МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

На тему: ПСИХОЛОГІЧНІ УМОВИ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

Виконала: студентка ІІ курсу,
групи 8.0533-4-з
спеціальність: 053 Психологія
освітньої програми: 053 Психологія
Катрич Юлія Олександрівна
Керівник: д-р. психол. наук, професор,
професор кафедри психології Шевченко Н.Ф.
Рецензент: канд.психол.наук.,доцент кафедри
психології Гредінарова О.М.

Запоріжжя

2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології
Кафедра психології
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність 053 – «Психологія»
Освітня програма Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри _____Н.О.Губа
«____»_____2024 р.

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ (СТУДЕНТОВІ)

Катрич Юлії Олександрівні

1. Тема роботи: Психологічні умови розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників
керівник роботи Шевченко Наталія Федорівна, д-р психол.наук, професор, професор кафедри психології затверджені наказом ЗНУ від _____
2. Строк подання студентом роботи _____
3. Вихідні дані до роботи аналіз психолого-педагогічної літератури
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): аналіз теоретико-методологічних підходів до вивчення комунікативної компетентності особистості; психологічні характеристики професійної діяльності працівника соціальної служби та змістовні характеристики його комунікативної компетентності; обґрунтування психологічних умови розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників; емпірично дослідити особливості прояву комунікативної компетентності та психологічних умов її розвитку в соціальних працівників.
5. Перелік графічного матеріалу: 4 таблиці, 4 рисунка.
6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ	Шевченко Н.Ф., професор		
Розділ 1	Шевченко Н.Ф., професор		
Розділ 2	Шевченко Н.Ф., професор		
Розділ 3	Шевченко Н.Ф., професор		
Висновки	Шевченко Н.Ф., професор		

7. Дата видачі завдання_____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	січень-березень 2024 р.	Виконано
2	Робота над вступом	березень 2024 р.	Виконано
3	Робота над першим розділом	квітень-травень 2024 р.	Виконано
4	Робота над другим розділом	червень-липень 2024 р.	Виконано
5	Робота над другим розділом	вересень 2024 р.	Виконано
6	Написання висновків	жовтень 2024 р.	Виконано
7	Передзахист	листопад 2024 р.	Виконано
8	Нормоконтроль	листопад 2024 р.	Виконано

Студент _____ Ю. О. Катрич

Керівник роботи _____ Н. Ф. Шевченко

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ О.М. Гредінарова

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 90 сторінок, 4 рисунка, 4 таблиці, 91 джерело.

Мета роботи полягає у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному дослідженні психологічних умов розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників.

Об’єкт дослідження – комунікативна компетентність особистості.

Предмет – психологічні умови розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників.

В основу дослідження покладено припущення про те, що розвиток комунікативної компетентності як професійно важливої якості соціальних працівників, визначається комплексом психологічних умов: оптимальний рівень розвитку асертивності, розвиненість емоційного інтелекту, розвиненість міжособистісної довіри.

Методи дослідження. Теоретичні: аналіз, синтез, систематизація та узагальнення наукових даних з проблеми дослідження; емпіричні: тестування за психодіагностичними методиками; математико-статистичні методи обробки експериментальних даних: описова статистика, кореляційний аналіз.

Наукова новизна та теоретичне значення дослідження полягають у тому, що: теоретично обґрунтовано та емпірично досліджено психологічні умови розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників; поглиблено, розширено та доповнено уявлення про психологічні умови розвитку комунікативної компетентності, асертивних стратегій поведінки, ефективної взаємодії; набули подальшого дослідження такі особистісні утворення, як міжособистісна довіра, емоційний інтелект, асертивність.

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ, МІЖОСОБИСТІСНА ДОВІРА, ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ, АСЕРТИВНІСТЬ, СОЦІАЛЬНІ ПРАЦІВНИКИ.

SUMMARY

Katrich Yu. O. Psychological conditions of the communicative competence development of social workers.

Master's qualification work: 90 pages, 4 figures, 4 tables, 91 sources.

The purpose of the work is the theoretical substantiation and empirical study of the psychological conditions of the communicative competence development of social workers.

The object of research: communicative competence of an individual.

Subject: psychological conditions of the communicative competence development of social workers.

The study is based on the assumption that the development of communicative competence as a professionally important quality of social workers is determined by a set of psychological conditions: the optimal level of assertiveness development, development of the emotional intelligence, development of the interpersonal trust.

Research methods. Theoretical: analysis, synthesis, systematization and generalization of scientific data with research problems; empirical: testing with psychodiagnostic methods; mathematical and statistical methods of experimental data processing: descriptive statistics, correlation analysis.

The scientific novelty of the study are that: the psychological conditions of the communicative competence development of social workers have been theoretically justified and empirically investigated; there has been deepened, expanded and supplemented understanding of the psychological conditions of the communicative competence development, assertive strategies of behavior, effective interaction; such personal formations as interpersonal trust, emotional intelligence, and assertiveness have received further research.

Key words: communicative competence, interpersonal trust, emotional intelligence, assertiveness, social workers.

ЗМІСТ

ВСТУП ……...7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ…….....10
1.1. Наукові підходи до вивчення комунікативної компетентності особистості у вітчизняній та зарубіжній літературі……..10
1.2. Особливості професійної діяльності соціального працівника…….....22
РОЗДІЛ 2. КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА……..34
2.1. Комунікативна компетентність соціального працівника: специфіка та структурна організація……34
2.2. Психологічні умови розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників ……..42
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА ПСИХОЛОГІЧНИХ УМОВ ЇЇ РОЗВИТКУ В СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ……...54
3.1 Організація та методики дослідження…….....54
3.2. Оцінка розвитку комунікативної компетентності досліджуваних……..60
3.3. Особливості прояву психологічних умов розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників …….....64
ВИСНОВКИ…….....78
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ…….....81

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сучасне суспільство переживає значущі трансформації у всіх сферах свого існування. Це суттєво підвищує вимоги до рівня професіоналізму особистості, особливо фахівців соціономічних професій. Суспільна практика вимагає від фахівців вирішення широкого спектру соціальних, культурологічних, психологічних, здоров'язберігаючих та інших завдань, які не можуть бути реалізовані поза міжособистісної взаємодії. Такий обмін вимагає від учасника спілкування володіння високорозвиненою комунікативною компетентністю як психологічним інструментом взаємодії.

Особливої актуальності проблема комунікативної компетентності набуває в соціальних працівників – вони регулярно спілкуються з різними людьми, які можуть знаходитися в складних ситуаціях. Високорозвинені комунікативні навички допомагають їм встановлювати емпатійні та ефективні зв'язки з клієнтами, розуміючи їх потреби та надаючи належну підтримку. В роботі соціальних працівників важлива взаємодія з іншими фахівцями, такими як психологи, лікарі, юристи тощо. Комунікативна компетентність дозволяє ефективно обмінюватися інформацією, спільно працювати з іншими фахівцями (лікарями, психологами) над рішенням проблем та забезпечувати інтегрований підхід до клієнтів.

Комунікативна компетентність особистості досліджувалася науковцями різних галузей науки. Її філософський аспект розглядали К. Апель, Ю. Хабермас, Н. Луман, К. Ясперс та інші. В рамках педагогіки комунікативну компетентність вивчали Л. Ашиток, С. Галецький, І. Когут, О. Попова та інші.

В психологічній науці досліджувалися питання формування комунікативної компетентності майбутніх психологів (І. Дружиніна, О. Низовець, Т. Пономаренко, Л. Рудєва, Н. Сергієнко, Н. Хупавцева та ін.); майбутніх фахівців з фізичної культури і спорту (О. Лахтадир), вчителів (О. Ковальова).

Дослідженням чинників розвитку комунікативної компетентності особистості займалися зарубіжні (G. Holdgrafer, E. Gutiérrez-Santiuste, K. Kiessling, S. Whyte та ін.) та вітчизняні (Н. Альохіна, В. Олійник, О. Блинова, В. Мойсеєнко та ін.) психологи.

Водночас, аналіз наукової літератури з проблеми дослідження засвідчив відсутність праць з вивчення комунікативної компетентності та психологічних умов її розвитку в соціальних працівників.

Отже, соціальна значущість проблеми та її недостатнє вивчення зумовили вибір теми дослідження: «Психологічні умови розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників».

Об’єкт дослідження: комунікативна компетентність особистості.

Предмет дослідження: психологічні умови розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити психологічні умови розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників.

В основу дослідження покладено припущення про те, що розвиток комунікативної компетентності як професійно важливої якості соціальних працівників, визначається комплексом психологічних умов: оптимальний рівень розвитку асертивності, розвиненість емоційного інтелекту, розвиненість міжособистісної довіри.

Для досягнення поставленої мети було визначено такі завдання:

1. Здійснити аналіз теоретико-методологічних підходів до вивчення комунікативної компетентності особистості.
2. Визначити психологічні характеристики професійної діяльності працівника соціальної служби та змістовні характеристики його комунікативної компетентності.
3. Теоретично обґрунтувати психологічні умови розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників.

4. Емпірично дослідити особливості прояву комунікативної компетентності та психологічних умов її розвитку в соціальних працівників.

Методи дослідження. Теоретичні: аналіз, синтез, систематизація та узагальнення наукових даних з проблеми дослідження. Емпіричні: тестування за психодіагностичними методиками: «Методика оцінки комунікативних та організаторських здібностей «КОЗ – 2», «Шкала міжособистісної (соціальної) довіри» Дж. Роттера (адаптована С. Г. Достоваловим), «Дослідження рівня асертивності» (В. Каппоні, Т. Новак), «Методика діагностики емоційного інтелекту» (Н. Холл). Математико-статистичні методи обробки експериментальних даних: описова статистика (середнє значення, стандартне відхилення, відсоткових розподіл), кореляційний аналіз (SPSS-20).

Експериментальна база дослідження. Емпіричне дослідження проводилося на базі Управління Пенсійного Фонду України в Хортицькому районі м. Запоріжжя. В дослідженні взяли участь 27 соціальних працівників віком 33-46 років.

Наукова новизна та теоретичне значення дослідження полягають у тому, що:

- теоретично обґрунтовано та емпірично досліджено психологічні умови розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників;

- поглиблено, розширено та доповнено уявлення про психологічні умови розвитку комунікативної компетентності, асертивних стратегій поведінки, ефективної взаємодії;

- набули подальшого дослідження такі особистісні утворення, як міжособистісна довіра, емоційний інтелект, асертивність.

Структура та обсяг роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи – 91 сторінка. Робота проілюстрована 4 таблицями, 5 рисунками. Бібліографічний список складається з 91 найменувань, 18 з яких іноземною мовою.

РОЗДІЛ 1.
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ

1.1. Наукові підходи до вивчення комунікативної компетентності особистості у вітчизняній та зарубіжній літературі

Концепція комунікативної компетентності є однією з ключових наукових категорій, дослідження якої розпочалося у 60-70-х роках минулого століття. Зазвичай цей термін визначається як здатність особи успішно взаємодіяти з іншими та досягати бажаних результатів у процесі спілкування. В науковій літературі комунікативна компетентність переважно розглядається як здатність ефективно взаємодіяти з урахуванням конкретних умов ситуації [33, 36].

У сучасній науці існує значна кількість досліджень, присвячених проблемі комунікативної компетентності. Однак подальші наукові дослідження в цьому напрямку стикаються з труднощами, основним чинником яких є відсутність загальноприйнятого визначення. Представники різних наукових галузей описують цю концепцію зі свого боку, враховуючи власні інтереси і висвітлюючи те, що вони вважають найсуттєвішим для конкретної науки. В зв’язку з цим розглянемо визначення понять «компетенція», «компетентність» та «комунікативна компетентність».

Вітчизняна дослідниця О. Ковальова [24, 33], здійснивши аналіз наукових джерел, виділила кілька підходів до тлумачення термінів «компетентність» та «компетенція». Компетентність характеризується як:

1) поєднання знань, умінь і ставлень, що застосовуються в певному виді діяльності. Це означає, що компетентність включає в себе не лише теоретичні знання, але й практичні навички та особистісні якості, необхідні для виконання конкретних завдань. Наприклад, у професійній діяльності це може

включати знання про предметну область, технічні навички та етичні принципи, які допомагають ефективно працювати у певній галузі;

2) здатність особи щось робити. Це вміння застосовувати набуті знання та навички для досягнення конкретних цілей і виконання завдань. Наприклад, володіння мовою програмування може бути безцінним, але компетентна особа також повинна бути здатною застосовувати ці знання для написання програм або вирішення конкретних завдань у програмуванні;

3) наявність повноважень та відповідальності в певній діяльності. Це означає, що компетентна особа має відповідальність за свої дії та прийняті рішення у відповідності з її повноваженнями. Наприклад, керівник проекту має повноваження приймати рішення з певних питань і несе відповідальність за результати цих рішень;

4) інтегральна якість особистості, яка складається з диференційних якостей – компетенцій. Це означає, що компетентність складається з різних аспектів особистості, таких як знання, навички, ставлення, характеристики особистості та інші. Ці різноманітні якості співпрацюють, утворюючи цілісне розуміння та здатність до виконання певних завдань;

5) ступінь оволодіння компетенціями. Це визначає, наскільки ефективно особа може застосовувати свої знання, навички та ставлення у практичній діяльності. Чим вищий рівень оволодіння компетенціями, тим більш впевнено та ефективно особа може виконувати свої обов'язки.

Компетенція переважно кваліфікується як [24, 33]:

1) набір знань, вмінь і ставлень, що стосуються ситуації. Це включає в себе не лише теоретичні знання, але й практичні навички, а також особистісні якості, необхідні для вирішення конкретної ситуації. Наприклад, у ситуації ведення переговорів це може включати знання про техніки переговорів, вміння слухати, емпатію, а також рішучість і твердість при необхідності;

2) коло обов’язків, повноважень, які треба виконувати. Це опис того, що конкретна особа має робити в рамках своєї ролі або посади. Наприклад, у роботі менеджера це може включати планування робочих процесів, контроль

за виконанням завдань, комунікацію з підлеглими та інші адміністративні обов'язки;

3) якості особистості, що дозволяють їй виконувати певні завдання. Це особистісні характеристики, які допомагають людині ефективно виконувати свої обов'язки. Наприклад, це можуть бути такі риси, як організованість, відповідальність, комунікабельність, творчість тощо;

4) вимоги, норми, опис поведінки, яку ми очікуємо. Це стандарти чи очікування, які визначаються відповідно до конкретної ситуації або професійного середовища. Наприклад, у робочому колективі можуть існувати вимоги до вчасності, точності, співпраці тощо;

5) опис робочих завдань або очікуваних результатів діяльності. Це конкретні завдання, які треба виконати або очікувані результати від діяльності. Наприклад, у роботі програміста це може бути розробка програмного забезпечення, у роботі вчителя – проведення уроків та оцінювання успішності учнів;

6) шаблони потрібної поведінки. Це визначені стандарти або патерни поведінки, які використовуються для досягнення певних цілей чи вирішення конкретних завдань. Наприклад, у професійному оточенні можуть існувати шаблони взаємодії з клієнтами, колегами, начальством тощо, які дозволяють ефективно спілкуватися та виконувати робочі завдання.

Отже, *компетенції* переважно характеризують діяльність та відповідність суб’єкта певним критеріям цієї діяльності, а *компетентності* «характеризують психічні властивості особистості, що знаходять свій вираз через здатність, спроможність і готовність суб’єкта до певної діяльності» [24, 33].

Термін «комунікативна компетентність» виник від латинських слів *communicare* (спілкуватися, повідомляти, робити загальним) і *competentia* (здатність, спроможність). Зазвичай комунікативна компетентність характеризується як «сукупність знань про норми і правила ведення природної комунікації – діалогу, суперечки, переговорів і т.д.» [3, 107]. Комунікативна

компетентність пов'язана із здатністю передавання та прийняття інформації, оволодінням різними засобами, включаючи вербальні та невербальні, здатністю впливати особистісно, а також досяганням спільного розуміння комунікативної ситуації.

Як ми зазначили, комунікативна компетентність особистості активно досліджувалася науковцями з різних галузей науки. Так, в рамках філософії вивчались питання етики спілкування (К. Апель, Н. Луман); комунікативне співіснування людей та соціальної комунікативної дії (К. Ясперс, Г. Гнатищак), загальні проблеми комунікативної філософії (А. Єрмоленко). Комунікативна компетентність виступає як інструмент, яким користується суб'єкт для організації своєї професійної та комунікативної діяльності.

В рамках педагогіки було докладно досліджено комунікацію в педагогічному процесі та комунікативну компетентність вчителя (Н. Волкова, О. Жирун, І. Когут, О. Максимова, С. Паршук, Т. Пушкар, С. Галецький [9], С. Симоненко [57] та інші.

В галузі психології вивчення комунікативної компетентності набуло найбільшої значущості. Проблемою формування комунікативної компетентності фахівця займалися Н. Альохіна, О. Корніяка [27-29], О. Лахтадир [33-35], Т. Непомняща; особливості комунікативної компетентності майбутніх психологів досліджували І. Дружиніна, Н. Сергієнко, С. Березка [2], О. Низовець [47], С. Шевченко [72], Н. Завінченко [18], Г. Кошонько та О. Лужецька [31], І. Пузь [55]. В дослідженнях Г. Балла, О. Корніяки, В. Семиченко, Т. Яценко розкрито різні аспекти професійного спілкування і комунікативної компетентності суб’єкта спілкування.

Аналіз літератури дозволив виділити найбільш поширені тлумачення комунікативної компетентності:

- Здатність встановлювати та підтримувати потрібні контакти з іншими людьми. Це вміння будувати стосунки з іншими людьми, включаючи здатність почати розмову, вислухати іншу людину, знайти спільні теми для обговорення, проявляти емпатію та підтримку. Здатність до ефективного

спілкування допомагає людині бути успішною в бізнесі, особистому житті та будь-яких інших сферах;

- Володіння комплексом певних навичок. Це включає у себе широкий спектр навичок, таких як мовні (вміння виразно висловлюватися, слухати, використовувати невербальні засоби комунікації), міжособистісні (уміння вирішувати конфлікти, співпрацювати, будувати стосунки), а також технічні (наприклад, вміння користуватися електронною поштою, соціальними мережами). Ці навички важливі для успішного взаємодії з іншими людьми у різних сферах життя;

- Розуміння норм і правил спілкування, а також вміння адаптуватися як умова досягнення ефективних взаємин. Це означає розуміння соціальних норм, правил поведінки та культурних відмінностей, що визначаються кожною групою або суспільством. Знання цих норм дозволяє людині спілкуватися відповідно до контексту та уникати конфліктів. Вміння адаптуватися до різних ситуацій допомагає побудувати довірливі та ефективні взаємини з іншими людьми;

- Уміння особистості орієнтуватися в різних ситуаціях спілкування, в умовах постійної зміни психічних станів, міжособистісних взаємин і соціальної ситуації. Це вміння пристосовуватися до різних обставин, таких як емоційний стан, характеристики співрозмовника, або соціальний контекст. Особистість повинна бути здатна чітко визначати свої цілі в комунікації, розуміти, яким чином психологічні та соціальні чинники впливають на спілкування, і реагувати на них відповідно, зберігаючи відкритість, емпатію та професіоналізм.

Дослідження комунікативної компетентності фахівців соціономічного профілю є украй актуальним на сьогоднішній день: в майбутніх менеджерів (В. Тимошенко [65]); майбутніх працівників соціономічної сфери (О. Бойчук [5]; Н. Рабецька [56]). По-перше, в сучасному світі, де спілкування виступає ключовою складовою в бізнесі, політиці та суспільстві загалом, володіння ефективними комунікативними навичками стає необхідністю. Фахівці

соціономічного профілю, такі як соціологи, психологи, економісти та політологи, щодня зіштовхуються з великою кількістю людей, представників різних груп та культур. Вміння взаємодіяти з ними ефективно є важливим для збирання даних, аналізу результатів, розробки стратегій та рекомендацій. По-друге, вимоги до фахівців в сучасному світі змінюються. Вже не достатньо мати лише технічні знання чи глибокі теоретичні вміння. Комунікативні навички дозволяють фахівцям ефективно спілкуватися своїми ідеями та дослідженнями, демонструвати свою компетентність та переконливо обґрунтовувати свої позиції. По-третє, в сучасному інформаційному суспільстві швидкість обміну інформацією надзвичайно висока. Фахівці повинні бути здатні швидко та ефективно спілкуватися як з колегами, так і з клієнтами або громадськістю. Погане спілкування може призвести до непорозумінь, конфліктів чи навіть до втрати бізнесу. Нарешті, в сучасному світі, де культурна різноманітність стає все більш очевидною, розуміння та вміння працювати з людьми з різних культур та соціальних груп стає критичним. Фахівці соціономічного профілю повинні мати навички міжкультурної комунікації, щоб ефективно спілкуватися з різноманітними аудиторіями та робити свою роботу на високому рівні.

Отже, дослідження комунікативної компетентності фахівців соціономічного профілю вкрай важливе, оскільки воно допомагає розуміти, які саме навички та які аспекти комунікації необхідні для успішної діяльності у сучасному світі.

Ідею комунікативної компетентності вперше запропоновано американським лінгвістом Д. Хаймзом на початку 60-х років XX століття. Вчений наголошував на тому, що здатність людей досягти своїх цілей у суспільному житті в значній мірі залежить від розвитку їх комунікативної компетентності. При цьому він вважав, що для ефективного спілкування не достатньо лише знання правил граматики. Таким чином, вчений першим додав практичний компонент, визначивши комунікативну компетентність як сукупність знань і навичок у сфері спілкування.

Пізніше, в середині 60-х років інший американських лінгвіст Н. Чомскі розпочав аналіз терміну «мовна компетенція» як сукупність знань і вмінь особистості будувати правильні граматичні конструкції. Наприкінці 60-х років психологи А. Маслоу, Я. Морено, Г. Олпорт почали розглядати комунікативну компетентність з позиції аксіологічного підходу – як здатність до відтворення та творчої зміни ситуації комунікативної діяльності [62].

Наприкінці 70-х років американський психолог Дж. Вайман (J. Wiemann [91]) почав досліджувати комунікативну компетентність з орієнтацією на міжособистісні відносини, охарактеризувавши її як сукупність чинників, що впливають на ефективну соціальну взаємодію між людьми. Комунікативна компетентність, згідно з автором, включає в себе не лише володіння мовою, але й знання правил спілкування, уміння вибирати правильну стратегію комунікації для кожної конкретної ситуації, вміння виражати свої думки чітко та зрозуміло, а також уміння слухати і розуміти інших. Науковець підкреслював, що комунікативна компетентність включає не лише вербальну комунікацію, але й невербальні засоби, такі як жести, міміка, тон голосу тощо. Крім того, важливим елементом є інтерперсональні вміння, такі як емпатія, уміння вирішувати конфлікти, будувати стосунки тощо. Отже, за Дж. Вайманом, комунікативна компетентність – це комплексна здатність взаємодіяти з іншими людьми ефективно, враховуючи різноманітні аспекти спілкування та контексту.

З набуттям популярності компетентнісного підходу як реакції на зміни в суспільстві та ринку праці, де важливість загальних ключових компетенцій набула великого значення, з 2000-х років комунікативну компетентність почали досліджувати саме з позиції цього підходу. В цілому, звернення до компетентнісного підходу можна пояснити через кілька ключових причин:

1. Цільове спрямування. Компетентнісний підхід підкреслює важливість розуміння того, які конкретні цілі ставить перед собою особа у процесі комунікації. В контексті комунікативної компетентності, ці цілі можуть включати досягнення розуміння, переконливого впливу, розв'язання

конфліктів тощо. Дослідження з позиції компетентнісного підходу допомагає визначити, як саме люди досягають цих цілей через комунікацію та які засоби та стратегії вони використовують.

2. Інтегративність. Компетентнісний підхід дозволяє розглядати комунікативну компетентність як інтегровану систему, що включає не лише мовні навички, але й когнітивні, соціальні та міжособистісні аспекти. Це означає врахування не лише того, як особа володіє мовою, але і як вона розуміє контекст, вміє адаптуватися до специфіки аудиторії та реагує на невербальні сигнали.

3. Зосередження на розвитку. Компетентнісний підхід акцентує увагу на процесі розвитку компетентності. Дослідження з такого підходу допомагають з'ясувати, яким чином люди можуть покращити свої комунікативні навички та які чинники сприяють або заважають цьому процесу. Це дає можливість розробляти ефективні методи навчання та тренінги, спрямовані на поліпшення комунікативної компетентності.

4. Універсальність. Компетентнісний підхід дозволяє досліджувати комунікативну компетентність в контексті різних професій та сфер життя. Він дозволяє зрозуміти, які аспекти комунікативної компетентності є універсальними, а які змінюються в залежності від конкретної сфери діяльності чи професії.

Отже, компетентнісний підхід до дослідження комунікативної компетентності дозволяє глибше розуміти її сутність, процеси розвитку та вплив на різні сфери життя та діяльності.

Розглянемо підходи зарубіжних та вітчизняних науковців до визначення комунікативної компетентності. В своєму дослідженні О. Лахтадир [35] розподіляє визначення сутності комунікативної компетентності на два основних підходи: перший через інтерпретацію понять, що є найбільш близькими до неї – комунікативні здатності (мовленнєву діяльність), а другий – комунікативні знання та вміння. Дослідниця розглядає комунікативну компетентність як «сукупність комунікативних знань, вмінь та навичок, за

допомогою яких суб'єкт спілкування реалізує цілі та завдання комунікативної (і професійної) діяльності і досягає взаєморозуміння» [35, 68]. На думку авторки, ключові чинники розвитку комунікативної компетентності у фахівців можна умовно поділити на зовнішні та внутрішні умови. Зовнішні умови охоплюють створення спеціально організованого навчального середовища, підтримку активної навчально-професійно-комунікативної діяльності студента та сприяння діалогічній природі педагогічної взаємодії. Щодо внутрішніх умов, вони включають наявність в студента відповідних мотиваційних чинників, готовність до засвоєння професійно-комунікативних знань, вмінь та навичок, а також активну участь у навчально-комунікативних та творчих процесах взаємодії.

Автор концепції комунікативної компетентності Д. Хаймз (Hymes [79, 270]) запропонував визначати її як комплекс комунікативних здібностей, умінь та навичок, які взаємодіють для забезпечення успішної комунікативної діяльності та сприяють успішному досягненню особистих цілей людини. Згідно з його позицією, комунікативна компетентність включає в себе не лише володіння мовою, але й уміння адаптуватися до різних комунікативних ситуацій, враховуючи контекст, культурні особливості та специфіку аудиторії. Комунікативна компетентність виражається у здатності ефективно використовувати мовні засоби для досягнення поставлених цілей в спілкуванні, будь то інформування, переконування, вплив на думку чи емоційне вираження. Такий підхід дозволяє розглядати комунікативну компетентність як ключовий чинник успішної взаємодії людини з оточуючими.

А. Маслоу, Я. Морено, Г. Олпорт трактували комунікативну компетентність як сукупність цінностей особистості, яка є важливою для репродукції ситуації та її творчій модифікації. Згідно з поглядами цих вчених, комунікативна компетентність включає в себе не лише технічні аспекти комунікації, але й емоційні, соціальні та ціннісні компоненти [62].

А. Маслоу розглядав комунікативну компетентність як один з ключових аспектів, необхідних для самореалізації людини. Він підкреслював важливість розвитку внутрішніх цінностей, таких як емпатія, довіра, толерантність, які впливають на якість міжособистісних відносин і сприяють гармонійному спілкуванню.

Я. Морено розглядав комунікативну компетентність як складну систему цінностей, яка визначається психологічними потребами особистості та ставленням до самої себе і до інших людей. Він підкреслював важливість самоідентифікації, впевненості в собі та уміння встановлювати гармонійні взаємини з оточуючими.

Г. Олпорт підкреслював важливість ціннісного аспекту в комунікативній компетентності, яка проявляється в умінні визначати власні цінності та поводитися відповідно до них у процесі спілкування. Він вважав, що успішне спілкування залежить від того, наскільки людина відповідає своїм особистісним цінностям та як вона враховує цінності оточуючих.

Отже, погляди А. Маслоу, Я. Морено і Г. Олпорта доповнюють уявлення про комунікативну компетентність як сукупність цінностей, яка визначає спосіб спілкування особистості та її взаємодії з оточуючими.

Німецький філософ і соціолог Ю. Хабермас визначив комунікативну компетентність як вміння ідеального оратора в процесі діалогу, що проявляється в складних ситуаціях комунікації, пов'язане з використанням системи правил, що формують ідеальну мовленнєву обстановку. Згідно з концепцією науковця, комунікативна компетентність включає в себе уміння створювати ідеальну мовленнєву обстановку, де кожен учасник може вільно висловлювати свої думки та переконання без обмежень чи перешкод. Ця обстановка ґрунтується на використанні системи правил, таких як взаємна повага, чесність, аргументованість тощо. Вміння використовувати ці правила дозволяє ефективно взаємодіяти з іншими людьми та досягати конструктивних результатів у спілкуванні. Ю. Хабермас підкреслював, що комунікативна компетентність включає у себе уміння сприймати інформацію,

розуміти позицію співрозмовника, а також вміння ефективно реагувати на зміни в комунікативній ситуації. Отже, погляд Ю. Хабермаса доповнює уявлення про комунікативну компетентність як систему правил, що регулюють спілкування та створюють сприятливу мовленнєву обстановку для всіх учасників діалогу.

Вітчизняна дослідниця І. Пузь, досліджуючи комунікативну компетентність у професійному становленні майбутніх психологів, характеризує її як інтегральну характеристику особистості майбутнього фахівця, який включає в себе певні комунікативні знання, навички та уміння, а також готовність використовувати їх адекватно та ефективно при виконанні професійних обов'язків [55, 159].

Н. Завінченко визначає комунікативну компетентність як узагальнюючу властивість особистості, яка включається в різноманітні соціальні ситуації, забезпечуючи ефективність та успішність взаємодії [18, 12].

Ю. Карпюк досліджувала комунікативну толерантність як провідну складову комунікативної компетентності психолога. На думку дослідниці, комунікативна компетентність – це сукупність здібностей до встановлення контакту, створення психологічної атмосфери довіри і доброзичливості, ведення критичного діалогу на основі етичних принципів, допомога клієнтам у вирішенні їхніх професійних і особистісних труднощів, розуміння індивідуальних особливостей клієнта та знаходження індивідуально-толерантного підходу до вирішення його актуальних проблем і потреб [21, 108].

Згідно з позицією Г. Кошонько, комунікативна компетентність – це основний елемент професійної компетентності психолога, що включає в себе: високий рівень володіння мовою; уміння активно слухати та надавати зворотний зв'язок; розуміння невербальної мови взаємодії; вміння адекватно поводитися в конкретних ситуаціях [31, 111]. Зазначені вміння та якості є украй важливими для представників соціономічних професій, зокрема соціальних працівників.

О. Низовець вважає, що комунікативна компетентність включає в себе можливість створення та утримання необхідних професійних зв'язків з іншими людьми, комплекс знань, досвіду, якостей та особистісних здібностей, які сприяють виконанню професійних комунікативних функцій [47, 6].

Комунікативну компетентність у розумінні К. Олександренко [49], як сукупність сформованих професійних знань, комунікативних і організаторських умінь, а також здібностей до самоконтролю, емпатії та культури вербальної та невербальної поведінки, визначається в дослідженні міжнародної комунікативної компетентності майбутніх фахівців з міжнародних відносин.

Згідно з розумінням С. Макаренко [42], комунікативна компетентність учителя представляє собою здатність особистості, що базується на знаннях і чуттєвому досвіді, орієнтуватися в ситуаціях управлінського та педагогічного спілкування. Вона охоплює розуміння мотивів, інтенцій та стратегій поведінки, як власних, так і партнерів по спілкуванню. Комунікативна компетентність розподіляється на дві частини: компетентність у вирішенні репродуктивних завдань, що стосуються зовнішнього, поведінкового рівня спілкування за схемою суб’єкт-об’єкт, та компетентність у розв’язанні продуктивних завдань, які відносяться до глибинного, особистісного рівня спілкування за суб’єкт-суб’єктною моделлю.

Аналіз наукової літератури [11, 14-17, 36, 53] дозволяє виокремити такі погляди на комунікативну компетентність особистості:

- здатність встановлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми;

- володіння сукупністю конкретних вмінь;

- здатність ставити і вирішувати певні типи комунікативних завдань;

- знання норм і правил спілкування, адаптаційні навички як умова досягнення ефективних відносин;

- складова соціально-психологічної компетентності;

- емпатійна властивість та вільне володіння вербальними і невербальними засобами спілкування;

- здатність особистості до комунікації в різних ситуаціях спілкування: в умовах постійної зміни психічних станів, міжособистісних взаємин і соціальної ситуації.

Враховуючи результати теоретико-методологічно аналізу, ми розглядаємо комунікативну компетентність як інтегральну характеристику особистості фахівця, що включає систему знань, умінь і навичок, які необхідні фахівцю для успішної комунікації з клієнтами.

1.2. Особливості професійної діяльності соціального працівника

Сучасний етап розвитку держави визначається стрімкими змінами та кризами в політичному, економічному та соціальному житті. Ці труднощі викликали порушення у життєдіяльності різних верств населення, таких як малозабезпеченість, безробіття працездатного населення, необхідність виїзду за кордон, примусова міграція, а також недостатній рівень соціальної захищеності похилого населення, людей з інвалідністю, багатодітних сімей та інших. У зв'язку із складною соціально-економічною ситуацією в країні, вказані категорії населення потребують соціальної підтримки.

На сьогоднішній день надання соціальної підтримки та допомоги відповідним верствам населення ґрунтується на чинному законі «Про соціальні послуги» (2019 р.), який визначає, що основним завданням надання соціальних послуг є прийняття рішень та здійснення заходів, спрямованих на попередження складних життєвих ситуацій. Саме соціальні працівники відповідають за ліквідацію або мінімізацію негативних наслідків цих обставин.

Соціальна робота відноситься до соціономічних професій, основною особливістю яких є те, що людина або спільнота виступають як об'єкт і суб'єкт діяльності. Основні риси цієї групи професій включають відсутність жорстких

вимог до процесу та результатів праці, а також стик із значною кількістю нестандартних ситуацій. Ключовим елементом цієї професії є структурована «поведінка, що допомагає», і діяльність фахівця суттєво визначається морально-етичними принципами щодо об'єкта, над яким працює. Ця професія має деонтологічний (етичний) статус через відмінність у вимогах до процесу та результату праці. Більшість дослідників соціономічних професій зазначають необхідність наявності спеціальних здібностей та моральних якостей для успішного виконання цієї діяльності. Емоційне ставлення до об'єкта та результатів роботи визначається як важлива умова для успішного професійного процесу [59].

Отже, основною рисою у процесі професійної підготовки представників «допомагаючих» професій є акцент на пріоритеті професійно-особистісного розвитку, спрямованого на формування високого рівня професіоналізму у фахівця. Під час професійної підготовки особлива увага приділяється розвитку професійно-важливих якостей майбутніх фахівців. Таким чином, ефективний процес навчання вимагає гармонійного поєднання традиційних методів навчання з глибоким виховним впливом на студента. Розвиток психологічної та комунікативної компетентності, навичок рефлексії та професійної культури є не менш важливим етапом у професійній підготовці фахівців соціономічних професій.

На сучасному етапі розвитку соціальної роботи особлива увага приділяється формуванню та розвитку професіоналізму соціальних працівників, розширенню кадрового потенціалу соціальних служб та підготовці різних категорій фахівців, таких як соціальні педагоги, практичні психологи, соціально-медичні працівники, реабілітологи та трудотерапевти, соціальні юристи та інші. Невизначеність та нестабільність сучасного світу надають нові стимули та можливості для зростання ролі професійних соціальних працівників у вирішенні, подоланні або, принаймні, зм'якшенні багатьох соціальних конфліктів.

Професіоналізм у соціальній роботі не є абстрактним поняттям, віддаленим від реальних потреб суспільства. Він визначається характеристиками таких специфічних видів соціальної діяльності, як соціальне обслуговування, соціальна освіта, соціальне дослідження та інші. Професіоналізм у соціальній роботі полягає у постійному удосконаленні знань, умінь та навичок фахівця для надання кваліфікованої допомоги людям у вирішенні їхніх життєвих проблем [45].

Професіоналізм соціального працівника виявляється у:

- Професійному покликанні;
- Мотивації до виконання роботи;
- Духовно-моральних якостях та схильності до роботи з людьми;
- Об'єктивно-критичному ставленні до власної діяльності;
- Професійних знаннях та уміннях;
- Надійності та відповідальності;
- Здатності до постійного навчання.

Соціальна робота поєднує у собі покликання та професію, тому професіоналізм можна виміряти за ступенем гармонізації цих компонентів.

Сфера професійної діяльності соціальних працівників відноситься до категорії професій з високим рівнем моральної відповідальності за здоров'я і життя людей. Ця робота вимагає розвиненості в соціальних працівників стресостійкості, яка не лише підвищує ефективність їхнього професійного виконання завдань, але також сприяє їхній здатності утримувати високий рівень опору перед негативними впливами та підтримання власного психофізичного благополуччя (О. Тептюк [63]).

Соціальна робота, як професійна діяльність, виявляє істотні відмінності в порівнянні з іншими гуманістично-орієнтованими професіями. Вітчизняна дослідниця М. Лапіна [32] виокремлює такі відмінності. По-перше, з точки зору своєї ціннісної та функціональної природи, соціальна робота є однією з найскладніших та найбільш різнопланових форм діяльності. Це передбачає від фахівця виконання різноманітних завдань на різних рівнях реалізації

соціальної політики держави – від психологічної підтримки до управлінських, організаційних та діагностичних функцій у сфері соціальних систем. Міждисциплінарний характер соціальної роботи впливає як на процес навчання, так і на його зміст. По-друге, ще однією особливістю професійної соціальної роботи є вимога до фахівця щодо ведення діяльності на макрорівні розвитку суспільства, що означає взаємодію з державними органами та можливість участі у формуванні соціальної політики країни.

Основна мета соціальної роботи полягає в налагодженні юридичних та економічних відносин людини з суспільством, наданні допомоги та підтримки особистості у вирішенні проблем, сприянні повноцінному життю. Таким чином, у центрі уваги соціальної роботи знаходиться громадянин, який стає клієнтом соціального працівника та очікує науково обґрунтованого підходу до вирішення своїх проблем [32, 28].

Основні завдання професійної діяльності соціального працівника включають:

1. Підтримка та допомога клієнтам. Соціальний працівник надає підтримку і допомогу особам, які перебувають у складних життєвих ситуаціях або потребують допомоги з різних соціальних причин, таких як бідність, безробіття, насильство, наркотична залежність, проблеми здоров'я тощо.

2. Планування і реалізація програм. Соціальний працівник розробляє та впроваджує програми, спрямовані на поліпшення якості життя клієнтів, розвиток їхніх навичок та можливостей для самостійного життя.

3. Проведення оцінки та аналізу потреб. Соціальний працівник визначає потреби та проблеми клієнтів, здійснює аналіз їхньої ситуації та потреб для розробки індивідуальних програм допомоги.

4. Посередництво та адвокація. Соціальний працівник діє як посередник між клієнтами та різними установами, програмами або службами, а також захищає їхні права та інтереси перед цими організаціями.

5. Розвиток спільнот. Соціальний працівник працює зі спільнотами, щоб змінити негативні соціальні умови, залучити їх до розвитку та вирішення внутрішніх конфліктів.

6. Попередження соціальних проблем. Соціальний працівник працює над попередженням соціальних проблем шляхом проведення інформаційно-просвітницької роботи, надання консультацій, розвитку ресурсів спільноти.

7. Проведення соціальних досліджень: Соціальний працівник здійснює дослідження в сфері соціальної роботи, аналізуючи соціальні проблеми, їх причини та можливі шляхи вирішення.

Ці завдання спрямовані на поліпшення якості життя клієнтів та соціальних груп, з якими працює соціальний працівник, і сприяють розвитку позитивних змін у соціумі.

У соціальній роботі розрізняють два основні аспекти:

1. Вирішення повсякденних, невідкладних проблем клієнта.

2. Вирішення завдань у перспективі, передбачення й запобігання гострих соціальних проблем у глобальному масштабі, таких як безробіття, різні соціальні захворювання, найбільш гострі форми девіантної поведінки і т.д.

Обидва ці аспекти соціальної роботи пов'язані зі соціальною політикою держави. Далі визначаються основні напрямки соціальної роботи, які включають соціальний діагноз, соціальну терапію, соціальну реабілітацію, соціальну профілактику, соціальний контроль, соціальне страхування, соціальне обслуговування, соціальне посередництво [39-41].

М. Харламов [69, 92-93] зауважує, що соціальна робота вимагає від фахівця розуміння різних сфер і вміння застосовувати їх на практиці. Соціальний працівник має такі обов'язки:

- Виявляти родини та особи, які потребують допомоги.

- Встановлювати причини труднощів і конфліктних ситуацій у цих родинах та осіб.

- Надавати допомогу у сімейному вихованні, організації трудових угод для роботи вдома для жінок з дітьми, інвалідів та пенсіонерів.

- Проводити консультації з психології, педагогіки та права щодо родини, шлюбу, виховання неповнолітніх з асоціальними проблемами.

- Виявляти та допомагати дітям та дорослим, які потребують опіки та піклування, у влаштуванні до лікувальних та навчально-виховних закладів.

- Організовувати соціальний захист для неповнолітніх, які порушують закон.

- Брати участь у створенні центрів соціальної допомоги сім'ям, включаючи усиновлення, опіку, соціальну реабілітацію, притулки, молодіжні та дитячі центри.

- Організовувати та координувати роботу з соціальної адаптації та реабілітації осіб, які повертаються з місць позбавлення волі.

Основні функції соціального працівника, на думку М. Харламова, включають [69, 92-93]:

- Діагностична функція: вивчення особливостей групи або окремої людини та встановлення «соціального діагнозу».

- Прогностична функція: прогнозування впливу різних соціальних інститутів на об'єкти соціальної роботи.

- Послужливо-профілактична функція: попередження негативних явищ через різноманітні механізми, включаючи правові, психологічні та медичні.

- Правозахисна функція: використання законів та правових норм для захисту населення.

- Соціально-педагогічна функція: виявлення інтересів та потреб людей у різних сферах діяльності та залучення до роботи різних установ.

- Психологічна функція: надання консультацій та корекції міжособистісних відносин для соціальної реабілітації.

- Соціально-медична функція: організація роботи з профілактики захворювань та підтримки здорового способу життя.

- Соціально-побутова функція: надання допомоги в поліпшенні житлових умов та організації побуту, особливо для інвалідів та літніх людей.

- Комунікативна функція: встановлення контактів з потребуючими допомоги та організація обміну інформацією.

- Рекламно-пропагандистська функція: організація реклами соціальних послуг та пропаганда ідей соціального захисту людини.

- Організаційна функція: сприяння організації соціальних служб та залучення громадськості до їхньої роботи.

В науковій літературі [39, 41] наводиться три основні групи професійних компетенцій соціальних працівників:

1) Інструментальні компетенції, які виступають як засоби досягнення цілей і включають поєднання методологічних і когнітивних здібностей, технологічних умінь, необхідних для професійного виконання завдань. Ці компетенції включають, але не обмежуються наступними: розуміння основних методологічних підходів у соціальній роботі, вміння застосовувати теоретичні концепції для аналізу соціальних проблем та розроблення стратегій дії; когнітивні навички (здатність аналізувати складні ситуації, виявляти причини соціальних проблем, приймати обґрунтовані рішення та прогнозувати їхні наслідки); володіння різними методиками та техніками роботи з клієнтами, включаючи проведення співбесід, анкетування, групову роботу, кризове втручання та інші.

2) Міжособистісні компетенції, що охоплюють індивідуальні здібності, соціальні навички, комунікативні навички, які сприяють процесам взаєморозуміння, соціальної взаємодії і співпраці. До цих компетенцій належать: здатність відчувати емоції та переживати почуття клієнтів, враховувати їхні потреби та почуття; активне слухання; культура спілкування (вміння вести конструктивні, ввічливі та ефективні діалоги з клієнтами та іншими професіоналами); знання та розуміння психологічних аспектів міжособистісної взаємодії, таких як взаємодія в рамках групи, вирішення конфліктів, підтримка та співпраця; вміння ефективно вирішувати конфлікти, знаходити компроміси та шляхи вирішення проблем.

3) Системні компетенції, які включають навички і здібності, пов'язані з системним підходом загалом. Основою для розвитку системних компетенцій є опанування інструментальними і міжособистісними компетенціями.

М. Харламов [69, 94] наводить такий перелік вимог до фахівця у сфері соціальної роботи:

- Знання й вміння використовувати передовий вітчизняний і закордонний досвід.

- Здатність забезпечувати зв'язок між дітьми й дорослими, особистістю й родиною, різними суспільними й державними структурами.

- Уміння впливати на відносини між людьми й ситуацію в малій групі, стимулювати клієнта до виконання соціально-значущих дій.

- Навички роботи в умовах неформального спілкування, що сприяють прояву ініціативи й активної життєвої позиції клієнта.

- Розуміння співвідношення природних і соціальних чинників у формуванні психіки, волі й емоцій, потреб і мотивів, а також несвідомих механізмів у поводженні людини.

- Здатність давати психологічну характеристику особистості, інтерпретувати власний психічний стан, володіння прийомами психодіагностики й психічної саморегуляції.

- Наукові знання про соціологічний підхід у трактуванні особистості, формуванні її у соціалізаційному процесі, основні закономірності соціального поведінку.

- Основи соціологічного аналізу.

- Елементарні навички педагогічної діяльності.

- Знання національних особливостей побуту й сімейного виховання, народних традицій різних регіонів, уміння використовувати їх у соціальній роботі.

- Знання норм сімейного, трудового, житлового законодавства, що регулює охорону материнства й дитинства, права неповнолітніх, пенсіонерів,

інвалідів і забезпечують їхній соціальний захист, а також процедур і організацію опіки, піклування, усиновлення, позбавлення батьківських прав.

- Основи карного й цивільного права.

- Знання організації медико-соціальної роботи, санітарної освіти й пропаганди здорового способу життя, уміння надавати першу медичну допомогу.

- Навички організаційного управління та аналізу.

Австралійський дослідник Д. Кокс [13], враховуючи специфіку соціальної роботи, підкреслює важливість впровадження трьох рівнів підготовки фахівців. Перший рівень базового навчання охоплює аспекти особистості, сім'ї та суспільства. Другий рівень має на меті забезпечити випускникам знання та навички, необхідні для пошуку фінансування профільних соціальних послуг, спрямованих на різні категорії клієнтів, що потребують термінової допомоги. На третьому рівні студенти отримують компетенції, необхідні для участі в управлінні, плануванні та розробці стратегічних напрямків соціальної роботи та основ соціальної політики держави. Всі три рівні взаємодіють між собою, жоден з них не може досягти своєї мети без участі двох інших, і кожен рівень є важливим і унікальним.

Враховуючи особливості соціальної роботи, професійна підготовка соціальних працівників включає різні компоненти: змістовий, діяльнісний, функціональний, технологічний, організаційно-управлінський, нормативно-правовий, професійно-особистісний (розвиток професійно важливих якостей, які відповідають загальноприйнятим професійним цінностям у світовій спільноті) і моніторингово-корекційний [39].

Розвиток професійно обумовлених особистісних якостей є необхідним для ефективної діяльності соціального працівника. Особистість соціального працівника, як суб'єкта діяльності, формується двома основними компонентами: його можливостями (здібностями) та готовністю до цієї діяльності. Ці аспекти виявляються у базових інваріантних характеристиках (таких як ціннісне ставлення та орієнтація на людину, уявлення про себе,

самооцінка, професійна свідомість, самосвідомість тощо) та в особистісному потенціалі соціального працівника.

У розгляді професійних якостей особистості соціальних працівників, педагоги, психологи та теоретики соціальної роботи переважно аналізують їх з емпіричного погляду. Автори досліджують широкий спектр особистісних якостей, які можна вважати професійно значущими для соціального працівника. На цій основі вони формують кваліфікаційні характеристики та визначають зміст професіограми фахівця соціальної роботи.

В науковій літературі [69, 94] виділяють три групи особистісних якостей соціальних працівників:

Перша група включає вимоги, пов'язані з психічними процесами (сприйняття, пам'ять, уява, мислення), психічними станами (утома, апатія, стрес, тривога, депресія) і вольовими рисами (наполегливість, послідовність, імпульсивність, самоконтроль).

До другої групи належать самоконтроль, самокритичність, самооцінка своїх дій, а також здатність управляти емоціями і витримувати стрес - фізична витривалість, уміння керувати емоціями.

До третьої групи входять комунікативність (здатність швидко встановлювати контакти з людьми), емпатія (здатність відчувати настрій людей, розуміти їхні потреби), зовнішність (привабливість зовнішнього вигляду), красномовство (здатність переконати та надихнути словом) та інші.

Однією з основних груп особистісних якостей, які визнаються ключовими для соціального працівника, вважають гуманістичну спрямованість особистості, особисту і соціальну відповідальність, почуття власної гідності та поваги до гідності інших людей, а також емпатію та готовність зрозуміти інших людей, надаючи їм всебічну допомогу та підтримку. Портрет фахівця доповнюється особливостями соціальної взаємодії фахівців, такими як вміння координувати соціальні зв'язки і стосунки, а також адаптувати свої дії на основі навичок спостереження, відбору та аналізу соціально значущої інформації. Окрему групу професійних

якостей складають комунікативні навички і вміння особистості, а також володіння культурою спілкування [45].

Л. Тюптя та І. Іванова [66] розглядають вимоги до особистості фахівця соціальної роботи як сукупність різних аспектів. Ці вимоги включають схильності та інтереси (зокрема, схильність до практичної діяльності в соціальній сфері, вольові риси та інтереси), психофізіологічні характеристики (зібраність, уважність, терпіння, вміння контролювати себе та розуміти клієнта), інтелектуальні здібності (соціальний інтелект, творчий потенціал особистості), а також емоційно-вольову сферу (емоційна стійкість, самовладання, великодушність, стриманість, вольові якості). Крім того, вимоги також стосуються морально-ділових якостей, включаючи знання, уміння, навички, сформовані моральні цінності, систему цінностей та світоглядну позицію.

О. Карпенко [20] розподіляє особистісно-професійні якості соціального працівника на три основні блоки: ставлення до людей, ставлення до професійної справи та ставлення до самого себе. Перший блок включає в себе прояв загального гуманістичного ставлення до людей, але для ефективної взаємодії з ними соціальний працівник повинен мати стійку систему уявлень про себе. Ставлення до професійної справи визначаються інтересом до професії, працездатністю, ініціативністю, наполегливістю у досягненні цілей, відповідальністю за почату справу, терпінням і терпимістю у взаємодії, у пошуках шляхів розв’язання проблем і іншими характеристиками.

Науковці [32; 40; 45; 69] вважають, що основним чинником, що визначає професійну кваліфікацію соціального працівника, є його система цінностей. Ця система визначає його професійну придатність та ефективність у практичній роботі. Професійні цінності спрямовують фахівця на виконання та дотримання певних обов'язків, а також на відчуття професійної відповідальності за свою діяльність. У сфері соціальної роботи професійні цінності формують ієрархію, яка включає наступні рівні: на найвищому рівні – екзистенціальні цінності, що є своєрідною ідеологічною основою професії;

цінності-цілі професійної діяльності відображають підлеглість процесуальному компоненту професійної діяльності; а цінності-норми визначають характер поведінкового компоненту професійної діяльності.

Розглядаючи деонтологічні аспекти соціальної роботи, дослідники [59; 62; 63; 73] зосереджують увагу на розвитку духовно-моральних якостей особистості фахівців. Соціальні працівники повинні виявляти чесність, совість, об'єктивність, справедливість, тактовність, уважність і спостережливість, толерантність, витримку та самовладання, доброту, любов до людей, самокритичність, адекватність самооцінки, терпіння, комунікабельність, оптимізм, силу волі, емпатію, прагнення до самовдосконалення та творче мислення.

Н. Лапіна, яка досліджує специфіку формування професійних якостей майбутніх соціальних працівників, наголошує на тому, що соціальний працівник – це не тільки професія, яка пов'язана з наданням допомоги індивідам у складних життєвих ситуаціях, але й висока гуманістична місія, що передбачає забезпечення, підтримку, обслуговування та захист людини. Робота з особистістю клієнта, розглядана як одне з найбільш складних явищ людської природи, вимагає значної філософської, педагогічної та психологічної майстерності фахівця. Відтак, активна увага вчених та практиків у сфері соціальної роботи спрямована на визначення та обґрунтування особистісних якостей кваліфікованого фахівця соціальної роботи, а також на розробку моделей та професійних стандартів для цієї спеціальності [62].

РОЗДІЛ 2.
КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

2.1. Комунікативна компетентність соціального працівника: специфіка та структурна організація

Сучасні тенденції у суспільстві України в основному націлені на підвищення ролі гуманістичних цінностей і підвищення престижу допоміжних професій, що робить важливим зростання потреби у висококваліфікованих фахівцях соціальної роботи. В умовах сучасної соціальної кризи особливу значущість для соціального працівника мають такі якості, як стресостійкість, комунікабельність, самоконтроль та здатність до взяття на себе відповідальності. Група гуманістичних професій, до якої відноситься соціальна робота, висуває найвищі вимоги до особистісних якостей фахівця серед усіх професійних характеристик [32].

Враховуючи розглянуті в попередньому розділі психологічні особливості професійної діяльності соціальних працівників, можна виокремити основні аспекти комунікативної компетентності соціального працівника. Комунікативна компетентність охоплює навички ефективної комунікації, спрямованої на взаємодію з клієнтами, колегами та іншими учасниками соціальних процесів та включає такі аспекти:

1. Активне слухання. Здатність активно слухати і розуміти інших людей, проявляючи увагу та емпатію, прояв інтересу до проблем і потреб клієнтів.

2. Мовлення. Вміння чітко і зрозуміло висловлювати свої думки та інструкції, використовуючи адекватну мову для різних аудиторій.

3. Міжкультурна компетентність. Розуміння та повага до різниці в культурі, врахування особливостей спілкування з представниками різних соціокультурних груп.

4. Навички невербальної комунікації. Вміння правильно використовувати жести, міміку, пози та інші елементи невербального спілкування для підсилення або доповнення вербального висловлення.

5. Емпатія. Здатність відчути та розуміти емоції і переживання інших, виявлення співчуття та підтримки.

6. Побудова довіри та діалогічне спілкування. Розвиток навичок, які сприяють встановленню довіри між соціальним працівником і клієнтом, таких як конфіденційність, чесність та відкритість.

7. Конфліктологічні навички. Здатність ефективно вирішувати конфлікти та взаємодіяти з конфліктними ситуаціями шляхом конструктивної комунікації.

8. Групові навички. Здатність ефективно працювати в групі та співпрацювати з іншими фахівцями.

Всі ці елементи комунікативної компетентності важливі для соціального працівника, оскільки вони сприяють покращенню якості взаємодії з клієнтами і дозволяють ефективно вирішувати соціальні проблеми та завдання.

Важливою складовою комунікативної компетентності соціального працівника є здатність до діалогічного спілкування [52]. Діалогічний стиль спілкування означає рівноправність партнерів у взаємодії, повагу до гідності кожного. Це не просто спосіб досягнення мети спілкування через іншу особу, але визнання її цінності, унікальності та мети спілкування. Діалогічний підхід покладає акцент на активну участь обох сторін, де кожен учасник розглядає свого партнера як суб'єкта, а не об'єкта, і сподівається на адекватну відповідь та ініціативу. Цей спосіб спілкування допомагає людині краще розуміти світ, почуття, уявлення та думки іншої людини. Його особливість полягає в емоційному насиченні, включаючи в себе вияви захоплення, подиву, оцінки тощо. Діалогічне спілкування неможливо запланувати наперед, воно є двостороннім, з взаємною взаємодією та реакцією на висловлення партнера. Таким чином, володіння діалогічним спілкуванням передбачає як говоріння, так і вміння слухати, що вимагає від учасників активності та ініціативи.

Діалогічне мовлення часто описують як гуманістичне спілкування, що ґрунтується на таких принципах (за К. Роджерсом):

- Конгруентність (*лат. congruentia* – відповідність, узгодженість) учасників спілкування. Це означає відповідність соціального досвіду, його свідомого сприйняття і методів комунікації учасників взаємодії.

- Довірливе сприйняття особистості партнера. За таких умов оцінювання якостей та рис співрозмовника стає неактуальним, оскільки переважає сприйняття його як важливого суб'єкта.

- Сприйняття іншого учасника взаємодії як рівноправного, який має право на власну точку зору і прийняття рішень. Це не означає фактичну рівність партнерів, особливо у випадках, коли виявляється різна соціальна позиція (наприклад, соціальний працівник – клієнт, вчитель – учень, лікар – пацієнт), але це передбачає рівність усіх людей у своїй людській сутності.

- Проблемний, дискусійний характер спілкування. Це означає, що розмова повинна відбуватися на рівних умовах, а не на основі догматичних позицій. Цей вид спілкування спрямований на розглядання питань з різних точок зору, виявлення різних підходів до їх вирішення та досягнення консенсусу або прийняття обґрунтованих рішень.

- Персоніфікований характер спілкування. Це розмова від імені власного «Я»: «Я так думаю», «Я впевнений» та інші вирази [58].

Досягнення діалогічної взаємодії можливе лише за умови наявності довіри, позитивного відношення одне до одного і бажання кожного розуміти психологічну сутність партнера як свою власну. Діалогічні стосунки виступають як найбільш оптимальне психологічне середовище для організації контактів між людьми, оскільки вони, при належній зовнішній репрезентації та внутрішньому сприйнятті, сприяють відкритості та взаємному розкриттю учасників.

Для успішної реалізації комунікативної діяльності важливим є розгляд її структури. Аналіз літературі засвідчив, що на теперішній час відсутня єдина

концепція структури комунікативної компетентності. Зокрема, у вітчизняній та зарубіжній літературі найбільш поширені трикомпонентні структури.

Відомий американський дослідник Дж. МакКроскі (J. McCroskey) виділяє три основних компоненти комунікативної компетентності, які визначають успішну взаємодію особистості з оточуючим світом.

Перший компонент – когнітивний, пов'язаний із знаннями мови, граматичними конструкціями, правилами спілкування, культурою мовлення та етичними нормами: розуміння лексики, граматики та синтаксису мови, яку використовують у спілкуванні; здатність правильно будувати речення, використовувати часи, займенники, прийменники тощо; знання нормативних правил спілкування, таких як етикет, ввічливість, неприйнятність уживання образливих слів тощо; розуміння особливостей мовлення в різних ситуаціях, формальних та неформальних, у публічних виступах, ділових переговорах, повсякденному спілкуванні тощо; усвідомлення етичних аспектів спілкування, таких як правдивість, повага до інших, конфіденційність інформації, уникнення образливих висловлювань тощо.

Другий компонент – емоційний, охоплює емоційну чутливість, емпатію, чутливість до інших та невербальні прояви: здатність розпізнавати власні та емоції інших людей, а також реагувати на них відповідно до контексту. Емоційна чутливість дозволяє адекватно сприймати та реагувати на емоційний стан інших осіб; здатність співпереживати почуттям та емоціям інших людей. Це включає усвідомлення інших та їхніх потреб, а також вміння відчувати себе на їхньому місці: увага та чутливість до потреб, думок, почуттів та переживань інших людей. Це включає вміння слухати, сприймати і враховувати точки зору інших; вміння використовувати невербальні засоби комунікації, такі як жести, міміка, тон голосу, для вираження своїх емоцій та розуміння емоцій інших. Невербальна поведінка може передавати багато інформації про емоційний стан та наміри співрозмовника; здатність контролювати власні емоції та реагувати на емоційні сигнали від інших. Це включає управління стресом, конфліктами та вміння спілкуватися ефективно

навіть у важких ситуаціях; здатність створювати та підтримувати позитивну емоційну атмосферу взаємодії, що сприяє ефективному спілкуванню та досягненню мети.

Третій компонент – поведінковий, відображає комунікативні здібності особистості до співпраці, спільної діяльності, ініціативність, адекватність у спілкуванні, організаторські здібності. Зокрема, цей компонент включає: здатність до співпраці та взаємодії з іншими людьми для досягнення спільної мети або вирішення спільних завдань; здатність самостійно запропонувати ініціативу у спілкуванні, вирішувати проблеми та запропоновувати нові ідеї; здатність адекватно реагувати на різні ситуації та індивідуальні особливості співрозмовника, вибір адекватної мови, тону голосу та невербальних сигналів для конкретної ситуації; здатність ефективно організовувати та керувати спілкуванням, враховуючи потреби та інтереси учасників; здатність використовувати різноманітні комунікативні стратегії та техніки для досягнення мети спілкування.

Отже, згідно з поглядами Дж. МакКроскі (J. McCroskey), комунікативна компетентність включає в себе різні типи знань, умінь та навичок, які дозволяють особистості успішно взаємодіяти з оточуючим середовищем.

Інші американські дослідники Б. Шпітсберг та В. Купах (B. Spitzberg, W. Cupach) вважають, що комунікативна компетентність включає в себе такі складові:

1) комунікативні знання (розуміння найбільш доцільної комунікативної поведінки у конкретних ситуаціях);

2) уміння (здатність застосовувати ці знання в конкретному контексті);

3) мотивацію до спілкування (прагнення до ефективної та компетентної комунікації).

Цей підхід, також маючи структуру з 3 компонентів, значно відрізняється від попереднього, оскільки, окрім класичних знань і вмінь, автори акцентують увагу на мотиваційному аспекті, який, за їх переконанням, визначає успішність комунікативної діяльності особистості.

О. Корніяка [27] в якості складових комунікативної компетентності виокремлює три основні:

1) комунікативно-мовленнєву здатність, яка включає отримання інформації, адекватне розуміння смислу інформації, програмування та висловлення своїх думок усно і письмово;

2) соціально-перцептивну здатність, що визначається сприйманням та розумінням сутності іншої людини, взаємопізнанням та взаємооцінкою;

3) інтерактивну здатність, яка виявляється в умінні організовувати та регулювати взаємодію та взаємовплив з метою досягнення взаєморозуміння.

Деякі українські науковці, відповідно до специфіки певної професійної діяльності, додають четвертий компонент до структури комунікативної компетентності.

Так, Т. Пономаренко [53] до традиційних складових комунікативної компетентності (когнітивна, поведінкова емоційна) додала четверту – медійну (медіакомпетентність). З позиції дослідниці, поведінковий компонент включає в себе навички та досвід успішної комунікації, такі як ефективне використання засобів спілкування на практиці, здатність чітко пояснювати свої думки та обґрунтовувати їх, організаторські здібності, медійність особистості (акторські навички, ораторські вміння, навички роботи на камеру тощо), висока самооцінка, навики роботи з аудиторією та інші.

Емоційний компонент передбачає наявність емоційного досвіду у фахівця, навички самоконтролю та саморегуляції, стійкість до негативних виразів, здатність до емпатії та інші.

Когнітивний компонент являє собою сукупність знань, які необхідні психологу для здійснення професійної діяльності у медіапросторі.

Медійний компонент включає в себе професійну медіакомпетентність фахівця, яка визначається технічними навичками, маркетинговими здібностями, психологічною готовністю до роботи в медіапросторі та наявністю конкретних особистісних якостей.

З позиції О. Лахтадир [35], структуру комунікативної компетентності фахівців з фізичної культури і спорту, яка являє собою складне особистісне утворення, складають чотири основних компоненти: когнітивний, комунікативно-мовленнєвий, соціально-перцептивний та інтерактивний, через які відбувається їх педагогічно-професійне спілкування. Когнітивний компонент містить теоретичні та практичні знання з психології спілкування, знання його стилів, структури і функцій; загальнокультурні знання, знання правил і норм мовлення. Комунікативно-мовленнєвий компонент передбачає володіння особистістю вербальними і невербальними засобами комунікації, культурою мовлення, правильність, виразність й естетичність мовлення. До соціально-перцептивного компонента належить здатність адекватно сприймати та розуміти іншу людину і встановлювати на цій основі взаєморозуміння, а також здійснювати оцінку ситуації спілкування. Інтерактивний компонент відображає складові спілкування, пов'язані з взаємодією людей, безпосередньою організацією їх спільної діяльності.

Аналіз структурних моделей комунікативної компетентності підтвердив, що всі вони базуються на системному підході. Цей підхід передбачає розгляд їх як систем, вивчення їх внутрішніх якостей, взаємозв'язків та відношень. В межах такого підходу комунікативна компетентність, подібно до будь-якого системного об'єкта, може бути розкрита через поділ на різні мікросистеми, що визначаються конкретними завданнями дослідження.

Слід зазначити, що реальне спілкування завжди представляє собою складну та внутрішньо суперечливу єдність різних компонентів, таких як перцептивні, комунікативні й інтерактивні елементи, форми взаємодії між суб'єктами, рівні обміну інформацією, різні аспекти глибинного, особистісного та поверхового спілкування, деперсоналізовані форми тощо. В руслі такого підходу структуру комунікативної компетентності слід розглядати як систему навичок у комунікації, перцепції та взаємодії (інтеракції).

Отже, в результаті аналізу підходів зарубіжних та вітчизняних науковців вчених щодо розуміння концепції комунікативної компетентності, її структури та, беручи до уваги особливості професійної діяльності соціального працівника, ми будемо розглядати комунікативну компетентність соціального працівника в рамках єдності трьох компонентів: комунікативного, інтерактивного та перцептивного (рис. 2.1).



Рис. 2.1. Структурна модель комунікативної компетентності соціального працівника

Комунікативний компонент охоплює необхідні знання (мови, правил і норм спілкування, володіння засобами комунікації), розуміння особливостей різних клієнтських груп (вік, стать, релігійна належність тощо), знання психологічних закономірностей та специфіки міжособистісного спілкування, знання про застосування різних комунікативних стратегій та методів психологічного впливу.

Перцептивний компонент характеризується адекватністю сприйняття та розуміння іншу людину, здатністю до емпатії (співчуття, співпереживання), та до регулювання емоційного стану у взаємодії, здатністю до адекватного міжособистісного сприймання та здійснення оцінки ситуації спілкування.

Інтерактивний компонент включає в себе навички та досвід успішної комунікації (здатність до діалогічного стилю спілкування та володіння гнучкою стратегією спілкування, володіння тактикою організації взаємодії та

техніками переконання, здатність до конструктивної поведінки в конфліктній ситуації).

2.2. Психологічні умови розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників

Розвиток комунікативних вмінь та навичок соціальних працівників передбачає врахування різноманітних умов та чинників. Серед таких умов виділяють психологічні, соціальні, особистісні, соціокультурні, естетичні, лінгвістичні (мовні) та інші. Розглянемо психологічні умови розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників.

A. Sheiful [88] виділяє дві групи умов, які визначають успіх розвитку комунікативної компетентності особистості: внутрішні та зовнішні. Внутрішні (психологічні) умови включають в себе:

- ставлення особистості до комунікації взагалі. Ставлення особистості до комунікації взагалі – це сукупність уявлень, емоцій, переконань і відношень, які відображають особистісне відношення до процесу спілкування та міжособистісних відносин в цілому;

- мотивація до покращення власних знань та навичок і стратегії, які особа обирає для удосконалення комунікативної компетентності. Мотивація до покращення власних знань та навичок у комунікації – це внутрішня сила, яка підштовхує особу до пошуку, вивчення і вдосконалення навичок спілкування. Ця мотивація збуджується бажанням досягти кращих результатів в комунікації, виявленням інтересу до розвитку в цій сфері, а також свідомістю важливості ефективного спілкування для досягнення особистих і професійних цілей.

До зовнішніх умов відносяться:

- увага керівництва. Увага керівництва до розвитку комунікативної компетентності працівника – це визнання важливості його спроможностей у

сфері комунікації та активна підтримка його у зусиллях навчання та вдосконалення цих навичок;

- інтерес з боку сім'ї та суспільства до проблеми спілкування. Сім'ї, як перші соціальні оточення, усвідомлюють, що якісне спілкування є основою для побудови міцних, довірчих відносин між членами сім'ї. Тому вони активно працюють над вдосконаленням своєї комунікації, навчаючи дітей ефективним способам висловлювання та слухання. Суспільство відчуває потребу у гармонійних взаємин між людьми, які ґрунтуються на взаєморозумінні та взаємопідтримці. Суспільство встановлює певні норми та стандарти щодо спілкування, які визнаються загальноприйнятими. Це стосується ввічливості, толерантності, вміння слухати та висловлювати свої думки без конфліктів.

Обидва ці типи умов, супроводжуючи особистість протягом життя, впливають на її розвиток.

За даними M. Ardila [74], розвиток комунікативної компетентності закладів вищої освіти залежить від різноманітних чинників, які можуть впливати прямо або опосередковано. Серед них виокремлено такі як мотивація, паралінгвістичні особливості (такі як акцент, швидкість мовлення, вимова), багатий словниковий запас, зосередженість під час мовлення, комунікативний досвід самої особистості.

Вітчизняна вчена Н. Альохіна [1] визначає низку чинників, серед яких професійна спрямованість навчання, інтерес, здібності до володіння майбутньою професією, чітка мотивація для навчання, вміння самостійно навчатися, бажання до самовдосконалення, орієнтація на технології, форми, методи та засоби навчання, а також використання комп'ютерних та інформаційних технологій.

Згідно з даними Н. Левус [37], серед умов можна виділити особистісні характеристики та схильність до певних емоційних виявів, винахідливість, гнучкість у поведінці, самостійність, дипломатичність, проникливість, інтелектуальні здібності, радикалізм, відчуття відповідальності та енергійність.

Вивчення лінгвістичних аспектів [23] акцентує увагу на низці мовних чинників, що впливають на розвиток комунікативної компетентності у фахівця. Основними з них є рівень володіння мовою, усунення комунікативних перешкод (соціальних, мовних, фонетичних) та майстерність докладно висловлюватися.

Дослідники [10, 68] також звертають увагу на естетичні та етичні аспекти, які сприяють формуванню комунікативного досвіду та розвитку комунікативної компетентності фахівця. До естетичних аспектів відносяться: культура мовлення (здатність використовувати мовленнєві конструкції та вирази, які є естетично приємними та лаконічними, використання метафор, образів, стилістичних засобів); пошук краси в комунікації (розвинення здатності сприймати та створювати естетично приємні аспекти в спілкуванні); емоційна естетика (розвиток здатності до емоційного сприйняття мовленнєвих проявів, які створюють приємні емоційні враження у співрозмовників). До етичний аспектів науковці відносять: емпатію, повагу та толерантність (розвиток здатності до поваги до думок, відчуттів та прав інших учасників спілкування, врахування думок та відчуттів інших у спілкуванні); інтегрітет та чесність (розвиток здатності до чесного та інтегрального спілкування, відмова від маніпуляцій та обману); професійну етику (ознайомлення з етичними стандартами та правилами, які визначають допустимі межі поведінки та спілкування в професійному середовищі).

Неможливо обійти увагою вплив міжкультурної компетентності особистості [78] на якість її комунікації. Міжкультурна компетентність стає дуже важливою в умовах глобалізації та міжкультурного спілкування, і вона значно впливає на якість комунікації, яка є ключовим чинником у будь-якій професійній та особистісній діяльності. Особистість з високим рівнем міжкультурної компетентності має глибоке розуміння культурних особливостей та різниць. Вона усвідомлює, як ці різні культурні контексти впливають на сприйняття повідомлень, вирази емоцій та соціальні взаємодії. Міжкультурна компетентність дозволяє особистості адаптуватися до різних

культурних середовищ. Вона вміє враховувати специфіку культур та пристосовувати свою комунікацію, щоб бути ефективною в різних культурних середовищах. Особистість з розвинутою міжкультурною компетентністю здатна уникати або мінімізувати міжкультурні непорозуміння. Вона вміє сприймати та толерувати інші точки зору, шукає шляхи для розв'язання конфліктів та вирішення різниць у сприйнятті. Окрім цього, міжкультурна компетентність допомагає особистості вести ефективну комунікацію з представниками різних культур. Вона вміє використовувати мовні та немовні засоби для спілкування, які враховують культурні особливості співрозмовників. Збалансоване та поважне відношення до культурних відмінностей допомагає підвищити рівень довіри та взаєморозуміння в міжкультурних взаємодіях. Міжкультурна компетентність може стимулювати креативність та інноваційність в комунікації. Особистість здатна бачити різноманітність точок зору та підходів, що сприяє виникненню нових ідей та рішень.

У своїх дослідженнях Т. Непомняща [46] підкреслює, що професійно-орієнтовані завдання є основною умовою у формуванні комунікативної компетентності фахівця. Так, комунікативні вміння та навички відповідають на конкретні потреби та вимоги в професійній діяльності. Працюючи з реальними клієнтами або партнерами, фахівець набуває практичний досвід у використанні мовленнєвих засобів, вміння ефективно слухати, управляти конфліктами тощо. Професійні завдання створюють умови для тренування комунікаційних вмінь у реальних або симульованих ситуаціях. Це дозволяє фахівцю пристосовувати свою комунікацію до конкретних потреб аудиторії та реагувати на різноманітні сценарії. Різні професії мають свої унікальні жанри комунікації, такі як ведення консультацій, проведення тренінгів, підготовка звітів чи презентацій. Фахівець вивчає і впроваджує ці жанри, розвиваючи свою комунікативну компетентність. Професійні завдання стимулюють фахівця до постійного самовдосконалення у сфері комунікації. Він оцінює свої

досягнення, виявляє слабкі місця та працює над ними, досліджує нові методи та підходи до взаємодії з аудиторією.

Подібну точку зору висловлює і Т. Пушкар, яка вказує на діалогічне навчання як один із ключових елементів у процесі розвитку комунікативних навичок, оскільки формує в студентів здатність до взаєморозуміння, емпатії, критичного мислення та активної участі в навчальному процесі. Зокрема, діалогічне навчання сприяє активній взаємодії між учасниками навчального процесу. Учні обмінюються думками, досвідом та ідеями, що сприяє розвитку їхніх комунікативних навичок. Під час діалогічного навчання студенти навчаються аналізувати ідеї, висловлювати свої думки та аргументувати їх. Це допомагає розвивати критичне мислення та вміння логічно обґрунтовувати свої погляди. Діалогічне навчання створює сприятливі умови для взаєморозуміння між учасниками. Воно дозволяє студентам чітко висловлювати свої думки, слухати погляди інших та шукати спільні рішення. Участь у діалогічних взаємодіях допомагає студентам розвивати емпатію та співчуття до інших, вони навчаються розуміти позицію співрозмовника та враховувати її під час комунікації. Таке навчання активізує студентів, оскільки вони відчувають себе активними учасниками навчального процесу. Вони більш зацікавлені у власному навчанні та більш інтенсивно залучаються до спільного обговорення. Нарешті, діалогічне навчання сприяє розвитку толерантності до різноманітних поглядів та ідей. Учасники взаємодіють між собою, діляться різними думками та переконаннями, що допомагає збагачувати дискусії та сприяє розвитку толерантного ставлення.

Перейдемо до обґрунтування психологічних умов розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників.

У психологічній літературі як вітчизняні, так і зарубіжні науковці вказують на асертивність як важливу умову комунікативної компетентності.

Асертивність є поняттям, що виникло в психології в середині XX століття і походить від англійського слова «assert», що означає стверджувати, відстоювати свої позиції та захищати свої права. У психологічному

термінологічному контексті асертивність визначається як характеристика особистості, що проявляється у впевненості в собі, незалежності від зовнішніх впливів та здатності самостійно контролювати свою поведінку і нести за неї відповідальність. Згідно з цим, асертивність асоціюється з такими поняттями як впевненість у собі, самоприйняття, адекватна самооцінка, відповідальність за свої дії, доброзичливість та самодостатність [44].

Асертивність вказує на здатність особи ефективно пристосовуватися до нових ситуацій, її впевненість, переконливість, настанови та цінності, які вона відстоює. Отже, асертивна особистість характеризується як та, що вірить у себе, вміє ставити свої позиції, демонструвати сильні вольові якості, а також виявляти терпимість до інших точок зору, повністю брати відповідальність за свої дії.

Асертивність розглядається як складова соціальної компетентності, яка сприяє взаєморозумінню в міжособистісних відносинах, забезпечує захист своїх позицій та забезпечує впевненість у собі в спілкуванні. Зокрема, дослідження малайзійських вчених (N. Haladin, N. Ibrahim, A. Rajab [77]) підтвердили зв'язок між рівнем асертивності та комунікативними вміннями особистості, вказуючи на те, що асертивність сприяє покращенню міжособистісного спілкування. У той же час, S. Maheshwari та K. Gill встановили, що високий рівень комунікабельності сприяє розвитку асертивної поведінки, підкреслюючи взаємозв'язок між ними. Вітчизняні дослідники О. Блинова, В. Мойсеєнко [4] також показали статистично значущий зв'язок між асертивністю та параметрами комунікативної компетентності.

У науковій літературі [67] пропонуються десять принципів асертивної поведінки, які, незважаючи на їхню простоту, враховують практично всі можливі складнощі, що можуть виникнути у процесі взаємодії з іншими людьми або відносно власної особистості. Згідно з цими принципами особистість має право:

- оцінювати свою поведінку, думки, емоції та нести відповідальність за їхні наслідки;

- не виправдовувати свою поведінку та не надавати пояснень і виправдань;

- самостійно вирішувати, наскільки вона відповідає за розв'язання проблем інших людей;

- змінювати свої погляди;

- признавати свої помилки та брати за них відповідальність;

- говорити «я не знаю»;

- бути незалежною від доброзичливості інших людей;

- приймати нелогічні рішення;

- відверто визнавати, що не розуміє іншу особу;

- виражати свою байдужість до певних речей.

Роль асертивності в роботі соціального працівника полягає в здатності ефективно взаємодіяти з клієнтами та іншими учасниками процесу, забезпечуючи взаєморозуміння, захист інтересів клієнта та власні. Асертивність допомагає соціальному працівнику встановлювати границі, висловлювати свої думки та впевнено відстоювати позиції, зберігаючи при цьому відкритий та сприйнятливий підхід до спілкування. Це важливо для створення позитивного та довірчого клімату в роботі з клієнтами, а також для ефективного вирішення конфліктів та досягнення спільних цілей.

Зазначене дозволяє визначити оптимальний рівень розвитку асертивності в якості психологічної умови розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників.

За даними дослідження Т. Пономаренко [53] емоційний інтелект є одним із основних чинників розвитку комунікативної компетентності психологів.

Емоційний інтелект, або EQ *(Emotional Quotient)*, є здатністю розуміти, керувати та виражати власні емоції, а також розуміти, керувати та взаємодіяти з емоціями інших людей. Концепція емоційного інтелекту виникла в 90-х роках XX століття на основі теорій різноманітних проявів інтелекту, таких як соціальний інтелект, ідеї гуманістичного підходу у психології, що поєднують афективну та когнітивну складові пізнання.

Американські психологи П. Салоуей, Дж. Мейер і Д. Карузо [84] визначають емоційний інтелект як здатність сприймати емоційні знання, уміння генерувати та регулювати емоції таким чином, щоб вони сприяли кращому мисленню. Загалом, EQ включає в себе здатність сприймати емоції, взаємодіяти з людьми, аналізувати їхні емоційні стани, а також контролювати свої власні емоції у різних ситуаціях повсякденного життя.

Психолог Р. Бар-Он [75] описує емоційний інтелект як комплекс емоційних, особистісних і соціальних здібностей, які впливають на загальну здатність особистості успішно адаптуватися до вимог і впливу оточуючого середовища. Його модель емоційного інтелекту включає такі елементи:

1. Внутрішньособистісні здібності: вміння розпізнавати, розуміти і виражати власні емоції.

2. Міжособистісні здібності: вміння розпізнавати, розуміти і висловлювати емоції інших людей, а також адекватно на них реагувати.

3. Адаптивність: здатність адаптувати свої почуття, думки і поведінку до змінливих умов середовища, а також ефективно переживати ці зміни.

4. Керування стресом: здатність ефективно управляти своїми емоціями і змушувати їх служити своїм цілям, а не заважати їм.

5. Загальний настрій: здатність до самомотивації і підтримки внутрішнього стану.

Ці компоненти спільно визначають емоційний інтелект і впливають на здатність особистості успішно адаптуватися до викликів життя.

Видатний американський вчений Д. Гоулман [83] розглядає емоційний інтелект як здатність розпізнавати власні та інших людей почуття для того, щоб мотивувати себе та ефективно керувати своїми емоціями, як власними, так і у взаємодії з іншими. Запропонована ним модель емоційного інтелекту включає такі аспекти:

- Самосвідомість, яка охоплює емоційну самосвідомість, точну самооцінку та віру в себе.

- Самоконтроль, який охоплює вміння виправдовувати довіру, совість, гнучкість, орієнтацію на досягнення та ініціативу.

- Соціальна свідомість, що включає в себе емпатію, організованість та орієнтацію на допомогу іншим.

- Соціальні навички, серед яких можна виокремити лідерство, впливовість, комунікацію, здатність бути каталізатором змін, розв'язання конфліктів та співпрацю в команді.

Таким чином, емоційний інтелект може розглядатися як стійка здібність, яка входить до класу ментальних здібностей, і, зокрема, може бути розглянутий як складова соціального інтелекту. Як одна з ментальних здібностей, емоційний інтелект також є частиною загальної групи особистісних характеристик. Емоційний інтелект може позитивно впливати на міжособистісну взаємодію та комунікацію. До складу емоційного інтелекту входять здатності до усвідомленого керування емоціями, розуміння емоцій, їх асиміляція у мисленні, а також розрізнення й вираження емоцій.

Роль емоційного інтелекту в роботі соціального працівника полягає в сфері комунікації, взаємодії з клієнтами, управління емоціями. Емоційний інтелект допомагає соціальному працівнику розуміти свої емоції та емоції інших, керувати ними, сприймати та розуміти емоційний стан клієнтів, а також ефективно взаємодіяти з ними в емоційно заряджених ситуаціях. Це включає в себе вміння виявляти співчуття, проявляти терпіння та емпатію, а також ефективно вирішувати конфлікти та встановлювати позитивні взаємини. Розвиток емоційного інтелекту допомагає соціальному працівникові стати більш компетентним у своїй професійній діяльності та досягти успіху в спілкуванні та взаємодії зі своїми клієнтами.

Узагальнюючи, розвиненість емоційного інтелекту сприяє покращенню комунікації, зменшенню конфліктів і сприяє конструктивній взаємодії. Слід зазначити, що емоційний інтелект може бути розвинений і покращений через навчання та практику. Зазначене дає підстави визначити емоційний інтелект в

якості умови розвитку комунікативної компетентності соціального працівника.

Міжособистісна довіра є необхідною складовою взаємодії в будь-якому міжособистісному контексті, включаючи роботу соціального працівника. Дослідники визначають довіру як психічний стан, коли людина готова до співпраці, маючи достатні очікування від партнера, що він буде діяти згідно з бажаним способом і не зловживатиме цим довірою. Це також означає готовність прийняти вразливість чи ризик, спираючись на впевнені очікування стосовно поведінки іншої особи (R. Borum, K. Dirks, Г. Чуйко, Я. Чаплак [70]).

Певний період дослідники з *Istituto di Scienze e Tecnologie della Cognizione* в Римі працювали над класифікацією і узагальненням різних аспектів довіри. Їхня мета полягала у вивченні концепції довіри та її складових для подальшого розроблення загальної теорії довіри. Особлива увага приділялась зв'язку між довірою, делегуванням та кооперацією.

Більшість словників роз'яснюють поняття довіри як впевненість у чиїйсь добросовісності, щирості, і в правильності чогось. У широкому розумінні, довірчі відносини – це відкриті, позитивні взаємовідносини між людьми, в яких є впевненість у порядності та доброзичливості іншої особи, з якою довірлива сторона перебуває у певних відносинах. В кожному акті спілкування завжди присутня певна міра довіри; довіра виступає також вихідною умовою позитивних міжособистісних відносин, без неї відносини стають конфронтаційними [7].

За Д. Лисенком [38], психологічне значення довіри полягає в специфічному відношенні між суб'єктами та об'єктами довіри, яке виникає внаслідок їх безпосередньої або опосередкованої взаємодії та відображає внутрішнє ставлення суб'єктів, що визначається оцінкою очікуваних корисних результатів цієї взаємодії. Водночас, довіра представляє собою певний стан суб'єкта довіри, що визначається ходом актуальних психічних процесів, спричинених ситуацією довіри. Довіра і недовіра впливають на взаємодію різнобічно: довіра сприяє формуванню стійких та позитивних відносин,

забезпечуючи ефективну взаємодію. Проте занадто велика довіра може мати негативні наслідки. З іншого боку, недовіра сприяє збереженню суб'єкта та його захисту від небажаних наслідків взаємодії. Навіть недовіра може мати позитивний вплив та сприяти більш ефективному контакту.

В цілому, довіра, як специфічне ставлення особистості до різноманітних аспектів оточуючого середовища, формується на основі позитивних емоційних оцінок та зацікавленості у них. Вона передбачає готовність до відкритості та відповідальності, а також містить очікування сприятливого результату взаємодії. Довіра може розглядатися як моральне поняття, що виражає певне ставлення однієї особистості до іншої, що базується на впевненості в її доброчесності, вірності, відповідальності та правдивості.

Міжособистісна довіра створює сприятливу базу для розвитку комунікативної компетентності, полегшуючи процеси спілкування та сприяючи покращенню якості взаємодії між людьми. Виділимо декілька обґрунтувань, чому міжособистісна довіра є важливою умовою розвитку комунікативної компетентності соціального працівника:

1. Будівництво відносин. Міжособистісна довіра є основою для ефективного будівництва відносин з клієнтами та колегами. Коли клієнти відчувають, що їм можна довіряти соціальному працівникові, вони більш схильні ділитися своїми проблемами та відкриватися щодо отримання підтримки.

2. Ефективна комунікація. Довіра створює сприятливе середовище для відкритої та чесної комунікації. Соціальні працівники зможуть краще розуміти потреби та очікування своїх клієнтів та колег, а також ефективніше спілкуватися з ними.

3. Сприяння співпраці. Міжособистісна довіра сприяє співпраці між соціальним працівником та клієнтом у розв'язанні проблем та досягненні цілей. Коли існує взаємна довіра, клієнти більш схильні приймати поради та підтримку, які їм надають. Міжособистісна довіра допомагає створити

атмосферу, в якій клієнти почувають себе комфортно та безпечно, що сприяє відкритості та відвертості у взаємодії з соціальним працівником.

4. Покращення результатів роботи. Встановлення міжособистісної довіри може позитивно впливати на результати роботи соціального працівника, адже сприяє більшій відкритості, співпраці та взаєморозумінню між усіма учасниками процесу.

Отже, міжособистісна довіра є важливим чинником, який сприяє розвитку комунікативної компетентності соціального працівника, роблячи його більш ефективним у взаємодії з клієнтами та колегами. Зазначене дозволяє визначити наявність міжособистісної довіри психологічною умовою розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників.

Отже, на основі теоретичного аналізу проблеми ми обґрунтували комплекс психологічних умов розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників: оптимальний рівень розвитку асертивності, розвиненість емоційного інтелекту, розвиненість міжособистісної довіри.

РОЗДІЛ 3.
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА ПСИХОЛОГІЧНИХ УМОВ ЇЇ РОЗВИТКУ В СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

3.1 Організація та методики дослідження

Мета – емпірично дослідити психологічні умови розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників.

В основу дослідження було покладено *припущення* про те, що розвиток комунікативної компетентності як професійно важливої якості соціальних працівників, визначається комплексом психологічних умов: оптимальний рівень розвитку асертивності, розвиненість емоційного інтелекту, розвиненість міжособистісної довіри.

Емпіричне вивчення психологічних умов розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників проводилося у три етапи.

Перший етап: теоретичний аналіз психолого-педагогічної літератури з проблеми міжособистісної комунікації, визначення підходів до вивчення комунікативної компетентності;

Другий етап: здійснення підбору надійного пакету психодіагностичних методик, формування вибірки респондентів, проведення емпіричного дослідження психологічних умов розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників.

Третій етап: здійснення кількісного і якісного аналізу експериментальних даних, інтерпретація отриманих результатів, перевірка гіпотези дослідження.

Емпіричне дослідження проводилося на базі … . В дослідженні взяли участь 27 соціальних працівників віком 33-46 років.

Інструментарієм дослідження стали такі методики:

- «Методика оцінки комунікативних та організаторських здібностей «КОЗ – 2» [26];
- «Дослідження рівня асертивності» (В. Каппоні, Т. Новак) [49];
- «Методика діагностики емоційного інтелекту» (Н. Холл) [26];
- «Шкала міжособистісної (соціальної) довіри» (Interpersonal Trust Scale, ITS, Дж. Роттера [8].

Розглянемо детальніше кожну методику.

Методика оцінки комунікативних та організаторських здібностей «КОЗ – 2» оцінює рівень розвитку комунікативних та організаторських здібностей, що проявляються в різних сферах діяльності, поведінки та міжособистісного спілкування.

Інструкція: «Вам необхідно відповісти на всі запропоновані питання. Вільно висловлюйте свою думку з кожного питання й відповідайте так: якщо Ваша відповідь на питання позитивна (Ви згодні), то у відповідній клітинці реєстраційного бланка поставте плюс (+), якщо ж Ваша відповідь негативна (Ви не згодні) – поставте знак мінус (-). Слідкуйте, щоб номер питання та номер клітинки, в яку Ви записуєте свою відповідь, співпадали. Майте на увазі, що питання мають загальний характер і не можуть містити всіх необхідних подробиць. Тому уявіть собі типові ситуації та не замислюйтеся над деталями. Не слід витрачати багато часу на обмірковування, відповідайте швидко. Можливо, на деякі питання Вам буде важко відповісти. Тому намагайтеся дати ту відповідь, якій Ви вважаєте, що можете віддати перевагу. При відповіді на будь-яке з цих питань звертайте увагу на його перші слова. Ваша відповідь має бути точно узгоджена з ними. Відповідаючи на питання, не намагайтеся справити заздалегідь приємне враження. Для нас важлива не конкретна відповідь, а сумарний бал за серією питань» [26, 221].

Методика містить 40 питань, з якими досліджуваний може погодитися або ні. Обробка результатів здійснюється шляхом зіставлення відповідей

респондента з “ключем” і підрахування кількості збігів окремо за комунікативними та організаторськими здібностями.

Методика *«Дослідження рівня асертивності»* (В. Каппоні, Т. Новак) містить 24 запитання, на кожне з яких є два можливих варіанти відповіді (згоден/не згоден). В опитувальнику автори виділили 3 шкали, одна з яких – шкала соціальної бажаності, друга – шкала незалежності та автономності, третя – шкала впевненості, рішучості, опори на власні сили.

Шкала А (незалежність, автономність).

- 7-8 балів – Надмірна незалежність. Не прислухається до слів інших. Егоїстичний, переоцінює себе. Спроби поводитися асертивно, часто виливаються в агресію.

- 4-6 балів – Досить незалежний, але у своїй незалежності все ж таки увагою та повагою ставиться до думок інших людей.

- 0-3 бали – Виражена залежність від навколишніх людей, несамостійність і невпевненість у собі.

Шкала Б (впевненість, рішучість, опора на свої сили).

- 7-8 балів – Точно знає чого хоче і йде до мети, спираючись на свої власні сили. При зіткненні інтересів здатний домовитися та знайти компромісне рішення, що задовольняє обидві сторони.

- 4-6 балів – Асертивність у типових ситуаціях, але найменша зміна обставин руйнує в нього почуття впевненості у собі.

- 0-3 бали – Страх перед непередбаченими ситуаціями настільки великий, що відчуває якісь сумніви, побоювання.

«Методика діагностики емоційного інтелекту» (Н. Холл) спрямована на виявлення здатності особистості розуміти стосунки, що репрезентуються в емоціях, та управляти емоційною сферою на основі прийняття рішень. Методика Н. Холла є однією з перших та найвідоміших методик визначення рівня емоційного інтелекту. Вона базується на теорії емоційного інтелекту та оцінює особистісні характеристики, які відображають здатність особистості

розуміти, регулювати та виражати свої власні емоції, а також спілкуватися з іншими людьми.

Методика складається з 30 тверджень і містить 5 шкал:

1) емоційна обізнаність;

2) управління своїми емоціями (емоційна відхідливість, емоційна неригідність);

3) самомотивація (довільне управління своїми емоціями);

4) емпатія

5) розпізнавання емоцій інших людей (уміння впливати на емоційний стан інших людей).

Обробка та інтерпретація результатів здійснюється згідно з ключем. Рівні парціального емоційного інтелекту у відповідності зі знаком результатів: 14 і більше – високий; 8-13 – середній; 7 і менш – низький.

Інтегративний рівень емоційного інтелекту з урахуванням домінуючого знаку визначається за такими кількісними показниками: 70 і більше – високий; 40-69 – середній; 39 і менше – низький.

«Шкала міжособистісної (соціальної) довіри» (Interpersonal Trust Scale, ITS, Дж. Роттера. Теорія Джуліана Роттера заснована на припущенні, що когнітивні чинники сприяють формуванню реакції людини на впливи навколишнього середовища. Дж. Роттер відкидає концепцію класичного біхевіоризму, згідно з якою поведінка формується безпосередніми підкріпленнями, що безумовно походять з навколишнього середовища, і вважає, що основним чинником, що визначає характер діяльності людини, є його очікування (expectations) щодо майбутнього.

Головним внеском Дж. Роттера у сучасну психологію, безумовно, стали розроблені ним формули, на підставі яких можливе прогнозування людської поведінки. Вчений стверджував, що ключем до передбачення поведінки є наші знання, минула історія та очікування, і наполягав на тому, що людську поведінку найкраще можна передбачити, розглядаючи взаємини людини зі значущою для неї навколишньою середовищем.

Дж. Роттер припустив, що досить точні передбачення поведінки людей у конкретних ситуаціях можна зробити, аналізуючи чотири змінні: поведінковий потенціал, очікування, цінність підкріплення та психологічна ситуація. Поведінковий потенціал (Behavior potential) відноситься до ймовірності реалізації цієї поведінки у конкретній ситуації; очікування (expectancy) – думка людини у тому, чи отримає вона підкріплення; цінність підкріплення (reinforcementvalue) – перевага, що надається людиною певному підкріпленню; психологічна ситуація (psychological situation) є складною структурою сигналів, які особа отримує в певний період.

Оскільки більшість підкріплень ми отримуємо від інших людей, то виробляємо узагальнені очікування щодо того, чи будуть справді позитивні чи негативні підкріплення за обіцянками чи погрозами інших. Іноді ці обіцянки та погрози знаходять підтвердження, іноді – ні. Таким чином кожен з нас навчається вірити чи не вірити іншим словам. Оскільки всі ми маємо різний досвід, пов'язаний зі словами інших, звідси випливають індивідуальні відмінності у сфері довіри у людських взаєминах.

Дж. Роттер визначав довіру в людських взаєминах (interpersonal trust) як узагальнені очікування людини щодо того, наскільки можна покластися на слова, обіцянки, висловлені чи письмові заяви іншої людини чи групи людей. Довіра в людських взаєминах не має на увазі віри в те, що люди хороші за природою, або в те, що ми живемо в кращому з можливих світів. Також не слід прирівнювати його до довірливості. Вчений розглядав довіру в людських взаєминах як довіру у тих випадках, коли немає очевидних причин не вірити, тоді як довірливість – це безрозсудна чи наївна віра у все, що говорять інші люди.

Припускаючи, що ця особистісна характеристика є дуже важливою для передбачення поведінки, Дж. Роттер розробив для вимірювання довіри у людських взаєминах спеціальну шкалу. Шкала довіри в людських взаєминах (Interpersonal Trust Scale) пропонує досліджуваному підтвердити або спростувати 25 тверджень. Дані по всіх 25 пунктах підсумовуються, і якщо в

результаті виходить відносно велике числове значення, це свідчить про присутність довіри, і якщо маленьке – загальну схильність до недовіри.

Оскільки йдеться про очікування людини щодо інтеракцій, то показник довіри можна оцінити з погляду соціуму. Якщо визначати довіру незалежно від довірливості, стверджував Дж. Роттер, високий рівень довіри найбільш бажаний, оскільки довіра необхідна для виживання цивілізації. Ми віримо, що продукти, які ми купуємо в магазині, не отруєні, що бензин у бензобаку нашої машини не вибухне, що екіпаж літака, на якому ми летимо, здатний впоратися з керуванням і навіть, що поштова служба доставить наш лист, не розкриваючи. Суспільство може нормально функціонувати лише тоді, коли люди мають принаймні середній рівень довіри один до одного. Люди, схильні довіряти іншим, не є довірливими чи наївними і замість того, щоб наживати собі неприємності в результаті своєї позиції, набувають багато властивостей, які оточуючі розглядають як позитивні та бажані.

Результат, одержуваний індивідом у процесі підсумовування балів, показує рівень довіри: що більше набране кількість балів, то більший ступінь соціальної довіри виявляє індивід. Підрахунок балів провадиться як прямим способом, так і інверсованим.

Далі підраховується сума балів за прямою шкалою та інверсованою, і отримані результати складаються. Остаточний результат показує рівень соціальної довіри досліджуваного. Згідно з методикою отримані результати варіюються в межах від 25 (абсолютна недовіра) до 125 балів (абсолютна довіра). Середнє значення становить 75 балів.

Психологічне дослідження комунікативної компетентності може зіткнутися з різними труднощами, які варто врахувати:

1. Вибір методів та інструментів вимірювання. Один із головних викликів полягає у виборі належних методів та інструментів для вимірювання комунікативної компетентності. Існують різні підходи та шкали, і важливо вибрати ті, які найточніше відображають об’єктивні дані.

2. Об’єктивність оцінки. Оцінка комунікативної компетентності може бути суб'єктивною. Дослідник повинен уникати підвладності власним упередженням або схильності до позитивного або негативного сприйняття об’єкта дослідження.

3. Отримання достатньої кількості даних. Часто важко отримати достатню кількість даних, особливо якщо дослідження проводиться на обмеженій кількості учасників або в обмежених умовах.

4. Виявлення складних аспектів комунікативної компетентності. Комунікативна компетентність може бути складною та містити багато аспектів, таких як невербальна комунікація, емоційний інтелект, міжкультурна співпраця тощо. Дослідник повинен врахувати всі ці аспекти.

5. Контроль зовнішніх чинників. Дослідник повинен контролювати вплив зовнішніх чинників, таких як атмосфера дослідження, психологічний стан учасників, та інші випадкові події, які можуть спотворити результати.

6. Забезпечення конфіденційності та етичних стандартів. Важливо забезпечити конфіденційність учасників дослідження та дотримання етичних стандартів. Дослідник повинен ретельно вивчити етичні аспекти та дотримуватися їх під час дослідження.

Ці труднощі необхідно урахувати, щоб забезпечити точність та достовірність результатів дослідження комунікативної компетентності.

3.2. Оцінка розвитку комунікативної компетентності досліджуваних

Розвиненість комунікативної компетентності є украй важливою у сфері соціальної роботи. Спілкування з людьми, які потребують допомоги, вимагає від працівників не тільки фахових знань, але і вміння ефективно спілкуватися та встановлювати довірчі відносини. Перш за все, комунікація є основним інструментом для розуміння потреб та проблем клієнтів. Соціальний працівник повинен бути здатний слухати активно, розуміти ситуацію та виявляти емпатію. Це дозволяє створити атмосферу взаєморозуміння та

допомагає визначити найефективніші шляхи розв’язання проблем. По-друге, ефективна комунікація забезпечує можливість належного відображення інформації та роз’яснення складних питань. Соціальні працівники повинні вміти чітко та доступно пояснювати права та можливості клієнтів, що допомагає їм зробити обґрунтований вибір. Крім того, комунікативна компетентність дозволяє ефективно вирішувати конфлікти та негативні ситуації. Вміння спокійно та об'єктивно реагувати на емоційно напружені ситуації допомагає зберегти контроль над ситуацією та швидше знайти конструктивне рішення. Також, добре розвинена комунікативна компетентність дозволяє ефективно співпрацювати з іншими фахівцями та організаціями. Спільна робота часто є ключовим чинником у забезпеченні повного спектру послуг для клієнтів, і ефективна комунікація створює сприятливі умови для такої співпраці. Враховуючи вищесказане, розвиненість комунікативної компетентності є необхідною для успішної соціальної роботи. Вона допомагає створювати довірчі відносини з клієнтами, ефективно вирішувати проблеми та забезпечувати належну якість послуг.

За допомогою методики оцінки комунікативних та організаторських здібностей «КОЗ – 2» було досліджено рівень розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників. Отримані дані представлено в табл. 3.1 та рис. 3.2.

Таблиця 3.1

Оцінка комунікативних та організаторських здібностей досліджуваних

Шкали методики	Коефіцієнти здібностей	Шкальна оцінка
Комунікативні здібності	0,74	4
Організаторські здібності	0,67	3

Згідно з отриманими даними, досліджуваним соціальним працівникам властивий високий рівень розвитку комунікативних здібностей (0,74). Особи з високим рівнем розвитку комунікативної компетентності не лише володіють навичками ефективної комунікації, але також виявляються активними у суспільному житті. Вони не розгублюються в новій обстановці, а, навпаки, швидко адаптуються та знаходять спільну мову з іншими людьми. Ці особи постійно прагнуть розширити коло своїх знайомих, беручи участь у різних соціальних заходах та подіях. Вони займаються громадською діяльністю, що дозволяє їм вносити свій внесок у розвиток спільноти та сприяти вирішенню соціальних проблем. Такі особи завжди готові допомогти близьким, друзям чи навіть незнайомим, проявляючи емпатію та розуміння. Вони виявляють ініціативу у спілкуванні, виступаючи ініціаторами розмови та спільних подій. Особи з високим рівнем розвитку комунікативної компетентності активно беруть участь у організації громадських заходів, демонструючи свою лідерську та організаційну здатність. Вони здатні приймати самостійні рішення у важких ситуаціях, використовуючи свої комунікативні навички для вирішення конфліктів та досягнення гармонії. Все це вони роблять не з примусу, а згідно з внутрішніми прагненнями до активного життя та спілкування. Їхня відкритість, емпатія та вміння будувати довірчі відносини роблять їх цінними учасниками суспільства та висококваліфікованими фахівцями в сфері комунікації.

Організаторські здібності проявляються в досліджуваних на середньому рівні (0,67). Особи з середнім рівнем розвитку організаторських здібностей зазвичай активно вступають у контакти з іншими людьми, проте їхнє коло знайомств може бути менше, ніж у тих, хто має високий рівень розвитку комунікативної компетентності. Вони мають певний рівень впевненості в собі та вміють відстоювати свою точку зору, зазвичай планують свою роботу та діяльність, проте це може бути не так структуровано та систематично, як у тих, хто має вищий рівень організаторських здібностей. Особи з цим рівнем організаторських здібностей можуть потребувати підтримки та стимулювання

для подальшого розвитку своїх навичок. Їхній потенціал здібностей не відрізняється високою стійкістю, і вони можуть відступити від мети у випадку труднощів або невдач. Ця група респондентів потребує подальшої серйозної та планомірної роботи з формування й розвитку організаторських здібностей. Вони можуть вдосконалити свої навички, працюючи над плануванням, координацією та вирішенням проблем. Ці особи є потенційними кандидатами для подальшого розвитку своїх організаторських здібностей, і з правильною підтримкою вони можуть досягти високого рівня компетентності у цій сфері.

Більш наочно отримані результати представлені на рис. 3.2.

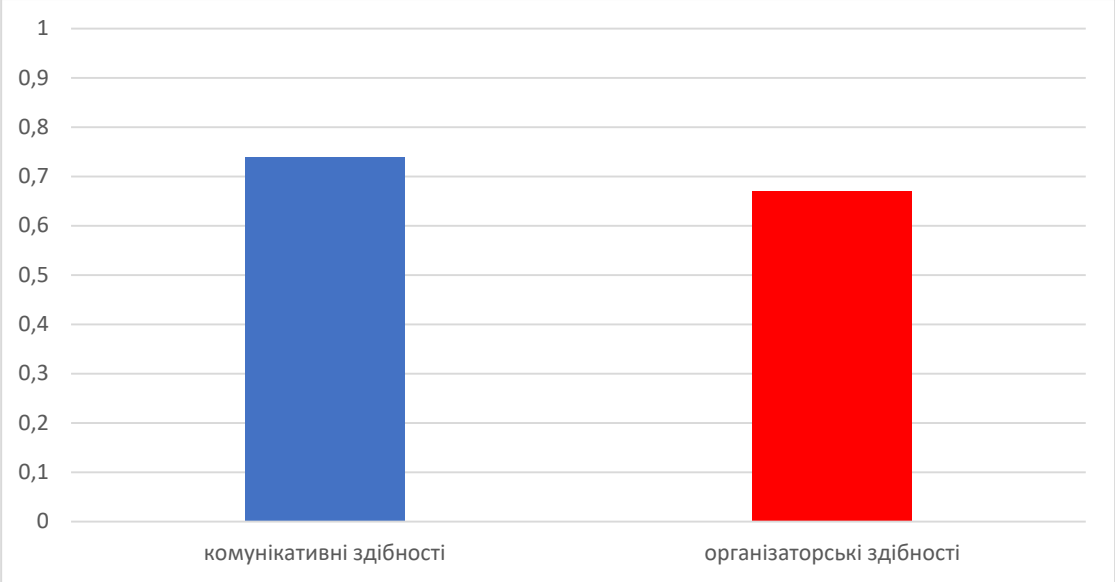


Рис. 3.2. Оцінка комунікативних та організаторських здібностей досліджуваних

Отже, згідно з отриманими даними досліджуваним соціальним працівникам властивий високий рівень розвитку комунікативної компетентності. Соціальний працівник з високим рівнем розвитку комунікативної компетентності володіє низкою ключових характеристик, які роблять його ефективним у своїй професійній діяльності. Він має здатність відчувати та розуміти емоції, потреби та перспективи своїх клієнтів. Це дозволяє йому створювати довірчі відносини та ефективно спілкуватися з різними людьми. Він вміє слухати активно, виявляючи зацікавленість та увагу до сказаного, і вміє пояснювати складні питання та процеси зрозуміло та

доступно. Ці особи активно вступають у контакти з іншими людьми, не обмежуючи коло своїх знайомств, та виявляють відкритість до нових знайомств. Вони також відстоюють свою точку зору, але знають, як робити це конструктивно та без конфліктів. Соціальний працівник з високим рівнем комунікативної компетентності уважно вивчає невербальні сигнали, що допомагає розуміти справжні почуття та ставлення клієнта. Він також вміє управляти конфліктами та створювати атмосферу взаєморозуміння та поваги. Зокрема, вони прагнуть до участі у громадських заходах та розширенню кола знайомств, що сприяє підтримці та створенню соціальних мереж підтримки. Особи з цим рівнем організаторських здібностей можуть потребувати підтримки та стимулювання для подальшого розвитку своїх навичок. Все це вони роблять не з примусу, а згідно з внутрішніми прагненнями до активного життя та спілкування. Їхня відкритість, емпатія та вміння будувати довірчі відносини роблять їх цінними учасниками суспільства та висококваліфікованими фахівцями в сфері комунікації.

3.3. Особливості прояву психологічних умов розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників

Першою умовою розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників визначено асертивність особистості. Розвиненість асертивності у соціального працівника є надзвичайно важливою для успішної роботи в цій сфері. Асертивність, як здатність висловлювати свої власні думки, почуття та потреби в поважний, відкритий і конструктивний спосіб, не порушуючи при цьому права та почуття інших людей, є важливою складовою ефективної комунікації та взаємодії з клієнтами, колегами та іншими учасниками процесу соціальної роботи. Важливо зазначити, що соціальний працівник має стикатися з різними ситуаціями, які часто можуть бути конфліктними. Вміння виражати свої думки та відстоювати свої права з певною мірою впевненості допомагає соціальному працівникові ефективно керувати цими ситуаціями.

Асертивність дозволяє працівнику висловлювати свої обґрунтовані погляди та інтереси, демонструючи при цьому повагу до думки та прав інших осіб. Крім того, асертивність є важливим елементом у встановленні довірчих відносин з клієнтами. Здатність виражати свої власні межі та потреби допомагає створити атмосферу взаємного розуміння та поваги між працівником та клієнтом. Це дозволяє клієнтам відчувати себе підтриманими та почувати, що їхні потреби є важливими. Безперечно, асертивність також допомагає соціальному працівнику ефективно взаємодіяти з колегами та іншими фахівцями. Вона сприяє вирішенню конфліктів, сприйняттю конструктивної критики та спільній роботі над складними завданнями. Узагальнюючи, розвиненість асертивності є необхідною як для професійного зростання, так і для підтримання якісних відносин з клієнтами та колегами. Вона сприяє побудові ефективних комунікаційних каналів, встановленню довірчих відносин та досягненню позитивних результатів у сфері соціальної роботи.

За допомогою методики «Дослідження рівня асертивності» (В. Каппоні, Т. Новак) [48] ми оцінили загальний рівень прояву асертивності осіб раннього юнацького віку. Результати подано у табл. 3.2 та рис. 3.3.

Таблиця 3.2

Показники прояву асертивності в соціальних працівників

Шкали методики	Показники (М, бали)
А: незалежність, автономність	6,02
Б: впевненість, рішучість, опора на свої сили	5,79
Соціальна бажаність	1,71

Показники респондентів за шкалою А склали 6,02 балів. Цей числовий показник свідчить про те, що об'єкти дослідження проявляють досить високу самостійність, проте вони також вміють уважно ставитися до думок інших людей. Вони досягають своїх цілей, не зашкоджуючи іншим, і реалістично оцінюють себе, що важливо у спілкуванні з оточуючими. Середній рівень прояву незалежності й автономності у вияві асертивності вказує на те, що особа виявляє певну самостійність у своїх діях та рішеннях, але її ставлення до цих питань може бути дещо змішаним. Особа з середнім рівнем незалежності виявляє інтерес до власних потреб і бажань, проте, можливо, вона не завжди ставить їх на перше місце. Вона може враховувати думки та погляди інших людей, але не завжди відчуває необхідність підтримувати свою власну позицію. Така особа може бути схильною до компромісів та узгодження, але при цьому вона також може володіти впевненістю у власних діях та вміти захищати свої інтереси, особливо якщо це важливо для досягнення її мети. Щодо автономності, особа з середнім рівнем цієї складової асертивності може виявляти дещо обмежену готовність взяти на себе відповідальність за свої дії та рішення. Вона може потребувати підтримки чи підказки в певних ситуаціях, хоча може також демонструвати готовність вирішувати проблеми самостійно. Узагальнюючи, середній рівень незалежності й автономності виявляється у вмінні протистояти деяким впливам зовнішнього середовища, але при цьому може виникати потреба у підтримці або пораді в деяких ситуаціях.

За шкалою Б середнє значення за вибіркою становить 5,79 балів. Це може вказувати на те, що у досліджуваних спостерігається вияв асертивності у типових ситуаціях, проте навіть незначна зміна обставин може підірвати їхню впевненість у собі. Зазвичай такі особи досягають своїх цілей, уникаючи маніпулювання опонентами за допомогою вини чи іншими емоційними методами. Респонденти мають позитивне ставлення до самих себе, але можуть відчувати певне коливання у вірі у свої здібності та компетентність. Такі особи можуть відчувати сумніви чи неспокій у певних ситуаціях. Середній рівень впевненості, рішучості та опори на власні сили у вияві асертивності

вказує на те, що особа має певний рівень впевненості у собі, проте ця впевненість може бути обмеженою або коливатися залежно від обставин. Особа з середнім рівнем впевненості відчуває впевненість у своїх діях та можливостях, проте ця впевненість може бути меншою порівняно з тими, хто має високий рівень асертивності. Вона може вагатися чи переоцінювати свої здібності, особливо у нових або складних ситуаціях. Щодо рішучості, особа з середнім рівнем цієї складової асертивності може мати певні труднощі з прийняттям рішень у важливих ситуаціях. Вона може бути схильною до коливань, перебоїв у прийнятті рішень та потребувати додаткового часу для обдумування альтернатив. Опора на власні сили також може бути обмеженою у цій категорії. Особа може відчувати потребу у підтримці чи підкріпленні ззовні, особливо у випадках, коли зустрічає труднощі чи опозицію. Узагальнюючи, середній рівень вияву впевненості, рішучості та опори на власні сили вказує на те, що особа має певний рівень впевненості та готовності боротися за свої інтереси, але ці характеристики можуть бути менш вираженими або стабільними порівняно з особами з високим рівнем асертивності.

За шкалою соціальної бажаності отриманий показник становить 1,71 балів, що свідчить про правдивість та щирість відповідей респондентів.

Більш наочно тримані результати представлені на рис. 3.3.

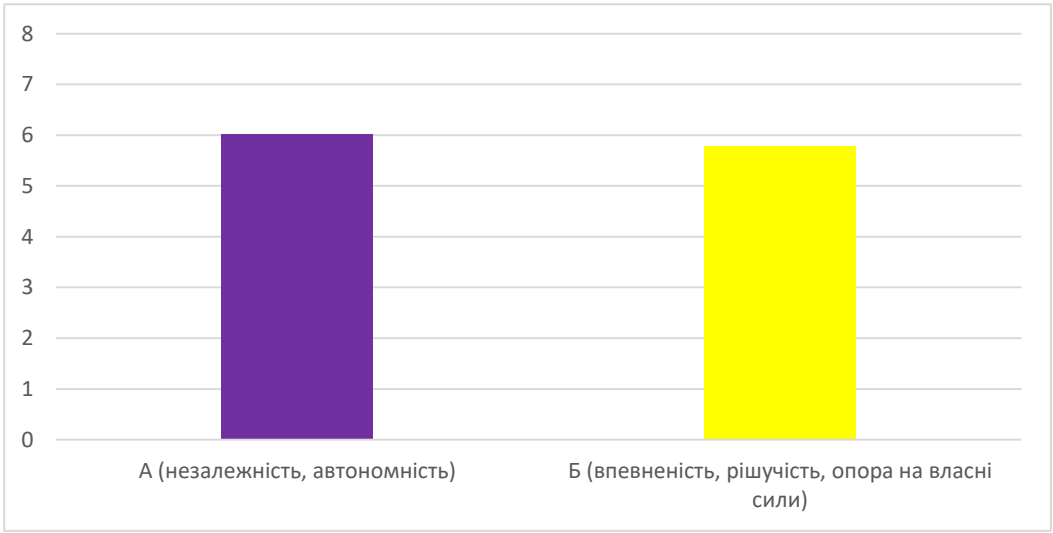


Рис. 3.3. Показники прояву асертивності в соціальних працівників

Отже, згідно з результатами діагностики, досліджувані соціальні працівники показали середній рівень асертивності. Це виявляється у певному балансі між вираженням власних потреб і думок та умінням враховувати потреби та права інших. Вони вміють висловлювати свої думки, переконання та почуття відкрито, без значної агресії чи пасивності. Респонденти нахиляються до слухання інших і врахування їхніх точок зору, не втрачаючи при цьому своїх власних потреб. Вони можуть визначати особисті границі та захищати їх, не зашкоджуючи іншим. Вони визнають свою цінність і мають адекватне розуміння власних здібностей та слабкостей. Також вони вміють управляти своїми емоціями та реакціями в стресових ситуаціях.

В цілому, середній рівень прояву асертивності в діяльності соціального працівника відображається у його здатності ефективно взаємодіяти з клієнтами та іншими учасниками соціального процесу, зберігаючи баланс між власними потребами та інтересами оточуючих.

З метою перевірки припущення про те, що розвиток комунікативної компетентності як професійно важливої якості соціальних працівників, визначається комплексом психологічних умов (оптимальний рівень розвитку асертивності, розвиненість емоційного інтелекту, розвиненість міжособистісної довіри) було проведено кореляційний аналіз.

Кореляційний аналіз за Карлом Пірсоном (r) є важливим методом математичної статистики в психології, який використовується для вивчення статистичних зв'язків між двома або більше змінними. Основна мета кореляційного аналізу – визначення, чи існує статистичний зв'язок між змінними, і яка його сила та напрямок. Коефіцієнт r – це числове значення, яке вказує на силу та напрям зв'язку між змінними. Коефіцієнт може бути від -1 до +1. Значення близьке до -1 показує високий негативний зв'язок, близьке до +1 - високий позитивний зв'язок, а значення близьке до 0 вказує на відсутність зв'язку.

В ході математико-статистичного аналізу даних нами були розраховані коефіцієнти кореляції між показником розвитку комунікативної компетентності (шкала «комунікативні здібності») та показниками визначених нами психологічних умов.

Відповідно до отриманих даних, змінна «комунікативні здібності» має позитивні кореляційні зв'язки зі змінними:

- «А: незалежність, автономність» ($r=0,561$; $p\leq0,01$). Здатність до самостійного вирішення проблем та прийняття рішень також є важливою в контексті комунікативної компетентності. Автономна особа здатна адекватно реагувати на різноманітні ситуації в процесі спілкування, враховуючи власні цінності, потреби та обмеження. Отже, незалежність та автономність сприяють формуванню ефективного спілкування, адже вони дозволяють особі виражати власні думки, бути відкритою до нових ідей, розвивати вміння слухати інших та будувати конструктивні взаємовідносини.

- «Б: впевненість, рішучість, опора на свої сили» ($r=0,507$; $p\leq0,01$). Це означає, що впевненість, рішучість та опора на свої сили створюють сприятливу атмосферу для успішного спілкування, сприяють побудові взаєморозуміння та сприяють досягненню поставлених цілей в комунікації. Комбінування цих якостей в різних комунікативних ситуаціях дозволяє досягати оптимальних результатів в спілкуванні та взаємодії з оточуючими.

Це підтверджує припущення про те, що асертивність особистості може виступати умовою розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників.

Другою умовою розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників визначено розвиненість емоційного інтелекту. Дані, отримані за допомогою методики діагностики емоційного інтелекту Н. Холла, представлені у табл. 3.3 та рис. 3.3.

За шкалою «Емоційна обізнаність» показники досліджуваних знаходяться в межах високого рівня розвитку – 15,17 балів. Це означає, що досліджувані соціальні працівники демонструють високий рівень емоційної

грамотності, яка включає в себе не лише усвідомлення та розуміння власних емоцій, а й постійне розширення словника емоцій. Люди з високим рівнем емоційної обізнаності здатні більш усвідомлено реагувати на свої внутрішні стани, ніж інші. Вони можуть точніше визначати та розрізняти свої емоції, що дозволяє їм краще контролювати свої реакції та взаємодіяти з іншими. Така емоційна грамотність сприяє розвитку емоційного інтелекту та сприяє покращенню якості міжособистісних стосунків.

Таблиця 3.3.

Показники діагностики емоційного інтелекту за методикою Н. Холла

Шкали методики	Показники (бали)
Емоційна обізнаність	15,17
Керування емоціями	13,03
Самомотивація	12,54
Емпатія	14,28
Розпізнавання емоцій інших людей	15,05

Більш наочно отримані результати представлені на рис. 3.4

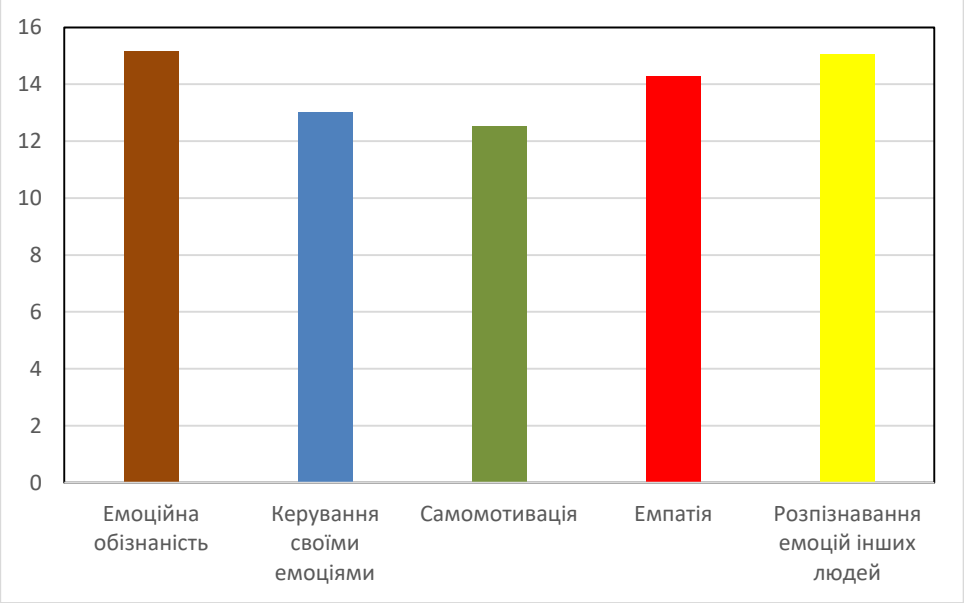


Рис. 3.4. Дані діагностики емоційного інтелекту досліджуваних

За шкалою «Керування своїми емоціями» числові показники респондентів зафіксовано в діапазоні середнього рівня – 13,03 балів. Це може вказувати на те, що досліджувані не завжди можуть ефективно керувати своїми емоціями у всіх ситуаціях. Вони, проте, виявляють емоційну відкритість та певну гнучкість у виявленні емоцій. Такі результати свідчать про те, що респонденти, хоча й вміють виявляти свої емоції, можуть мати деякі труднощі у контролі за ними в певних обставинах. Це може бути пов'язане зі стресом або несподіваними ситуаціями. Однак, їхня емоційна відкритість та гнучкість дозволяють їм адаптуватися до нових ситуацій та виражати свої почуття відкрито.

Показники за шкалою «Самомотивація» виявлено в межах середнього рівня розвитку 12,54 балів. Такі дані свідчать про те, що респонденти мають здатність впливати на свою поведінку через контроль над емоціями, проте це може залежати від конкретних обставин. Вони володіють здатністю моделювати адекватні стратегії поведінки. Це означає, що респонденти мають певний рівень внутрішньої мотивації, яка дозволяє їм керувати своєю поведінкою та діями. Вони можуть ставити перед собою цілі і працювати над їх досягненням. Однак, їхня здатність до самомотивації може коливатися в залежності від конкретної ситуації. Іноді вони можуть бути більш мотивованими, ніж в інші моменти, особливо якщо ставиться завдання, яке вимагає великих зусиль або зустрічається з труднощами. Таким чином, респонденти володіють не лише внутрішньою мотивацією, але й здатністю адаптувати її до різних ситуацій і формувати відповідні стратегії поведінки.

За шкалою «Емпатія» показники досліджуваних зафіксовано в межах високого рівня (14,28 балів). Це свідчить про те, що учасники дослідження виявляють розуміння емоцій інших людей, вміють співпереживати щодо їхнього поточного емоційного стану і готові надавати підтримку. Це означає, що респонденти можуть ефективно співпереживати емоційний досвід інших людей, розуміючи їхні почуття та емоції. Вони здатні сприймати сигнали емоцій через міміку, жести, відтінки мови та пози. Це дозволяє їм легше

відчувати, що переживає інша людина, та реагувати відповідно до її потреб. Більше того, високий рівень емпатії сприяє покращенню якості міжособистісних відносин і збільшує ефективність спілкування.

Числові показники за шкалою «Розпізнавання емоцій інших людей» становлять 15,05 балів. Це означає, що в досліджуваних соціальних працівників вміння розпізнавання емоцій розвинене на високому рівні. Вони можуть точно визначати емоційний стан інших людей і ефективно впливати на нього. Тобто, респонденти добре розуміють вирази обличчя, тон голосу та інші сигнали, які вказують на емоційний стан інших людей. Вони можуть чітко виявляти радість, смуток, роздратування та інші емоції у своїх співрозмовниках. Більше того, вони вміють адаптувати своє спілкування таким чином, щоб підтримати або змінити емоційний стан іншої людини, використовуючи відповідні комунікативні стратегії.

Загальний індекс за методикою становить 70,07 балів, що свідчить про високий рівень розвитку емоційного інтелекту респондентів. Респонденти з високим рівнем емоційного інтелекту мають глибоке усвідомлення своїх власних емоцій, вони можуть точно ідентифікувати, назвати та виражати свої почуття. Вони володіють навичками ефективного керування своїми емоціями. Це означає, що вони можуть контролювати свої реакції на стресові ситуації, уникати руйнівних вибухів гніву та знаходити способи заспокоїти себе. Респонденти з високим рівнем емоційного інтелекту можуть емпатично сприймати почуття та емоції інших людей. Вони часто розуміють, як почуваються інші, і можуть висловлювати підтримку та розуміння. Ці люди вміють вступати в ефективні міжособистісні взаємодії. Вони можуть виявити відчуття власної гідності та поваги до інших, встановлюючи здорові, взаємовигідні стосунки. Такі особи можуть впливати на емоційний стан інших, використовуючи свою емпатію та соціальні навички. Вони вміють мотивувати та підтримувати в групових ситуаціях.

Отже, досліджуваним соціальним працівникам властивий високий рівень розвитку емоційного інтелекту. Як ми зазначали, в роботі соціального працівника велика увага приділяється взаємодії з людьми, які знаходяться у складних життєвих ситуаціях, і саме тут емоційний інтелект виявляється найважливішим. Перш за все, високий рівень емоційного інтелекту допомагає соціальному працівникові ефективно спілкуватися з клієнтами. Крім того, емоційний інтелект допомагає соціальному працівникові керувати стресом та емоційними реакціями в складних ситуаціях. Робота у сфері соціальної підтримки може бути важкою та навіть травматичною, оскільки працівники часто стикаються зі стресовими ситуаціями та емоційно зарядженими клієнтами. Вміння керувати своїми власними емоціями та стресом допомагає працівникові залишатися зосередженим та спокійним у будь-яких обставинах, що є важливим для надання ефективної підтримки клієнтам. Нарешті, емоційний інтелект сприяє побудові довірливих та підтримуючих відносин з клієнтами. Здатність ефективно спілкуватися та виявляти емпатію допомагає фахівцю створювати атмосферу довіри та зрозуміння.

Відповідно до отриманих даних, змінна «комунікативні здібності» має позитивні кореляційні зв’язки зі змінними «емоційна обізнаність» ($r=0,705$; $p\leq0,01$), «керування емоціями» ($r=0,387$; $p\leq0,01$), «емпатія» ($r=0,731$; $p\leq0,01$) та «розпізнавання емоцій інших людей» ($r=0,773$; $p\leq0,01$). Позитивна кореляція між комунікативною компетентністю та складовими емоційного інтелекту означає, що існує пряма залежність між цими двома чинниками Іншими словами, чим вищий рівень емоційного інтелекту у людини, тим вищий ймовірний рівень її комунікативної компетентності, і навпаки. Зокрема, люди з розвиненим емоційним інтелектом здатні краще розуміти свої власні почуття і почуття інших, виявляти емпатію та ефективно виражати свої думки та почуття. Така здатність допомагає покращити якість їхнього спілкування та взаєморозуміння з оточуючими. Тому, чим вищий рівень емоційного інтелекту, тим більш висока ймовірність, що ця людина буде комунікативно компетентною.

Зазначене підтверджує припущення про те, що розвиненість емоційного інтелекту може виступати умовою розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників.

Ще однією умовою розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників визначено розвиненість міжособистісної довіри. Результати, отримані за методикою «Шкала міжособистісної (соціальної) довіри» (*Interpersonal Trust Scale, ITS*) Дж. Роттера представлені у табл. 3.4 та рис. 3.4.

Таблиця 3.4

Рівні прояву міжособистісної довіри досліджуваних (%)

Рівні прояву довіри	Відсотковий розподіл
Низький	14,81
Середній	55,56
Високий	29,63
M (бали)	78,95

Згідно з отриманими даними, досліджуваним соціальним працівникам властивий середній рівень прояву міжособистісної (соціальної) довіри (M=78,95 балів), що властивий 55,56% респондентів. Середній рівень прояву міжособистісної довіри характеризується певною мірою впевненості та певною обачністю в стосунках з іншими людьми. Особи з середнім рівнем міжособистісної довіри, як правило, можуть довіряти іншим людям у певній мірі, але можуть також зазнавати сумнівів або обережності. Такі люди здатні розглядати інших як дійсно відданих та доброзичливих, але в той же час можуть застерігатися перед невідомими або новими знайомими. Вони можуть відчувати, що потребують певного часу або доказів, щоб повністю довірити іншим людям. Люди з середнім рівнем міжособистісної довіри можуть виявляти певний ступінь відкритості та доброзичливості у стосунках, але водночас можуть застосовувати обережність у розкритті особистих інформаційних деталей чи у побудові глибоких стосунків. Вони можуть

прагнути довести відданість іншим, але водночас можуть прагнути уникати ризиків, які пов'язані з недостатньою довірою.

Високий рівень міжособистісної довіри властивий 29,63% досліджуваних. Високий рівень міжособистісної довіри характеризується вірою та впевненістю у людях і відкритістю у взаємодії з ними. Особи з високим рівнем міжособистісної довіри відчувають, що можуть позитивно сприймати та підтримувати інших, вважаючи їх за надійних та чесних партнерів у стосунках. Такі люди зазвичай мають позитивний вигляд на життя і схильні дивитися на світ навколо них з оптимізмом. Вони готові віддавати довіру, навіть якщо ризик виявиться досить великим, оскільки вірять у позитивність та доброту інших. Люди з високим рівнем міжособистісної довіри здатні легко встановлювати близькі та довгострокові стосунки з іншими людьми, вони відчувають себе комфортно та безпечно в цих взаємодіях. Вони готові допомагати іншим і вважають, що отримають підтримку та відданість у відповідь. Отже, високий рівень міжособистісної довіри характеризується вірою в людей, глибоким відчуттям позитивної спрямованості та готовністю підтримувати та довіряти іншим у різних життєвих ситуаціях.

Низький рівень прояву міжособистісної довіри властивий 14,81% респондентів. Низький рівень міжособистісної довіри характеризується недовірою та обачністю у стосунках з іншими людьми. Особи з низьким рівнем міжособистісної довіри можуть відчувати схильність до підозр, недовіри та перевірки намірів оточуючих. Такі особи зазвичай мають складнощі у встановленні близьких відносин та відчувають себе неспокійно в стосунках з іншими. Вони можуть вважати, що люди не можуть бути довірені, і ставлять під сумнів наміри або чесність інших. Люди з низьким рівнем міжособистісної довіри можуть мати тенденцію до уникання глибоких та відкритих відносин, бо вони бояться бути уразливими або обманутими. Вони можуть також мати складнощі у вираженні своїх емоцій та потреб через страх розчарування або відмови. Отже, низький рівень міжособистісної довіри

характеризується підозрілістю, недовірою та неможливістю відкритого спілкування з іншими, що може перешкоджати формуванню глибоких та взаємовигідних відносин.

Дж. Роттер, підсумовувавши дані вимірювань, що проводилися з моменту створення Шкали (1967), сформулював дев'ять положень про основні відмінності в поведінці людей, що мають високий і низький рівень довіри. Люди з високим рівнем довіри:

1) менше брешуть;

2) можливо, менше схильні шахраювати чи красти;

3) більш схильні надавати іншим додатковий шанс;

4) більш схильні поважати права інших;

5) рідше відчувають себе нещасними і непристосованими і рідше сваряться з іншими;

6) часто більш привабливі та популярні;

7) надійніші;

8) не більше і не менш довірливі;

9) не більше і не менш інтелектуально розвинені.

Іншими словами, люди, схильні довіряти іншим, не є довірливими чи наївними і замість того, щоб наживати собі неприємності в результаті своєї позиції, набувають багато властивостей, які оточуючі розглядають як позитивні та бажані.

Згідно з даними кореляційного аналізу, змінна «комунікативні здібності» має позитивний кореляційний зв’язок зі змінною «міжособистісна довіра» ($r=0,395$; $p\leq0,01$). Це означає що, чим вищий рівень комунікативної компетентності, тим більше довіри можна очікувати від цієї особи в міжособистісних відносинах, і навпаки. Люди з високим рівнем комунікативної компетентності зазвичай володіють навичками ефективного спілкування, які допомагають їм будувати довіру з іншими. Вони вміють виявляти емпатію, слухати та враховувати почуття інших, виражати свої думки та почуття чітко та відкрито, що сприяє підвищенню рівня довіри до

них у взаємодії з іншими. Також, ефективне спілкування сприяє побудові позитивних взаємовідносин, які є основою міжособистісної довіри. Коли людина відчуває, що може спілкуватися з ким-то відверто та відкрито, це зміцнює її віру в цю особу та підвищує рівень довіри. Отже, позитивна кореляція між комунікативною компетентністю та міжособистісною довірою підкреслює важливість вміння ефективно спілкуватися для будівництва довіри в міжособистісних відносинах.

Зазначене підтверджує припущення про те, що розвиненість міжособистісної (соціальної) довіри може виступати умовою розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників.

Таким чином, за результатами кореляційного аналізу припущення про те, що розвиток комунікативної компетентності як професійно важливої якості соціальних працівників, визначається комплексом психологічних умов (оптимальний рівень розвитку асертивності, розвиненість емоційного інтелекту, розвиненість міжособистісної довіри), було підтверджено.

ВИСНОВКИ

1. Комунікативна компетентність особистості активно досліджувалася науковцями з різних галузей науки. В межах філософії вивчались питання етики спілкування, комунікативне співіснування людей та соціальної комунікативної дії. В рамках педагогіки було докладно досліджено комунікацію в педагогічному процесі та комунікативну компетентність вчителя. В галузі психології вивчення комунікативної компетентності набуло найбільшої значущості. Аналіз літератури дозволив виділити найбільш поширені тлумачення комунікативної компетентності: здатність встановлювати та підтримувати потрібні контакти з іншими людьми; володіння комплексом певних навичок; розуміння норм і правил спілкування, а також вміння адаптуватися як умова досягнення ефективних взаємин; уміння особистості орієнтуватися в різних ситуаціях спілкування, в умовах постійної зміни психічних станів, міжособистісних взаємин і соціальної ситуації.

2. Соціальна робота відноситься до соціономічних професій, основною особливістю яких є те, що людина або спільнота виступають як об'єкт і суб'єкт діяльності. Основна мета соціальної роботи полягає в налагодженні юридичних та економічних відносин людини з суспільством, наданні допомоги та підтримки особистості у вирішенні проблем, сприянні повноцінному життю. Таким чином, у центрі уваги соціальної роботи знаходиться громадянин, який стає клієнтом соціального працівника та очікує науково обґрунтованого підходу до вирішення своїх проблем. Визначено три основні групи професійних компетенцій соціальних працівників: інструментальні компетенції, які виступають як засоби досягнення цілей і включають поєднання методологічних і когнітивних здібностей, технологічних умінь, необхідних для професійного виконання завдань; міжособистісні компетенції, що охоплюють індивідуальні здібності, соціальні

навички, комунікативні навички, які сприяють процесам взаєморозуміння, соціальної взаємодії і співпраці; системні компетенції.

3. Комунікативна компетентність охоплює навички ефективної комунікації, спрямованої на взаємодію з клієнтами, колегами та іншими учасниками соціальних процесів та включає такі аспекти: активне слухання, культура мовлення, міжкультурна компетентність, навички невербальної комунікації, емпатія, побудова довіри та діалогічне спілкування, конфліктологічні навички. Представлено стриктурну модель комунікативної компетентності соціального працівника в рамках єдності трьох компонентів: комунікативного, інтерактивного та перцептивного. Комунікативний компонент охоплює необхідні знання (мови, правил і норм спілкування, володіння засобами комунікації), розуміння особливостей різних клієнтських груп (вік, стать, релігійна належність тощо), знання психологічних закономірностей та специфіки міжособистісного спілкування, знання про застосування різних комунікативних стратегій та методів психологічного впливу. Перцептивний компонент характеризується адекватністю сприйняття та розуміння іншу людину, здатністю до емпатії (співчуття, співпереживання), та до регулювання емоційного стану у взаємодії, здатністю до адекватного міжособистісного сприймання та здійснення оцінки ситуації спілкування. Інтерактивний компонент включає в себе навички та досвід успішної комунікації (здатність до діалогічного стилю спілкування та володіння гнучкою стратегією спілкування, володіння тактикою організації взаємодії та техніками переконання, здатність до конструктивної поведінки в конфліктній ситуації).

4. На основі теоретичного аналізу проблеми обґрунтовано комплекс психологічних умов розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників: оптимальний рівень розвитку асертивності, розвиненість емоційного інтелекту, розвиненість міжособистісної довіри.

5. Згідно з отриманими даними досліджуваним соціальним працівникам властивий високий рівень розвитку комунікативної компетентності: вони не

лише володіють навичками ефективної комунікації, але також виявляються активними у суспільному житті, легко адаптуються до нового.

Досліджувані показали середній рівень асертивності, що відображається в діяльності соціального працівника в його здатності ефективно взаємодіяти з клієнтами та іншими учасниками соціального процесу, зберігаючи баланс між власними потребами та інтересами оточуючих.

Респондентам властивий високий рівень розвитку емоційного інтелекту, що означає усвідомлення власних емоцій, володіння навичками ефективного керування своїми емоціями, емпатійне сприйняття почуттів та емоцій інших людей.

Досліджуваним соціальним працівникам властивий середній рівень прояву міжособистісної (соціальної) довіри, що характеризується певною мірою впевненості та певною обачністю в стосунках з іншими людьми. Вони можуть довіряти іншим людям певною мірою, але можуть також зазнавати сумнівів або обережності перед невідомими або новими знайомими.

6. Результати кореляційного аналізу підтвердили припущення про те, що розвиток комунікативної компетентності як професійно важливої якості соціальних працівників, визначається комплексом психологічних умов (оптимальний рівень розвитку асертивності, розвиненість емоційного інтелекту, розвиненість міжособистісної довіри).

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Альохіна Н. В. Формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців. *Проблеми сучасної педагогічної освіти.* Педагогіка і психологія. 2013. №40(2). С. 51 – 55.

2. Березка С., Кузнецова А. Розвиток комунікативної компетентності майбутніх практичних психологів засобами тренінгової діяльності. *Гуманізація навчально-виховного процесу*. 2020. №1 (99). С. 343 – 348.

3. Бех І. Д. Особистісно-зорієнтоване виховання: навч.-метод. посібн. Київ: ІЗМН, 1998. 204 с.

4. Блинова О. Є., Мойсеєнко В. В. Асертивність як чинник комунікативної компетентності студентів. *Scientific Journal Virtu*. 2020. №40. С. 36 – 39.

5. Бойчук О. Ю. Формування професійної комунікативної компетентності майбутніх кваліфікованих робітників сфери послуг : автореф. дис. канд. пед. наук. Київ, 2021. 21 с.

6. Бондар С. Компетентність особистості – інтегрований компонент навчальних досягнень учнів. *Біологія і хімія в школі*. 2003. № 2. С. 8–9.

7. Василець Н.М. Довіра як підгрунтя толерантності у психолого-педагогічній взаємодії. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ.* Серія психологічна. 2012. Випуск 1. С. 114-131.

8. Вірна Ж. П. Довіра до організації: психологічні індикатори стресостійкості і задоволеності працею фахівців. *Психологічні технології ефективного функціонування та розвитку особистості*: монографія. Суми : Вид-во СумДПУ імені А.С. Макаренка, 2019. 247-270.

9. Галецький С. М. Формування комунікативної компетентності викладачів іноземних мов засобами інформаційно-комунікаційних технологій : дис. канд. пед. наук : 13.00.04. Житомир, 2020. 292 с.

10. Гомеля Н. С., Флегонтова Н. Естетичні та етичні чинники розвитку комунікативного досвіду викладачів філологічних дисциплін вищих педагогічних навчальних закладів : методичні рекомендації. Київ, 2016. 72 с.

11. Данченко Г. В. Психологічні детермінанти розвитку комунікативної компетентності менеджера освіти шкільного рівня: дис. канд. … психол. наук: 19.00.07. Київ, 2002. 207 с.

12. Дружиніна І., Хупавцева Н. До питання формування комунікативних умінь майбутніх психологів. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. 2016. №2. С. 132–136.

13. Епель О. В., Лях Т. Л., Силантьева І. В. Актуальні питання соціальної роботи. Ужгород: ТОВ "РІК-У", 2023. 420 с.

14. Єрмакова З. І. Розвиток комунікативної компетентності викладачів професійно-технічних навчальних закладів у післядипломній освіті: дис. … канд. пед. наук: 13.00.04. Запоріжжя, 2015. 336 с.

15. Жирун О. А. Психологічні особливості розвитку комунікативної компетентності у майбутніх редакторів у взаємодії з авторами: дис. … канд. психол. наук: 19.00.07. Київ, 2006. 226 с.

16. Життєва компетентність особистості: наук.-метод. посіб. / За ред. Л. Сохань, І. Єрмакова, Г. Несен. Київ: Богдана, 2003. 520 с. 182

17. Завіниченко Н. Б. Особливості розвитку комунікативної компетентності майбутнього практичного психолога системи освіти: дис. кандидата психол. Наук : 19.00.07. Київ, 2003. 229 с.

18. Завінченко Н. Особливості розвитку комунікативної компетентності майбутнього практичного психолога закладів освіти : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. псих. наук :19.00.07. Київ, 2003. 20 с.

19. Калмикова Л., Калмиков Г., Харченко Н. Феномени "компетенція" і " компетентність" у психолого-педагогічній науці і вищій педагогічній освіті. На допомогу розробникам ОПП і ОНП: погляд фахівців суміжної спорідненої спеціальності. *Початкова школа*. 2016. № 12. С. 37 – 41.

20. Карпенко О. Г. Професійні функції соціального працівника як складова професійної компетентності. *Психолого-педагогічні проблеми сільської школи*: зб. наукових праць Уманського педагогічного університету імені П. Тичини. 2007. Вип. 20. С. 26-33.

21. Карпюк Ю. Я. Комунікативна толерантність як провідна складова комунікативної компетентності сучасного психолога. *Сучасні педагогіка та психологія: перспективні та пріоритетні напрями наукових досліджень* : Збірник тез наукових робіт учасників міжнародної науково-практичної конференції. Київ, 2020. С. 104 – 107.

22. Касьянова О. В. Формування комунікативної компетентності молодших підлітків у громадських дитячих об'єднаннях: дис. … канд. пед. наук: 13.00.07. Київ, 2011. 224 с.

23. Клак І. Є. Психолого-педагогічні та лінгвістичні чинники впливу на формування професійної комунікативної компетентності у майбутніх учителів-філологів. *Наук. записки.* Серія «Психологія і педагогіка» Острiг : Вид-во Нац. ун-ту «Острозька академія», 2013. №22. С. 57–59.

24. Ковальова О. А. Психологічні особливості розвитку соціально-комунікативної компетентності вчителів. Дис. … канд. психол. наук. Переяслав-Хмельницький, 2018. 203 с.

25. Ковальова О. Особливості перспективного розвитку соціально-комунікативної компетентності вчителів закладів загальної середньої освіти. *Педагогічні інновації: ідеї, реалії, перспективи*. 2018. Вип. 2. С. 128-134.

26. Кокун О. М., Пішко І. О., Лозінська Н. С., Копаниця О. В., Герасименко М. В., Ткаченко В. В. Збірник методик діагностики лідерських якостей курсантського, сержантського та офіцерського складу: Методичний посібник. Київ: НДЦ ГП ЗСУ, 2012. 433 с.

27. Корніяка О. М. Порівняльний аналіз розвитку комунікативної компетентності педагогів і психологів у процесі професійного становлення. *Актуальні проблеми психології* : Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. 2012. Т. V: Психофізіологія. Психологія

праці. Експерементальна психологія. Вип. 12. К. : ДП «Інформ.-аналіт. агентство», 2012. С. 98−106.

28. Корніяка О. М. Професійне спілкування і комунікативна компетентність фахівця-соціонома. *Актуальні проблеми психології* : Зб. наук. праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. 2013. Т. V: Психофізіологія. Психологія праці. Експерементальна психологія. Вип. 13. К. : ДП «Інформ.-аналіт. агентство», 2013. С. 119 −128.

29. Корніяка О .М. Сучасні підходи до вивчення комунікативної компетентності особистості. *Проблеми сучасної психології* : Зб. наук. праць Кам'янець- Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології імені Г. С. Костюка АПН України. Кам'янець-Подільський: Аксіома, 2009. Вип.3. С. 294 – 316.

30. Коць М. О. Комунікативна компетентність як складова професіоналізму майбутнього педагога. *Практична психологія та соціальна робота*. 2007. №1 С. 52–55.

31. Кошонько Г., Лужецька О. Професійна комунікативна компетентність психолога як умова успішності його діяльності. *Збірник наукових праць Національної академії державної прикордонної служби України*. 2018. №2. С. 102-114.

32. Лапіна М. Д. Психологічні особливості формування професійних якостей особистості майбутніх соціальних працівників : Дис. канд. психол. наук. Харків, 2017. 194 с.

33. Лахтадир О.., Поляничко О., Єретик А., Коротя В., Совгіря Т. Рівні сформованості комунікативної компетентності майбутнього фахівця фізичної культури і спорту. *Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова.* Випуск 5 (136). 2021. С. 62-67. https://doi.org/10.31392/NPU-nc.series15.2021.5(135).14

34. Лахтадир О. В. Комунікативна компетентність як психологічний інструмент спілкування особистості. *Психолінгвістика в сучасному світі – 2013* : Матеріали VIII Міжнародної науково-практичної конференції (18− 19

жовтня 2013 р.). Переяслав-Хмельницький : ФОП Лукашевич О.М., 2013. С. 108.

35. Лахтадир О. В. Психологічні особливості розвитку комунікативної компетентності майбутніх фахівців з фізичної культури і спорту : дис. … канд. психол. наук. Київ, 2017. 261 с.

36. Левицька Н. С., Москаленко В. В. Особливості соціально-перцептивної компетентності працівників соціальної сфери. *Збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПНУ*. 2011. Том XIII, ч. 1. С. 251 – 257.

37. Левус Н. І. Чинники соціально-комунікативної компетентності молоді. *Наукові студії із соціальної та політичної психології*. 2011. №. 27. С. 180 – 189.

38. Лисенко Д. П. Довіра в предметному полі психологічних досліджень. *Проблеми сучасної психології*. 2018. Вип. 40. С. 196-208.

39. Лукашевич М. П., Шандор Ф. Ф. Соціологія соціальної роботи: теорія і практика : навч. посіб. для студ ВНЗ. 3-тє вид., стереотип. Київ : Каравела, 2021. 211 с.

40. Лукашевич М.П., Семигіна Т.В. Соціальна робота. Теорія і практика. Підручник. 2-ге вид. Затв. МОН України. Київ Каравела, 2020. 368 с.

41. Лукашевич М.П., Мигович І.І. Теорія і методи соціальної роботи. Київ : МАУП, 2003. 168 с.

42. Макаренко С.С. Психологічні умови розвитку комунікативної компетентності учителя : дис. … канд. психол. Наук : 19.00.07. Київ, 2001. 181 с.

43. Максименко С.Д. Технологія спілкування (комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування). Київ : Главник, 2005. 112 с.

44. Марчук Л. М. Соціально-психологічні особливості формування асертивної поведінки у професійному становленні майбутніх психологів : дис. … канд. психол. наук. Київ, 2016. 225 с.

45. Мітіна С. В., Белавін С. П., Орловська О. А., Журавель О. П., Стеблянко О. Г. Соціальна робота з різними категоріями клієнтів : навч. посіб. для студ. ВНЗ спец. «Соціальна робота» / МОН України, Таврійський нац. ун-т імені В. І. Вернадського. Київ : Гельветика, 2021. 435 с.

46. Непомняща Т. В. Професійно орієнтовані задачі як головний чинник формування комунікативної компетентності у майбутніх фахівців в освітньо-виховному просторі ВТНЗ. *Didactics of mathematics: Problems and Investigations*. 2011. №35. С. 44 – 48.

47. Низовець О. Особистісні детермінанти розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів : автореф. дис. … канд. псих. наук. Київ, 2011. 20 с.

48. Ніколаєв Л.О.. Розвиток асертивності підлітків у різних умовах соціалізації : дис. ... канд. психол. наук ; Київ. ун-т ім. Бориса Грінченка. Київ, 2016. 264 с.

49. Олександренко К.В. Психологія розвитку іншомовної комунікативної компетентності майбутніх фахівців міжнародних відносин: дис. д-ра. … психол. наук: 19.00.07. Київ, 2014. 532 с.

50. Олійник І. Я. Розвиток комунікативної компетентності у процесі професійної підготовки майбутніх психологів. *Наука про цивільний захист як шлях становлення молодих вчених* : Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції курсантів і студентів. Черкаси: Черкаський інститут пожежної безпеки імені Героїв Чорнобиля НУЦЗ України, 2021. 356 с.

51. Оліяр М.П. Теоретико-методичні засади формування комунікативно-стратегічної компетнентності майбутніх учителів початкових класів: дис. … д-ра пед. наук. Одеса, 2016. 551 с.

52. Паламар С., Голота Н., Прошкуратова Т. Діалогічне спілкування в контексті формування предметно-методичної компетентності майбутніх вихователів закладу дошкільної освіти і вчителів початкової школи. *Preschool Education: Global Trends.* №4. 2023 https://doi.org/104-121. 10.31470/2786-703X-2023-4-104-121

53. Пономаренко Т. І. Психологічні чинники розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів у медійному просторі. дис. … доктора філософії у галузі психології. Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова. Київ, 2022. 281 с.

54. Психологічні закономірності професійного самоздійснення особистості: Монографія / О.М. Кокун, В.В. Клименко, О.М. Корніяка, О.Р. Малхазов й ін.); за ред. О.М. Кокуна. Київ : Педагогічна думка, 2015. 297 с.

55. Пузь І., Шевченко О. Значення комунікативної компетентності у професійному становленні майбутніх психологів. *Психологічний часопис Інституту психології імені Г.С. Костюка*. 2018. №4. С. 149–163.

56. Рабецька Н. Л. Формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери у професійній підготовці : дис. канд. пед. наук : 13.00.04. Одеса, 2018. 299 с.

57. Симоненко С. В. Формування комунікативної компетентності фахівців з програмної інженерії у закладах вищої освіти : дис. канд. пед. наук : 13.00.04. Запоріжжя, 2019. 240 с.

58. Солодчук Альона. Діалогічне навчання як засіб формування комунікативних здібностей здобувачів освіти у профільній школі. *International Science Journal of Education & Linguistics*. Vol. 2, No. 4, 2023, pp. 19-31. doi: https://doi.org/10.46299/j.isjel.20230204.03

59. Соціальна робота в Україні / за заг. ред. І. Д. Звєрєвої, Г.М. Лактіонової. К.: Центр навчальної літератури, 2004. 256 с.

60. Столяр З.В. Формування комунікативної компетентності студентів філологічних спеціальностей у процесі вивчення синтаксису: дис. … канд. пед. Наук. Острог, 2015. 236 с.

61. Татенко В.О. Соціальна психологія впливу : монографія. Київ : Міленіум, 2008. 216 с.

62. Теорія та історія соціальної роботи : навч. посіб. / МОН України, Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини ; уклад. О. О. Матрос ;. Умань: Візаві, 2020. 250 с.

63. Тептюк Ю.Л. Психологічні умови розвитку стресостійкості у соціальних працівників різних вікових категорій. Дис. … канд. психол. наук. Київ, 2021. 272 с.

64. Тимофєєва М.П. Психологічні умови розвитку комунікативної компетентності майбутнього сімейного лікаря: дис. … канд. псих. наук: 19.00.07. Київ, 2008. 202 с.

65. Тимошенко В. І. Формування комунікативної компетентності зв'язку у майбутніх менеджерів у закладах вищої освіти : автореф. дис. … канд. пед. наук : спец. Київ, 2021. 24 с.

66. Тюптя Л.Т., Іванова І.Б. Соціальна робота: Теорія і практика. К. : ВМУРОЛ «Україна», 2004. 408 с.

67. Ульянова Т. Ю. Асертивні тенденції конфліктності. *Наука і освіта.* № 10. 2015. С. 200-206.

68. Ханецька Т. І. Формування культури мовленєвого спілкування у професійній діяльності майбутніх психологів : автореф. дис. … канд. псих. наук : спец. Київ, 2009. 25 с.

69. Харламов М.І. Соціальна робота: Курс лекцій. Харків : НУЦЗУ, 2013. 96 с.

70. Чуйко Г.В., Чаплак Я.В. Міжособистісна довіра як передумова партнерських стосунків між людьми. *Психологічний часопис* : збірник наукових праць / за ред. С.Д. Максименка. 2020. Т.6. Вип. 1. Київ : Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України. С.29-39. https://doi.org/10.31108/1.2020.6.1.3

71. Шахрай В.М. Теоретико-методичні засади формування соціальної компетнентності учнів основної і старшої школи засобами театрального мистецтва: дис. … д-ра пед. Наук. Київ, 2016. 540 с.

72. Шевченко С., Фалько Н. М. Розвиток комунікативної компетентності майбутніх психологів. *Габітус*. 2020. №2(18). С. 143 – 148.

73. Шевчук О. М., Роєнко С. О. Соціальна робота з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах. *Modernization of the*

educational system: world trends and national peculiarities Conference proceedings. II International scientific conference. February 22th, 2019, Kaunas : Izdevnieciba «Baltija Publishing», 2019. 596 c. С. 186–189.

74. Ardila M. A. Exploring factors affecting listening skills and their implications for the development of the communicative competence: A case study. *Opening Writing Doors Journal*. 2013. №. 2(10). P. 54 – 92.

75. Bar-On R. The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence. *Psicothema.* 18 Suppl. 2006. P.13-25.

76. Gutiérrez-Santiuste, E., Ritacco-Real, M. Intercultural communicative competence in higher education through telecollaboration: typology and development. *Educ Inf Technol.* №28, 2023. P. 13885–13912. https://doi.org/10.1007/s10639-023-11751-3

77. Haladin N. A., Ibrahim N., Rajab A. Assertiveness Among Undergraduates in a Malaysian Public University: Implications Towards Improved Employability. *Sains Humanika*. 2013. №. 2(65). P. 15-24. https://doi.org/10.11113/jt.v65.2346

78. Huang L. J. Developing intercultural communicative competence in foreign language classrooms – A study of EFL learners in Taiwan. *International Journal of Intercultural Relations*. 2021. №83. С. 55–66. https://doi.org/10.17977/jptpp.v7i8.15554

79. Hymes D. On Communicative Competence. *Sociolinguistics* / J.B. Pride, J. Holmes (eds.). Harmondsworth : Penguin, 1972. P. 269 – 293.

80. Iukhno, N. (2022). The essence and structure of the formation of foreign language communicative competence of specialists. *Scientific Notes of the Pedagogical Department*, №51, P.113-119. https://doi.org/10.26565/2074-8167-2022-51-13

81. Kachak T. and Blyznyuk T. Development of Communicative Competence of Future Special Education Teachers . *Journal of Vasyl Stefanyk Precarpathian National University*. №10 (1), 2023, P. 87-98. https://doi.org/10.15330/jpnu.10.1.87-98

82. Kiessling C, Fabry G. What is communicative competence and how can it be acquired? *GMS J Med Educ.* 2021. №38(3). https://doi.org/10.3205/zma001445

83. Koranteng F., Sampson A., Thywill D. Goleman's Intrapersonal Dimension of Emotional Intelligence: Does it Predict Effective Leadership? *Organizational Cultures: An International Journal*. №21. 2020. P.35-50. https://doi.org/10.18848/2327-8013/CGP/v21i02/35-50

84. Mayer J.D., Salovey P., Caruso D. Emotional intelligence: Theory, Findings, and Implications. *Psychological Inquiry*. 2004. №3. P. 197–215.

85. McCroskey J.C. Communication Competence and Performance: A Research and Pedagogical Perspective. *Communication Education*. 1982. №31. P. 42– 54.

86. Sabri Ahmed,& Pawar, Sunil. Communicative Competence in English as a Foreign Language: Its Meaning and the Pedagogical Considerations for its Development. Vol. II. 2018. P.301 – 312.

87. Savignon, S.J. Communicative Competence: Theory and Classroom Practice. 2nd ed. New York : McGraw-Hill, 1997. 272 p.

88. Sheiful A. Factors in English Communicative Competence for Non English Teachers. State University of Ar-Ranir. 2014. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2499078

89. Spitzberg B.H., Cupach W.R. Interpersonal communication competence. Beverly Hills, CA : Sage, 1984. 456 p.

90. Whyte S. Revisiting Communicative Competence in the Teaching and Assessment of Language for Specific Purposes. *Language Education & Assessment*, №2 (1), 2019. P.1-19. https://dx.doi.org/10.29140/lea.v2n1.33

91. Wiemann J. M. Explication and test of a model of communicative competence. *Human Communication Research,* №3(3), 1977. P.195–213. https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.1977.tb00518.x