуванням специфіки поставлених завдань, треба визначити максимально надійні способи у вивченні цієї проблеми й визначити особливості особистості соціального працівника, які можуть сприяти виникненню в нього неоптимальної комунікативної культури у

критичних обставинах. Через це для збору й аналізу фактичного матеріалу важливим є застосовування різних методик, що їх комплексне використання забезпечує для даних надійність та достовірність.

Під час вибору методик для діагностики комунікативної культури майбутніх соціальних працівників враховувались такі аспекти, як позитивна оцінка ефективності й надійності методики (забезпечення достовірності результатів), доступність для досліджуваного контингенту (методики повинні відповідати рівню підготовки учасників), придатність для групового використання (можливість проведення досліджень у колективі) та можливість математичної обробки результатів (для забезпечення точного аналізу даних). Спеціальні методики для оцінки комунікативної культури комбінувалися із інструментами, що вивчають інші аспекти психічної діяльності учасників. Такий підхід дозволив нам виявити стійкі закономірності в проявах комунікативної культури у майбутніх соціальних працівників, що й сприяло комплексному аналізу їхньої професійної підготовки.

Задля діагностики комунікативної культури соціальних працівників було сформовано діагностичний комплекс, що складався із трьох методик (Додаток Б):

1. Комунікативні й організаторські здібності студентів, такі як здатність до комунікації, вивчались за допомогою методики «КОС-2». В такій аббревіатурі методики відображене її функціональне призначення (дослідження комунікативних та організаторських схильностей) й номер варіанту (2). В основі розробки лежать відомі проектні методики анкетного типу [89].

2. Загальний рівень розвитку емпатії в студентів, як показник оптимального стилю педагогічного спілкування, вимірювали за допомогою методики «Експрес-діагностика емпатії», що розроблена І. Юсуповим. Аналіз результатів протоколів даної методики дозволяє отримати за допомогою ключа-дешифратора дані про емпатійну спрямованість соціальних працівників і дати характеристику складовим емпатії [91].

3. Однією із характеристик комунікативної культури соціальних працівників є відсутність агресивних проявів. Однією із діагностичних

процедур, яка дозволяє нам визначити показники й форми агресії, є опитувальник А. Басса – А. Дарки. Ця методика представляє інтерес із точки зору визначення деструктивних тенденцій, що властивих певним соціальним працівникам, та виявляє вірогідний взаємозв'язок цих тенденцій з досліджуваним феноменом комунікативних навичок. Визначивши рівень цих тенденцій, можна з досить великим ступенем вірогідності спрогнозувати можливість їх впливу на загальний рівень розвитку оптимального стилю педагогічного спілкування [52].

На другому ж етапі експериментального дослідження проводилось діагностичне обстеження сформованості комунікативної культури у майбутнього соціального працівника за допомогою підібраних методик.

На третьому етапі експериментального дослідження здійснювалась розробка рекомендацій для майбутніх соціальних працівників щодо формування оптимальної комунікативної культури їх впровадження.

Комунікативні й організаторські здібності вивчались за методикою «КОС-2». Аналіз результатів вивчення комунікативних й організаторських схильностей соціальних працівників представлено в табл. 2.3.

Таблиця 2.3

Результати дослідження комунікативних й організаторських схильностей соціальних працівників

№	Рівні прояву	Комунікативні схильності	Організаторські схильності
1	Низький	10%	12%
2	Нижче середнього	12%	14%
3	Середній	32%	50%
4	Високий	26%	16%
5	Дуже високий	20%	8%

Аналіз результатів дослідження комунікативних й організаторських схильностей у соціальних працівників показав досить високий рівень прояву описаних якостей. Так, велика частка соціальних працівників (20%) показала досить високий рівень комунікативних схильностей, 26% - високий, 32% - середній, 12% - нижче середнього, а 10% - низький.

Загальний рівень емпатії у соціальних працівників вимірювали за методикою «Експрес-діагностика емпатії», що була розроблена І. Юсуповим. Аналіз результатів цих протоколів дає змогу за допомогою ключа-дешифратора отримати дані щодо емпатійної спрямованості соціальних працівників та надати характеристику окремим складовим емпатії. Дослідження емпатії соціальних працівників представлено у табл. 2.4.

Таблиця 2.4

Результати дослідження емпатії в майбутніх соціальних працівників

№	Рівень розвитку емпатії	Кількість балів	Результат (у %)
1	Низький	5-11	-
2	Нижче середнього	12-36	12
3	Середній	37-62	26
4	Високий	63-81	50
5	Дуже високий	82-90	12

Дослідження емпатії у соцпрацівників показали те, що половина педагогів (50%) має досить високий рівень емпатії, що вказує на здатність до співчуття й розуміння емоційного стану інших. Вони уважні в спілкуванні та намагаються зрозуміти трохи більше, аніж сказано словами. Дуже високий рівень емпатії показали 12% соціальних працівників, середній – 26%, а нижче середнього – 12% й низький – 0% соціальних працівників.

Однією із характеристик оптимальної комунікативної культури є відсутність в соціальних працівників проявів агресії. Однією із діагностичних процедур, яка дозволяє визначити показники й форми агресії, є опитувальник А. Басса – А. Дарки. Ця методика викликає інтерес із точки зору визначення деструктивних тенденцій, що властиві соціальним працівникам, та виявляє вірогідний взаємозв'язок таких тенденцій з феноменом комунікативних навичок. Визначивши рівень цих тенденцій, можна з досить великим ступенем вірогідності спрогнозувати можливість їх впливу на загальний рівень розвитку діалогічного спілкування у соціальних працівників.

Результати прояву агресії в соціальних працівників, отримані в ході дослідження за визначеною методикою Басса-Дарки, представлено в табл. 2.5.

Розрахунок «індексу агресивності» виявив, що у 12% опитаних соціально-працівників високий показник агресивності. Середній же рівень мають 74% соціальних працівників, що вказує на можливість проявів агресії в важливих ситуаціях й, з високою вірогідністю, у близькому їх оточенні. 14% соціальних працівників мають низький рівень агресивності, що вказує на їх надмірну замкнутість. На базі отриманих нами даних, «індекс ворожості» в більшості з опитаних нами соціально-працівників знаходиться на низькому й середньому рівнях.

Таблиця 2.5

Результати прояву агресії у соціальних працівників

№	Показник, щовивчається	Рівень прояву	Результат (%)
1	Індекс агресивності	Низький	12
		Середній	74
		Високий	14
2	Індекс ворожості	Низький	50
		Середній	36
		Високий	14

За допомогою аналізу результатів комунікативних схильностей, емпатії й рівня агресивності були визначені рівні прояву комунікативної культури соціальних працівників – низький, середній та високий.

До високого рівня комунікативної культури у соціальних працівників було віднесено такі показники: дуже високий та високий рівень комунікативних схильностей, дуже високий й високий рівень емпатії та показники середнього рівня агресивності.

До середнього рівня прояву комунікативної культури у соціальних працівників було віднесено такі показники: середній рівень комунікативних схильностей та середній рівень емпатії й показники низького рівня агресивності.

До низького ж рівня прояву комунікативної культури соціальних працівників було віднесено такі показники: низький і нижче середнього рівні комунікативних схильностей, низький і нижче середнього рівні емпатії, а також показники високого рівня агресивності.

Виявлені рівні комунікативної культури соціальних працівників подано в табл. 2.6.

Рівні прояву комунікативної культури соціальних працівників

Рівні	Студенти, %
високий	16
середній	52
низький	32

Як видно із наведених емпіричних даних, лиш 16% соціальних працівників продемонстрували високий рівень прояву комунікативної культури, а 51% соціальних працівників мають середній рівень прояву комунікативної культури, 11% же соціальних працівників продемонстрували низький рівень прояву комунікативної культури.

Графічно рівні сформованості комунікативної культури у майбутнього соціального працівника у процесі професійної підготовки подано на рис. 2.1.

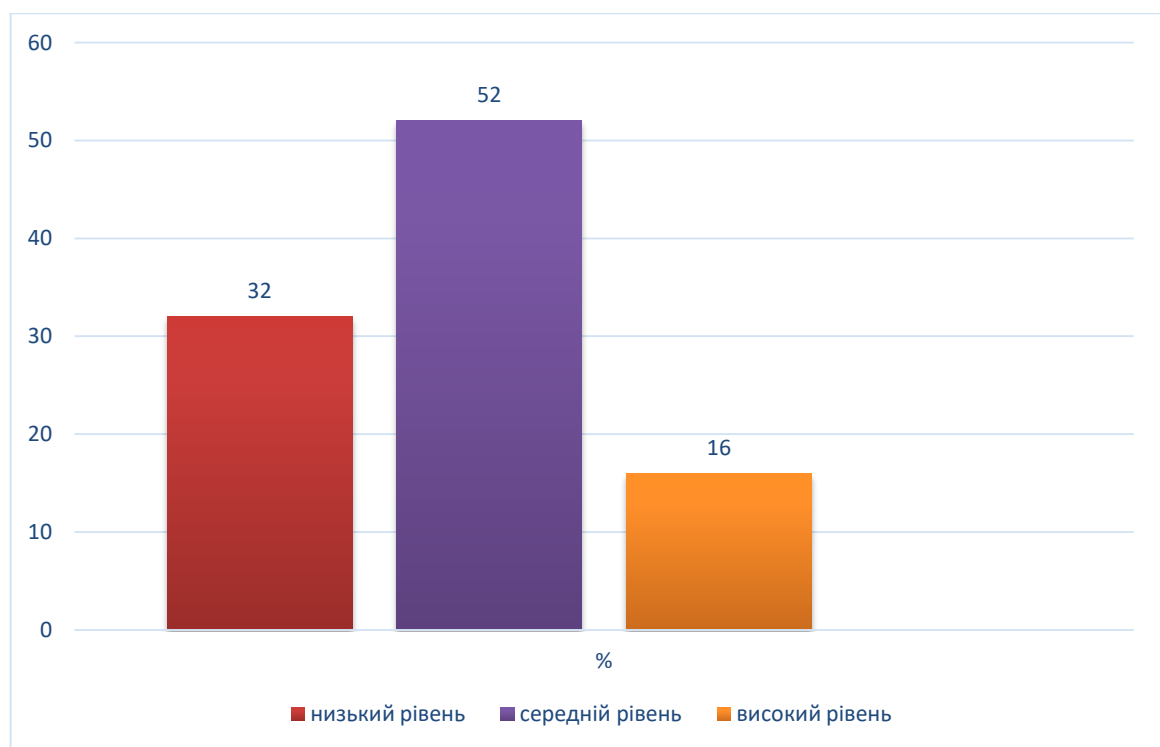


Рис. 2.1. Рівні сформованості комунікативної культури майбутнього соціального працівника в процесі професійної підготовки

Для тих соціальних працівників, котрі продемонстрували середній та низький рівні прояву комунікативної культури, розроблена методика формування комунікативної культури у майбутнього соціального

працівника у процесі професійної підготовки (на основі роботи студії «Антиконфлікт») та розроблені методичні рекомендації.

Висновки до розділу 2

1. Вивчення закономірностей у формуванні комунікативної культури в майбутнього соціального працівника передбачає в собі врахування критеріїв, показників та рівнів її становлення. Нами було виділено пізнавальний (із показниками: кількість знань з комунікативної термінології та їх якості; розуміння суті й особливостей взаємодії між людьми; здатність синтезувати й аналізувати, узагальнювати й структурувати знання з психології спілкування), емоційний (із показниками: рівень пізнавального інтересу до психології спілкування і наявність розвинених пізнавально-комунікативних потреб; бажання підвищити рівень культури спілкування та наявність внутрішніх мотивів засвоєння комунікативної лексики), діяльнісний (з показниками: дієвість комунікативних знань та практична діяльність, що спрямовується на налагодження педагогічної взаємодії, а також прояв комунікативно-мовленнєвої творчої активності) критерії сформованості комунікативної культури. Описані критерії, показники й рівні (високий, достатній, середній та низький) дозволяють нам обґрунтувати комплекс умов, які забезпечують формування комунікативної культури майбутнього соціального працівника ЗВО.

2. Для вивчення сформованості комунікативної культури в майбутнього соціального працівника протягом його професійної підготовки було проведено емпіричне дослідження. 38% соціальних працівників продемонстрували нам високий рівень сформованості комунікативної культури, 52% - середній, а 32% - низький. Студентам, які продемонстрували низький рівень прояву комунікативної культури, було запропоновано взяти участь у роботі студії «Антиконфлікт».

РОЗДІЛ 3

ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА МЕТОДИКА ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНЬОГО СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА В ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ

3.1. Обґрунтування методики формування комунікативної культури майбутнього соціального працівника в процесі професійної підготовки

Для формування комунікативної культури майбутнього соціального працівника була організована студія «Антиконфлікт». Її відвідували ті студенти, які продемонстрували низький рівень сформованості комунікативної культури.

В процесі формування комунікативної культури в рамках роботи студії «Антиконфлікт» (ізяли участь 10 майбутніх соціальних працівників) варто враховувати той факт, що задоволеність процесом й результатами комунікативної діяльності залежить від міри «включеності» та активності майбутнього соціального працівника, а також зацікавленості нею. Саме тому викладачеві важливо вибрати відповідну стратегію мотивації. Як свідчать проведені нами спостереження, частіше за все використовують наступні методи стимулювання роботи для майбутніх соціальних працівників:

- відвідування занять з наступним їх обговоренням;
- індивідуальні бесіди для переконання потреби виконувати свої обов'язки та посилення почуття відповідальності;
- дисциплінарні заходи: зауваження, попередження чи низька оцінка [9, с. 142-143].

На жаль, майже не реалізуються такого роду ефективні методи стимулювання діяльності соціального працівника, як створення належних умов

для творчості та професійної самореалізації; формування громадської думки і вияв подяки через неї; запровадження нетрадиційних форм роботи (консилиуми, «мозкові атаки», ділові ігри тощо) [2]. Все це сприятливо проявляється на формуванні комунікативної культури у майбутнього соцпрацівника у процесі його професійної підготовки.

В процесі формування комунікативної культури у майбутнього соціального працівника під час професійної підготовки, зокрема через діяльність студії «Антиконфлікт», варто враховувати те, що задоволення соціальних потреб студентів суттєво залежить від умов для ефективного спілкування у колективі й гармонійних міжособистісних стосунків. Це передбачає: можливість для консультації й обговорення особистих та ділових проблем з викладачем; залучення усіх членів студентського колективу до обговорення питань, вільний вияв та відстоювання ними своєї професійної й особистої позиції.

Зниження рівня конфліктності у студентському колективі є важливим фактором формування сприятливого соціально-психологічного клімату й задоволеності студентів своєю участю в колективі. Водночас, індекс задоволеності колективом можна розглядати, як показник рівня конфліктності в ньому. Управляти соціально-психологічним кліматом можна через стимулювання задоволеності членів колективу, що є важливим емоційним компонентом міжособистісних відносин. Дослідження вказують на низку ефективних прийомів й методів, які можуть бути застосовані в процесі формування комунікативної культури студентів, зокрема: «реалізація довіри до особистості; залучення до дослідницької діяльності; організація ділових ігор; реалізація «індукції творчості; створення проблемних ситуацій успіху в діяльності майбутнього соціального працівника, моделювання та аналізу професійно-значущих випадків; включення в активну оцінну діяльність через організацію анкетування, бесід» [18, с. 144]. Застосування цих методів у роботі студії «Антиконфлікт» дозволяє не лише знизити рівень конфліктності в студентському колективі, але й створити умови для формування ключових

комунікативних навичок, що є основою професійної діяльності майбутніх соціальних працівників.

Наступним же етапом формування комунікативної культури у майбутнього соціального працівника на базі роботи студії «Антиконфлікт» є підбір відповідного інструментарію.

Так, наприклад, важливим засобом формування комунікативної культури майбутнього соцпрацівника у процесі його професійної підготовки на базі роботи студії «Антиконфлікт» може стати дискусія, що вміло керована викладачем. Дискусія (з латинської *discussio* – розгляд) є формою широкого публічного обговорення спірного питання. Її часто сприймають як зіткнення протилежних думок, боротьбу ідей і поглядів, або ж як спосіб переконання. Також дискусія може розглядатися як групове обговорення практичних чи інших проблем з метою визначення та уточнення правильної позиції, формування обґрунтованих поглядів і спростування хибних уявлень.

У досвіді формування комунікативної культури у майбутнього соціального працівника у процесі професійної підготовки стали поширеними такі форми:

- «Круглий стіл» – дискусія, в якій беруть «на рівних» участь невеликі групи соціальних працівників (по 5 осіб) й відбувається обмін думками не лише між ними самими, а й з «аудиторією» (чи іншою частиною групи);
- «Панельна дискусія» («засідання експертної групи») – коли спочатку учасники обговорюють проблеми у невеликій групі (4–6 соціальних працівників на чолі із головуючим), а потім кожен повідомляє свою позицію групі.
- «Симпозіум» – обговорення більш формалізоване, в порівнянні з попереднім варіантом. Учасники спочатку виступають із повідомленнями, а вже потім відповідають на питання групи – «аудиторії».
- «Дебати» – коли створюються протилежні команди-суперниці. Представники кожної сторони виступають із власними варіантами розв’язання проблеми. Після їх виступів «трибуна» віддається учасникам дискусії для запитань та коментарів [3].

Учасники дискусії, у спільному обговоренні проблем, виконують ролі, які

частіше за все систематизують так:

— за змістом творчого спілкування: «естет», «ерудит», «аналітик», «генератор ідей», «технолог», «опозиціонер», «проблемізатор», «індивідуаліст» та «споживач»;

— за рівнем активності й орієнтації на емоційну підтримку та взаєморозуміння: «зірка», «кооператор», «каталізатор», «лідер», «негативіст», «громовідвід», «болільник», «глядач» [8, с. 51].

Дане рольове структурування відображає спектр можливої поведінки учасників та може використовуватись викладачем при плануванні заняття із врахуванням психологічних особливостей соціальних працівників.

На ефективність застосування методу дискусії для розвитку комунікативної культури у майбутніх соціальних працівників під час їх професійної підготовки в студії «Антиконфлікт» впливають такі чинники: кількість учасників – оптимально до 15 осіб у групі чи підгрупі, щоб забезпечити активну участь кожного; комунікативні зв'язки – рівність умов для всіх учасників, відсутність просторових чи інформаційних переваг, які можуть створити дисбаланс; наявність правил-інструкцій – чіткі правила взаємодії, що сприяють конструктивному обговоренню й запобігають конфліктам; оптимальне керування процесом – організатор повинен забезпечити необхідні умови для проведення дискусії, але мінімально втручатися в її перебіг; тривалість дискусії – варіюється від 30 хвилин до кількох годин, залежно від складності теми й рівня залученості учасників. Ці умови створюють середовище для розвитку навичок конструктивного спілкування й формування професійної комунікативної культури [2].

Роль вправ в формуванні комунікативної культури майбутнього соцпрацівника у процесі його професійної підготовки на базі роботи студії «Антиконфлікт» є такою, що вони виступають: «джерелом знань, засобом отримання знань, вмінь навичок; способом організації пізнавальної діяльності та формою прояву педагогічної взаємодії; засобом стимулювання до комунікативної культури й способом поєднання теорії та практики» [26, с. 105].

За характером вмінь і навичок комунікативної культури, що необхідно

виробити соціальних працівників, розрізняють такі вправи: усні, письмові, графічні й технічні. Виконуючи графічні вправи вихователі демонструють знання використовуючи зображувальні засоби, насамперед, виконуючи креслення й малюючи, оволодівають вміннями й навичками читати технологічні креслення, навичками конструювання й т.ін. Вправи на виконання закінчених циклів дій, що пов'язані з проведенням вимірювальних робіт та формуванням вмінь поводження із механізмами й інструментами відносяться до технічних.

Виконання вправи для успішного формування комунікативної культури у майбутнього соціального працівника на базі роботи студії «Антиконфлікт» має в себе включати наступні етапи: 1) пояснення мети й завдань тренувальної діяльності, спираючись на сприйняті та осмислені соціальними працівниками знання; 2) показ способу виконання вправи; 3) попереднє відтворення соціальними працівниками дій із застосування знань на практиці; 4) тренувальна діяльність; 5) висновки й узагальнення, оцінка виконаної роботи [5].

Вправи мають носити свідомий характер, а їх виконання має передувати засвоєнню соціальними працівниками теоретичного навчального матеріалу. Також важливим для формування комунікативної культури у майбутнього соціального працівника на базі роботи студії «Антиконфлікт» є те, що вправи мають сприяти подальшому поглибленню знань й розвитку творчих здібностей. На перший погляд, дана умова організації вправ вступає у протиріччя із сутністю даного методу, як багаторазового повторення дій. В зв'язку із цим, вправи мають забезпечувати можливість перенесення знань у нові умови. Вони можуть виконувати розвивальну функцію тільки за умови включення творчих завдань, виконання яких потребує розмірковування та прояву розумової самостійності при здійсненні пошуку рішень.

Практичне демонстрування способів виконання професійних прийомів, операцій та процесів у різних темпах спрямоване на розвиток у майбутніх соціальних працівників таких важливих навичок: конструктивно-технічні вміння, які дозволяють ефективно планувати й організовувати комунікативні

процеси; організаційно-технологічні навички, що забезпечують якісне виконання професійних завдань із застосуванням сучасних методів і технологій; операційно-контрольні здібності, які дозволяють контролювати перебіг і результати комунікації, своєчасно вносити необхідні корективи.Ця методика дає змогу майбутнім соціальним працівникам краще зрозуміти послідовність та специфіку етапів комунікативного процесу, відточувати їх на практиці та адаптувати до різних робочих ситуацій.Через практичний показ студенти навчаються розподіляти фізичні й розумові навантаження, а також оволодівають прийомами підвищення продуктивності власної комунікації [10, с. 128].

Не новою є думка про формування комунікативної культури майбутнього соціального працівника на базі роботи студії«Антиконфлікт»на основі ігрових методів навчання. Учені вказують на існування таких двох типів ігрової поведінки, як «змагання й наслідування. Перший тип передбачає в собі наявність суперника, але необов'язково, бо можна змагатись із собою, прагнучи перевершити свій власний результат. Змагальність не завжди пов'язана із практичним інтересом чи матеріальною зацікавленістю, проте вона здатна змусити активізуватись для прояву своїх можливостей у різних сферах діяльності» [11, с. 220].

Одним із різновидів навчальних ігор, що відіграють важливу роль вформуванні комунікативної культури у майбутнього соціального працівника у процесі професійної підготовки на базі роботи студії«Антиконфлікт», виступають інтелектуальніігри. Вони сприяють розвитку мислення соціальних працівників, як одного із чинників продуктивної організації педагогічного процесу. Розглянемо нижче більш детально методичні аспекти формування комунікативної культури майбутнього соціального працівника у процесі професійної підготовки на базі роботи студії«Антиконфлікт»за допомогою інтелектуальних ігор.

На формування комунікативної культури у майбутнього соціального працівника на основі роботи студії«Антиконфлікт»,крім змісту гри,впливає ще й спосіб її організації та характер пізнавальної діяльностісоціальних

працівників, а також досягнення очікуваного результату та переживання ситуації успіху. Формування у грі комунікативної культури проходить більш ефективно, якщо воно пов'язане із позитивними емоціями соціальних працівників, усвідомленням індивідуального й групового розвитку, відчуттям підтримки та задоволення від досягнення спільних цілей навчання, співпраці й успіхів інших. Крім цього, ігрова діяльність має бути оцінена викладачем належним чином.

Ігровий тренінг мислення застосовують задля глибшого розуміння й повнішого осмислення комунікативної культури, це забезпечує краще його запам'ятовування й закріплення, усвідомлення зв'язків між об'єктами вивчення та формування мовленнєвих вмінь. Його різновидами є такі ігри, як «Визначення», «Пошук причин», «Шифрування» й ін. [16, с. 84-85].

Гра «Пошук причин» побудована на висуненні версій стосовно можливих причин виникнення проблемних комунікативних ситуацій. Перемагає той, хто запропонує якнайбільше імовірних причин. Така гра викликає інтерес до навчального матеріалу та орієнтує на різносторонній аналіз ситуації, а її результати можуть стати причиною для дискусії.

Інтелектуальна гра «Визначення» сприяє формуванню чіткості й стрункості мислення, вміння виокремлювати головні ознаки та розвитку здатності узагальнювати усі прояви певного предмета та явища. Її процедура зводиться до називання предмету, що пов'язаний з комунікацією, а студенти повинні запропонувати максимально влучне його визначення, яке би відображало усі суттєві ознаки. Перемагає той, чиє визначення точно характеризує вказаний предмет.

Кросворди, словограми, криптограми та чайнворди, ребуси тощо пов'язані із розшифруванням закодованих у той чи інший спосіб слів або речень. Наприклад, словограма подібна до кросворду, бо у ній соціальним працівникам пропонують відповідаючи на питання про основи комунікативної культури, заповнити горизонтальні клітини, щоби прочитати вислів в вертикальних клітинах.

Краще запам'ятовування великого за обсягом та складного матеріалу,

певної послідовності дій чи процесів забезпечує застосування криптограми. З самого початку роботи із криптограмою соціальний працівник має познайомитися з її виглядом. Для розшифровки її змісту слід запропонувати гіпотезу, потім практично підтвердити чи спростувати її істиність. У разі непідтвердження гіпотези соціальний працівник має повернутися до умов криптограми й запропонувати та перевірити дієвість інших варіантів. Так відбувається закріплення знань щодо комунікативної культури їх систематизація.

Отже, обґрунтовані умови для формування комунікативної культури у майбутнього соціального працівника на основі роботи студії «Антиконфлікт», до яких віднесені: переорієнтація комунікативної культури, як на творчу діяльність, реалізація суб'єкт-суб'єктного характеру комунікативної культури та активізація емоційної сфери, точність та виразність мови, її експресивність й образність, постійна увага до розвитку емпатійних почуттів й умінь учасників взаємодії. Застосування інтерактивних та ігрових методів й тренінгової технології дозволяє нам організувати формування комунікативної культури студентів в цікавих для них формах. Застосування таких методів і засобів сприятиме підвищенню ефективності формування комунікативної культури у майбутнього соціального працівника в процесі його професійної підготовки на базі студії «Антиконфлікт».

3.2. Результативність методики формування комунікативної культури майбутнього соціального працівника в процесі професійної підготовки

Важливим засобом у формуванні комунікативної культури майбутнього соціального працівника на базі роботи студії «Антиконфлікт» являється тренінг. Для проведення тренінгу з формування комунікативної культури на основі роботи студії «Антиконфлікт» потрібна організація тренінгового середовища.

Учасники тренінгу. Тренінг може проводитись у групах соціальних працівників по 8-12 чоловік. Кількість учасників обмежується.

Мета й завдання тренінгу: формування комунікативної культури у майбутнього соціального працівника у процесі професійної підготовки.

Цей тренінг спрямовано на вирішення наступних основних завдань:

- корекція й розвиток установок учасників;
- усвідомлення своїх особливостей й творчих можливостей;
- зміцнення особистої й професійної самооцінки учасників;
- розвиток уявлень про комунікацію, як суб'єкт-суб'єктну взаємодію;
- формування партнерського стилю педагогічної взаємодії.

Компетентність соціального працівника. Він має володіти не лише психологічними й педагогічними знаннями, а й бути підготовленим у галузі практичної психології та мати досвід ведення груп тренінгу.

Комунікація суб'єктів педагогічного процесу у тренінговому середовищі. Усі учасники групи та ведучий є суб'єктами тренінгового процесу. Важливим завданням виступає формування з першого ж заняття специфічної спільноти із характеристиками колективу чи команди. Така спільність створює зручне середовище емоційного комфорту та відчуття власної безпеки, довіри та відвертості. Це допомагає розвивати співпрацю між усіма суб'єктами тренінгу.

Методичне забезпечення учасників тренінгу. Більшість вправ (технік) не потребують спеціального матеріального забезпечення й можуть проводитись у звичних умовах. Для кожного з учасників заздалегідь готується «індивідуальний пакет», у який входять бланки для виконання вправ, необхідні тексти та малюнки, схеми. Цей «пакет» доцільно не видавати увесь відразу, а поступово поповнювати теку учасника при виконанні відповідних вправ.

Режим проведення тренінгу. Для тренінгу найкраще підходить щоденна форма годинних занять тривалістю у кілька тижнів (30 годин).

Стратегія використання вправ. Тренінгові вправи обираються у залежності від поставлених цілей, загальної стратегії даного заняття й конкретної ситуації, яка склалася у групі. Зазвичай, використовують наступну стратегію. Спочатку учасникам пропонують виконувати вправи, спрямовані на зняття напруги, подолання їхньої закритості та формування довіри до партнерів. Далі застосовуються техніки, які розширюють перцептивний досвід

учасників, розвивають емпатію та стимулюють ідентифікацію з партнером. На наступному етапі створюються ситуації, у яких учасники відчують труднощі при виконанні завдань через використання звичних маніпулятивних чи авторитарних стратегій поведінки. Це сприяє усвідомленню потреби в освоєнні партнерського підходу до взаємодії. Саме опануванню цієї стратегії присвячується наступний етап тренінгу.

Важливе місце у цьому тренінгу відводять вправам, що спрямовані на зміцнення самоприйняття та зростання самооцінки, побудову перспективних ліній власного професійного й особистого розвитку. У фінальній частині використовують такі вправи узагальнювального характеру, що призначені для стимулювання усвідомлення себе, як професіонала й людини, а також свого місця у світі.

Тактика вибору вправ. У виборі групи конкретних вправ (ігор та техніки) для заняття можна спиратись на такі критерії:

- відповідність вправ основній меті заняття;
- наявність зв'язку між окремими вправами, що забезпечує єдність сприйняття усього заняття;
- послідовність переходу від простіших вправ до складніших;
- чергування спільної групової, парної й індивідуальної діяльності;
- зміна ритму життєдіяльності учасників та чергування розмов і дій;
- надання кожному учаснику можливостей для самореалізації;
- можливість спонтанного пересування учасників у просторі;
- отримання задоволення від занять;
- можливість взяти участь у всіх вправах й обговоренні їх результатів [16, с. 42-43].

В ситуації тренінгу зачіпаються досить глибокі особові проблеми його учасників. Навіть при доброзичливій та коректній поведінці усіх учасників групи й чіткій роботі майбутнього соціального працівника, можуть складатись такі обставини, що викликають психотравми деяких учасників. Такі ситуації можуть виникати через відчуття учасником власної невдачі у певній діяльності, необережні висловлювання партнера, чи навіть випадкову оцінку

дій або особистості з боку групи чи тренера. Найкращим способом вирішення подібних ситуацій є відкритість і щирість тренера, спокійне прийняття ситуації та демонстрація готовності співпрацювати з групою для пошуку спільного рішення. Негативним варіантом розвитку подій є нерішучість тренера або його спроби впоратися з проблемою самотійно, без залучення групи до спільної роботи над складним питанням.

На базі аналізу результатів повторного дослідження комунікативних схильностей, емпатії й рівня агресивності були визначені рівні прояву комунікативної культури соціальних працівників – низький, середній та високий. Виявлені рівні комунікативної культури соціальних працівників представлені в табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Рівні прояву комунікативної культури соціальних працівників

Рівні	Студенти, %
високий	28
середній	58
низький	14

Як бачимо із наведених емпіричних даних, 28% соціальних працівників продемонстрували досить високий рівень прояву комунікативної культури, а 58% соціальних працівників – середній рівень прояву комунікативної культури і лиш 14% соціальних працівників продемонстрували низький рівень прояву комунікативної культури.

Графічно рівні сформованості комунікативної культури у майбутнього соціального працівника у процесі професійної підготовки на обох етапах дослідження подано на рис. 3.1.

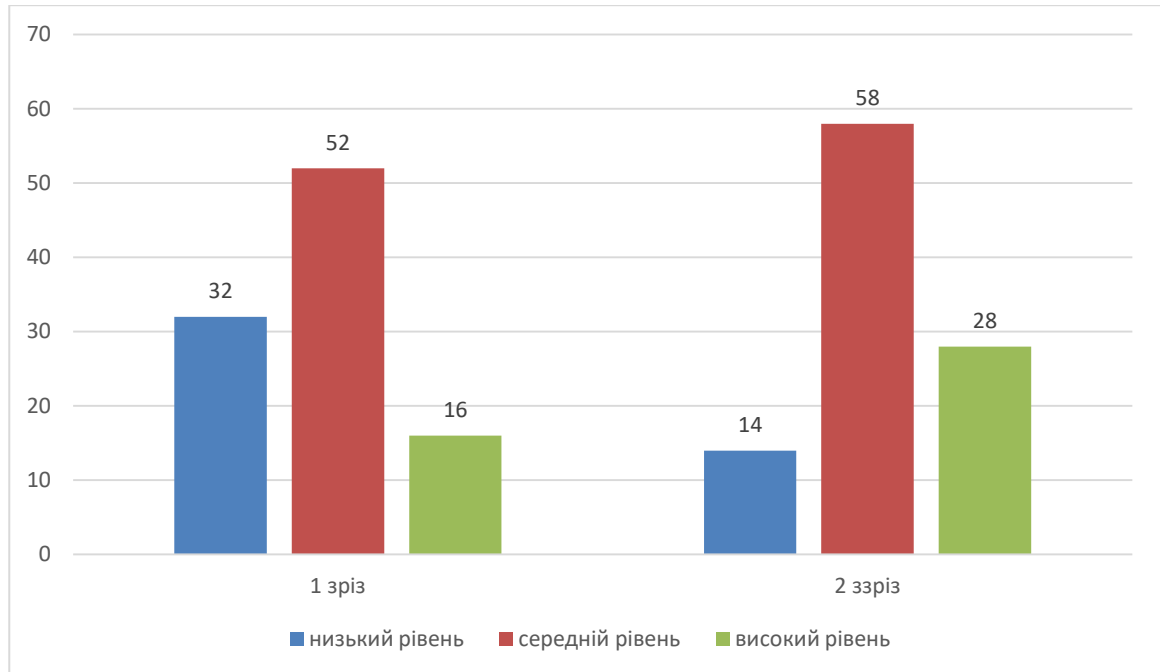


Рис. 3.1. Рівні сформованості комунікативної культури майбутнього соціального працівника в процесі професійної підготовки

Як видно з цього рисунка, 28% соціальних працівників продемонстрували високий рівень прояву комунікативної культури (а було 18%), а 58% соціальних працівників продемонстрували середній рівень прояву комунікативної культури (а було 51%), і тільки 14% соціальних працівників продемонстрували низький рівень прояву комунікативної культури (а було 32%). Це доводить ефективність роботи, що була спрямована на формування комунікативної культури майбутнього соціального працівника в процесі його професійної підготовки.

Висновки до розділу 3

1. Нами було обґрунтовано умови формування комунікативної культури у майбутнього соціального працівника на базі роботи студії «Антиконфлікт», до яких віднесені: переорієнтація комунікативної культури, як на творчу діяльність; активізація емоційної сфери; реалізація суб'єкт-суб'єктного характеру комунікативної культури; точність та виразність мови, її експресивність й образність; постійна увага до розвитку емпатійних почуттів й

умінь учасників взаємодії. Застосування інтерактивних та ігрових методів й тренінгової технології дозволяє нам організувати формування комунікативної культури студентів в цікавих для них формах. Застосування цих методів і засобів буде сприяти підвищенню ефективності формування комунікативної культури у майбутнього соціального працівника в процесі професійної підготовки на базі студії «Антиконфлікт».

2. Аналізуючи результати повторного дослідження комунікативних схильностей, емпатії й рівня агресивності було визначено, що 28% соціальних працівників мають високий рівень прояву комунікативної культури (було 18%), а 58% соціальних працівників продемонстрували середній рівень прояву комунікативної культури (було 51%) й лиш 14% соціальних працівників продемонстрували низький рівень прояву комунікативної культури (було 32%). Вказане вище доводить ефективність проведеної роботи, що спрямована на формування комунікативної культури у майбутнього соціального працівника у процесі професійної підготовки.

ВИСНОВКИ

У магістерській роботі здійснене теоретичне узагальнення й практичне розв'язання проблеми формування комунікативної культури в майбутнього соціального працівника, що дає нам можливість зробити наступні висновки:

1. Комунікативна культура майбутнього соціального працівника є інтегральною професійною якістю, що відображає здатність ефективно, етично й творчо комунікувати із різними категоріями клієнтів та колег, суспільством загалом, забезпечуючи продуктивну соціальну діяльність. Вона включає в себе комплекс знань, вмінь та навичок, які дозволяють встановлювати й підтримувати міжособистісні стосунки та враховувати культурні, соціальні й психологічні особливості співрозмовників, а також адекватно використовувати вербальні й невербальні засоби спілкування, вирішувати конфлікти, при цьому

зберігаючи професійну етику й толерантність. Ця якість базується на гуманістичних цінностях та емпатії, соціальній відповідальності та здатності до активного слухання, емоційній стійкості й культурній компетентності, що є необхідними для ефективного виконання соціальних функцій в сучасному суспільстві.

2. Розвиток комунікативної культури у майбутніх соціальних працівників являється важливим аспектом їх професійної підготовки, бо ефективна комунікація –ключова складова соціальної роботи. Формування комунікативної культури відбувається шляхом використання різноманітних форм й методів навчання, що спрямовані на розвиток практичних навичок та емоційного інтелекту, етичного ставлення до спілкування й культури взаємодії. Серед основних форм виділяють тренінгові заняття, які включають рольові ігри й практичні вправи для моделювання професійних ситуацій, а також лекційно-семінарські заняття, що орієнтовані на аналіз теоретичних аспектів комунікації й вирішення типових проблем, інтерактивні форми навчання– ділові ігри, дебати та групові обговорення, а також індивідуальну роботу, що передбачає консультації, самоаналіз й самостійне опрацювання навчальних матеріалів. Практична підготовка являється обов’язковою складовою, що дає змогу майбутнім соціальним працівникам застосовувати набуті ними навички у реальних умовах під час практики у соціальних установах, закладах освіти або участі у волонтерських проєктах.

3. Визначені рівні та показники й експериментально досліджений стан сформованості комунікативної культури у майбутнього соціального працівника. Виділені пізнавальний, емоційний та діяльнісний критерії сформованості комунікативної культури, а також її рівні (високий, середній і низький). Для вивчення сформованості комунікативної культури у майбутнього соціального працівника у процесі професійної підготовки проведено емпіричне дослідження. 38% соціальних працівників показали високий рівень сформованості комунікативної культури, 52% - середній, а 32% - низький. Студентам, які продемонстрували низький рівень прояву комунікативної культури, було запропоновано взяти участь у роботі студії «Антиконфлікт».

4. Обґрунтована методика формування комунікативної культури у майбутнього соціального працівника (на основі роботи студії «Антиконфлікт»). Серед необхідних умов для формування комунікативної культури майбутнього соціального працівника на базі роботи студії «Антиконфлікт» було віднесено: переорієнтацію комунікативної культури, як на творчу діяльність; активізацію емоційної сфери; реалізацію суб'єкт-суб'єктного характеру комунікативної культури; точність та виразність мови, її експресивність й образність; постійну увагу до розвитку емпатійних почуттів й умінь учасників взаємодії. Застосування інтерактивних та ігрових методів і тренінгової технології дозволило нам організувати формування комунікативної культури студентів в цікавих для них формах. Застосування цих методів й засобів сприятиме зростанню ефективності формування комунікативної культури у майбутнього соціального працівника у процесі професійної підготовки на базі студії «Антиконфлікт».

Результати повторного дослідження комунікативних схильностей, емпатії й рівня агресивності соціальних працівників свідчать про позитивні зміни в рівні їх комунікативної культури після проведеної роботи. Зокрема, збільшення відсотка соціальних працівників, які продемонстрували високий рівень комунікативної культури з 18% до 28%, а також зниження кількості тих, хто має низький рівень комунікативної культури з 32% до 14%, є вагомим доказом успішності програми розвитку комунікативних навичок.

Такі результати підтверджують те, що ефективне формування комунікативної культури майбутніх соціальних працівників відбувається через інтеграцію теоретичних знань й практичних навичок, що враховують сучасні виклики професії. Використання інноваційних підходів і активне включення студентів в практичні заняття, тренінги, рольові ігри й інші форми діяльності, які сприяють розвитку комунікативних здібностей, дозволяє студентам здобувати необхідні навички для роботи в реальних умовах. Це є важливим аспектом підготовки соціальних працівників, оскільки якість соціальної роботи значною мірою залежить від здатності працівника налагоджувати

конструктивні й продуктивні комунікації у різноманітних соціальних контекстах (з клієнтами, колегами й соціальними інституціями) .

Перспективами подальшого наукового пошуку можна визначити формування комунікативної культури у майбутнього соціального працівника у процесі професійної підготовки із використанням інших дієвих методичних засобів, в формувальному аспекті.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Арват Ф.С., Коваленко Є.І., Кириленко С.В., Щербань П.М. Культура педагогічного спілкування : навч.-метод. посіб. Київ : ІЗМН, 1997. 162 с.
2. Барановська Л.В. Навчання студентів професійного спілкування : монографія. Біла Церква, 2002. 256 с.
3. Богуш А.М. Лінгводидактичні засади мовленнєвого спілкування : монографія. Одеса : ПНЦ АПН України, 2006. 306 с.
4. Бондарчук О. І. Соціально-психологічні основи особистісного розвитку соціальних працівників у професійній діяльності: монографія. Київ : Науковий світ, 2008. 318 с.

5. Булах І.С., Долинська Л.В. Психологічні аспекти міжособистісної взаємодії викладачів і студентів : навчально–методичний посібник. Київ : НПУ, 2012. 115 с.
6. Бутенко Н.Ю. Комунікативна майстерність викладача : навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2005. 336 с.
7. Бутенко Т. О. Обґрунтування педагогічної технології формування комунікативної компетентності соціальних працівників. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах* : зб. наук. праць Класичного приватного університету. 2009. №3. С. 94–98.
8. Волкова Н.П. Професійно-педагогічна комунікація: навч. посіб. Київ : Академія, 2006. 256 с.
9. Волчанська С. С. Формування комунікативної культури студентів педагогічних спеціальностей класичних університетів як педагогічна проблема. *Духовність особистості : методологія, теорія і практика*. Вип. 2 (25). Луганськ : Східноукр. нац. ун-т ім. В. Даля, 2008. С.6–12.
10. Вольнова Л. М. Соціальна психологія: формування компетентності майбутнього фахівця. Київ : НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2011. 283 с.
11. Гаврилюк О.О. Формування комунікативної культури майбутніх учителів засобами позааудиторної роботи : автореф. дис. пед. наук. Кіровоград, 2007. 22 с.
- 11а. Гірняк А.Н., Леліс А.М. Психологічні особливості становлення комунікативної зрілості сучасної молоді в умовах дистанційної освіти. *Communicational as a factor of transparency of social interaction: psychological, historical, legal, economic and political dimension: monograph/ Elk2022, Publisher: Centre for Warmian-Masurian University, ISBN 978-83-61605-67-6*. С. 27-36
12. Гольдштейн А. Тренінг умінь спілкування. Київ : Либідь, 2013. 520 с.
13. Гончар Т. І. Формування комунікативної культури молодших школярів в умовах дозвілля : автореф. дис. ... канд. пед наук. Київ, 2003. 20 с.
14. Гончар Т. Комунікативна культура в контексті психологічних теорій особистості. *Вісник Книжкової палати*. 2003. С.42–44.

15. Гончаренко С. У. Український педагогічний енциклопедичний словник. Рівне : Волинські обереги, 2011. 552 с.
16. Гриньова В. М. Формування комунікативної культури майбутнього вчителя (теоретичний та методичний аспекти): дис. ... докт. пед. наук. Харків, 2010. 416 с.
17. Джонсон Д.В. Соціальна психологія : тренінг міжособистісного спілкування. Київ : Академія, 2013. 288 с.
18. Долинська Л., Черевко В. Формування комунікативної компетентності майбутніх менеджерів : навч.-метод. посіб. Київ, 2001. 95 с.
19. Драгомирова І. Комунікативні аспекти формування сучасного спеціаліста. *Вища школа*. 2012. № 2–3. С. 49–53.
20. Енциклопедія освіти / [Акад. пед. наук України; гол. ред. В. Г. Кремень]. Київ : Юрінком Інтер, 2008. 1040 с.
21. Жирун О.А. Педагогічна комунікація в аспекті професійної ідентичності. *Вісник НТУУ «КПІ». Філософія. Психологія. Педагогіка*. 2010. № 1. С. 100–104.
22. Заброцький М.М. Комунікативна компетентність учителя : сутність і шляхи формування. Київ – Житомир : Волинь, 2000. 112 с.
23. Занюк С.С. Мотиваційний тренінг (як учитися спонукати себе та інших до ефективної діяльності). Луцьк : РВВ Волинського державного університету імені Лесі Українки, 1998. 64 с.
24. Зарецька І. Комунікативна культура як компонент педагогічної культури. *Директор школи*. 2005. № 3 (5). С. 149–157.
25. Зінченко В.О. Студент і комунікація. *Рідна школа*. 2011. № 2. С. 12–13.
26. Іванцев Н.Г. Динаміка ціннісних орієнтацій студентської молоді протягом професійної підготовки : дис. ... канд. психол. наук. Івано-Франківськ, 2011. 224 с.
27. Ісаєнко М. М. Формування комунікативних умінь у курсантів вищих закладів освіти МВС : дис. ... канд. пед. наук. Одеса, 2012. 194 с.

- 28.Капська А.Й., Долинська Л.В., Карпенко О.Г. Комунікативна професійна компетентність як умова взаємодії соціального працівника з клієнтом. Київ : ДЦССМ, 2003. 87 с.
- 29.Карабин Т. В. Вплив особливостей спілкування в мережі Internet на процес соціалізації студентської молоді : автореф. дис. ... канд. психол. наук. Київ, 2015. 20 с.
- 30.Касярум К.В. Комунікативна компетентність викладача вищої школи. *Наукова скарбниця освіти Донеччини*. 2015. №2 (15). С.24-27.
- 31.Когут І.В. Визначення базисних компетенцій у структурі комунікативної компетентності майбутнього соціального працівника. *Освітологічний дискурс*. № 2 (6). Київ, 2014. С. 14-19.
- 32.Когут І.В. Зміст формування комунікативної компетентності в сучасних соціокультурних умовах. *Проблеми освіти* : наук. зб. Київ, 2013. Вип. №77. Ч. 2. С. 75-79.
- 33.Коломінський Н.Л. Проблеми оптимізації соціально-психологічного клімату в професійному колективі. *Освіта і управління*. 1999. Т.3, №2. С.75-86.
- 34.Комунікативна професійна компетентність як умова взаємодії соціального працівника з клієнтом / за ред. А. Й. Капської. Київ : ДЦССМ, 2013. 87 с.
- 35.Корнєв М. Н., Коваленко А. Б. Соціальна психологія : підруч. Київ : Либідь, 1995. 304 с.
- 36.Корніяка О. Норми розвитку комунікативної культури. *Директор школи, ліцею, гімназії*. 2005. №3. С. 35–39.
- 37.Кравець В. Формування комунікативної культури школярів : гендерний аспект. *Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету ім. В. Гнатюка*. 2006. № 9. С. 3–13.
- 38.Кручек В. А. Формування культури педагогічної взаємодії: монографія. Київ : НАКККиМ, 2012. 408 с.
- 39.Куликов Г. Т. Шляхи розвитку комунікативної особистості. *Менеджмент персоналу*. 2012. №29. С. 4–6.

- 40.Куліш О. І. Формування основ професійного спілкування у майбутніх соціальних працівників : дис... канд. пед. наук. Луганськ, 2006. 220 с.
- 41.Лівенцова В. Формування культури професійного спілкування у майбутніх психологів : автореф. дис. ... канд. пед. наук. Тернопіль, 2012. 20 с.
- 42.М'ясоїд Г. І. Педагогічні умови розвитку комунікативної компетентності сучасних студентів : дис. ... канд. пед. наук. Тернопіль, 2005. 316 с.
- 43.М'ясоїд П. А. Загальна психологія : навч. посіб. Київ : Вища школа, 2001. 487 с.
- 44.Максименко С.Д. Технологія спілкування (комунікативна компетентність учителя : сутність і шляхи формування). Київ : Главник, 2005. 112 с.
- 45.Малахов В.А. Етика спілкування : навч. посіб. Київ : Либідь, 2006. 397 с.
- 46.Мачуська І. М. Формування культури спілкування суб'єктів навчально-виховного процесу. *Педагогіка і психологія*. 2017. №3. С. 97-104.
- 47.Мілютіна К.Л. Теорія і практика психологічного тренінгу. Київ : МАУП, 2004. 192 с.
- 48.Москаленко А. М. Розвиток умінь педагогічного спілкування в системі післядипломної освіти : автореф. дис. ... канд. пед. наук / 13.00.04 – теорія та методика професійної освіти. Київ, 2001. 22 с.
- 49.Москаленко В.В. Соціальна психологія. Київ : Ц.Н.Л., 2005. 624 с.
- 50.Мусатов С. О. Комунікація і компетентність : психологічні витоки та особливості. *Освіта і управління*. 1999. Т.3. № 3. С. 47–52.
- 51.Низовець О.А. Особистісні детермінанти розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів : автореф. дис. ... канд. психол. наук. Київ, 2011. 23 с.
- 52.Нікітіна І. В. Формування професійної мотивації студента як детермінанти його творчого розвитку і працевлаштування. *Вісник Національного технічного ун-ту України «Київський політехнічний інститут»*. Серія : Філософія. Психологія. Педагогіка. 2010. №1 (28). С. 206–211.
- 53.Ожеван М. А. Комунікативна модель освіти в епоху нелінійного

мислення. *Вища освіта України*. 2013. № 3. С. 29–36.

54. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія професійної комунікації : навч. посіб. Чернівці: Книги – ХХІ, 2010. 528 с.
55. Ортинський В.Л. Педагогіка вищої школи : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури. 2009. 472 с.
56. Основи соціальної психології : навч. посіб. / за ред. М. М. Слюсаревського. Київ : Міленіум, 2008. 496 с.
57. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті : курс лекцій. Київ : Кондор, 2003. 218 с.
58. Педагогічний словник / ред.-упоряд. М.Д. Ярмаченко. Київ : Педагогічна думка, 2001. 514 с.
59. Прокопенко І. Ф., Євдокимов В. І. Педагогічні технології: навч. посіб. Харків : Колегіум, 2006. 224 с.
60. Професійна компетентність соціального працівника : досвід, проблеми, перспективи / авт.-уклад. С. В. Бочаров, Н. В. Губанова. Донецьк : Витоки, 2009. 408 с.
61. Психологія особистості : словник-довідник / за ред. П.П. Горностая, Т.М. Титаренко. Київ : Рута, 2001. 320 с.
62. Психологія праці та професійної підготовки особистості : навч. посіб. / за ред. П.С. Перепелиці, В.В. Рибалки. Хмельницький : ТУП, 2001. 330 с.
63. Психолого-педагогічні аспекти міжособистісної педагогічної взаємодії : навч. посіб. / за ред. М.В. Артюшиної, О.М. Котикової, Г.М. Романової. Київ : КНЕУ, 2007. 528 с.
64. Руденко Л. А. Формування комунікативної культури майбутніх фахівців у навчальних закладах : монографія. Львів : Піраміда, 2015. 342 с.
65. Савенкова Л. О. Професійне спілкування майбутніх викладачів як об'єкт психолого-педагогічного управління. Київ : КНЕУ, 2005. 212 с.
66. Сагач Г. М. Мистецтво педагогічної комунікації : навч. посіб. Київ : Київ. Україна, 1996. 180 с.
67. Сарновська С. Сучасна соціально-комунікативна культура (філософсько-методологічний аналіз): автореф. дис. ... канд. філос. наук. Київ, 2016.

20 с.

68. Семиченко В. А. Мистецтво взаєморозуміння. Психологія та педагогіка спілкування : навч. посіб. Київ : Веселка, 1998. 214 с.
69. Степанов О. М, Фіцула М. М. Основи психології і педагогіки : посіб. Київ : Академвидав, 2003. 504 с.
70. Тернопільська В. І. Система виховання соціально-комунікативної культури учнів загальноосвітньої школи у позаурочній діяльності : автореф. дис. ... докт. пед. наук. Київ, 2009. 52 с.
71. Тімотін А. Наукове проектування розвивальної комунікації у цілісному освітньому просторі. *Психологія і суспільство*. 2012. №3–4. С. 105–124.
72. Тоба М. Психологічні детермінанти діалогового педагогічного спілкування: автореф. дис. ... канд. психол. наук. Івано-Франківськ, 2009. 24 с.
73. Уваркіна О. В. Формування комунікативної культури студентів вищих медичних закладів освіти в процесі вивчення психолого-педагогічних дисциплін : автореф. дис. ... канд. пед. наук. Київ, 2013. 22 с.
74. Філоненко М. Психологія спілкування : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 224 с.
- 74а. Фурман О.Є., Гірняк А.Н. Розвивальна взаємодія в освітньому закладі як сфера психологічного оргвпливу. *Актуальні проблеми психології*. Т. І, вип. 55. 2020. С. 66–71.
URL: <http://appspsychology.org.ua/index.php/ua/arkhiv-vydannia/tom-1/vipusk-55-u-m-2020>
75. Чебикіна Т.М., Жогно Ю.П. Психологічна діагностика професійної компетентності соціального працівника. Одеса, 2010. 60 с.
76. Швед О. Комунікативний потенціал сучасного студента. *Психологія і суспільство*. 2002. № 2. С. 93–102.
77. Яновська О. Є. Ділове спілкування як чинник результативності діяльності студентського колективу : дис... канд. психол. наук / 19.00.05 – соціальна психологія. Київ, 2017. 226 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Діагностичний інструментарій для вивчення комунікативної культури студентів

Методика «КОС-2»

1. Чи багато у вас друзів (колег), з якими ви постійно спілкуєтесь?
2. Чи часто вам вдається схилити більшість своїх товаришів (колег, учнів) до прийняття ними вашої думки?
3. Чи довго турбує вас почуття образи, заподіяне кимось із ваших друзів (колег, учнів)?
4. Чи завжди вам важко орієнтуватися у критичній ситуації, що склалася?
5. Чи прагнете ви до встановлення нових знайомств із різними людьми?

6. Чи подобається вам займатися громадською роботою?
7. Чи правильно, що вам приємніше читати книжки чи займатися будь-якими іншими справами, ніж проводити час із людьми?
8. Якщо виникли певні перешкоди у здійсненні ваших намірів, то чи легко ви відмовляєтеся від намірів?
9. Чи легко ви встановлюєте контакт із людьми, які значно старші від вас за віком?
10. Чи любите ви вигадувати чи організовувати зі своїми друзями (колегами, учнями) різноманітні заходи та розваги?
11. Чи важко вам входити в нові для вас компанії (новий клас)?
12. Чи часто ви відкладаєте на інші дні ті справи, які потрібно було виконувати сьогодні?
13. Чи легко ви встановлюєте контакти з незнайомими людьми?
14. Чи прагнете домогтися, щоб ваші друзі (колеги, учні) діяли відповідно до вашої думки?
15. Чи важко освоюєтеся в новому колективі?
16. Чи правильним є твердження, що у вас не буває конфліктів із друзями (колегами, учнями) через невиконання ними своїх обов'язків та зобов'язань?
17. Чи прагнете ви при нагоді познайомитися з новою людиною?
18. Чи часто при вирішуванні важливих справ ви берете ініціативу на себе?
19. Чи дратують вас оточуючі і чи хочеться вам побути наодинці?
20. Чи правда, що звичайно ви погано орієнтуєтеся в незнайомій ситуації?
21. Чи подобається вам постійно бути серед людей?
22. Чи виникає у вас роздратування, якщо не вдається закінчити розпочату справу?
23. Чи відчуваєте ви труднощі, незручність або ніяковість, якщо доводиться проявляти ініціативу, щоб познайомитися з новою людиною?
24. Чи правда, що ви втомлюєтеся від частого спілкування з товаришами?
25. Чи любите ви брати участь в колективних заходах?
26. Чи часто проявляєте ініціативу при вирішенні питань, що торкаються інтересів ваших товаришів (колег, учнів)?
27. Чи правда, що ви почуваєтеся невпевнено серед малознайомих вам людей?
28. Чи правильним є твердження, що ви рідко прагнете довести свою правоту?
29. Чи вважаєте ви, що без особливих зусиль можете внести пожвавлення в малознайому для вас компанію?
30. Чи брали ви участь у громадській роботі школи?
31. Чи прагнете ви обмежити коло своїх знайомих невеликою кількістю людей?
32. Чи правильно, що ви не прагнете відстоювати свою думку чи рішення, якщо воно не було зразу прийняте вашими товаришами (колегами, учнями)?
33. Чи почуваєтеся ви невимушено, потрапивши в незнайому для вас компанію?
34. Чи з бажанням ви приступаєте до організації різних заходів для своїх товаришів?
35. Чи правда, що ви не почуваєтеся впевнено і спокійно, коли доводиться що-небудь говорити великій групі людей?
36. Чи часто ви спізнюєтеся на ділові зустрічі чи побачення?
37. Чи правда, що у вас багато друзів?
38. Чи часто ви опиняєтеся в центрі уваги своїх товаришів (колег)?
39. Чи часто ви ніяковієте при спілкуванні з малознайомими людьми?
40. Чи правда, що ви не дуже впевнено почуваєте себе в оточенні великої групи своїх товаришів (колег)?

Бланк відповідей

1	11	21	31
2	12	22	32
3	13	23	33

$K_{\text{ком}} = \underline{\hspace{2cm}} \quad Q_{\text{ком}} = \underline{\hspace{2cm}}$

$K_{\text{орг}} = \underline{\hspace{2cm}} \quad Q_{\text{орг}} = \underline{\hspace{2cm}}$

4	14	24	34
5	15	25	35
6	16	26	36
7	17	27	37
8	18	28	38
9	19	29	39
10	20	30	40

Ключ

Комунікативні схильності: 1+, 3-, 5+, 7-, 9+, 11-, 13+, 15-, 17+, 19-, 21+, 23-, 25+, 27-, 29+, 31-, 33+, 35-, 37+, 39-.

Організаторські схильності: 2+, 4-, 6+, 8-, 10+, 12-, 14+, 16-, 18+, 20-, 22+, 24-, 26+, 28-, 30+, 32-, 34+, 36-, 38+, 40-.

ШКАЛА ОЦІНОК КОМУНІКАТИВНИХ СХИЛЬНОСТЕЙ

К	Q	Рівень комунікативних схильностей
0,00 – 0,45	1	Низький
0,46 – 0,55	2	Нижче середнього
0,56 – 0,65	3	Середній
0,66 – 0,75	4	Високий
0,76 – 1,00	5	Дуже високий

ШКАЛА ОЦІНОК ОРГАНІЗАТОРСЬКИХ СХИЛЬНОСТЕЙ

К	Q	Рівень організаторських схильностей
0,00 – 0,45	1	Низький
0,46 – 0,55	2	Нижче середнього
0,56 – 0,65	3	Середній
0,66 – 0,75	4	Високий
0,76 – 1,00	5	Дуже високий

Методика «Діагностика рівня емпатії» І.М. Юсупова

Інструкція Для виявлення рівня емпатійних тенденцій необхідно, відповідаючи (погоджуючись чи ні) на кожне з 36 тверджень, оцінювати відповіді наступним чином: за відповіді: «не знаю» – 0 балів, «ні, ніколи» – 1, «іноді» – 2, «часто» – 3, «майже завжди» – 4 і за відповіді: «так, завжди» – 5 балів. Відповідати треба на усі пункти.

1. Мені більше подобаються книги про подорожі, ніж книги із серії «Життя чудових людей».
2. Дорослих дітей дратує турбота батьків.
3. Мені подобається розмірковувати про причини успіхів та невдач інших людей.
4. Серед усіх музичних телепередач віддаю перевагу «Сучасним ритмам».
5. Надмірну дратівливість та несправедливі закиди хворого треба терпіти, навіть якщо вони продовжуються роками.
6. Хворій людині можна допомогти навіть словом.
7. Стороннім людям не слід втручатися у конфлікт між двома особами.
8. Старі люди, зазвичай, уразливі без причин.
9. Коли я в дитинстві слухав сумну історію, на мої очі самі по собі наверталися сльози.
10. Роздратований стан моїх батьків впливає на мій настрій.
11. Я байдужий до критики на мою адресу.
12. Мені більше подобається розглядати портрети, ніж картини з краєвидами,

13. Я завжди прощав усе батькам, навіть якщо вони були неправі.
14. Якщо кінь погано тягне, його треба хльостати.
15. Коли я читаю про драматичні події у житті людей, то відчуваю, ніби це відбувається зі мною.
16. Батьки ставляться до своїх дітей справедливо.
17. Бачачи підлітків або дорослих, що сваряться, я втручаюся.
18. Я не звертаю уваги на поганий настрій своїх батьків.
19. Я довго спостерігаю за поведінкою тварин, відкладаючи інші справи.
20. Фільми та книги можуть викликати сльози лише у несерйозних людей.
21. Мені подобається спостерігати за виразом осіб та поведінкою незнайомих людей.
22. У дитинстві я приводив додому бездомних кішок та собак.
23. Усі люди необґрунтовано озлоблені.
24. Дивлячись на сторонню людину, мені хочеться вгадати, як складеться її життя.
25. У дитинстві молодші за віком ходили за мною по п'ятах.
26. Побачивши калічну тварину я намагаюся їй чимось допомогти.
27. Людині стане легше, якщо уважно вислухати її скарги.
28. Побачивши вуличну подію, я намагаюся не потрапляти до числа свідків.
29. Молодшим подобається, коли я пропоную їм свою ідею, справу чи розвагу.
30. Люди перебільшують здатність тварин відчувати настрій свого господаря.
31. Із скрутної конфліктної ситуації людина має виходити самотійно.
32. Якщо дитина плаче, то є свої причини.
33. Молодь повинна завжди задовольняти будь-які прохання та дивацтва старих людей.
34. Мені хотілося розібратися, чому деякі мої однокласники були такі задумливі.
35. Безпритульних домашніх тварин слід відловлювати та знищувати.
36. Якщо мої друзі починають обговорювати свої особисті проблеми зі мною, я намагаюся перевести розмову на іншу тему.

Обробка результатів. Підраховується сума балів. Але спочатку потрібно перевірити ступінь відвертості обстежуваного. Якщо він відповів «не знаю» на твердження під номерами 3, 9, 11, 13, 28, 36 і «так, завжди» на твердження 11, 13, 15 і 27, то це свідчить про його бажання виглядати краще і про недостатню відвертість. Результатам тестування можна довіряти, якщо опитуваний дав не більше трьох нещирих відповідей.

Висновки. При сумі від 82 до 90 балів у людини дуже високий рівень емпатійності, від 63 до 81 балів – високий рівень, від 37 до 62 балів – середній рівень, від 12 до 36 балів – низький рівень, 11 балів і менш – дуже низький рівень емпатійності.

Опитувальник Басса-Дарки

ПІБ _____ Стать ____ Вік _____
 Місце роботи батьків _____

Інструкція: *поставте «так» навпроти тих положень, з якими Ви погоджуєтесь, і «ні» - біля тих, з якими Ви не згодні.*

1. Інколи я не можу справитися з бажанням заподіяти шкоду іншим
2. Іноді я розпускаю плітки про людей, яких не люблю
3. Я легко гарячкую, але швидко заспокоююся
4. Якщо мене не попросять по-доброму, я не виконаю прохання
5. Я не завжди отримую те, що мені належить

6. Я знаю, що люди говорять про мене за мою спиною
7. Якщо я не схвалюю поведінки друзів, то даю їм це відчутти
8. Якщо мені трапилося обдурити кого-небудь, я відчуваю докори сумління
9. Мені здається, що я не здатний ударити людину
10. Я ніколи не гарячкую настільки, щоб кидатися предметами
11. Я завжди поблажливий до чужих недоліків
12. Якщо мені не подобається встановлене правило, мені хочеться порушити його
13. Інші вміють майже завжди використовувати сприятливі обставини
14. Я тримаюся насторожено з людьми, які відносяться до мене більш дружньо, ніж я очікував
15. Я часто не погоджуюся з людьми
16. Іноді мені на думку приходять думки, яких я соромлюся
17. Якщо хто-небудь першим ударить мене, я не відповім йому
18. Коли я гарячкую, то лясаю дверима
19. Я набагато дратівливіший, аніж здається оточуючим
20. Якщо хто-небудь корчить із себе начальника, я завжди чиню йому наперекір
21. Мене не дуже засмучує моя доля
22. Я думаю, що багато людей не люблять мене
23. Я не можу утриматися від суперечки, якщо люди не погоджуюся зі мною
24. Люди, що ухиляються від роботи, повинні мати відчуття провини
25. Той, хто ображає мене або мою сім'ю, напрошується на бійку
26. Я не здатний на грубі жарти
27. Мене охоплює лють, коли наді мною насміхаються
28. Коли люди вдають із себе начальників, я роблю все, щоб вони не зазнавалися
29. Майже кожного тижня я бачу кого-небудь, хто мені не подобається
30. Досить багато людей заздрять мені
31. Я вимагаю, щоб люди поважали мої права
32. Мене пригноблює те, що я мало роблю для своїх батьків
33. Люди, які постійно підводять вас, коштують того, щоб їм дати щигля в ніс
34. Від злості я іноді буваю похмурий
35. Якщо до мене відносяться гірше, ніж я того заслуговую, я не турбуюся
36. Якщо хтось виводить мене з себе, я не звертаю на нього уваги
37. Хоча я і не показую цього, іноді мене гризе заздрість
38. Іноді мені здається, що наді мною сміються
39. Навіть якщо я злюся, я не вдаюся до «сильних» виразів
40. Мені хочеться, щоб мої помилки пробачили
41. Я рідко даю здачу, навіть якщо хто-небудь ударить мене
42. Коли мені щось не виходить, я іноді нервуюся
43. Іноді люди дратують мене просто своєю присутністю
44. Немає людей, яких би я по-справжньому ненавидів
45. Мій принцип: «Ніколи не довіряй чужим»
46. Якщо хто-небудь дратує мене, я готовий сказати все, що я про нього думаю
47. Я роблю багато такого, про що згодом жалкую
48. Якщо я розсерджуся, то можу ударити кого-небудь
49. З десяти років я ніколи не проявляв спалахів гніву
50. Я часто відчуваю себе, як порохова бочка, готова вибухнути
51. Якби всі знали, що я відчуваю, мене б вважали людиною, з якою не легко поладнати
52. Я завжди думаю про те, які таємні причини примушують людей робити щось приємне для мене
53. Коли на мене кричать, я починаю кричати у відповідь
54. Невдачі засмучують мене _____
55. Я б'юся не рідше і не частіше, чим інші
56. Я можу пригадати випадок, коли я був настільки злий, що хапав ту, що попалася мені під руку, річ і ламав її

57. Іноді я відчуваю, що готовий першим почати бійку
58. Іноді я відчуваю, що життя поступає зі мною несправедливо
59. Раніше я думав, що більшість людей говорять правду, але тепер я в це не вірю
60. Я лаюся із злості
61. Коли я поступаю неправильно, мене мучить совість
62. Якщо для захисту своїх прав треба застосовувати фізичну силу, я застосовую її
63. Іноді я виражаю свій гнів тим, що стукаю по столу кулаком
64. Я буваю грубуватий по відношенню до людей, які мені не подобаються
65. У мене немає ворогів, які хотіли б мені нашкодити
66. Я не умію поставити людини на місце, навіть якщо він того заслуговує
67. Я часто думаю, що жив неправильно
68. Я знаю людей, які здатні довести мене до бійки
69. Я не вибухаю із-за дрібниць
70. Мені рідко приходить в голову, що люди намагаються розсердити або образити мене
71. Я часто просто погрожую людям, хоч і не збираюся виконувати погрози
72. Останнім часом я став занудою
73. У спорі я часто підвищую голос
74. Зазвичай я прагну приховувати погане ставлення до людей
75. Я краще погоджусь з чим-небудь, чим стану сперечатися.