МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАДИМА ГЕТЬМАНА

Факультет управління персоналом, соціології та психології

Кафедра педагогіки та психології

ОСВІТНЬО-ПРОФЕСІЙНА ПРОГРАМА

«ЕКОНОМІЧНА ТА БІЗНЕС-ОСВІТА»

Галузь знань 01 **«**Освіта/Педагогіка»

Спеціальність 015 **«**Професійна освіта (Економіка)»

Форма навчання: денна

КВАЛІФІКАЦІЙНА БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

на тему «Особливості формування комунікативних умінь фахівців з економічних спеціальностей засобами онлайн навчання»

здобувача Погребняка Сергія Олеговича

Науковий керівник: к. пед. н., доцент кафедри педагогіки та психології, Дубовик Світлана Миколаївна

_____
(підпис)

Робота допущена до захисту перед Екзаменаційною комісією з атестації здобувачів вищої освіти (ЕК)

Завідувачка кафедри д.пед.н., професор Артюшина М.В.

_____
(підпис)

Київ 2023

ЗМІСТ

ВСТУП **3**

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ЗАСОБАМИ ОНЛАЙН НАВЧАННЯ **5**

1.1 Особливості комунікативних умінь фахівців економічних спеціальностей 5

1.2 Методи викладання у вищій школі в умовах онлайн навчання. 9

1.3 Фактори розвитку комунікативних умінь фахівців економічних спеціальностей 14

РОЗДІЛ 2 ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СФОРМОВАНОСТІ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ЕКОНОМІЧНИХ СПЕЦІАЛЬНОСТЕЙ **23**

2.1 Методика дослідження рівня сформованості комунікативних умінь фахівців економічних спеціальностей 23

2.2 Аналіз стану сформованості комунікативних умінь майбутніх фахівців економічних спеціальностей 31

РОЗДІЛ 3. МЕТОДИКА ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ЕКОНОМІЧНИХ СПЕЦІАЛЬНОСТЕЙ В УМОВАХ ОНЛАЙН НАВЧАННЯ **39**

3.1 Методика формування комунікативних вмінь майбутніх фахівців економічних спеціальностей в умовах онлайн навчання. 39

3.2 Основні напрямки самовдосконалення комунікативних умінь майбутніх фахівців економічних спеціальностей. 52

ВИСНОВКИ **54**

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ **57**

ДОДАТКИ **61**

ВСТУП

Актуальність теми. Одним із найважливіших завдань сучасного суспільства є розвиток комунікативних умінь. Комунікативні навички стають одними з найбільш необхідних компетенцій на ринку праці. Роботодавці шукають працівників, які можуть ефективно спілкуватися, працювати в команді та передавати ідеї. Комунікація є ключовим елементом багатьох професійних областей, включаючи менеджмент, маркетинг, продажі, громадські відносини та багато інших.

У світі, де люди з різних культур та мов спілкуються, комунікативні навички стають ключовим елементом успіху. Здатність ефективно спілкуватися з різними людьми та розуміти їхні потреби та перспективи є необхідною умовою для досягнення міжнародного співробітництва, бізнесу та міжкультурного розуміння, що є важливою складовою для майбутніх бакалаврів.

З появою нових технологій та платформ для спілкування, таких як соціальні мережі, відеоконференції та месенджери, комунікативні навички відіграють особливо важливу роль. Люди все більше взаємодіють онлайн, і вміння чітко висловлювати власні думки, слухати та розуміти інших є критичними для успішного спілкування в цифровому середовищі.

Враховуючи вищезгадані фактори, формування комунікативних навичок є важливою задачею, яка допоможе студентам успішно впоратися з вимогами сучасного світу, розвинути свої професійні та особисті перспективи і досягти успіху в різних сферах життя.

У процесі аналізу стану наукової розробленості проблеми формування комунікативних умінь з’ясовано, що її теоретико-методологічні основи досліджували: І. Прокопенко, Є. Пассов, О. Кравченко-Дзонда, Г. Вороніна, І. Когут, Л. Тайер, Н. Тільняк, О. Семеног.

Мета дослідження: розробити та теоретично обґрунтувати методику формування комунікативних умінь засобами онлайн-навчання майбутніх бакалаврів економічних спеціальностей

Завдання дослідження:

- Проаналізувати теоретичні підходи щодо змісту комунікативних умінь майбутніх бакалаврів.
- Проаналізувати існуючі методи та прийоми онлайн навчання майбутніх бакалаврів.
- Розробити методику дослідження рівня сформованості комунікативних умінь та вивчити стан їх сформованості у майбутніх бакалаврів професійної освіти.
- Розробити та науково обґрунтувати методику формування комунікативних вмінь майбутніх бакалаврів методами онлайн навчання.

Об'єкт дослідження: професійна підготовка бакалаврів економічних спеціальностей.

Предмет дослідження: зміст та методика формування комунікативних умінь спеціалістів економічних спеціальностей засобами онлайн навчання.

Методи дослідження:

- *теоретичні*: аналіз наукової літератури, педагогічного досвіду педагогів, узагальнення, класифікація, систематизація отриманої інформації з проблеми дослідження;
- *емпіричні*: педагогічне спостереження, опитування, бесіди з викладачами та здобувачами освіти.

Структура роботи. Бакалаврська робота містить вступ, три розділи, висновки до розділів, загальні висновки, список використаних джерел.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ЗАСОБАМИ ОНЛАЙН НАВЧАННЯ

1.1 Особливості комунікативних умінь фахівців економічних спеціальностей

Комунікативні уміння є невід'ємною частиною нашого життя і мають широке застосування в будь-якій сфері. Особливо важливою є ефективна комунікація для майбутніх фахівців економічних спеціальностей, які отримують освіту. Вміння ефективно спілкуватися допомагає їм впоратися з різними ситуаціями, які виникають під час навчання. Відсутність таких навичок може призвести до емоційного напруження та нездатності концентруватися на навчанні. Оволодіння комунікативними вміннями допомагає студентам покращити якість свого навчання, побудувати плідні взаємини з викладачами, а також успішно виконувати колективні проєкти і завдання. Тому, важливо надавати достатню увагу розвитку комунікативних навичок у студентів, щоб забезпечити їх успіх і досягнення в навчанні.

Також, комунікативна компетентність займає вагоме місце у структурі професійної компетентності фахівців економічних спеціальностей. Це означає практичне й усвідомлене володіння вміннями здійснювати усне і писемне, вербальне й невербальне ділове спілкування з урахуванням норм сучасної української літературної мови, здійснювати взаємообмін набутим досвідом, досягати взаєморозуміння між партнерами. Комунікативна компетентність виступає одним з основних факторів позитивного іміджу фахівця, сприяє його успішній самопрезентації, ефективності вирішення професійних завдань і, таким чином, значною мірою впливає як на успішність кар’єри спеціаліста, так і на ефективність діяльності підприємства.

Однак, як показує аналіз наукової літератури, формуванню комунікативної компетентності майбутніх фахівців економічних спеціальностей у вищих закладах освіти увага приділяється недостатньою мірою. З огляду на це комунікативна

підготовка економістів у вищих економічних навчальних закладах набуває особливої актуальності.

Аналіз наукової літератури засвідчує, що феномен комунікативної компетентності розглядається крізь призму спілкування як процес, що породжує спільність людей (М. Каган); спілкування як діалог (М. Бубер, М.Бахтін, Г.Батищев, М.Хайдегер, К.Ясперс). Комунікативну компетентність майбутніх фахівців, у тому числі економічного профілю досліджують у таких аспектах: як особистісну якість і поведінку, що виявляються у взаєминах (Б. Ананьєв, Г. Андреєва, М. Качан, О. Леонтьєв, А. Реан, В. Шепель та ін.); необхідний складник комунікативної культури (Н. Кузьміна, А. Маркова, С. Ромашина та ін.); здібність особистості (В. Гаркуша, Л. Петровська, К. Платонов та ін.); здатність швидко орієнтуватися в ситуації спілкування, що спирається на комунікативний досвід індивіда (Ю. Ємельянов, С. Бахтєєва та ін.); уміння вступати в комунікацію (М. Коломоєць, Н. Кузьміна, В. Пилипівська та ін.); інтегральну якість особистості, що синтезує загальну культуру спілкування та її виявлення у професійній діяльності (С. Ромашина, І. Ромащенко, В. Черевко та ін.).

Ефективні комунікативні вміння та навички можуть допомогти справити краще враження на інших і дозволити людям брати участь у розмовах як в усній, так і в письмовій формі. У глобальному суспільстві, яке постійно змінюється, розвиток навичок міжособистісного спілкування, може допомогти студентам конкурувати в мінливому кар’єрному середовищі, цифровій комунікації та дедалі складнішій конкуренції на робочому місці.

Комунікативні вміння - це набір навичок та вмінь, які дозволяють ефективно взаємодіяти з іншими людьми, передавати свої думки, ідеї та почуття, а також розуміти та сприймати інформацію від інших. Ці вміння є необхідними як у професійній сфері, так і в особистому житті особистості. Деякі ключові комунікативні вміння включають:

Активне слухання: Уміння уважно слухати і розуміти інших людей, зосереджувати свою увагу на їх повідомленнях і виявляти інтерес до їхніх думок і почуттів.

Виразне мовлення: уміння чітко і переконливо висловлювати свої думки і ідеї, моделюючи своє мовлення відповідною інтонацією, швидкістю мовлення, тембром, голосністю, емоційністю тощо.

Невербальна комунікація: уміння використовувати невербальні сигнали, такі як міміка, жести, постава, хода, вираз обличчя для оптимізації передачі інформації партнеру зі спілкування.

Емоційний інтелект: уміння розпізнавати, розуміти і керувати своїми власними емоціями, а також співчувати і розуміти емоції інших людей.

Міжкультурна комунікація: уміння ефективно взаємодіяти з людьми з різних культур і розуміти їхні цінності, норми та способи спілкування.

Управління конфліктами: уміння ефективно вирішувати конфлікти, слухати сторони, знаходити компроміси і вести конструктивну дискусію.

Адаптація до аудиторії: уміння змінювати свій стиль спілкування, мовлення і підходи в залежності від потреб, очікувань та характеристик аудиторії.

Зворотний зв'язок: уміння ефективно передавати і отримувати зворотний зв'язок, виявляти інтерес до думок інших людей і використовувати його для вдосконалення власної комунікації.

Спілкування також може відбуватися й невербально за допомогою жестів, мови тіла або інших фізичних форм передачі думки або виразу. Незалежно від типу комунікації, ефективне спілкування зводиться до здатності ефективно передавати інформацію, правильно сприймати та розуміти інших осіб, а також вміти будувати взаємодію та вирішувати конфлікти.

Спілкування має різноманітні форми і контексти. Від офіційних промов до неформальних розмов, ми використовуємо комунікацію, щоб виразити свої думки, ідеї, потреби та емоції. Однак, ефективне спілкування вимагає від нас вмінь і навичок, які можна вивчити і покращити.

Оволодіння мистецтвом ефективного спілкування включає декілька ключових аспектів.

Коли справа доходить до вербальної комунікації, критично важливим є тон і артикуляція того, як ви розмовляєте з іншими. Те, як ми звучимо під час розмови,

є надзвичайно унікальним компонентом спілкування для нас як особистостей. Спілкування може приймати різні форми, значення та контекст залежно від тону нашого голосу під час розмови. Крім того, нечітка артикуляція може призвести до відсутності розуміння, тоді як чітка та повільна артикуляція може призвести до того, що аудиторія чітко зрозуміє значення вашого повідомлення. Спілкування в приємних тонах і чітке повідомлення породжує впевненість, особливо під час співбесід або в аудиторіях, де існують ситуації тиску.

Дещо забута частина спілкування – це мова тіла. Часто ми, як люди, можемо спілкуватися лише мовою тіла, наприклад зоровим контактом, обіймами та міцним рукостисканням, висловлюючи позитив і оптимістичний настрій. Навпаки, схрестивши руки, насупивши брову, нахмурившись або агресивно стоячи, і це лише деякі з них. Ці невербальні тактики дозволяють людям донести свою думку, не розмовляючи.

Важливою складовою ефективної комунікації є вміння ефективного слухання. Люди, які мають розвинуті навички слухання, здатні виявляти інтерес до співрозмовника, розуміти його точку зору та відповідно реагувати. Вони здатні уникати непорозумінь та зберігати гармонійні взаємини. Як активний слухач, оратору показується та відображається фокус, що, у свою чергу, покращує його здатність відповідати та інтерпретувати повідомлення, яке доноситься. Вміння ефективного слухання дійсно сприяє більш глибокому розумінню партнера по спілкуванню та підвищує ефективність спілкування.

Міжособисті уміння грають важливу роль для фахівців економічних спеціальностей оскільки ефективна співпраця та взаємодія з іншими людьми є необхідною у сфері економіки [2].

Здатність ефективно спілкуватися з іншими людьми є важливою для економістів. Включаючи усну та писемну комунікацію, вміння чітко висловлювати свої думки, слухати та розуміти інших, а також вести переговори та розв'язувати конфлікти; здатність працювати в команді та співпрацювати з різними людьми є важливою для досягнення спільних цілей. Вміння слухати інших, враховувати їхні

ідеї та думки, ділитися відповідальністю та працювати разом для досягнення успіху.

Ці соціальні уміння можуть бути розвинуті через навчання, практику та саморозвиток. Важливо неперервно працювати над покращенням цих навичок і застосовувати їх у різних ситуаціях, щоб стати успішним економістом і досягти своїх професійних цілей.

Здатність приймати ініціативу, надихати і мотивувати інших, керувати командами та впливати на результати є важливими уміннями для економістів, особливо тих, хто має керівні посади або бажає розвиватися в цьому напрямку.

Комунікативні вміння є дуже цінними, особливо для студентів вищих навчальних закладів. Як студенту роки становлення в університеті можуть допомогти сформувати чудові звички та трудову етику, які принесуть користь у подальшому житті. Комунікація — це навичка, яка потребує постійної практики, тому що міцні навички міжособистісного спілкування, як і вміння спілкуватися, є цінними навичками в будь-якому аспекті життя.

Незважаючи на те, що комунікативні вміння можуть бути очевидним чином корисні здобувачам освіти під час занять або співбесід, наявність сильних комунікативних умінь може допомогти бути кращим слухачем, розвинути емпатію до інших шляхом встановлення справжніх зв’язків через спілкування, краще розуміти та діяти краще у групових умовах або на робочому місці, і мати більше впевненості в соціальних контактах і майбутніх вакансіях.[2]

1.2 Методи викладання у вищій школі в умовах онлайн навчання.

Одним з важливих напрямків підготовки спеціалістів економічного спрямування є формування в них комунікативної компетентності та комунікативних умінь.

З метою вирішення вказаного завдання необхідно проаналізувати існуючі методи навчання у вищих навчальних закладах, зокрема, методи формування у майбутніх бакалаврів економічних спеціальностей комунікативних умінь.

Метод навчання - це систематичний підхід або стратегія, яка використовується для передачі знань, навичок та умінь учасникам навчання. Методи навчання можуть включати різні форми активності, практикування та спілкування, спрямовані на досягнення навчальних цілей [3].

У педагогічній науці існує велика кількість класифікацій методів навчання. Одна з найвідоміших класифікацій поділяє методи навчання залежно від джерела подачі та сприймання навчальної інформації. Кожна з 3 груп методів, представлених в цій класифікації має свої особливості і передає інформацію з різних аспектів [3].

Словесні методи навчання - ці методи базуються на усному або письмовому викладі матеріалу та обміні інформацією між викладачем та студентами. Вони включають такі методи, як лекції, дискусії, обговорення, розповіді та виразне читання. Ці методи сприяють розвитку аналітичних навичок, критичного мислення та здатності до висловлювання своїх думок.

- Лекції: викладач передає знання та інформацію усно, розповідаючи про теорію, концепції та принципи.
- Обговорення: студенти обговорюють конкретну тему, висловлюють свої думки, аргументують свої погляди та взаємодіють один з одним.
- Дебати: студенти аргументують свою точку зору, виокремлюють ключові аргументи та переконують аудиторію у своїй правоті.

Наочні методи навчання - ці методи використовують різні види візуальних засобів та матеріалів, щоб допомогти студентам зрозуміти та запам'ятати інформацію. Вони можуть включати в себе використання ілюстрацій, діаграм, схем, моделей, відео та аудіозаписів. Наочні методи сприяють кращому сприйняттю матеріалу, візуальному мисленню та запам'ятовуванню.

- Використання візуальних матеріалів: викладач використовує слайди, схеми, діаграми, графіки та ілюстрації, щоб візуалізувати концепції та інформацію.
- Відео- та аудіоматеріали: використання відеороликів, аудіозаписів або підкастів для демонстрації конкретних ситуацій, прикладів або дослідів.

- Навчальні моделі та матеріали: використання фізичних моделей, презентаційних дошок, демонстраційних засобів для візуалізації та розуміння певних понять або процесів.

Практичні методи навчання - ці методи передбачають активну практику та застосування набутих знань та навичок у реальних ситуаціях. Вони можуть включати в себе розв'язання задач, виконання практичних завдань, лабораторні роботи, тренування навичок у спеціальних ситуаціях. Практичні методи сприяють активному залученню студента до процесу навчання, розвитку самостійності.

- Вирішення завдань і вправ: студенти самостійно вирішують завдання, розв'язують практичні задачі або виконують вправи, що сприяє практичному застосуванню отриманих знань.

- Рольові та ділові ігри: студенти виконують рольові сценарії або беруть участь у симуляціях, що дозволяють їм відтворити реальні, наприклад, професійні ситуації та набути практичних навичок.

Специфіка формування комунікативних умінь у майбутніх бакалаврів передбачає звернення до комунікативного, діяльнісного, аксіологічного та культурологічного підходів.

Саме тому, у виборі методів формування комунікативних умінь у студентів нас цікавили інтерактивні, інноваційні методи навчання.

Так, інтерактивні методи навчання – це методи, що спрямовані на активну взаємодію викладача та студентів, а також студентів між собою. Особливістю цих методів навчання є активний зворотній зв’язок між учасниками навчання, коли студент отримує поради, зауваження, пояснення під час навчального процесу. Ці методи у сучасній дидактиці є одними з найбільш ефективними, оскільки активізують мисленнєві і комунікативні здібності тих, хто навчається [4]. До методів та прийомів інтерактивного навчання відносяться: опитування думок студентів, групові бесіди, дискусії, аналіз реальних чи вигаданих ситуацій, завершення незакінченої історії, висловлення особистого ставлення до тих чи інших подій, фактів, персонажів, відпрацювання комунікативних навичок (робота

в групах), метод Дельфі (передбачає індивідуальне генерування ідей та їх публічний захист), рольові та ділові ігри.

На нашу думку, саме впровадження інтерактивних методів навчання в процес з формування комунікативних умінь майбутніх бакалаврів економічних спеціальностей дозволяє одночасно інтегровано формувати сукупність комунікативних знань, вмінь та навичок, різних моделей комунікативної поведінки, ставлення, рефлексії, відтворювати соціальний зміст професійної діяльності та набувати учасникам навчання досвіду ефективної професійної взаємодії.

Інтересам нашого дослідження і вимогам сьогодення відповідають методи дистанційного навчання – це процес навчання на відстані від викладача з допомогою інформаційних технологій. Викладач і студенти повинні володіти різними онлайн ресурсами: платформами, інтерактивними дошками, програмами, конструкторами тестів і т.п. Ці методи навчання нічим не відрізняються від традиційних окрім онлайн формату. Практичні методи навчання та відповідні завдання для студентів необхідно адаптувати до мультимедійних можливостей комп’ютера [4].

Тож, до дистанційних методів навчання відносяться наступні:

- Відеоконференції в форматі лекцій або семінарів. Зв'язок студентів з викладачем забезпечують різноманітні сучасні платформи, такі як: Zoom, Moodle, FreeConferenceCall, Edmodo, iSpring Online та інші;
- Онлайн дискусії;
- Індивідуальне і групове консультування. Викладач дає додаткові роз’яснення щодо виконання завдань через чати та e-mail-надсилання;
- Віддалені лабораторні практикуми і тестування;
- Тренажери з віддаленим доступом. Викладач надає учням посилання на тренажер, в якому вони працюють самостійно, а потім перевіряє завдання;
- Відеозаписи лекцій і практичних занять;
- Вікторини, бліц-опитування, квізи;

- Спільна робота студентів і викладача з додатками, комп’ютерними програмами [4].

З метою забезпечення дистанційного навчання у вищих навчальних закладах України під час карантину та військового стану виникла актуальна потреба реалізації навчального процесу через різні веб-сервери, платформи, ресурси та соціальні мережі: Moodle, Zoom, Skype, Viber, Telegram, Messenger, Google-Classroom та ін.

Важливим є той факт, що на початку пандемії у березні 2020 р., як зазначає український вчений Прокопенко[5], у більшості українських університетів, елементи дистанційного навчання вже були введені, оскільки в навчальному процесі використовувалися онлайн-форми для проведення семінарів. Але вчений виділяє дві проблеми, які проявилися в той час: технічне забезпечення та психологічне аспект.

Перша проблема – лекції та семінари замінили на конференції, викладачі університету здебільшого використовували Google Classroom - сервіс для створення тематичних сайтів, а вивчений матеріал перевірявся за допомогою використання тестів, розміщених у документі Word Office, презентація проекту через Zoom.

Друга проблема – скарги студентів на брак «живого» спілкування з викладачами, невміння виконувати пропущене практичне завдання, неможливість індивідуального консультативного спілкування з викладачами.

Проте автор наголошує на перевагах дистанційного навчання: розвиток самоосвіти студентів, які можуть здобути освіту в зручний час, рівний доступ до знань незалежно від місця проживання і здоров'я.

Аналіз літератури підтверджує, що багато вчених вивчали проблему формування комунікативних умінь різних вікових та професійних категорій слухачів.

Професійно грамотний фахівець, який не має необхідних комунікативних компетенцій, не зможе повною мірою ефективно реалізуватися в професії.

Безумовно, успішне формування комунікативної компетентності, що реалізується в певній сукупності комунікативних знань, умінь та навичок засобами онлайн навчання можливе за таких умов: організація раціонального навчання на основі комунікативного, діяльнісного, аксіологічного та культурологічного підходів, впровадження інтерактивних методів навчання адаптованих до мультимедійних можливостей онлайн технологій, залучення студентів до різноманітних видів поза аудиторної навчальної діяльності (дослідницько-моделюючої).

1.3 Фактори розвитку комунікативних умінь фахівців економічних спеціальностей

Розвиток комунікативних умінь залежить від різних факторів, які можуть впливати на цей процес. Деякі з основних факторів, що впливають на формування комунікативних умінь, включають:

Соціокультурний контекст відіграє значну роль у формуванні комунікативних умінь. Наведемо деякі соціокультурні аспекти що впливаєють на формування комунікативних навичок.

Мовна культура: Кожна культура має свої особливості щодо мовних норм, ввічливості, стилістики та норм комунікації. Люди вчаться цих мовних культурних нюансів через спостереження та взаємодію з оточуючими людьми. Соціокультурний контекст визначає правила, які потрібно дотримуватися при спілкуванні, в тому числі, використання мови та невербальних та паравербальних комунікаційних сигналів, таких як міміка, жести, постава, тембр голосу, інтонація, швидкість мовлення та інші.

Соціальні ролі: У кожній культурі існують певні норми та очікування щодо особливостей спілкування між людьми які виконують ті чи інші соціальні ролі. Наприклад, спілкування між начальником і підлеглими може мати інші норми та очікування, ніж спілкування між ровесниками або вчителем і студентом. Тому важливо усвідомлювати соціальні ролі учасників спілкування, умови їх успішної реалізації та вміти адаптувати свій стиль комунікації відповідно до рольової ситуації.

Міжкультурна комунікація: В сучасному світі люди все частіше зустрічаються з представниками різних культур і мовних спільнот. Формування комунікативних умінь включає в себе розуміння та повагу до культурних різниць, вміння пристосовуватися до різних стилів комунікації та знання особливостей спілкування у міжкультурних ситуаціях взаємодії.

Медіакультура: З поширенням інтернету та соціальних медіа комунікація набуває нових форм та засобів. Вміння аналізувати, інтерпретувати та ефективно використовувати інформацію з різних медіа джерел стає все важливішим. Соціокультурний контекст впливає на спосіб сприйняття та розуміння комунікаційних повідомлень у медіа та на вміння взаємодіяти з ними.

Мовне середовище є одним з ключових факторів, що впливають на формування комунікативних умінь. Ось деякі аспекти, які показують, як мовне середовище впливає на комунікативні уміння.

Мовна структура: Кожна мова має свою власну мовну структуру, включаючи граматику, лексику, синтаксис і фонетику. Мовне середовище, в якому людина знаходиться, визначає, які елементи мови вона вивчає та використовує найчастіше. Це може включати правила та норми, що регулюють використання мови у певному контексті.

Мовна практика: Комунікативні вміння формуються через активне використання мови в різних ситуаціях. Мовне середовище, в якому людина знаходиться, надає можливості для практики мовлення, висловлювання думок, участі в діалогах та спілкуванні з носіями мови. Чим більше можливостей для активного спілкування, тим більше шансів розвинути комунікативні вміння.

Варіативність мови: Мови можуть мати діалекти, говори, соціолекти та інші варіанти. Мовне середовище впливає на те, які варіанти мови найбільш поширені і використовуються в певному регіоні або середовищі. Вивчення та розуміння цієї варіативності допомагає студентам розширити свої комунікативні здібності і адаптуватися до різних мовних ситуацій.

Культурний контекст: Мова відображає культурні цінності, норми та практики. Мовне середовище впливає на спосіб спілкування, вибір слів, вживання

виразів та культурну ввічливість. Вивчення мови в контексті культури допомагає студентам розуміти і адаптуватися до соціокультурних нюансів комунікації.

Технології комунікацій є важливим фактором формування комунікативних умінь, оскільки вони впливають на спосіб взаємодії, передачу і отримання інформації, а також на розвиток навичок комунікації. Ось декілька способів, як технології комунікацій сприяють формуванню комунікативних умінь:

Електронна пошта та повідомлення: Ці технології дозволяють взаємодіяти із співрозмовниками швидко та ефективно. Школа, університет, робоче оточення та інші соціальні групи використовують електронну пошту та повідомлення для обміну інформацією та спілкування.

Соціальні медіа: Платформи соціальних медіа, такі як Facebook, Twitter, Instagram та інші, надають можливість людям спілкуватися, обмінюватися інформацією, думками та ідеями. Вони розвивають вміння письма, виявлення соціальної свідомості та взаєморозуміння.

Відеоконференції: За допомогою платформ, таких як Skype, Zoom, Microsoft Teams та інші, люди можуть спілкуватися обличчями до обличчя, незалежно від своєї фізичної локації. Це дозволяє розвивати навички висловлювання, слухання та невербальної комунікації.

Блоги та власні веб-сайти: Інтернет надає можливість кожному створити свій власний блог або веб-сайт, де можна публікувати свої думки, ідеї та дослідження. Це сприяє розвитку навичок письма, організації інформації та взаємодії з аудиторією.

Мобільні додатки для спілкування: Додатки для миттєвого обміну повідомленнями, такі як WhatsApp, Viber, Telegram, дозволяють людям спілкуватися в реальному часі навіть на великі відстані. Це розвиває навички швидкого письма, вираження думок та спілкування в групах.

Особистісні особливості грають важливу роль у формуванні комунікативних умінь. Кожна людина має свої унікальні риси, які впливають на її спосіб спілкування та сприйняття інформації. Назвемо деякі особистісні фактори, які впливають на формування комунікативних умінь.

Емоційний інтелект: Здатність розуміти і керувати власними емоціями та сприймати емоції інших людей важлива для ефективної комунікації. Люди з вищим рівнем емоційного інтелекту частіше проявляють емпатію, розуміють нестандартні ситуації та мають більшу здатність вирішувати конфлікти.

Самооцінка: Впевненість у собі та позитивне ставлення до власних комунікативних здібностей сприяють активній участі в комунікації та ефективному висловлюванню своїх думок. Люди з високою самооцінкою відкриті до нових ідей та вміють конструктивно реагувати на конструктивну критику.

Соціальна адаптація: Здатність адаптуватися до різних соціальних контекстів і розуміти культурні різноманітності сприяє успішній комунікації з різними людьми. Гнучкість у спілкуванні та здатність знайти спільну мову з різними групами людей допомагають встановлювати позитивні взаємини.

Толерантність та відкритість: Вміння приймати різноманітність думок, ідей та переконань інших людей сприяє побудові відкритої та конструктивної комунікації. Толерантність допомагає уникати конфліктів та створює сприятливу атмосферу для ефективного обміну інформацією.

Навчання та тренування грають ключову роль у формуванні комунікативних умінь. Чим більше часу і зусиль людина вкладає в вивчення та практику комунікативних вмінь, тим більш впевненою і ефективною вона стає у спілкуванні.

Розглянемо основні аспекти, які сприяють формуванню комунікативних умінь через навчання та тренування,

Освіта: Навчання комунікативним навичкам в рамках освітньої програми допомагає студентам розуміти основні принципи комунікації, вдосконалювати мовленнєві навички та вивчати стратегії спілкування. Курси комунікаційного тренінгу або спеціальні заняття з комунікації також можуть бути корисними для покращення комунікативних умінь.

Практика: Регулярна практика є необхідною для формування комунікативних умінь. Це може включати в себе рольові ігри, дебати, дискусії, спілкування з різними людьми тощо. Чим більше людина має можливості

взаємодіяти з іншими, тим більше вона набуває досвіду та вдосконалює свої комунікативні навички.

Фідбек: Отримання конструктивного фідбеку є важливим елементом формування комунікативних умінь. Він допомагає людині розуміти свої сильні та слабкі сторони, виявляти помилки і вдосконалювати свої навички. Викладачі, тренери, колеги або ровесники можуть надавати цінні поради та вказівки для покращення комунікації.

Рефлексія: Свідоме відстеження та аналіз власного спілкування допомагає розуміти сильні та слабкі сторони та знаходити способи їх поліпшення. Людина може вести журнал, записувати свої спостереження та аналізувати власні комунікативні ситуації, щоб зрозуміти, які аспекти потребують удосконалення.

Самомотивація: Формування комунікативних умінь вимагає від людини наполегливості та самомотивації. Важливо мати бажання вдосконалюватися і відкритість до нових способів спілкування. Людина повинна постійно ставити перед собою цілі щодо розвитку комунікативних навичок та зосереджуватися на їх досягненні.

Мотивація та інтерес є важливими факторами формування комунікативних умінь. Вони впливають на ставлення людини до навчання комунікаційних навичок і визначають її ефективність у цьому процесі. Особливості мотивації та інтересу, що впливають на формування комунікативних умінь, включають:

Внутрішня мотивація: Внутрішня мотивація походить зі самої людини і включає особисті цінності, інтереси та потреби. Якщо людина відчуває внутрішню мотивацію до вивчення комунікативних навичок, вона більш схильна до активної участі в навчальному процесі і зусиль для їх покращення.

Зовнішня мотивація: Зовнішня мотивація включає зовнішні стимули, такі як похвала, визнання, нагороди або інші матеріальні користі. Наявність зовнішньої мотивації може стимулювати людину до більшого залучення до навчання комунікативних навичок і бажання покращити їх.

Інтерес: Інтерес до теми комунікації впливає на активність та зосередженість студента під час навчання. Якщо людина відчуває цікавість до

вивчення комунікативних умінь, вона більш нахильна до активного сприйняття матеріалу, експериментів і вдосконалення своїх навичок.

Важливість і практична цінність: Якщо людина розуміє важливість комунікативних умінь для своєї особистого та професійного розвитку, вона буде більш мотивованою до їх вивчення. Особливо важливою є практична цінність комунікативних умінь, яка полягає в їх застосуванні в різних сферах життя, включаючи роботу, стосунки та загальну спілкування.

Позитивний досвід: Позитивний досвід у комунікації сприяє збереженню мотивації та розвитку комунікативних умінь. Коли людина бачить позитивні результати свого спілкування, успішно вирішує конфлікти, отримує задоволення від спілкування з іншими, вона більш зацікавлена у подальшому покращенні своїх комунікативних навичок.

Досвід комунікації є одним з найважливіших факторів формування комунікативних умінь. Чим більше людина має можливостей спілкуватися з різними людьми в різних ситуаціях, тим більша його впевненість, навички та ефективність в комунікації. Основні аспекти, які досвід комунікації впливає на формування комунікативних умінь, включають:

Розуміння: Через досвід комунікації людина набуває розуміння різних аспектів комунікації, таких як невербальна мова, слухання, вираження думок тощо. Вона вчиться сприймати та інтерпретувати повідомлення, розпізнавати емоції та наміри співрозмовника.

Адаптація: Досвід комунікації допомагає людині адаптуватися до різних способів спілкування та комунікативних стилів. Вона набуває вміння адаптувати свою мову, тон, жести та інші комунікативні елементи відповідно до контексту та потреб співрозмовника.

Впевненість: Чим більше досвіду комунікації має людина, тим більша його впевненість у себе як співрозмовника. Вона набуває навичок управління стресом, вміння працювати зі змінними ситуаціями та переборювати комунікативні бар'єри.

Ефективність: Досвід комунікації допомагає людині стати більш ефективною у спілкуванні. Вона вчиться передавати свої ідеї чітко та впливово,

слухати активно, задавати питання, виявляти емпатію та будувати позитивні взаємини з іншими людьми

Дані комунікативні уміння постійно розвиваються та формуються у майбутніх спеціалістів з економічних спеціальностей протягом навчання у вищому навчальному закладі. [7; 8; 9]. Оскільки, викладачі використовують методи та прийоми, що допомагають виявити переваги та недоліки комунікативних умінь студентів та допомагають покращити їх та сформувати.

Далі розглянемо комунікативні уміння та способи завдяки яким їх вдається формувати протягом навчання в університеті у майбутніх бакалаврів.

Ефективне писемне спілкування.

Протягом спостережень за здобувачами освіти протягом чотирьох навчальних років прослідковується закономірність, що на останній курсах навчання мовленнєва діяльність студентів суттєво вирізняться на відміну від перших двох курсів. Оскільки відбувається постійне отримання нових знань з економічних дисциплін, опрацювання нового матеріалу та застосування на практичних заняттях

Оскільки комунікація між студентами та викладачами відбувається у діловий спосіб, то здобувачі освіти мають передавати інформацію чітко та лаконічно. Використовуючи короткі речення, уникати зайвих слів та заплутаних конструкцій. А також застосовувати професійну термінологію та технічну лексику.[10].

Також для ефективної писемної комунікації необхідно приділяти увагу до деталей, перевіряти інформацію на орфографічні та граматичні помилки.

Культура спілкування навіть при писемній комунікації не має бути виключенням, необхідно враховувати ввічливість, професіоналізм та етику при письмовому спілкуванні.

Задля покращення ефективності писемного спілкування необхідний один важливий аспект, а саме практика. При постійному діловому спілкуванні навички ефективної комунікації переростають у вміння, що суттєво покращить якість та швидкість роботи. Для тренувань такого формату комунікативних варто

використовувати написання електронних листів, конспектів, доповідей, звітів, рефератів, тез та інших документів пов’язаних із економічною діяльністю.

Саме постійна практика та вдосконалення є головним фактором формування ефективної письмової комунікації.

Усна комунікації та презентації.

Усна комунікація бакалаврів відбувається постійно між студентами з викладачем та між самими здобувачами освіти безпосередньо. Оскільки дана комунікація відбувається протягом навчальної діяльності на навчальних заняттях, можна констатувати, що спілкування використовує наукову термінологію, описово-наслідкові зв’язки економічних явищ та процесів, що ґрунтовно покращує рівень формування комунікативних умінь суто у професійному спрямуванні майбутніх бакалаврів з економічних спеціальностей.[11].

Презентації є невід’ємною частиною навчальної діяльності студентів. Вміння ефективно та науково підтверджувати власні дослідження та думки є необхідним критерієм для професійної діяльності.

При цьому критерії застосовуються вербальні та невербальні способи комунікації, а саме словесно-описові та міміка, жести. При цьому, необхідно звертати увагу на свій голос. Необхідно говорити чітко та виразно, уникаючи надто швидкого чи монотонного мовлення, постійно зберігати зоровий контакт з аудиторією та використовувати жестикуляцію для підкреслення ключових моментів. Варто також створити можливості для взаємодії з аудиторією, задаючи запитання, сприяючи створенню дискусій.

Отже, у розділі "Теоретичні аспекти формування комунікативних умінь майбутніх бакалаврів" було розглянуто різні аспекти формування комунікативних умінь у студентів. Було визначено, що комунікативні уміння є ключовим елементом успішної комунікації та мають велике значення в сучасному світі.

Дослідження актуальності формування комунікативних умінь у майбутніх бакалаврів показало, що це стає все більш важливим у контексті сучасних змін у навчальному середовищі. Формування комунікативних умінь також вимагає уваги до різних факторів, які впливають на цей процес, а саме: соціокультурного

контексту, мовного середовища, сучасних технологій комунікації, особистісних якостей майбутніх бакалаврів економічних спеціальностей.

З урахуванням усіх цих факторів, використанням спеціалізованих інструментів та методів формування комунікативних умінь, можна забезпечити успішний розвиток комунікативних умінь у майбутніх бакалаврів економічних спеціальностей засобами онлайн навчання.

Хочу зазначити, що формування комунікативних умінь майбутніх фахівців відбувається в конкретній соціокультурній ситуації і враховує прийняті в суспільстві культурні і моральні цінності. Зовнішні передумови, такі як соціокультурне оточення, етнос, національні традиції і специфіка вищого навчального закладу, мають великий вплив на формування комунікативних умінь.

Крім того, внутрішні передумови, такі як вік, стать, педагогічні здібності, індивідуально-психологічні особливості, освіта та педагогічний досвід викладача, також мають значний вплив на формування комунікативних умінь. Ці фактори визначають індивідуальний підхід до процесу навчання та визначають специфіку педагогічної діяльності.

Отже, формування комунікативних умінь має комплексний характер і враховує як зовнішні, так і внутрішні передумови, що впливають на процес навчання та педагогічну діяльність.

РОЗДІЛ 2
ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СФОРМОВАНОСТІ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ЕКОНОМІЧНИХ СПЕЦІАЛЬНОСТЕЙ

2.1 Методика дослідження рівня сформованості комунікативних умінь фахівців економічних спеціальностей

Важливість розвитку комунікативних умінь для майбутніх фахівців економічних спеціальностей важко переоцінити, від нього залежить ефективність навчання в університеті та продуктивність праці в майбутньому.

Серед провідних науковців, які досліджували питання розвитку комунікативних умінь для нас цікавими були праці І.Когут [12], Н. Тільняк [13] та Л. Тайера [14, 15].

У науковому доробку І. Когут було визначено, що враховуючи велике різноманіття поглядів на значення формування комунікативних умінь в сучасних умовах можна виділити 3 аспекти досліджень, а саме:

- Аксіологічний аспект визначається цінностями і професійними установками, на які педагог орієнтується у міжособистісному спілкуванні зі студентами. Цінності відображають основні принципи, ідеали та моральні норми, які педагог вважає важливими у своїй професійній діяльності. Професійні установки відображають настанови та переконання педагога щодо своєї ролі, відповідальності та цілей професійної діяльності.
- Особистісний аспект визначає особистісні риси викладача, які сприяють ефективності професійно-педагогічної комунікації. Ці риси можуть включати: емпатію, толерантність, відкритість, самокритичність, комунікабельність та авторитетність.
- Діяльнісний аспект визначає обсяг знань педагога про культуру педагогічного спілкування і професійні комунікативні уміння, а також його здатність творчо реалізувати ці знання в педагогічній практиці. Важливі елементи цього аспекту включають: знання про культуру

педагогічного спілкування, розвиток комунікативних умінь, творча реалізація знань та умінь.

Н. Тільняк в своїй науковій праці [13] визначає критерії сформованості комунікативних умінь фахівців технічних спеціальностей. Ці критерії включають:

Ціннісно-мотиваційний критерій: Оцінка особистісних цінностей, мотивації та інтересів, що спрямовані на розвиток комунікативних умінь. Важливо, щоб фахівець розумів значення комунікації в своїй професійній діяльності та був мотивований до її вдосконалення.

Нормативно-практичний критерій: Оцінка знання та використання норм і правил комунікативної поведінки у професійному середовищі. Фахівець повинен усвідомлювати професійні норми спілкування та дотримуватися їх у практичній діяльності.

Термінологічний критерій: Оцінка володіння професійною термінологією та здатності адекватно використовувати її у комунікації з колегами та клієнтами. Фахівець повинен бути впевнений в термінах та вміти передати свої думки й ідеї з точністю та зрозумілістю.

Інформаційно-комунікативний критерій: Оцінка здатності збирати, аналізувати та передавати інформацію, використовуючи різні комунікативні засоби та технології. Фахівець повинен володіти навичками активного слухання, писемного та усного спілкування, а також вміти ефективно використовувати інструменти комунікації, такі як електронна пошта, соціальні мережі тощо.

Жанровий критерій: Оцінка здатності використовувати різні жанри комунікації в професійному середовищі. Фахівець повинен бути знайомий з різними формами і жанрами комунікації, такими як презентації, доповіді, ділові листи тощо, і вміти їх використовувати відповідно до ситуації.

З метою діагностики рівня сформованості комунікативних умінь у майбутніх бакалаврів варто використовувати комплексний підхід для більш детального діагностування.

На основі вищевказаних наукових досліджень ми виділяємо два основних критерії сформованості комунікативних умінь, що відповідають інтересам нашого дослідження, а саме:

- мотиваційно-ціннісний (цінності, що виявляються в комунікативних настановах особистості й визначають її індивідуальний еталон взаємодії з оточуючими та спонукають до вибору відповідних способів і прийомів професійної комунікації й комунікативної поведінки);
- нормативно-діяльнісний (знанея норм та правил комунікативної поведінки у професійному середовищі, особливостей, закономірностей та етики ділового спілкування, ділового стилю спілкування; вміння гнучко та швидко знаходити ефективні способи та прийоми професійного спілкування; уміння реалізовувати вербальну, паравербальну, невербальну комунікацію й уміння ефективного слухання; вміння ефективного вирішення професійних конфліктних ситуацій).

З метою вивчення рівня сформованості комунікативних умінь майбутніх бакалаврів економічних спеціальностей нами було розроблено методику їх діагностики та оцінювання за вказаними критеріями 1 відповідними їм показниками.

Таблиця 2.1.1

Назва критерію	Показники	Методика для діагностики
Мотиваційно-ціннісний критерій	- Провідна комунікативна настанова особистості, яка спонукає її до вибору відповідних способів і прийомів комунікації з партнером.	Методика виявлення комунікативних настанов (МВКН)
Нормативно-діяльнісний критерій	- Комунікативні вміння, що реалізують комунікативну складову спілкування: вміння вербальної, паравербальної,	Анкета самодіагностики комунікативних умінь

	невербальної комунікації та вміння ефективного слухання.	
	- Знання норм та правил комунікативної поведінки у професійному середовищі особливостей, закономірностей та етики ділового спілкування, ділового стилю спілкування; - Вміння гнучко та швидко знаходити ефективні способи та прийоми професійного спілкування.	Тест комунікативних умінь Л. Міхельсона.
	- Вміння ефективного вирішення професійних конфліктних ситуацій	Методика «Стилі поведінки особистості в конфлікті» К. Томаса

З метою діагностики у майбутніх бакалаврів економічних спеціальностей мотиваційно-ціннісного компоненту комунікативних умінь ми використовували тест діагностики комунікативних настанов «Методика виявлення комунікативних настанов» [16, с. 142-169].

Дана методика дає можливість визначити провідні позиції особистості у спілкуванні (Дитина, Батько, Дорослий) та її типи спілкування (гармонійний, формальний, відчужений, конфліктний). Поєднання домінуючих позиції та типу спілкування визначає провідну комунікативну настанову, що діагностує індивідуальний еталон взаємодії особистості та спонукає до вибору відповідних способів і прийомів спілкування.

З метою діагностики нормативно-діяльнісного критерію нами була розроблена анкета самодіагностики студентами своїх комунікативних умінь, що забезпечують саме комунікативний аспект спілкування, а саме: вміння вербальної, паравербальної, невербальної комунікації та вміння ефективного слухання (Додаток А).

Також, нами було застосовано тест Л. Міхельсона [17], який включає запитання, спрямовані на оцінку різних аспектів комунікативних умінь, таких як: вміння встановлювати контакт з іншими людьми; здібність дати оцінку співбесіднику, визначити його мотиви, сильні та слабкі сторони, встановити дружню, продуктивну атмосферу, уміти розуміти проблеми співбесідника, розуміння граматичних правил і особливостей мови, норми вербальної та невербальної ділової комунікації, правил ефективного слухання; гнучкість, що проявляється в швидкості пошуку варіантів застосування професійного спілкування; особливості ділового стилю спілкування; знання та використання норм і правил комунікативної поведінки у професійному середовищі тощо.

Результати тесту дозволяють оцінити рівень комунікативної компетентності учасника, виявити його сильні та слабкі сторони у комунікації та надати рекомендації щодо подальшого розвитку комунікативних навичок.

Даний тест налічує 27 комунікативних ситуацій в яких необхідно обрати одну із п’яти можливих варіантів поведінки. Згідно із результатами опитування можна визначити до якого типу реагування впевненому, залежному чи агресивно належить студент.

Також важливою складовою даного опитування є той факт, що він допомагає проаналізувати позицію студента в спілкуванні відповідно до основник блоків комунікативних умінь, які включають в себе:

- «уміння надавати і приймати знаки уваги (компліменти)
- реагування на справедливу критику
- реагування на несправедливу критику
- реагування на провокативну поведінку з боку співрозмовника
- уміння звернутися до однолітка з проханням
- уміння відповісти відмовою на чужу прохання, сказати «ні»
- уміння самому надати співчуття, підтримку
- уміння самому приймати співчуття і підтримку з боку однолітків
- уміння вступити в контакт з іншою людиною, контактність
- реагування на спробу вступити з тобою в контакт»[17]

Наведені блоки умінь дозволяють проаналізувати різні аспекти комунікації та виявити сильні та слабкі сторони учасника у взаємодії з іншими людьми.

Опитування, яке засноване на цих блоках комунікативних умінь, допомагає визначити ступінь володіння студентом кожним з наведених аспектів комунікації. Це дозволяє отримати більш детальну картину його комунікативної компетентності та виявити області, які потребують подальшого розвитку.

Також, з метою діагностики нормативно-діяльнісного критерію комунікативних умінь майбутніх бакалаврів економічних спеціальностей нами була обрана методика «Стилі поведінки особистості в конфлікті» К. Томаса-Р.Кілманна [18].

Це психологічний інструмент, який використовується для оцінки стилю поведінки людини в конфліктних ситуаціях. Інструмент допомагає визначити, який з п'яти основних конфліктних стилів використовується найчастіше: конкуренція, компроміс, уникнення, співпраця та пристосування.

Тест Томаса-Кілмана зазвичай проводиться у формі анкети, де особа повинна відповісти на ряд питань, що стосуються її уподобань у конфліктних ситуаціях. На основі відповідей розраховується профіль конфліктного стилю особистості.

Важливо зазначити, що як модель, Тест Томаса-Кілмана надає загальний опис стилів конфлікту та не є повноцінною психологічною оцінкою особистості. Використання тесту вимагає обізнаності та компетентності у вирішенні конфліктів, і його результати можуть бути використані для розвитку комунікативних та конфліктних умінь.

Конкуренція. Людина, яка виявляє такі риси, вкрай зацікавлена в захисті своїх власних інтересів, ігноруючи думку та потреби оточуючих. Вона відмовляється від компромісів та вважає, що успіх однієї сторони означає повну поразку іншої.

Людина "акула" може вживати неправомірні або неетичні дії, які допоможуть їй досягти бажаної мети. Вона може використовувати обман, фальсифікацію, провокацію та інші недоречні методи. Основна мета такої людини

- володіти всією інформацією про супротивника, проте вона мало звертає увагу на добре ім'я або душевний комфорт іншої сторони.

Такий стиль поведінки може бути виправданим лише в обмеженій кількості випадків, особливо в кризових ситуаціях, де потрібно швидко діяти і досягти результату. Однак, в більшості ситуацій така поведінка є неприйнятною і може швидко псувати відносини, як робочі, так і особисті.

Компроміс. Дійсно, стиль компромісу є ще одним поширеним інструментом вирішення конфліктів. У цьому стилі людина готова зробити певні поступки, аби досягти компромісу і отримати щось натомість. Це може включати взаємні уступки та домовленості, які мають на меті задовольнити обидві сторони.

Вирішення конфлікту шляхом компромісу може бути корисним в деяких ситуаціях, особливо коли сторони мають подібну важливість інтересів або коли інші підходи є неефективними. Він також може бути використаний для збереження стосунків та підтримання гармонії.

Стиль компромісу не завжди розв'язує конфлікт повністю. Він може неадекватно враховувати головне питання або не вирішити всі проблеми, що можуть виникнути. Крім того, цей стиль може зміцнювати залежність між сторонами конфлікту, оскільки кожен з них фокусується на тому, як зробити поступки, щоб задовольнити опонента.

Уникнення. Люди, які виявляють таку поведінку, уникають прямого зіткнення з проблемою та відкладають її вирішення. Вони не проявляють бажання відстоювати свою точку зору і часто не виявляють поваги до інтересів інших людей.

Цей стиль поведінки може бути викликаний "комплексом жертви" або незначністю причини конфлікту, яка не спонукає їх активно втручатися. Проте, у серйозних ситуаціях така уникнення може призвести до наростання незрозуміння та накопичення претензій. Затягування конфлікту може призвести до емоційного вибуху та незворотних наслідків.

Важливо розуміти, що уникання конфлікту не розв'язує його. Щоб проблема зникла, необхідно активно займатися її вирішенням. Це може потребувати більшої

сміливості та відкритості з вашого боку, але це допоможе запобігти подальшому наростанню конфлікту та сприятиме знаходженню конструктивного рішення.

Зрозуміння та активна участь у вирішенні конфлікту сприяють покращенню взаєморозуміння, зменшенню негативних наслідків і покладають фундамент для побудови здорових відносин.

Співпраця. Співпраця є одним з найбільш ефективних стилів поведінки у вирішенні конфліктних ситуацій. Учасники, які приймають цей стиль, активно залучаються до процесу вирішення конфлікту, одночасно прагнучи задовольнити свої власні інтереси та співпрацювати з іншою стороною.

При співпраці важливо надати пріоритет висуванню потреб, турбот і інтересів обох сторін. Це вимагає витрат часу на обговорення та зрозуміння причин конфлікту, а також спільного пошуку альтернативних рішень, які задовольняють обидві сторони. Цей процес може бути складним, але він дозволяє створити взаємовигідні рішення та зберегти відносини.

Співробітництво є особливо корисним у складних та важливих конфліктних ситуаціях, де необхідно досягти довгострокових та стійких рішень. Воно сприяє створенню атмосфери взаємного розуміння, довіри та співпраці між учасниками конфлікту.

Хоча співробітництво може вимагати більше зусиль та часу, ніж інші стилі поведінки, воно є важливим для досягнення взаємовигідних результатів, збереження стосунків та вирішення конфліктів у гармонійний спосіб.

Пристосування. Люди, які виявляють таку поведінку, схильні до пристосування та готові відмовитися від своїх інтересів, щоб задовольнити опонента. Цей тип поведінки часто виявляється у людей з низькою самооцінкою, які не вважають свою точку зору важливою.

В деяких випадках такий стиль поведінки може бути прийнятним, коли предмет спору не має великого значення або збереження дружніх відносин є пріоритетом. У таких ситуаціях відмова від власних інтересів може допомогти зберегти мир та гармонію.

Проте, важливо пам'ятати, що постійна відмова від своїх інтересів може мати негативні наслідки у майбутньому. Це може призвести до поступового загублення власного задоволення та незадоволення від взаємодії з іншими людьми. Крім того, неврахування власних інтересів може призвести до поступок, які не відповідають вашим потребам та цілям.

Важливо знайти баланс між врахуванням інтересів інших і захистом своїх власних потреб. Активна участь у вирішенні конфліктів і знайомство зі своїми правами та цінностями допоможуть вам стати більш упевненими в себе і забезпечити гармонійні відносини з оточуючими.

Аналіз позиції студента відповідно до цих блоків допомагає виявити, як він сприймає та реагує на різні комунікативні ситуації, включаючи прийняття та надання знаків уваги, реагування на критику, встановлення контакту з іншими людьми та багато інших аспектів взаємодії.

Дані методики допомагають із легкістю визначити основні аспекти рівня сформованості комунікативних умінь у студентів, оскільки враховують критерії, які відповідають за специфічні ознаки розвитку комунікативних умінь. Дані характеристики є необхідною складовою спілкування як повсякденному житті так і в професійній діяльності майбутніх фахівців із економічних спеціальностей.

2.2 Аналіз стану сформованості комунікативних умінь майбутніх фахівців економічних спеціальностей

Дослідження рівнів сформованості комунікативних умінь у майбутніх фахівців економічних спеціальностей нами проводилися в Київському національному економічному університеті імені Вадима Гетьмана» протягом 2022-2023 навчального року. У дослідженні брали участь студенти факультетів: «Економіка підприємства» – 1 група в кількості 27 осіб та «Економічна аналітика» – 1 група в кількості 24 особи, загальна кількість – 51 особи.

На початку проведення дослідження нами була проведена мотиваційно-інформаційна бесіда зі студентами про роль спілкування у професійній діяльності економіста та важливості цілеспрямованого формування комунікативних умінь з

метою підвищення професійної й кар'єрної ефективності та успішності. Завдяки реалізації зазначеного підготовчого етапу експерименту студенти з інтересом та відповідальністю поставились до виконання, запропонованих їм діагностичних методик.

З метою діагностики комунікативних умінь в учасників експерименту нами були визначені їх наступні критерії та показники: мотиваційно-ціннісний критерій (продуктивна комунікативна настанова) та нормативно-діяльнісний критерій (вміння вербального, паравербального, невербального спілкування, вміння ефективного слухання; знання особливостей, закономірностей та етики ділового спілкування, ділового стилю спілкування, норм та правил комунікативної поведінки у професійному середовищі; вміння гнучко та швидко знаходити ефективні способи та прийоми професійного спілкування; вміння ефективного вирішення конфліктних ситуацій).

Як було зазначено в розділі 2.1, рівень сформованості мотиваційно-ціннісного критерію комунікативних умінь майбутніх бакалаврів нами діагностувався за допомогою «Методики виявлення комунікативних настанов» [19, с. 142-169]. Ми покладаємося на наукові висновків, зроблені С. М. Дубовик в дисертаційному дослідженні щодо комунікативних настанов, які забезпечують продуктивний стиль спілкування, в отже й ефективну професійну взаємодію. На основі аналізу наукових досліджень, С.М. Дубовик констатує, що продуктивному стилю спілкування, що забезпечує ефективну ділову взаємодію, насамперед, «відповідає комунікативна настанова «Дорослий гармонійний». Серед інших одинадцяти комунікативних настанов (КН) ми також визначаємо КН «Батько гармонійний» (БГ). Так, позиція «Батька», яка, на перший погляд, є органічною у педагогічному процесі, у той же час, передбачає діалогічну взаємодію лише в тому випадку, коли учень перебуває у ролі «Дитини». Тому зловживання педагогом зазначеною позицією гальмує розвиток особистості вихованця, а в ситуаціях, коли учень не бажає підкорятися, прагне до самостійності, призводить до конфлікту. … Але, у той же час, зазначена позиція має й позитивні сторони. Так, доповнюючись гармонійним типом спілкування, вона проявляється у високому соціальному

інтелекті, доброзичливості, емоційній чутливості, тактовності, відповідальності, альтруїзмі, прагненні допомагати іншим, підтримувати, пояснювати, радити, у готовності залагоджувати конфлікти» [19, с. 88].

З огляду на вищевказане, в контексті нашого дослідження, можна зробити висновок, що ефективній діловій комунікації майбутніх фахівців економічних спецальностей також буде сприяти комунікативна настанова «Дорослий гармонійний».

Тож, «…его-стан «Дорослий» розглядається Е. Берном як найвища в онтогенезі стадія розвитку особи. Вона налаштована на ділову взаємодію та характеризується тенденцією до побудови рівноправних стосунків з партнерами зі спілкування (прибудова «поруч»), а звідси – і прагненням до формування спільних цілей, розподілу відповідальності за їх досягнення, готовністю до діалогу. До сильних сторін позиції «Дорослого» психологи також відносять: емоційну та психологічну зрілість, адекватну самооцінку особи, реалістичність, раціональність, інтернальність, розвинуті вольові та ділові якості, розуміння відносності догм, радикалізм, самостійність, дисциплінованість, здатність конструктивно використовувати особистий та професійний досвід» [19, с. 147].

Водночас, гармонійний тип спілкування визначається в літературі як «комунікативно-поведінковий стиль, для якого характерна ... орієнтація особистості (підсвідома або свідома) на саморозкриття, зростання, розвиток її як суб’єкта спілкування. Це виражається в тому, що людина вступає в контакт як особистість, незалежно від ролі, яку вона зараз виконує, вільною від захистів та комплексів, енергійною та природною, спонукаючи свого партнера до аналогічного самопрояву і, таким чином, сприяє його розвитку як особистості. Результатом такого спілкування є гармонійний розвиток стосунків в діаді або групі, перехід їх на новий ступінь, створення оптимального емоційного клімату» [15, с. 148]. «Характерними для гармонійного типу є також: екстравертованість, гуманізм, доброзичливість, урівноваженість, готовність до контактів та компромісів у будь-яких ситуаціях, терпимість, увага до партнера …» [19, с. 148-149].

На основі аналізу психологічних характеристик комунікативної настанови «Батько гармонійний» [19, с. 149-150] та наукових висновків С.М. Дубовик [19, с. 88] ми прийшли до висновку, що вказана комунікативна настанова може буди не доцільною під час реалізації партнерських, рівноправних функцій ділової взаємодії, особливо, якщо позиція «Батька» буде проявлятися в домінантній, агресивній формі. Водночас, вона може бути ефективною в поєднанні з гармонійним типом спілкування під час виконання організаторських та керівних функцій ділового взаємодії. Також, всі інші комунікативні настанови ми вважаємо як такі, що не забезпечують успішне формування та реалізацію комунікативних умінь професійного спілкування бакалаврів економічних спеціальностей.

Таблиця 2.2.1

Рівневий розподіл сформованості комунікативних настанов

Показник СКУ	Рівні сформованості показника (n = 51 особа)					
	Низький		Середній		Високий	
	Кількість (осіб)	%	Кількість (осіб)	%	Кількість (особи)	%
Комунікативні настанови	45	88,2	2	3,9	4	7,9

З метою діагностики в майбутніх бакалаврів економічних спеціальностей нормативно-діяльнісного критерію сформованості комунікативних умінь нами був розроблений анкета самооцінки комунікативних умінь (додаток А). Вказана анкета містить 20 запитань, зміст яких дає можливість визначити самооцінку студентами рівнів сформованості вмінь вербальної, паравербальної, невербальної комунікації та вміння ефективного слухання. Кожне запитання мало три варіанти оцінки прояву, а саме: 1 бал - низький, 2 бали - середній, 3 бали – високий рівень прояву того чи іншого комунікативного уміння. Для оцінки отриманих результатів нами розроблена наступна шкала:

- низький рівень – 0-7 балів;
- середній рівень – 8-14 балів;
- високий рівень – 15-20 балів.

Шкала застосовувалася до оцінки сформованості вказаних умінь в цілому.

Результати анкетування представлені у таблиці 2.2.2.

Таблиця 2.2.2

Рівневий розподіл сформованості вмінь вербальної, паравербальної, невербальної комунікації та вміння ефективного слухання в цілому

Показник СКУ	Рівні сформованості показника (n = 51 особа)					
	Низький		Середній		Високий	
	Кількість (осіб)	%	Кількість (осіб)	%	Кількість (осіб)	%
Вміння вербальної, паравербальної, невербальної комунікації та вміння ефективного слухання	26	51,0	16	31,4	9	17.6

З метою визначення сформованості знань особливостей, закономірностей та етики ділового спілкування, ділового стилю спілкування, норм та правил комунікативної поведінки у професійному середовищі; вміння гнучко та швидко знаходити ефективні способи та прийоми професійного спілкування нами застосовувалася «Тест комунікативних умінь Л. Міхельсона». За результатми тесту опитуванні типи поведінки під час спілкування поділяються на «залежних», «компетентних» та «агресивних». Високий рівень сформованості комунікативно компетентності і комунікативних умінь відповідає «компетентному» рівню.

Середній рівень сформованості комунікативних умінь ми віддаємо «агресивному» типу поведінки, який хоч і не сприяє створенню позитивного психологічного клімату під час ділової взаємодії, але може забезпечити просування та реалізацію професійних цілей та завдань.

«Залежний» тип поведінки в ділові взаємодії однозначно є ознакою низького рівня сформованості ділової комунікативної компетентності, яка і не сприяє формуванню поваги з боку колег, тож не створює позитивний психологічний клімат, і не дає можливості відстоювати інтереси та завдання у професійній взаємоді.

Також тест дає можливість проаналізувати сформованість комунікативних умінь, таких як:

- уміння надавати і приймати знаки уваги (компліменти);
- реагування на справедливу критику;
- реагування на несправедливу критику;
- реагування на провокативну поведінку з боку співрозмовника;
- уміння звернутися до однолітка з проханням;
- уміння відповісти відмовою на чужу прохання, сказати «ні»;
- уміння самому надати співчуття, підтримку;
- уміння самому приймати співчуття і підтримку з боку однолітків:
- уміння вступити в контакт з іншою людиною, контактність;
- реагування на спробу вступити з тобою в контакт» [16].

Результати діагностики за «Тестом комунікативних умінь Л. Міхельсона» представлені в таблиці 2.2.3:

Таблиця 2.2.3

Рівневий розподіл сформованості типів комунікативної поведінки

Показник СКУ	Рівні сформованості показника (n = 51 особа)					
	Низький		Середній		Високий	
	Кількість (осіб)	%	Кількість (осіб)	%	Кількість (осіб)	%
Тип комунікативної поведінки	25	49,0	12	23,5	14	27.5

Дігностику стратегій поведінки особистості в конфлікті ми здійснювали за допомогою одноіменного тесту К.Томаса-Р.Кілманна [18]. За твердженнями авторів методики, вміння ефективно вирішувати конфлікти забезпечується вмінням гнучко застосовувати різноманітні стратегії поведінки в залежності від особливостей конфліктної ситуації та мотивів і особливостей її учасників. Відповідно до цього, до високого рівня сформованості уміння ефективної поведінки в конфліктних ситуаціях ми відносимо той результат, що виражається у гармонійному гнучкому застосуванні різноманітних стилів поведінки в залежності

від особливостей конфлікту, тобто, коли всі стратегії поведінки (конкуренція, співробітництво, компроміс, уникнення та пристосування) отримують результати від 5 до 7 балів.

Середні рівень розвитку сформованості ефективної поведінки в конфлікті визначається за умови переважання середніх показників стратегій «Конкуренція», «Співробіиництво», «Пристосування» більш ніж на 3 бали від максимальних показників (тобто вище 10 балів), що свідчить про тенденцію до характерної, одноманітної поведінки в різних конфліктних ситуація.

Низький рівень ефективності поведінки в ділових конфліктах, на нашу думку, може проявлятися за умови стійкої тенденції (вище 3 балів від максимальних показників, тобто вище 10 балів) до стратегії «Уникнення» в конфлікті без його вирішення та тенденції до «Пристосування».

Результати діагностики за тестом «Стратегія поведінки особистості в конфлікті» К. Томаса - Р. Кілманна представлені в таблиці 2.2.4:

Таблиця 2.2.4

Рівневий розподіл сформованості ефективної поведінки особистості в конфлікті

Показник СКУ	Рівні сформованості показника (n = 51 особа)					
	Низький		Середній		Високий	
	Кількість (осіб)	%	Кількість (осіб)	%	Кількість (осіб)	%
Поведінка особистості в конфлікті	23	45,1	19	37,3	9	17.6

Загальні результати рівні сформованості комунікативних умінь учасників констатувального експерименту ми визначали в сукупності рівнів розвитку всіхвищевказаних показників. У зв’язку з вищевказаним, нами була розроблена наступні якісні рівні сформованості (низький, середній, високий) досліджуваних нами комунікативних умінь. Щодо кожного студента вираховувалась загальна сума набраних балів (від 0 до 12), яка і констатувала рівень сформованості комунікативних умінь у майбутніх бакалаврів економічних спеціальностей на етапі констатувального експерименту.

Шкала кількісно-якісної оцінки:

- високий рівень СКУ – 9-12 балів;
- середній рівень СКУ – 5-8 балів:
- низький рівень СКУ – 0-4 бали.

Загальні результати констатувального експерименту представлені в таблиці 2.2.5:

Таблиця 2.2.5

Рівневий розподіл СКУ учасників констатувального експерименту

	Рівні сформованості комцнікативних умінь (СКУ) n = 51 особи)					
	Низький		Середній		Високий	
	Кількість (осіб)	%	Кількість (осіб)	%	Кількість (осіб)	%
СКУ	**30**	**58,8**	**12**	**23,5**	**9**	**17,6**

Тож, з огляду на результати, представлені в таблиці 2.2.5 ми можемо констатувати у 58,8 % учасників дослідження низький рівень сформованості комунікативних умінь, що свідчить про їх неготовність до ефективної ділової комунікації.

Середній рівень сформованості комунікативних умінь діагностовано у 23,5 % майбутніх бакалаврів економічних спеціальностей.

Високий рівень сформованості комунікативної компетентності і комунікативних умінь визначено лише у 17.6 % учасників констатувального експерименту.

Результати експерименту також вказали на важливість розробки методики формування комунікативних умінь у майбутніх спеціалістів з економіки.

РОЗДІЛ 3.
МЕТОДИКА ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ЕКОНОМІЧНИХ СПЕЦІАЛЬНОСТЕЙ В УМОВАХ ОНЛАЙН НАВЧАННЯ

3.1 Методика формування комунікативних вмінь майбутніх фахівців економічних спеціальностей в умовах онлайн навчання.

Про важливість формування комунікативних умінь бакалаврів вже неодноразово описувалося в даному дослідженні. Адже дійсно, в сучасному світі дана характеристика є життєво необхідною для кожної особистості без виключень, в тому числі і для майбутніх спеціалістів з економічних спеціальностей.

Методів формування комунікативних умінь існує надзвичайно велика кількість, оскільки все наше життя безпосередньо ґрунтується на спілкуванні, тому важливо щоб методика формування даних умінь була ефективною та продуктивною для здобувачів освіти.

Для навчання студентів саме ділового спілкування, яке включає в себе різноманітні форми, а саме: ділова бесіда, ділова зустріч, телефонна розмова, переговори, наради, збори, дискусії, публічні виступи та ділові доповіді доцільно використовувати метод ділової гри. [20]

Ділова гра це інноваційний метод навчання, що ґрунтується на симуляції професійної діяльності. Студенти мають змогу відтворити та випробувати реальні виклики, які виникають перед учасниками бізнесового процесу та вирішують проблеми. Основою метою ділових ігор є здобуття практичного досвіду здобувачів освіти в реальних ділових ситуація, в яких вони можуть використовувати свої знання, вміння та пропонувати стратегії для вирішення проблеми. Протягом ділової гри учасники навчаються приймати рішення, використовують комунікативні уміння, співпрацюють з іншими учасниками та вирішують конфліктні ситуації. [21]

Для викладання ділового спілкування для студентів вищих навчальний закладів варто проводити за допомогою спецкурсу, адже даний вид спілкування є вузькоспеціалізованим, який потребує від здобувачів володіння певним рівнем знань, які будуть активно застосовуватися.[22]

СПЕЦКУРС «Професійне спілкування економіста»

Таблиця 3.1.1

Тематичний план спецкурсу

Тема1. Вміння ефективної вербальної та невербальної комунікації
Тема 2. Вміння ефективно слухати
Тема 3. Ділова бесіда
Тема 4. Публічний виступ
Тема 5. Ділова дискусія
Тема 6. Професійні конфлікти

Тема1. Вміння ефективної вербальної та невербальної комунікації

1. Визначення понять "вербальні уміння" та "невербальні уміння". Вимоги до вербальної та невербальної комунікації.
2. Розгляд основних принципів, умов ефективної комунікації.
3. Важливість ефективної комунікації для ділового спілкування

1. Визначення понять "вербальна комунікація" та "невербальна комунікація".

Вербальна комунікація – це процес обміну інформації використовуючи словесний спосіб передачі інформації, тобто використовуючи мову, слова, фрази, голос та мовленнєві засоби для вираження думок, ідей та інших повідомлень.

Невербальна комунікація – форма спілкування, яка застосовується без використання слів використовуючи невербальні засоби, такі як жести, міміка, тон голосу, зоровий контакт тощо.

2. Розгляд основних принципів ефективної комунікації.

Ефективна комунікація є вкрай важливою для ділового спілкування, оскільки від результатів мовленнєвої діяльності залежить продуктивність обміну інформацією між співрозмовниками. До принципів ефективної комунікації належать такі фактори:

- Чіткість. Необхідно формулювати думки та повідомлення чітко, логічно та зрозуміло, уникаючи двозначності та прихованого підтексту.
- Відкритість. Варто бути відкритими до ідеї спілкування, вислуховувати та головне, чути інших людей, не перебиваючи та не засуджуючи.
- Активне слухання. Інтерес до вашого співрозмовника має бути постійним. Він має бачити, що ви зацікавлені в тому, щоб його вислухати.
- Використання невербальних засобів. Для емоційного забарвлення вашої розмови варто використовувати міміку, жести, змінювати тон голосу.
- Реакція. Ваш співрозмовник очікує від вас діалогу, тому висловлюйте свої думки та прагніть до того, щоб ваше спілкування базувалося на розумінні.

3. Важливість ефективної комунікації для ділового спілкування

Ефективне ділове спілкування є основою для успішної роботи та досягнення професійного розвитку. Адже якщо ви вмієте ефективно спілкуватися у діловому середовищі, перед вами відкривається велика кількість можливостей. Адже відбувається зміцнення зв’язків з колегами, керівництвом, партнерами та клієнтами. При чіткості передачі інформації є змога ефективніше та якісніше виконувати завдання. Також важливою характеристикою є вплив на думку інших людей.

Тема 2. Вміння ефективно слухати

1. Важливість ефективного слухання у спілкування
2. Роль активного слухання у професійному оточенні

3. Основні принципи ефективного слухання

1. Важливість ефективного слухання у спілкування

Ефективне слухання є важливим уміння, яке є фундаментальним для успішного ділового спілкування оскільки вміння слухати співрозмовника та аналізувати надану ним інформацію одним із принципів співпраці в колективі.

2. Роль активного слухання у професійному оточенні

У професійному оточенні надзвичайно важливо вміти слухати свого співрозмовника, адже даний аспект безпосередньо впливає на успішність та результативність праці. А саме він допомагає розвинути такі характеристики:

- Розуміння інструкцій та вимог. Активне слухання допомагає зрозуміти поставлені завдання, інструкції та очікування з боку керівництва чи колег.
- Розвиток знань та навичок. Завдяки активному слуханню нова інформація засвоюється набагато краще, також існує можливість вчитися від інших, спостерігати їхні підходи до діяльності та впроваджувати їх у своїй роботі.
- Вирішення проблем та конфліктів. З його допомогою легше виявляються проблеми в колективі, виникає розуміння до різних поглядів та знаходяться спільні рішення в конфліктних ситуаціях.
- Також важливою характеристикою є виявлення можливостей, які можуть збільшити продуктивність праці, розвинути кар’єру та досягнути професійних цілей.

3. Вправи та тести на слухання

Задля ефектного діагностування рівня розвитку ефективного слухання пропонується виконати відповідні вправи та провести тестування.

Вправа «Три чому»

Викладач зачитує фрагмент лекційного заняття чи теми, яка стосується навчального заняття близько хвилини. Студенти в той час уважно слухають матеріал та ставлять запитання «чому». Викладач не відповідає відразу на поставлене запитання.

Головна мета даної вправи полягає в тому, щоб студенти знайшли запитання на які викладач не надав відповіді.

Завдяки таким завдання студенти мають змогу навчитися ставити запитання, розвиває активне слухання та аналізування інформації.

Дану вправу можна повторювати декілька разів для того щоб більшість студентів мали змогу потренувати свої здібності у поставленні запитань.

На закінчення заняття можна провести психологічний тест на діагностику вміння слухати[23]

Студенти мають відповісти на 20 запитань і підрахувати кількість тверджень із якими вони погоджуються.

- 1. Співрозмовник не дає мені висловитися, постійно перериває мене під час бесіди.
- 2. Співрозмовник ніколи не дивиться на мене під час розмови.
- 3. Співрозмовник постійно метушиться: олівець і папір займають його більше, ніж мої слова.
- 4. Співрозмовник ніколи не посміхається.
- 5. Співрозмовник завжди відволікає мене питаннями та коментарями.
- 6. Співрозмовник намагається спростувати мене.
- 7. Співрозмовник вкладає в мої слова інший зміст.
- 8. На мої питання співрозмовник виставляє контр запитання.
- 9. Іноді співрозмовник перепитує мене, роблячи вигляд, що не розчув.
- 10. Співрозмовник, не дослухавши до кінця, перебиває мене лише потім, щоб погодитися.
- 11. Співрозмовник при розмові зосереджено займається стороннім: грає сигаретою, протирає скельця окулярів і т. д., і я твердо впевнений, що він при цьому неуважний.
- 12. Співрозмовник робить висновки за мене.
- 13. Співрозмовник завжди намагається вставити слово в моє оповідання.
- 14. Співрозмовник дивиться на мене уважно, не кліпаючи.

- 15. Співрозмовник дивиться на мене, ніби оцінюючи. Це турбує,
- 16. Коли я пропоную що-небудь нове, співрозмовник каже, що він думає так само.
- 17. Співрозмовник переграє, показуючи, що цікавиться бесідою, занадто часто киває головою, ахає і підтакує.
- 18. Коли я говорю про серйозне, співрозмовник вставляє смішні історії, жарти, анекдоти.
- 19. Співрозмовник часто дивиться на годинник під час розмови.
- 20. Співрозмовник вимагає, щоб всі погоджувалися з ним. Будь-яке його висловлювання завершується питанням: «Ви теж так думаєте?» Або «Ви не згодні?» [31].

Результати тестування:

Необхідно студентам провести підрахунок кількості тверджень, на які вони відповіли «так»

0-2 – ви найкращий співрозмовник та вмієте ефективно слухати. Продовжуйте практикувати навички для підтримку високого рівня.[23]

2-8 – ви гарний співрозмовник, але спробуйте при розмові надавати більшу кількість уваги вашому співрозмовникові, вислуховуйте його, не перебиваючи та без зайвого поспіху.[23]

8-14 – ви маєте середній рівень. Необхідно більше працювати над покращенням розуміння емоцій та невербальних сигналів інших людей під час спілкування. Приділяйте увагу більше уваги жестам, міміці та іншим невербальним проявам вашого співрозмовника, це може надати додаткову інформацію про його почуття та емоції.[23]

14-20 – ви поганий співрозмовник. Вам необхідно тренуватися бути присутнім у розмові, задавати запитання чи уточнення, підтримувати співрозмовника та відтворювати ключові моменти, щоб підтвердити чи спростувати ваші припущення.[23]

Тема 3. Ділова бесіда

1. Загальні відомості про ділову бесіду

2. Ділова гра «Інтерв'ю при влаштуванні на роботу»

1. Загальні відомості про ділову бесіду

Ділова бесіда – основна форма комунікації між співрозмовниками, яка включає в себе обмін інформацією, стимулювання, контроль та аналіз виконання робочих завдань, розробка нових ідей у професійному контексті пов'язаних з бізнесом, роботою та проєктною діяльністю.

Ділова бесіда є ефективною формою ділового спілкування, під час тренувальної діяльності студентів на прикладі ділової гри можна ефективно розвинути велику кількість умінь, таких як ділова комунікація, лідерські якості, вміння працювати в команді, критичне мислення та прийняття рішень. Також важливим елементом ділової гри для навчання ділової бесіди є той факт, що студенти матимуть змогу покращити вміння ділового висловлювання власних думок, впливу на інших співрозмовників та ефективного спілкування в професійному середовищі.

2. Ділова гра «Інтерв'ю при влаштуванні на роботу»

Мета: розвинути вміння самопрезентації, розвинути вміння ділового спілкування, поведінки, мовлення.

Умови та правила гри:

Із загальної кількості студентів обирається 3 студенти з яких буде формуватися комісія, яка буде вислуховувати виступи претендентів на роботу у престижну IT корпорацію. Створюється новий відділ служби персоналу, який відповідає за такі функції:

- Охорона праці та техніки безпеки
- Трудові і дисциплінарні відносини
- Планування і найм співробітників [24]

Студенти, які влаштовуються на роботу, готуються до проходження інтерв'ю та мають 10 хвилин на підготовку та 10 хвилин на виступ, під час якого має ґрунтовно пояснити який чинник його спонукав на вибір даної фірми та даного відділу праці, чому саме його кандидатура принесе користь компанії та які саме позивні характеристики сприятимуть цьому.

Кожен член комісії оцінює кожного студента по п’ятибальній системі.

Після всіх виступів проводиться обрання комісією кандидата, який набрав найбільшу кількість балів та відбувається його прийом на роботу.

Після закінчення ділової гри проводиться обговорення з усіма студентами чи вірно комісія зробила свій вибір, чи вони мають іншу думку. Також аналізуються, які саме комунікативні уміння допомогли кандидату успішно пройти співбесіду на роботу.

Тема 4. Публічний виступ

1. Загальні відомості про публічний виступ
2. Ділова гра « Новий мер»

1. Загальні відомості про публічний виступ

Публічний виступ – форма ділової комунікації, яка використовується з метою передачі інформації та переконання. Виступ може відбуватися на конференціях, засіданнях, публічних заходах, презентаціях та інших подіях.

Для ефективного ведення виступу необхідно говорити зрозуміло, використовувати відповідну термінологію, для встановлення контакту з аудиторією варто вживати невербальні засоби комунікації. Слухачі публічного виступу розвивають уміння ефективного слухання.

Публічний виступ може бути використаний у різних сферах життя, включаючи професійну діяльність, навчальну сферу, політику, медіа, громадську діяльність. Вміння ефективно виступати публічно є важливою навичкою, яка допомагає будувати взаєморозуміння, впливати на інших та досягати своїх цілей у суспільстві.

2. Ділова гра « Новий мер»

Мета: покращити навички у студентів вести публічні виступити, аргументувати свою позицію, переконувати слухачів.

Умови та правила гри:

Кожен із студентів отримує однакову умову: Ви – новоприбулий мешканець маленького містечка, яке починає занепадати, але на території міста розміщено

стару взуттєву фабрику, яка 20 років тому забезпечувала взуттям декілька областей країни. Ви маєте велике бажання розвивати дане містечко і висуваєте свою кандидатуру на посаду мера, але підтримка у місцевого населення у вас невелика, вони бажають бачити новим мером місцевого жителя. Ваше завдання підготувати публічний виступ в якому ви обґрунтовуєте свої переваги на ролі мера, розповідаєте про план розвитку міста та намагаєтеся переконати більшість мешканців у виборі вашої кандидатури на посаду мера.

Кожен студент готує свій виступ 10 хвилин, після чого виступає перед усіма студентами, які виконують ролі місцевих мешканців. Місцеві мешканці в свою чергу можуть задавати уточнюючі запитання.

Для виступу надається 5 хвилин для кожного студента.

Після усіх виступів відбуваються таємні вибори. Усі студенти мають індивідуально обрати для себе ідеального мера, в додатку «WordClouds» [25] вказати ім’я студента, який на їхню думку має стати новим мером містечка.

Викладач аналізує отриману діаграму та підраховує результати. Студент, чиє ім’я найбільше разів згадувалося – переміг.

Після чого відбувається обговорення серед студентів:

- Чому саме цей студент зміг набрати найбільшу кількість голосів?

- Якими характеристиками особистості та мовлення він зміг переконати усіх в своїй кандидатурі.

Тема 5. Ділова дискусія

1. Загальні відомості про ділову дискусію
2. Ділова гра «Впровадження нового продукту на ринок»

1. Загальні відомості про ділову дискусію

Ділова дискусія – це обговорення проблемного питання, протягом якого відбувається зіставлення двох протилежних точок зору на поставлену проблему. Протягом дискусії відбувається обмін думками між співрозмовниками, відшукується спільне рішення вирішення проблеми, генеруються нові ідеї та думки, які можна ефективно використати в майбутній професійній діяльності.

Ділова дискусія передбачає активну участь учасників, обмін аргументованими думками, використання фактів, доказів і логічних міркувань для підтримки своїх позицій. Вона вимагає вміння слухати та розуміти погляди інших, пошук компромісів, виявлення консенсусу і прийняття об'єктивних рішень.

Ділова дискусія може відбуватися у форматі зустрічей, нарад, командних засідань, відеоконференцій або інших спеціально організованих подій. Вона сприяє розвитку комунікаційних навичок, критичного мислення, співпраці, лідерських якостей та прийняттю обґрунтованих рішень у професійній діяльності.

2. Ділова гра «Впровадження нового продукту на ринок»

Мета: навчити здобувачів освіти дискутувати через проблемне питання, яке має дві категорично протилежні точки зору, з’ясовувати позиції кожної із сторін та шляхом обговорення знаходити правильне рішення.

Умови та правила гри:

Студенти випадковим чином діляться на дві групи та розділяються в конференції на окремі зали. Перша група буде переконувати у доцільності впровадження нового продукту на ринок та обґрунтовувати необхідність та корисність його впровадження як для компанії так і для споживачів, які користуватимуться ним. Друга група має кардинально іншу думку та вважає, що впровадження даного продукту є недоцільним, доровартісним для компанії та не матиме особливого попиту у споживачів.

Нововведеним продуктом може бути: бездротова кавоварка, автомобіль на альтернативній енергії(сонячна), кросівки без шнурівок тощо.

Після отримання завдання учасники кожної із груп проводять обговорення всередині них. Виконують збір інформації про нововведений продукт, добирають аргументи на користь своєї думки, формулюють можливі питання до опонентів, формулюють список критеріїв на користь своєї думки та готуються до обгорнення. На підготовку до дискусії відводиться 15 хвилин.

Після підготовчого етапу всі повертаються до загальної конференції, та група, яка обговорювала позитивні характеристики нового продукту ділиться

результатами із аудиторією, натомість опоненти використовують контраргументи, чим саме спростовують їхні твердження.

На дискусію виділяється 15-20 хвилин.

Організатор може впливати на хід ведення дискусії задаючи провокативні запитання, якщо хід бесіди починає заходити в глухий кут. Також може направляти хід дискусії до відповідної мети, якщо обговорення відхиляється від гілки подій.

Далі обговорюються результати дискусії, поведінку кожного її учасника:

- Яких рішень вдалося досягти?
- Чиї твердження мали найбільш ґрунтовний аналіз ситуації?
- Чий виступ мав більшу переконливість?
- Хто з учасників дотримувався етики спілкування та використовував професійну термінологію?
- Чи вплинула на хід та результат дискусії попередня підготовка до неї?
- На скільки важлива підготовка до дискусії?
- Які комунікативні вміння допомагають під час проведення дискусії?

В кінці дискусії викладач має констатувати висновок проведеної дискусії.

Фінальним етапом проведеної дискусії є загальний аналіз, який дозволяє проаналізувати рівень комунікативної ефективності, хто з учасників надавав найбільш переконливу аргументацію своєї позиції, а також вияви індивідуальні характеристики учасників дискусії.

Тема 6. Професійні конфлікти

1. Загальні відомості про професійні конфлікти
2. Ділова гра «Впровадження нового продукту на ринок»

1. Загальні відомості про професійні конфлікти

Професійні конфлікти – це ситуації, коли виникають розбіжності, протиріччя чи конфлікти між працівниками, керівництвом на робочому місці. Конфлікти виникають з різних причин, в тому числі з непорозумінням комунікації, в наслідок конфлікту інтересів, сприйняттям професійних ролей тощо.

Професійні конфлікти можуть мати як позитивні так і негативні наслідки. Вони можуть сприяти розвитку інновацій, розвитку креативності, вирішенню проблем та збільшенню ефективності роботи, натомість негативними наслідками можуть бути загострення відносин, зменшення продуктивності, зменшення рівня мотивації, погіршення робочого клімату.

Для ефективного вирішення професійних конфліктів необхідно використовувати комунікаційні навички, співробітництво, пошук компромісних рішень, уміння слухати та проявляти розуміння. Також важливо враховувати особистість кожного учаснику конфлікту та специфіку ситуації.

Управління професійними конфліктами вимагає розуміння причин конфлікту, створення сприятливої робочої атмосфери, встановлення чітких комунікаційних каналів та розвитку навичок співробітництва. Ефективне вирішення конфліктів може сприяти зміцненню взаємовідносин, підвищенню задоволеності праці та досягненню успіху в професійній діяльності.

2. Ділова гра «Деспот»[26]

Мета: розвиток комунікативних умінь, ефективного спілкування, розвиток практичних навичок, розвинути навички розв’язувати конфліктні ситуації.

Умови та правила гри:

Студентам повідомляється ситуація та сценарій гри

На приватній фірмі виникла ситуація, коли один співробітник, який пропрацював кілька місяців і мав добрі стосунки з колегами, був призначений начальником відділу збуту. Проте, після призначення на нову посаду він змінив свій стиль керівництва на авторитарний та деспотичний. Він почав застосовувати суворі заходи, такі як звільнення, позбавлення премій та інші, що викликало конфлікт між ним і колективом.

Після прослуховування ситуації обираються ігрові ролі:

- Деспот – керівник відділу
- - Працівник, який беззаперечно виконує усі вимоги, намагаючись уникнути конфлікту

- Працівник, який відмовляється виконувати вимоги через колишні дружні стосунки, провокує виникнення відкритого конфлікту
- Працівник, який ухиляється від виконання вимог через сімейні обставини та побутові проблеми, спричиняє виникнення прихованого конфлікту.

Проведення гри:

Чотири студенти, які отримали ролі відтворюють проблемну ситуацію відповідно до заданих характеристик їхнього персонажа. Після обговорення ситуації, керівник відділу(деспот) скликає термінові збори колективу задля вирішення конфліктного питання. Вагомим аргументом керівника є безконфліктна поведінка його колеги. Протягом зборів учасники гри проводять обговорення та надають шляхи вирішення конфліктної ситуації. Наприкінці гри шляхом голосування необхідно обрати стиль керівництва «деспота» [26]

Наприкінці заняття викладач підбиває підсумки гри, за умов, що необхідного результату не було досягнуто відбувається обговорення причин невдачі. [36]

З метою розвитку самоаналізу та рефлексії та спрямуванню майбутніх бакалаврів до саморозвитку та самовдосконаленню своїх комунікативних умінь та навичок студенти отримували завдання, яке полягало у веденні «Щоденника самоспостереження комунікативної діяльності майбутнього економіста». Студентам пропонувалося записувати в щоденник комунікативні ситуації та здійснювати їх аналіз, спрямований на виявлення власних позитивних і негативних комунікативних проявів та розроблення альтернативних способів комунікативної поведінки з метою підвищення ефективності спілкування з оточуючими. За умови наявності власного актуального професійного досвіду, пропонується здійснювати аналіз професійного спілкування та взаємодії.

Вказане завдання також було потужним фактором в усвідомленні студентами необхідності безперервного самовдосконалення власних комунікативних умінь та навичок та в окресленні напрямків, що потребують удосконалення.

Даний спецкурс призначений для здобувачів освіти вищих навчальних закладів 3-4 курсу, адже для ефективного виконання завдань їм необхідно мати певний рівень знань, умінь та навичок. Даний курс також є важливим перед початком проходження студентами виробничої практики.

3.2 Основні напрямки самовдосконалення комунікативних умінь майбутніх фахівців економічних спеціальностей.

Важливою умовою розвитку комунікативних умінь є постійність та регулярна практика, що забезпечує багатофакторний розвиток особистості в цілому. Майбутнім фахівцям економічних спеціальностей варто звернути увагу на розвиток додаткових критеріїв комунікативних вмінь, вони можуть включати в себе:

- Адаптація до аудиторії;
- Зворотній зв‘язок;
- Емоційний інтелект;
- Ефективне використання засобі комунікації.

Ефективне вирішення конфліктів є важливим аспектом комунікативних вмінь, оскільки конфліктні ситуації є невід’ємною складовою взаємодії між людьми.

Необхідно уважно слухати сторони конфлікту, проявляти емпатію та розуміти кожну із сторін, їхні погляди, почуття та потреби. Намагатися уникати особистих неприязней та зосередитися на суті проблеми, розмовляючи про об’єктивні аспекти ситуації. У конфлікті важливо, щоб обидві сторони були задоволені кінцевим результатом, тому після завершення конфліктної ситуації варто звернутися до кожної із сторін для оцінки ефективності використаних способів вирішення проблеми.

Для студента важливо розумітися в конфліктології, адже вибір стратегії для вирішення ситуації є вкрай важливою. Найоптимальнішим варіантом для вирішення конфліктів є співпраця до якої треба прагнути, адже обидві сторони намагатимуться щоб вигоду отримали всі учасники.

Адаптація до аудиторії. Основною метою даного аспекту комунікативних умінь є ефективна комунікація з різними людьми враховуючи їхні потреби, очікування та характеристики. Для того щоб адаптуватися до аудиторії необхідно вивчити свою аудиторію, які професійні інтереси вони мають, їхній рівень знань, цінності, розуміючи особливості аудиторії з якою буде відбуватися співпраця, стає краще зрозумілим, які підходи для комунікації можуть бути використані найефективніше. Також варто виявляти гнучкість у спілкування, щоб відповідати комунікаційному стилю аудиторії.

Як зазначалося вище, прояв емпатії до партнера по спілкуванню дозволяє збудувати довірливі стосунки та підвищити ефективність комунікації.

Зворотній зв‘язок є невід’ємним елементом для розвитку комунікативних умінь. Важливо вміти приймати не лише позитивну інформацію про себе, а й бути готовим до конструктивної критики. Варто зазначити, що критика також має позитивні аспекти, адже можна врахувати власні недоліки та використовувати їх для особистого зростання. Важливо також вчитися ефективним способам надання зворотного зв’язку партнерам по спілкуванню.

Емоційний інтелект відображає здатність розуміти, контролювати та використовувати емоції як частину свого спілкування з іншими людьми.

Розвиток емоційного інтелекту є важливою складової комунікативної компетентності.

Розвиток самосвідомості та саморегуляції. Відбувається здатність до розвитку розпізнавати та розуміти власні емоції та почуття. Розвиваючи дані здатності, існує змога контролювати емоції та уникати негативного впливу у процес спілкування, управляти стресом та бути адаптованим до непередбачуваних ситуацій.

Ефективне використання засобів комунікації таких як електронна пошта, телефонні дзвінки, соціальні мережі, відеоконференції мають вагомий вплив на ефективний обмін інформацією на відстані. За допомогою даних засобів можна будувати більш конструктивніший розгляд питань, оскільки можна уникнути безпосередньої реакції на емоційні висловлювання.

ВИСНОВКИ

Комунікативні вміння є невід'ємною складовою комунікативної компетентності фахівців економічних спеціальностей. Комунікативні вміння включають здатність ефективно спілкуватися, володіти культурою ведення дискусії, знати методи взаємодії та використовувати їх у професійній діяльності. Експериментальною базою дослідження були здобувачі освіти Київського національного економічного університету імені Вадима Гетьмана. У констатуючому експерименті брали участь студенти 1 курсу денної форми навчання, в загальній кількості 51 особа. В дослідженні були використані такі методики: «Методика виявлення комунікативних настанов» (МВКН), анкета самодіагностики комунікативних умінь, «Тест комунікативних умінь» (Л. Міхельсон), методика «Стилі поведінки особистості в конфлікті» (К. Томаса).

Враховуючи вплив ефективної ділової комунікації та взаємодії на успішність професійній діяльності і професійної кар’єри спеціалістів економічних спеціальностей, мною було розроблено спецкурс з теми: «Професійне спілкування економіста». Даний курс складається із 6 навчальних занять, в основі яких покладено розвиток комунікативних умінь майбутніх бакалаврів з застосуванням різноманітних інтерактивних методів викладання, таких як: групові бесіди, дискусії, аналіз реальних чи вигаданих ситуацій, висловлення особистого ставлення до тих чи інших подій, фактів, персонажів, відпрацювання комунікативних навичок (робота в групах). Провідним методом навчання в даному спец курсі був метод ділової гри.

Ділова гра – це інноваційний метод навчання в основі якого лежить симуляція професійної діяльності.

Перше заняття курсу орієнтоване на актуалізацію знань студентів з теми: «Вміння ефективної вербальної та невербальної комунікації». Розглядаються визначення понять «вербальні та невербальні вміння», аналізуються вимоги до даних видів комунікації, розглядаються основні принципи та умови ефективної комунікації, та обґрунтовується важливість ефективність комунікації ділового спілкування

Друге заняття курсу спрямоване на розгляд «Вміння ефективно слухати». Відбувається аналіз вадливості ефективного слухання для студентів, визначається роль активного слухання у професійному оточенні та визначаються основні принципи ефективного слухання.

Третє заняття курсу спрямоване на формування у студентів знань особливостей та умов ефективності ділової бесіди як однієї з основних форм ділової комунікації, а також вмінь і навичок щодо успішного її проведення. Повідомляються загальні відомості про ділову бесіду, як форму професійної комунікації та відбувається проведення ділової гри «Інтерв'ю при влаштуванні на роботу».

Четверте заняття демонструє ще одну форму ділової комунікації – «Публічний виступ». А також відбувається ділова гра «Новий мер» для покращення навичок студентів вести публічні виступи.

На п'ятому занятті «Ділова дискусія» основною формою роботи була ділова гра «Впровадження нового продукту на ринок», під час якої здобувачі освіти мають змогу навчитися дискутувати щодо проблемного питання.

Тема шостого заняття «Професійні конфлікти». Студенти знайомляться з теорією конфліктів, стилів поведінки в конфлікті, умов ефективного вирішення конфліктів, зокрема, увага також приділяється проблемі професійних конфліктів. Вміння розв'язувати конфліктні ситуації набувалися у діловій грі «Диспут».

На основі отриманих результатів були розроблені рекомендації для майбутніх фахівців економічних спеціальностей щодо самовдосконалення комунікативних вмінь. Зокрема, рекомендується активно застосовувати отримані знання щодо проблеми комунікативної компетентності та комунікативні вміння у реальних ситуаціях соціальної взаємодії; створювати сприятливу комунікативну атмосферу; розвивати уміння ефективно надавати та отримувати зворотній зв'язок; розвивати емоційний інтелект.

Отже, в роботі обгрунтовано важливість формування комунікативних вмінь у фахівців економічних спеціальностей, розроблено методику їх формування в

умовах онлайн навчання та надано практичні рекомендації щодо умов їх подальшого самовдосконалення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. С.М. Горобець. Теоретичні моделі компетенцій майбутніх економістів/ URL: https://studentam.net.ua/content/view/3497/97/

2. Andrew C. McMillan. Why Communication Skills are Essential in College. URL:https://www.teachhub.com/teaching-strategies/2021/09/why communication-skills-are-essential-in-college/ (accessed: 16.03.2023)

3. Методи навчання, про які має знати кожний викладач. URL: https://buki.com.ua/news/metodi-navchannya-pro-yaki-mae-znaty-kozhniy-vykladach/

4. Методика виявлення компетенцій КОС – 1 URL:http://juliakatrychenko.blogspot.com/p/blog-page_23.html

5. Prokopenko I. (2020). Higher Education Institutions in Ukraine during the Coronavirus, or COVID-19, Outbreak: New Challenges vs New Opportunities, Revista. Romaneasca pentru Educatie Multidimensionala, 12(1), 130–135.

6. Пассов Є. Комунікативний метод навчання іншомовному говорінню: посібник для вчителів іноземних мов. - 2-ге вид. - М: Просвітництво, 1991. - 223 с.

7. Семеног О.М. Формування комунікативної компетентності майбутніх економістів / О.М.Семеног //Педагогіка вищої та середньої школи: зб. наук. пр.- Кривий Ріг, 2013.- С.266-270.

8. Ярищук, І. (2016). Сутність комунікативної культури економіста. Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка. Серія: педагогіка, (1), 75–81. URL: http://nzp.tnpu.edu.ua/article/view/61847

9. Семенчук Ю .О . Розвиток умінь міжкультурного спілкування у майбутніх економістів.

10. Писемне мовлення . URL: https://www.dilovamova.com/index.php?page=4&dmua=25&tdmua=%CF%E8%F1%E5%EC%ED%E5-%EC%EE%E2%EB%E5%ED%ED%FF

11. Ярощук І.Д. Підготовка майбутніх економістів до професійного спілкування у процесі вивчення гуманітарних дисциплін: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04. Тернопіль, 2010. 250 с.

12. Когут І.В. Теорія і технологія формування професійно-педагогічної комунікативної компетентності майбутнього вчителя: прогр. спецкурсу з практикумом / І.В. Когут. – К. : КУ імені Бориса Грінченка, 2014. – 35с

13. Tilniak N.V. Realizatsiia komunikatyvno zoriientovanoho pidkhodu do navchannia ukrainskoi movy bakalavriv tekhnichnykh spetsialnostei. Avtoref. dys... kand. ped. nauk : 13.00.02 – teoriia i metodyka navchannia (ukrainska mova). – K., 2015. – 19. [in Ukrainian].

14. Thayer L. Communication and Communication Systems. Homewood, IL: Richard D. Irwin, 1968.

15. Комунікативні особливості особистості. URL: https://chcptucourse.pp.ua/page11.html

16. Методи психодіагностики в системі професійної консультації безробітних. Метод. посібник / [за ред. В. В. Синявського, О. О. Ящишин]. – К., Науково-методичний центр ІПЗ ДСЗУ, 2000. – 314 с.

17. Міхельсон Л. Тест «Комунікативні вміння» URL: http://ni.biz.ua/17/17_2/17_25855_test-kommunikativnie-umeniya.html

18. Тест за методикою К. Томаса «Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації» URL: https://osnova.com.ua/test-za-metodikoyu-k-tomasa-viznachennya-stilyu-povedinki-v-konfliktniy-situatsii/

19. Дубовик С.М. Формування продуктивного стилю професійного спілкування у майбутніх викладачів економіки: дис. … канд. пед. наук.: 13.00.04 / Світлана Миколаївна Дубовик. – К., 2012. – 228 с.

20. Етика ділового спілкування - Навчальний посібник. URL: http://mego.info/%D0%B5%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0-%D0%B4%D1%96%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B3%D0%BE-%D1%81%D0%BF%D1%96%D0%BB%D0%BA%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F

21. Ділова гра як інноваційна форма проведення практичних занять з менеджменту. URL: https://referatss.com.ua/work/dilova-gra-jak-innovacijna-forma-provedennja-praktichnih-zanjat-z-menedzhmentu/

22. Фіцула М. М. Педагогіка вищої школи: Навч. посіб. — К.: «Академвидав», 2006. — 352 с. (Альма-матер). ІЗВМ 966-8226-35-6 (146-147ст.) URL: https://library.udpu.edu.ua/library_files/412096.pdf

23. Пакет методик. Психологічний інструментарій для складання професіограми на професію психолог, 2011 URL: http://medbib.in.ua/psihologicheskiy-instrumentariy-dlya.html

24. Ділові ігри. URL: https://allref.com.ua/uk/skachaty/Dilovi_igri17

25. Create Live Word Clouds URL: https://www.mentimeter.com/features/word-cloud

26. Методичні вказівки до практичних занять і самостійної роботи з навчальної дисципліни «МЕНЕДЖМЕНТ» для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня за освітньо-професійною програмою «Менеджмент» спеціальності 073 «Менеджмент» усіх форм навчання [Електронне видання] / Безтелесна Л. І. – Рівне : НУВГП, 2022 – 34 с.

27. Кравченко-Дзонда О. Е. Компетентнісний підхід у професійній підготовці майбутнього вчителя початкових класів / О. Е. Кравченко-Дзонда // Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 5 : Педагогічні науки: реалії та перспективи. - 2014. - Вип. 48. - С. 77-82. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nchnpu_5_2014_48_18.

28. Voronina H (2012). Formuvannia komunikatyvnoi kompetentsii profesiinoho spriamuvannia u vushchii shkoli [Formation of communicative competence of professional orientation in higher school]. National Technical University of Ukraine “Kyiv Polytechnic Institute”. URL: http://confesp.fl.kpi.ua/ru/node/1067

29. Ляшенко І. Компонентний аналіз комунікативної компетенції майбутніх юристів URL: https://core.ac.uk/download/pdf/231769651.pdf

30. Тест "Оцінка комунікабельності" (з ключем) URL: https://inv.vntu.edu.ua/ukr/index.php?option=com_content&view=article&id=735

31. Когут І. В. Критерії сформованості професійно-педагогічної комунікативної компетентності майбутнього вчителя URL: https://core.ac.uk/download/pdf/268481225.pdf

32. Concina L. (2015). Negotiation & Economics: basics. Number 2015-03 of Les Regards sur la sécurité industrielle, Foundation for an industrial safety culture, Toulouse, France. Freely available at: http://www.foncsi.org/.

33. Інтерактивна ділова гра для педагогів «Створи нову гру!» URL: https://oplatforma.com.ua/article/1839-nteraktivna-dlova-gra-dlya-pedagogv-stvori-novu-gru»

34. Ділова гра в методичній роботі URL: https://oplatforma.com.ua/article/2069-dlova-gra-v-metodichny-robot»

35. 20 вправ на активне слухання, які змінять ваше життя. URL: https://worldscholarshub.com/uk/active-listening-exercises/

36. Діагностика вміння слухати. URL: http://medbib.in.ua/diagnostika-umeniya-slushat.html

37. Спілкування - це... Типи, засоби, значення, етика та психологія спілкування. URL: https://presa.com.ua/psykholohiia/spilkuvannya-tse-tipi-zasobi-znachennya-etika-ta-psikhologiya-spilkuvannya.html

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

«Анкета самооцінки комунікативних умінь»

1. Ваша дикція чітка?
2. Ваша мова емоційна?
3. Чи змінюєте Ви темп та голосність мовлення в залежності від особливостей повідомлення та комунікативної ситуації?
4. Чи передаєте Ви інформацію точно та логічно?
5. Чи пристосовуєте Ви зміст власної промови до інтересів, знань і установок партнера зі спілкування?
6. Чи задаєте Ви співрозмовнику уточнюючі запитання під час розмови?
7. Чи на достатньо висовму рівні у Вас культура мовлення?
8. Вашому мовленню характерні частоповторювані слова-паразити?
9. Чи уважно Ви слухаєте свого співрозмовника під час бесіди?
10. Чи вмієте Ви ефективно надавати зворотній зв'язок партнеру зв спілкування?
11. Ваша невербальна поведінка характеризується експресією?
12. Чи звертаете Ви увагу на власну невербальну поведінку під час розмови з партнером? Чи є невербальна поведінка свідомим засобом підвищення ефективності комунікації з партнерами по спілкуванню?
13. Чи підтримуєте Ви візуальний контакт з партнером зі спілкування?
14. Чи достатньою мірою володієте Ви методами емоційного самоконтролю?
15. Ваша поведінка під час конфліктів достатньо гнучка і Ви обираєте стиль поведінки в конфлікній ситуації залежно від ситкаувї та її учасників?
16. Чи намагаєтеся Ви краще зрозуміти партнера по спілкуванню, зокрема, його особистісні якості, мотиви поведінки та спілкування з Вами?
17. Чи знаете Ви закономірності та механізми соціальної перцепції?
18. Чи реалізуєте Ви підготовчий етап комунікації?
19. Чи аналізуете Ви власну комуніктивну поведінку під час та після спілкування з партнером?
20. Чи вмієте Ви ефективно виступати перед аудиторією?

ДОДАТОК Б

«Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації»

(за К. Томасом)

Опитувальник визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації Томаса-Кілмана пов’язує п’ять стилів конфлікту з двома основними вимірами, в яких знаходяться режими обробки конфліктів. Ці два виміри є

- Наполегливість (ступінь, до якої ви намагаєтеся задовольнити власні потреби під час конфлікту) і
- Кооперативність (скільки ви намагаєтеся задовольнити занепокоєння іншої людини під час конфлікту).

Ці два виміри не є протилежними один одному, а є окремими та незалежними вимірами.

Тест опитувальника містить 30 пар тверджень. Кожна пара суджень в опитувальнику представляє протилежні підходи до конфлікту. Вам потрібно вибрати те судження, яке найкраще описує вашу типову реакцію або підхід до конфлікту.

Основні стилі конфлікту, що використовуються в Тесті Томаса-Кілмана, включають:

- Конкуренція: намагання виграти в конфлікті на шкоду іншій стороні.
- Компроміс: пошук компромісу та знаходження середнього шляху у конфліктних ситуаціях.
- Уникнення: уникнення конфлікту або його відкладення на потім.
- Співпраця: пошук взаємовигідного розв'язання, де обидві сторони задовольняють свої потреби.
- Пристовування: знаходження компромісу, щоб уникнути занадто активного конфлікту.

При виборі найхарактернішого судження для своєї поведінки, ретельно прочитайте кожну пару суджень і оберіть те, яке найбільше відображає вашу типову реакцію або підхід у конфліктній ситуації. Зосередьтеся на тому, як ви

зазвичай реагуєте, а не на те, як ви хотіли б реагувати або як вам здається правильним.

Текст опитування:

1.

а) Іноді я надаю можливість іншим узяти на себе відповідальність за розв’язання спірного питання.

б) Перш ніж обговорювати те, у чому ми не дійшли згоди, я намагаюся звернути увагу на те, із чим ми обидва погоджуємося.

2.

а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

б) Я намагаюся владнати справу з урахуванням інтересів іншого і власних.

3.

а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

б) Я намагаюся заспокоїти іншого і здебільшого зберегти наші стосунки.

4.

а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

б) Іноді я жертвую власними інтересами заради інтересів іншої людини.

5.

а) Налагоджуючи спірну ситуацію, я повсякчас намагаюся знайти підтримку в іншого.

б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруження.

6.

а) Я намагаюся уникнути прикрощів.

б) Я намагаюся досягти свого.

7.

а) Я намагаюся відкласти розв’язання спірного питання, щоб згодом зробити це остаточно.

б) Я вважаю за можливе поступитися одним, щоб досягти іншого.

8.

а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

б) Я насамперед намагаюся чітко з’ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й питання.

9.

а) Вважаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

б) Я докладаю всіх зусиль, щоб досягти свого.

10.

а) Я наполегливо прагну досягти свого.

б) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11.

а) Насамперед я намагаюся чітко з’ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й питання.

б) Я намагаюся заспокоїти іншого й здебільшого зберегти наші стосунки.

12.

а) Я завжди уникаю позиції, що може викликати суперечки.

б) Я даю можливість іншому мати свою думку, якщо він також іде мені назустріч.

13.

а) Я пропоную серединну позицію.

б) Я наполягаю, щоб усе було зроблено по-моєму.

14.

а) Я повідомляю іншому свою думку й запитую про його погляди.

б) Я намагаюся довести іншому логіку й переваги моїх поглядів.

15.

а) Я намагаюся заспокоїти іншого й здебільшого зберегти наші стосунки.

б) Я намагаюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.

16.

а) Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

б) Я намагаюся переконати іншого в перевазі моєї позиції.

17.

а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.

18.

а) Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

б) Я даю можливість іншому мати свою думку, якщо він також іде мені назустріч.

19.

а) Передусім я намагаюся чітко з'ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й спірні питання.

б) Я намагаюся відкласти рішення спірного питання, щоб згодом розв'язати його остаточно.

20.

а) Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

б) Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигод і втрат для нас обох.

21.

а) Під час переговорів я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

б) Я завжди схиляюся до прямого обговорення проблеми.

22.

а) Я намагаюся знайти серединну позицію між моєю думкою та думкою іншої людини.

б) Я відстоюю свої бажання.

23.

а) Як правило, я турбуюся про те, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

б) Іноді я надаю можливість іншим узяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.

24.

а) Якщо позиція іншого видається мені важливою, я намагатимуся йти назустріч його бажанням.

б) Я намагаюся переконати іншого дійти компромісу.

25.

а) Я намагаюся довести іншому логіку й переваги моїх поглядів.

б) Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

26.

а) Я пропоную серединну позицію.

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

27.

а) Зазвичай я уникаю позиції, що може викликати суперечки.

б) Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

28.

а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

б) Налагоджуючи ситуацію, я намагаюся знайти підтримку в іншого.

29.

а) Я пропоную серединну позицію.

б) Вважаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

30.

а) Я намагаюся не зачіпати почуттів іншого.

б) Я завжди дотримуюся такої позиції в спірному питанні, щоб досягти успіху.

Аналіз результатів

Після переносу результатів до бланку відповідей потрібно порівняти їх із ключем наведеним у таблиці Б.2

Таблиця Б.2

№ питання	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
1				а	б
2		б	а		

3	а				б
4			а		б
5		а		б	
6	б			а	
7			б	а	
8	а	б			
9	б			а	
10	а		б		
11		а			
12			б	а	
13	б		а		
14	б	а			
15				б	а
16	б				а
17	а			б	
18			б		а
19		а		б	
20		а	б		
21		б			а
22	б		а		
23		а		б	
24			б		а
25	а				б
26		б	а		
27				а	б
28	а	б			
29			а	б	
30		б			а

Інтерпретація результатів

Стиль поведінки, який має найбільше кількісне значення, вважається домінуючим або найбільш характерним для людини в конфліктних ситуаціях.

Однак, важливо зауважити, що в різних ситуаціях можуть бути використані різні стилі поведінки в залежності від обставин і особистих уподобань.

Стиль суперництва (конкуренції) характеризується прагненням досягти задоволення власних інтересів, незважаючи на інтереси інших. Цей стиль проявляється у активних діях і вольових зусиллях для досягнення мети. Особа, яка використовує стиль суперництва, орієнтується на свої ідеали та здібності.

Стиль співпраці відображає активну участь у розв'язанні конфлікту, враховуючи як свої власні інтереси, так і інтереси партнерів. Цей стиль базується на спільному обговоренні проблеми та потреб сторін з метою знайти вигідне рішення для обох.

Стиль компромісу передбачає здатність поступитися своїми інтересами з обох сторін, з метою досягнення взаємоприйнятного рішення. Ставлення до компромісу варіюється в залежності від конкретної ситуації та цілей сторін. У деяких випадках компроміс може бути найкращим рішенням, але в інших ситуаціях інші стилі поведінки можуть бути більш вигідними.

Стиль уникнення передбачає пасивність у відстоюванні своїх прав і не прагнення до кооперації з іншими сторонами конфлікту. Основні риси цього стилю поведінки включають:

Відсутність бажання вирішувати проблему або відстоювати свої права через неважливість цього для особистості або у випадках, коли вона вважає ситуацію безвихідною. Люди, які використовують стиль уникнення, можуть просто уникати конфлікту і не робити нічого для його вирішення.

Перенесення відповідальності за розв'язання проблеми на інших. Вони можуть сподіватися, що інші сторони в конфлікті самостійно знайдуть рішення або вирішать проблему без їхньої активної участі.

Стиль пристосування передбачає здатність діяти спільно з партнером, враховуючи його інтереси, і прагнення до гармонії у стосунках та комфорту для обох сторін. Основні риси цього стилю поведінки включають:

Здатність діяти в інтересах партнера. Люди, які використовують стиль пристосування, можуть показувати гнучкість і готовність враховувати інтереси партнера, навіть якщо це означає відступ від своїх власних інтересів.

Прагнення до збереження мирних стосунків з партнерами. Особи, що використовують стиль пристосування, намагаються уникнути конфліктів і створювати гармонійне оточення, де стосунки залишаються спокійними.

Додаток В

Тест «Комунікативні вміння»

(за Л. Міхельсоном)

Метою даного тесту є визначення рівня сформованості основних комунікативних умінь.

Інструкція:

Тест складається із 27 тверджень, Вам необхідно обрати один варіант відповіді, який найбільше характеризує вашу поведінку(а,б,в,г чи д)

Будь-хто говорить вам: «Мені здається, що ви чудова людина». Ви зазвичай в подібних ситуаціях:

а) говорите: «Ні, що ви! Я таким не є »;

б) говорите з посмішкою: «Дякую, я дійсно людина видатна»;

в) говорите: «Спасибі»;

г) нічого не говорите і при цьому червонієте;

д) говорите: «Так, я думаю, що відрізняюся від інших і в кращу сторону».

2. **Будь-хто здійснює дію або вчинок, які, на вашу думку, є чудовими. У таких випадках ви зазвичай:**

а) чините так, як якщо б ця дія не була настільки чудовим, і при цьому говорите: «Нормально!»

б) говорите: «Це було чудово, але я бачив результати трохи краще»;

в) нічого не говорите;

г) говорите: «Я можу зробити набагато краще»;

д) говорите: «Це дійсно чудово!»

3. **Ви займаєтеся справою, яке вам подобається, і думаєте, що воно у вас виходить дуже добре. Будь-хто говорить: «Мені це не подобається!» Зазвичай в таких випадках Ви:**

а) говорите: «Ви - бовдур!»

б) говорите: «Я все ж думаю, що це заслуговує гарної оцінки»;

в) говорите: «Ви праві», хоча насправді не згодні з цим;

г) говорите: «Я думаю, що це видатний рівень. Що ви в цьому розумієте »;

д) відчуваєте себе скривдженим і нічого не говорите у відповідь.

4. **Ви забули взяти з собою якийсь предмет, а думали, що принесли його, і хтось говорить вам: «Ви такий тюхтій! Ви забули б і свою голову, якби вона не була прикріплена до плечей ». Зазвичай ви у відповідь:**

а) говорите: «У всякому разі, я тлумачні вас. Крім того, що ви в цьому розумієте! »

б) говорите: «Так, ви маєте рацію. Іноді я веду себе як тюхтій »;

в) говорите: «Якщо хто-небудь роззява, то це ви»;

г) говорите: «У всіх людей є недоліки. Я не заслуговую такої оцінки тільки за те, що забув щось »;

д) нічого не говорите або взагалі ігноруєте цю заяву.

5. **Будь-хто, з ким ви домовилися зустрітися, запізнився на 30 хвилин, і це вас засмутило, причому людина ця не дає ніяких пояснень своєму запізнення. У відповідь ви зазвичай:**

а) говорите: «Я засмучений тим, що ви змусили мене стільки чекати»;

б) говорите: «Я все думав, коли ж ви прийдете»;

в) говорите: «Це був останній раз, коли я змусив себе чекати вас»;

г) нічого не говорите цій людині;

д) говорите: «Ви ж обіцяли! Як ви сміли так спізнюватися! »

6. **Вам потрібно, щоб хто-небудь зробив для вас одну річ. Зазвичай в таких випадках ви:**

а) нікого ні про що не просите;

б) говорите: «Ви повинні зробити це для мене»;

в) говорите: «Не могли б ви зробити для мене одну річ?», після цього пояснюєте суть справи;

г) злегка натякаєте, що вам потрібна послуга цієї людини;

д) говорите: «Я дуже хочу, щоб ви зробили це для мене».

7. **Ви знаєте, що хтось відчуває себе засмученим. Зазвичай в таких ситуаціях ви:**

а) говорите: «Ви виглядаєте засмученими. Чи не міг би я допомогти? »

б) перебуваючи поруч з цією людиною, не заводьте розмови про його стан;

в) говорите: «У вас якась неприємність?»

г) нічого не говорите і залишаєте цю людину наодинці з собою;

д) сміючись говорите: «Ви просто як велика дитина!»

8. **Ви відчуваєте себе засмученим, а хто-небудь говорить: «Ви виглядаєте засмученими». Зазвичай в таких ситуаціях ви:**

а) негативно качаєте головою або ніяк НЕ реагуєте;

б) говорите: «Це не ваша справа!»

в) говорите: «Так, я трохи засмучений. Дякую за участь";

г) говорите: «Дурниці»;

д) говорите: «Я засмучений, залиште мене одного»;

9. **Будь-хто засуджує вас за помилку, здійснену іншими. У таких випадках ви зазвичай:**

а) говорите: «Ви з глузду з'їхали!»

б) говорите: «Це не моя вина. Цю помилку зробив хтось інший »;

в) говорите: «Я не думаю, що це моя вина»;

г) говорите: «Дайте мені спокій, ви не знаєте, що ви говорите»;

д) приймаєте свою провину або не кажіть нічого.

10. **Хто-небудь просить вас зробити що-небудь, але ви не знаєте, чому це повинно бути зроблено. Зазвичай в таких випадках ви:**

а) говорите: «Це не має ніякого сенсу, я не хочу це робити»;

б) виконуєте прохання і нічого не говорите;

в) говорите: «Це дурість; я не збираюся цього робити »;

г) перш ніж виконати прохання, говорите: «Поясніть, будь ласка, чому це повинно бути зроблено»;

д) говорите: «Якщо ви цього хочете ...», після чого виконуєте прохання.

11. **Хтось каже вам, що на його думку, те, що ви зробили, чудово. У таких випадках ви зазвичай:**

а) говорите: «Так, я зазвичай це роблю краще, ніж більшість інших людей»;

б) говорите: «Ні, це не було настільки здорово»;

в) говорите: «Правильно, я дійсно це роблю краще за всіх»;

г) говорите: «Спасибі»;

д) ігноруєте почуте і нічого не відповідаєте.

12. **Хто-небудь був дуже люб'язний з вами. Зазвичай в таких випадках ви:**

а) говорите: «Ви дійсно були дуже люб'язні по відношенню до мене»;

б) дієте так, ніби ця людина не була настільки люб'язний до вас, а ви кажете: «Так, спасибі»;

в) говорите: «Ви вели себе по відношенню до мене цілком нормально, але я заслуговую більшого;

г) ігноруєте цей факт і нічого не говорите;

д) говорите: «Ви вели себе по відношенню до мене недостатньо добре».

13. **Ви розмовляєте з приятелем дуже голосно, і хто-небудь говорить вам: «Вибачте, але ви ведете себе занадто шумно». У таких випадках ви зазвичай:**

а) негайно припиняєте бесіду;

б) говорите: «Якщо вам це не подобається, провалюйте звідси»;

в) говорите: «Вибачте, я буду говорити тихіше», після чого ведеться бесіда приглушеним голосом;

г) говорите: «Вибачте» і припиняєте бесіду;

д) говорите: «Все в порядку і продовжуєте голосно розмовляти».

14. **Ви стоїте в черзі, і будь-хто стає попереду вас. Зазвичай в таких випадках ви:**

а) неголосно коментуєте це, ні до кого не звертаючись, наприклад: «Деякі люди поводяться дуже нервово»;

б) говорите: «Ставайте в хвіст черги!»

в) нічого не говорите цього типу;

г) говорите голосно: «Вийди з черги, ти, нахаба!»

д) говорите: «Я зайняв чергу раніше вас. Будь ласка, станьте в кінець черги ».

15. **Будь-хто робить що-небудь таке, що вам не подобається і викликає у вас сильне роздратування. Зазвичай в таких випадках ви:**

а) вигукували: «Ви дурень, я ненавиджу вас!»

б) говорите: «Я сердитий на вас. Мені не подобається те, що ви робите »;

в) дієте так, щоб пошкодити цій справі, але нічого цього типу не говорите;

г) говорите: «Я розсерджений. Ви мені не подобаєтесь";

д) ігноруєте цю подію і нічого не говорите цього типу.

16. **Будь-хто має що-небудь таке, чим ви хотіли б користуватися. Зазвичай в таких випадках ви:**

а) говорите цій людині, щоб він дав вам цю річ;

б) стримуєтеся від всяких прохань;

в) відбираєте цю річ;

г) говорите цій людині, що ви хотіли б користуватися цим предметом, і потім просите його у нього;

д) міркуєте про цей предмет, але не просите його для користування.

17. **Будь-хто запитує, чи може він отримати у вас певний предмет для тимчасового користування, але так як це новий предмет, вам не хочеться його позичати. У таких випадках ви зазвичай:**

а) говорите: «Ні, я тільки що дістав його і не хочу з ним розлучатися; може бути коли-небудь потім »;

б) говорите: «Взагалі-то я не хотів би його давати, але ви можете покористуватися ним»;

в) говорите: «Ні, придбайте свій!»

г) позичаєте цей предмет всупереч своєму небажанню;

д) говорите: «Ви з глузду з'їхали!»

18. **Якісь люди ведуть бесіду про хобі, яке подобається і вам, і ви хотіли б приєднатися до розмови. У таких ситуаціях ви зазвичай:**

а) не кажіть нічого;

б) перериваєте бесіду і відразу ж починаєте розповідати про свої успіхи в цьому хобі;

в) підходите ближче до групи і при слушній нагоді вступаєте в розмову;

г) підходите ближче і чекаєте, коли співрозмовники звернуть на вас увагу;

д) перериваєте бесіду і негайно починаєте говорити про те, як сильно вам подобається це хобі.

19. **Ви займаєтеся своїм хобі, а хто-небудь запитує: «Що ви робите?» Зазвичай ви:**

а) говорите: «О, це дрібниця». Або: «Та нічого особливого»;

б) говорите: «Не заважайте, хіба ви не бачите, що я зайнятий?»

в) продовжуєте мовчки працювати;

г) говорите: «Це зовсім вас не стосується»;

д) припиняєте роботу і пояснюєте, що саме ви робите.

20. **Ви бачите спіткнувся і падаючого людини. У таких випадках ви:**

а) розсміявшись, говорите: «Чому ви не дивіться під ноги?»

б) говорите: «У вас все в порядку? Можливо я щось можу для вас зробити?

в) питаєте: «Що трапилося?»

г) говорите: «Це все вибоїни в тротуарі»;

д) не реагуєте на цю подію.

21. **Ви стукнулися головою о полку і набили шишку. Будь-хто говорить: «З вами все в порядку?» Зазвичай ви:**

а) говорите: «Я прекрасно себе почуваю. Залиште мене в спокої!"

б) нічого не говорите, ігноруючи цю людину;

в) говорите: «Чому ви не займаєтеся своєю справою?»

г) говорите: «Ні, я забій свою голову, спасибі за увагу до мене»;

д) говорите: «Дурниці, у мене все буде о'кей».

22. **Ви допустили помилку, але вина за неї покладено на кого-небудь іншого. Зазвичай в таких випадках ви:**

а) не кажіть нічого;

б) говорите: «Це їх помилка!»

в) говорите: «Цю помилку допустив я»;

г) говорите: «Я не думаю, що це зробила ця людина»;

д) говорите: «Це їх гірка доля».

23. **Ви відчуваєте себе ображеним словами, сказаними ким-небудь на вашу адресу. У таких випадках ви зазвичай:**

а) ідіть геть від цієї людини, не сказавши йому, що він засмутив вас;

б) заявляєте цій людині, щоб він не смів більше цього робити;

в) нічого не говорите цій людині, хоча відчуваєте себе скривдженим;

г) в свою чергу ображаєте цю людину, називаючи його по імені;

д) заявляєте цій людині, що вам не подобається те, що він сказав, і що він не повинен цього робити знову.

24. **Будь-хто часто перебиває, коли ви говорите. Зазвичай в таких випадках ви:**

а) говорите: «Вибачте, але я хотів би закінчити те, про що розповідав»;

б) говорите: «Так не роблять. Можу я продовжити свою розповідь? »

в) перериваєте цю людину, відновлюючи свою розповідь;

г) нічого не говорите, дозволяючи іншій людині продовжувати свою промову;

д) говорите: «Замовкніть! Ви мене перебили! »

25. **Хто-небудь просить вас зробити що-небудь, що завадило б вам здійснити свої плани. У цих умовах ви зазвичай:**

а) говорите: «Я дійсно мав інші плани, але я зроблю те, що ви хочете;

б) говорите: «Ні в якому разі! Пошукайте кого-небудь ще »;

в) говорите: «Добре, я зроблю те, що ви хочете»;

г) говорите: «Відійдіть, залиште мене в спокої»;

д) говорите: «Я вже приступив до здійснення інших планів. Може бути, коли-небудь потім ».

26. **Ви бачите кого-небудь, з ким хотіли б зустрітися і познайомитися. У цій ситуації ви зазвичай:**

а) радісно гукає цю людину і йдете йому назустріч;

б) підходите до цієї людини, представляєтеся і починаєте з ним розмову;

в) підходите до цієї людини і чекаєте, коли він заговорить з вами;

г) підходите до цієї людини і починаєте розповідати про великих справах, скоєних вами;

д) нічого не говорите цій людині.

27. **Будь-хто, кого ви раніше не зустрічали, зупиняється і гукає вас вигуком «Привіт!» У таких випадках ви зазвичай:**

а) говорите: «Що вам треба?»

б) не кажіть нічого;

в) говорите: «Дайте мені спокій»;

г) вимовляєте у відповідь «Привіт!», представляєтеся і просите цю людину представитися в свою чергу;

д) киваєте головою, вимовляєте «Привіт!» і проходите мимо.

Обробка результатів

Згідно з результатами опитування існує 3 варіанти позиції в спілкуванні: залежна, компетентна або агресивна, необхідно провести підрахунок кількість збігів у відповідях, відповідний «ключ» до даного опитування продемонстрований в таблиці В.1

Таблиця В.1

Ключ опитувальника

№ запитання	Залежна	Компетентна	Агресивна
1	АГ	БВ	Д
2	АВ	Д	БГ
3	ВД	Б	АГ
4	БД	Г	АВ
5	Г	АБ	ВД
6	АГ	ВД	Б
7	БГ	АВ	Д
8	АГ	В	БД
9	Д	БВ	АГ
10	БД	Г	АВ

11	БД	Г	АВ
12	БГ	А	ВД
13	АГ	В	БД
14	АВ	Д	БГ

15	ВД	Б	АГ
16	БД	Г	АВ
17	Г	АБ	ДВ
18	АГ	В	БД
19	АВ	Д	БГ
20	ГД	БВ	А
21	Б	ГД	АВ
22	А	ВГ	БД
23	АВ	Д	БГ
24	Г	АБ	ВД
25	В	АД	БГ
26	ВД	АБ	Г
27	БД	АГ	ВР

Відповідно до другої колонки, яка відповідає за компетентну позицію у спілкуванні можемо визначити рівень компетентності у спілкування

- Високий рівень 21-27 балів
- Рівень вище середнього – 19-20 балів
- Середній рівень – 15-18 балів
- Рівень нижче середнього 12-14 балів
- Низький рівень 0-11 балів

Також важливим аспектом даної методики є аналіз позиції у спілкування відповідно до основних блоків комунікативних умінь:

- уміння надавати і приймати знаки уваги (компліменти) (пункти 1, 2, 11, 12);

- реагування на справедливу критику (пункти 4, 13);
- реагування на несправедливу критику (пункти 3, 9);
- реагування на провокативну поведінку з боку співрозмовника (пункти 5, 14, 15, 23, 24);
- уміння звернутися з проханням (пункти 6, 16);
- уміння відповісти відмовою на чуже прохання, сказати «ні» (пункти 10, 17, 25);
- уміння самому надати співчуття, підтримку (пункти 7, 20);
- уміння самому приймати співчуття і підтримку (пункти 8, 21);
- уміння вступити в контакт з іншою людиною, контактність (пункти 18, 26);
- реагування на спробу вступити з тобою в контакт (пункти 19, 27).