

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Глухівський національний педагогічний університет
імені Олександра Довженка

Кафедра професійної освіти та
технологій сільськогосподарського
виробництва

МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА
РОЗВИТОК КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК МАЙБУТНІХ
ПЕДАГОГІВ ПРОФЕСІЙНОГО НАВЧАННЯ У ФАХОВІЙ
ПІДГОТОВЦІ

Виконав: Акоюн Руслан Гарнікович
студентки 62М-Пр(М) групи денної ф. н.
спеціальність: 015 Професійна освіта
спеціалізація: 015.18 Технологія виробництва і
переробки продуктів сільського господарства

Науковий керівник:
Ковальчук Василь Іванович, доктор
педагогічних наук, професор
Допущено до захисту
« ___ » _____ 20__ року

Завідувач кафедри: _____ В.І. Ковальчук

Дата захисту _____

Оцінка « _____ »

Підписи членів ДЕК:

Глухів 2020 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК МАЙБУТНІХ ПЕДАГОГІВ ПРОФЕСІЙНОГО НАВЧАННЯ У ФАХОВІЙ ПІДГОТОВЦІ	
1.1. Роль і значення розвитку комунікативних навичок	8
1.2. Сутність ключових понять дослідження та класифікація комунікативних навичок	13
1.3. Теорія поколінь для побудови ефективної комунікації	20
Висновки до розділу 1	29
РОЗДІЛ 2. МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК МАЙБУТНІХ ПЕДАГОГІВ ПРОФЕСІЙНОГО НАВЧАННЯ У ФАХОВІЙ ПІДГОТОВЦІ	
2.1. Педагогічні умови розвитку комунікативних навичок	30
2.2. Методи розвитку комунікативних навичок	38
Висновки до розділу 2	44
РОЗДІЛ 3. ДОСЛІДНО-ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА РОБОТА ЩОДО РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК МАЙБУТНІХ ПЕДАГОГІВ ПРОФЕСІЙНОГО НАВЧАННЯ	
3.1. Експериментальна перевірка рівня розвитку комунікативних навичок майбутніх педагогів професійного навчання	46
3.2. Методичні рекомендації щодо розвитку комунікативних навичок майбутніх педагогів професійного навчання	50
Висновки до розділу 3	57
ВИСНОВКИ	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	61
ДОДАТКИ	

ВСТУП

В суспільстві відбулася зміна парадигм освіти від традиційної до особистісно-орієнтованої. Орієнтація освітніх систем на стратегію соціально-економічних змін, інтеграція і диференціація професійно-педагогічних систем вимагають змін в діяльності педагогів вищих навчальних закладів, що забезпечують підготовку фахівців, здатних здійснювати самостійну пошукову діяльність, приймати відповідальні рішення, прогнозувати їх можливі наслідки, здатних до співпраці, відрізняються мобільністю, динамізмом, конструктивністю. У процесі підготовки у закладі вищої освіти студентів - майбутніх педагогів професійного навчання головну роль грає орієнтація навчання на розвиток самої особистості. В сучасних умовах ставиться завдання не стільки підготувати фахівців певної кваліфікації, скільки сформувати у них такі характеристики, як здатність набувати нових знань, творча активність в ухваленні рішень, широка прогностична орієнтація й ін.

Модернізація вітчизняної освіти вимагає від вищої школи удосконалення підготовки фахівця, становлення його як професіонала, знаючого свою професію і який легко орієнтується в новітніх досягненнях в сфері своєї професійної діяльності, та має високий рівень розвитку комунікативних здібностей. У зв'язку з цим перед вищою освітою ставиться проблема підвищення якості комунікативної підготовки сучасних фахівців. Ефективність професійної діяльності залежить від багатьох факторів, а серед них особливе місце займає успішна комунікативна діяльність фахівця як основа продуктивних взаємин, досягнення взаєморозуміння і реалізації цілей і завдань професійної діяльності і всієї життєдіяльності, як спосіб самовдосконалення, самореалізації та подолання особистісних криз.

Реформування освітньої галузі залежить від підготовленості компетентних педагогів професійного навчання, фахівців нової генерації, здатних продуктивно й цілеспрямовано діяти в нинішніх умовах ринку праці,

ефективно й водночас із відповідальністю виконувати свій професійний обов'язок. Сучасні вимоги до підготовки кваліфікованих фахівців передбачають, передовсім, їхню участь в усіх глобалізаційних процесах, відтак, вони повинні бути активними учасниками процесу комунікації та мати необхідний комунікативний досвід у сферах професійної й ситуаційної діяльності. З огляду на це, актуальним є питання формування комунікативних навичок майбутніх педагогів професійного навчання в закладах вищої освіти, що сприятиме підвищенню їхньої мобільності та конкурентноспроможності.

Комунікативна діяльність в найширшому сенсі виступає як соціальний процес установлений зв'язків і відносин між людьми на основі обміну різними видами діяльності, продуктами і результатами діяльності, інформацією, ідеями цінностями, тобто є системно-інтегративною, що особливо чітко проявляється в освіті і професійно-педагогічній діяльності.

Пріоритети розвитку системи підготовки вчителів України та ключові вимоги до структури й наповнення професійної педагогічної компетентності відображено в законах України «Про освіту» (2017), «Про вищу освіту» (2014), «Про наукову і науково-технічну діяльність» (2016), «Національній доктрині розвитку освіти» (2002), «Концепції розвитку освіти України на період 2015–2025 роки» (2014), «Концепції розвитку педагогічної освіти» (2018), «Концепції розвитку неперервної педагогічної освіти» (2013), «Стратегії розвитку національної освіти» (2013), «Національній рамці кваліфікацій» (2011), Національній стратегії розвитку освіти на період до 2021 р. (2013 р.), Концепції нової української школи (2016 р.).

Теоретичний аналіз наукових джерел дав змогу вивчити значний досвід, накопичений у теорії та практиці вищої освіти. Фундаментальна основа підготовки майбутніх учителів початкової школи закладена в дослідженнях В. Андрущенка, І. Бега, С. Гончаренка, О. Дубасенюк, І. Зязюна, В. Кременя, А. Кузьмінського, В. Лугового, Л. Романишиної, В. Семиченко, С. Сисоєвої

та ін., спрямованих на філософське осмислення освіти й виокремлення ціннісних основ її модернізації.

Визначення проблем професійної підготовки педагогів здійснено в дослідженнях А. Алексюка, В. Бондаря, О. Пехоти, Л. Пуховської, В. Сластьоніна, Л. Сергєєвої, О. Лаврентєвої, О. Макаренко та ін. Аспекти фахової підготовки майбутніх педагогів професійного навчання відповідно до сучасних вітчизняних державних вимог окреслено в роботах Р. Гуревича, Г. Ігнатенко, В. Курок, В. Ковальчука, П. Лузана, Н. Ничкало, Н. Яковенко та ін. Проблему удосконалення освітнього процесу в закладах вищої освіти досліджують Г. Балл, Р. Вернидуб, П. Гусак, Н. Дем'яненко, М. Євтух, О. Падалка О. Романовський та ін. Питання розвитку комунікативної компетентності висвітлені в працях, М. Гез, Д. Годлевської, М. Заброцької, І. Зотова, Т. Костюкова, А. Морозова, О. Муравйова, Р. Петрух, Є. Проворова, О. Смирнова, О. Шубкіна та ін..

Теоретико-методологічною основою дослідження є компетентнісний підхід у процесі навчання, відображений у працях І. Зимньої, О. Дубасенюк, Н. Микитенко, В. Ковальчука, Ю. Пассова, О. Пометун, А. Хуторського та ін.

Актуальність означеної проблеми, її важливе теоретичне й практичне значення для професійної освіти зумовили вибір теми дослідження: **«Розвиток комунікативних навичок майбутніх педагогів професійного навчання у фаховій підготовці»**.

Мета дослідження полягає в теоретичному обґрунтуванні проблеми розвитку комунікативних навичок майбутніх педагогів професійного навчання у фаховій підготовці та розробка методичного забезпечення цього процесу.

Об'єкт дослідження – професійна підготовка майбутніх педагогів професійного навчання в закладах вищої освіти.

Предмет дослідження – педагогічні умови розвитку комунікативних навичок майбутніх педагогів професійного навчання.

Завдання дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз проблеми розвитку комунікативних навичок майбутніх педагогів професійного навчання у фаховій підготовці.
2. Виявити педагогічні умови розвитку комунікативних навичок майбутніх педагогів професійного навчання.
3. Виокремити методи розвитку комунікативних навичок.
4. Експериментально перевірити рівень розвитку комунікативних навичок майбутніх педагогів професійного навчання.
5. Розробити методичні рекомендації щодо розвитку комунікативних навичок майбутніх педагогів професійного навчання.

Для реалізації мети і вирішення поставлених завдань дослідження було використано комплекс методів дослідження:

– *теоретичні*: термінологічний аналіз, узагальнення, систематизація, структурування, структурно-логічний аналіз наукових джерел із педагогіки, психології, філософії і соціології з метою розкриття сутності поняття «комунікативні навички майбутніх педагогів професійного навчання»; аналіз та узагальнення досвіду роботи з проблеми дослідження для обґрунтування педагогічних умов розвитку комунікативних навичок майбутніх педагогів професійного навчання; вивчення та аналізу документації;

– *емпіричні*: педагогічне спостереження, проблемні ситуації, анкетування, бесіди, тестування, методики дослідження рівня розвитку комунікативних навичок, ;

– *статистичні*: статистична обробка показників, їх кількісний і якісний аналіз для з'ясування результативності дослідно-експериментального процесу розвитку комунікативних навичок майбутніх педагогів професійного навчання.

Наукова новизна і теоретичне значення дослідження полягає в тому, що:

- *вперше* науково обґрунтовано проблему розвитку комунікативних навичок майбутніх педагогів професійного навчання у фаховій підготовці; *виявлено й обґрунтовано* педагогічні умови серед яких: створення сприятливого освітнього середовища, застосування особистісно-орієнтованого підходу в навчанні, моделювання реальних професійних умов спілкування; виокремлено комунікативні навички майбутніх педагогів професійного навчання: інформаційно-комунікативні, регуляційно-комунікативні та афективно-комунікативні.

- *уточнено* поняття «комунікативні навички», як вміння ефективно спілкуватися, здатність розуміти, що має на увазі співрозмовник, і бути зрозумілим їм, вміння домовлятися, досягати своєї мети через спілкування

- *удосконалено*: методичне забезпечення фахової підготовки майбутніх педагогів професійного навчання у ЗВО, удосконалення полягає у збагаченні професійної підготовки майбутніх педагогів професійного навчання методами навчання, розробленні проблемних ситуацій тощо.

- *подальшого розвитку набули*: ідеї щодо використання омнікальної комунікативної стратегії для розвитку комунікативної компетентності майбутніх педагогів професійного навчання.

Практичне значення дослідження полягає в тому, що розроблено методичні рекомендації щодо розвитку комунікативних навичок майбутніх педагогів професійного навчання, які містять комплекс прав і ситуацій які педагоги можуть використовувати на заняттях.

Апробація результатів. Основні результати й теоретичні положення дослідження доповідалися та обговорювалися на IV Всеукраїнському науково-методичному семінарі «Підготовка майстра виробничого навчання, викладача професійного навчання до впровадження в освітній процес інноваційних технологій»(5 листопада 2020 року).

Публікації: Акопян Р. Особливості розвитку комунікативних навичок майбутніх педагогів професійного навчання у фаховій підготовці. *Збірник*

праць IV Всеукраїнського науково-методичного семінару «Підготовка майстра виробничого навчання, викладача професійного навчання до впровадження в освітній процес інноваційних технологій»(5 листопада 2020 року). С.

Структура магістерського дослідження. Магістерська складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК МАЙБУТНІХ ПЕДАГОГІВ ПРОФЕСІЙНОГО НАВЧАННЯ У ФАХОВІЙ ПІДГОТОВЦІ

1.1. Роль і значення розвитку комунікативних навичок

У високотехнологічному глобальному світі суспільна комунікація набуває ще одну важливу складову, а саме професійну комунікацію. Під професійною комунікацією розуміється специфіка комунікаційних навичок, які визначаються професіями, чийм істотним компонентом є обов'язок вступати в комунікацію. До таких професій належать викладання, політична діяльність, управління, соціальна робота, державна служба. Для кожної з цих професій можна говорити про певну суму знань і навичок, необхідних для здійснення успішної професійної комунікації і, відповідно, успішної професійної діяльності.

Розвиток суспільних відносин супроводжуються удосконаленням моделей спілкування і побудови взаємостосунків між людьми, народами, з суспільствами на різних континентах і окремих спільнотах, тобто розвитком соціальної комунікації. Триваюча трансформація засобів масової комунікації впливає на різні області життя всього громадянського суспільства. У цьому середовищі відбуваються процеси, що ведуть до розширення рамок розвитку культури, спостерігається процес культурної взаємодії і взаємопроникнення. У сучасному громадянському суспільстві культурний простір людини в

основному формують різні засоби масової інформації. Телебачення і Інтернет витіснили з культурних потреб сучасної людини відвідування театрів, бібліотек, музеїв.

В сучасних умовах бурхливий розвиток культурної комунікації відбувається в самих різних сферах людського життя: культурі, науці, освіті.

Значення масової комунікації в духовній культурі суспільства обумовлено: її роллю в життєдіяльності та культурі сучасного суспільства; реальним зростанням в світі кількості створюваної соціальної інформації, яка характеризується ситуацією так званого "інформаційного вибуху", викликає в суспільстві соціальну потребу в створенні більш потужної, технічно оснащеної і оперативно діючої системи засобів масової комунікації, здатної доставити суспільству цю інформацію; сама культура суспільства починає розглядатися як динамічна система соціальної інформації, поширення якої можливо лише за допомогою системи засобів масової комунікації [1].

Комунікація в сучасному громадянському суспільстві повинна розглядатися як специфічна культурна форма духовного спілкування людей, а значущі цінності культури грати роль певних інформаційних сигналів, які розповсюджуються в суспільстві в знаковій, символічній, а також образній формі. В ході спілкування культурні цінності повинні сприяти передачі життєвого досвіду всередині і між поколіннями. Таким чином, обмін духовними цінностями виявиться головним змістом в розвивається культурі суспільства.

Засоби комунікації виступають речовим, матеріальним компонентом комунікативного процесу і завжди висловлюють собою спосіб передачі, збереження, виробництва і поширення культурних цінностей в суспільстві. Вивчення засобів масової інформації тим більше важливо, що в останні десятиліття, і особливо в останні роки, спостерігається збігається з розквітом науково - технічної революції переоцінка значущості цих цінностей.

Сьогодні Інтернет є найпопулярнішим засобом передачі інформації і в найближчому майбутньому ця популярність не спаде, а виросте. Швидше за все, нові технології не будуть автоматично замінювати старі, такі як газети і журнали, радіо і телебачення. Ці сфери мовлення пристосуються до нових економічних умов. З одного боку, науково-технічна революція створює оптимальні умови для технічного розвитку засобів масової інформації, але, з іншого, породжує певні ілюзії про їхню могутність і слабкість засобів масової комунікації, які існували раніше. Системи засобів масової комунікації пов'язані між собою через середу, через поле спілкування, тобто вони пов'язані між собою словом, яке спочатку було усним. Розвиток комунікацій включає в себе і такі процеси, в ході яких інформація не тільки передається, але і спотворюється, може мимоволі зростати або згасати. Масова комунікація за самою своєю природою динамічна і вимагає інновацій. В умовах свободи слова, гласності, права кожного на отримання і поширення інформації, суспільство повинно вчитися використовувати можливості масової комунікації з максимальним ефектом.

Засоби масової комунікації активно беруть участь в процесі становлення громадської думки сьогодні. Розвиток засобів обробки і передачі інформації, зростання швидкості інформаційних процесів привели до становлення нового типу організації суспільства, його функціонування та управління. Система засобів масової комунікації забезпечила нову і ефективну зв'язаність суспільства, його життєдіяльність і психологію [2].

Надзвичайно важливо розробити засади, принципи, основну мету та конкретні напрями змін. Визначення змістовного підґрунтя для формування нових підходів до організації інформаційного обміу у сфері державного управління, тобто філософської бази, повинно стати пріоритетом діяльності державних органів. Саме визначення ключової парадигми — окреслення шляхів переходу від однієї моделі розвитку до принципово іншої — повинно зіграти вирішальну роль у вирішенні питання якості подальшого суспільного

розвитку та відповідності цього процесу демократичним потребам сьогодення.

Від уміння спілкуватися залежить успіх людини в житті. Якість спілкування впливає на кар'єру, наявність друзів, особисте життя, стосунки. Це є актуальним і для студентського середовища. Наявність сформованих комунікативних навичок впливає на розвиток професійної компетентності майбутнього фахівця. Сьогодні не достатньо мати тільки знання і розуміння явищ і фактів, важливіше вміти використовувати їх на практиці тобто готовність до професійно-комунікативної діяльності [3].

Уміння спілкуватися дозволяє фахівцям взаємодіяти з іншими людьми, адекватно інтерпретувати отриману інформацію і правильно її передавати. Студентам необхідно навчитися слухати співрозмовника, висловлювати й аргументувати свою точку зору, приходити до компромісного рішення. Комунікативні вміння важливі як для соціальної реалізації особистості, так і для психологічного задоволення.

Ефективність професійної діяльності залежить від багатьох факторів, а серед них особливе місце займає успішна комунікативна діяльність фахівця як основа продуктивних взаємин, досягнення взаєморозуміння і реалізації цілей і завдань професійної діяльності й всієї життєдіяльності, як спосіб самовдосконалення, самореалізації та подолання особистісних криз.

Комунікативна діяльність в найширшому сенсі виступає як соціальний процес установлених зв'язків і відносин між людьми на основі обміну різними видами діяльності, продуктами й результатами діяльності, інформацією, ідеями цінностями, тобто є системно-інтегративної, що особливо виразно виявляється в освіті й професійно-педагогічній діяльності.

Розвиток комунікативності майбутнього викладача – складний багатокомпонентний процес, де головне – формування гуманістичного комунікативного ядра особистості, який передбачає досягнення такого рівня відбивання будь-якої людини, ставлення до неї і поведінки, коли вона

сприймається як найбільша цінність [4, с. 126].

З метою підвищення ефективності професійно-педагогічної підготовки студентів особливої актуальності набуває пошук продуктивних технологій розвитку комунікативних навичок студентів – майбутніх викладачів в процесі навчання в сучасному ЗВО

Комунікативна компетентність є основою для взаємостосунків та професійного становлення відкриває нові можливості, покращує наше сприйняття людьми.

В комунікації виокремлюють такі функції:

1. *Реалізація потреби у спілкуванні.*
2. *Пізнання себе.*
3. *Повага до інших.*
4. *Розбудова взаємин.*
5. *Обмін інформацією.*
6. *Вплив на інших [5].*

У педагогіці комунікацію розглядають через педагогічне спілкування між педагогом і здобувачем освіти. Педагогіка вирішує, наскільки можливо управління спілкуванням вихованців, слідуючи позитивного впливу на особистість, корегуючи негативні моменти й запобігає їх. Комунікативна функція найчастіше обмежена рамками одностороннього впливу (педагоги → здобувач освіти), тимчасового характеру (в процесі навчального заняття). Однак поняття «спілкування» і «комунікація» розрізняються залежно від рівнів теоретичного аналізу. Подібні відмінності мають велике значення для соціології. Комунікація є основним поняттям для соціологів, які вивчають даний аспект соціального життя. Суть його в цілеспрямованому спілкуванні, здійснюється в конкретних ситуаціях відповідно до норм і правил мовної діяльності. Спілкування це факт, який підтверджує соціально обумовлений процес обміну думками, ідеями, настроями і почуттями між людьми в різних сферах їх діяльності, здійснений головним чином за допомогою вербальних

засобів комунікації. Комунікація-процес соціальної взаємодії між людьми, в якому відбувається інформаційний обмін в умовах міжособистісного і масового спілкування, виникають відносини, відбувається пошук значень, тобто формуються соціальні контакти. Ключовим поняттям в комунікації є інформація, яка може вплинути на учасників комунікації, яка зрозуміла лише при єдиній мовній системі і загальній системі значень для всіх членів комунікації. Відмінності «спілкування» і «комунікації» -в обсязі їх змісту, в ознаках самих понять. Тому для соціологів необхідно розрізнити «комунікацію» і «спілкування» в соціальній взаємодії. У соціології комунікація розглядається як процес взаємодії людей, в якому формується людська особистість, відбувається соціалізація індивіда і розвиток його здібностей. Комунікація базується на духовних потребах людини, вона є джерелом підтримки і використання соціальної пам'яті, що акумулює культурний та історичний досвід соціальних суб'єктів.

Ефективність педагогічної діяльності визначається за наявності у педагога комунікативних умінь та навичок, що дає можливість йому правильно планувати й здійснювати систему комунікації у мінливих умовах освітнього процесу, знаходити комунікативні засоби, адекватні змістові акту спілкування.

1.2. Сутність ключових понять дослідження та класифікація комунікативних навичок

Нині від рівня розвитку комунікативних умінь й навичок здобувачів освіти залежить розвиток професійної компетентності педагога професійного навчання. Актуалізується потреба навчити студентів використовувати набуті компетентності на практиці в реальних ситуаціях. Відбувається зміщення акцентів з процесу навчання, на його результат, готовність випускника ЗВО до майбутньої професійно-комунікативної діяльності [3].

Уміння спілкуватися дозволяє фахівцям взаємодіяти з іншими людьми, адекватно інтерпретувати отриману інформацію і правильно її передавати. Студентам необхідно навчитися слухати співрозмовника, висловлювати і аргументувати свою точку зору, приходити до компромісного рішення. Комунікативні вміння важливі як для соціальної реалізації особистості, так і для психологічного задоволення.

Нами було помічено, що у студентів (особливо перших двох років навчання) спостерігаються труднощі в спілкуванні з одногрупниками і викладачами, що виражаються в невмінні слухати і критично оцінювати чужу думку, невмінні вибудовувати власну мову при висловлюванні своєї точки зору. Тому на початковому етапі навчання важливо сформувати комунікативні вміння і навички.

Розвиток зазначеної якості був і є предметом дослідження багатьох вчених. Спробуємо проаналізувати термінологічний апарат, який дотичний до нашого дослідження.

Терміни (від лат. *terminus* – межа) займатимуть нижчу сходинку у системі понять нашого дослідження і будуть розумітися як слова або словосполучення, що слугують для спеціального обмеження якоїсь сфери предметів, явищ, їх властивостей і відносин [6**Ошибка! Источник ссылки не найден.**].

Ключовим поняттям нашого дослідження виступає термін «ППН» (ППН). ППН працює на посадах викладача, майстра та інструктора виробничого навчання, асистента, МНС (наукового співробітника), методиста, а також обіймати інженерні посади. За функціональними обов'язками ППН здійснює навчально-виховну, виробничо-технологічну, науково-дослідну, організаційно-управлінську роботу у закладах професійної освіти, закладах загальної середньої освіти, на виробничих підприємствах. Зкладах вищої та післядипломної освіти тощо [7].

Мінекономіки 20.06.2020 р. затвердило профстандарт педагога професійного навчання, яким визначено вимоги до зазначеного фахівця. ППН організовує та здійснює педагогічну діяльність в закладі професійної (професійно-технічної) освіти. [8]

Наступним ключовим поняттям є розвиток. Рóзвиток - дія; процес, унаслідок якого відбувається зміна якості статі, перехід від одного якісного стану до іншого, вищого [9].

Наступна група термінів пов'язана з комунікацією. Поняття «комунікація» (з лат. Communication – повідомлення [10, с. 347]) означає обмін інформацією спілкування, зв'язок. В психології, спілкування розглядається, як складний процес встановлення й розвитку взаємин між людьми, задля спільної діяльності ...[11, с. 152]. Педагогічний підхід визначає комунікацію як процес спілкування в усній чи писемній формі, когнітивна сутність якої полягає в обміні інформацією та її оцінюванні [12, с. 11].

Комунікативна діяльність в самому широком сенсі виступає як соціальний процес установлений зв'язків і відносин між людьми на основі обміну різними видами діяльності, продуктами і результатами діяльності, інформацією, ідеями цінностями, тобто є системно-інтегративної, що особливо чітко проявляється в освіті і професійній діяльності.

Комунікативна діяльність – складна багатоканальна система взаємодії і взаємній діяльності суб'єктів освітнього процесу, що включає взаємопереживання, живий обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії, прощення, зміни позицій, прийняття рішень, подолання конфліктів, які визначаються потребами освітньої діяльності [13, с. 89-92].

На думку О. О. Леонтьєва, комункативне вміння - це здатність диференційовано використовувати різні навички або їх поєднання для досягнення різних комункативних цілей. Учений виділяє такі комункативні вміння: керувати своєю поведінкою (вольові якості); спостережливість,

гнучкість (якості уваги); уміння читати за обличчям, розуміти, а не лише бачити, адекватно моделювати особистість співрозмовника, його психічний стан за зовнішніми ознаками (уміння соціальної перцепції); уміння оптимально будувати своє мовлення в психологічному плані (уміння мовленнєвого й немовленнєвого контакту); уміння усвідомлювати, систематизувати й переносити інформацію (гностичні вміння) [14].

За Л. Савенковою, комункативні вміння розподіляються на три блоки: проектування спілкування; організація спілкування; регулювання спілкування. Проектування спілкування характеризується такими показниками, як вибір і композиційна побудова змісту комункації, налаштування на спілкування з певною аудиторією, творче самопочуття. Організація спілкування: самопрезентація, «комункативна атака», орієнтування в ситуації спілкування, керування власною поведінкою, встановлення емоційного контакту. Регулювання стосується: здійснення вербального спілкування, використання паралінгвістичної системи знаків, розподілу уваги, володіння матеріалом, соціальною перцепцією, адекватним моделюванням особистості; прогнозування реакцій партнера, знаходження адекватного засобу для передачі інформації, захоплення ініціативи, здійснення непередбаченої комункації, перенесення відомих знань, умінь і навичок у новій ситуації, розв'язання комункативних ситуацій новими способами на основі відомих [15]. Як вважає В. Кан-Калик, ефективність комункативної діяльності визначається наявністю умінь: швидко й правильно орієнтуватись у мінливих умовах спілкування; правильно планувати й здійснювати систему комункації, зокрема й мовленнєвий вплив; точно знаходити адекватні змістові акти спілкування комункативні засоби, що відповідають одночасно і творчій індивідуальності людини, і ситуації спілкування, індивідуальним особливостям партнера зі спілкування; постійно відчувати й підтримувати зворотний зв'язок; демонструвати свою дружельюбність, добре ставлення, висловлювати свої почуття й думки [16].

Н. Кузьміна пов'язує комунікативні вміння особистості з розвитком соціально перспективної сторони спілкування й виокремлює вміння розпізнавати внутрішній стан людей, оцінювати й контролювати альтернативні лінії власної поведінки стосовно інших [17].

За Х. Лійметсом, ефективність спілкування визначається вміннями правильно сприймати й розуміти інших людей, адекватно оцінювати свою поведінку і поведінку партнерів, сприймати й оцінювати вимоги та норми різних колективів, відповідно регулювати власну поведінку, бути лідером чи підлеглим, долати можливі конфлікти [18].

На думку М. Васильєвої, учасники спілкування мають навчитися: стратегії поведінки в етикетній ситуації; зіставляти норму з етикетним правилом; входити в етикетну ситуацію, орієнтуватися в ній, ураховувати індивідуальні особливості партнера; вибирати й використовувати вербальні й невербальні засоби комунікації (жести, міміку, пантоміміку); орієнтуватись у нестандартних ситуаціях тощо [19].

Комунікативні вміння - це здійснення безпосередньої й опосередкованої взаємодії, уміння правильно, грамотно пояснювати свою думку й адекватно сприймати інформацію від партнера зі спілкування. Їх розвиток пов'язаний із формуванням особистісних новоутворень як у сфері інтелекту, так і в сфері професійно значущих характеристик індивіда.

В «Українському педагогічному словнику» [21, с.221.] знаходимо наступне визначення: навички - дії, складові частини яких у процесі формування стають автоматичними. При наявності навичок діяльність людини відбувається швидше і продуктивніше. Відповідно до видів дії розрізняють і види навичок: рухові, мислительні, мовні, інтелектуальні, сенсорні (дії за сприйманням), перцептивні тощо. Навички необхідні в усіх видах діяльності: навчальній, трудовій, ігровій тощо. Формуються навички на основі застосування знань про відповідний спосіб дії, шляхом

цілеспрямованих планомірних вправлянь. Навички є необхідними компонентами уміння.

Навички – автоматизовані дії, що формуються повторенням і характеризуються високою мірою засвоєння, не потребують регулювання та контролю [21].

Комунікативні навички - це автоматизовані свідомі дії, що сприяють швидкому відображенню в свідомості особистості комунікативних ситуацій, визначають успішність сприйняття, розуміння об'єктивного світу й відповідного впливу на нього в процесі спілкування [22].

Комунікативні вміння й навички - це рівні оволодіння комунікативними діями щодо оцінки комунікативної ситуації, сприйняття, вироблення й передавання інформації, встановлення контакту, планування, організації й забезпечення ефективного перебігу спілкування, що приводить до ефективної реалізації навчальних цілей і особистісних інтересів.

Проведений аналіз наукової літератури і педагогічної практики настановлює на висновок про те, що комунікативна діяльність буде успішною за умови розвиненості комунікативної компетентності [23, с. 9]. Що унаочнює знання, вміння, навички спілкування, комунікабельність, вивність, уміння знаходити спільну мову.

Найбільших труднощів у педагогічній діяльності зазвичай зазнають в управлінні своїм психічним станом, спілкуванні, доброзичливістю під час взаємин з здобувачами освіти, самого процесу спілкування, побудова середовища пізнавального колективного пошуку та роздумів [24, с. 2].

Створення таких комунікативних умов можливе при наявності певних умінь, прийомів, передбаченні відповідних соціальних і особистісних чинників, поведінки учасників. До них відносять вміння:

1. Управління процесом взаємин, що передбачає позитивне позиціонування себе з співрозмовником, позитивний зворотній зв'язок, зосередження уваги на собі і важливих речах, регуляція емоціями при

передаванні інформації, створення комунікативних зв'язків, робити акценти, контролювати і тримати в полі зору взаємини між співрозмовниками.

2. Відкритість і комунікативність у взаєминах зі здобувачами вищої освіти.

3. Переведення спілкування на духовний або особистісний рівень.

4. Управління сугестивними станами (думка інших, штампи), педагогічний оптимізм (не робити поспішних висновків).

5. Визначати «небезпечні зони» для спілкування: в яких випадках студенти дратуються, стають агресивними, вміння встати на місце студента і зрозуміти його реакцію:

- уміння проявляти у відносинах зі студентами терпимість, повагу;
- успішно взаємодіяти зі студентами, що мають інші цінності в силу індивідуальних або культурно-етичних особливостей.

6. Уміння знімати нервову напругу (здатність розслабитися, вільно сісти).

7. Уміння володіти своїм настроєм і вміння створити собі гарний настрій і виразність особистості, позитивно впливати на настрій студентів.

Контакт викладача зі студентами може бути: логічним (контакт думки), психологічним (контакт в зосередженості уваги студентів на інформацію і дії, які поступають від викладача), моральним (що забезпечує співдружність викладача і студентів). Наявність всіх перерахованих видів контактів створює сприятливі умови для процесу навчання студентів у закладах вищої освіти.

Рівень комунікативної культури майбутнього фахівця знаходиться в залежності від рівня його загального розвитку, світогляду, наявності різнобічних знань, сформованості певних моральних принципів. Комунікативні якості є первісними рисами характеру; внутрішньою основою для утворення інтелектуальних, вольових та емоційно-мотиваційних

властивостей людини; базисом для організації продуктивного процесу спілкування. Рівень комунікабельності та розвитку комунікативних якостей студентів мають бути виявлені викладачем на перших заняттях з дисципліни циклу професійної підготовки шляхом спеціального анкетування [25].

Розвинуті комунікативні навички допомагають ефективно вести переговори, виступати перед аудиторією, будувати контакти зі співрозмовником, самовиражатися.

Комунікативні навички визначають вміння ефективно спілкуватися й здатність розуміти співрозмовника, презентувати себе, домовлятися. Їх наявність забезпечує особистості психологічний комфорт, допомагає організувати спільну діяльність, а також самостверджуватися й реалізувати себе в суспільстві. Комунікативні навички потрібні в кожній професії.

Існують різні класифікації комунікативних навичок. Розглянемо одну з них:

Інформаційно-комунікативні дозволяють людині вільно розпочинати спілкування, підтримувати співрозмовника, використовувати вербальні і невербальні способи спілкування.

Регуляційно-комунікативні навичками забезпечують коугерентність дій та слів до потреб співрозмовника, а також почуття довіри та підтримки, оцінювання і зворотній зв'язок.

Афективно-комунікативні передбачають вміння передавати власні почуттями та інтересами співрозмовнику, розуміти його емоційну поведінку, бути чуйним, співпереживати, піклуватися.

Володіння комунікативними навичками дозволяє досягати успіху в роботі і побудові кар'єри, контролювати складні ситуації, розв'язувати конфлікти, успішно проводити переговори [26].

1.3. Теорія поколінь для побудови ефективної комунікації

В ході еволюції наука і практика накопичила значний досвід в побудові ефективних стратегій комунікації. Аналіз такого досвіду дозволить нам виокремити ті стратегії, які будуть притаманні цьому етапові розвитку суспільства.

У контексті розробки комунікативної теорії соціалізації німецький соціолог Н. Луман розробив концепцію освіти і виховання. Автор вказує, що виховання це діяльність, що спеціалізується на зміні особистості через комунікацію. Виховання доповнює і коригує результати соціалізації. Згідно з підходом Н. Лумана, виховна система виконує ряд функцій: інтерактивну, організаційну та комунікативну / суспільну. З точки зору соціології Н. Луман розглядає виховання як цілеспрямовану соціалізацію, що здійснюється за допомогою комунікації [27]. Згідно з проектом К.-О. Апеля, який містить спроби втілити етичні мотиви в аспекті комунікативної теорії, іншими словами, вчення про моральність. Саме «етика дискурсу» К.-О. Апеля та комунікативна теорія дії Ю. Хабермаса орієнтують представників різних поколінь не на сварки, роз'єднаність і деградацію, а на єдність, відповідальність, згоду, розуміння, на солідарність і комунікацію. Значить, метою теорії комунікації є досягнення взаєморозуміння. Соціолог вказує, що згода і солідарність між учасниками комуніко-нормативної інтеракції можливі при координуванні планів своїх дій і при наявності форми, за допомогою якої досягається згода між комунікаторами. Раціональна комунікація є тоді, коли діалог представляється рівноправною процедурою аргументації [28]. Таким чином, з соціологічної точки зору проблеми взаємодії між поколіннями можна розв'язати за допомогою комунікації між поколіннями, досягнення взаєморозуміння. Все це може ефективно вплинути на виховання молоді та соціалізацію як старшого, так і молодого поколінь. Тоді досягається солідарність між поколіннями. прискорення темпу розвитку суспільства і його зміни сприяють становленню нової галузі в соціологічній науки - соціології поколінь. В рамках даного напрямку комунікація

розглядається через поколінський підхід, який передбачає аналіз співіснування трьох життєвих вимірів у соціальній ситуації: покоління молодих, покоління зрілих людей і покоління людей похилого віку. Наявність трьох різних часів показує рух вперед, розвиток людського життя. У соціології поколінь основним предметом аналізу є конфлікт поколінь. Соціолог К. Маннгейм розглядав покоління, їх взаємодії і внутрішньопоколінські комунікативні зв'язки через комунікаційний підхід, виявляючи покоління єдність свідомості [29]. Особливої гостроти конфлікт поколінь став набувати в другій половині ХХ ст., що знайшло відображення в західній психології і соціології. К.Лоренц стверджував, що створені труднощі і перешкоди на шляху молоді (гедонізм, нетерплячість, лінощі, духовне зuboжіння), що народжують ненависть до старшого покоління, виключають будь-яку комунікацію між поколіннями, а значить, порушують спадкоємність поколінь [30]. У роботі М. Мід «Культура і її призначення» описується «розрив між поколіннями», який визначив так звану префігуративну культуру. Суть даної теорії в тому, що, сприймаючи швидкий темп життя, і старше, і молоде покоління по-різному ставляться до соціальних змін. Батьки, визнавши свою некомпетентність, вчаться у дітей, пристосовуючись до нововведень. Префігуративна культура вказує на те, що соціальний досвід, накопиченим старшим поколінням, втрачає свою необхідність, а досвіду сучасної молоді ніколи не буде у старшого покоління [31]. Те, що досліджувала Мід в минулому столітті, ми спостерігаємо і сьогодні: спадкоємність поколінь втрачає свій сенс, розрив між поколіннями збільшується. Однак ми вважаємо, що підростаюче покоління не може існувати без спілкування зі старшими. У молодих людей збережеться потреба в солідарності між поколіннями, в духовних зв'язках, обумовлених комунікацією між поколіннями, що передає цінність досвіду старших. На сьогоднішній день з проблеми взаємовідносин поколінь переважають дві точки зору. Одні автори вважають, що цей розрив переростає в глобальну

проблему (М. Мід, С. Паркінсон) [33]. Інші підкреслюють маятниковий характер цих взаємин. З їх точки зору, періоди конфліктів чергуються з періодами наступності. вивчаючи відносини між поколіннями, соціологи бачили в них такі проблеми: конфлікти, різного роду бар'єри, виховання, соціалізація. Наприклад, в роботі Л. Фойер «Конфлікт поколінь: Характер і значення студентських рухів» розглядалось як рух одного покоління, яке протестувало проти суспільства, створеного старшим поколінням [30]. Проте вчені вважають, що комунікація сприяє вирішенню проблем між поколіннями. У радянській соціології проблем комунікації між поколіннями практично не приділялося уваги. З точки зору розвивається в період з 1960-х по 1980-і рр. соціологічного підходу до розгляду поколінь вони розглядаються як соціальна спільність людей, для яких характерні певні вікові рамки, схожі умови соціалізації та життєдіяльності, потреби і ціннісні установки.

Вивчаючи конфлікт поколінь, причинами якого виділялися нестабільність суспільства і дезорганізація освітньої системи, недоліки сімейного виховання, безконтрольне участь ЗМІ в розриві поколінь. Учені виділяють різке падіння не тільки батьківського авторитету в родині, але викладацького - в навчальних закладах. У соціології аналіз поколінь комунікації недостатньо вивчений. Вітчизняні автори приділяють увагу в першу чергу аналізу проблем спілкування з позицій педагогіки і психології [33]. Н.В. Шахматова розглядає комунікацію як «основу структури групи, показник поколінь близькості, прояв самоідентифікації індивідів». Комунікація в взаємодіях поколінь, задана певною проблемою, залежить від ролі, статусу, віку членів сім'ї і просторово-часових характеристик, діяльності та індивідуальних відмінностей, соціокультурних чинників, що, відповідно, впливає на ефективність комунікації: взаєморозуміння, самовираження, самоідентифікацію, самореалізацію [34]. У нашій роботі представлено визначення: комунікація в рамках взаємодій між поколіннями

це двосторонній процес передачі інформації: з одного боку, від старшого покоління - в формі соціального досвіду, традицій, навичок, зразків поведінки, норм, ролей і установок, які впливають на соціалізацію, саморозвиток, самоствердження молоді; і з іншого боку, від молодого покоління - в формі соціальних інновацій, формування нових ролей і зразків поведінки, які впливають на адаптацію до постійно мінливих умов. Розглядаючи комунікацію між поколіннями в аспекті, необхідно враховувати, що соціокультурне середовище відносин між поколіннями або дистанціює покоління, або скорочує дистанцію між поколіннями. У другій половині ХХ ст. загострилась проблема єдності культур. Раніше все покоління співали одні й ті ж пісні, слухали одну і ту ж музику, танцювали одні і ті ж танці. У наш час спостерігаються істотні відмінності в ціннісних орієнтаціях поколінь, в моді, в способах комунікації, в способі життя. Це ускладнює і ускладнює спілкування двох поколінь. Спостерігається не тільки конфлікт поколінь, але все частіше говорять про розрив поколінь. З соціологічної точки зору комунікація має велике значення у функціонуванні поколінь інституту. Дуже актуальним з кінця ХХ ст. є питання поколінь наступності і комунікації між поколіннями. Труднощі взаємин між поколіннями пов'язані зі змінами в політичній, економічній, соціальній структурах, що призвело до зміни традиційних «цінностей»; до байдужості молоді до поглядів і переконань "батьків"; до різноманіття образів і стилів життя, які викликають взаємну агресію і нерозуміння у двох поколінь. У цій ситуації все очевиднішою стає необхідність налагодження продуктивної комунікації між поколіннями, яка виконує ряд функцій. Е. Дюркгейм вважав, що будь-яка людина має виражати себе соціальною істотою, а метою виховання є його формування в кожного індивідуумо, тобто цілеспрямована соціологізація молодого покоління [35].

Поточний момент розвитку вітчизняної системи освіти характеризується оновленням традиційних вимог та формуванням

перспективних запитів до освітнього середовища України. Трансформації соціокультурного та економіко-правового простору на глобальному та локальному рівнях обумовлюють зміну запитів як стейкхолдерів ринку праці так і здобувачів освіти. Сучасність вимагає багаторівневого та всебічного оновлення освітніх інституцій.

Пропонується розглянути одну із сфер сучасної національної освіти – взаємодія закладу та здобувачів освіти. Відповідно Закону України "Про освіту", вона спрямована на розвиток особистості шляхом формування та застосування компетентностей, а результатом є досягнення особою очікуваних результатів навчання [36].

Ефективність такої взаємодії ґрунтується на реалізації особистісного потенціалу здобувача освіти через активізацію пізнавальної діяльності та мотивацію до компетентнісного розвитку в освітньому середовищі. Однією із основних вимог сучасності є побудова індивідуальної освітньої траєкторії, з урахуванням здібностей, інтересів, потреб, мотивації, можливостей і досвіду здобувача освіти. Що обумовлено новою парадигмою професіоналізму – освіта впродовж життя, яка спрямована на реалізацію права кожної особи на безперервне навчання з урахуванням її особистісних потреб, пріоритетів суспільного розвитку та потреб економіки.

Урахування зазначеного та розвиток ринку освітніх послуг в Україні формує нові вимоги до інституцій освіти, та закладів професійно-технічної освіти, зокрема. Конкурентне освітнє середовище та оновлена нормативно-правова база обумовлюють розширення можливостей останніх, щодо задоволення запитів особистості в сфері професійного розвитку. Сьогодні заклад освіти має перспективу реалізувати значний сегмент, а за певних обставин, і здійснювати постійний супровід реалізації особистістю її індивідуальної освітньої траєкторії [37].

Реалізація такої можливості не обмежується лише якістю освітніх послуг, конкуренція породжує нові вимоги до інформаційної діяльності

закладу професійної освіти – залучення контингенту та здійснення ефективної комунікації з кожним окремим здобувачем освіти. З іншого боку, соціокультурні трансформації сучасності, такі як ціннісні орієнтири та культурні особливості сучасної молоді обумовлюють побудову новітньої комунікативної стратегії. Як варіант вирішення таких завдань пропонується розглянути "Оmnіканальну стратегію комунікації".

Одним із найбільших та перспективних сегментів категорії здобувачів освіти, відповідно до "Теорії поколінь" є покоління Z. Спробуємо розібратися чому між людьми різних поколінь виникають певні непорозуміння, як через важливі речі, так і через зовсім дріб'язкові.

Учені дослідили, що на кожне покоління впливали певні умови, які сформували їхній світогляд і цінності. Саме тому виникає теорія трьох поколінь: x, y, z. Кожне з них заслуговує окремої уваги, а тому пропоную детальніше розглянути усі ці особливості.

Авторами теорії поколінь вважають Нейла Хоув (Neil Howe) і Вільяма Штраус (William Strauss) в основі цієї теорії є цінності людей, а не вік людей [38]. Часто люди не помічають цих цінностей, але саме вони визначають поведінку, манеру спілкування, взаємостосунки, наші вподобання. Моделі поведінки тощо.

За класифікацією розрізняють такі покоління:

Мовчазне покоління - народжені 1923-1945-го. Це покоління досить віддане, терпеливе, дотримується правил та законів, поважає керівництво і статус людини.

"Бebі-бумери" (приблизно 1945 – 1963 року народження)

"Бумери" сильні особистості, вони часто вимагають щоб всі поводитися в житті так як і вони.

Покоління X (Generation X) (1965-1982 рр.)

На їх вформування вплинули втрата орієнтиру до духовних цінностей, втрата віри. Вони індивідуалісти, які постійнопостійно шукають чогось

кращого у світі й свого призначення. Вони скептично ставляться до усього, що їх оточує, тому й розраховують тільки на свої сили. В них альтернативне мислення та висока проінформованість про усе навколо. Також вони надзвичайно гнучкі, зміни для них звичана річ. Для досягнення індивідуального успіху вони наполегливо працюють задля особистого успіху.

Це покоління схильне до депресій, внутрішніх переживань, емоційної нестабільності. Проте вони прагнуть до самопізнання та саморозвитку.

Міленіали (Millenials), або Покоління Y (Generation Y) (1983-го по кінець 1990-х рр.

На них вплинув розвиток комп'ютерних технологій і все що з цим пов'язано. Знання вони здебільшого отримують в інтернет-ресурсах. Вони люблять обожнює вчитися, але вони абсолютно відкидають вже застарілі канони, оскільки цінність самої інформації змінюється. Знання для них легкодоступні через інтернет.

Вони не бачать сенсу навчання в університетах, оскільки для них освіта не відповідає реальним потребам ринку праці, а навчання відбувається застарілими методикам. Вони не бачать сенсу у плануванні майбутнього, також не люблять брати на себе відповідальність. Вони цінують свободу, понад усе. Вони кар'єристи, не любить суворих рамок, обожнюють гнучкий графік роботи та комфортні умови праці. Вони індивідуалісти, надають перевагу соціальним мережам та віртуальній реальності.

Покоління Z (Generation Z) (1996 року по 2010-й рр).

Вони сформувалися під впливом світової фінансово-економічна кризи, Веб 2.0 і розвиток мобільних технологій. вони народилися у часи великої глобалізації та постмодернізму. Тому вони з усіма сучасними технологіями вони на «Тивони не є командними гравцями оскільки немали типового дитинства на вулиці, їх треба вчити цьому. Вони не мають чітко визначеної життєвої позиції. Їм потрібно щоб хтось вказував їм на те, чим вони мають займатися. але не люблять коли їх примушують до будь-чого. Вони люблять

вчитися і швидко засвоюють нові знання. Кругозір зетів досить поверхневий. Z-ти відрізняються своєю неймовірною багатозадачністю та креативністю, . знаходять рішення у складних ситуацій та розв'язують найскладніші задачі. Їх потрібно мотивувати і надавати зворотній зв'язок, для них, завдання потрібно формулювати чітко та детально. Люблять працювати в команді [39]

Покоління А (альфа, 2011-2025). Формується під впливом штучного інтелекту і глобалізації.

Узагальнення наукових досліджень та практичного досвіду, дає змогу розглядати омніканальність, як інтегровану цифрову систему каналів комунікації, складові частини якої використовуються узгоджено та логічно доповнюють одна одну. Таким чином досягається користувач отримує потрібний йому контент у зручний для нього спосіб і в найкращій для нього формі [40, 41]. Дане визначення розкриває модель комплексного рішення низки проблемних питань реалізації комунікації закладу професійної освіти.

По-перше, реалізація будь-якого потенціалу закладу не можлива без наявності визначеної кількості контингенту здобувачів освіти. Дана стратегія дозволяє не лише налагодити оптимальну комбінацію каналів комунікації з ними, а й зібрати максимум інформації про їх запити та комунікаційні вподобання. Такий підхід дозволить максимально-ефективно пропагувати заклад освіти. В подальшому, зібрана інформація дозволить забезпечити оптимальний супровід компетентнісного професійного розвитку та реалізації особистісної освітньої траєкторії протягом життя здобувача освіти.

З іншого боку, побудова сучасного освітнього середовища базується на студентоорієнтованому підході до організації освітнього процесу. Це формує оновлені вимоги до методики та технологій навчання з урахуванням оптимальної результативності будь-яких форм занять. Базовою складовою такого процесу є побудова ефективної взаємодії зі здобувачем освіти з урахуванням його можливостей та пріоритетів. Значення використання омніканальної стратегії підкреслює поточний момент, обумовлений

пандемією "Коронавірусу COVID-19", в контексті використання засобів дистанційного навчання та цифровізації освіти.

Таким чином, використання закладом професійної освіти в процесі формування та розвитку унікального освітнього середовища стратегії омніканальної комунікації створить підґрунтя ефективної реалізації його перспективних завдань. Такими можуть бути: пошук та прив'язка до закладу певного контингенту здобувачів освіти; реалізація стійкої та взаємовигідної взаємодії з ними на різних стадіях реалізації особистісної освітньої траєкторії; оптимізація комунікації з здобувачами освіти в процесі їх навчання; отримання зворотного зв'язку з метою розвитку власного унікального освітнього середовища.

Висновки до 1 розділу

Комунікативні навички визначають вміння ефективно спілкуватися й здатність розуміти співрозмовника, презентувати себе, домовлятися. Їх наявність забезпечує особистості психологічний комфорт, допомагає організувати спільну діяльність, а також самостверджуватися й реалізувати себе в суспільстві. Комунікативні навички потрібні в кожній професії.

Комунікативні навички класифікують на:

Інформаційно-комунікативні дозволяють людині вільно розпочинати спілкування, підтримувати співрозмовника, використовувати вербальні і невербальні способи спілкування.

Регуляційно-комунікативні навичками забезпечують коугерентність дій та слів до потреб співрозмовника, а також почуття довіри та підтримки, оцінювання і зворотній зв'язок.

Афективно-комунікативні передбачають вміння передавати власні почуттями та інтересами співрозмовнику, розуміти його емоційну поведінку, бути чуйним, співпереживати, піклуватися.

РОЗДІЛ 2. МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК МАЙБУТНІХ ПЕДАГОГІВ ПРОФЕСІЙНОГО НАВЧАННЯ У ФАХОВІЙ ПІДГОТОВЦІ

2.1. Педагогічні умови розвитку комунікативних навичок

Загалом наукова категорія «педагогічні умови» має різні дефініції; у нашому дослідженні ми використовуємо поняття «організаційно-педагогічні умови», що певною мірою ускладнює йгл тлумачення й потребує певного уточнення.

Термін «умова» – це: вираження відношення предмета до явищ, що його оточують і без яких неможливе його існування [42]; необхідна обставина, що уможливорює здійснення, створення, утворення чого-небудь або сприяє чомусь [43], сукупність зовнішніх та внутрішніх обставин (об’єктивних заходів) освітнього процесу, від реалізації яких залежить досягнення поставлених дидактичних цілей [44]; сукупність перемінних природних, соціальних, зовнішніх та внутрішніх чинників, що впливають на фізичний, психічний та моральний розвиток людини, його поведінку, виховання й навчання, формування особистості (Словник-довідник з професійної педагогіки [45]); У словнику професійної освіти дефініцію умови подано як сукупність динамічних природних, соціальних, зовнішніх та внутрішніх чинників, що впливають на фізичний, психічний, моральний розвиток людини, його поведінку; виховання і навчання, формування особистості [46] тощо.

Педагогічними умовами називають: сукупність об’єктивних можливостей змісту, форм, методів, прийомів, засобів педагогічного управління та матеріально-просторового середовища, що забезпечують успішне вирішення поставлених і спроектованих завдань [47]; зовнішні обставини, які суттєво

впливають на перебіг педагогічного процесу, що передбачає досягнення успішного результату процесу навчання, та спрямовані на підвищення ефективності педагогічної діяльності [48]; створені зусиллями колективу умови для покращення навчального процесу, це система органічно пов'язаних між собою психічних та практичних дій, спрямованих на розв'язання конкретних педагогічних завдань навчання, які є обов'язковими для майбутніх фахівців [49, с. 40] тощо.

Поняття «організаційно-педагогічні умови» трактується як: удосконалення навчального процесу у закладах педагогічної освіти: умови, що забезпечують процес навчання (рівень професійності тих, хто навчає; ступінь готовності до навчання тих, хто навчається); умови, що забезпечують удосконалення освітнього процесу – матеріально-технічне, навчально-методичне забезпечення процесу [50]; різновид педагогічних умов, які залежать від особливостей організації освітнього процесу й відображають функціональну залежність суттєвих компонентів педагогічного явища від комплексу об'єктів (речей, їх станів, процесів, взаємодій) у різних проявах [51, с. 82] тощо.

Першою педагогічною умовою є створення сприятливого освітнього середовища. В умовах сучасної освітньої парадигми перспективною для розвитку освіти є концепція гуманізації середовища шляхом створення сприятливих умов для суб'єктів педагогічного процесу, який дарує дитині життєвий сенс, несе в собі невичерпне джерело мотивів, спонукань, натхнень, творчості, забезпечує єдність дій педагога та здобувачів освіти на основі духовної спільності взаєморозуміння, взаємодії, співробітництва. Атмосфера сприятливого середовища закладу освіти має ґрунтуватися на довірі співпереживанні, позитивній тональності, що визначають перспективну лінію успіху як у цілому освітньої установи, так і всіх суб'єктів педагогічного процесу.

Середовище має змінюватися, трансформуватися відповідно до соціально-педагогічних умов, актуалізувати творчий потенціал студента, має враховувати його систему цінностей, потреб, мотивів, установок.

Науковці переконані у впливі середовища, як важливого педагогічного засобу, що дає можливість розв'язувати складні завдання, розробляти новий зміст освіти, впроваджувати сучасні форми, методи та технології розвитку особистості.

Сприятливе навчально-виховне середовище – це таке середовище, в якому взаємодія всіх суб'єктів педагогічного процесу має своїм результатом має розвиток професійних якостей майбутнього фахівця. Зазвичай таке середовище інтегроване і об'єднує в собі інші мікросередовища: когнітивне, психологічне, науково-методичне, соціальне, культурно-естетичне, фізичне, санітарно-гігієнічне, електронне. В такому середовищі студентам легше адаптуватися до університетського життя та розвивати необхідні якості.

Сприятлива навчальна атмосфера позитивно впливає на мотивацію студента, активізує розвиток творчості та пізнання. Педагог повинен створювати і підтримувати таке середовище. Але кожен учасник освітнього процесу вносить свою частку в його створення.

Показниками сприятливого навчально-виховного середовища є: сумісна діяльність; спільність її цілей; задоволеність бути частиною колективу; постійний зворотній зв'язок; урахування особливостей і потреб кожного учасника; поінформованість про цілі та процедури; гарний психологічний мікроклімат та емоційна задоволеність; демократичний стиль управління; гарна матеріальна база.

Особистості перебуваючи в сприятливому освітньому середовищі розвиває індивідуальність.

Нинішня ситуація в країні вимагає розуміння керівництва закладів освіти упровадження нових підходів щодо створенням сприятливого середовища.

Другою педагогічною умовою розвитку комунікативних навичок студентів є застосування особистісно-орієнтованого підходу (ООП) в навчанні [52, с.87].

Педагоги потребують використання методик, які б допомогли реалізувати особистісний підхід до навчання. Нові умови вимагають нових підходів, оскільки сьогодні виробництву потрібні робітники із знаннями, які б допомогли адаптуватися в будь-якій виробничій ситуації конкретного підприємства чи організації. На превеликий жаль у більшості випадків наші заклади освіти ведуть традиційну підготовку фахівців, яким дуже часто приходится перенавчатися. Одна з причин - це підхід до навчання. Традиційні стилі і методи навчання вже застаріли і не дають змоги молоді розвивати свої здібності. Розв'язання цієї проблеми полягає в тому, що педагоги мають добирати і застосовувати методи викладання, що допоможуть краще засвоювати знання та розвивати творче мислення та поведінку. Навчання відбувається ефективно тоді, коли студент змінює в кращий бік своє ставлення або поведінку. Для цього потрібно змінювати загальну структуру навчання, оновлювати освітні програми відповідно потреб ринку праці і запитів особистості [53].

Організація освітнього процесу має: враховувати потреби здобувача освіти; умови для фізичного і емоційного розвитку; можливості співпраці та співтворчості між здобувачем освіти й педагогом; можливості досягнення кожним здобувачем освіти рівня успішності, вихованості та розвитку; індивідуалізацію навчання; можливості для самопізнання, саморозвитку, самонавчання; замученість здобувача до визначення мети навчання, планування навчальної діяльності, рефлексія.

Ефективність навчання здобувача освіти залежить від мотивації в набутті знань. Позитивна мотивація залежить від діяльності викладача щодо формування потреби до навчання. Особистісно-орієнтоване навчання продукує психологічну свободу здобувача освіти, а також виробляє систему

цінностей. Здобувач освіти може розраховувати свої сили і здібності, а також розвинути власні творчі ресурси

Діалогічність педагогічного спілкування має будуватись на принципах рівності особистісних позицій, відкритості й довіри, урахуванні думок кожного учасника.

Викладач в свою чергу має навчити студента бути критичним до себе і своїх дій, забезпечити йому статус співавторства в освітньому процесі, створити сприятливі умови для плідного засвоєння знань, мотивувати, стимулювати.

Створенню умов розвитку особистості сприяють технології особистісно орієнтованої освіти, до яких належать:

- тренінгові технології (професійно-поведінковий тренінг, тренінг рефлексивності);
- діалогічні методи навчання (групові дискусії, аналіз ситуацій);
- ігрові технології (діалогічні, рольові, ділові ігри) [54, 188].

Їхнє використання має ґрунтуватися на низці принципів. Це зокрема:

- принцип особистісного підходу, за якого викладач і студент є однодумцями. Оскільки людське спілкування розпочинається зі встановлення контакту, надзвичайно важливою є первинна комунікативна адаптація, зосередженість на співрозмовникові. У таких умовах зникає внутрішня напруга, зникають комплекси і з'являється взаєморозуміння;

- принцип ситуативності, який передбачає у процесі розвитку комунікативних навичок відбір та організацію матеріалу на основі ситуацій і проблем спілкування, адже мотивація спілкування виникає лише в ситуаціях, значущих для співрозмовників;

- принцип моделювання, за яким змістову сторону навчання мають представляти не теми, а проблеми;

- принцип двостороннього характеру навчального спілкування, який полягає в чіткому розподілі функцій між викладачем та студентами. Педагог

керує спілкуванням із метою формування, відпрацювання та закріплення навичок і вмінь мовленнєвої діяльності; студенти зосереджуються насамперед на спілкуванні, адже засобами мовлення вони можуть вийти за межі навчальних ситуацій;

– принцип диференційованого підходу до формування груп. Навчальні групи мають формуватися і врахуванням вихідного рівня сформованості комунікативних навичок;

– принцип діяльнісної основи навчання, який виражається в зовнішній та внутрішній активності студента. Для цього варто збільшувати обсяг індивідуальних, групових та колективних форм навчання й скорочувати обсяг традиційної фронтальної роботи, за якої активною дійовою особою є викладач;

– принцип групової взаємодії, який передбачає розкриття індивідуальності кожного студента через спілкування, для чого в групі має панувати такий психологічний клімат, який дозволить ефективно виявити й розкрити можливості кожного студента. При цьому міжособистісну взаємодію можна розглядати через діади: «викладач – студент», «викладач – група студентів», «студент – студент»;

– принцип орієнтації на професію. Розвиток комунікативних навичок студентів ЗВО неможливе без врахування специфіки опановуваної професії, для чого пропоновані завдання мають відображати ситуації із професійної діяльності.

Третьою педагогічною умовою розвитку комунікативних навичок майбутніх педагогів професійного навчання є моделювання реальних професійних умов спілкування.

Це передбачає реальне відтворення комунікативних ситуацій, за якими здобувачі освіти будуть вчитися ефективно комунікувати, використовуючи власний досвід .

Моделювання реальних професійних ситуацій допоможе студентам пережити на власному досвіді відповідальність за свої слова, вчинки, навчить взаємодіяти з колегами, розуміти їх, правильно підбирати мовні засоби для формулювання та висловлювання думок [52., с. 88].

Моделювання ситуацій створює умови для перетворювання студента з об'єкта в суб'єкт педагогічного процесу, а пошук шляхів вирішення проблеми сприяє розвитку важливих професійних якостей.

Моделювання педагогічних ситуацій і залучення до них студентів, сприяє формуванню позитивного ставлення до професії педагога, набуттю успішного досвіду у вирішенні педагогічних проблем. Включення студентів у ситуації, які моделюють їхню майбутню професійну діяльність, дає змогу осмислити працю педагога, усвідомити способи і шляхи свого професійного становлення, знайти шляхи вирішення проблемних ситуацій. Метод моделювання педагогічних ситуацій сприяє закріпленню професійних установок, ціннісних орієнтацій майбутнього педагога, дає змогу переконатися у своїх професійних можливостях і здібностях, удосконалювати їх.

Ознайомлення з типовими ситуаціями, програвання їх далієможливість студентам проникнути у творчу лабораторію педагога, досягти повної заємодії із середовищем — усе це прискорює процес адаптації до педагогічної діяльності, сприяє усвідомленню й подоланню труднощів, які виникають у молодого педагога на початку його професійного шляху.

Включення студентів у педагогічні ситуації створює умови, за яких студенти мають можливість самостійно аналізувати педагогічні процеси, встановлювати зв'язки між явищами, педагогічними впливами і відповідними реакціями учнів, усвідомлювати і логічні зв'язки, послідовність дій, зіставляти раніше вивчене з новими знаннями і використовувати їх для розв'язання педагогічних завдань.

До таких завдань Р.Дорогих відносить: ситуації-ілюстрації, ситуації-вправи, ситуації-проблеми, ситуації-оцінки тощо [55].

Метою ситуації-ілюстрації є демонстрація найбільш імовірних способів вирішення запропонованих проблем. Під час обговорення усуваються помилки.

Ситуації-ілюстрації уможливають отримання знань в реальному навчальному процесі.

Ситуації-вправи характеризуються більш високими вимогами до розвитку професійних умінь і навичок, пошуку методів для вирішення педагогічних завдань та складних ситуацій, їх метою є вироблення і розвиток професійних навичок, методів педагогічного впливу на учнів та активізації взаємозв'язку з ними.

Метою ситуації-оцінки є вибір одного із запропонованих варіантів розв'язання або оцінки вже схваленого рішення та вмотивований висновок.

Ситуації-проблеми передбачають аналіз запропонованої ситуації або вибір оптимальних шляхів та способів вирішення. Вони потребують від педагога комплексних знань, застосування системи педагогічних методів, розвинутого педагогічного мислення тощо.

Моделювання професійних ситуацій у процесі навчання дає змогу учителям іноземним студентам зрозуміти соціальний зміст педагогічної діяльності, основні її кваліфікаційні характеристики; забезпечити тісний зв'язок педагогічної теорії з практикою; передбачити труднощі, з якими вчитель зіштовхується у своїй повсякденній практиці, і визначити шляхи їх подолання.

Пошук вирішення запропонованих завдань-ситуацій формує у вчителів потребу спиратися на набутий теоретичний досвід при розв'язанні практичних завдань, використовувати оптимальні способи педагогічного впливу. Однак моделювання педагогічних ситуацій має здійснюватися у визначеній послідовності, відповідати логіці формування потреби студента у

педагогічній діяльності, комплексу розумових операцій, необхідних для вирішення цих педагогічних ситуацій. Змодельовані ситуації мають віддзеркалювати реальний навчально-виховний процес з його конкретними завданнями, з розв'язанням яких педагог зіштовхується щоденно.

2.2. Методи розвитку комунікативних навичок

Комунікативні вміння формуються в освітньому процесі. Студенти мають навчитися передавати інформацію різними способами, комунікувати, досягати мети спілкування тощо.

Перед викладачами і адміністрацією ЗВО постає непросте завдання щодо підбору та адаптації технологій, що сприяють розвитку тих навичок студентів, які дозволили б їм стати затребуваними на ринку праці і побудувати професійну кар'єру.

Залучити студентів до позакласних заходів, які проводяться після навчальних занять, складно. До того ж в навантаженні викладачів відсутні будь-які факультативні заняття, що унеможлиблює проведення заходів у вигляді факультативів (тобто систематично, тривалий час, у вигляді цілого курсу, тренінгів і т.д.). По можливості необхідно впроваджувати в сам навчально-виховний процес такі технології, які дозволили б без шкоди для засвоєння навчального матеріалу формувати необхідні уміння і навички.

При вивченні можливості застосування активних методів навчання в процесі підготовки фахівців ЗВО, наш інтерес привернула технологія модерації, яка явно демонструвала можливість здійснення комунікації між студентами, необхідність обговорювати думки, домовлятися, представляти результати спільної роботи, розподіляти ролі в процесі роботи. Звідси з'явилася гіпотеза, що застосування технології модерації в навчально-

виховному процесі при підготовці фахівців середньої ланки може сприяти розвитку комунікативних навичок учнів.

Модерація - це метод роботи в групі і з групою. Сама ідея модерації активно розроблялася з середини 1960-х років як засіб знаходження компромісу між керівником і підлеглим, замовником і виконавцем. Це було пов'язано з громадськими заворушеннями, викликаними політичними подіями, коли люди захотіли брати активну участь в ухваленні рішень, які стосувалися їх прав і вимагали уваги до своїх потреб [56].

Незважаючи на те, що технологія модерації «розроблялася як технологія групової роботи, в якій за допомогою робочих технік створюються умови для прийняття ефективних рішень в групах фахівців різного профілю, з різною підготовкою, часто різними поглядами на проблему, яка розглядається ...», узагальненою метою модерації є організація групової роботи в режимі співробітництва при дотриманні рівноправності її учасників, в той час як гнучкість модерації, яка включає не один метод або конкретний набір прийомів, а овокупність різних методів, прийомів, технік і їх варіацій, має потенціал для застосування не тільки в сфері професійної підготовки, перепідготовки або тренінгів, а й в освітній діяльності навчальних закладів різного рівня .

Модерація полягає в певному стилі керівництва робочою групою, дискусій і ділових зустрічей. Модератор тримає певну дистанцію від самої дії, що відбувається в робочих групах, для того, щоб дати кожному учаснику можливість висловити свої погляди, і лише спрямовує процес в сторону ефективної роботи.

Якщо коротко, то модерація передбачає організацію групової взаємодії для вирішення загальної проблеми таким чином, що керівник заходу (тренер, ведучий або викладач) стає модератором, і його завдання - згладжувати можливі конфлікти, налаштовувати команду на роботу, але не керувати процесом. Рішення проблеми відбувається за рахунок внутрішнього

потенціалу групи, в тому числі за рахунок холистической концепції (при об'єднанні частин у ціле з'являється якийсь груповий потенціал, який кожної частини окремо не притаманний).

Модерація включає в себе візуалізацію матеріалу, думок, рішень, висновків, постійну комунікацію, зворотний зв'язок.

Класичними методами технології модерації, які активно використовуються у випадку з організацією роботи професіоналів, є мозковий штурм і дискусія. Однак існує не один метод модерації, не конкретний набір прийомів, а сукупність різних методів, прийомів, технік, які можуть варіюватися в залежності від цілей заходу, від особливостей аудиторії і модератора. Тому кожен викладач може підібрати ті прийоми і методи, які дозволили б зробити вивчення саме його дисципліни більш захоплюючим і ефективним для студентів.

У своїй практиці ми застосовували технологію модерації для організації занять з вивчення нового матеріалу, систематизації та актуалізації вже наявних знань і умінь, а також проводили позакласні профорієнтаційні та виховні заходи.

Найголовніша відмінна риса організації навчального заняття із застосуванням технології модерації полягає в наступному: викладач не є джерелом знань. Він не видає їх у вигляді лекції, не проводить тренінг або консультацію. Викладач стає модератором, завдання якого - згладжувати, направляти роботу учнів, налаштовувати на позитивний лад, передбачати і запобігати скрутні ситуації учасників. Модератор створює умови. Знання виходять, актуалізуються в процесі взаємодії учасників, завдяки їх взаємозв'язкам і взаємодії (ідея холізму).

Ще однією поширеною технологією для розвитку комунікативних навичок є тренінгові. Тренінгові технології (тренінги ділової комунікація, особистісного розвитку), ігрові, інтегративні і діалогічні методи: групові дискусії, «кейс стадії» (навчання з виконанням конкретних навчальних

ситуацій), діалогічні лекції - найбільш результативні технології, які можуть бути використані для розвитку комунікативних здібностей майбутніх фахівці.

Згідно В.Е. Пахальян, тренінг (від англ. Train - тренуватися) – в найзагальнішому значенні розглядається як спосіб, точніше, сукупність різних прийомів і способів, спрямованих на розвиток у людини тих чи інших навичок і вмінь [57].

Згідно В. А. Саруханова, тренінг - діяльність, спрямована на набуття знань, умінь і навичок, корекції і формування здібностей і установок, необхідних для успішного виконання професійної діяльності [58].

С. Гладишеву розглядає тренінг як особливий метод отримання знань, відмінний тим, що всі його учасники вчаться на власному досвіді. Це спеціально створена сприятливе середовище, де кожен може з легкістю і задоволенням побачити і усвідомити свої плюси і мінуси, досягнення і поразки. Допомога і увагу оточуючих допомагають швидше зрозуміти, які особистісні якості необхідні, і які професійні навички треба розвивати. Завдяки тому що ситуація тренінгу навчальна, жоден з учасників не ризикує зробити щось не так в професійній сфері, а набуває і використовує новий корисний досвід. В реальній ситуації експерименти можуть привести до небажаних наслідків. А в стадії навчального заняття будь-який навик або якість моделюються на конкретні кроки і негайно аналізуються і перевіряються в навчальній обстановці, максимально наближеній до дійсності. Так, на тренінгу можна навчитися гнучкості, спілкуванню, прийняття позиції іншого, що дуже корисно в житті [59].

Уточнюючи поняття комунікативного тренінгу можна сказати, що це форма психологічного впливу, заснованого на активних методах групової роботи, спеціально організоване спілкування, в ході якого вирішуються питання розвитку особистості, формування комунікативних навичок.

З точки зору І.В. Громової тренінг комунікативних навичок – це

соціально-психологічний тренінг, об'єктом якого є комунікативні навички особистості [60].

Мета такого навчання - подолання комунікативних бар'єрів, які нерідко заважають реалізувати професійні здібності, усунення комплексів особистості, що виникають в процесі спілкування, навчання непростого мистецтва підтримки бесіди, вмінню зав'язувати знайомство, а також вмінню не тільки чути, але й слухати співрозмовника. На відміну від тренінгу ділового спілкування, тренінг комунікативний передбачає акцент саме на особистому, а не на професійному спілкуванні.

Для ефективно організації комунікативного тренінгу створюються спеціальні умови через ігри та вправи, відкриваються закономірності і особливості взаємин, спілкування і поведінки в світі людей, а також розвивають важливі для цього якості і вміння [61].

Зміст тренінгу повинно бути побудовано таким чином, щоб кожен учасник мав можливість розвитку за трьома напрямками:

- значущі особистісні якості і досвід;
- різні техніки і методи практичної роботи;
- технологія організації і оцінки результатів практичної діяльності.

Крім того, слід зазначити, що при використанні тренінгових технологій для навчання, значно змінюється роль викладача, який перетворюється головним чином в фасилітатора-тренера, стимулюючого роботу групи при виконанні завдань. Викладач, підтримуючи атмосферу співробітництва, грає роль більш досвідченого фахівця в даній області, виступаючи одночасно аналітиком і коментатором. При цьому тренер повинен залишатися байдужим, він не може засуджувати думка учасників тренінгу, нав'язувати їм своє в явному вигляді. основною метою тренера є не заважати розвиватися навчаються, «не тягнути ковдру на себе», а лише спрямовувати, причому ненав'язливо.

При цьому в комунікативних тренінгах ніяк не враховується потреба молоді навчитися правильно спілкуватися в мережі, ефективно використовувати соціальні мережі і мережеві сервіси. В даний час у багатьох організацій з'явилася потреба в мережевих переговорах, ведення електронного документообігу, пошуку співробітників через соціальні мережі. В зв'язку з цим студенти - майбутні фахівці повинні оволодіти не тільки усними діловими комунікаціями, а й правилами спілкування в мережі. Навчання інформаційних технологій на основі тренінгів комунікацій допоможе студентам оволодіти всіма необхідними комунікаційними вміннями в подальшій професійній діяльності.

Важливою особливістю освітнього тренінгу є його структура. Як правило, в тренінгу виділяють п'ять стадій: підготовка (мотивація, настройка, планування роботи, установка правил), усвідомлення (розуміння суті теми, її значення особисто для учасника тренінгу), переоцінка (Вирішення проблемних ситуацій на основі особистого досвіду, проблемне обговорення рішень, порівняння з особистим досвідом), дія (виконання вправ, творчих завдань, обговорення результатів) і рефлексія. Оцінка результатів тренінгу і ступеня задоволеності заняттям всіх учасників) [Будилова А. С. Развитие коммуникативных умений студентов при обучении информационным технологиям на основе тренинга [62].

На етапі підготовки тренер підводить групу до тієї чи іншої теми, а також формою проведення основної частини заняття.

На стадії усвідомлення тренер показує методики, техніки, приводить якісь наочні приклади, які дозволяють учням зрозуміти новий для них матеріал. На даному етапі роботи викладач може підготувати необхідні таблиці для наочності пояснюється матеріалу, опорні конспекти, робочі зошити з пропусками і ін.

На стадії переоцінки тренуваних повинні пропустити отримані знання через себе, вибрати більш ефективні методи і техніки для вирішення

практичних проблем. Найчастіше ця стадія проводиться в ігровій формі. На стадії дії мається на увазі власне відпрацювання умінь і навичок за пропонованою темою. Кожен учасник тренінгу отримує можливість працювати самостійно в індивідуальному темпі. Цей етап в першу чергу характеризується великою завантаженістю викладача, так як йому необхідно підготувати картки з завданнями різного рівня складності, щоб всі студенти могли працювати в зручному їм темпі. Викладач також може поділити учнів на невеликі групи і дати їм однакові завдання по темі. Студенти вирішують їх на швидкість.

Остання стадія пов'язана з оцінкою досягнутих на тренінгу результатів. На даному етапі проходить рефлексія. Ті, що навчаються повинні сказати, як вони зрозуміли даний матеріал, що здалося їм складним, і чи є у них ще питання по даній темі. Крім того, студенти обговорюють комфортність умов навчання, їх досягнення і невдачі. цей етап досить важливий у тренінгу, адже тільки за допомогою відчуттів учнів можна зрозуміти, як пройшов цей тренінг.

Виходячи з цього, можна зробити висновок, що використання тренінгових технологій в навчанні значно підвищує пізнавальну активність учнів і дозволяє розвивати необхідні комунікативні вміння.

Висновки до розділу 2

Педагогічними умовами розвитку комунікативних навичок майбутніх педагогів професійного навчання є: створення сприятливого освітнього середовища, застосування ООП в навчанні, моделювання реальних професійних умов спілкування.

Проведена робота з розвитку комунікативних навичок у майбутніх ППН дозволила виділити деякі умови ефективності підбору і впровадження технологій в освітній процес: необхідно враховувати вимоги, що пред'являються до сучасних фахівцям, організувати діагностичну

діяльність з вивчення комунікативних навичок у студентів, володіти навичками застосування та адаптації освітніх технологій, знати їх зміст.

Застосування технології модерації в навчально-виховному процесі при підготовці фахівців середньої ланки може сприяти розвитку комунікативних навичок студентів.

Модерація передбачає організацію групової взаємодії для вирішення загальної проблеми таким чином, що керівник заходу (тренер, ведучий або викладач) стає модератором, і його завдання - згладжувати можливі конфлікти, налаштовувати команду на роботу, але не керувати процесом. Рішення проблеми відбувається за рахунок внутрішнього потенціалу групи, в тому числі за рахунок холистической концепції (при об'єднанні частин у ціле з'являється якийсь груповий потенціал, який кожної частини окремо не притаманний).

Тренінгові технології (тренінги ділової комунікація, особистісного розвитку), ігрові, інтегративні і діалогічні методи: групові дискусії, «кейс стадії» (навчання з виконанням конкретних навчальних ситуацій), діалогічні лекції - найбільш результативні технології, які можуть бути використані для розвитку комунікативних здібностей майбутніх фахівці.

Проблема формування комунікативних навичок у студентів аграрного коледжу є актуальною, зважаючи на що сьогодні все частіше з'являються результати досліджень, що демонструють ефективність застосування різних технологій, методів, прийомів навчання, розвитку та виховання. На наш погляд, технологія модерації може стати одним з інструментів підвищення конкурентоспроможності випускників аграрних навчальних закладів, сприяючи розвитку тих навичок, які є умовою володіння спільної професійною діяльністю, співпрацею, а також прийнятими в даній професії прийомами професійного спілкування.

РОЗДІЛ 3. ДОСЛІДНО-ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА РОБОТА ЩОДО РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК МАЙБУТНІХ ПЕДАГОГІВ ПРОФЕСІЙНОГО НАВЧАННЯ

3.1. Експериментальна перевірка рівня розвитку комунікативних навичок майбутніх педагогів професійного навчання

Для визначення рівня розвитку комунікативних навичок майбутніх ППН ми використали методику визначення комунікативних і організаторських схильностей (Додаток 1) [63].

Анкета містить 40 запитань. На кожне питання необхідно відповісти «так» (+) або «ні» (-). Максимальна кількість балів окремо по кожному параметру – 20 балів. Бали підраховуються окремо за комунікативними та організаторськими схильностям. Визначено ключ для обробки даних.

За кожну відповідь «так» або «ні» для висловлювань, відповідно до методики нараховується один бал. Визначено рівні комунікативних і організаторських схильностей : дуже низький (1-4 балів), низький (5-8 балів), середній (9-12 балів), високий (13-16 балів), найвищий (17-20 балів)

В опитуванні взяли участь студенти які навчаються в Глухівському національному педагогічному університеті імені Олександра Довженка за спеціальністю 015 «Професійна освіта» на освітньому ступені бакалавр. Загалом в опитуванні взяли участь 40 здобувачів освіти третього року навчання.

За результатами опитування щодо виявлення організаторських здібностей ми отримали наступні результати (рис 1.): 80% опитаних володіють середнім рівнем, 14% - низьким, 2% - дуже низьким, 3% - високим, 1% - найвищим.



Рис. 1. Результати опитування щодо виявлення рівня організаторських схильностей

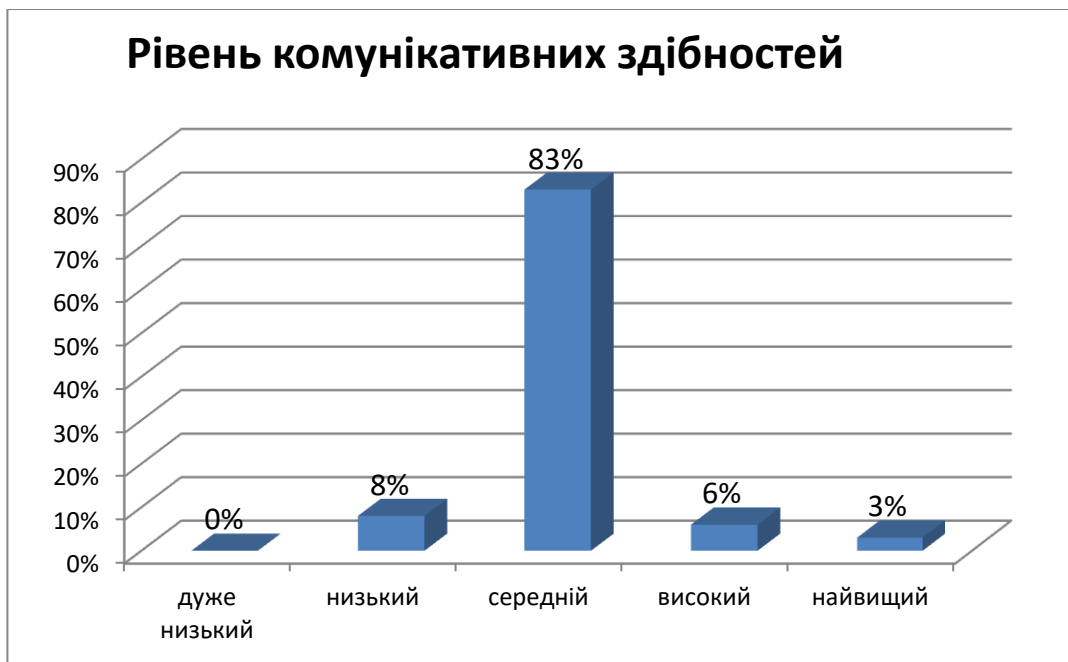


Рис. 2. Результати опитування щодо виявлення рівня комунікативних схильностей

Щодо рівнів комунікативних здібностей (рис.2), то 83% володіють середнім рівнем, 6% - високим, 8% - низьким, 3% - найвищим, низького рівня не виявлено.

Студенти з низьким рівнем не зацікавлені в активному спілкуванні, вони одинаки. З новими людьми почувають себе скуто, важко налагоджують контакти з людьми, не відстоюють свою думку, важко переживають образи, не проявляють ініціативу, не приймають самостійні рішення.

Середній рівень прояву характеризується вираженим прагненням комунікації з людьми, вміють відстояти свою думку.

Високий рівень прояву комунікативних та організаторських схильностей респондентів, говорить про те, що вони вільно почувають себе у нових обставинах, швидко знаходять друзів, прагнуть розширити коло своїх знайомих, допомагають близьким і друзям, проявляють ініціативу в спілкуванні, здатні приймати рішення в складних, нестандартних ситуаціях.

Найвищий рівень комунікативних та організаторських схильностей говорить про сформовану потребу в комунікативній і організаторській діяльності. Такі люди швидко орієнтуються у важких ситуаціях. Невимушено поведуть себе у новому колективі. Ініціативні. Приймають самостійні рішення. Відстоюють свою думку і домагаються прийняття своїх рішень. Люблять організовувати ігри, різні заходи. Наполегливі й натхненні у діяльності.

Також в дослідженні ми використали «Методику на визначення ступеня виразності уміння слухати іншу людину» (Додаток 2). Респондентам було запропоновано дати відповідь на 16 запитань, на кожне з яких потрібно було відповісти твердженням "так" або "ні". За результатами анкетування можна виявити три рівні виразності уміння слухати інших: низький, середній, високий (рис. 3.).

Дослідження показало, що високим рівнем володіють 46% респондентів, середнім – 38%, низьким -16%.

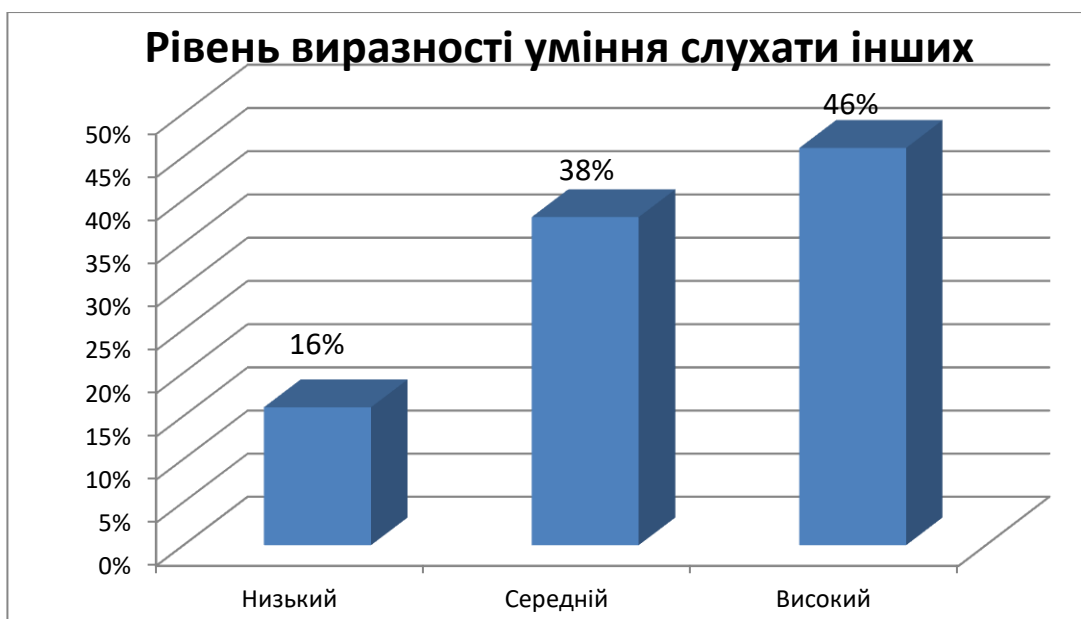


Рис.3. Результати опитування щодо виявлення рівня виразності уміння слухати інших

Низький рівень виразності уміння слухати інших, говорить про спрямованість у ході спілкування на себе (тобто задоволення своїх домагань поза залежністю від інтересів партнера). Таким людям важко зрозуміти коли потрібно мовчати і слухати, а коли говорити.

Середній рівень виразності уміння слухати співрозмовника скоріше виявляється ситуативно і залежить від особистісної значимості (зацікавленості) в отримуваній інформації.

Високий рівень характеризується вираженими вміннями слухати співрозмовників навіть при другорядності почутої інформації.

3.2. Методичні рекомендації щодо розвитку комунікативних навичок майбутніх педагогів професійного навчання

Метою методичних рекомендацій є систематизація практичного досвіду щодо розвитку комунікативних навичок студентів. Вони віддзеркалюють реалізацію педагогічних умов, а саме створення сприятливого освітнього середовища, використання особистісно-

орієнтованого підходу та моделювання реальних професійних умов спілкування.

Створення сприятливого середовища для розвитку комунікативних навичок не може обмежуватися лише взаємодією суб'єктів освітнього процесу під час аудиторних занять. Тому окрему увагу приділяємо виховній роботі, яка організацію дозвілля майбутніх педагогів професійного навчання з акцентом на формування комунікативних навичок. Така діяльність перш за все спрямована на організацію традиційних культурно-дозвіллевих заходів що сприятимуть розвитку комунікативних навичок.

До таких заходів нами віднесено виховні години на різну тематику.

На нашу думку, О. Гуренко [64, с. 285] запропонувала вичерпну і системно-послідовну характеристику форм культурно-дозвіллевої роботи, які об'єднані у театралізовані, інтерактивні ігрові, інтелектуально-пізнавальні та художньо-творчі. Відповідно до запропонованих різновидів, ми виокремлюємо ті, що, на нашу думку, є ефективними для розвитку комунікативних навичок та регулярно використовуються у виховній роботі зі студентами.

Театралізовані форми вважаємо найскладнішими та найцікавішими формами культурно-дозвіллевої роботи завдяки їх здатності розкривати тему за допомогою художніх образів, засобів театралізації, використання творчих здібностей студентів. Враховуючи те, що вистави можуть бути показані багаторазово, їх ефективність підвищується завдяки можливостей працювати з великою і різноманітною аудиторією. До ефективних театралізованих форм щодо розвитку комунікативних навичок серед популярних у ЗВО форм культурно-дозвіллевої роботи надаємо переагу: театралізованим виставам (потребують певного сюжету, дійові особи є носіями певних характерів, національно-специфічних характеристик, учинків, що оцінюються відповідно до норм та очікувань; боротьба між позитивним і негативним відбувається напружено і спрямована на донесення важливої інформації та вплив на

емоційну сферу); інтерактивним театрам [64, с. 285], що є інноваційною формою роботи (використовуються для профілактики негативних явищ у молодіжному середовищі завдяки зображенню певної молодіжної проблеми (непорозуміння серед підлітків, тиск з боку друзів, булінг тощо) та залученню глядачів до вирішення конфліктних сюжетних ситуацій); літературно-музичним композиціям (композиційно оформлене відображення матеріалу літературних творів в музичному оформленні, що дозволяє обрати твори з відповідним тематичним змістом); концертам; День Вчителя, День студента, День факультету, День університету; святam (урочистості на згадку якої-небудь видатної події чи особистості); тематичним вечорам – масова форма культурно-дозвіллевої діяльності, що відрізняється соціально значущою проблемою, яка піднімається, органічним злиттям документального, життєвого матеріалу з творами мистецтва, що припускає театралізацію. Для клубних вечорів характерним є органічне поєднання інформації, культурного спілкування, активного відпочинку, видовища й розваги.

Інтерактивні форми передбачають обов'язкове включення аудиторії, яка стає учасником дійства, і вимагають від глядача певних дій, знань, учинків. Інтерактивні форми дають змогу одночасно подавати інформацію, формувати певні навички та перевіряти наявний рівень знань та вмінь. До інтерактивних ігрових форм, що були запропоновані нами до апробації під час формувального експерименту, належать ігрова програма (через гру подається інформаційно-просвітницький зміст, за допомогою неї моделюються різні ситуації, в яких формуються й відпрацьовуються необхідні навички), інтерактивна акція, ток-шоу [65] (розмовна вистава, яка цікава своєю діалогічністю, припускає активне залучення учасників у розмову, передбачає відповіді на питання; вимагає визначення проблеми, на якій варто зосередити увагу, гра станціями (інтерактивний жанр, де учасникам пропонується рухатися від «станції» до «станції» і, зупиняючись,

отримувати чи демонструвати свої знання, набувати чи моделювати певні навички; квест (аматорське спортивно-інтелектуальне змагання, основою якого стало послідовне виконання заздалегідь підготовлених завдань командами; флешмоб. Інтелектуально-пізнавальні форми також серед ефективних культурно-дозвіллевих форм виховної роботи у ЗВО, варіантами яких ми виокремлюємо телевізійні програми, які також можуть мати комунікативний контекст та спрямовуватися на формування певних навичок («Слабка ланка», «Що? Де? Коли?», «Брейн-ринг», «Найрозумніший» тощо).

Організація та проведення зазначених культурно-дозвіллевих форм виховної роботи в студентському середовищі сприяє розвитку комунікативних навичок молоді, їхньої уяви та набуттю вмінь знаходити нестандартні рішення в життєвих ситуаціях, що стимулює підвищення рівня соціальної активності особистості є важливим елементом системи заходів щодо створення сприятливого освітнього середовища.

Результативність спілкування залежить від наявності комунікативних вмінь, рівня самоконтролю одного із суб'єктів цього спілкування .

У контексті нашого дослідження для розвитку комунікативних навичок пропонуємо проводити тренінгові заняття. Запропонований тренінг, спрямований на розвиток навичок педагогічного спілкування. Він поєднує у собі елементи тренінгу розвитку комунікативних навичок, навичок саморегуляції, самоконтролю, спрямований на підвищення студентів до самореалізації та їхній саморозвиток в цілому.

Охарактеризуємо докладніше кожен зі складових тренінгової програми.

Тренінг розвитку комунікативних навичок спрямований на розвиток саморегуляції, формування комунікативної компетентності, здобуття навичок відреагування негативних емоцій та правильного реагування у стресових ситуаціях.

Розвиток комунікативних умінь відбувається через опанування студентами прийомів ефективного спілкування у ігрових методах навчання

та оволодіння технікою активного слухання. Особливість гри в тому, що в ній моделюються життєві ситуації спілкування, що створює можливості набуття досвіду. [66].

Вправи спрямовані на розвиток навичок саморегуляції та самоконтролю сприяють удосконаленню рефлексивних вмінь в студентів, формуванню у них навичок психоемоційної саморегуляції та емоційної гнучкості у взаємодії із іншими людьми та насамперед між собою.

Мотиваційні вправи покликані сформувати у студентів бажання до більш повного розкриття власного особистісного потенціалу, прагнення до саморозвитку у професійній сфері тощо.

Вправа «Інтерв'ю в парах».

Призначення: сприяє розвитку навичок самопрезентації, емпатії, створює умови для довірливих спілкування, дає можливість краще дізнатися один про одного.

Група об'єднується в пари. За короткий час (10 хвилин) необхідно зібрати один про одного якомога більше інформації. Потім учасники презентують один одного всім присутнім на тренінгу.

Форма представлення наступна: один учасник встає за спину партнера, кладе йому руки на плечі, розповідає про нього від першої особи. Наприклад, Олена встає за спину Наталі й говорить: «Мене звати Наталею, я...» і розповідає все, що вона дізналася про Наталю, потім учасники міняються місцями. Така форма презентації сприяє скороченню дистанції за допомогою між учасниками фізичного контакту, а також розвиває емпатію.

Особистому розкриттю і довірливому спілкуванню допомагають і такі вправи, як «Ніхто не знає, що я...», «Так — ні», «Невербальний подарунок» та ін.

Завершується заняття реалізацією зворотнього зв'язку і груповою рефлексією. Таким чином, перше заняття налаштовує групу на глибоке психологічне сприйняття людей, однокласників і довірливе спілкування.

Вправа. Далекі комунікації.

Призначення: дозволяє учасникам дізнатися один про одного більше.

Всі учасники сидять по колу. Кожен знаходить собі партнера по грі, що сидить навпроти (бажано, щоб це були малознайомі люди). Протягом однієї хвилини, за сигналом ведучого, партнери намагаються дізнатися один про одного якомога більше.

Вставати з місця не можна. Коли час закінчується, партнери презентують один одного, розповідаючи про те, що вони дізналися.

Залежно від того, які завдання ви ставите перед собою, гра може декілька разів мінятися.

Наприклад, ви можете заздалегідь заготовити для учасників картки, на яких буде 2-3 питання. Саме їх 1-й учасник задає 2-му. Ці питання можуть, знову ж таки, мати різну тематику (жартівливі, для регулювання емоційного фону групи («Скільки ніжок у сороконіжок?»)), для створення сприятливих умов для глибшого знайомства («Який твій улюблений фільм?»), що дозволяють зробити емоційний зріз учасників («З чим асоціюється зараз твій настрій?»), з теми заняття («Що ти знаєш про ігри?») і так далі.

Ця гра проходить зазвичай шумно і гамірно (оскільки всі учасники одночасно виконують поставлене завдання), це створює певні проблеми для сприйняття інформації, проте їх подолання і формує ті умови, в які доводиться «вслухуватися» в те, що повідомляє партнер по спілкуванню. Саме тому ця гра може бути хорошим переходом до обговорення правил групової роботи, про які йшлося вище, зокрема, до правила «Одного мікрофону»: один учасник говорить, всі інші його уважно слухають, що дозволяє конструктивніше спілкуватися під час заняття.

«Стратегія проведення бесіди»

Призначення: Підвищення комунікативної компетентності учасників через формування ефективної стратегії спілкування.

Міні-лекція. Після вступних вправ ведучий розповідає студентам про комунікативну сторону спілкування, типи питань, стратегії бесіди. Отримані знання студенти відпрацьовують на вправах «Здивоване обличчя» і «Відкрите запитання».

Перед початком виконання вправи «Здивоване обличчя» у підлітків, як правило, виникають труднощі у відповіді на запитання. В цьому випадку тренер може стимулювати групу, допомогти учасникові сформулювати потрібні запитання для відгадування. Часто клас робить підказки, дає додаткову інформацію, що вказує на зростання згуртованості в колективі. «Дозвіл» на підказки дає ведучий, роблячи проміжні підсумки роботи учасника. В кінці вправи аналізується найбільш ефективна стратегія і робота групи.

Діаметрально протилежне уміння ставити запитання відпрацьовується у вправі «Відкрите запитання», в якому учасники по черзі, по колу ставлять один одному відкриті запитання. Як правило, запитання, звернені до однокласників, носять особистий характер (Як тобі подобається проводити час? Які якості цінуєш в людях? тощо), що посилює атмосферу довіри в групі.

Закріпити позитивний настрій і розвинути навички роботи в гурті можна при допомозі психогімнастичних вправ.

Завершується заняття зворотнім зв'язком між учасниками групи і тренером. Ведучий акцентує увагу учасників на практичній важливості отриманих навичок, обговорює із ними ситуації, в яких стратегії спілкування з використанням різних типів питань найбільш ефективні. Разом із студентами обговорюються, стратегії, які сприяли, і які перешкоджали досягненню групою кращих результатів. Обов'язково обговорюється можливість використання отриманих навичок для покращення навчання.

Часто буває, що люди, з якими ми працюємо, приходять на заняття не налаштованими на нього. Вони думають про свої проблеми і турботи, які у

них лишилися у «великому житті». Це, природно, заважає роботі групи і робить її недостатньо продуктивною. Для того, щоб включити учасників в роботу і створити робочу атмосферу, існує декілька прийомів і безліч вправ на концентрацію уваги учасників. Вправи ефективні на початку заняття, коли ведучому необхідно знову запустити груповий процес обговорення і не втратити динаміку заняття. Крім того, за допомогою подібних вправ можна скласти ряд занять, спрямованих на розвиток уваги у дітей і підлітків.

Ці вправи не вимагають глибокого психологічного аналізу і обговорення після закінчення, але це не зменшує їх значущості й ефективності серед психологічних ігор і вправ [67; 68].

Завершення тренінгу

Ведучий є присутнім під час підбиття підсумків роботи групи, але залишається, так би мовити, «поза колом». Учасники групи обговорюють, що, на їхню думку, кожному з них допомагає в спілкуванні, а що — заважає. Називають тільки ті якості, які виявилися під час роботи в групі. Не слід називати такі якості, які не можна змінити (природні, фізіологічні тощо). Підбиття підсумків і є тим надбанням, який кожний із учасників тренінгу забирає із собою [69; 70].

Більше вправ подано в додатках.

Запропоновані вправи можна використовувати в комплексному тренінгу, так само кожену вправу можна використовувати окремо, як елемент традиційного навчання. це сприятиме поступовому розвитку комунікативних навичок студентів і зніме бар'єри в спілкування. Загалом запропоновані рекомендації дозволять створити сприятливе освітнє середовище для розвитку особистості і фахівця – майбутнього педагога професійного навчання, який буде втілювати кращі взірці педагогічної праці в своїй майбутній професійній діяльності.

Висновки до розділу 3.

За результатами опитування щодо виявлення організаторських здібностей ми отримали наступні результати: 80% опитаних володіють середнім рівнем, 14% - низьким, 2% - дуже низьким, 3% - високим, 1% - найвищим. Щодо рівнів комунікативних здібностей, то 83% володіють середнім рівнем, 6% - високим, 8% - низьким, 3% - найвищим, низького рівня не виявлено. За результатами анкетування щодо виявлення рівня виразності вміння слухати інших виявлено, що високим рівнем володіють 46% респондентів, середнім – 38%, низьким -16%.

Методичні рекомендації віддзеркалюють реалізацію педагогічних умов розвитку комунікативних навичок. В рекомендаціях репрезентовано ігрові вправи для розвитку комунікативних навичок студентів на різних етапах навчання. Також запропоновано заходи поза навчальної діяльності, які сприяють створенню сприятливого освітнього середовища.

ВИСНОВКИ

1. В результаті теоретичний аналізу проблеми розвитку комунікативних навичок майбутніх педагогів професійного навчання у фаховій підготовці виявлено, що дана проблема є досить актуальною і належить до основних навичок, які висуває ринок праці. Комунікативні навички — це, по суті, вміння ефективно спілкуватися. Це здатність розуміти, що має на увазі співрозмовник, і бути зрозумілим їм, вміння домовлятися, досягати своєї мети через спілкування. Цей вид навичок виконує безліч важливих функцій в розвитку особистості: забезпечує психологічний комфорт, дозволяє організувати спільну діяльність, задовольняє природну потребу людини в спілкуванні, допомагає самостверджуватися, соціально реалізувати себе. Виокремлено кілька видів комунікативних навичок — інформаційно-комунікативні, регуляційно-комунікативні та афективно-комунікативні. *Інформаційно-комунікативні навички* - здатність вступати в спілкування, орієнтуватися в співрозмовників і ситуаціях, співвідносити різні способи спілкування (вербальні / невербальні). *Регуляційно-комунікативні навички* - здатність узгоджувати власні дії та слова до потреб співрозмовника, довіряти, надавати підтримку, допомогу, використовувати свої особисті навички при колективному розв'язанні проблем, оцінювати результат спільного спілкування. *Афективно-комунікативні навички* — це здатність ділитися власними почуттями та інтересами зі співрозмовником, оцінювати його емоційну поведінку, виявляти емпатію (бути чуйним, співпереживати, піклуватися). Для побудови ефективної комунікації в колективі доцільно розглядати теорію поколінь, яка допоможе зрозуміти цінності та особливості кожного конкретного покоління.

2. Виявлено педагогічні умови розвитку комунікативних навичок майбутніх педагогів професійного навчання: створення сприятливого освітнього середовища (об'єднує декілька мікросередовищ: інтелектуальне, психологічне, науково-методичне, соціальне, культурно-естетичне, фізичне,

санітарно-гігієнічне, електронне), застосування особистісно-орієнтованого підходу в навчанні (спрямоване на розвиток діалогічної взаємодії між викладачами і студентами), моделювання реальних професійних умов спілкування (реальне відтворення комунікативних ситуацій, за якими студенти будуть вчитися ефективно спілкуватися й оволодівати комунікативними вміннями і навичками, використовуючи власний досвід).

3. Виокремлено методи розвитку комунікативних навичок: модерація передбачає організацію групової взаємодії для вирішення загальної проблеми таким чином, що керівник заходу (тренер, ведучий або викладач) стає модератором, і його завдання - згладжувати можливі конфлікти, налаштовувати команду на роботу, але не керувати процесом; тренінгові технології (тренінги ділової комунікація, особистісного розвитку); ігрові, інтегративні і діалогічні методи: групові дискусії, «кейс стадії» (навчання з виконанням конкретних навчальних ситуацій), діалогічні лекції.

4. Експериментально перевірено рівень розвитку комунікативних навичок майбутніх педагогів професійного навчання. За результатами опитування щодо виявлення організаторських здібностей ми отримали наступні результати: 80% опитаних володіють середнім рівнем, 14% - низьким, 2% - дуже низьким, 3% - високим, 1% - найвищим. Щодо рівнів комунікативних здібностей, то 83% володіють середнім рівнем, 6% - високим, 8% - низьким, 3% - найвищим, низького рівня не виявлено. За результатами анкетування щодо виявлення рівня виразності уміння слухати інших виявлено, що високим рівнем володіють 46% респондентів, середнім – 38%, низьким -16%.

5. Розроблено методичні рекомендації щодо розвитку комунікативних навичок майбутніх педагогів професійного навчання, метою яких є систематизація практичного досвіду щодо розвитку комунікативних навичок студентів. Вони віддзеркалюють реалізацію педагогічних умов розвитку комунікативних навичок. В рекомендаціях репрезентовано ігрові вправи для

розвитку комунікативних навичок студентів на різних етапах навчання. Також запропоновано заходи поза навчальної діяльності, які сприяють створенню сприятливого освітнього середовища.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бабкіна Т. А., Гнатюк О. В. *Методичні основи розвитку комунікативної компетентності студентів* – Львів: ЛНУ, 2018. – 134 с.
2. Бондаренко Л. *Психологічні аспекти професійної освіти* – К., 2016. – 142 с.
3. Бондаренко П. *Організація навчального процесу у ВНЗ* – Київ: Центр освітніх технологій, 2016. – 204 с.
4. Бурман Л. В. *Дидактичні умови формування діалогічних умінь у студентів вищих навчальних педагогічних закладів* : автореф. дис. ... канд. пед. наук. – Кривий Ріг, 2000. – 21 с.
5. Буряк І. *Психологія навчання у вищій школі* – Київ: Агенція, 2014. – 232 с.
6. Верховна Рада України. *Закон № 38–39, ст. 380 «Про освіту»* (2017, Верес. 05). – [Електронний ресурс]. – Доступно: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19>
7. Винославська О. В., Бреусенко О. А. *Психологія : навч. посіб.* – К.: Фірма «ІНКОС», 2005. – 352 с.
8. Вища освіта України: стан та проблеми / І. Б. Жилияєв, В. В. Ковтунець, М. В. Сьомкін. – К. : Науково-дослідний інститут інформатики і права НАПрН України, Інститут вищої освіти НАПН України, 2015. – 96 с.
9. Гончаренко С. У. *Український педагогічний словник.* – К., 1997. – 375 с.
10. Грицак І. *Теорія і практика професійної освіти в Україні* – Київ: Вища школа, 2015. – 320 с.
11. Гуменюк С. *Соціально-педагогічна робота у професійній освіті* – К.: Вища школа, 2016. – 240 с.
12. Гуренко О. *Соціально-педагогічна робота в полікультурному суспільстві: навч. посібн.* – Донецька: Ландон-XXI, 2014. – 480 с.

13. Діденко О. *Педагогічні технології професійного навчання* – К.: Центр навчальної літератури, 2016. – 276 с.
14. Дорогих Р. *Моделювання педагогічних ситуацій у процесі формування професійних якостей майбутніх учителів* // Рідна школа, 2006. – № 6. – С. 7–9.
15. Дробязко Ю. І. *Співробітництво викладача і студента в процесі формування комунікативних умінь та навичок* [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://confesp.fl.kpi.ua/ru/node/1058>
16. Зозульов О. В., Левченко М. *Формування омніканальної збутової стратегії підприємства* // Економічний вісник НТУУ «КПІ». – 2016. – № 13. – С. 361-368. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/evntukpi_2016_13_54
17. Іваненко М. *Сучасні методи формування комунікативної компетентності* – Львів, 2017. – 170 с.
18. Ковальчук В. І. *Методика викладання у вищих навчальних закладах: практикум* – Київ: Міленіум, 2017. – 428 с.
19. Ковальчук В. І. *Методичні рекомендації щодо застосування ігрових технологій у навчанні* – Київ: Видавничо-редакційний відділ НУБіП України, 2017. – 56 с.
20. Ковальчук В. І. *Розвиток професійної компетентності та комунікативних умінь у студентів професійної освіти* – Київ, 2018. – 220 с.
21. Ковальчук В. І. *Створення сприятливого навчального середовища. Тренінги* – К., 2011. – 128 с.
22. Ковальчук В. І. *Технологія навчання дорослих на основі особистісно орієнтованого підходу: тренінг* – 2-е вид. – К. : Шк. світ, 2011. – 128 с.
23. Ковальчук В. *Тренінги розвитку комунікативних умінь студентів* – Київ: Школа світ, 2015. – 112 с.
24. Костенко О. *Методичні рекомендації щодо проведення тренінгів у ВНЗ* – Львів, 2017. – 112 с.

25. Коцюбинська Н. *Формування професійної компетентності у студентів ВНЗ* – Львів: СПОЛОМ, 2017. – 184 с.
26. Кравченко О. *Компетентнісний підхід у професійній освіті* – Харків: Прапор, 2016. – 200 с.
27. Литвиненко Н. *Інноваційні технології у професійній освіті* – Київ: Видавництво Ліра, 2016. – 195 с.
28. М. Ушаков *Що таке мультиканальність, омніканальність, крос-канальність, крос-девайс* [Електронний ресурс]. – MARKETER.UA, 2019. – URL: <https://marketer.ua/ua/multichannel-omnichannel-cross-channel-cross-device/>
29. Майбутнє ринку праці: Протиборство тенденцій, які будуть формувати робоче середовище в 2030 році [Електронний ресурс] // PwC Україна, 2017. – Доступно: <https://www.pwc.com/ua/uk/survey/2018/workforce-of-the-future.html>
30. Мельник В. *Інноваційні методи навчання у професійній освіті* – Харків: Основа, 2017. – 198 с.
31. Миронова Н. *Бумери, міленіали, покоління Z – хто це?* URL: <https://life.pravda.com.ua/society/2020/02/9/239843/>
32. Павленко С. *Професійна освіта: сучасні тенденції та виклики* – К.: Ліра-К, 2016. – 210 с.
33. Плахотнюк В. *Управління навчальним процесом у ВНЗ* – Київ: Академія, 2015. – 188 с.
34. Професійний стандарт «ППН». URL: <file:///D:/Documents/Downloads/1182%20%D0%9F%D0%B5%D0%B4%D0%B0%D0%B3%D0%BE%D0%B3%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B5%D1%81%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%BD%D0%B0%D0%B2%D1%87%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F.pdf>
35. Розвиток // *Великий тлумачний словник сучасної української мови* / уклад. і гол. ред. В. Т. Бусел. – К.; Ірпінь : Перун, 2005.

36. Романенко В. *Мотивація у професійній освіті* – Львів: Світ знань, 2015. – 144 с.
37. Романова І. *Методи розвитку комунікативної компетентності у студентів* – Київ: Абрис, 2017. – 180 с.
38. Савенкова Л. О. *Педагогічне спілкування : навч. посіб.* – К. : КДЕУ, 1997. – 140 с.
39. Савченко Л. *Розвиток професійних компетентностей у студентів ВНЗ* – Харків: Ранок, 2017. – 180 с.
40. Семененко М. *Педагогічна майстерність викладача в професійній освіті* – Харків: Ранок, 2017. – 196 с.
41. Семенюк М. *Готовність до спілкування // Шкільний світ.* – 2002. – 27 (141). – С. 2-3.
42. *Соціолого-педагогічний словник / за ред. В. В. Радула.* – К. : «ЕКОБ», 2004.
43. Стець Н. *Коротко про теорію поколінь.* URL: <http://iqholding.com.ua/articles/korotko-pro-teoriyu-pokolin>
44. *Сучасний тлумачний словник української мови : 60 000 слів / За ред. д-ра філол. наук, проф. В. В. Дубічинського.* – Харків : ШКОЛА, 2009. – 832 с.
45. Функції комунікації. URL: <http://l1t.multycourse.com.ua/ua/page/22/8i#2>
46. Хом'як А. П. *Педагогічні технології формування комунікативної компетентності старшокласників у процесі вивчення предметів гуманітарного циклу : автореф. дис. ... канд. пед. наук.* – К., 2010. – 20 с.
47. Шаповал О. *Психологія професійної діяльності викладача* – Харків: Основа, 2016. – 196 с.
48. Шевченко О. *Методи навчання дорослих: теорія та практика* – К.: Абрис, 2016. – 256 с.

49. Щербак О. І. *Професійно-педагогічна освіта: теорія і практика* : [монографія] / О. І. Щербак ; [за ред. Н. Г. Ничкало]. – К. : Наук світ, 2010. – 279 с.

50. Яцюк Г. *Особливості комунікативної ситуації у телевізійному жанрі ток-шоу* // Вісник КНУ ім. Т. Шевченка. – Іноземна філологія. – 2005. – № 39. – С. 30–32.

Діагностика комунікативних і організаторських схильностей (КОС-2)

Шановні друзі! Запрошуємо Вас долучитися до опитування з метою визначення ваших комунікативних та організаторських схильностей. Методика визначення комунікативних і організаторських схильностей містить 40 питань. На кожне питання слід відповісти «так» (+) або «ні» (-). Якщо вам важко у виборі відповіді, необхідно все-таки обрати між двома альтернативами. Час на виконання: 10-15 хвилин.

1. Чи є у вас прагнення до вивчення людей і знайомств з різними людьми?
2. Чи подобається вам займатися громадською роботою?
3. Чи довго вас турбує почуття образи, завданої вам ким-небудь з ваших товаришів?
4. Чи завжди вам важко орієнтуватися в критичній ситуації?
5. Чи багато у вас друзів, з якими ви постійно спілкуєтеся?
6. Чи часто вам вдається схилити більшість своїх товаришів до прийняття ними вашої думки?
7. Чи вірно, що вам приємніше і простіше проводити час за книгами або за яким-небудь іншим заняттям, ніж з людьми?
8. Якщо виникли перешкоди у здійсненні ваших намірів, чи легко вам відмовитися від своїх намірів?
9. Чи легко ви встановлюєте контакти з людьми, які старші за вас за віком?
10. Чи любите ви придумувати або організовувати зі своїми товаришами різні ігри та розваги?
11. Чи важко вам включатися в нові для вас компанії (колективи)?
12. Чи часто ви відкладаєте на потім справи, які потрібно виконати сьогодні?

13. Чи легко вам вдається встановлювати контакти та спілкуватися з незнайомими людьми?
14. Чи прагнете ви домогтися того, щоб ваші товариші діяли відповідно до вашої думки?
15. Чи важко ви освоюєтеся в новому колективі?
16. Чи правда, що у вас не буває конфліктів з товаришами через невиконання ними своїх обіцянок, зобов'язань, обов'язків?
17. Чи прагнете ви при нагоді познайомитися і поговорити з новою людиною?
18. Чи часто при вирішенні важливих справ ви приймаєте ініціативу на себе?
19. Чи дратують вас навколишні люди та чи хочеться вам побути на самоті?
20. Чи правда, що ви погано орієнтуєтеся в незнайомій для вас обстановці?
21. Чи подобається вам постійно знаходитися серед людей?
22. Чи виникає у вас роздратування, якщо вам не вдається закінчити розпочату справу?
23. Чи відчуваєте ви незадоволення, якщо доводиться проявити ініціативу, щоб познайомитися з новою людиною?
24. Чи правда, що ви втомлюєтеся від частого спілкування з товаришами?
25. Чи любите ви брати участь у колективних іграх?
26. Чи часто ви проявляєте ініціативу при вирішенні питань, які зачіпають інтереси ваших товаришів?
27. Чи правда, що ви відчуваєте себе невпевнено серед незнайомих людей?
28. Чи правда, що ви рідко прагнете довести свою правоту?

29. Чи вважаєте ви, що вам не становить особливих труднощів внести пожвавлення в малознайому групу?

30. Чи приймаєте ви участь у громадській роботі в школі (у навчальному закладі, на виробництві)?

31. Чи прагнете ви обмежити коло своїх знайомих?

32. Чи вірно, що ви не прагнете відстоювати свою думку або рішення, якщо воно не відразу було прийнято товаришами?

33. Чи відчуваєте ви себе невимушено, потрапивши в незнайомий колектив?

34. Чи охоче ви приступаєте до організації різних заходів для своїх товаришів?

35. Чи правда, що ви не відчуваєте себе досить упевненим і спокійним, коли доводиться говорити що-небудь великій групі людей?

36. Чи часто ви спізнюєтеся на ділові зустрічі, побачення?

37. Чи правда, що у вас багато друзів?

38. Чи часто ви опиняєтеся в центрі уваги своїх товаришів?

39. Чи часто ви стривожені і відчуваєте незручність при спілкуванні з малознайомими людьми?

40. Чи правда, що ви не дуже впевнено почуваете себе в оточенні великої групи своїх товаришів?

Ключ до тесту

Комунікативні схильності визначають ключові відповіді на наступні питання:

(+) Так 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37

(-) Ні 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39

Організаторські схильності визначають ключові відповіді на наступні питання

(+) Так 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38

(-) Ні 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40

Обробка результатів тесту

Максимальна кількість балів окремо по кожному параметру - 20. Підраховуються бали окремо за комунікативними та окремо за організаторськими схильностям за допомогою ключа для обробки даних «КОС-2».

За кожен відповідь «так» або «ні» для висловлювань, які збігаються із зазначеними в ключі окремо за відповідними схильностям, приписується один бал. Експериментально встановлено п'ять рівнів комунікативних і організаторських схильностей. Зразок розподілу балів за цими рівнями показано нижче.

Рівні комунікативних і організаторських схильностей

Сума балів 1-4 – рівень дуже низький.

Сума балів 5-8 – рівень низький.

Сума балів 9-12 – рівень середній.

Сума балів 13-16 – рівень високий.

Сума балів 17-20 – рівень найвищий.

Сума балів 1-4 говорить про низький рівень прояву комунікативних і організаторських схильностей.

Сума балів 5-8 говорить про комунікативні та організаторські схильності на рівні нижче середнього. Такі люди не прагнуть до спілкування, вважають за краще проводити час наодинці з собою. У новій компанії або колективі відчують себе скучно. Зазнають труднощів у встановленні контактів з людьми. Не відстоюють свою думку, важко переживають образи. Рідко виявляють ініціативу, уникають прийняття самостійних рішень.

Сума балів 9-12 характеризує середній рівень прояву комунікативних та організаторських схильностей. Такі особистості прагнуть до контактів з людьми, відстоюють своє, однак потенціал їх схильностей не відрізняється високою стійкістю. Потрібно подальша виховна робота з формування та розвитку цих якостей особистості.

Сума балів 13-16 свідчить про високий рівень прояву комунікативних та організаторських схильностей піддослідних. Люди не губляться у нових обставинах, швидко знаходять друзів, прагнуть розширити коло своїх знайомих, допомагають близьким і друзям, проявляють ініціативу в спілкуванні, здатні приймати рішення в складних, нестандартних ситуаціях.

Сума балів 17-20 – вищий рівень комунікативних та організаторських схильностей. Це свідчить про те, що у таких людей сформована потреба в комунікативній і організаторській діяльності. Вони швидко орієнтуються у важких ситуаціях. Невимушено поводять себе у новому колективі. Ініціативні. Приймають самостійні рішення. Відстоюють свою думку і домагаються прийняття своїх рішень. Люблять організовувати ігри, різні заходи. Наполегливі і натхненні у діяльності.

Дякуємо за співпрацю!

Методика на визначення ступеня виразності уміння слухати іншу людину.

Шановні друзі! Перед Вами 16 запитань, на кожне з яких Ви можете відповісти твердженням "так" чи "ні". Варто пам'ятати, що «правильних" чи "неправильних" відповідей не буває. Головне, намагайтеся відповідати чесно, не намагайтеся зробити позитивне враження, відповіді повинні відповідати дійсності. Вільно та щиро висловлюйте свою думку. У цьому випадку Ви зможете краще дізнатись про себе.

Заздалегідь дякуємо Вам!

1. Чи терпляче Ви чекаєте, доки інший закінчить говорити і дасть Вам можливість висловитися?
2. Чи поспішаєте Ви прийняти рішення до того, як зрозумієте сутність проблеми?
3. Чи слухаєте Ви лише те, що Вам подобається?
4. Чи заважають Вам слухати співрозмовника Ваші емоції?
5. Чи відволікаєтеся Ви, коли співрозмовник висловлює свої думки?
6. Чи запам'ятовуєте Ви замість основних моментів бесіди які-небудь несуттєві?
7. Чи заважають Вам сприймати інформацію упередження?
8. Чи припиняєте Ви слухати співрозмовника, коли з'являються труднощі в розумінні його думки?
9. Чи займаєте Ви негативну позицію щодо співрозмовника?
10. Чи завжди Ви слухаєте співрозмовника?
11. Чи ставите Ви себе на місце того, хто говорить, щоб зрозуміти, що змусило співрозмовника говорити саме так?
12. Чи приймаєте Ви до уваги той факт, що у Вас із співрозмовником можуть бути різні погляди на предмети обговорення?

13. Чи припускаєте, що у Вас і у Вашого співрозмовника може бути різне розуміння змісту уживаних слів?

14. Чи намагаєтеся Ви з'ясувати причини, що викликали суперечку, наприклад, різні точки зору, постановка питання і тому подібне?

15. Чи уникаєте Ви погляду співрозмовника у бесіді?

16. Чи виникає у Вас бажання перервати співрозмовника і вставити своє слово за нього, чи випередити його з висновками?

Обробка результатів. (Підраховується кількість відповідей)

Інтерпретація

- 6 балів і нижче свідчать про низький ступінь виразності уміння слухати інших, про спрямованість у ході спілкування на себе (тобто задоволення своїх домагань поза залежністю від інтересів партнера). Знижено чутливість в оцінці поточної ситуації - коли мовчати і слухати, а коли говорити. Необхідне навчання навичкам ефективного слухання

- від 7 до 10 балів - середній ступінь виразності уміння слухати співрозмовника. Дане уміння скоріше виявляється ситуативно і залежить від особистісної значимості (зацікавленості) в отримуваній інформації. Є необхідність в удосконаленні навичків та прийомів активного слухання.

- 10 балів і більше свідчать про явно виражені уміння слухати інших незалежно від особистої значимості отримуваної інформації. Така людина є ефективним співробітником (якщо в основі діяльності лежить спілкування з людьми).

Дякуємо за співпрацю!

Вправи для розвитку комунікативних навичок

Вправа «Візуальне відчуття»

Призначення: удосконалення навичок сприйняття та уявлення одне одного.

Учасники сідають у коло. Ведучий просить, щоб кожний уважно подивився на обличчя інших учасників упродовж 2–3 хвилин. Потім учасники заплющують очі та намагаються уявити обличчя решти членів групи. Кожному з учасників протягом 1–2 хвилин необхідно фіксувати в пам'яті обличчя, яке вдалося уявити найкраще. Після виконання вправи група розповідає про свої відчуття і повторює вправу. Завдання — кожний з учасників повинен намагатися уявити якомога більшу кількість облич партнерів по групі.

Вправа «Крізь скло»

Призначення: формування взаєморозуміння партнерів зі спілкування на невербальному рівні.

Один з учасників загадує певний текст, записуючи його на папері, але передає його немовби крізь скло, тобто за допомогою міміки та жестів. Решта гравців розповідають про те, що вони зрозуміли.

Ступінь збігання тексту, який було відтворено більшістю гравців, і тексту, записаного одним із учасників, свідчить про вміння встановлювати контакт.

Вправа «Дискусія»

Призначення: формування паралінгвістичних і оптокінетичних навичок спілкування; удосконалення взаєморозуміння партнерів зі спілкування на невербальному рівні.

Учасники тренінгу об'єднуються в групи по троє. У кожній трійці розподіляються обов'язки. Один з учасників грає роль «глухого та німого»:

він нічого не чує, не може говорити, але в його розпорядженні — зір, жести, пантоміміка; другий учасник грає роль «глухого та паралітика»: він може розмовляти та бачити, але не може жестикулювати; третій учасник — «сліпий та німий»: він здатний тільки чути й показувати. Усій трійці гравців пропонується завдання — наприклад, домовитися про час, місце та мету зустрічі, не порушуючи умов виконання своєї ролі.

На вправу відводиться 15 хвилин.

Вправа «Так»

Призначення: удосконалення навичок емпатії та рефлексії.

Група об'єднується в пари. Один з учасників вимовляє фразу, яка передає його стан, настрій або відчуття. Після чого другий учасник повинен ставити першому запитання, для того щоб уточнити або з'ясувати деталі та подробиці. Наприклад: «Дивно, але я помітив (-ла), що коли сам(а) перебуваю в такому стані, то колір мого одягу стає однаковим». Вправа вважається виконаною, якщо у відповідь на розпитування другий учасник отримує три позитивні відповіді «так».

Вправа «Передавання руху по колу»

Призначення: удосконалення навичок координації та взаємодії на психомоторному рівні; розвиток уяви та емпатії.

Усі учасники сідають у коло. Один із учасників групи починає дію з уявним предметом так, щоб цю дію можна було продовжити. Сусід цього учасника по колу повторює його дії та продовжує їх. У такий спосіб уявний предмет «обходить» коло учасників і повертається до першого гравця. Той називає предмет, який він передавав, і кожний із учасників також називає, у свою чергу, який предмет передавав саме він. Після обговорення вправу повторюють ще раз.

Вправа. Техніка активного слухання

Ведучий звертається до учасників тренінгу: «До Вашої уваги пропонується методика з визначення ступеня вираженості вміння слухати

іншу людину. Перед Вами — 16 запитань, на кожне з яких Ви повинні відповісти ствердженням «так» або «ні». Слід пам'ятати про те, що немає «правильних» або «неправильних» відповідей, оскільки всі люди різні і кожний висловлює власну думку. Головне: відповідати бажано відверто, не намагайтеся створити про себе гарне враження, відповіді повинні бути чесними, тому вільно та щиро висловлюйте свою думку. У цьому разі Ви зможете краще пізнати самих себе.

Вправа «Найnudніша розповідь»

Учасники об'єднуються в пари й вирішують, хто говоритиме, а хто — слухатиме. Потім ведучий повідомляє, що завданням «слухачів» буде уважне вислуховування упродовж 2–3 хвилин «дуже nudної розповіді». Потім ведучий відкликає убік майбутніх «оповідачів», нібито для того, щоб проінструктувати їх, як зробити розповідь «дуже nudною». Насправді роз'яснює (так, щоб «слухачі» не чули цього), що суть не в ступені nudності розповіді, а в тому, щоб «оповідач» фіксував типові реакції «слухачів».

Для цього «оповідачеві» рекомендується після хвилинного мовлення зробити в зручній момент паузу і продовжити розповідь після отримання якої-небудь реакції слухаючих (кивок, жест, слова тощо). Якщо упродовж 7–10 секунд виражена реакція відсутня, слід продовжити розповідь упродовж ще однієї хвилини, знову зупинитися і запам'ятати наступну реакцію «слухача». На цьому вправа припиняється.

Наприкінці всім членам групи повідомляється справжній зміст інструкції та мета вправи. «Оповідачів» просять запам'ятати зміст реакції «слухачів» (класифікувавши видиму відсутність реакцій як «глухе мовчання» — про це див. далі). Ведучий наводить перелік найтипівіших прийомів слухання, називаючи їх, і надаючи необхідні пояснення.

Типові прийоми слухання:

- мовчання (очевидна відсутність реакції);

- угу-підтакування («угу», «еге», «так-так», «ну», кивання підборіддям та ін.);
- луна (повторювання останніх слів співрозмовника);
- дзеркало (повторювання останньої фрази зі змінюванням послідовності слів);
- парафраз (передавання змісту висловлювання партнера іншими словами);
- спонукання (вигуки та інші висловлювання, що спонукують співрозмовника продовжити перерване мовлення: «Ну і...», «То й що далі?», «Давай-давай» та ін.);
- уточнювальні запитання (запитання на зразок: «Що ти мав на увазі, коли казав “евристичний”?»);
- навідні запитання (запитання на зразок: «Що?», «Де?», «Коли», «Чому?», «Навіщо?», що розширюють сферу оповіді того, хто говорить; нерідко такі запитання, по суті, відволікають від лінії оповідання, що її намітив оповідач);
- оцінювання, поради;
- продовження (коли слухач перериває мовлення оповідача й намагається завершити фразу, яку той розпочав, тобто «підказує слова»);
- емоції (реакції на зразок: «Ух», «Ах», «Чудово», «Та ти що?!», а також сміх, непорушний вираз обличчя тощо);
- нерелевантні та псевдорелевантні висловлювання (висловлювання, які не стосуються справи або стосуються її лише формально: «А ось у Гімалаях усе інакше...» і далі — розповідь про Гімалаї, «До речі, про музику...» і далі — інформація про гонорари відомих музикантів).

Після ознайомлення з переліком ведучий пропонує «оповідачам» описати реакції «слухачів», які вони спостерігали, і класифікувати ці реакції за запропонованим переліком. У такий спосіб виявляють реакції, які найчастіше використовувались, і обговорюють їх позитивні та негативні

сторони в ситуаціях спілкування. У контексті заняття має сенс навести триактну схему вислуховування («підтримка — розуміння — коментування») й обговорити доцільність тих або інших реакцій на різних етапах вислуховування. Так, на такті «підтримки» найдоцільнішими видаються такі реакції, як угу-підтакування, луна, емоційний супровід; на етапі «розуміння» — уточнюючі запитання та парафраз, а оцінювання та поради доречні на такті «коментування».

Вправа «Остання зустріч»

Призначення: удосконалення комунікативної культури.

Ведучий звертається до учасників тренінгу: «Уявіть, що наші з вами заняття вже завершилися, і ви розлучаєтеся. Чи все ви встигли сказати одне одному? Можливо, хтось забув поділитися із групою своїми переживаннями? Або серед вас є людина, думку якої про себе ви обов'язково хотіли б дізнатися? Або у вас виникло бажання подякувати комусь? Зробіть це тут і тепер».

Джерело:

<https://vipsoft.blob.core.windows.net/contest/c497532026a08131460d90a255206e da.pdf>