



РОЗДІЛ 2. SOFT-SKILLS: НАВИЧКИ ЄВРОПЕЙСЬКОГО РІВНЯ

DOI: <https://doi.org/10.36550/978-617-8245-81-8-6>

ОКОЛЬНИЧА Тетяна

доктор педагогічних наук, професор,
доцент кафедри педагогіки та спеціальної освіти
Центральноукраїнського державного університету
імені Володимира Винниченка, м. Кропивницький
ORCID: 000-0003-0484-529X
E-mail: t.vladimirovna.75@ukr.net

КОМУНІКАЦІЯ СУБ'ЄКТІВ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ В УМОВАХ ВОЄННОГО ТА ПОВОЄННОГО ЧАСУ

В умовах воєнного часу та докорінної перебудови всіх сторін життя суспільства, коли ми кожного дня стикаємося з викликами, гостро виступає проблема професіоналізму в усіх сферах буття: в політиці, економіці, освіті, виробництві. Суспільство потребує нового покоління компетентних фахівців, які поєднують фундаментальні знання та ґрунтовну практичну підготовку з конкретної галузі, здатні орієнтуватись у швидкоплинному світі, знаходити раціональні способи дії у складних непередбачуваних ситуаціях. Для цього вища освіта має забезпечити підготовку молоді до сучасних і майбутніх ринків праці, орієнтуватися на вимоги передових підприємств, гарантувати випускникам конкурентоздатність отриманої кваліфікації.

Однією з умов праці сучасного фахівця є комунікація з іншими людьми. Від нашої манери спілкування залежить враження, яке ми справляємо на оточуючих, думка, яка складається в інших щодо нас, наша авторитетність та повага у суспільстві. Вміти досягати комунікативної цілі та згоди зі

співрозмовником і є ознакою успішного спілкування.

Потрясінням для всіх сфер життя стала війна. Не стала винятком і комунікація. На тлі драматичних, а часом – трагічних подій кожне слово набуває особливої ваги. Комунікація часто визначає настрої тисяч і мільйонів людей на багато тижнів наперед, а отже – прямо чи опосередковано впливає на хід історичних подій. Іноді невдало кинута фраза чи припущення здатне змарнувати роботу тисяч спеціалістів із вибудовування іміджу певної спільноти.

Наприкінці весни 2023 р. ми вже могли спостерігати загальне «комунікаційне відновлення», адаптацію стратегій і креативів до воєнного часу, а також чіткі й зрозумілі позиції.

Узагальнено можна назвати три комунікативні тренди воєнного часу:

- Ціннісний тренд, який став вирішальним. Іміджева комунікація замінила продуктову – свідомо чітка позиція вийшла на передній план. Зросла роль корпоративної соціальної відповідальності.

- Тренд підтримки. Ми разом. Дякуємо. Переможемо. Допомогаємо. Віримо. Працюємо. Донатимо. Тримаємося тощо. Частка підтримувальних слів суттєво виросла. Такі меседжі допомагають аудиторії справлятися з пригніченістю та емоційними труднощами, які час від часу відчуває кожен. Як би це не було банально, але часто людям достатньо слів, щоб відчути себе краще.

- Національний тренд, який вийшов далеко за межі України. Виразною стала й патріотична українська риторика. І, якщо ще рік тому гордість за країну відчували менше половини населення, сьогодні це відчуття в середині держави є домінуючим і становить 85% (дослідження соціологічної групи «Рейтинг»).

Зміни, які відбуваються в комунікативних взаєминах, формують нову реальність для країни та громадян. Стисло її можна сформулювати так: майбутнє, за яке ми боремося,

залежатиме від нашої відповідальності, яка є головною ознакою моральної зрілості в регулюванні суспільних відносин. Такий сенс уже зараз поступово розподіляється на різні цільові аудиторії і транслюється по каналах та формах комунікацій. І це великий позитив, бо ми наглядно демонструємо, що ми є те суспільство, яке здатне себе змінити.

Комунікація роботодавців показала, що:

- потрібно регулярно спілкуватися з аудиторією та бути постійно на зв'язку;
- відкрито демонструвати своє ставлення до реальних обставин, які склалися, не замовчувати інформацію про можливі скорочення штату та проблеми;
- реагувати на події потрібно відразу, вчасно виступати в медіаполі, щоб уникнути інформаційного вакууму. Мовчання несе загрозу репутації компанії;
- важливо долучатися до соціальних ініціатив, швидко адаптуватися до нових умов;
- використовувати кризу як час для пошуку нових можливостей.

Соціальні комунікації набули іншого характеру. У багатьох зруйнувалися близькі міжособистісні зв'язки, що змусило людей зробити ревізію стосунків у бік якісніших. Непотрібні стосунки відпали, а ті, які лишилися, стали більш щирими та зміцніли. Люди почали прямо говорити про свої потреби й бажання без страху осуду.

Тобто комунікація – це базова передумова здорового партнерства.

Ефективне спілкування в умовах сильного стресу, має сьогодні першочергове значення для будь-якого фахівця. Як свідчать спостереження, людина, котра вмє добре говорити, навіть якщо вона і не відзначається якимись особливим здібностями, робить враження знавця своєї справи. Мова йде про здатність швидко знаходити найсприятливіший тон і потрібну

форму спілкування зі співробітниками, розуміння ситуації, гнучкість у розмові на засадах чуйності та співчуття, простоти і природності спілкування, об'єктивність підходу до поведінки інших [7].

Для майбутніх фахівців професій типу «людина – людина» компетентність у спілкуванні, знання закономірностей, функцій, видів, форм, рівнів і способів впливу на особистість є однією з головних умов досягнення високого рівня професіоналізму, оскільки в умовах комунікації можна створити адекватне уявлення про людину, її бажання, потреби. Таким чином, комунікація складає підґрунтя для реалізації та поліпшення стосунків з іншими людьми, у тому числі в професійній сфері.

Як свідчить життєва практика та наукові дослідження, не кожен фахівець спроможний ефективно налагодити і підтримувати взаємовідносини з оточуючими його людьми. Деяким людям дуже важко спілкуватися взагалі, а особливо з великою кількістю людей. Тому одним із головних завдань організації освітнього процесу у закладі вищої освіти є створення сприятливих умов для формування навичок комунікації майбутніх фахівців.

Поняття комунікації, комунікативних навичок особистості розглядається в аспектах прагнень до взаємодії та спілкування, ініціативності при налагодженні комунікативних контактів, енергійності у процесі спілкуванні.

В історичних рамках початок минулого століття був відправним для дослідників у зверненні до проблеми комунікативності в спілкуванні.

В перекаладах з різних мов комунікація означає спілкуюся, повідомляю, поє'дную, пов'язую. Сучасні уявлення про комунікативні навички базуються на думках і дослідженнях українських учених, що поняття мовних суб'єктів розуміється як учасників діалогу, які направляють свої висловлювання один на одного. Суть діалогу – в орієнтації учасників на активне

розуміння, на взаємодію різних точок зору. Таке розуміння діалогу передбачає його суб'єкт-суб'єктну основу [11, с. 11].

Людина як автор висловлювання враховує безліч факторів, що впливають на відповідь співрозмовника. Це визначить і вибір жанру висловлювання, і вибір композиційних прийомів, і, нарешті, вибір мовних засобів, тобто стиль висловлювання [12].

У публікаціях минулого століття відображалися тільки окремі аспекти комунікативних умінь і навичок, активності особистості, а специфіка активності не ґрунтовно аналізувалася. Зазначене пов'язане з багатогранним і багатоаспектним феноменом комунікативних умінь і навичок, прояву активності особистості та реальним станом їх дослідження у психології та педагогіці.

Протягом минулого століття спостерігалася зацікавленість дослідників проблемою формування комунікативних умінь і навичок особистості. Вивчення цієї проблеми здійснюється в теорії психологічних напрямків, практиці педагогічної науки. У наукових джерелах розглядаюлися окремі аспекти питання формування комунікативних умінь і навичок особистості.

Сучасні дослідження здатні продемонструвати думки щодо проявів комунікативних умінь і навичок, а також різні аспекти досліджуваної проблеми. У психології коло проблеми комунікативних умінь і навичок висвітлюється з опорою на поняття несвідомого, яке є основним. Окремі аспекти формування комунікативних умінь і навичок висвітлюються в аспекті виокремлення соціальних інтересів. Відповідно комунікативна активність обумовлюється нагальними потребами [12].

Поступово поняття комунікативних умінь і активності трактується в наукових категоріях, і досліджується сучасними українськими ученими.

М. Стахів розглядає проблему активності під час спілкування та виокремлює: «принцип порівняльного вивчення

пізнавальних процесів в ході ізольованої діяльності індивіда і в умовах його спілкування з людьми, звертаючись до вивчення навіювання і наслідування, показує активність впливу одних осіб на інших» [8, с. 99].

Проблемі активності особистості під час спілкування приділяється увага у працях О. Корніяки [2; 3]. Він є автором ідей про взаємини, їх цінності для осмислення сутності особистості, розуміння активності під час спілкування. Дослідник виокремлює суть і зміст поняття комунікативної активності, визначаючи як:

– взаємодію учасників спілкування, яка демонструє прагнення до міжособистісного спілкування між співрозмовниками, прояв вольових зусиль у налагодженні пізнання один одного, цілеспрямованість, ініціативність і налаштованість на створення та підтримування взаємодії;

– якість певної комунікативної діяльності, що виявляє ставлення людини до мети, змісту, форм і результатів взаємодії, прагнення розкрити власні пізнавальні та вольові сили для вирішення навчальних завдань;

– індивідуальний прояв до співрозмовників у спілкуванні;

– особистісна якість, яка включає емоційне, пізнавальне і поведінкове ставлення на висловлювання інших під час комунікації [2, с. 56].

Проблема комунікативних умінь і навичок окреслює коло наближених питань:

– наявність потреб і мотивів у спілкуванні;

– прояв комунікативних здібностей та якостей.

У сучасних наукових джерелах зростає кількість теоретичних і емпіричних досліджень формування комунікативних умінь і навичок, зокрема висвітлення форм прояву, способів, рівнів, умов формування зазначеної якості. Прослідковується порівняння при аналізі комунікативних умінь і навичок в активному та пасивному спілкуванні під час вирішення практичних завдань.

Поступово проблему комунікативних умінь і навичок починають досліджувати системно у різних аспектах. У науковій теорії спільно з комунікативними вміннями та навичками досліджується комунікативна активність особистості в різноманітних формах і проявах, які походять від цілісного образу суб'єкта спілкування у поєднанні вроджених і набутих ознак і властивостей.

Самостійність феномену комунікативних умінь і навичок особистості беззаперечна. Розуміння зазначеного поняття потребує чіткого його визначення та зумовлюється ґрунтовним усвідомленням внутрішнього світу особистості, що проявляється в цілісній індивідуальності під час спілкування та взаємодії, а також базується на виявленні проблем у спілкуванні на різних рівнях його вивчення та осмислення.

Серед підходів у визначенні комунікативних умінь, навичок і активності доцільно виокремити наступне:

– комунікативні вміння та навички співвідносяться з процесом спілкування;

– не характеризуються тільки певною комунікативною властивістю або здібностями, зокрема, контактністю чи комунікабельністю;

– є складним утворенням, що поєднує змістовні елементи.

Для формування комунікативних умінь і навичок характерними є індивідуальні прояви характеру, темпераменту, розвитку психічних процесів особистості. Прояви комунікативних умінь і навичок, активності дитини, яка формується, підлягають кількісним і якісним характерним змінам, набуття психологічних новоутворень як носіїв комунікативних умінь і навичок.

Під час комунікації важливе значення надається обранню співрозмовників у спілкуванні та взаємодії. Кожна особистість може вибірково використовувати різні ситуації спілкування, в яких вона є учасником, обирати найкращий напрям

комуникативної діяльності на протигагу іншим. Поетапний розвиток кожної особистості визначається результатом впливу здобутого досвіду у спілкуванні та навчальній діяльності. Коли здійснюється вибір, особистість має можливість впливати на певні ситуації спілкування та навчальної діяльності. Тому потрібно виокремлювати специфіку впливу процесу спілкування на зміни в особистості та зворотній бік цього впливу.

Важливу роль відіграють комуникативні вміння та навички особистості, які є складовими комуникативної активності, досить складною характеристикою, що виражається у певних потребах спілкуватися, виявляється в особистісній готовності взаємодіяти в певних комуникативних ситуаціях, відтворювати її суть оптимальними та раціональними способами, які спрямовані на конкретні результати навчальної діяльності.

Таким чином, відзначимо комунікацію як засіб реалізації особистості в якості суб'єкта спілкування, встановленні міжособистісних стосунків з іншими, соціалізації, отриманні необхідної інформації.

Під комунікацією розуміють здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, певну сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективне спілкування. У процесі комунікації особистість запозичає з культурного середовища засоби аналізу комуникативних ситуацій у вигляді словесних і візуальних форм [2; 7].

Т. Щербань розглядаючи комунікацію як спрямований зв'язок, який виражається в передачі інформаційних сигналів, припускає, що в системі сучасної освіти всі компоненти між собою тісно взаємопов'язані, тому що комунікація в ній представляє один із досить складних видів загального зв'язку. Слід погодитися і з тим, що без комунікації, що є універсальним механізмом, який формує і змінює соціокультурний простір, неможливим стає і саме існування, і розвиток освітньої системи,

оскільки втрачається можливість погоджувати дії, спрямовані на досягнення цілей і місії соціальної структури [11, с. 33].

Ефективна комунікація ґрунтується на принципі суб'єкт-суб'єктної взаємодії:

1) сприймання співрозмовника як індивідуальності зі своїми потребами й інтересами;

2) виявлення зацікавленості в партнері, співпереживання (емпатія) його успіхам або невдачам;

3) визнання права партнера на незгоду, свою думку, право вибору поведінки та відповідальність за свій вибір.

Комунікація забезпечує ступінь соціальної активності особистості, соціальну значущість норм її поведінки, застосування відповідних засобів комунікативної діяльності [10].

Певні характеристики спілкування, які виявляються у однієї й тієї ж людини в різних контекстах і середовищах спілкування, характеризують специфічний для неї «профіль» комунікації. Причому ці характеристики можуть стійко виявлятися у взаємодії даної людини саме з цим партнером або у конкретно визначених ситуаціях. У такому контексті комунікація зумовлює успішність професійної діяльності майбутніх фахівців.

Будь-яка комунікація обов'язково передбачає обмін знаннями, думками, інтересами й ціннісними орієнтаціями. Якісна й результативна комунікація завжди має:

- сенс (навіщо ви хочете розпочати цю розмову і чи потрібна вона взагалі);
- автентичність (будьте собою і приймайте співрозмовника таким, який він є);
- щирість;
- повага до співрозмовника, його бажань та інтересів.

Комунікація є найбільш ефективною саме тоді, коли:

1. Ми говоримо ані замало, ані забагато. Тобто для досягнення цілей розмови ваше висловлювання має вмещувати не більше і не менше інформації, ніж потрібно. Будьте настільки

інформативними, наскільки передбачає ситуація.

2. Ви маєте бути чесними зі співрозмовником і не стверджувати речей, доказів для яких не маєте. Не кажіть речей, для яких немає достатньо підстав; речі, які ми говоримо, мають бути доречними, а тобто відповідати темі розмови. Відхиляючись від теми розмови, ми перериваємо комунікацію, а отже, її мета ніколи не буде досягнутою. Не відхиляйтеся від теми.

3. Слід уникати двозначності в тому, що говоримо. Висловлюйтесь чітко, стисло.

Комунікація – це не лише про те, щоб досягти свого тут і зараз, але й про побудову довгострокових зв'язків, щоб самому бути цікавим, потрібно цікавитись іншими. Вона передбачає вміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти і бути зрозумілим для партнера по спілкуванню. Налагоджена комунікація допомагає оптимізувати роботу, досягаючи постійно нового рівня [7].

Функції комунікації підпорядковані загальній її стратегії. Кожна з функцій комунікації виконує відповідну інструментальну роль:

1) інформативна роль, яка формує цілісний аналіз процесу педагогічної комунікації на основі сформованої системи знань, вивчення, усвідомлення й аналізу своїх комунікативних здібностей, умінь;

2) експресивна функція, яка визначає вплив на емоційну сферу особистості таким чином, щоб спонукати її до творчості, пошуку до свідомості;

3) смислоутворювальна функція, яка дає можливість привнести сенс в усі аспекти комунікації, розкрити загальнолюдські, загальнокультурні смислові значущості комунікативних дій;

4) діагностична функція, яка характеризує емоційно-вольові стани через зовнішні їх появи, дозволяючи бачити

невідповідність між невербальними комунікативними актами і їх психологічним змістом та робити висновки;

5) прогностична функція, яка визначає аналіз та моделювання процесу комунікації (планування змісту, вибір засобів, технологій комунікацій на основі змісту і цілей взаємодії).

б) психотерапевтична функція, яка запобігає конфліктам та нівелює або компенсує їх негативний вплив.

Найефективнішим способом комунікаційного зв'язку між викладачем і студентом є безпосереднє спілкування в аудиторії чи за її межами. Під час безпосереднього спілкування викладача і студента, зазвичай, досягається порозуміння, коли в реальному часі і просторі студент має можливість переконатися в перспективності розвитку окремих напрямів діяльності, зокрема на терені України. Безпосереднє спілкування між викладачем і студентом надає можливості миттєво обговорити актуальні, нагальні як для викладача, так і студента проблеми освіти в Україні.

В умовах повномасштабного вторгнення росії на територію України заклади освіти змушені були перейти до дистанційної та змішаної форм організації освітнього процесу. Комунікація між викладачем та студентами відбувається за умов відсутності прямого очного спілкування, зв'язок між ними встановлюється за допомогою технічних засобів.

Одним з головних завдань «навчання на відстані» є побудова мобільної комунікації, яка передбачає активну взаємодію суб'єктів освітнього процесу незалежно від їх географічної віддаленості. Труднощі комунікації містяться в самій сутності дистанційного навчання, а саме в тому, що його суб'єкти розділені в просторі і, можливо, в часі.

З одного боку дистанційна освіта дозволяє задовольнити індивідуальні потреби кожної людини в навчанні і вирішити такі проблеми, як відсутність індивідуального підходу до здобувачів

освіти, недостатнє використання активних форм навчання, директивність освітнього процесу, слабку мотивацію до самостійної пізнавальної діяльності, жорсткої прив'язки до території і в часі, суб'єктивність оцінки результатів навчання тощо.

З іншого, така організація освітнього процесу вимагає від викладача більш ретельної методичної підготовки (планів, навчальних посібників з інтерактивними елементами управління, керівництва процесом обміну інформацією, індивідуалізації), а також висуває вимоги до технічної оснащеності, інформаційної компетентності здобувача освіти і викладача, до особистісних якостей студента у зв'язку зі складністю навчальної мотивації при даній формі навчання.

Під час організації комунікативної взаємодії суб'єктів освітнього процесу із застосуванням дистанційних технологій особливо важливим стає створення відповідних умов для розвитку суб'єктної позиції здобувачів освіти через актуалізацію і збагачення власного суб'єктного досвіду (звернення до раніше накопичених знань і умінь, стимулювання до використання різних способів і самостійного вибору виконання завдання, створення ситуацій морального вибору, заохочення пошуку нестандартних варіантів вирішення пізнавальної задачі (проблеми), організація пізнання через переживання, актуалізацію чуттєвого досвіду тощо); розвиток активності у пізнавальній діяльності (заохочення ініціативи, створення ситуацій вибору, організація проєктної діяльності тощо).

Таким чином, мова йде про складний процес комунікативної взаємодії між викладачем і здобувачем освіти, наслідком якого є рішення та дії, що підштовхують до прогресу в розвитку майбутнього фахівця і прийняття ним відповідальності за власний вибір і результат вирішення проблеми.

Крім того, під час дистанційної освіти кожним суб'єктом освітнього процесу самостійно вибудовується індивідуальне

віртуальне освітнє середовище, яке стає фактором соціалізації, засобом створення і вирішення психолого-педагогічних проблем, інструментом формування нового досвіду. Віртуальний освітній процес використовує особистісний освітній потенціал людини, який розвивається в тих областях, які суб'єкт сам для себе вибирає. Віртуальний освітній простір суб'єкта відображає взаємозв'язок всіх сфер особистості: інтелектуальної, емоційної, ціннісносислової, поведінкової тощо.

Говорячи про обмеження безпосереднього спілкування між усіма учасниками освітнього процесу, необхідно відзначити, наскільки небезпечна втрата контактів між усіма його суб'єктами. У цій ситуації здобувачі освіти та викладачі перестають відчувати себе членами єдиної спільноти, їм залишаються тільки ролі отримувачів і передавачів інформації [4].

При організації дистанційного навчання необхідно дотримуватися наступних основних принципів ефективної взаємодії:

- ретельна організація дидактичного діалогу;
- організація персональної підтримки здобувачів освіти у період між заняттями;
- консультації, надання інформації, в якій студенти можуть бути зацікавлені.

Позиція викладача закладу освіти за таких умов передбачає підвищений прояв ціннісного ставлення до особистості здобувача освіти, що може виражатися в:

- зацікавленій реакції на пропозиції та побажання студентів щодо поліпшення якості спілкування за допомогою інтернет-технологій або у спільному виборі форм навчального спілкування;
- врахування думки кожного суб'єкта спілкування;
- розвиток викладачем вміння «зчитування» емоційного стану окремих студентів і реагування на нього; відділення оцінки

за виконані завдання від особистого ставлення до студента з боку викладача;

- постійне акцентування на важливості думки та участі кожного студента в аудиторній діяльності незалежно від ступеню його активності;

- акцентування уваги на позитивних особистісних якостях студентів, їх заохочення до активного діалогу під час занять.

Якщо вважати, що ця форма навчання ефективна, доцільно розглянути такі основні її характеристики:

- курс дистанційного навчання передбачає детальне планування діяльності студента, формулювання конкретних цілей і завдань навчання, надання необхідних навчальних матеріалів для виконання завдань;

- інтерактивна взаємодія студентів і викладачів під час навчання, що сприяє інтенсивному їх спілкуванню та забезпечує можливість групового навчання;

- зворотний зв'язок для отримання викладачем достовірної інформації про рівень засвоєння навчального матеріалу студентами;

- вмотивованість студентів, що викликає цілеспрямовану їх активність, визначає вибір засобів і прийомів навчання, їх упорядкування задля досягнення мети;

- структура навчального дистанційного курсу повинна бути модульною для того, щоб студент усвідомлено відчув свій розвиток під час переходу від одного модуля до іншого, за власним бажанням чи під час засвоєння знань під керівництвом викладача.

В умовах дистанційної освіти виникає необхідність спеціальної підготовки викладача до педагогічної комунікації.

Більш ефективну взаємодію зі студентами забезпечують такі види його діяльності:

- встановлення комунікативних зв'язків, сприяння адаптації студентів;

- співпраця, спонукання, діагностика навчальних досягнень;
- використання для розвитку індивідуальних якостей студента різноманітних дидактичних методів.

Викладач створює умови для виконання студентами репродуктивних і творчих видів діяльності, використовуючи різні засоби навчання, зокрема тестові завдання, відеоконференції, дискусії, тренажери, голосові листи, форуми тощо.

Інтернет дає можливість студентам брати участь у дискусіях, демонструвати активність, перевіряти свої можливості, пропонувати до друку статті, репортажі; це відкритий форум, в якому всі бажаючі можуть опублікувати свої роботи.

У кінці кожної роботи має бути зазначена електронна адреса автора, що дає змогу обмінюватися думками шляхом зворотного зв'язку. Переписку організують із метою виконання спільних проєктів, обміну думками, обговорення поточних проблем.

Під час дистанційної освіти студенти використовують значну кількість Інтернет-ресурсів: навчальних матеріалів, інформаційних ресурсів. Водночас під час навчання виникають певні проблеми в разі роботи з інформаційними ресурсами Інтернету. Слід обмежити доступ студентів до легкодоступних інформаційних Інтернет-ресурсів без їх ретельної методичної обробки.

Інша проблема, що виникає в разі роботи з інформаційними ресурсами Інтернету, спричинена тим, що студент під час навчання може надмірно захопитися інформаційними технологіями й забути про основну мету оволодіння предметом навчання.

Під час розроблення курсів дистанційного навчання викладач повинен приділити особливу увагу таким концептуальним педагогічним положенням:

- персональній пізнавальній діяльності студента (не вивченню, а навчанню);

- володінню різними видами навчальної діяльності, формуванню необхідних умінь і знань.

За дистанційного навчання, з одного боку, відбувається гнучка система отримання знань у зручному місці та у зручний час, а з іншого – студент повинен уміти працювати з автентичною інформацією, розміщеною в мережі Інтернет, а також із дослідницькими, пізнавальними, електронними довідниками та словниками.

Відповідно до мети курсу викладач має підібрати навчальний матеріал, структурувати курс (гіпертекстові матеріали, web-сторінки), спланувати групову роботу (міні-групи, конференції, аудіо- і відеоконференції), організувати системні консультації із куратором серверу, в кожному навчальному курсі відзначити позитивні емоційні наміри та підтримати формування компетенцій.

Успішність комунікативної взаємодії суб'єктів освітнього процесу може бути забезпечена через реалізацію таких психолого-педагогічних умов:

- організація психолого-педагогічного супроводу всіх суб'єктів навчальної взаємодії;

- створення освітнього середовища, що сприятиме розвитку прагнення до успіху, творчості, високих результатів, коли престижно якісно вчитися і якісно працювати, дотримуючись морально-правових норм взаємодії викладача і студента;

- спрямованість виховного процесу на формування життєвої стратегії сталого розвитку особистості і індивідуальності в нестабільних умовах суспільства, на вирішення життєвих проблем;

- застосування технології навчання якісно нового рівня, що забезпечить успіх і високі досягнення в навчанні кожного здобувача освіти.

Ю. Вербищенко зазначає, що особливої значущості набуває формування умінь комунікації, оскільки пронизує й зв'язує в

єдине ціле усі елементи моделі майбутнього фахівця нинішнього століття як професіонала й особистості та передбачає навчання етичних принципів і психологічних основ ділової комунікації як загального підґрунтя для розвитку духовних якостей майбутніх фахівців [1]. Ці уміння потрібні кожному. Під комунікативними вміннями розуміють здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, певну сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективне спілкування. Вони передбачають уміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти і бути зрозумілим для партнера по спілкуванню [11].

Ми погоджуємось з позицією О. Сас про те, що комунікативні вміння є видом «...професійних умінь педагога, що забезпечують реалізацію компонентів педагогічного спілкування, уможлиблюють здійснення суб'єктивної взаємодії, відносяться до продуктивної діяльності та в такій діяльності формуються й розвиваються», а комунікативні навички виступають «...здатністю людини взаємодіяти з іншими, адекватно інтерпретувати отримувану інформацію, а також правильно її передати» [7].

Комунікативні уміння формуються в умовах безпосередньої взаємодії, тому є результатом досвіду спілкування між людьми. Цей досвід набувається не тільки у процесі безпосередньої взаємодії, а також опосередкованої, в тому числі з літератури, театру, кіно з яких людина отримує інформацію про характер комунікативних ситуацій, особливості міжособистісної взаємодії і засоби їх вирішень.

Серед умінь, необхідних для конструктивної комунікації, чільне місце займає уміння розуміти іншу людину. Для цього необхідне, перш за все, знання її ціннісних орієнтацій, які знаходять вираження в ідеалах, потребах та інтересах, у рівні прагнень. Не менш важливим є вміння внести до центру своєї системи ціннісні орієнтації іншого.

Оскільки комунікація передбачає двох і більше учасників, то для їх порозуміння обом чи кільком людям необхідно вміти не

лише виробляти сигнали, а й навчитися їх сприймати. Разом з тим, різні ситуативні чинники й міжособистісні стосунки учасників комунікативної взаємодії можуть впливати на відтінки значень слів і невербальних засобів, зумовлювати їх перебільшення або відхилення при використанні як символів сенсу.

Власне вміння комунікації, є частиною Soft skills. Вони формуються протягом життя. Це уміння, завдяки яким майбутні фахівці зможуть успішно взаємодіяти в команді під час розв'язання будь-яких питань. Людина, що володіє ними, ефективніше справляється зі своїми завданнями, будує комунікацію з командою, партнерами і клієнтами, а також успішно просувається по кар'єрних сходах.

До таких умінь належать:

- активне слухання (здатність уважно слухати, ставлячи допоміжні запитання, що дозволяють ширше розкрити думку та зрозуміліше пояснити свою позицію);
- вміння вести перемовини, домовлятися з іншими, аргументувати;
- невербальні елементи комунікації; підтримувати зворотній зв'язок;
- жести, міміка, постава на підтвердження слів, що робить спілкування більш виразним;
- вміння доносити свою думку зрозуміло і ввічливо, використовуючи мовний етикет;
- вміння публічно виступати;
- самопрезентація;
- навички листування, письмове спілкування;
- володіти технікою мови, вміти використовувати риторичні прийоми та фігури;
- вміти аналізувати конфлікти, кризові ситуації, конфронтації та вирішувати їх;

- вміти скеровувати вчинки та логіку мислення інших людей в бажаному напрямку, не вдаючись до примусу;
- у спілкуванні враховувати специфіку стилю, проблем життя людей, у відносинах – особливості людей залежно від їх віку, рівня освіти, ціннісних орієнтацій, загальної культури, національності, мотивів діяльності, кола інтересів;
 - вільно володіти мовою;
 - правильно формулювати свої думки;
 - керувати емоціями;
 - зацікавлювати слухачів;
 - підвищувати свій авторитет;
 - встановлювати контакт навіть з малопримними людьми;
 - створювати атмосферу доброзичливості, взаєморозуміння, довіри.

Комунікативні уміння формуються в умовах безпосередньої взаємодії, тому є результатом досвіду спілкування між людьми. Рівень розвитку умінь професійного спілкування багато в чому буде визначати ефективність діяльності майбутнього фахівця, його здатність логічно і аргументовано висловлювати свої думки, налагоджувати сприятливі взаємини зі співробітниками. Разом з тим, помилки, допущені у професійному спілкуванні, можуть завадити ефективному виконанню службових обов'язків та негативно позначитися на його кар'єрі.

Комунікативні уміння засновані на теоретичній і практичній підготовленості особистості до міжособистісного спілкування, що дозволяє творчо використовувати комунікативні знання.

Під комунікативними знаннями розуміють узагальнений людський досвід комунікативної діяльності, тобто відображення у свідомості людей комунікативних ситуацій у їх причинно-наслідкових зв'язках і стосунках. Цінність комунікативних знань давно усвідомлена людством. До комунікативних знань належить знання про сутність спілкування як процесу, соціального явища, його види, етапи, закономірності розвитку. Воно містить також

відомості про існуючі комунікативні методи і прийоми, їх вплив на комунікативний процес, можливості й обмеження. Це також знання про те, які методи виявляються ефективними відносно різних людей і ситуацій. До цієї області належить і знання про ступінь розвитку в себе певних комунікативних умінь і про те, які методи ефективні, а які – не ефективні для того, хто їх застосовує [1; 3].

Для ефективної комунікації необхідні також комунікативні здібності, які можна трактувати двобічно: з одного боку природна обдарованість людини у спілкуванні, а з іншого боку комунікативна продуктивність. Люди різняться за своїми комунікативними здібностями так як вони різняться за своїми мовними, музичними, чи математичними здібностями.

До комунікативних здібностей можна віднести:

1. Давати соціально-психологічний прогноз комунікативної ситуації, в якій належить спілкуватися.

2. Соціально-психологічно програмувати процес спілкування, спираючись на своєрідність комунікативної ситуації.

3. Здійснювати соціально-психологічне управління процесами спілкування в комунікативній ситуації.

Причиною багатьох непродуктивних конфліктів, які знижують творчий потенціал особистості, у багатьох випадках є низький рівень комунікативної компетенції, зумовлений відсутністю відповідних комунікативних умінь. Найбільш загально її визначають як сукупність навичок і умінь, необхідних для ефективного спілкування.

Серед існуючих різноманітних підходах до сутності поняття комунікативної компетентності та багатьох думок щодо її визначення, відзначимо окремі з них.

За Т. Окуневич: «уміння вступати в комунікацію з метою бути зрозумілим, володіння навичками спілкування» [5, с. 125].

О. Корніяка вважає: «інтегральна якість особистості, яка формується у процесі обміну соціальною інформацією і виражає

здатність суб'єкта інформаційних взаємодій до реалізації цілеспрямованої комунікативної діяльності, культурного саморозвитку і самовдосконалення» [3, с. 70].

М. Стахів вказує: «ступінь (рівень) володіння знаннями та уміннями, необхідними для побудови ефективного спілкування, вволодіння складними комунікативними навичками та уміннями, формування адекватних умінь у нових соціальних структурах, знання культурних норм і обмежень спілкування, знання звичаїв, традицій, етикету спілкування, дотримання пристойності, вихованість; орієнтація у комунікативних засобах, притаманних національному менталітету, опанування рольового репертуару в межах даного фаху» [8, с. 48].

На думку Я. Потовій: «готовність і здатність особистості до здійснення успішного спілкування, тобто такого, що досягає мети (ефективного) і є емоційно сприятливим (психологічно комфортним) для сторін-учасників, забезпечує доброзичливу взаємодію людей, ефективне вирішення різноманітних завдань спілкування, володіння усним та писемним мовленням» [6, с. 15].

О. Сас ґрунтовно тлумачить суть комунікативної компетентності, виокремлюючи такі аспекти: «сформована на базі вродженої мовної здатності набуття та використання мовних засобів і мовних способів формування формулювання думки; соціокультурна обумовлена особистісна якість людини; актуалізована її рецептивно-продуктивною мовною діяльністю у процесі вербального спілкування; реалізує вищу психічну функцію людини – комунікативну» [7].

Здійснюючи аналіз компонентів, виокремлюються складові комунікативної компетентності, яка характеризується:

– знаннями, які включають правила та норми мовлення, вживання слів та оформлення висловлювань, речень;

– уміннями та досвідом завдяки процесу створення та усвідомлення висловлювань під час спілкування як набуття комунікативного досвіду;

– ціннісно-смісловим ставленням до визначеної мети та змісту спілкування, визначається ефективними умовами для спілкування та усвідомлення висловлювань співрозмовників, що характеризує співучасть у взаємодії;

– емоційно-вольовою регуляцією, відбувається довільність у мовленнєвій діяльності у створених сприятливих умовах спілкування;

– готовністю до вияву в певній діяльності, що здійснюється під час свідомого включення у спілкування в конкретній ситуації.

Компонентами комунікативної компетентності особистості є:

– знання правил і норм спілкування, високий рівень розвитку мовлення, основою якого є ґрунтовні знання мови;

– вміння встановлювати контакт зі співрозмовниками з урахуванням різних характерних рис;

– застосування невербальних засобів під час спілкування;

– можливість об'єктивної самооцінки як цікавого та необхідного співрозмовника та ін.

Сучасні науковці в дослідженнях трактують поняття комунікативної компетентності, відзначаючи її знаннєвий і діяльнісний аспекти. Так, О. Сас вважає: «сукупність знань про спілкування, умінь і навичок, потрібних для розуміння чужих і побудови власних програм мовленнєвої поведінки, адекватних цілям, сферам і ситуаціям спілкування» [7].

У розумінні Я. Потовій: «комплексне застосування мовних і немовних засобів з метою комунікації в конкретних соціально-побутових ситуаціях, уміння орієнтуватися в ситуації спілкування, ініціативність спілкування, здатність до комунікації; здатність взаємодіяти вербально, невербально або мовчки; інтегративна здатність доцільно взаємодіяти з іншими на своєму рівні навченості, вихованості, розвитку, на основі гуманістичних особистісних якостей (товариськості, щирості, такту, емпатії,

рефлексії тощо) і з урахуванням комунікативних можливостей співрозмовника» [6, с. 18].

На думку Т. Окуневич: «система знань про правила мовної комунікації; до неї належать знання про національно-ментальну і ритуальну та конвенційну специфіку, соціальну зумовленість мовного спілкування, ситуативно-тематичні вимоги та стилістичні нюанси, комунікативні стратегії й тактики мовленнєвої поведінки, процедурна обізнаність, інтенція, дієвість» [5, с. 124]. При цьому наголошується, що: сукупність знань і умінь учасників міжкультурної комунікації, інтеракції в цілому, в спілкуванні в різноманітних умовах (ситуаціях) із різними учасниками; набір комунікативних стратегій разом із володінням комунікативними правилами, постулатами, максимами і конвенціями спілкування. Включає в себе мовну, культурну, прагматичну, предметну й соціокультурну компетенції [5].

У психологічній науці поняття комунікативної компетентності визначається як складна особистісна характеристика, що містить комунікативні вміння та навички, здібності до спілкування, знання з культури спілкування, особистісні якості, певні психологічні стани, що включаються у спілкування [1].

Відповідно, зазначене поняття характеризує особистість та окреслює її можливості в успішній реалізації під час взаємодії.

Діяльнісний аспект комунікативної компетентності містить складові мотиваційного, когнітивного, особистісного та поведінкового компонентів.

Наявність потреб в позитивній взаємодії, мотивації у розширенні обізнаності, прагнень до успішності у спілкуванні з оточенням, визначення мети та цінностей при взаємодії складають основу мотиваційного компонента.

У когнітивному компоненті виокремлюються соціальне сприймання, мислення, уявлення, знання особливостей взаємин,

спеціальні знання розвитку психічних процесів, мовленнєві знання та мовні засоби.

В особистісний компонент включаються соціально-перцептивні спроможності, емоційність при взаємодії, особистісні характеристики співрозмовника у спілкуванні.

Індивідуальна система необхідних способів міжособистісного спілкування та взаємодії, контроль власної комунікативної поведінки виявляються у поведінковому компоненті.

Вказані елементи здатностей об'єднуються в певні групи комунікативних умінь, завдяки яким відбувається формування комунікативної компетентності. Сутність комунікативно-мовленнєвої здатності виявляється в одержанні інформації, чіткому її усвідомленні та осмисленні, створенні усних і письмових власних висловлювань, які втілюють думки та погляди.

У соціально-перцептивній здатності відбувається сприйняття співрозмовника, його образу, наявні морально-етичні уявлення у вигляді сприймання потреб, інтересів, почуттів учасників спілкування, прояв поваги до співрозмовників, тактовності, а також рефлексія як усвідомлення та розуміння власного емоційного внутрішнього стану, уподобань, можливостей тощо.

В інтерактивній здатності визначаються знання комунікативних правил і норм, прийнятної поведінки, певних ролей у суспільстві, можливості здійснювати психологічну адаптацію, контролювати власну поведінку під час взаємодії, володіти вміннями вирішувати непорозуміння, позитивно впливати на співрозмовників, вміти їх слухати та ефективно переконувати при потребі [3; 7; 10].

Серед ключових компетентностей виокремлюємо:

– соціальна, що характеризується вміннями результативно співпрацювати з іншими в групі, прояв ініціативи, виконання

різних ролей та функцій під час спілкування, підтримування та керування відносинами з іншими, визначення мети комунікації, застосування ефективних стратегій у спілкуванні в залежності від певної ситуації;

– культурна, в якій важливим є знання мови, застосування мовленнєвих навичок і правила культури мовлення, активно послуговуватися мовою під час взаємодії;

– здоров'язбережувальна, демонструвати уміння та навички, які відповідають за соціальне здоров'я: навички ефективно спілкуватися, співчувати, розв'язувати конфлікти, поводитися в умовах співробітництва та спільної діяльності.

Й. Кім [12] виділяє у структурі комунікативної компетентності когнітивний, емоційно-оцінний і поведінковий компоненти, що, на наш погляд, дозволяє розглядати її ширше і наближує за змістом до поняття комунікативної культури.

Перший компонент передбачає знання теорії та психології спілкування, правил ділового етикету, засобів впливу на аудиторію й формування іміджу, прийомів встановлення, підтримки і завершення мовленнєвого контакту для досягнення певної мети. Разом з тим когнітивний компонент характеризує адекватну орієнтацію фахівця в собі, партнерах, ситуаціях професійного спілкування і конкретних комунікативно-професійних цілях, а також знання ним нормативно-проектної та політично орієнтованої комунікативної культури.

Емоційно-оцінний компонент свідчить про комунікативні установки фахівця, його мотиви вибору професії, інтерес до неї, сприйняття себе та інших.

Поведінковий – розкриває уміння використовувати техніки спілкування, кодувати і декодувати повідомлення за вербальними і невербальними каналами комунікації, також визначає рівень ситуативної адаптивності у професійно значущих ситуаціях. У ньому виявляються також уміння справляти враження і впливати на співбесідника.

Комунікативна компетентність особистості залежить від її об'єктивних (обсягу знань і вмінь, створення й використання інформаційних продуктів, опанування новими комунікативними практиками) і суб'єктивних характеристик (когнітивних і соціальних установок, інтересів і цінностей кожної особистості), і визначає її можливість здійснювати суб'єкт-суб'єктну взаємодію [9].

Комунікативна компетентність характеризує міру здатності об'єктивно бачити, тлумачити комунікативну ситуацію і знаходити адекватний спосіб поведінки; відображає рівень майстерності людини у міжособистісному спілкуванні і спирається, перш за все, на знання про себе та інших, а також на обрану стратегію в спілкуванні і комплекс відповідних умінь [7]. Це слід враховувати у професійній підготовці майбутніх фахівців для забезпечення результативної міжособистісної взаємодії у професійній діяльності.

Таке бачення комунікативної компетентності дозволяє розглядати її в ракурсі фахової комунікативної культури.

Зауважимо, що необхідною складовою комунікативної культури будь-якого фахівця є культура поведінки як «зовнішня» сторона етичної культури особистості. У зв'язку з цим необхідним елементом комунікативної підготовки фахівця будь-якого профілю сьогодні вважають опанування основ технології створення професійного іміджу. Привабливий імідж співробітника, образ, створений у сфері міжособистісних стосунків, викликає у людей відчуття взаємної симпатії, приваблює споживачів і партнерів [1].

Професійна комунікативна культура фахівців типу «людина – людина» визначається відповідністю компонентів внутрішньої структури комунікативної поведінки особистості (культура використання мовних засобів і мовних стереотипів; способів формування і формулювання думки, культура мислення тощо) компонентам професійної діяльності (сфера комунікативної

діяльності, типові ситуації з найбільш характерними для них соціальними ролями і жанрами тощо).

Таким чином, специфіка комунікативної культури фахівців будь-якої сфери виявляється в адекватності способу формування і формулювання думки і відбору мовних і поведінкових засобів професійним ситуаціям і виконуваним ролям.

Комунікативну культуру особистості можна позиціонувати як особистісну потребу взаємодії з іншими суб'єктами, вираження цілісного й індивідуального в людині, прояв її творчого потенціалу у здатності підтримувати позитивний характер комунікативного процесу й доброзичливо ставитися до співрозмовників. Вона зумовлюється розвитком і саморозвитком особистості, що виявляється у творчому характері освоєння кращих зразків комунікативної діяльності. Водночас вона забезпечує ступінь соціальної активності особистості, соціальну значущість норм її поведінки, застосування відповідних засобів комунікативної діяльності.

Розуміння комунікативної культури як засобу й умови формування особистості ґрунтується на пізнанні її адаптивних можливостей, які допомагають людині діяти відповідно до культурних стандартів значущого для неї оточення. У зв'язку з цим сучасна професійна підготовка повинна спрямовуватися на становлення духовно розвинутої культурної особистості. Це можливо при наявності комунікативної культури, яка несе не тільки загальнокультурні ознаки, а й є проявом внутрішньої культури особистості.

Одним із важливих факторів формування комунікативної культури студентів закладів вищої освіти є їх самоосвіта й самовиховання як усвідомлена діяльність, спрямована на розвиток, удосконалення своїх якостей у відповідності соціальної чи індивідуальної системи цінностей, інтересів і мотивів.

Опанувати основи ефективної комунікації можна через професійне самовиховання, зокрема:

- ґрунтовне вивчення та усвідомлення природи, структури й закономірностей професійно-педагогічного спілкування;
- опанування технології педагогічної комунікації, відпрацьовуючи вміння і навички професійно-педагогічного спілкування та розвиваючи комунікативні здібності під час навчання у вищій школі.

Роль самовиховання у формуванні комунікативної культури студентів визначається, на нашу думку, неперервністю цього процесу, доцільністю гнучкої адаптації до соціальних умов, загальної соціальної ситуації розвитку суспільства та професійного середовища. Це й актуалізує розвивальний вплив на власну особистість, оскільки особливість самовиховання полягає у тому, що воно найбільшою мірою спирається на індивідуальні особливості людини, її нахили, інтереси та потреби.

Отже, ефективна комунікація – це не просто обмін інформацією, мова йде про розуміння емоцій і намірів людей, що спілкуються. Потрібно не тільки вміти чітко передати повідомлення, але і потрібно вміти слухати так, щоб розуміти повний зміст того, про що йде мова і змусити іншу людину відчувати, що його слухають і розуміють. Мета ефективної комунікації – налагодити взаємозв'язок.

Список використаних джерел:

1. Верби́ненко Ю. Професійна готовність до педагогічної діяльності [Електронний ресурс]. Режим доступу : <http://dspace.nuft.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/12274/1/Professional.pdf>
2. Корні́яка О. Психологія комунікативної культури: монографія. К.: Міленіум, 2006. 336 с.
3. Корні́яка О. Розвиток мовленнєвої здатності у складі комунікативної культури. *Практична психологія та соціальна робота*. № 6. 2004. С. 62–81.

4. Малашевська К. Експериментальна програма формування комунікативної культури майбутніх інженерів. Луцьк : Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2019. 88 с.

5. Окуневич Т. Формування комунікативної компетентності учнів засобами рідної мови. *Науковий вісник МНУ ім. В.О. Сухомлинського*. Серія: Педагогічні науки. № 2. 2016. С. 123–127.

6. Потовій Я. Особливості ціннісно-мотиваційної сфери студентів. *Практична психологія та соціальна робота*. 2002. № 2. С. 13–19.

7. Сас О. Педагогічні умови формування комунікативних умінь і навичок майбутніх вихователів на семінарсько-практичних заняттях із дошкільної лінгводидактики [Електронний ресурс]. *Народна освіта : електронне наукове фахове видання*. Режим доступу: https://www.narodnaosvita.kiev.ua/?page_id=241

8. Стахів М. Український комунікативний етикет. К.: Знання. 2008. 245 с.

9. Федоренко Ю. Комунікативна компетенція як найважливіший елемент успішного спілкування. *Рідна школа*. 2002. № 1 (864). С. 63–65.

10. Ященко Є. Комунікативна культура сучасних студентів. *Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету ім. В. Гнатюка*. Серія: Педагогіка. Тернопіль : ТДПУ, 2005. № 4. С. 40–45.

11. Щербан Т. Психологія навчального спілкування. Монографія, Київ: Міленіум, 2014. 346 с.

12. Kim Y. Intercultural Communication Competence: A SystemsTheoretic View. *Crosscultural Interpersonal Communication*. Newbury Park : Sage, 1999. P. 259–275.