

**Міністерство освіти і науки України**  
**Тернопільський національний педагогічний університет**  
**імені Володимира Гнатюка**  
Факультет педагогіки і психології  
Кафедра соціальної роботи та соціальної педагогіки

## **Магістерська робота**

**на тему: «ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ**  
**МАЙБУТНЬОГО СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА»**

Спеціальність 011 Освітні, педагогічні науки

Магістранта групи мСП-27  
Головацького Петра Степановича

**НАУКОВИЙ КЕРІВНИК:**  
доктор педагогічних наук, професор,  
професор кафедри соціальної роботи та  
соціальної педагогіки  
**Петришин Людмила Йосипівна**

**РЕЦЕНЗЕНТ:**  
доктор педагогічних наук,  
професор, професор кафедри  
освітології і педагогіки  
Західноукраїнського національного  
університету  
**Ребуха Лілія Зиновіївна**

Робота захищена з оцінкою:  
Національна шкала \_\_\_\_\_  
Кількість балів: \_\_\_\_\_ Оцінка: ECTS \_\_\_\_\_

Тернопіль – 2025

## АНОТАЦІЯ

**Головацький Петро Степанович.** «Формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога»: *магістерська робота / Головацький П.З.; ТНПУ імені Володимира Гнатюка, факультет педагогіки та психології, кафедра соціальної роботи та соціальної педагогіки; наук. керівник проф. Петришин Л.Й. Тернопіль, 2025. 104 с.*

Мета дослідження полягає у теоретичному й емпіричному обґрунтуванні особливостей формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога у закладі вищої освіти.

У кваліфікаційній роботі здійснено теоретико-методологічний аналіз особливостей формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога та обґрунтовано шляхи та напрямки формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога, розроблено рекомендації майбутнім соціальним педагогам з формування комунікативної компетентності.

**Ключові слова:** компетентність, соціальний педагог, комунікативна компетентність, майбутні соціальні педагоги, заклад освіти.

## ABSTRACT

**Petro Stepanovych Golovatsky.** «Formation of communicative competence of future social educators»: *master's thesis / Golovatsky P.Z.; Volodymyr Hnatiuk Ternopil National Pedagogical University, Faculty of Pedagogy and Psychology, Department of Social Work and Social Pedagogy; scientific supervisor Prof. L.Y. Petryshyn. Ternopil, 2025. 104 p.*

The purpose of the study is to provide theoretical and empirical justification for the peculiarities of forming the communicative competence of future social educators in higher education institutions.

The thesis provides a theoretical and methodological analysis of the peculiarities of the formation of communicative competence of future social educators and substantiates the ways and directions of the formation of communicative competence of future social educators, as well as develops recommendations for future social educators on the formation of communicative competence.

**Keywords:** competence, social pedagogue, communicative competence, future social pedagogues, educational institution.

## ЗМІСТ

|                                                                                                                                                            |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>ВСТУП.....</b>                                                                                                                                          | <b>3</b>  |
| <b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ<br/>КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ<br/>ПЕДАГОГІВ .....</b>                        | <b>9</b>  |
| 1.1 Основні підходи до трактування комунікативної компетентності<br>особистості в науковій літературі .....                                                | 9         |
| 1.2. Психолого-вікові закономірності формування комунікативної<br>компетентності майбутнього соціального педагога .....                                    | 20        |
| 1.3. Соціально-психологічні чинники формування комунікативної<br>компетентності майбутнього соціального педагога .....                                     | 29        |
| Висновки до розділу 1 .....                                                                                                                                | 39        |
| <b>РОЗДІЛ 2. МЕТОДИКА ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ<br/>КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНЬОГО СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА<br/>У ПРОЦЕСІ ОСВІТНЬО-ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ.....</b> | <b>40</b> |
| 2.1. Діагностика стану сформованості комунікативної компетентності<br>майбутнього соціального педагога .....                                               | 40        |
| 2.2. Шляхи та напрямки формування комунікативної компетентності<br>майбутнього соціального педагога .....                                                  | 46        |
| 2.3. Рекомендації майбутнім соціальним педагогам щодо формування<br>комунікативної компетентності .....                                                    | 67        |
| Висновки до розділу 2 .....                                                                                                                                | 74        |
| <b>ВИСНОВКИ.....</b>                                                                                                                                       | <b>75</b> |
| <b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>                                                                                                                     | <b>81</b> |
| <b>ДОДАТКИ.....</b>                                                                                                                                        | <b>88</b> |

## ВСТУП

**Актуальність дослідження** особливостей формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів визначається значенням цієї компетентності для успішної професійної діяльності фахівця. У сучасному суспільстві, яке характеризується динамічними змінами, а також розвитком інформаційних технологій і соціальних процесів, роль соціальних педагогів стає особливо важливою. Їх діяльність спрямована на підтримку та допомогу людям, які перебувають у складних соціальних умовах. Одним із ключових факторів, що визначає ефективність роботи соціальних педагогів, є їх здатність до побудови взаємодії з різними категоріями людей: дітьми, підлітками, їхніми батьками, іншими професіоналами та членами громади.

Зазначимо, що одним із основних аспектів цієї взаємодії є комунікація, адже саме через неї соціальний педагог здатний зрозуміти проблеми клієнта, встановити довірливі відносини та сприяти позитивним змінам у його житті. Комунікативна компетентність, як важлива складова професійної підготовки майбутніх соціальних педагогів, охоплює широкий спектр умінь і навичок, необхідних для ефективної взаємодії. Це здатність до слухання, вміння виражати свої думки, знаходити оптимальні шляхи вирішення конфліктних ситуацій, а також здатність адаптувати своє спілкування до різних ситуацій і типів аудиторії.

Зважаючи на важливість комунікативної компетентності для роботи соціальних педагогів, формування цих навичок є необхідною умовою для їх успішної професійної діяльності. Сучасні тенденції в освіті соціальних педагогів вимагають особливої уваги до розвитку саме цієї складової, адже від рівня комунікативних умінь значною мірою залежить якість їхньої роботи з клієнтами та ефективність соціальних послуг. Водночас, необхідно зазначити, що існуючі програми підготовки майбутніх соціальних педагогів не завжди достатньо враховують специфіку розвитку комунікативних навичок у майбутніх фахівців, що може стати перешкодою для досягнення високих результатів у їх діяльності.

Проблема формування комунікативної компетентності в контексті підготовки соціальних педагогів набуває все більшої актуальності в умовах інтенсивної інтеграції освіти та соціальної роботи. Суспільство стає все більш

складним і різноманітним, що вимагає від соціальних педагогів умінь ефективно працювати з різними групами населення, зокрема з людьми з різними соціальними, культурними та психологічними характеристиками. Це вимагає постійного удосконалення професійних навичок, серед яких комунікативна компетентність є однією з найважливіших.

Аналіз наукової літератури (Г. Васильєв, В. Гаркуша, П. Гончарук, В. Казміренко, Л. Карамушка, А. Кідрон, Я. Коломінський, С. Максименко, Н. Вітюк, М. Форверг та ін.) показує, що серед основних факторів, які впливають на процес формування комунікативної компетентності, є мотивація студентів, їх попередній досвід спілкування, особистісні якості, а також педагогічні методи, що застосовуються у навчальному процесі. Врахування цих факторів дозволяє створити умови для ефективного навчання і розвитку необхідних навичок. Зокрема, важливо дослідити, як інтеграція теоретичних курсів і практичних занять може сприяти формуванню у студентів умінь застосовувати отримані знання в реальних ситуаціях. Також показано, що формування комунікативних навичок у майбутніх соціальних педагогів є процесом, який потребує інтеграції теоретичних знань і практичних умінь. Тому важливо вивчити, як вказані навички розвиваються під час навчання, які методи і підходи є найбільш ефективними для їх формування, а також які перешкоди можуть виникнути на шляху досягнення високого рівня комунікативної компетентності.

Відтак констатуємо, що наукове дослідження особливостей формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів є надзвичайно важливим для підвищення ефективності підготовки фахівців та оптимізації процесу соціальної роботи в умовах сучасного суспільства. Зрозуміння механізмів розвитку цих навичок дозволяє не тільки підвищити якість освіти в галузі соціальної педагогіки, а й забезпечити високий рівень професіоналізму соціальних педагогів у їхній подальшій діяльності. Вказане визначило значущість проблеми й вибір теми кваліфікаційної роботи – **«Формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога»**.

**Мета дослідження** – теоретичне й емпіричне обґрунтування особливостей формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога

у закладі вищої освіти.

Відповідно до поставленої мети було визначено **завдання дослідження:**

1. Розкрити сутність наукових підходів до трактування комунікативної компетентності особистості в науковій літературі.
2. Виявити психолого-вікові закономірності формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога.
3. Охарактеризувати соціально-психологічні чинники формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога.
4. Емпірично дослідити стан сформованості комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога.
5. Запропонувати шляхи та напрямки формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога, розробити рекомендації майбутнім соціальним педагогам з формування комунікативної компетентності.

**Об'єкт дослідження:** комунікативна компетентність особистості як соціально-психологічний феномен.

**Предмет дослідження:** особливості формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога.

**Методи дослідження:** *теоретичні:* логічний, змістовий, порівняльний аналіз, систематизація, класифікація, систематизація і узагальнення теоретичних й експериментальних даних; *емпіричні:* тестування (тест для визначення потреби у спілкуванні (ПС) (Ю. Орлов, В. Шкуркін, Л. Орлов), методика експрес-діагностики емпатії (І. Юсупов), методика діагностики самоконтролю у спілкуванні (М. Снайдер)); *статистичні:* методи кількісного і якісного опрацювання емпіричних даних, зокрема метод середнього арифметичного.

**Теоретичне значення дослідження** полягає у проведенні комплексного науково-практичного обґрунтування особливостей формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога. Зокрема, розкрито сутність комунікативної компетентності особистості в науковій літературі, виявлено психолого-вікові закономірності формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога, а також охарактеризовано соціально-психологічні чинники формування комунікативної компетентності майбутнього

соціального педагога, запропоновано дієві засоби формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога.

**Практичне значення отриманих результатів** полягає в обґрунтуванні шляхів та напрямків формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога, а також в розробці рекомендацій майбутнім соціальним педагогам з формування комунікативної компетентності. У практичній діяльності можна використати й апробований комплекс діагностичних методик, який дасть змогу практичним психологам і соціальним працівникам закладів вищої освіти емпірично вивчати особливості комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога в процесі освітньо-професійної підготовки.

**Експериментальна база дослідження.** Дослідження проводилось впродовж 2025 року на ТНПУ імені Володимира Гнатюка. Для проведення емпіричного дослідження були залучені магістри, десять соціальних педагогів, денної та заочної форми.

**Апробація результатів дослідження.** Результати дослідження доповідались на засіданні науково-практичного круглого столу «Актуальні питання соціальної та соціально-педагогічної діяльності» (Тернопіль, 05 листопада 2025 року) та опубліковані у збірнику статей XIV Міжнародної науково-практичної конференції (Головацький П. Соціально-психологічні чинники формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога // Соціальна робота: виклики сьогодення: збірник наукових праць за матеріалами XIV Міжнародної науково-практичної конференції (24-25 квітня 2025 р.). Тернопіль: ТНПУ ім. В. Гнатюка, 2025. С. 59-64).

**Структура й обсяг дослідження.** Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг становить 106 сторінок, основний зміст включає 80 сторінок. Список використаних джерел складає 83 позиції. Кількість додатків – 1.



# **РОЗДІЛ 1**

## **ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПЕДАГОГІВ**

### **1.1 Основні підходи до трактування комунікативної компетентності особистості в науковій літературі**

Комунікативна компетентність є однією з ключових складових загальної компетентності особистості, яка визначає здатність ефективно взаємодіяти з іншими людьми в різних соціальних контекстах. Вона охоплює не лише технічні навички спілкування, а й здатність до емоційного саморегулювання, розуміння невербальних сигналів, а також адаптації комунікаційних стратегій залежно від ситуації. У науковій літературі існує кілька підходів до трактування комунікативної компетентності, що дозволяє виявити багатогранність цього поняття та його значення в різних сферах людської діяльності.

Так, емоційний підхід до формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів акцентує важливість емоційної складової комунікації, включаючи розвиток емоційного інтелекту, здатності до емпатії та вміння розпізнавати та інтерпретувати емоції співрозмовника. Для соціального педагога емоційна компетентність є основою ефективної взаємодії з людьми, особливо у складних ситуаціях, коли клієнти потребують підтримки та розуміння. Сфера діяльності соціальних педагогів передбачає роботу з людьми, які переживають кризові стани, мають емоційні чи психологічні труднощі. Тому вміння виявляти емоційні стани людей, адекватно реагувати на них і надавати потрібну допомогу є необхідною складовою професійної діяльності [79].

Емоційний інтелект, що є важливою частиною цього підходу, визначається як здатність людини розпізнавати свої емоції та емоції інших, розуміти їх значення та управляти ними. Це вміння необхідне для соціального педагога, оскільки дозволяє йому не тільки встановити контакт з клієнтами, але й підтримувати стабільні, конструктивні стосунки. Емоційний інтелект включає в себе кілька компонентів: самосвідомість, саморегуляцію, мотивацію, емпатію та

соціальні навички. Кожен з цих компонентів допомагає соціальному педагогу ефективно вирішувати професійні завдання, оскільки спілкування з різними людьми вимагає чутливості та здатності до самоконтролю, а також уміння адаптувати свою поведінку в залежності від ситуації [51].

Здатність до емпатії, одна з ключових складових емоційного інтелекту, є особливо важливою для соціальних педагогів. Емпатія дозволяє відчувати емоційний стан іншої людини, поставити себе на її місце і зрозуміти, що вона переживає в конкретній ситуації. Це створює підґрунтя для встановлення довірчих, підтримуючих стосунків з клієнтами та їх родинами. Оскільки соціальні педагоги часто працюють з людьми, які переживають складні моменти в житті, здатність до емпатії дозволяє зменшити відчуття ізоляції у клієнтів і надає їм можливість відчувати підтримку та розуміння [40].

Інтерпретація емоцій співрозмовника є ще одним важливим аспектом емоційного підходу. Вміння розпізнавати не тільки вербальні, але й невербальні сигнали, такі як інтонація голосу, міміка, жести, дозволяє соціальному педагогу точно оцінити емоційний стан співрозмовника і адекватно реагувати на нього. Це особливо важливо в умовах, коли людина не може або не хоче відкрито виражати свої емоції через страх або стрес. Педагог, який володіє навичками розпізнавання таких сигналів, здатний створити більш безпечну і комфортну атмосферу для спілкування, що полегшує процес надання допомоги.

Емоційний підхід до комунікації також включає розвиток вміння соціального педагога регулювати свої власні емоції в стресових ситуаціях. Професійна діяльність соціальних педагогів передбачає постійну взаємодію з людьми, які перебувають у кризових або емоційно напружених станах. Вміння зберігати емоційну стабільність і реагувати на складні ситуації з високим рівнем самоконтролю дозволяє уникнути професійного вигорання і зберегти ефективність роботи. Крім того, це допомагає в установленні авторитету і довіри з боку клієнтів, оскільки вони часто шукають підтримку саме у здатності педагога зберігати спокій і зрозуміло вирішувати проблеми [6].

Сформувати емоційну компетентність у майбутніх соціальних педагогів можна через практичні заняття, тренінги та рольові ігри, які допомагають

розвивати емоційний інтелект і навички емпатії. Такі методи дозволяють студентам не лише теоретично ознайомитися з основами емоційної комунікації, але й набути практичного досвіду у взаємодії з людьми. Створення спеціальних ситуацій, в яких студенти повинні приймати рішення, керуючись емоційними сигналами співрозмовників, сприяє розвитку їхньої здатності адекватно реагувати на емоційні стани клієнтів [13].

Інтелектуальний підхід до формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів зосереджує увагу на інтелектуальній складовій комунікації, що включає загальний інтелект, здатність до розпізнавання та осмислення комунікативних станів співрозмовника. Для соціального педагога важливо мати не лише емоційну чутливість, а й розвинуті інтелектуальні навички, які дозволяють ефективно взаємодіяти з людьми в різних соціальних ситуаціях. Інтелектуальна складова комунікації охоплює вміння аналізувати, інтерпретувати та адаптувати стратегії спілкування до потреб кожного окремого інтерлокутора, а також здатність до розуміння змісту комунікативних актів.

Інтелектуальний підхід є необхідним для формування професійних навичок у соціальних педагогів, оскільки робота з людьми передбачає здатність аналізувати ситуацію, правильно оцінювати комунікативні сигнали та вчасно реагувати на них. Соціальний педагог повинен вміти не лише вислухати клієнта, а й правильно розшифрувати його слова, невербальні сигнали та тон мови, що дозволяє точно зрозуміти емоційний стан співрозмовника. Уміння розпізнавати комунікативні стани співрозмовника є важливою частиною інтелектуальної компетентності, оскільки дозволяє соціальному педагогу побудувати конструктивну комунікацію, що відповідає потребам та ситуації [16].

Інтелектуальний підхід включає в себе розвиток кількох ключових навичок, серед яких найбільш важливими є здатність до логічного мислення, аналізу та критичного оцінювання інформації. Соціальний педагог має вміти не лише сприймати інформацію, але й грамотно її обробляти, робити висновки та застосовувати отримані знання в конкретних комунікативних ситуаціях. У процесі спілкування з клієнтами часто виникають ситуації, коли необхідно швидко оцінити, яку стратегію комунікації обрати для досягнення бажаного

результату. Це може бути вирішення конфлікту, надання емоційної підтримки або визначення конкретних кроків для подолання життєвих труднощів клієнта.

Здатність до осмислення комунікативних станів співрозмовника є ще однією важливою складовою інтелектуального підходу. Це передбачає не лише розуміння змісту комунікації, а й врахування соціальних, культурних та психологічних особливостей співрозмовника. Врахування цих факторів дозволяє соціальному педагогу правильно налаштувати комунікацію, зробити її більш ефективною та результативною. Інтелектуальний підхід вимагає від соціального педагога здатності до саморефлексії, оцінки власної поведінки та стратегій комунікації. Педагог має бути готовий до самокорекції, якщо його підхід до взаємодії з клієнтом виявився неефективним. Вміння аналізувати власні дії та враховувати зворотний зв'язок є важливим аспектом професійного розвитку [1].

Міжкультурний підхід до формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів підкреслює важливість здатності ефективно взаємодіяти в умовах міжкультурних контактів, враховуючи культурні особливості та адаптуючи комунікацію до різних соціальних контекстів. У сучасному світі соціальні педагоги часто працюють з людьми різних національностей, культур і соціальних груп, що вимагає від них високого рівня міжкультурної чутливості та гнучкості в спілкуванні. Цей підхід є актуальним для розвитку професійної компетентності, оскільки міжкультурні взаємодії часто передбачають виклики, пов'язані з мовними, культурними, релігійними та соціальними практиками, що можуть впливати на процес комунікації.

Міжкультурна комунікація вимагає від соціальних педагогів здатності розуміти та враховувати культурні особливості інших людей. Це передбачає не лише знання мовних бар'єрів, але й розуміння важливих нюансів культурних традицій, звичаїв і норм, які можуть суттєво відрізнятися від тих, що звичні для самого соціального педагога. Наприклад, способи вираження поваги, ставлення до авторитету, соціальні ролі та очікування в різних культурах можуть бути дуже різними, і соціальний педагог повинен вміти адаптувати своє спілкування так, щоб воно було сприйнято коректно та ефективно [18].

Окрім того, міжкультурний підхід передбачає розвиток у соціальних педагогів здатності до емпатії та толерантності, що є необхідним для успішної взаємодії з людьми з різних культур. Емпатія дозволяє краще зрозуміти переживання та мотиви інших, а толерантність сприяє розвитку відкритості до нових ідей та практик, що є важливим для підтримки продуктивної комунікації. Педагоги, які вміють поставити себе на місце іншої людини та врахувати її культурні особливості, здатні збудувати більш ефективні та довірчі стосунки, що є запорукою успіху в роботі з різними групами населення [29].

Врахування культурних особливостей також передбачає розуміння різних форм невербальної комунікації, які можуть суттєво варіюватися в різних культурах. Жести, міміка, інтонація голосу і навіть фізична дистанція мають різне значення в різних культурних контекстах. Наприклад, те, що в одній культурі може вважатися проявом поваги, в іншій може бути сприйнято як образа. Соціальний педагог, який володіє знаннями про ці особливості, здатний уникати культурних непорозумінь та забезпечити більш ефективну комунікацію.

Міжкультурний підхід також вимагає від соціальних педагогів здатності адаптувати свої стратегії комунікації до конкретних умов. Це може включати вибір відповідних методів і технік комунікації, які враховують специфіку культурної ситуації. Наприклад, якщо соціальний педагог працює з клієнтом з іншої країни, важливо врахувати його мовні бар'єри та культурні упередження, адаптувати свою мову та стиль спілкування для забезпечення кращого розуміння. Це не лише допомагає побудувати довірчі стосунки, але й забезпечує ефективність соціальної підтримки та надання послуг [39].

Соціально-рольовий підхід до формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів є важливим аспектом їх професійної підготовки, оскільки в основі цього підходу лежить здатність ефективно адаптувати комунікативні навички до різних соціальних та професійних ролей. У соціальній педагогіці важливо вміти коректно взаємодіяти з різними групами людей, враховуючи їх соціальне становище, вікові особливості, а також специфіку ролі, яку виконує сам соціальний педагог у різних ситуаціях. Важливість цього підходу полягає в тому, що соціальний педагог часто виступає в різних ролях: як

консультант, як посередник, як наставник чи медіатор, і кожна з цих ролей вимагає особливих комунікативних навичок [55].

Зазначимо, що здатність соціального педагога адаптувати свою поведінку та стратегії комунікації до різних ситуацій і ролей є ключовою для його ефективної роботи. Наприклад, у роботі з дітьми соціальний педагог повинен використовувати мову, доступну для розуміння молодшого покоління, демонструючи при цьому терплячість і емпатію. Водночас у спілкуванні з батьками чи колегами педагог має використовувати більш формальний стиль, орієнтуючись на інтелектуальний рівень співрозмовників та враховуючи їхні соціальні ролі у певному контексті. Вміння змінювати підхід залежно від ролі є важливою частиною професійної діяльності соціального педагога.

Соціально-рольовий підхід сприяє розвитку у майбутніх соціальних педагогів навичок, необхідних для ефективної взаємодії в різних соціальних контекстах. Кожна роль, яку виконує педагог, передбачає певні вимоги до стилю комунікації, поведінки та взаємодії з іншими людьми. Наприклад, коли соціальний педагог працює з учнями в навчальному закладі, він виступає у ролі наставника або вчителя, вимагаючи від себе певної авторитетності та дисципліни. З іншого боку, у роботі з батьками чи іншими представниками громади соціальний педагог має демонструвати більше партнерського підходу, орієнтуючись на співпрацю та пошук спільних рішень [63].

Психологічні аспекти цього підходу полягають у вмінні педагога ефективно регулювати свої емоційні реакції залежно від ролі, яку він виконує. У професійній діяльності часто виникають ситуації, коли соціальний педагог має діяти в умовах стресу чи емоційної напруги, і здатність зберігати емоційну стабільність і професіоналізм є важливою для підтримання ефективної комунікації. Наприклад, у кризових ситуаціях або під час конфліктів між учнями або їх батьками соціальний педагог повинен не лише володіти техніками вирішення конфліктів, але й проявляти емоційну зрілість, що дозволяє йому залишатися в межах своєї ролі як посередника або радника.

Соціально-рольовий підхід також вимагає від соціального педагога гнучкості у виборі методів комунікації, що відповідають різним соціальним

контекстам. Під час роботи з групами різного віку, соціального статусу та культурних особливостей педагог має здатність змінювати свою стратегію залежно від того, яка роль є найбільш відповідною для даного контексту. Наприклад, спілкуючись з підлітками, соціальний педагог має використовувати стиль, що поєднує авторитет і співчуття, тоді як у роботі з дорослими, наприклад, з батьками, він може застосовувати більш формальні методи комунікації, орієнтуючись на співпрацю та підтримку партнерства [75].

Когнітивно-поведінковий підхід до формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів акцентує увагу на розумовій та когнітивній складовій комунікації, що включає здатність до розуміння та обробки інформації, логічного мислення і аргументації. У сучасному світі соціальна педагогіка потребує фахівців, здатних ефективно обробляти великі обсяги інформації, критично оцінювати ситуації, знаходити конструктивні рішення в процесі комунікації з різними учасниками освітнього та соціального процесу, оскільки соціальний педагог часто стикається з необхідністю аналізувати складні ситуації, надавати рекомендації, а також допомагати людям орієнтуватися в непростих життєвих обставинах, де важливими є не тільки емоційна складова, але й здатність до логічного мислення та аргументації.

Вказаний підхід надає особливу увагу когнітивним процесам, які беруть участь у процесі комунікації, таких як сприйняття інформації, її обробка, пам'ять, увага та усвідомлення контексту. Майбутні соціальні педагоги повинні вміти правильно інтерпретувати отриману інформацію, оцінювати її значущість та ефективно використовувати в комунікаційному процесі. Це також передбачає здатність чітко структурувати свої думки, логічно їх викладати та аргументувати свої погляди, що є важливим у процесі консультування, медіації та вирішення конфліктів, де важливі не тільки емоції, а й раціональні підходи до аналізу та вирішення проблем. Когнітивно-поведінковий підхід також підкреслює важливість розвитку вміння формулювати чіткі і обґрунтовані висновки на основі отриманої інформації. Соціальний педагог, використовуючи ці навички, здатний у процесі спілкування не тільки ефективно взаємодіяти, але й допомагати іншим людям аналізувати їхні власні думки та переконання. Такий

підхід дозволяє виховати в соціальних педагогах здатність до самоконтролю, що є надзвичайно важливим у їхній роботі [84].

З іншого боку, когнітивно-поведінковий підхід також акцентує увагу на зміні поведінки особистості через зміну її мислення. У соціальній педагогіці це важливо, оскільки соціальні педагоги часто працюють з людьми, які мають певні психологічні або поведінкові труднощі, і завдання педагога полягає в тому, щоб допомогти клієнту змінити своє ставлення до проблеми та знайти шляхи її вирішення. За допомогою когнітивних методик, таких як аналіз переконань і ставлень, майбутні соціальні педагоги можуть навчити своїх клієнтів правильно інтерпретувати ситуації, обирати раціональні способи їх розв'язання та змінювати свою поведінку на більш адаптивну. Важливим аспектом когнітивно-поведінкового підходу є розвиток навичок саморегуляції, тобто здатності керувати своїми думками та емоціями. Для соціальних педагогів це критично важливо, оскільки вони часто перебувають у стресових ситуаціях, коли потрібно швидко приймати рішення та відповідати на виклики. Вміння за допомогою когнітивних стратегій зберігати спокій, зосередженість та раціональність є необхідним для підтримки ефективної комунікації в складних ситуаціях [73].

Індивідуально-особистісний підхід до формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів акцентує увагу на розвитку особистісних якостей, які є основою ефективної взаємодії з іншими людьми. Згідно з цим підходом, комунікативна компетентність розглядається не тільки як набір навичок, а й як результат розвитку внутрішніх характеристик особистості, таких як самовизначення, самоконтроль, впевненість у собі та здатність до конструктивного самовираження. Ці якості не тільки допомагають майбутнім соціальним педагогам ефективно взаємодіяти з різними групами людей, а й сприяють особистісному розвитку, що є необхідним для професійної діяльності.

Однією з найважливіших особистісних характеристик у контексті індивідуально-особистісного підходу є самовизначення. Аналізована здатність особистості чітко усвідомлювати свої цілі, прагнення та роль у суспільстві. Для соціального педагога самовизначення важливе не тільки в контексті особистих переконань і прагнень, але й у взаємодії з іншими людьми. Соціальний педагог



має розуміти свою роль у професійному середовищі, визначати свої пріоритети, орієнтуючись на потреби клієнтів, а також на етичні норми та вимоги своєї професії. Без чіткої самоідентифікації соціальний педагог може втратити здатність до конструктивної комунікації, оскільки не знатиме, яку позицію зайняти у складних ситуаціях [58].

Іншим важливим компонентом індивідуально-особистісного підходу є самоконтроль. Ця здатність дозволяє соціальним педагогам управляти своїми емоціями, думками та реакціями, що є критично важливим під час комунікації з людьми в різних соціальних і професійних контекстах. Соціальні педагоги часто зустрічаються з емоційно складними ситуаціями, що вимагають від них високого рівня самоконтролю. Наприклад, у випадках кризових ситуацій або конфліктів з клієнтами, соціальний педагог повинен залишатися спокійним, адекватно оцінювати ситуацію та приймати рішення без перебільшень. Самоконтроль також допомагає педагогу зберігати професіоналізм і не дозволяти особистим переживанням впливати на його взаємодію з клієнтами.

Впевненість у собі є важливою рисою, яку розвиває індивідуально-особистісний підхід. Вона забезпечує соціальному педагогу здатність до рішучих дій, незалежно від обставин, що дозволяє йому успішно реалізовувати свої професійні функції. Впевненість у собі допомагає педагогу не тільки виявляти лідерські якості, але й ефективно комунікувати з іншими людьми, а також вирішувати складні ситуації з гідністю та повагою до всіх учасників. Впевненість у собі є важливим елементом комунікативної компетентності, оскільки вона дозволяє соціальному педагогу бути чітким і переконливим у своїх висловлюваннях, а також допомагає уникати ситуацій, коли педагогу важко підтримувати професіоналізм через сумніви в собі [45].

Важливою складовою є й здатність до конструктивного самовираження. Це вміння правильно висловлювати свої думки, почуття і переконання в соціально прийнятний спосіб. Самовираження є необхідним для соціального педагога, оскільки його діяльність тісно пов'язана з постійною комунікацією з іншими людьми. Вміння чітко і точно формулювати свої ідеї допомагає створювати атмосферу взаєморозуміння, що є основою ефективного

спілкування. Особливо важливо це в контексті соціальної роботи, де педагоги повинні висловлювати складні, іноді навіть неприємні істини, не завдаючи шкоди взаєминам і зберігаючи взаємоповагу [34].

Індивідуально-особистісний підхід вимагає від соціальних педагогів розвитку не тільки інтелектуальних і комунікативних навичок, але й глибокого розуміння себе. Рефлексія, тобто здатність оцінювати свої вчинки та переживання, є важливою складовою цього підходу. Педагоги, які вміють рефлексувати, здатні з часом змінювати свої стратегії взаємодії з іншими людьми, якщо попередні підходи не дали бажаного результату. Вони можуть розуміти, чому певні дії були неефективними, і змінювати їх на основі власного досвіду, що забезпечує професіоналізм у довгостроковій перспективі.

Комплексний підхід до формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів передбачає розгляд цієї компетентності як сукупності різноманітних умінь і навичок, що дозволяють здійснювати ефективну комунікацію у різних соціальних ситуаціях. Цей підхід підкреслює важливість розвитку не лише вербальних, але й невербальних аспектів комунікації, які є критично важливими для досягнення успіху в педагогічній та соціальній діяльності. У соціальній педагогіці особливо важливо мати здатність до організації ефективної комунікації з різними категоріями осіб, такими як діти, підлітки, дорослі, батьки, колеги та інші учасники соціального процесу [13].

Комплексний підхід включає в себе розвиток таких навичок, як активне слухання, вміння адаптувати своє мовлення до різних ситуацій та аудиторій, вміння виражати свої думки чітко і переконливо. Активне слухання є важливою частиною комунікативної компетентності, оскільки дозволяє соціальному педагогу зрозуміти позицію співрозмовника, його потреби та емоції, що значно полегшує побудову ефективного діалогу та вирішення конфліктних ситуацій. Вміння слухати активно і з розумінням є особливо важливим у роботі з дітьми та підлітками, для яких часто важливо бути почутими і зрозумілими. Ще одним важливим аспектом комплексного підходу є здатність до адаптації вербальних та невербальних сигналів в залежності від контексту. Наприклад, вміння соціального педагога регулювати тон голосу, темп мови, інтонацію залежно від

ситуації допомагає встановити правильний рівень взаємодії з клієнтом або учасниками процесу. Невербальні сигнали, такі як жести, міміка, поза та зоровий контакт, відіграють не меншу роль у процесі комунікації. Саме через невербальні канали часто передається найбільше інформації про емоційний стан людини, її ставлення до ситуації або до співрозмовника. Для соціальних педагогів важливо мати добре розвинену здатність читати ці сигнали і використовувати їх для належного реагування в різних ситуаціях [4].

Важливою складовою комплексного підходу є також розвиток когнітивних навичок, пов'язаних із обробкою інформації, логічним мисленням, аналізом ситуацій та прийняттям рішень. Соціальні педагоги повинні вміти розпізнавати важливі соціальні та психологічні аспекти в процесі комунікації, а також вчасно коригувати свої стратегії взаємодії в залежності від конкретної ситуації. Уміння швидко оцінювати ситуацію та приймати ефективні рішення, без сумніву, є важливим елементом професійної діяльності соціальних педагогів, адже вони часто працюють у складних умовах, де від швидкості та правильності їхніх дій залежить результат допомоги тим, хто звертається за підтримкою [62].

Комплексний підхід до формування комунікативної компетентності передбачає також розвиток здатності до міжособистісної взаємодії, яка включає вміння підтримувати соціальні контакти, встановлювати довірливі стосунки та виявляти соціальну чутливість. У процесі комунікації важливою є не лише здатність передавати інформацію, але й розуміти емоційний стан інших, виявляти співчуття та підтримку. Це вміння дозволяє соціальним педагогам налагоджувати більш глибокі зв'язки з людьми, що є важливим для вирішення складних проблем, з якими звертаються їхні клієнти [18].

Отже, емоційний та інтелектуальний підходи підкреслюють важливість розвитку емоційного інтелекту і когнітивних здібностей, які допомагають соціальному педагогу взаємодіяти з клієнтами, розпізнавати їх емоційні потреби та оцінювати комунікативні ситуації. Міжкультурний підхід акцентує на необхідності адаптації комунікаційних навичок до різних культурних та соціальних контекстів. Соціально-ролевий підхід наголошує на важливості здатності до адаптації комунікації в залежності від соціальних і професійних

ролей. Когнітивно-психологічний підхід фокусується на розвитку умінь швидко оцінювати та обробляти інформацію, що необхідно для прийняття ефективних рішень. Індивідуально-особистісний підхід сприяє розвитку таких якостей майбутніх соціальних педагогів, як самоконтроль, впевненість та здатність до конструктивного самовираження. Всі ці підходи взаємодоповнюють один одного і дають змогу майбутнім соціальним педагогам розвивати необхідні навички для успішної взаємодії в різноманітних соціальних ситуаціях.

## **1.2. Психолого-вікові закономірності формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога**

Формування комунікативної компетентності є одним із найважливіших аспектів професійної підготовки майбутніх соціальних педагогів, оскільки ефективне спілкування є основою їх діяльності. Проте, для досягнення високого рівня комунікативної компетентності важливо враховувати психолого-вікові закономірності, які суттєво впливають на здатність особистості до ефективної взаємодії в різних соціальних контекстах. Психічний розвиток, зокрема вікові особливості, є ключовими факторами, що визначають, як людина сприймає, обробляє та передає інформацію, а також як будує міжособистісні відносини.

Так, психолого-вікові закономірності й умови формування комунікативної компетентності в студентському віці сприяють розвитку важливих особистісних і професійних якостей, що є основою ефективної діяльності майбутнього соціального педагога. Зокрема, розвиток когнітивних здібностей є одним із важливих аспектів. У процесі навчання в університеті студенти отримують можливість глибше осмислювати комунікаційні процеси, розвиваючи здатність до критичного мислення, що дозволяє їм більш усвідомлено підходити до вибору комунікативних стратегій. Когнітивний розвиток допомагає майбутнім соціальним педагогам навчитися точно аналізувати різноманітні комунікативні ситуації, оцінювати контекст і приймати обґрунтовані рішення, що значно підвищує ефективність їх професійної діяльності [78].

Окрім того, розвиток когнітивних здібностей сприяє формуванню навичок логічного мислення та аргументації, що є необхідними для ведення конструктивних діалогів, підтримки професійних розмов та ефективного вирішення проблем. Студенти починають використовувати рефлексію як інструмент для самокоригування своїх комунікативних стратегій. Це дозволяє їм адаптувати свої дії в залежності від ситуації, що є важливим для взаємодії з різними категоріями людей – від колег до клієнтів, з якими вони працюватимуть у майбутньому. Рефлексія допомагає виявляти власні помилки та неточності в комунікації, що дає змогу навчатися на досвіді та вдосконалювати свої навички.

Зрілість самосвідомості є однією з вагомих закономірностей формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога. Під час навчання в університеті студенти проходять важливий етап, коли активно починають формувати свою професійну ідентичність. Це період, коли молоді люди усвідомлюють важливість комунікації не лише як загальної навички, а як фундаментальної частини своєї майбутньої професійної діяльності. Вони розуміють, що успішна соціальна робота неможлива без належної здатності до комунікації, оскільки соціальний педагог повсякчас взаємодіє з різними людьми: клієнтами, колегами, адміністрацією, родинами та іншими учасниками соціального процесу. Саме тому комунікаційна компетентність стає важливим елементом їхнього професійного розвитку [69].

Студенти на цьому етапі починають глибше усвідомлювати значення своїх сильних і слабких сторін у комунікації. Вони поступово вчаться об'єктивно оцінювати свою здатність до спілкування, аналізувати свої реакції та поведінку. Це дозволяє їм краще розуміти, які аспекти їхньої комунікації потребують удосконалення, а які, навпаки, є сильними сторонами, на яких можна будувати професійну практику. Формування цього виявляється важливим етапом розвитку впевненості в собі та своїх здібностях до спілкування, що є необхідним для майбутніх соціальних педагогів. Впевненість у своїх комунікативних навичках дозволяє студентам не лише ефективно взаємодіяти з людьми, а й управляти складними ситуаціями, що можуть виникнути в процесі соціальної роботи.

Аналізований період активного самопізнання та самовизначення є важливим для розвитку професійної самосвідомості майбутнього соціального педагога. Зрілість самосвідомості дозволяє студентам краще розуміти не лише свою роль у процесі комунікації, а й усвідомлювати соціальний контекст цієї взаємодії, що є необхідним для успішної соціальної роботи. Крім того, самосвідомість дає змогу майбутнім педагогам ефективно інтегруватися в професійну сферу, знаходити оптимальні способи комунікації з різними групами людей і вирішувати завдання, що стоять перед ними. Це також допомагає формувати етичні норми та моральні орієнтири, що стають основою для побудови професійних стосунків і підтримки довіри з клієнтами та іншими учасниками соціального процесу [54].

Навички міжособистісної комунікації є однією з важливих психолого-вікових закономірностей формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога. У процесі навчання в університеті студенти починають активно розвивати ці навички, оскільки взаємодія з іншими людьми є ключовим аспектом їхньої професійної діяльності. Важливим етапом є формування здатності до ефективної комунікації в команді. Професія соціального педагога вимагає постійної роботи в колективі, де студентам необхідно вчитися взаємодіяти з колегами, керівниками та іншими фахівцями. Тому навчання в університеті дозволяє студентам практикуватися в побудові продуктивних стосунків у групі, приймати та пропонувати ідеї, працювати на досягнення спільної мети. Це навчає їх ефективно висловлювати свої думки та слухати інших, враховуючи інтереси кожного [72].

Окрім того, важливим є розвиток здатності до комунікації з людьми різних соціальних статусів. Майбутні соціальні педагоги повинні вміти взаємодіяти не лише з колегами, але й з клієнтами, що мають різний соціальний досвід, культуру та рівень розвитку. Важливість цієї навички полягає в тому, що соціальний педагог часто працює з людьми, які перебувають у складних життєвих ситуаціях, тому здатність адаптувати свою комунікацію до різних соціальних груп є необхідною. Студенти вчаться бути чуйними та уважними до потреб тих, з ким вони спілкуються, враховуючи не тільки словесну, але й невербальну складову

взаємодії. Це дозволяє не тільки зберігати конструктивний діалог, а й забезпечувати високий рівень взаєморозуміння та підтримки [83].

Один із ключових аспектів формування міжособистісних навичок – це здатність слухати і розуміти невербальні сигнали співрозмовника. Здатність уважно слухати та правильно інтерпретувати невербальні повідомлення, такі як міміка, жести, інтонація, є важливою частиною ефективної комунікації. Це дозволяє студентам зрозуміти емоційний стан співрозмовника та адекватно реагувати, що є важливим у соціальній сфері, де емоційна складова взаємодії відіграє важливу роль. Розвиток таких навичок сприяє не лише поліпшенню міжособистісної комунікації, а й допомагає уникати непорозумінь та конфліктів, що можуть виникати через невербальні знаки, які не були вчасно помічені.

У процесі формування навичок міжособистісної комунікації студенти набувають умінь підтримувати ефективний вербальний і невербальний контакт. Це означає, що майбутні соціальні педагоги вчаться не лише говорити, але й правильно вибудовувати невербальне спілкування, яке є так само важливим, як і слова. Студенти повинні вміти встановлювати зоровий контакт, контролювати свої жести та міміку, щоб комунікація була максимально відкритою і зрозумілою. Завдяки цьому вони здатні створювати довірчі стосунки з клієнтами, що є важливим аспектом їхньої професійної діяльності [67].

Вплив соціального досвіду на формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога є важливим аспектом його професійної підготовки. Студенти в процесі навчання не тільки отримують теоретичні знання, а й активно взаємодіють з людьми різних соціальних груп і культурних середовищ. Це допомагає їм розвивати здатність адаптуватися до різних соціальних ролей та налаштовувати комунікацію відповідно до умов і специфіки конкретних соціальних ситуацій. Суспільний досвід, набутий під час навчання, дає студентам можливість зрозуміти важливість здатності швидко змінювати стиль комунікації залежно від контексту, в якому вони перебувають, та від ролей, які вони виконують. У процесі професійної підготовки студенти соціальних педагогічних спеціальностей проходять через взаємодію з людьми різних

вікових груп і соціальних верств, що дозволяє їм краще усвідомити культурні та соціальні відмінності і навчитися ефективно будувати комунікацію [52].

Здатність адаптуватися до різних соціальних і культурних контекстів є критично важливою для соціального педагога, адже саме ця професія передбачає роботу з різними категоріями людей – дітьми, підлітками, дорослими, людьми похилого віку, особами з обмеженими можливостями тощо. У кожній з цих категорій соціальний педагог повинен вміти вибудовувати відповідну комунікацію, враховуючи соціальні, культурні та інші особливості. Тому вже під час навчання студентам важливо отримувати досвід спілкування з різними соціальними групами. Це може бути як робота в рамках практик, так і участь у соціальних проєктах, де вони стикаються з реальними проблемами людей [39].

Студенти також повинні розвивати здатність вести комунікацію з людьми різних вікових груп. Важливим є вміння адаптувати стиль спілкування в залежності від того, чи йде мова про дитину, підлітка, дорослого чи літню людину. Наприклад, комунікація з дітьми зазвичай вимагає простоти та ясності в повідомленнях, використання доступних форм та методів. З підлітками соціальний педагог повинен взаємодіяти через більш складні комунікативні стратегії, де важливо звертати увагу на емоційний стан і соціальні потреби людини. Комунікація з дорослими людьми, особливо з тими, хто стикається з проблемами, як-от соціальна ізоляція чи психічні розлади, вимагає більш емпатійного підходу та делікатності, з урахуванням їхнього життєвого досвіду.

Окрім того, спілкування з людьми з різних соціальних середовищ вимагає високого рівня культурної компетентності. Соціальний педагог має враховувати культурні відмінності, оскільки вони можуть суттєво впливати на сприйняття та інтерпретацію комунікативних сигналів. Люди з різних культур можуть по-різному розуміти соціальні ролі, етикет, поведінку у публічних і приватних сферах. Тому, студентам соціальної педагогіки важливо не тільки вчитися теоретично розуміти такі аспекти, але й отримувати практичний досвід через участь у культурних обмінах, роботі з різними етнічними групами, участі в проєктах, де зустрічаються люди з різних культурних середовищ [56].



Розвиток професійної комунікації є важливим етапом у формуванні комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога. Це пов'язано з тим, що професійна діяльність соціального педагога вимагає високого рівня комунікативних навичок, здатності адаптувати стиль спілкування відповідно до потреб конкретних соціальних груп і ситуацій. Однією з основних задач є навчити студентів правильно використовувати відповідні методи та прийоми в консультативній і допоміжній роботі, адже комунікація в цій професії часто включає розв'язання складних психологічних і соціальних проблем. Вміння слухати, правильно інтерпретувати емоційний стан співрозмовника, знаходити підхід до різних людей є основою професійної діяльності соціального педагога. Такі комунікативні стратегії сприяють успішному наданню соціальної допомоги та розв'язанню конфліктних ситуацій [60].

На етапі підготовки майбутніх соціальних педагогів важливо приділяти увагу розвитку здатності адаптувати свою комунікацію до конкретної ситуації. Це включає не лише застосування вербальних методів, але й ефективне використання невербальних засобів комунікації – мова тіла, жестикуляція, інтонація. Спілкування з людьми, що перебувають у складних соціальних умовах, з дітьми, підлітками або людьми з обмеженими можливостями, вимагає індивідуального підходу. Студенти вчаться розпізнавати різні потреби людей і відповідно адаптують методи консультування. Важливим аспектом є здатність до встановлення довірчого контакту, адже лише через таку комунікацію можна ефективно допомогти людині вирішити її проблеми [71].

Одним з важливих аспектів розвитку професійної комунікації є також навчання роботі з групами. Під час навчання студенти навчаються організовувати та проводити групові заняття, майстер-класи, тренінги, де необхідно не тільки володіти навичками ведення групових дискусій, а й вміти контролювати динаміку групи, вирішувати конфлікти, підтримувати взаємодію між учасниками. Це важливий навик для соціального педагога, адже в багатьох випадках їхня діяльність пов'язана з роботою з групами людей різного віку, соціального статусу та культурних особливостей. Студенти вчаться знаходити

підхід до кожного учасника групи, розуміти, як краще організувати роботу для досягнення максимальної ефективності [82].

Також важливим є розвиток вміння підтримувати конструктивний діалог у професійній діяльності. Це включає в себе здатність вести бесіди, які не тільки сприяють вирішенню проблеми, але й дозволяють співрозмовнику відчувати підтримку і розуміння. Під час навчання студенти повинні навчитися не тільки надавати корисну інформацію, але й підтримувати емоційний контакт з клієнтами, що є важливим аспектом у соціальній педагогіці. Вміння вести конструктивний діалог включає в себе здатність залишатися нейтральним у суперечливих ситуаціях, виявляти емпатію, правильно реагувати на емоційні прояви співрозмовника та знаходити шляхи вирішення конфліктів [72].

Розвиток емоційного інтелекту є складовою формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога. Цей процес має вплив на якість комунікації, адже емоційний інтелект визначає здатність особистості усвідомлювати, розуміти і регулювати емоції, а також ефективно взаємодіяти з емоціями інших. Студенти, навчаючись розпізнавати власні емоції, можуть краще зрозуміти емоційний стан інших людей, що є ключовим для успішної взаємодії в різних соціальних ситуаціях. Це дозволяє їм адаптувати свої комунікативні стратегії, вибудовувати ефективніші взаємини та надавати більш персоналізовану підтримку людям, з якими вони працюють [59].

Першим етапом у розвитку емоційного інтелекту є навчання студентів розпізнавати свої власні емоції. Важливою складовою цього процесу є здатність самоспостереження, коли студент має можливість оцінити свої внутрішні переживання, зрозуміти, які емоції виникають у відповідь на ті чи інші ситуації. Це дає можливість розпізнавати та усвідомлювати власні емоційні реакції в реальному часі, а також вибудовувати більш збалансовані стратегії реагування. Наприклад, студент, усвідомлюючи свої емоції в стресових ситуаціях, може краще управляти ними, щоб не дати їм вплинути на ефективність комунікації з клієнтами чи колегами. Вміння коригувати свої емоційні реакції дозволяє зберігати спокій і зосередженість у важливих професійних ситуаціях.

Наступним важливим аспектом розвитку емоційного інтелекту є здатність до розпізнавання емоцій інших людей. Це дозволяє студентам краще розуміти потреби, переживання та емоційний стан своїх співрозмовників. Для соціальних педагогів особливо важливо не тільки відчувати і розуміти емоції інших, але й адекватно реагувати на них, що сприяє формуванню довірливих і підтримуючих стосунків. Ще одним елементом емоційного інтелекту є розвиток здатності до емоційного самоконтролю. Студенти вчаться контролювати емоційні реакції, що є необхідним для ефективного виконання професійних обов'язків. У стресових ситуаціях, де можуть виникати емоційні сплески, важливо зберігати спокій і розважливість, адже емоційні прояви можуть вплинути на процес прийняття рішень і спілкування з іншими людьми. Для соціальних педагогів, які працюють з різними соціальними групами, вміння тримати свої емоції під контролем є особливо важливим, оскільки емоційна стабільність дозволяє підтримувати об'єктивність і приймати ефективні рішення навіть у складних ситуаціях [66].

Розвиток емоційного інтелекту допомагає студентам ефективніше справлятися з емоційним вигоранням, яке може виникнути в результаті роботи з клієнтами, що переживають труднощі. Емоційна стійкість дозволяє студентам краще справлятися з професійними труднощами та уникати емоційних перевантажень, що можуть негативно вплинути на їхню здатність до підтримки інших. Вони вчаться використовувати емоційний інтелект для самовідновлення та пошуку внутрішніх ресурсів для підтримки емоційної рівноваги, що важливо для довгострокового успіху в професії соціального педагога.

Водночас, емоційний інтелект допомагає студентам побудувати ефективну комунікацію з різними категоріями людей. Вміння слухати, виявляти емпатію, налаштовуватися на емоційний стан співрозмовника значно покращує якість соціальної роботи. Оскільки багато соціальних педагогів працюють з людьми, які переживають стрес, травму чи інші важкі емоційні стани, важливо вміти встановити контакт, продемонструвати підтримку і розуміння. Це дозволяє створити атмосферу довіри, що є необхідною умовою для успішного вирішення соціальних проблем [76].

Важливим аспектом комунікативної компетентності соціального педагога є розвиток навичок вирішення конфліктів. У студентському віці починає активно формуватися здатність до конструктивного вирішення конфліктів, що є важливою складовою професійної підготовки. Студенти мають навчитися не лише виявляти конфлікти, але й успішно їх вирішувати, виходячи з конструктивних стратегій. Це передбачає розуміння природи конфліктів, уміння вести переговори, шукати компроміси та знаходити взаємоприйнятні рішення для всіх сторін. У процесі навчання студенти набувають необхідних навичок, щоб аналізувати ситуацію, виявляти основні причини конфлікту та визначати шляхи його подолання, що є ключовим для їх майбутньої діяльності [83].

Навички вирішення конфліктів базуються на здатності студентів до емоційної саморегуляції та розумінні емоцій інших людей. Студенти вчаться зберігати спокій у конфліктних ситуаціях, розуміти емоції учасників конфлікту і обирати відповідні стратегії для його вирішення. Уміння не тільки реагувати на конфлікти, але й усувати їх, зберігаючи при цьому професіоналізм та емпатію, є важливим аспектом розвитку комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів. Під час навчання вони оволодівають техніками активного слухання, що дає змогу зрозуміти позицію кожної зі сторін та допомогти знайти конструктивне рішення. Саме вміння слухати, а також задавати уточнюючі питання, стає основою для досягнення розуміння в складних ситуаціях, що дозволяє зменшити напруження і відкрити шляхи до діалогу [77].

Окрім того, важливу роль у розвитку комунікативної компетентності соціальних педагогів відіграє вміння бути посередником у конфліктних ситуаціях. Студенти вчаться розуміти конфлікти не тільки як проблеми, а й як можливості для вирішення важливих соціальних і психологічних питань. Їхнє завдання – це не тільки допомогти сторонам зрозуміти один одного, а й знайти оптимальне рішення, яке задовольнить інтереси усіх учасників конфлікту. Вони освоюють методи медіації, що передбачають посередництво, ведення переговорів та пошук компромісу між сторонами конфлікту. Під час навчання майбутні соціальні педагоги отримують необхідні знання і навички, які

дозволяють ефективно вести діалог між різними соціальними групами, знижуючи соціальну напругу та сприяючи досягненню порозуміння.

Особливу увагу в навчальному процесі студентів приділяють розвитку навичок компромісу. Компроміс є важливим інструментом вирішення конфліктів, коли жодна зі сторін не може досягти повної перемоги, але обидві сторони можуть отримати певні вигоди від домовленості. Студенти вчаться знаходити баланс між інтересами різних осіб та груп, що дозволяє досягати згоди, не завдаючи шкоди жодній зі сторін. Оволодіння цими навичками є невід'ємною частиною розвитку їхньої професійної компетентності, оскільки допомагає їм виконувати функцію посередника і бути ефективними у вирішенні соціальних конфліктів у майбутній роботі [75].

Отже, психолого-вікові закономірності формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога мають важливе значення для розвитку їх професійних навичок та особистісних якостей. Зокрема, вміння слухати, розуміти невербальні сигнали та зберігати ефективний контакт є важливими аспектами формування здатності до міжособистісної взаємодії, які студент розвиває під час навчання в університеті. Розвиток емоційного інтелекту, здатність розпізнавати та контролювати емоції як власні, так і емоції інших, дає змогу краще взаємодіяти з клієнтами, колегами і керівниками в професійному середовищі. Все це дозволяє майбутнім соціальним педагогам досягати ефективності в діяльності, де комунікативна компетентність є основою для надання підтримки та допомоги людям різного віку та соціальних категорій.

### **1.3. Соціально-психологічні чинники формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога**

Соціально-психологічні чинники формування і розвитку комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога є важливим аспектом професійної підготовки, оскільки безпосередньо впливають на ефективність взаємодії з іншими людьми, зокрема, в умовах соціальної роботи. Комунікативна

компетентність є не лише поєднанням певних навичок і знань, а й результатом розвитку особистісних і соціальних якостей, здатності адаптуватися до різних ситуацій спілкування. У процесі підготовки соціальних педагогів важливим є врахування впливу соціальних і психологічних факторів, які визначають рівень їхньої комунікативної ефективності в професійному середовищі.

Так, індивідуально-особистісні чинники є важливою складовою формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога, адже психологічні якості студента значною мірою впливають на його здатність ефективно взаємодіяти з іншими людьми. Самооцінка є одним із основних аспектів, що визначає рівень впевненості студента в своїх силах та здатність до адекватної комунікації. Якщо студент має високу самооцінку, він буде відчувати себе комфортно в різних комунікативних ситуаціях, не боячись виступати на публіці, приймати рішення або висловлювати свою думку. З іншого боку, низька самооцінка може призвести до нерішучості та труднощів у спілкуванні, що заважає встановленню конструктивного контакту з іншими людьми [81].

Самоусвідомлення є не менш важливим чинником, що впливає на комунікацію. Студенти, які здатні усвідомлювати свої емоції, мотивацію та поведінку, можуть краще управляти своїми реакціями в складних ситуаціях. Це дає їм можливість не лише краще контролювати свої емоції, а й більш гнучко реагувати на емоції інших людей. Психологічна готовність до самокорекції, здатність усвідомлювати свої помилки та працювати над ними, є важливим аспектом, що сприяє вдосконаленню комунікативних навичок. У процесі навчання майбутні соціальні педагоги повинні навчитися не лише визнавати свої помилки, а й знаходити способи їх виправлення, що є важливою складовою розвитку професійної комунікативної компетентності [69].

Емоційна стійкість є ще одним індивідуально-особистісним чинником, що має велике значення для комунікації. У професії соціального педагога важко уникнути стресових ситуацій, конфліктів і складних емоційних моментів. Тому студентам необхідно розвивати здатність до емоційного саморегулювання, що дозволить їм зберігати спокій і адекватно реагувати на емоційно насичені ситуації. Підвищення емоційної стійкості допомагає соціальним педагогам

залишатися професіоналами навіть у стресових умовах, а також більш ефективно допомагати людям, які перебувають у складних життєвих ситуаціях. Рефлексія є важливим інструментом для самовдосконалення студентів у процесі їх навчання. Вона дозволяє аналізувати свої комунікативні стратегії, оцінювати їхню ефективність та коригувати їх відповідно до потреб конкретної ситуації. Здатність до рефлексії дає можливість не лише усвідомлювати свої сильні сторони в комунікації, але й виявляти слабкі місця, над якими необхідно працювати. Це допомагає студентам зростати як особистості, а також підвищує їх професіоналізм у подальшій практичній діяльності [4].

Соціальна підтримка та взаємодія з викладачами та одногрупниками є важливими соціально-психологічними чинниками, які сприяють формуванню комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів в процесі їх освітньо-професійної підготовки. Студенти, які активно взаємодіють з викладачами та своїми одногрупниками, мають можливість практикувати і вдосконалювати свої комунікативні навички в реальних навчальних умовах. Постійна взаємодія з іншими людьми допомагає краще зрозуміти різноманітні аспекти комунікації, такі як вербальна та невербальна взаємодія, розвиває вміння правильно трактувати інформацію, що надходить від співрозмовників.

Соціально-психологічний клімат у навчальному середовищі також має важливе значення для розвитку комунікативної компетентності. Відкритість, взаємоповага та підтримка з боку викладачів і одногрупників створюють атмосферу, в якій студентам легше висловлювати свої думки, ділитися ідеями та отримувати конструктивну критику. Такі умови сприяють розвитку впевненості в собі, що є важливим компонентом ефективної комунікації. Якщо студенти відчують підтримку з боку оточуючих, вони більш охоче беруть участь в дискусіях, працюють в групах, обговорюють різноманітні питання, що дозволяє їм швидше опановувати необхідні навички взаємодії з іншими людьми [8].

Важливим чинником є також підтримка викладачів, яка дозволяє студентам розвивати навички конструктивної комунікації. Викладачі можуть не лише навчати теоретичних аспектів комунікації, а й активно включати студентів у різноманітні вправи, рольові ігри та ситуаційні тренінги, де вони можуть

практикувати різні стратегії спілкування. Через ці активні методи навчання студенти отримують можливість у безпечному середовищі випробувати свої навички та удосконалювати їх, отримуючи зворотний зв'язок від викладачів і колег. Це дозволяє не тільки коригувати свої помилки, але й вчитися новим підходам до взаємодії з людьми, що важливо для роботи соціального педагога.

Особливу роль у розвитку комунікативної компетентності студентів відіграє робота в групах та колективні проекти. Ці форми навчання дозволяють студентам практикувати взаємодію з різними людьми, зокрема з колегами, які можуть мати різні погляди, досвід і комунікативні стратегії. Це дає можливість навчитися слухати, враховувати думки інших, знаходити компроміси та працювати на досягнення спільної мети. Під час виконання групових завдань студенти вчаться конструктивно обговорювати проблеми, розподіляти обов'язки, управляти конфліктами та вирішувати суперечності. Такий досвід є дуже важливим для майбутніх соціальних педагогів, оскільки він готує їх до роботи в колективі, де здатність до ефективної комунікації є необхідною [9].

Мотивація до професійної діяльності та особистісного розвитку є важливим соціально-психологічним чинником, який впливає на формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога в процесі його освітньо-професійної підготовки. Студентська мотивація виступає як внутрішній стимул, що спонукає студентів активно працювати над розвитком своїх комунікативних здібностей. Зростаюча зацікавленість у майбутній професії соціального педагога безпосередньо впливає на бажання студентів вдосконалювати навички взаємодії з людьми, а це є основою для ефективної професійної діяльності. Коли студенти розуміють важливість комунікації для виконання своїх майбутніх професійних обов'язків, вони прагнуть активно навчатися і вдосконалювати свої комунікативні навички [1].

Мотивація до професійної діяльності стимулює студентів прагнути до набуття знань і практичних навичок, які допоможуть їм ефективно взаємодіяти з людьми в різних соціальних ситуаціях. Майбутні соціальні педагоги повинні бути готові до спілкування з різними категоріями людей, зокрема з дітьми, підлітками, батьками, педагогами, а також з представниками інших професійних



сфер. Це ставить перед ними завдання не тільки розвивати спеціалізовані знання, але й формувати важливі міжособистісні навички, такі як здатність слухати, ефективно висловлювати свої думки, вести діалог, а також управляти емоціями та конфліктами в процесі комунікації. Мотивація до розвитку цих навичок дозволяє студентам зосереджуватися на їх покращенні через різні практичні методи навчання, тренінги, рольові ігри, спільні проекти та інші форми навчання.

Соціальні ролі і соціальна адаптація також є чинниками, які визначають формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога в процесі його освітньо-професійної підготовки. В умовах динамічного соціального середовища, соціальний педагог стикається з різноманітними соціальними групами та індивідами, що вимагає від нього високого рівня гнучкості в адаптації своєї комунікації до різних ситуацій і контекстів. Студенти соціальних педагогічних спеціальностей повинні навчитися не лише правильно розуміти соціальні ролі, але й вміти адаптувати свої комунікативні стратегії, враховуючи специфіку взаємодії з різними соціальними групами. Це включає роботу з людьми різного віку, соціального статусу, національності, релігійної приналежності та культурних особливостей, що допомагає побудувати конструктивну комунікацію в будь-якому соціальному середовищі [18].

Однією з важливих складових є здатність майбутнього соціального педагога враховувати вікові і культурні відмінності при комунікації з клієнтами, колегами чи керівниками. Зрозуміло, що для ефективної роботи з різними соціальними групами необхідно володіти знанням і вмінням використовувати різноманітні підходи до ситуації. Для цього студентам необхідно формувати навички адаптації стилю спілкування до потреб кожної окремої особистості. Наприклад, комунікація з підлітками буде суттєво відрізнятися від комунікації з дорослими людьми чи літніми громадянами, тому важливо розуміти, як будувати конструктивний діалог з представниками різних вікових категорій [29].

Адаптація до соціальних ролей також важлива у контексті роботи в команді. Студенти мають навчитися взаємодіяти з одногрупниками, а також викладачами та іншими учасниками освітнього процесу, враховуючи риси кожної особистості та її соціальну роль. Уміння працювати в колективі, бути

уважними до потреб інших, дотримуватися норм соціальної взаємодії та сприяти створенню комфортної атмосфери в групі – все це допомагає в подальшій професійній діяльності соціального педагога, який часто працює в командах для вирішення складних соціальних проблем. Взаємодія з колегами та керівниками вимагає не лише професійних знань, але й розуміння соціальних ролей кожної особистості в групі. Здатність адаптувати свою комунікацію до різних соціальних ролей дозволяє соціальному педагогу ефективно взаємодіяти з різними категоріями клієнтів. Робота з дітьми та молоддю вимагає одних підходів до комунікації, тоді як робота з людьми похилого віку або людьми з обмеженими можливостями потребує іншого стилю взаємодії. Це також стосується професійних відносин з колегами та керівниками, де важливо враховувати не лише індивідуальні особливості, а й рівень формальності або неформальності взаємодії в різних соціальних контекстах [1].

Соціальна адаптація майбутнього соціального педагога має важливе значення і в розумінні різноманітних соціальних контекстів, в яких він працюватиме. Зрозуміло, що робота в різних соціальних умовах – будь то в школі, центрі соціального захисту, реабілітаційному центрі чи в іншому установі – вимагає певного рівня адаптації до змінюваних умов. Важливою складовою цієї адаптації є розвиток навичок культурної чутливості та взаєморозуміння, що дозволяє соціальному педагогу ефективно комунікувати з людьми з різних культурних і соціальних груп. Студенти соціально-педагогічних спеціальностей повинні отримати можливість взаємодіяти з людьми з різних соціальних груп під час навчальної практики, щоб сформувати такі навички і стратегії, які допоможуть їм ефективно працювати в майбутньому [42].

Розвиток емоційної компетентності є одним із найважливіших соціально-психологічних чинників формування комунікативної компетентності соціального педагога в процесі його освітньо-професійної підготовки. Емоційна компетентність визначається як здатність розпізнавати, розуміти та ефективно управляти своїми емоціями, а також правильно сприймати та реагувати на емоції інших людей. В умовах соціально-педагогічної діяльності, де соціальні взаємодії

є основною частиною роботи, емоційна стійкість і здатність до саморегуляції стають ключовими для професійної ефективності [52].

Майбутні соціальні педагоги повинні вчитися, як правильно керувати своїми емоціями в різних ситуаціях, особливо в умовах стресу або конфлікту. Стресові ситуації часто виникають при роботі з людьми, які переживають кризу, стикаються з труднощами або мають складні соціальні умови. Тому важливою частиною підготовки є здатність не лише контролювати власні емоції, а й ефективно взаємодіяти з людьми, які можуть мати різні емоційні реакції на ситуацію. Така здатність дозволяє соціальним педагогам створювати комфортну атмосферу для клієнтів і допомагати їм долати складні емоційні стани [71].

У процесі навчання студенти соціальних педагогічних спеціальностей розвивають навички емоційного саморегулювання через тренінги та практичні заняття. Такі заходи допомагають майбутнім соціальним педагогам навчитися зберігати спокій у напружених ситуаціях, правильно реагувати на емоційні прояви інших людей і створювати конструктивні стратегії для вирішення конфліктів. Це особливо важливо під час роботи з підлітками, дітьми, людьми похилого віку або людьми з особливими потребами, оскільки вони можуть бути схильні до емоційних сплесків або мають труднощі у вираженні своїх емоцій.

Розвиток емоційної компетентності також сприяє кращому розумінню невербальних сигналів, таких як міміка, жести та інтонація, що є необхідним для ефективної взаємодії в будь-якому соціальному контексті. Соціальні педагоги, які здатні правильно інтерпретувати емоції інших людей, можуть краще адаптувати свої комунікативні стратегії та взаємодіяти з клієнтами, враховуючи їх емоційний стан. Наприклад, під час роботи з дітьми або підлітками, які часто не можуть чітко виражати свої почуття, важливо вміти зрозуміти їхній емоційний стан без прямого словесного вираження, що дозволяє соціальному педагогу правильно коригувати свої дії [60].

У процесі освітньо-професійної підготовки також необхідно приділяти увагу навчанню соціальних педагогів адаптації до змінюваних емоційних ситуацій. Наприклад, у процесі навчальних практик студенти можуть стикатися з реальними соціальними ситуаціями, де необхідно продемонструвати високу

емоційну компетентність. Ці ситуації можуть включати роботу з сім'ями в кризових умовах, допомогу людям, які пережили травму, або надання підтримки людям, які перебувають у стані шоку. Вміння адекватно реагувати на ці стани вимагає від соціального педагога не тільки знань і практичних навичок, але й високої емоційної чутливості та здатності до саморегуляції. У цьому контексті важливими є також практичні заняття з розвитку емоційної компетентності, в тому числі тренінги, групові дискусії, рольові ігри, де студенти можуть відпрацьовувати свої емоційні реакції на різноманітні соціальні ситуації [22].

Стимулювання розвитку критичного мислення та рефлексії є важливим соціально-психологічним чинником розвитку комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога в процесі освітньо-професійної підготовки. Критичне мислення дозволяє студентам не лише аналізувати та оцінювати власні комунікативні практики, а й формувати здатність до конструктивного самовдосконалення, яке є важливим у професійній діяльності соціального педагога. У процесі навчання необхідно створювати умови, за яких студенти зможуть виявляти усвідомлене ставлення до своїх комунікативних помилок та приймати обґрунтовані рішення щодо їх виправлення. Це важливо, оскільки ефективна комунікація базується на здатності особи відчувати і розуміти себе та інших, а також враховувати власні емоційні та соціальні реакції на різні ситуації.

Критичне мислення в освітньому процесі допомагає студентам формувати комплексний погляд на свої взаємодії з іншими людьми, від аналізу вербальних та невербальних сигналів до оцінки ефективності вибраних комунікативних стратегій. Це особливо актуально для соціальних педагогів, оскільки їхня діяльність спрямована на допомогу клієнтам, що часто перебувають у складних життєвих ситуаціях, таких як криза, стрес або соціальні проблеми. Таким чином, студенти повинні навчитися критично оцінювати кожну свою взаємодію, щоб уникнути неефективних або навіть контрпродуктивних підходів у роботі з людьми, які мають різні соціальні, культурні та психологічні особливості [28].

У процесі освітньо-професійної підготовки студентів велике значення має надання можливості для практичного застосування навичок критичного мислення та рефлексії. Це може бути здійснено через аналіз реальних ситуацій

під час навчальних практик, кейс-методів, рольових ігор та інших форм активного навчання. Студенти повинні мати змогу не тільки теоретично вивчати комунікативні стратегії, а й застосовувати їх у реальних ситуаціях, при цьому оцінюючи ефективність своїх дій. Важливо також, щоб рефлексія була постійною і систематичною, адже тільки в такому випадку можна досягти значних результатів у вдосконаленні комунікативних навичок. Критичне мислення також включає в себе здатність до аналізу соціальних ситуацій, розуміння різних перспектив та вміння оцінювати наслідки своїх рішень. Для соціального педагога це важливо, оскільки його діяльність часто передбачає прийняття рішень у складних і нестандартних ситуаціях [37]. Наприклад, у випадках, коли потрібно прийняти рішення, що стосується благополуччя дитини чи родини, важливо враховувати всі аспекти ситуації – соціальні, психологічні, культурні – і оцінити, як стратегії комунікації можуть вплинути на результат.

Психологічний комфорт і довіра в освітньому середовищі є важливими соціально-психологічними чинниками розвитку комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога. Саме в такому середовищі студенти можуть відчувати себе вільно, що дає їм можливість відкрито висловлювати свої думки, задавати питання, обговорювати складні професійні та особисті теми. Психологічний комфорт дозволяє уникати страху чи невпевненості, що часто стають перешкодою на шляху до розвитку комунікативних навичок. Студенти, які не бояться проявляти себе, здатні на більш глибоке і продуктивне спілкування як з викладачами, так і з одногрупниками, що, в свою чергу, сприяє розвитку їхньої комунікативної компетентності. У довірливій атмосфері вони можуть відкрито звертатися за допомогою, висловлювати свої сумніви та побоювання, що допомагає не лише у навчанні, але й у особистісному розвитку [42].

Створення атмосфери психологічної підтримки у навчальному середовищі важливе для того, щоб студенти могли розвивати навички спілкування та взаємодії з іншими людьми. Якщо студенти відчують підтримку з боку викладачів, вони більше схильні до експериментів у спілкуванні, пробують нові стратегії взаємодії, що безпосередньо впливає на вдосконалення їхніх комунікативних навичок. Довіра в освітньому середовищі створює ситуацію, у

якій студент відчуває, що його думка має значення і його оцінка не стане причиною негативних наслідків, а отже, він здатний більш продуктивно комунікувати з іншими. Це створює умови для формування соціально-педагогічної діяльності, яка ґрунтується на розумінні між учасниками процесу.

Психологічна підтримка в освітньому середовищі також проявляється у здатності викладачів допомогти студентам адаптуватися до нових умов навчання, враховувати індивідуальні особливості кожного учня і підтримувати їх на всіх етапах професійної підготовки. Це важливо, адже соціальні педагоги працюватимуть з людьми, що мають різні соціальні та психологічні потреби. Вміння встановлювати довірчі стосунки і сприяти розвитку комунікативних навичок у себе і в клієнтів, є важливою складовою професійної компетентності. Тому важливо, щоб студенти в процесі навчання навчалися довіряти своїм викладачам та одногрупникам, адже це допомагає не лише знижувати стрес, але й відкривати нові можливості для вдосконалення комунікації [53].

Довіра в освітньому середовищі також дозволяє майбутнім соціальним педагогам відчувати себе більш комфортно при виконанні практичних завдань, таких як робота в групах або участь у колективних проектах. Під час таких активностей студенти можуть вдосконалювати навички взаємодії, обміну думками, а також навчатися ефективно слухати та розуміти інших. Важливо, щоб студент мав можливість висловити свою думку та отримати конструктивний зворотний зв'язок. Це сприяє не тільки розвитку комунікативних навичок, але й формуванню позитивного ставлення до колективної роботи, що є необхідним для ефективної діяльності соціального педагога [64].

Отже, соціально-психологічні чинники, що включають взаємодію в групі, розвиток мотивації, адаптацію до соціальних ролей, емоційну стійкість і критичне мислення, є ключовими для формування і розвитку комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога. Вказані чинники активно проявляються в процесі освітньо-професійної підготовки і забезпечують високий рівень підготовки майбутнього професіонала для ефективної діяльності в соціально-педагогічному середовищі.

## Висновки до розділу 1

Для розвитку комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів необхідно використовувати комплексний підхід, який забезпечить їх здатність ефективно працювати з людьми в різних умовах.

Виявлено психолого-вікові закономірності формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога. Зокрема, у студентському віці відбувається активне формування самосвідомості, яка дозволяє майбутнім фахівцям усвідомити власні сильні та слабкі сторони в комунікації. Це сприяє розвитку впевненості в собі та готовності до адаптації своїх комунікативних стратегій в залежності від конкретних ситуацій. Зокрема, вміння слухати, розуміти невербальні сигнали та зберігати ефективний контакт є важливими аспектами формування здатності до міжособистісної взаємодії, які студент розвиває під час навчання в університеті. Розвиток емоційного інтелекту, здатність розпізнавати та контролювати емоції як власні, так і емоції інших, дає змогу краще взаємодіяти з клієнтами, колегами і керівниками в професійному середовищі. Все це дозволяє майбутнім соціальним педагогам досягати високої ефективності в своїй діяльності, де комунікативна компетентність є основою для надання підтримки та допомоги людям різного віку та соціальних категорій.

Висвітлено соціально-психологічні чинники формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога. Такі чинники, як мотивація до професійної діяльності, здатність адаптуватися до різних соціальних контекстів і соціальних ролей, а також розуміння та ефективне використання комунікативних стратегій, є ключовими для формування необхідної компетентності. Студенти, які мають можливість взаємодіяти в групах, отримують не тільки професійні знання, а й цінний досвід комунікації, який дозволяє їм бути готовими до складних ситуацій у професійному житті.

## РОЗДІЛ 2

### МЕТОДИКА ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНЬОГО СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА У ПРОЦЕСІ ОСВІТНЬО-ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ

#### 2.1. Діагностика стану сформованості комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога

Діагностика стану сформованості комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога є важливою складовою його професійної підготовки. У професії соціального педагога комунікація займає ключову роль, оскільки саме через ефективне спілкування відбувається взаємодія з різними соціальними групами, вирішення конфліктів, надання допомоги та підтримки. Оволодіння комунікативними навичками є невід'ємною частиною професійної діяльності, адже лише завдяки правильному взаєморозумінню, умінню слухати, аналізувати та коректно відповідати на запити, соціальний педагог може ефективно виконувати свою роль у соціальній сфері.

Важливим етапом у підготовці соціальних педагогів є діагностика рівня розвитку їх комунікативної компетентності, яка дозволяє виявити слабкі та сильні сторони в їх комунікативних навичках, виявити проблеми та визначити шляхи їх коригування. Діагностика цього аспекту дає змогу не лише оцінити рівень готовності студента до професійної діяльності, але й розробити ефективні методи навчання та тренування для подальшого розвитку необхідних комунікативних умінь. Врахування результатів діагностики у процесі освітньо-професійної підготовки дозволяє створити стратегію навчання, яка сприяє підвищенню комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога.

Дослідження проводилось впродовж 2025 року на ТНПУ імені Володимира Гнатюка. Для проведення емпіричного дослідження були залучені магістри, десять соціальних педагогів, денної та заочної форми.

Для діагностики стану сформованості комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога важливо застосовувати комплексний підхід, що дозволяє врахувати різні аспекти комунікації, зокрема інформаційний,



емоційний і поведінковий компоненти. Для цього використовуються різноманітні методи діагностики, що допомагають виявити особливості комунікативних здібностей у студентів, а також визначити рівень розвитку ключових складових комунікативної компетентності (табл. 2.1).

*Таблиця 2.1*

**Діагностика стану сформованості комунікативної  
компетентності майбутнього соціального педагога**

| <b>Компонент комунікативної компетентності</b> | <b>Характеристика компоненту комунікативної компетентності</b>                                                                                                                                             | <b>Метод діагностики компоненту комунікативної компетентності</b>               |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Інформаційний</b>                           | включає здатність студентів передавати та сприймати інформацію, ефективно обмінюватися думками, а також правильно використовувати інформацію для взаємодії в соціумі.                                      | тест для визначення потреби у спілкуванні (ПС) (Ю. Орлов, В. Шкуркін, Л. Орлов) |
| <b>Емоційний компонент</b>                     | Включає здатність студентів до емпатії, розуміння емоційних станів інших людей та адекватної реакції на емоційні сигнали співрозмовників, що важливо для ефективного спілкування в професійній діяльності. | методика експрес-діагностики емпатії (І. Юсупов)                                |
| <b>Поведінковий компонент</b>                  | Включає здатність студентів до самоконтролю в спілкуванні, управління емоціями, використання ефективних комунікативних стратегій для досягнення бажаних результатів у професійному середовищі.             | методика діагностики самоконтролю у спілкуванні (М. Снайдер)                    |

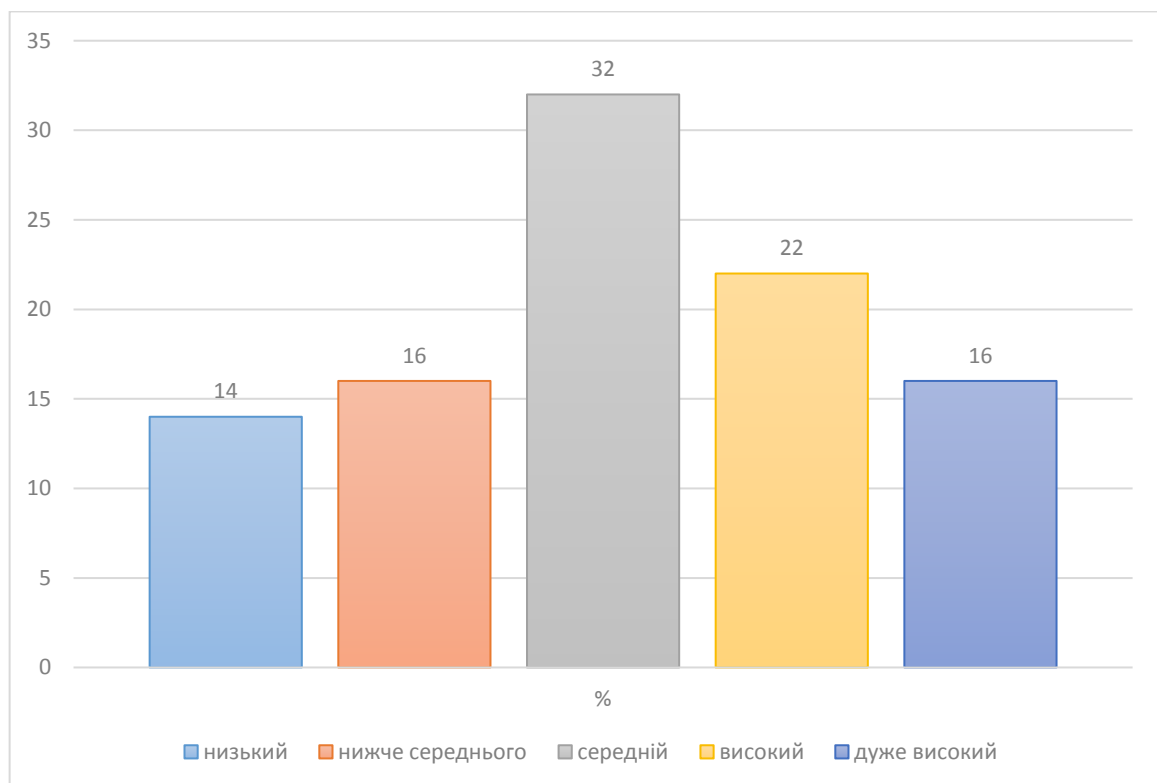
Одним із основних методів є тест для визначення потреби у спілкуванні (ПС), розроблений Ю. Орловим, В. Шкуркіним та Л. Орловим. Цей тест дає змогу вивчити інформаційний компонент комунікативних здібностей, а саме, потребу в спілкуванні та здатність налаштовувати ефективний контакт з іншими людьми. Застосування методики допомагає з'ясувати рівень зацікавленості студента в міжособистісних взаємодіях, що є важливим для розвитку комунікативних навичок у професійній діяльності соціального педагога.

Методика експрес-діагностики емпатії, розроблена І. Юсуповим, спрямована на вивчення емоційного компоненту комунікативних здібностей. Емпатія є важливою складовою комунікативної компетентності, оскільки вона дозволяє розуміти емоції інших людей, що є необхідним для ефективної

взаємодії в умовах професійної діяльності. Вивчення цього аспекту комунікації допомагає визначити, наскільки студент здатний співпереживати, виявляти увагу до емоційних станів інших і відповідно регулювати власну поведінку у складних соціальних ситуаціях.

Не менш важливою є методика діагностики самоконтролю у спілкуванні, розроблена М. Снайдером, яка спрямована на вивчення поведінкового компоненту комунікативних здібностей. Самоконтроль у спілкуванні важливий, оскільки соціальний педагог часто стикається з напруженими ситуаціями, де важливо зберігати рівновагу та підтримувати конструктивний діалог. Ця методика дозволяє оцінити здатність студента до самоконтролю в процесі спілкування, що є важливим для ефективного вирішення конфліктів та управління міжособистісними взаємодіями в професійній діяльності.

Так, використання тесту для визначення потреби у спілкуванні (Ю. Орлов, В. Шкуркін, Л. Орлов) спрямовувалося на вивчення інформаційного компоненту комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога. Результати вивчення потреби у спілкуванні майбутніх соціальних педагогів за методикою визначення потреби у спілкуванні показано на рис. 2.1.



**Рис. 2.1. Рівні прояву потреби у спілкуванні в майбутніх соціальних педагогів (методика визначення потреби у спілкуванні, %)**

Аналіз результатів дослідження потреби у спілкуванні серед майбутніх соціальних педагогів за допомогою методики визначення потреби у спілкуванні виявив різноманітні рівні сформованості цієї компетентності у студентів. Результати показали, що лише 14% студентів продемонстрували низький рівень потреби у спілкуванні. Це свідчить про те, що ця категорія студентів має обмежене бажання до комунікації і, ймовірно, з труднощами долає бар'єри у взаємодії з іншими людьми. Такий рівень розвитку потреби у спілкуванні може ускладнити їхню професійну діяльність, оскільки соціальний педагог повинен активно і ефективно взаємодіяти з різними категоріями осіб, забезпечуючи підтримку і розв'язання соціальних проблем.

16% студентів продемонстрували нижчий за середній рівень потреби у спілкуванні. Це свідчить про певні труднощі в їхній готовності до активної комунікації, хоча вони можуть і мати потенціал для покращення своїх соціальних навичок. Такий рівень вказує на те, що ці студенти можуть потребувати додаткових заходів для підвищення комунікативної активності і розвитку впевненості у соціальних ситуаціях.

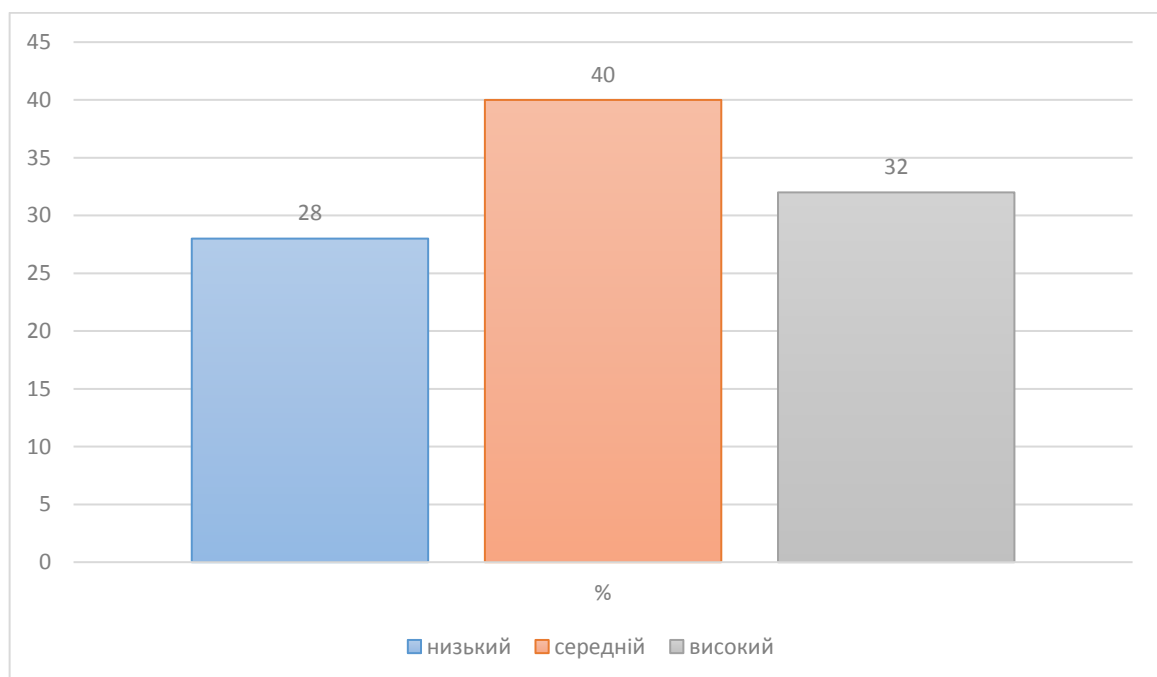
Найбільша частка студентів, а саме 32%, показала середній рівень потреби у спілкуванні. Вони мають необхідний рівень бажання до взаємодії з іншими людьми, однак можуть інколи стикатися з бар'єрами у побудові ефективних комунікаційних відносин, які потребують удосконалення. Для цих студентів важливо продовжувати працювати над розвитком комунікативних навичок, оскільки це є важливим аспектом їхньої професійної діяльності.

22% майбутніх соціальних педагогів продемонстрували високий рівень потреби у спілкуванні, що вказує на їхню здатність активно і ефективно взаємодіяти з іншими людьми. Ці студенти здатні легко налагоджувати контакти і можуть бути впевненими в своїх комунікативних здібностях. Вони мають більші можливості для успішної кар'єри в професії соціального педагога, оскільки активна комунікація є ключовою складовою роботи з клієнтами, колегами та іншими учасниками соціальних процесів.

16% студентів продемонстрували дуже високий рівень потреби у спілкуванні. Це свідчить про їхню високу мотивацію до взаємодії з іншими людьми, готовність активно комунікувати та будувати довірливі та ефективні взаємини. Такі студенти можуть бути лідерами в групах, здатними ефективно налагоджувати комунікаційні зв'язки та активно взаємодіяти у соціальних ситуаціях, що є важливим для успішної практики соціального педагога.

Отже, більшість майбутніх соціальних педагогів (70%) показали високий, дуже високий або середній рівень потреби у спілкуванні. Це свідчить про важливість розвитку комунікативних здібностей серед студентів і вказує на значний потенціал для подальшого вдосконалення їхніх навичок. Незважаючи на певні варіації в рівнях потреби у спілкуванні, результати дослідження демонструють, що для успішної професійної діяльності майбутнім соціальним педагогам необхідно постійно удосконалювати свою здатність до ефективної комунікації, оскільки це є основою їхнього професіоналізму та успішної роботи в різноманітних соціальних контекстах.

Показники вивчення інформаційного компоненту комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога за результатами узагальнення двох методик показано на рис. 2.2.



**Рис. 2.2. Рівні сформованості інформаційного компоненту комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога (%)**

Аналіз результатів емпіричного дослідження інформаційного компоненту комунікативної компетентності серед майбутніх соціальних педагогів виявив важливі аспекти сформованості цієї складової компетентності. За результатами узагальнення двох методик, вивчено рівні розвитку інформаційного компоненту комунікативної компетентності у студентів. З'ясувалося, що 28% студентів продемонстрували низький рівень розвитку цього компонента. Це свідчить про те, що ця категорія майбутніх соціальних педагогів має певні труднощі у формуванні комунікаційних навичок, зокрема в аспекті ефективного передачі інформації та її сприйняття під час взаємодії з іншими. Такий рівень є сигналом про необхідність додаткової роботи з підвищення їхньої комунікативної активності, оскільки інформаційний компонент є основою для успішної комунікації в професійній діяльності соціального педагога.

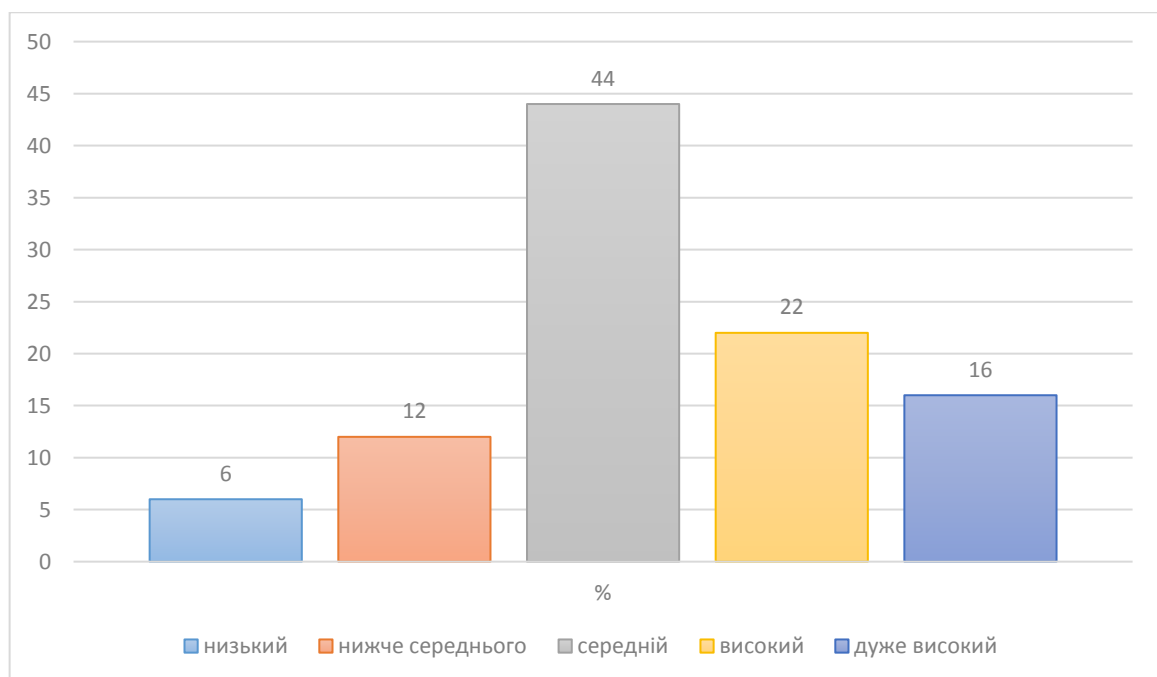
40% студентів продемонстрували середній рівень інформаційного компоненту комунікативної компетентності. Це вказує на те, що більшість майбутніх соціальних педагогів здатні передавати і сприймати інформацію на достатньому рівні, але їм слід вдосконалювати свої навички для досягнення більшої ефективності в комунікації. Вони можуть мати певні труднощі в більш складних комунікативних ситуаціях, коли важлива не тільки передача інформації, але й її правильне сприйняття, аналіз і подальше використання.

32% студентів продемонстрували високий рівень розвитку інформаційного компоненту комунікативної компетентності. Це свідчить про те, що ці студенти мають хорошу здатність до ефективної комунікації, можуть чітко передавати та сприймати інформацію. Вони мають високий потенціал для професійної діяльності, оскільки вміння правильно і вчасно донести інформацію є однією з основних складових успіху соціального педагога. Однак, навіть для цієї групи студентів, існує потреба у подальшому розвитку, оскільки професія соціального педагога вимагає постійного вдосконалення комунікативних навичок, а також здатності працювати в різних соціальних контекстах.

Результати свідчать, що 72% студентів продемонстрували низький і середній рівні сформованості інформаційного компоненту комунікативної

компетентності. Це вказує на необхідність звернути увагу на вдосконалення цих аспектів, щоб майбутні соціальні педагоги могли ефективно реалізовувати свої професійні функції. Враховуючи важливість комунікації для соціального педагога, необхідно вжити заходів для покращення розвитку інформаційного компоненту комунікативної компетентності у студентів, зокрема через додаткові тренінги, практичні заняття та інші методи розвитку їхніх навичок комунікації.

Використання методики експрес-діагностики емпатії (І. Юсупов) спрямовувалося на вивчення розвитку емоційного компоненту комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога. Результати вивчення емпатії майбутніх соціальних педагогів за методикою експрес-діагностики емпатії показано на рис. 2.3.



**Рис. 2.3. Рівні емпатії майбутніх соціальних педагогів  
(методика експрес-діагностики емпатії, %)**

Аналіз результатів дослідження емпатії майбутніх соціальних педагогів, яке проводилось за методикою експрес-діагностики емпатії, виявив тенденції у рівнях її сформованості. Згідно з отриманими даними, 6% студентів продемонстрували низький рівень розвитку емпатії. Це означає, що ця категорія майбутніх соціальних педагогів має труднощі у розумінні та співпереживанні з

емоційними станами інших людей, що є важливим аспектом їх професійної діяльності, адже соціальні педагоги повинні вміти не лише слухати, але й відчувати емоційний стан клієнтів. Такий рівень емпатії вказує на необхідність роботи для покращення здатності до емоційного розуміння інших.

12% студентів продемонстрували нижче середній рівень розвитку емпатії, що також вказує на наявність певних складнощів у взаємодії з іншими людьми на емоційному рівні. Студенти можуть мати здатність до співпереживання, але вона не є достатньо вираженою і потребує додаткового розвитку. Розвиток емпатії є важливим не лише для покращення міжособистісних стосунків, але й для підвищення ефективності роботи соціального педагога, який має справу з людьми, що перебувають у складних життєвих ситуаціях.

44% студентів продемонстрували середній рівень розвитку емпатії. Це найбільша група, що свідчить про те, що значна частина майбутніх соціальних педагогів має деякі здібності до емоційного розуміння інших людей, але їм слід працювати над покращенням цієї здатності для досягнення більш високого рівня ефективності у професійній діяльності. Для розвитку цієї групи студентів важливо впроваджувати спеціалізовані тренінги та заняття, які сприятимуть глибшому розумінню емоційних переживань інших.

22% студентів продемонстрували високий рівень емпатії, що вказує на їх здатність глибоко розуміти емоційні стани інших людей і адекватно реагувати на них. Вони можуть успішно використовувати емпатію в професійній діяльності, допомагаючи людям через співчуття та підтримку. Такий рівень емпатії є дуже важливим для роботи соціального педагога, оскільки дозволяє налагоджувати довірливі відносини з клієнтами та ефективно вирішувати проблеми.

16% студентів продемонстрували дуже високий рівень емпатії, що свідчить про їх здатність відчувати емоційний стан інших людей і надавати їм необхідну підтримку. Ці студенти мають потенціал для успішної професійної діяльності в сфері соціального педагога, оскільки вони здатні створювати атмосферу довіри і підтримки, що є основою ефективної роботи в цій професії.

Загалом, аналіз результатів дослідження емпатії показує, що значна частина студентів (62%) має середній та нижчий рівні розвитку цієї важливої

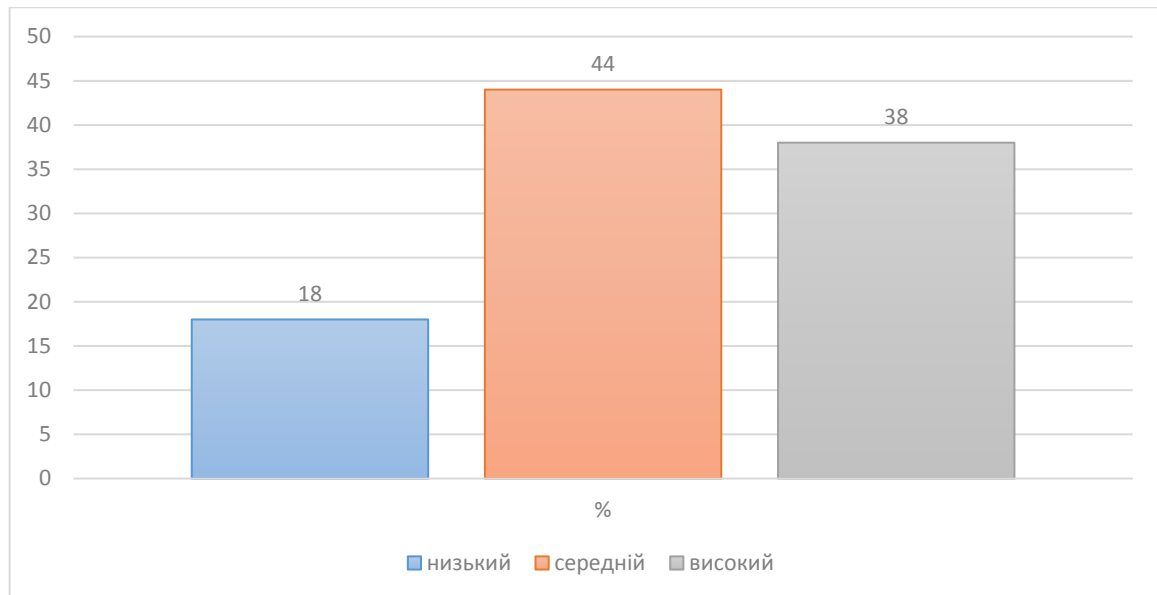
компетенції, що вказує на необхідність подальшої роботи для її розвитку. Підвищення рівня емпатії серед майбутніх соціальних педагогів є важливою складовою професійної підготовки. Використання спеціалізованих методик і тренінгів може значно поліпшити їх здатність до співпереживання та емоційного розуміння, що сприятиме більш ефективній взаємодії з клієнтами та допоможе створювати безпечне і підтримуюче середовище для вирішення проблем.

Аналіз результатів дослідження емпатії серед майбутніх соціальних педагогів показав, що більшість студентів продемонстрували високий, середній та дуже високий рівні (загалом 82%). Це свідчить про наявність у них здатності до співчуття, співпереживання та глибокого розуміння емоційного стану інших людей. Багато студентів уважно ставляться до емоцій співрозмовників, намагаються відчувати і зрозуміти їх переживання навіть без прямого висловлення емоцій. Важливо, що це дозволяє створювати атмосферу довіри та підтримки, що є основою ефективної взаємодії у їхній професійній діяльності.

Наявність високого та середнього рівнів емпатії серед більшості студентів свідчить про здатність соціальних педагогів встановлювати емоційний контакт з клієнтами, розуміти їхні потреби та надавати кваліфіковану допомогу. Проте, наявність і менш розвинутих рівнів емпатії в окремих студентів (18%) вказує на потребу в подальшому розвитку цієї компетентності в процесі їхнього навчання. Емпатія є важливою складовою комунікативної компетентності соціальних педагогів, оскільки дозволяє взаємодіяти з людьми, надавати необхідну підтримку та створювати сприятливе середовище для вирішення проблем.

Результати вивчення емоційного компоненту розвитку комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога за результатами узагальнення методики експрес-діагностики емпатії показано на рис. 2.4.





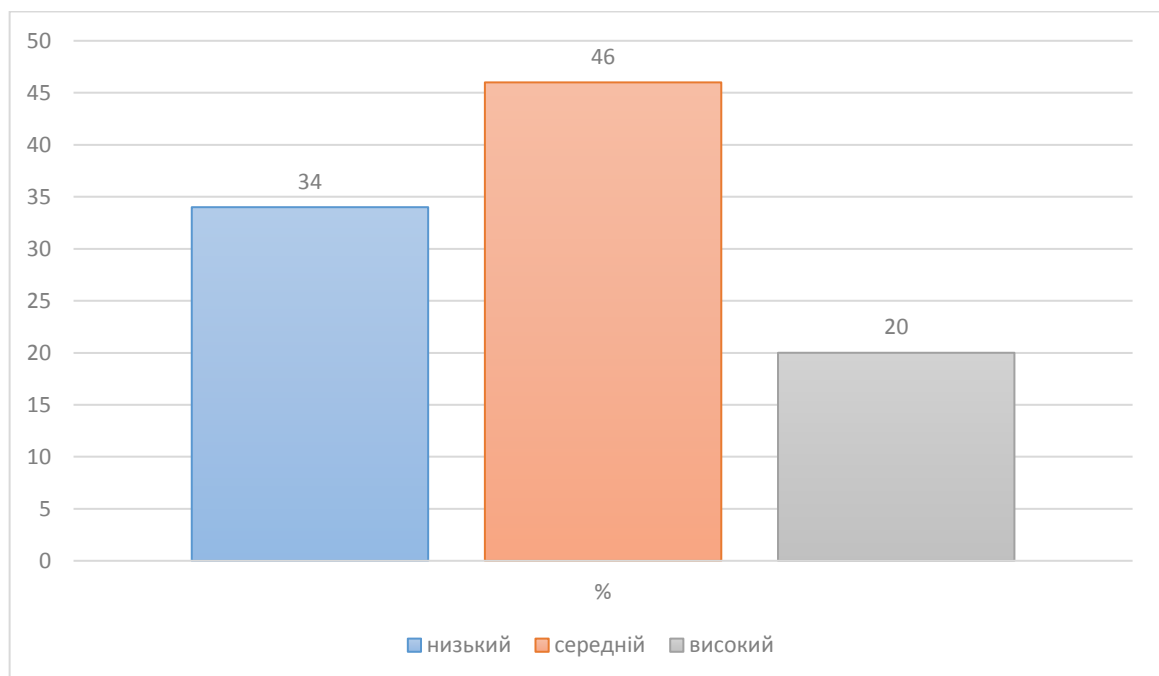
**Рис. 2.4. Рівні сформованості емоційного компоненту комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога (у %)**

Аналіз результатів дослідження емоційного компоненту комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів показав, що 38% студентів продемонстрували високий рівень розвитку емоційного компоненту, що вказує на здатність до ефективного розпізнавання та адекватної реакції на емоції інших людей. Крім того, 44% студентів показали середній рівень, що також свідчить про їх здатність спілкуватися на емоційному рівні, хоча деякі з них ще потребують вдосконалення цієї навички. Тим не менш, 18% студентів мають низький рівень емоційного компоненту комунікативної компетентності, що вказує на певні труднощі в розумінні емоцій інших людей та реагуванні на них у процесі комунікації. Це може бути пов'язано з недостатнім досвідом або з певними індивідуальними характеристиками, які потребують додаткової роботи над розвитком емоційної чутливості та емпатії.

Відтак, більшість майбутніх соціальних педагогів (82%) демонструють високий та середній рівні розвитку емоційного компоненту комунікативної компетентності. Це свідчить про наявність у них достатнього рівня емоційної чутливості для побудови ефективної комунікації з іншими людьми, що є надзвичайно важливим для їх професійної діяльності. Однак, зважаючи на наявність 18% студентів з низьким рівнем розвитку цієї компетентності, виникає

потреба у додаткових тренінгах та практичних заняттях для покращення емоційної інтелігентності майбутніх соціальних педагогів, оскільки саме вона є ключовою для успішної роботи в професії, яка потребує глибокого розуміння емоційних станів клієнтів і створення довірчих відносин.

Використання методики діагностики самоконтролю у спілкуванні (автор – М. Снайдер) спрямовувалося на вивчення поведінкового компоненту комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога. Результати вивчення самоконтролю у спілкуванні майбутніх соціальних педагогів за методикою діагностики самоконтролю у спілкуванні показано на рис. 2.5.



**Рис. 2.5. Рівні самоконтролю у спілкуванні майбутніх соціальних педагогів (методика діагностики самоконтролю у спілкуванні, %)**

Аналіз результатів емпіричного дослідження самоконтролю у спілкуванні майбутніх соціальних педагогів за методикою дослідження самоконтролю у спілкуванні виявив різні рівні розвитку цієї важливої комунікативної якості. Так, 34% майбутніх соціальних педагогів продемонстрували низький рівень самоконтролю у спілкуванні. Це свідчить про те, що частина студентів має схильність до спонтанного саморозкриття, безпосередності та прямолінійності в комунікації. Вони не завжди враховують психосоціальні риси співрозмовників

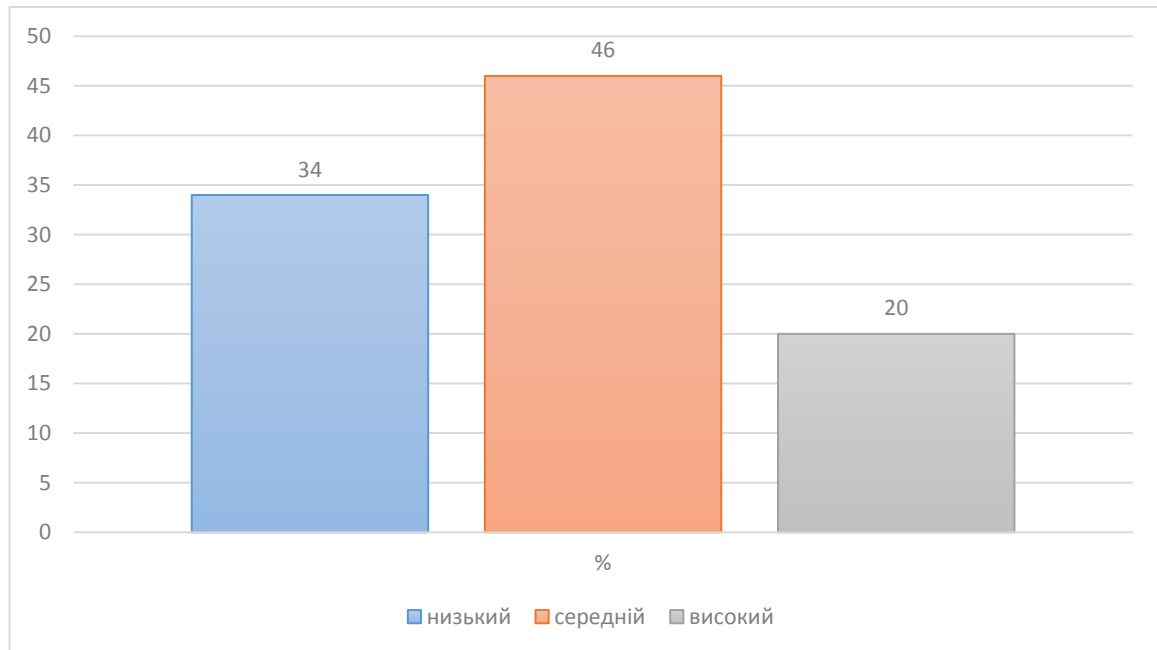
та специфіку комунікативної ситуації, що може призводити до труднощів у спілкуванні. Такі студенти мають стійку поведінку, схильність до соціальних стереотипів і не завжди готові адаптувати свою комунікацію до змінних умов.

Також 46% студентів показали середній рівень розвитку самоконтролю у спілкуванні. Це вказує на те, що ці студенти здатні контролювати свою поведінку в більшості ситуацій, але все ж мають деякі труднощі, зокрема в емоційних проявах. Вони часто бувають спонтанними і щирими, але іноді схильні до афектів, образ або конфліктів. Вони враховують інтереси оточуючих, але їхня саморегуляція є недостатньо розвиненою, що може призвести до нестриманих емоцій або неконтрольованих реакцій у критичних ситуаціях. Серед них також є ті, хто виявляє труднощі у спілкуванні в умовах змінюваної ситуації або напруги.

Окрім того, 20% майбутніх соціальних педагогів продемонстрували високий рівень самоконтролю у спілкуванні. Це свідчить про те, що ці студенти мають високу здатність адаптувати свою поведінку до змінюваних умов комунікації. Вони легко входять у різні ролі, мають гнучкість у реагуванні на ситуацію, здатні прогнозувати враження оточуючих. Ці студенти відзначаються хорошим настроєм, мають здатність підтримувати себе в оптимальній формі, контролюючи свої емоції та поведінку. Вони вміють вести себе відповідно до обставин, знаючи, де і як слід діяти, що є важливою характеристикою для соціального педагога, адже їхня діяльність часто передбачає вирішення конфліктних ситуацій та потребу в комунікації з різними соціальними групами.

Відтак, більшість соціальних педагогів (80%) продемонстрували низький і середній рівні самоконтролю у спілкуванні, що може свідчити про певні труднощі в контролі емоцій та поведінки в складних ситуаціях. Це може бути результатом недостатнього розвитку навичок саморегуляції або відсутності досвіду в реальних ситуаціях, які вимагають високого рівня поведінкової гнучкості. Враховуючи важливість самоконтролю у професії соціального педагога, необхідно приділяти більше уваги розвитку цієї компетентності через тренінги та практичні вправи, що дозволять студентам краще реагувати на виклики, що постають перед ними в професійному середовищі.

Результати вивчення поведінкового компоненту комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога за результатами узагальнення методики діагностики самоконтролю у спілкуванні показано на рис. 2.6.



**Рис. 2.6. Рівні сформованості поведінкового компоненту комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога (%)**

Аналіз результатів дослідження сформованості поведінкового компоненту комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів показав значні варіації в рівнях його сформованості серед студентів. Зокрема, 34% студентів продемонстрували низький рівень розвитку поведінкового компоненту. Це означає, що ці майбутні соціальні педагоги мають певні труднощі у використанні адекватних стратегій взаємодії в різноманітних соціальних ситуаціях. Вони можуть мати проблеми з адекватним реагуванням на соціальні сигнали, можуть виявляти низьку гнучкість у спілкуванні або некоректно вибудовувати свою поведінку в процесі взаємодії з іншими. Такі студенти схильні до не зовсім ефективних способів вирішення конфліктів і проблем у спілкуванні, що знижує їхню ефективність у професійній діяльності соціального педагога.

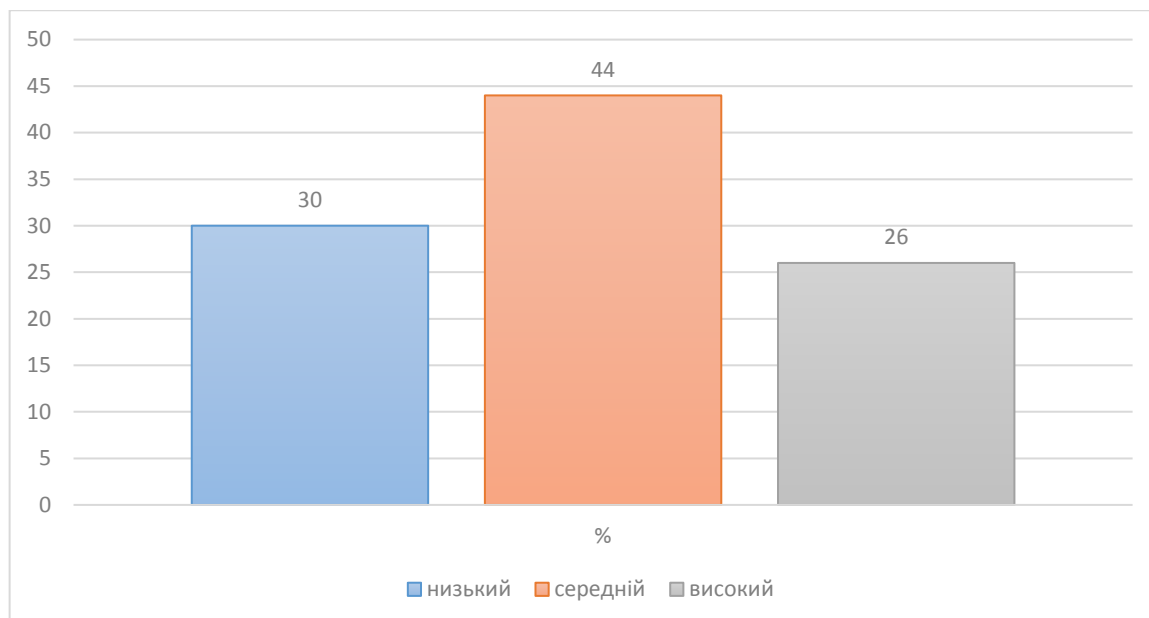
Однак, більшість студентів, а саме 46%, продемонстрували середній рівень розвитку поведінкового компоненту комунікації. Це вказує на те, що ці майбутні соціальні педагоги вміють взаємодіяти в більшості ситуацій, хоча іноді можуть

проявляти недосконалість або незначні труднощі в поведінці. Вони здатні адаптувати свою поведінку до різних умов, але не завжди знаходять оптимальні стратегії для вирішення складних або конфліктних ситуацій. Це свідчить про наявність потенціалу для подальшого розвитку їхніх комунікативних навичок, зокрема у напрямку покращення саморегуляції поведінки та розвитку більш ефективних соціальних стратегій взаємодії. Вони можуть бути уважнішими і краще коригувати свою поведінку відповідно до потреб і настрою оточуючих.

20% студентів показали високий рівень сформованості поведінкового компоненту комунікації. Це означає, що ці майбутні соціальні педагоги мають високі навички ефективної взаємодії у соціальних ситуаціях, володіють здатністю правильно оцінювати соціальні сигнали та адекватно реагувати на них. Вони здатні вести конструктивний діалог, знаходити оптимальні рішення в конфліктних ситуаціях, мають високий рівень самоконтролю та гнучкості в спілкуванні. Ці студенти демонструють уміння ефективно будувати взаємодію, орієнтуючись на потреби і особливості співрозмовників, що є ключовим компонентом професійної діяльності соціального педагога. Вони також показують відмінні навички в побудові довірчих і продуктивних стосунків, що має важливе значення для їхньої подальшої роботи з людьми в соціальній сфері.

Відтак, більшість майбутніх соціальних педагогів (80%) мають середній або низький рівень розвитку поведінкового компоненту комунікативної компетентності. Це вказує на необхідність подальшої роботи над розвитком комунікативної компетентності в рамках професійної підготовки студентів. Підвищення комунікативної компетентності є важливим завданням майбутніх соціальних педагогів, оскільки це безпосередньо впливає на якість їхньої роботи в соціальних установах і взаємодії з клієнтами.

На основі узагальнення даних усіх використаних діагностичних методик, визначено три рівні розвитку комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога – низький, середній і високий. Результати вивчення рівнів комунікативної компетентності соціального педагога за результатами узагальнення показників усіх діагностичних методик показано на рис. 2.7.



**Рис. 2.7. Рівні сформованості комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога (%)**

Аналіз результатів дослідження комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів показав різноманітні рівні її сформованості. Згідно з результатами, 30% студентів продемонстрували низький рівень комунікативної компетентності. Такі студенти, зазвичай, замкнуті в собі, неохоче включаються в комунікативну діяльність, рідко проявляють ініціативу і не висловлюють особисту думку щодо подій, що відбуваються в їхньому соціальному середовищі. Вони не виявляють особливого інтересу до участі в соціальних заходах, а їх комунікація здебільшого обмежена стандартними схемами та шаблонами. Студенти мають слабку мотивацію до комунікації як на особистісному, так і на соціальному рівні. Вони є пасивними учасниками комунікативної взаємодії, їхні навички спілкування майже не розвинені, і вони часто порушують основні правила взаємодії. Крім того, ці студенти мають значні труднощі в установленні комунікативних зв'язків, погано розуміють співрозмовників, не терпимі до їхніх висловлювань, що ускладнює встановлення міжособистісних стосунків. Такі студенти мають труднощі з емоційним відгуком на співрозмовника і не завжди можуть контролювати свою комунікативну поведінку.

44% студентів продемонстрували середній рівень розвитку комунікативної компетентності. Ці студенти відкриті до спілкування і зацікавлені в контактах з

іншими людьми, однак для цього їм необхідне зовнішнє стимулювання. Вони рідко проявляють ініціативу і не завжди висловлюють свою думку щодо того, що відбувається в їхньому соціальному середовищі. Вони здебільшого беруть участь у заходах, лише коли їх попросять. У комунікативному процесі застосовують вже набутий досвід і знання, адаптуючи їх до нових ситуацій, хоча в цілому їх комунікативні навички недостатньо сформовані. Ці студенти мають труднощі в установленні комунікативних зв'язків, їм складно проявляти ініціативу в спілкуванні і вступати в контакт першими. Вони не завжди можуть правильно розуміти співрозмовника і мають проблеми з емоційним самоконтролем під час комунікації, що може негативно вплинути на їхні міжособистісні стосунки.

26% студентів продемонстрували високий рівень розвитку комунікативної компетентності. Ці студенти активні у спілкуванні, завжди готові вступити в контакт з іншими, беруть участь у соціальних заходах, мають високу ініціативу і не бояться висловлювати свою думку. Вони підходять до комунікації творчо, гнучко реагують на зміни в ситуації, самостійно знаходять нові способи досягнення комунікативних цілей. Вони володіють здатністю передбачати результат комунікації, що дозволяє їм успішно взаємодіяти з іншими людьми. Вони мають сильну мотивацію до комунікації як в особистісному, так і в соціальному контекстах. Ці студенти володіють розвиненими комунікативними навичками, що дозволяє їм успішно встановлювати взаємодію з іншими людьми, контролювати свої емоції і бути толерантними до оточуючих, що сприяє формуванню гармонійних стосунків у соціальному середовищі.

Відтак, більшість майбутніх соціальних педагогів мають низький і середній рівень сформованості комунікативної компетентності (загалом 74%). Це свідчить про необхідність подальшої роботи щодо розвитку комунікативної компетентності в рамках їхньої професійної підготовки. Лише 26% студентів мають високий рівень комунікативної компетентності, що дозволяє їм успішно будувати взаємодію в соціальному середовищі. Ці результати підкреслюють важливість розвитку комунікативних навичок, оскільки вони є основою ефективної професійної діяльності соціального педагога.

Стан сформованості комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів, за результатами дослідження, виявився недостатнім. Більшість студентів продемонстрували низький та середній рівні розвитку цієї компетентності, що свідчить про існуючі проблеми в комунікативній підготовці майбутніх фахівців. Високий рівень комунікативної компетентності було зафіксовано лише у 26% студентів, що є занадто малим показником для професії соціального педагога, яка передбачає постійну комунікацію з різними категоріями осіб, включаючи дітей, батьків, педагогів та інші соціальні групи. Важливо зазначити, що недостатній рівень комунікативної компетентності у соціальних педагогів може негативно позначатися на їхній здатності ефективно взаємодіяти з клієнтами, надавати необхідну підтримку та організовувати соціальні програми, що є важливими аспектами їхньої професійної діяльності.

Отож констатуємо, що виявлені недоліки у розвитку комунікативної компетентності студентів вказують на необхідність удосконалення навчальної програми та введення додаткових заходів для підвищення рівня комунікативних навичок. Для досягнення значущих змін у підготовці майбутніх соціальних педагогів, необхідно розробити спеціалізовану тренінгову програму, спрямовану на розвиток комунікативних здібностей. Така програма повинна включати як теоретичні, так і практичні заняття, що дозволяють студентам не тільки отримати знання, а й розвивати навички ефективної взаємодії в різноманітних ситуаціях.

## **2.2. Шляхи та напрямки формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога**

Формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога є важливим етапом у підготовці професіонала, який буде працювати з людьми в різних соціальних контекстах. Комунікативна компетентність включає в себе не лише здатність до ефективного спілкування, а й уміння будувати взаємодію з різними категоріями людей, адекватно реагувати на соціальні ситуації та управляти своїми емоціями і поведінкою в процесі комунікації. Це



важливий аспект професійної діяльності соціального педагога, оскільки ефективна комунікація є основою успішної роботи з дітьми, батьками, колегами та іншими учасниками соціального процесу.

Найдоцільнішим засобом формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога є впровадження тренінгових програм, які дозволяють розвивати практичні навички взаємодії з людьми в різних соціальних ситуаціях. Тренінгова програма є ефективним методом, оскільки поєднує теоретичні знання з практичними завданнями, що сприяють формуванню реальних комунікативних навичок. Превагою тренінгу є можливість створення реалістичних ситуацій для відпрацювання комунікативних стратегій та тактик, що необхідні соціальному педагогу для успішної роботи з різними категоріями осіб. У процесі тренінгу студенти соціальної педагогіки можуть здобути досвід ефективного спілкування, розвитку емпатії, вирішення конфліктів, а також засвоєння технік активного слухання та управління емоціями [13; 22; 23; 25; 38].

Мета програми – розвиток комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів, що передбачає формування вмінь та навичок ефективного спілкування, взаємодії з різними категоріями людей, розвиток емоційного інтелекту, самоконтролю, здатності до конструктивного вирішення конфліктних ситуацій у професійній діяльності. Це дасть змогу студентам застосовувати отримані знання і навички в реальних умовах соціальної роботи, що є ключовим аспектом для досягнення успіху у їхній подальшій професійній діяльності.

Завдання програми:

1. Розвиток комунікативних навичок: вивчення основ ефективного вербального та невербального спілкування, розвиток навичок активного слухання та емпатії, формування вмінь чітко й зрозуміло передавати інформацію в різних соціальних контекстах.

2. Розвиток емоційного інтелекту: підвищення здатності розуміти, оцінювати і регулювати свої емоції, навчання вмінню розпізнавати емоції інших людей та ефективно на них реагувати, розвиток емпатії, що є основою для належної підтримки та допомоги в соціальній роботі.

3. Покращення навичок вирішення конфліктів: розвиток стратегій конструктивного вирішення конфліктів у різних ситуаціях, ознайомлення з методами деескалації конфліктних ситуацій та збереження психологічної стабільності в складних умовах.

4. Формування самоконтролю та адаптивності: розвиток вмінь контролювати свої емоції та реакції в стресових ситуаціях, навчання гнучкості в спілкуванні з різними людьми, здатність адаптуватися до різних ситуацій.

5. Розвиток навичок роботи в команді: покращення здатності працювати в групах, взаємодіяти з іншими для досягнення спільних цілей, формування вмінь координувати дії в колективі, враховувати думки інших учасників процесу.

6. Підвищення рівня професійної саморефлексії: вивчення методів самооцінки комунікативних навичок, підвищення здатності до усвідомлення власних сильних і слабких сторін у професійній комунікації.

7. Застосування набутих знань у реальних умовах: організація практичних ситуацій, що дозволяють студентам випробувати набуті навички в умовах, наближених до реальної професійної діяльності, проведення рольових ігор та інших інтерактивних завдань для відпрацювання навичок на практиці.

У результаті виконання завдань програми студенти повинні отримати комплекс знань і навичок, необхідних для успішної професійної діяльності в галузі соціальної педагогіки, що забезпечить їм здатність ефективно взаємодіяти з різними соціальними групами та вирішувати завдання, пов'язані з допомогою і підтримкою людей у складних життєвих ситуаціях.

Зміст занять програми розвитку комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів запропоновано у таблиці 2.2.

*Таблиця 2.2*

**Зміст занять програми розвитку комунікативної  
компетентності майбутніх соціальних педагогів**

| <b>Тема заняття</b>           | <b>Мета заняття</b>                                                                                                                                  | <b>Вправи та ігри</b>                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Основи ефективної комунікації | Ознайомлення з принципами та стратегіями ефективної комунікації, формування навичок активного слухання, вміння правильно структурувати повідомлення. | 1. «Ланцюжок спілкування» (покращення навичок слухання та передачі інформації).<br>2. «Слухаю – передаю» (розвиток умінь перефразувати повідомлення для перевірки правильності розуміння). |

|                                         |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         |                                                                                                                                                                | <p>3. «Ідеальний співрозмовник» (учасники обговорюють характеристику ідеального співрозмовника, складають список важливих рис).</p> <p>4. «Чітке повідомлення» (вправа на структурування повідомлення: учасники намагаються коротко і ясно передати суть інформації).</p> <p>5. «Інтерв'ю з колегою» (один учасник задає питання, а інший чітко відповісти, зберігаючи важливу інформацію).</p>                                                                                                                                                                                                  |
| Мистецтво активного слухання            | Розвиток вмінь активного слухання, здатності зосереджувати увагу на співрозмовнику та його емоціях, правильного реагування на мовленнєві сигнали.              | <p>1. «Парафразування» (перефразування висловлювань співрозмовника для перевірки розуміння).</p> <p>2. «Емпатичний слухач» (активне слухання та зворотний зв'язок без оцінок і коментарів).</p> <p>3. «Запитання без осуду» (учасники слухають висловлювання і задають уточнюючі питання без оцінок і суджень).</p> <p>4. «Окремі частини» (один учасник розповідає історію, а інший має вловити всі важливі моменти, щоб потім передати їх без зміщення сенсу).</p> <p>5. «Слухай і відповідай» (учасники слухають короткий текст і повинні дати точну відповідь на запитання щодо змісту).</p> |
| Емоційний інтелект та його значення     | Ознайомлення з поняттям емоційного інтелекту, розвиток вмінь розпізнавати і управляти емоціями себе та інших, застосування емоційного інтелекту в комунікації. | <p>1. «Емоційний барометр» (оцінка емоційних реакцій у стресових ситуаціях).</p> <p>2. «Розпізнавання емоцій» (визначення емоцій за невербальними сигналами: жестами, мімікою).</p> <p>3. «Емоційна мозаїка» (створення колажу з емоцій і ситуацій, що вимагають емоційної реакції).</p> <p>4. «Техніка віддзеркалення» (відображення емоцій і переживань іншої людини).</p> <p>5. «Емоційна підтримка» (практика надання емоційної підтримки, розпізнавання емоцій інших).</p>                                                                                                                  |
| Конфлікти та їх конструктивне вирішення | Ознайомлення з різними типами конфліктів і методами їх конструктивного вирішення, формування навичок ведення переговорів.                                      | <p>1. «Конфліктні ситуації» (аналіз реальних випадків і вибір стратегії вирішення конфлікту).</p> <p>2. «Рольова гра «Конфлікт» (використання методів вирішення конфлікту в групі).</p> <p>3. «Стратегія співпраці» (створення плану вирішення конфлікту через співпрацю).</p> <p>4. «Конфлікт на карті» (розв'язання уявного конфлікту через карти та стратегії його вирішення).</p> <p>5. «Мости замість бар'єрів» (вправа на переконання і вибудовування мостів замість конфліктних бар'єрів).</p>                                                                                            |

|                                               |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Невербальна комунікація: мова тіла            | Розвиток вмінь правильно розуміти і використовувати невербальні сигнали, формування навичок невербальної комунікації в професійній діяльності. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. «Мова тіла» (аналіз невербальних сигналів у групі).</li> <li>2. «Здогадайся за жестами» (відгадування емоцій за допомогою жестів і міміки).</li> <li>3. «Віддзеркалення жестів» (залежно від ситуації учасники повинні повторити невербальні сигнали співрозмовника).</li> <li>4. «Рольові міміки» (переміщення в групах, використовуючи різні невербальні стратегії взаємодії).</li> <li>5. «Без слів» (розмова, де учасники не використовують слів, лише жести і міміку).</li> </ol> |
| Розвиток емпатії в роботі з клієнтами         | Формування вмінь розуміти емоційний стан інших, розвивати співчуття і підтримку, застосовувати емпатію у роботі з клієнтами.                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. «Емпатія в практиці» (практика виявлення емоцій і потреб співрозмовника).</li> <li>2. «Моделювання ситуацій» (відтворення ситуацій для застосування емпатії).</li> <li>3. «Проблеми без рішень» (пошук варіантів допомоги клієнтам через емоційну підтримку).</li> <li>4. «Спільне переживання» (практика відчуття та вираження емоцій іншого).</li> <li>5. «Співчуття і підтримка» (розвиток навичок співчуття та допомоги у складних ситуаціях).</li> </ol>                          |
| Самоконтроль та стресостійкість у спілкуванні | Розвиток навичок самоконтролю, зниження емоційної напруги та стресу під час складних ситуацій у спілкуванні.                                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. «Глибоке дихання» (техніки зниження стресу через контроль за диханням).</li> <li>2. «Мої стресові ситуації» (обговорення індивідуальних стресових ситуацій та методів зниження стресу).</li> <li>3. «Техніка розслаблення» (практика саморегуляції для зниження стресу).</li> <li>4. «Перехід до позитиву» (пошук позитивних моментів у складних ситуаціях).</li> <li>5. «Стресостійкість через йогу» (коротка практика вправ для зняття стресу).</li> </ol>                           |
| Командна взаємодія: як працювати разом        | Формування навичок командної роботи, ефективного взаємодії та комунікації в колективі, створення умов для продуктивної співпраці.              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. «Мозковий штурм» (генерація ідей для вирішення командних завдань).</li> <li>2. «Командна взаємодія» (виконання завдань на командну взаємодію і підтримку в умовах обмеженого часу).</li> <li>3. «Завдання на команду» (пошук рішень для проблем через спільну роботу в групі).</li> <li>4. «Групова стратегія» (аналіз завдання і розподіл ролей для досягнення мети).</li> <li>5. «Робота в малих групах» (рішення завдання через співпрацю в малих групах).</li> </ol>               |
| Створення довірливої атмосфери                | Ознайомлення з принципами побудови довірчих відносин у професійній діяльності, розвиток комунікативних навичок для створення                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. «Будуємо довіру» (практика створення довіри через відкритість і підтримку).</li> <li>2. «Місток довіри» (створення довірчих відносин через спільні дії та взаємодію).</li> <li>3. «Ігри на довіру» (рольові ігри для створення довірчих відносин у групах).</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                 |

|                                             |                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             | безпечної та довірливої атмосфери.                                                                                          | 4. «Відкритий діалог» (відкрите обговорення проблем у групі для зміцнення довіри).<br>5. «Щоденник довіри» (записування своїх думок і переживань про те, як будувати довірливі відносини).                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Професійна комунікація в складних ситуаціях | Формування вмінь ефективно комунікувати в складних, стресових ситуаціях, зберігати професіоналізм і психологічну стійкість. | 1. «Емоційний барометр» (оцінка емоцій у конфліктних ситуаціях).<br>2. «Рольова гра: стресова ситуація» (відпрацювання професійної поведінки в умовах стресу).<br>3. «Професійна стійкість» (техніки збереження спокою і зосередженості в стресових ситуаціях).<br>4. «Конфлікт і компроміс» (пошук компромісів в професійних ситуаціях).<br>5. «Техніка «Я»-повідомлення» (практика використання я-повідомлень для конструктивного вирішення конфліктів). |

Так, на занятті «Основи ефективної комунікації» висвітлено ключові аспекти формування базових комунікативних навичок, необхідних для майбутніх соціальних педагогів. Метою заняття є підвищення рівня комунікативної компетентності студентів через розвиток навичок активного слухання, адекватного вираження своїх думок, емпатії та вміння зчитувати невербальні сигнали під час спілкування. Під час основної частини заняття студенти виконали кілька вправ, спрямованих на розвиток практичних навичок комунікації. У вправі «Декодування повідомлення» учасники мали можливість попрактикуватися в розпізнаванні емоційних сигналів співрозмовників через невербальні канали, такі як інтонація та міміка. Вправа «Активне слухання» допомогла студентам закріпити вміння слухати не лише слова, а й емоційний контекст розмови. Крім того, у груповій роботі, де студенти розігрували ситуації, що вимагають застосування комунікативних навичок, відпрацювали способи встановлення діалогу і отримали зворотний зв'язок. Заняття завершилося рефлексією, під час якої студенти поділилися своїми враженнями від виконаних вправ та осмислили важливість кожного з елементів ефективної комунікації.

У занятті «Мистецтво активного слухання» висвітлено ключові аспекти розвитку комунікативних навичок, необхідних для майбутніх соціальних педагогів. Метою заняття є розвиток у студентів навичок активного слухання,

підвищення їх здатності не тільки чути, але й глибше розуміти співрозмовника, враховуючи як вербальні, так і невербальні сигнали. Це заняття сприяє формуванню важливих для професії навичок, таких як здатність аналізувати та інтерпретувати невербальні сигнали, а також надавати конструктивний зворотний зв'язок. Основна частина заняття була поділена на кілька блоків, які включали теоретичну інформацію, а також практичні вправи. Теоретичний блок передбачав роз'яснення принципів активного слухання, таких як підтвердження слухача, резюмування, питання на уточнення та використання невербальних сигналів для підтримки уваги. У вправі «Активне слухання в діалозі» студенти працювали в парах, де один виступав як розповідач, а інший – як слухач. У вправі «Невербальні сигнали» студенти обирали теми для розповіді, при цьому особливу увагу звертали на невербальні сигнали – жести, міміку та інтонацію. Інші учасники повинні були зчитувати ці сигнали та аналізувати, які емоції вони викликали. Ігрова вправа «Слухаючий і мовний бар'єр» стала інструментом для виявлення важливості усунення мовних бар'єрів у комунікації. Заняття завершилося рефлексією, під час якої студенти обговорили свої враження від виконаних вправ і поділилися, як вони застосовували методи активного слухання та невербальні сигнали.

У занятті «Емоційний інтелект та його значення» висвітлено основні аспекти розвитку емоційного інтелекту, важливість якого для професії соціального педагога не можна недооцінювати. Метою заняття є формування здатності майбутніх соціальних педагогів розпізнавати та адекватно реагувати на емоції як власні, так і емоції інших людей. Це дозволяє ефективно взаємодіяти з клієнтами, що переживають різні емоційні стани, зокрема стрес, тривогу, депресію чи розчарування. Підвищення емоційної свідомості допомагає уникати емоційного вигорання, що є частою проблемою в професії соціального педагога. Основна частина заняття складається з кількох блоків, кожен з яких спрямований на розвиток окремих складових емоційного інтелекту. У першому блоці викладач надає студентам визначення емоційного інтелекту та пояснює його основні компоненти, такі як емоційна свідомість, емоційна регуляція, емпатія і соціальні навички. У другому блоці студенти виконують вправу «Розпізнавання

емоцій», метою якої є навчання розпізнавання емоцій за невербальними сигналами, такими як міміка, жести, поза. Далі проводиться вправа «Емоційна свідомість», де студенти по черзі називають емоцію, яку вони відчували протягом останніх кількох годин, і описують ситуацію, що її викликала. У четвертому блоці студенти беруть участь у рольовій грі під назвою «Емоційне реагування», яка спрямована на розвиток навичок управління своїми емоціями та реагування на емоції інших. У грі один студент грає роль соціального педагога, інший – клієнта, що переживає емоційну проблему (наприклад, стрес або розчарування), а третій виступає спостерігачем. У фінальній частині заняття проводиться рефлексія. Студенти обговорюють, які емоції вони найчастіше відчують у своїй роботі чи навчанні та як вони на них реагують.

На занятті «Конфлікти та їх конструктивне вирішення» висвітлено ключові аспекти, що стосуються ефективного управління конфліктними ситуаціями в професійній діяльності соціального педагога. В основній частині викладач починає з теоретичного блоку, де дає визначення конфлікту та пояснює його різновиди: особистісні, міжособистісні, групові, в робочих колективах або з клієнтами. Викладач акцентує, що конфлікти мають певну структуру – початкове напруження, розвиток конфлікту, кульмінація та вирішення. Далі розглядаються основні стратегії вирішення конфліктів: уникнення, компроміс, конкуренція, співпраця та пристосування. Далі проводиться вправа «Шкала конфліктних стратегій», яка має на меті ознайомити студентів зі стратегіями вирішення конфліктів і допомогти їм усвідомити, яку стратегію вони застосовують найчастіше в реальних ситуаціях. Студенти отримують картки з описами різних конфліктних ситуацій (наприклад, суперечка з колегою чи напруженість у групі клієнтів) і мають вибрати одну зі стратегій вирішення конфлікту. Після цього вони обговорюють свої вибори в групах, а викладач коментує стратегії та їх ефективність в контексті роботи соціального педагога. Важливою частиною заняття є рольова гра «Конфлікт на робочому місці», де студенти вчаться відпрацьовувати навички конструктивного вирішення конфліктів. Завершальна частина заняття – це рефлексія, де студенти відповідають на запитання про свої

реакції на конфлікти в реальному житті, які стратегії вони використовують, та як можуть застосувати стратегію співпраці в професійній діяльності.

На занятті «Невербальна комунікація: мова тіла» висвітлено важливість невербальної комунікації для майбутніх соціальних педагогів, зокрема здатність розпізнавати та використовувати мову тіла для ефективної взаємодії з клієнтами. Викладач ознайомлює студентів із компонентами невербальної комунікації: мімікою, жестами, позою та контактом очей. Зокрема, він пояснює, що міміка є основним засобом вираження емоцій, жести і пози допомагають уточнити і підсилити сказане, а контакт очей може вказувати на зацікавленість чи агресію. Основна частина заняття включає кілька вправ для практичного засвоєння теоретичного матеріалу. Вправа «Зчитування мови тіла» дозволяє студентам вивчити, як правильно «читати» невербальні сигнали. Вправа «Невербальний діалог» дозволяє студентам попрактикуватися в вираженні емоцій тільки через мову тіла. Один студент демонструє емоцію (здивування чи зацікавленість), а інший має вгадати, яку емоцію він виражає. Вправа «Зміна пози» демонструє, як зміна пози або мови тіла може впливати на сприйняття людини. Студенти спочатку займають закриту позу (згорблену) і відкриту позу (з прямою спиною) і оцінюють, як це впливає на їх ставлення до партнера. Після виконання вправи студенти обговорюють, які невербальні сигнали допомогли створити більш відкриту атмосферу, а які можуть сприйматися як відчуження. Заклучна частина заняття присвячена рефлексії.

На занятті «Розвиток емпатії в роботі з клієнтами» висвітлено важливість розвитку емпатії як складової комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів. Основна частина заняття починається з теоретичного блоку, де викладач пояснює сутність емпатії, яка визначається як здатність розуміти емоції інших людей та співпереживати їм. Він розкриває важливість емпатії для соціальних педагогів, адже саме вона дозволяє зрозуміти внутрішні переживання клієнтів і забезпечити підтримку. Далі студенти переходять до практичних вправ. Одна з них – рольова гра «Співчуття та підтримка», де студенти поділяються на пари, в яких один виконує роль клієнта, що переживає емоційну ситуацію, а інший – роль соціального педагога, який демонструє



емпатію через активне слухання і співпереживання. Наступною є «Ідентифікація емоцій», де студенти працюють у малих групах, отримують картки з різними емоційними ситуаціями і повинні визначити, які емоції переживають герої карток. Викладач проводить вправу «Емпатійне слухання», в якій студенти працюють у парах. Студент розповідає про особисту проблему чи переживання, а інший слухає, використовуючи методи емпатійного слухання, такі як підтримка візуального контакту і відображення емоцій співрозмовника. Завершується заняття етапом рефлексії, коли студентам пропонують відповісти на питання, які дозволяють оцінити їхні відчуття від виконаних вправ.

На занятті «Самоконтроль та стресостійкість у спілкуванні» висвітлено важливість розвитку навичок самоконтролю та стресостійкості у студентів, майбутніх соціальних педагогів, з метою підвищення ефективності їх роботи в емоційно складних ситуаціях. Основна частина заняття включає теоретичний блок, де викладач пояснює, що таке самоконтроль та стресостійкість, а також чому ці якості є важливими в професії соціального педагога. Наступною частиною є вправа «Дихання для заспокоєння», де студенти практикують техніку глибокого дихання, що є одним із основних способів управління стресом. У вправі «Конфліктна ситуація» студенти практикують реагування в стресових ситуаціях. Вони працюють в парах, де один студент виконуватиме роль клієнта, що перебуває в емоційно напруженому стані, а інший – роль соціального педагога, який повинен зберігати спокій і контролювати свої емоції. Далі виконують вправу «Реагування на стресову ситуацію», в якій обговорюють типові стресові ситуації, з якими може зіткнутися соціальний педагог. Завершується заняття рефлексією, під час якого студенти оцінюють, наскільки ефективно вдалося застосувати техніки самоконтролю в ході виконання вправ.

На занятті «Командна взаємодія» висвітлено ключові аспекти ефективної роботи в команді, що є важливим для майбутніх соціальних педагогів. Основна частина включає теоретичний блок, де викладач пояснює поняття командної взаємодії, роль члена команди та важливість комунікації. Студенти дізнаються, що в команді кожен має свою роль, наприклад, лідер, посередник або мотиватор. Викладач розглядає процес прийняття колективних рішень і шляхи вирішення

конфліктів у команді. Крім того, студентам презентуються теоретичні моделі командної взаємодії, зокрема модель Б. Тукмана, яка описує етапи розвитку команди: формування, штурм, нормування, виконання та завершення. Перша вправа, «Театр ролей: Командна проблема», передбачає поділ студентів на команди, кожна з яких отримує конкретну ситуацію для розв'язання. Наступною є «Сліпий лабіринт», що розвиває навички довіри та взаємодії в команді. Один учасник з пов'язкою на очах має пройти лабіринт, керуючись інструкціями партнера. Далі студенти виконують вправу «Кроки до команди», де по черзі додають фразу до історії успішної командної роботи. На завершення заняття студенти проводять рефлексію, де кожен має змогу поділитися враженнями.

На занятті «Створення довірливої атмосфери» висвітлено важливі аспекти розвитку навичок, необхідних для формування довірливих відносин у соціально-педагогічній практиці. Основна частина заняття включає теоретичний блок, у якому викладач пояснює поняття довіри в комунікації та визначає основні чинники, що сприяють її розвитку: активне слухання, чесність, емпатія, толерантність і неупередженість. Перша вправа, «Молекули довіри», допомагає студентам розвивати навички активного слухання та передачі емоцій. У вправі «Щирі питання» студенти мають можливість поставити своїм партнерам п'ять глибоких і щирих запитань, що допомагають краще зрозуміти внутрішній світ іншої людини. Вправа «Обмін довірою» сприяє розвитку розуміння меж довіри. Студенти по черзі запитують один одного, чи можуть довірити свої переживання, що допомагає відчувати важливість етапів довіри та формування безпечних кордонів у спілкуванні. Після виконання вправ студенти переходять до рефлексії, під час якої викладач ставить питання, що дозволяють студентам осмислити свої відчуття та досвід: «Що ви відчули під час вправи «Молекули довіри»?», «Як змінилися ваші взаємини з колегами після вправи «Щирі питання»?», «Які навички допоможуть створювати довірливу атмосферу у вашій професійній діяльності?» Це дає можливість студентам усвідомити значення створення довірчих відносин у соціально-педагогічній практиці.

Отже, програма формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога є важливим інструментом для розвитку професійних

якостей студентів, що працюватимуть з різними категоріями людей, зокрема з клієнтами, учнями та іншими соціальними групами. Важливість цієї програми полягає в тому, що вона допомагає сформувати у студентів ключові навички ефективного спілкування, що є основою для їх професійної діяльності.

### **2.3. Рекомендації майбутнім соціальним педагогам щодо формування комунікативної компетентності**

Комунікативна компетентність є однією з найважливіших складових професійної діяльності соціального педагога, адже саме ефективне спілкування з клієнтами, їх родинами, колегами та іншими фахівцями дозволяє досягати цілей у соціально-педагогічній роботі. У суспільстві, яке постійно змінюється, соціальний педагог повинен бути здатним швидко реагувати на різноманітні ситуації, адекватно оцінювати потреби та проблеми клієнтів і надавати відповідну підтримку. Для цього необхідно володіти не лише знаннями, але й практичними навичками взаємодії з людьми. У зв'язку з цим, в рекомендаціях висвітлено основні принципи і стратегії, що допоможуть майбутнім фахівцям не лише покращити свою комунікативну компетентність, але й підготуватися до вирішення реальних проблем у соціально-педагогічній діяльності.

1. Розвивайте активне слухання. Так, активне слухання є основною складовою комунікативної компетентності соціального педагога. Важливо не просто чути слова клієнта, а й глибоко розуміти їхні потреби, емоції та переживання. Це вимагає концентрації на тому, що говорить співрозмовник, уважного спостереження за невербальними ознаками, такими як міміка, жести та інтонація. Активне слухання дозволяє створити атмосферу довіри, в якій людина відчувається зрозумілою і підтриманою. Важливо також вміти зберігати паузи, щоб дати людині час на роздуми та вираження своїх думок. Вміння активно слухати дозволяє не лише отримувати важливу інформацію, але й будувати довірчі стосунки, що є необхідними для ефективної допомоги. Крім того, активне слухання дає змогу уникати непорозумінь та помилок у комунікації, що можуть

виникнути, якщо не звертати увагу на деталі. У процесі практики важливо тренувати це вміння, активно звертаючи увагу на всі аспекти комунікації та постійно перевіряючи свої висновки з клієнтом.

2. Розвивайте емпатію. Емпатія є однією з найважливіших характеристик соціального педагога, оскільки вона дозволяє зрозуміти емоції іншої людини та побачити ситуацію з її перспективи. Майбутнім соціальним педагогам важливо навчитися не лише виявляти співчуття, а й активно співпереживати, що дає змогу побудувати більш глибокі, відкриті стосунки з клієнтами. Емпатія допомагає створити безпечне середовище, де людина може відкрито ділитися своїми переживаннями, не боячись осуду чи непорозумінь. Важливо навчитися правильно реагувати на емоції клієнта, підтримуючи його без нав'язування своїх поглядів чи оцінок. Розвиваючи емпатію, соціальний педагог також навчиться краще розуміти культурні та соціальні контексти, в яких відбуваються взаємодії, що дозволяє адаптувати підхід до кожного конкретного випадку. Емпатія важлива для підтримки емоційного благополуччя клієнта, а також для розвитку взаємної довіри, що є основою будь-якої успішної соціальної роботи.

3. Практикуйте толерантність і відкритість до різноманітності. Соціальний педагог часто працює з людьми, які мають різні погляди, досвід, культуру та соціальний статус. Толерантність є важливою складовою комунікативної компетентності, оскільки вона допомагає приймати інших такими, якими вони є, без осуду чи упередженості. Майбутнім соціальним педагогам важливо розвивати здатність приймати різноманітність думок і поглядів, навіть якщо вони суперечать власним переконанням. Під час взаємодії з клієнтами необхідно уникати стереотипів і дискримінації, надаючи кожному рівні можливості для висловлення своєї думки та почуттів. Толерантність сприяє створенню атмосфери підтримки, де кожен має право на свою унікальність і вираження власної думки без страху бути осудженим. Важливо також виховувати в собі відкритість до нових ідей та культурних практик, що дозволяє соціальному педагогу бути більш адаптованим до різних ситуацій і ефективно працювати з різноманітними групами людей.

4. Будьте готові до саморефлексії. Зокрема, саморефлексія є важливою частиною розвитку комунікативної компетентності. Майбутнім соціальним педагогам слід постійно аналізувати свою поведінку, взаємодії з клієнтами та колегами, щоб зрозуміти, які методи комунікації працюють, а які потребують удосконалення. Після кожного контакту з клієнтом або колегою важливо ставити собі питання: чи було спілкування ефективним, чи досягнуто бажаного результату, що можна покращити? Саморефлексія дозволяє виявити свої сильні та слабкі сторони, що сприяє професійному зростанню та самовдосконаленню. Соціальний педагог має розуміти, що кожен досвід, навіть негативний, може бути корисним для розвитку, якщо до нього ставитися критично і конструктивно. З часом постійна саморефлексія допоможе створити ефективні стратегії взаємодії з різними людьми та ситуаціями.

5. Розвивайте навички невербальної комунікації. Так, невербальна комунікація, зокрема міміка, жести, інтонація та посто́ви, є важливою складовою загальної комунікації. Соціальний педагог повинен вміти читати невербальні сигнали інших людей і правильно їх інтерпретувати. Майбутнім соціальним педагогам важливо також усвідомлювати власні невербальні сигнали, адже їхнє тіло може висловлювати емоції та ставлення до співрозмовника навіть без слів. Вміння використовувати невербальну комунікацію дозволяє досягати більшого впливу на клієнтів, передавати підтримку, розуміння чи зацікавленість через прості жести чи вирази обличчя. Крім того, невербальні сигнали можуть допомогти виявити емоційний стан клієнта, навіть якщо він не готовий поділитися своїми почуттями словами. Для ефективної роботи соціальний педагог повинен звертати увагу на усі аспекти невербальної комунікації, що допомагає зрозуміти потреби клієнта та побудувати довірливі відносини.

6. Вчіться ефективно задавати питання. Здатність ставити правильні питання є важливим інструментом у роботі соціального педагога. Питання можуть бути інструментом для глибшого розуміння проблем клієнта, а також для сприяння розвитку критичного мислення та саморефлексії у людей. Важливо використовувати відкриті питання, що дозволяють співрозмовнику висловити свої думки більш детально, а не лише відповісти на просте так чи ні. Окрім того,

вміння задавати питання дозволяє уникати нав'язування власної точки зору і надавати можливість клієнту самостійно знаходити рішення своїх проблем. Важливо також уміти задавати уточнюючі питання, щоб зібрати необхідну інформацію та уникнути непорозумінь. Вчитися задавати питання – це не тільки вміння, а й важливий елемент взаємодії, що сприяє розвитку глибокого розуміння та підтримки клієнтів.

7. Розвивайте навички конфліктного управління. Конфлікти є невід'ємною частиною соціальної роботи, тому майбутні соціальні педагоги повинні вміти ефективно їх вирішувати. Це включає вміння знаходити компроміси, слухати і враховувати всі точки зору, а також сприяти вирішенню конфліктів мирним шляхом. Важливо не тільки реагувати на конфлікти, але й розуміти їх причини і працювати над запобіганням їх виникненню. Розвиваючи навички конфліктного управління, соціальний педагог може створювати сприятливе середовище для клієнтів і колег, де проблеми вирішуються конструктивно і без емоційних зривів. Використання методів активного слухання, емпатії та компромісу допомагає ефективно вирішувати конфлікти, не руйнуючи відносини. Крім того, соціальний педагог має навчитися підтримувати нейтральну позицію у конфліктах, не ставати на чийсь сторону, а лише сприяти вирішенню ситуації.

8. Створюйте атмосферу довіри. Довіра є основою ефективних відносин, тому майбутнім соціальним педагогам необхідно вміти створювати довірчу атмосферу в процесі взаємодії з клієнтами. Це можна досягти через чесність, відкритість та послідовність у своїх діях. Соціальний педагог має бути надійним партнером для клієнта, не порушувати обіцянок і зберігати конфіденційність. Важливо бути готовим до того, що довіра будується поступово, і вона може бути легко порушена через неуважність або непослідовність у діях. Тому, працюючи з людьми, соціальний педагог повинен постійно підтримувати високий рівень етики та професіоналізму, що сприяє зміцненню довіри клієнтів. Вміння створювати довірливу атмосферу дозволяє не лише забезпечити комфорт у взаємодії, а й побудувати стійкі відносини, що є запорукою соціальної роботи.

9. Покращуйте навички командної взаємодії. Соціальні педагоги часто працюють у командах з іншими фахівцями, тому важливо мати навички

ефективної командної роботи. Майбутні соціальні педагоги повинні вміти співпрацювати з іншими професіоналами, враховуючи їхню точку зору та досвід, що сприяє досягненню спільних цілей. Важливо розуміти роль кожного члена команди і вчасно пропонувати свою допомогу або ініціативу. Хороша командна взаємодія включає в себе ефективне спілкування, поділ обов'язків і взаємну підтримку. Соціальний педагог має також вміти вести конструктивні переговори та вирішувати конфлікти в команді, якщо такі виникають. Покращення навичок командної взаємодії сприяє підвищенню ефективності роботи і покращенню результатів соціального педагогічного процесу.

10. Вчіться працювати з негативними емоціями. У роботі соціального педагога можуть виникати ситуації, коли клієнти або колеги виявляють негативні емоції, такі як агресія, гнів чи тривога. Вміння працювати з такими емоціями є важливою частиною комунікативної компетентності. Соціальний педагог повинен вміти залишатися спокійним і зберігати емоційну рівновагу, навіть у стресових ситуаціях. Важливо навчитися розпізнавати та правильно реагувати на емоції клієнтів, не допускати ескалації конфліктів і допомагати людям впоратися з їхніми переживаннями. Вміння працювати з негативними емоціями також дозволяє зберігати здоровий емоційний фон у команді і підтримувати позитивну атмосферу в процесі спілкування з іншими професіоналами. Соціальний педагог має вчитися керувати своїми емоціями та не допускати їх впливу на процес роботи.

11. Підтримуйте емоційну стійкість та самоконтроль. Емоційна стійкість та самоконтроль є ключовими для соціальних педагогів, оскільки вони часто стикаються з складними ситуаціями, які можуть викликати стрес або емоційну напругу. Вміння зберігати спокій у стресових ситуаціях дозволяє не лише ефективно працювати, але й служити прикладом для клієнтів, допомагаючи їм також контролювати свої емоції. Соціальний педагог має навчитися відокремлювати особисті переживання від професійних обов'язків і уникати впливу зовнішніх стресових факторів на свою діяльність. Самоконтроль дозволяє зберігати ясність думок, адекватно реагувати на зміни в поведінці клієнта і підтримувати емоційну рівновагу, що є важливим для ефективної

допомоги. Важливо також вчитися усвідомлювати свої емоційні реакції та працювати над їх коригуванням, якщо вони заважають в роботі. Постійна робота над емоційною стійкістю допомагає підвищити ефективність взаємодії в умовах професійного стресу та забезпечує тривалу стійкість до емоційних навантажень.

12. Навчайтеся давати конструктивний зворотний зв'язок. Конструктивний зворотний зв'язок є важливим інструментом для розвитку клієнта, а також для поліпшення взаємодії з колегами. Соціальним педагогам необхідно вміти давати зворотний зв'язок, який буде не лише корисним, а й мотивуючим, щоб людина могла розуміти свої слабкі та сильні сторони і працювати над покращенням. Важливо, щоб зворотний зв'язок був об'єктивним, чітким і конкретним, а також подавався в доброзичливій формі. Соціальний педагог має звертати увагу не лише на недоліки, а й на досягнення, підкреслюючи позитивні моменти, що допомагає людині відчувати себе підтриманою і мотивованою до подальших змін. Вміння давати конструктивний зворотний зв'язок допомагає розвивати критичне мислення у клієнтів і сприяє їх особистісному розвитку. Важливо враховувати індивідуальні особливості кожної людини, щоб зворотний зв'язок був сприйнятий адекватно і не викликав негативних емоцій.

13. Зберігайте професіоналізм і етичність у комунікації. Професіоналізм і етичність є основою для створення довірчих відносин з клієнтами та колегами. Майбутні соціальні педагоги повинні завжди дотримуватися етичних норм і стандартів поведінки, що включають чесність, конфіденційність та повагу до інших. Важливо дотримуватися меж особистої взаємодії, не втручатися в особисте життя клієнта без його згоди та уникати ситуацій, які можуть привести до зловживання владою або авторитетом. Професійний підхід до комунікації гарантує, що всі дії соціального педагога будуть орієнтовані на добробут клієнта і сприятимуть розвитку відкритої, безпечної та підтримуючої атмосфери. Соціальний педагог повинен завжди бути зразком для наслідування, демонструючи вміння зберігати кордони між особистим і професійним життям. Важливим є також постійне самовдосконалення в етичних питаннях і дотримання високих стандартів професіоналізму.



14. Вчіться адаптувати свої комунікаційні стратегії до різних ситуацій. Кожна ситуація в соціальній роботі є унікальною, тому соціальним педагогам необхідно вміти адаптувати свої комунікаційні стратегії залежно від контексту. Вміння швидко оцінювати ситуацію та обирати найбільш ефективний спосіб взаємодії з клієнтом, групою або колегами є ключовим для досягнення успіху в соціальній роботі. Важливо бути гнучким і здатним змінювати стиль комунікації відповідно до вікових, культурних, соціальних і психологічних особливостей людей, з якими працює соціальний педагог. Також варто враховувати емоційний стан клієнта, його потреби та психологічний настрій, щоб правильно вибудувати процес спілкування. Адаптивність у комунікації дозволяє соціальному педагогу залишатися ефективним навіть у складних або нестандартних ситуаціях, що є важливою рисою професіонала.

15. Підтримуйте постійний розвиток комунікативних навичок. Соціальні педагоги мають усвідомлювати, що комунікативна компетентність – не статична риса, а динамічна навичка, яка потребує регулярного вдосконалення. Важливо активно працювати над своїми комунікативними навичками, зокрема, через участь у тренінгах, семінарах, обговореннях і практичних вправах. Регулярне самонавчання та участь у професійних заходах дозволяє соціальним педагогам бути в курсі новітніх підходів до комунікації та соціальної роботи, а також покращувати свою здатність ефективно взаємодіяти з різними категоріями клієнтів. Соціальний педагог має прагнути до безперервного навчання, що дозволяє йому не тільки підтримувати свою професійну кваліфікацію, але й збагачувати досвід, що безпосередньо впливає на якість роботи. Підтримання розвитку комунікативних навичок є необхідним для досягнення успіху в соціальній педагогічній практиці, оскільки ефективне спілкування – це основа створення позитивного впливу на клієнтів і досягнення поставлених цілей.

Отже, у роботі соціального педагога комунікативна компетентність є основною складовою ефективної професійної діяльності. Майбутнім соціальним педагогам варто постійно удосконалювати свої навички спілкування, оскільки комунікація є ключовим інструментом у взаємодії з клієнтами, колегами та іншими професіоналами. Важливим аспектом є розвиток активного слухання,

яке дозволяє не тільки чути, а й розуміти потреби та емоції інших людей. Це сприяє створенню атмосфери довіри і взаєморозуміння, та ін.

## **Висновки до розділу 2**

У розділі проведено аналіз результатів вивчення стану сформованості комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів, проведеного з використанням різних діагностичних методик, показав низький рівень розвитку цієї компетентності у значної частини респондентів.

За тестом Ю. Орлова для визначення потреби у спілкуванні показало, що 14% студентів продемонстрували низький рівень її розвитку, 16% – нижче середнього, 32% – середній, 22% – високий, 16% – дуже високий рівень. Це свідчить про те, що більшість майбутніх соціальних педагогів мають середній або нижчий рівень розвитку комунікативної потреби, що може вплинути на ефективність їхньої комунікації в професійній діяльності.

Використання методики експрес-діагностики емпатії (І. Юсупов) виявило, що 6% студентів продемонстрували низький рівень емпатії, 12% – нижче середнього, 44% – середній, 22% – високий і 16% – дуже високий рівень. Високі показники емпатії у 38% респондентів є позитивними, однак 18% студентів ще мають проблеми з розумінням емоційного стану інших людей, що може ускладнити їхню роботу з клієнтами в рамках соціальної педагогіки.

Результати використання методики діагностики самоконтролю у спілкуванні (М. Снайдер) показали, що 34% студентів мають низький рівень самоконтролю в комунікації, 46% – середній, а 20% – високий рівень. Це свідчить про те, що більшість майбутніх соціальних педагогів ще не володіють достатнім рівнем самоконтролю в спілкуванні, що є важливим аспектом ефективної комунікації в їхній професійній діяльності. На основі узагальнення результатів усіх застосованих методик можна визначити три основні рівні розвитку комунікативних компетентностей серед студентів: низький – 30%, середній – 44% і високий – 26%. Як бачимо, більшість студентів (74%)

продемонстрували низький або середній рівень розвитку компонентів комунікативної компетентності – потреба у спілкуванні, емпатія, самоконтроль, що свідчить про значні труднощі у формуванні цієї компетентності.

## ВИСНОВКИ

Проведене у кваліфікаційній роботі теоретичне й емпіричне обґрунтування особливостей формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога у закладі вищої освіти дало змогу зробити такі висновки.

1. Розкрито сутність наукових підходів до трактування комунікативної компетентності особистості в науковій літературі. Емоційний та інтелектуальний підходи підкреслюють важливість розвитку емоційного інтелекту і когнітивних здібностей, які допомагають соціальному педагогу ефективно взаємодіяти з клієнтами, розпізнавати емоційні потреби та оцінювати комунікативні ситуації. Міжкультурний підхід акцентує на необхідності адаптації комунікаційних навичок до різних соціальних контекстів, що є важливим у багатокультурному середовищі. Соціально-ролевий підхід наголошує на важливості здатності до адаптації комунікації залежно від соціальних і професійних ролей. Когнітивно-психологічний підхід фокусується на розвитку умінь оцінювати та обробляти інформацію для прийняття ефективних рішень. Індивідуально-особистісний підхід сприяє розвитку таких якостей майбутніх соціальних педагогів, як самоконтроль, впевненість та здатність до конструктивного самовираження. Всі ці підходи взаємодоповнюють один одного і дають змогу майбутнім соціальним педагогам розвивати необхідні навички для успішної взаємодії в різноманітних соціальних ситуаціях. Для розвитку комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів необхідно використовувати комплексний підхід, який забезпечить їх здатність ефективно працювати з людьми в різних умовах.

2. Виявлено психолого-вікові закономірності формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога. Зокрема, у студентському віці відбувається активне формування самосвідомості, яка дозволяє майбутнім фахівцям усвідомити власні сильні та слабкі сторони в комунікації. Це сприяє розвитку впевненості в собі та готовності до адаптації своїх комунікативних стратегій в залежності від конкретних ситуацій. Зокрема, вміння слухати, розуміти невербальні сигнали та зберігати ефективний контакт є важливими аспектами формування здатності до міжособистісної взаємодії, які студент

розвиває під час навчання в університеті. Розвиток емоційного інтелекту, здатність розпізнавати та контролювати емоції як власні, так і емоції інших, дає змогу краще взаємодіяти з клієнтами, колегами і керівниками в професійному середовищі. Все це дозволяє майбутнім соціальним педагогам досягати високої ефективності в своїй діяльності, де комунікативна компетентність є основою для надання підтримки та допомоги людям різного віку та соціальних категорій.

3. Охарактеризовано соціально-психологічні чинники формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога. Такі чинники, як мотивація до професійної діяльності, здатність адаптуватися до різних соціальних контекстів і соціальних ролей, а також розуміння та ефективне використання комунікативних стратегій, є ключовими для формування необхідної компетентності. Студенти, які мають можливість взаємодіяти в групах, отримують не тільки професійні знання, а й цінний досвід комунікації, який дозволяє їм бути готовими до складних ситуацій у професійному житті. Високий рівень психологічного комфорту та довіри в освітньому середовищі також сприяє розвитку комунікативних здібностей. Коли студенти відчують підтримку з боку викладачів і одногрупників, вони мають більше можливостей для самовираження, що дозволяє ефективно розвивати навички комунікації. Важливим є також розвиток критичного мислення, яке дає змогу майбутнім соціальним педагогам адекватно оцінювати власні комунікативні стратегії та коригувати їх відповідно до вимог конкретних ситуацій. У результаті, соціально-психологічні чинники забезпечують формування повноцінної комунікативної компетентності, яка є необхідною для ефективної роботи соціального педагога.

4. Емпірично досліджено сучасний стан сформованості комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога. Аналіз результатів вивчення стану сформованості комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів, проведеного з використанням різних діагностичних методик, показав низький рівень розвитку цієї компетентності у значної частини респондентів. Так, використання тесту Ю. Орлова для визначення потреби у спілкуванні показало, що 14% студентів продемонстрували низький рівень її розвитку, 16% – нижче середнього, 32% – середній, 22% – високий, 16% – дуже високий рівень.

Це свідчить про те, що більшість майбутніх соціальних педагогів мають середній або нижчий рівень розвитку комунікативної потреби, що може вплинути на ефективність їхньої комунікації в професійній діяльності. Використання методики експрес-діагностики емпатії (І. Юсупов) виявило, що 6% студентів продемонстрували низький рівень емпатії, 12% – нижче середнього, 44% – середній, 22% – високий і 16% – дуже високий рівень. Високі показники емпатії у 38% респондентів є позитивними, однак 18% студентів ще мають проблеми з розумінням емоційного стану інших людей, що може ускладнити їхню роботу з клієнтами в рамках соціальної педагогіки. Результати використання методики діагностики самоконтролю у спілкуванні (М. Снайдер) показали, що 34% студентів мають низький рівень самоконтролю в комунікації, 46% – середній, а 20% – високий рівень. Це свідчить про те, що більшість майбутніх соціальних педагогів ще не володіють достатнім рівнем самоконтролю в спілкуванні, що є важливим аспектом ефективної комунікації в їхній професійній діяльності. На основі узагальнення результатів усіх застосованих методик можна визначити три основні рівні розвитку комунікативних компетентностей серед студентів: низький – 30%, середній – 44% і високий – 26%. Як бачимо, більшість студентів (74%) продемонстрували низький або середній рівень розвитку компонентів комунікативної компетентності – потреба у спілкуванні, емпатія, самоконтроль, що свідчить про значні труднощі у формуванні цієї компетентності.

5. Запропоновано шляхи та напрямки формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога. Показано, що програма формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога є важливим інструментом для розвитку професійних якостей студентів, що працюватимуть з різними категоріями людей, зокрема з клієнтами, учнями та іншими соціальними групами. Важливість цієї програми полягає в тому, що вона допомагає сформувати у студентів ключові навички ефективного спілкування, що є основою для їх професійної діяльності. Заняття, що входять до програми, охоплюють різні аспекти комунікації: від активного слухання і емпатії до вирішення конфліктів і створення довірливих відносин. Кожне заняття спрямоване на розвиток навичок, які допоможуть студентам краще розуміти

потреби інших, ефективно взаємодіяти в групі та справлятися з труднощами, що виникають у процесі професійної діяльності. Різноманітні вправи і ігри, такі як «Мозковий штурм», «Емпатія в практиці», «Професійна стійкість», «Рольові ігри» та інші, сприяють розвитку не лише теоретичних знань, але й практичних навичок, які можуть бути безпосередньо застосовані в реальних умовах роботи. Вони допомагають студентам не тільки вдосконалити їх здатність спілкуватися, але й краще розуміти емоційний стан інших, що є надзвичайно важливим в контексті соціальної педагогіки. Програма є важливою для формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів і готує їх до професійної діяльності в умовах постійних змін, підвищення вимог до рівня взаємодії та здатності працювати з різними категоріями населення.

Розроблено рекомендації майбутнім соціальним педагогам з формування комунікативної компетентності. Доведено, що майбутнім соціальним педагогам варто постійно удосконалювати свої навички спілкування, оскільки комунікація є ключовим інструментом у взаємодії з клієнтами, колегами та іншими професіоналами. Важливим аспектом є розвиток активного слухання, яке дозволяє не тільки чути, а й розуміти потреби та емоції інших людей. Це сприяє створенню атмосфери довіри і взаєморозуміння, що є основою ефективної допомоги клієнтам. Емпатія, тобто здатність відчувати та розуміти емоції інших, є однією з основних рис, яку соціальний педагог повинен розвивати. Вміння співпереживати клієнтам та реагувати на їх потреби дозволяє не лише підтримувати довірчі відносини, а й краще адаптувати підхід до кожної конкретної ситуації. Також важливою є толерантність, здатність приймати різноманітність та не судити людей за їхніми переконаннями, поведінкою чи соціальним статусом, що є складовою професійної етики соціального педагога. Соціальні педагоги повинні вміти не лише розуміти потреби інших, але й ефективно вирішувати конфлікти, що можуть виникати у процесі їхньої діяльності. Крім того, соціальні педагоги повинні приділяти увагу розвитку вербальної та невербальної комунікації. Вміння правильно використовувати слова, інтонації, міміку та жести має важливе значення в процесі взаємодії. Не менш важливим є розвиток навичок роботи в команді, адже соціальні педагоги

часто співпрацюють з іншими фахівцями для досягнення спільної мети. Уміння працювати в колективі, враховувати думки інших, а також взаємно підтримувати один одного є необхідною умовою успішної професійної діяльності. Усі ці аспекти комунікативної компетентності формуються через постійну практику і самовдосконалення. Участь у тренінгах, семінарах, групових вправах і рефлексія на власному досвіді допомагають майбутнім соціальним педагогам здобувати необхідні практичні навички для успішної роботи в майбутньому. Таким чином, розвиток комунікативної компетентності є важливою умовою професійного росту соціального педагога, що дозволяє йому ефективно працювати з людьми, сприяти їх розвитку і підтримці в складних життєвих ситуаціях.

Перспективами подальшого дослідження можна визначити апробацію запропонованої програми та рекомендацій, спрямованих на формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога.



## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамович Т. В. Базові компоненти професійної компетентності соціального педагога. *Нова педагогічна думка*. 2016. № 1 (85). С. 35-37.
2. Архипова С. П., Майборода Г. Я., Тютюнник О. В. Методи та технології роботи соціального педагога: навч. посіб. Київ: Слово, 2011. 496 с.
3. Безпалько О. В., Зверєва І. Д., Веретенко Т. Г. Соціальна педагогіка : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2013. 312 с.
4. Бікус О.О., Волошина В.В. Теоретичні засади формування комунікативної компетенції особистості. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 12: Психологічні науки*. 2015. Вип. 1(46). С. 17-23.
5. Білоус О. В. Вікова психологія : навчальний посібник. Чернігів : ЧНПУ ім. Т. Шевченка, 2015. 308 с.
6. Бочаріна Н. Особливості розвитку професійної комунікативної компетентності соціального педагога. *Вісник Переяслав-Хмельницького державного педагогічного університету*. 2014. №25. С. 227-231.
7. Бутова М.М. Взаємозв'язок спілкування та комунікативних навичок особистості як предмет психологічних досліджень. *Вісник ХДПУ ім. Г. Сковороди : Психологія*. Харків : ХНПУ, 2011. Вип. 6. С. 57-61.
8. Ветров М.Д. Фактори впливу на комунікативну активність особистості при її формуванні в студентському віці. *Тези доповіді Четвертої міжнародної конференції молодих науковців*. Київ, 2011. С. 91-92.
9. Вітюк Н.Р. Психолого-педагогічні умови формування комунікативних здібностей особистості в сучасній парадигмі освіти. *Актуальні проблеми психології* / за ред. С. Д. Максименка. Київ : Інститут психології ім. Г. Костюка, 2001. Т. 1. Ч. 2. С. 28-35.
10. Волошина Н. В. До питання про структуру комунікативних здібностей особистості. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Соціологія. Психологія. Педагогіка*. Київ : КНУ, 2012. №12. С. 114-117.

11. Волошина Н. В. Дослідження комунікативної компетентності особистості. *Вісник КНУ ім. Т. Шевченка. Соціологія. Психологія. Педагогіка*. Київ : КНУ, 2012. № 14. С. 38-40.
12. Галян І.М. Психодіагностика : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2011. 464 с.
13. Гапончук О. М. Тренінг консультативних навичок соціального педагога: методичні рекомендації. Луцьк: СЛУ ім. Лесі Українки, 2017. 45 с.
14. Гапончук О. Як оптимізувати консультативну діяльність соціального педагога: методичні рекомендації та практичні матеріали. Луцьк, 2017. 132 с.
15. Гончаренко С. У. Український педагогічний енциклопедичний словник. Рівне : Волинські обереги, 2011. 552 с.
16. Дітрікс О.Н. Розвиток комунікативної компетентності сучасних студентів. *Суспільство у ХХІ столітті : психологічні проблеми гармонізації, гуманізації, демократизації*. Київ : МАУП, 2013. Вип. 11. С. 171-173.
17. Єлькін Д.К. Психологія спілкування. Київ : Мікрос-СВС, 2004. 121 с.
18. Життєва компетентність особистості : від теорії до практики : науково-методичний посібник / за ред. І. Г. Єрмакова. Запоріжжя : Центріон, 2005. 484 с.
19. Заверико Н. В. Соціальна педагогіка : навч. посіб. Запоріжжя : ЗНУ, 2011. 260 с.
20. Зверєва І. Д. Соціальна педагогіка: теорія і технології. Київ : Центр навчальної літератури, 2011. 314 с.
21. Капська А. Й. Соціальна педагогіка : підручник. Київ : Центр навчальної літератури, 2012. 487 с.
22. Карпенко Є. Організація тренінгу спілкування : метод. матер. Дрогобич : РВВ ДДПУ імені Івана Франка, 2016. 145 с.
23. Карпенко Є. Основи психотренінгу : навч. посіб. Дрогобич : РВВ ДДПУ імені Івана Франка, 2015. 78 с.
24. Карпенко О. Г. Професійне становлення соціального працівника : навчально-методичний посібник. Київ, 2004. 164 с.

25. Керик О. Використання тренінгових технологій у професійній підготовці фахівців соціальної сфери. *Молодь і ринок*. 2015. № 2. С. 137.
26. Ковалинська І. В. Невербальна комунікація. Київ : Освіта України, 2014. 289 с.
27. Козирев М. П. Соціальна педагогіка : навчальний посібник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2020. 352 с.
28. Компетентнісний підхід у сучасній освіті : світовий досвід та українські перспективи / Н. М. Бібік, Л. С. Ващенко, О. І. Локшина та ін. ; за ред. О. В. Овчарук. Київ : К.І.С., 2004. 112 с.
29. Корніяка О.М. Психологія комунікативної культури школяра. Київ : Міленіум, 2006. 336 с.
30. Корольчук М.С., Осьодло В.І. Психодіагностика : навчальний посібник. Київ : Ельга, Ніка-центр, 2004. 400 с.
31. Кравчук С. Психологічні основи комунікації. *Соціальна психологія*. 2017. №3. С. 100-105.
32. Кручек В. Психолого-педагогічні основи міжособистісного спілкування : навч. посіб. Київ : НАКККиМ, 2010. 187 с.
33. Кузьменко В. У. Теоретичний аналіз проблеми розвитку комунікативних якостей особистості у студентському віці. *Міжнародний науковий форум : соціологія, психологія, педагогіка, менеджмент*. Вип. 10. Київ : НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2012. С. 95-102.
34. Кузьменко В., Міськова Г. Теоретичний аналіз проблеми розвитку комунікативних якостей особистості. *Міжнародний науковий форум : соціологія, психологія, педагогіка, менеджмент*. Київ : НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2012. Вип. 10. С. 95-102.
35. Кутішенко В.П. Вікова та педагогічна психологія (курс лекцій) : навчальний посібник. Київ : Центр навчальної літератури, 2005. 328 с.
36. Лавров Р.Т. Аналіз комунікативних якостей і здібностей особистості. *Проблеми загальної та педагогічної психології : збірник наукових праць Ін-ту психології ім. Г.С. Костюка АПН України* / за ред. С. Максименка. Київ, 2003. Т. 5, ч. 2. С. 6-10.

37. Лисенко С. А., Веретенко І. М. Особливості професійної підготовки соціальних педагогів до діяльності в загальноосвітніх навчальних закладах на сучасному етапі. *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології*. 2015. №6 (50). С. 232-240.

38. Лук'янчук Н.В. Класифікація видів тренінгів. *Навчання і виховання обдарованої дитини*. 2013. №1. С. 272-279.

39. Максименко С., Заброцький М. Технологія спілкування : комунікативна компетентність учителя. Київ : Главник, 2005. 112 с.

40. Максимова Н. Проблема визначення сфери компетенції соціального педагога в освітньому просторі. *Перспективи розвитку соціальної педагогіки в Україні : матеріали Круглого столу* (24 травня 2018 року, Київ). Київ : Київський університет, 2018. С. 51-56.

41. Марецька Н. Комунікативна компетенція чи компетентність : що ми формуємо у школярів? *Психологія і педагогіка*. 2017. №9. С. 6-12.

42. Методи роботи соціального педагога : матеріали творчої групи соціальних педагогів / Г. Бондаренко та ін. Київ : Редакція загальнопед. газет, 2012. 96 с.

43. Методи та технології роботи соціального педагога: навч. посіб. / С. Архипова, Г. Майборода, О. Тютюнник. Київ : Слово, 2011. 496 с.

44. Міщик Л. І. Оптимізація підготовки соціальних педагогів до професійної діяльності. *Наукові записки Ніжинського державного університету ім. М. Гоголя*. 2012. № 4. С. 143-148.

45. Можасва О. М. Формування і розвиток комунікативної компетентності особистості. *Психологія і педагогіка*. 2019. №32. С. 11-22.

46. Моїсеєнко К. Професійна діяльність соціального педагога : метод. посіб. Київ : Шкільний світ, 2009. 120 с.

47. Моргун В. Ф. Тітов І. Г. Основи психологічної діагностики : навч. посіб. Київ : Слово, 2009. 464 с.

48. Моргун В.Ф. Основи психологічної діагностики : навчальний посібник. Київ : Слово, 2012. 464 с.

49. Москаленко В. В. Соціальна психологія : підручник. Київ : Центр навч. літератури, 2005. 624 с.
50. Немеш О. М. Вплив спілкування на розвиток особистості. *Проблеми сучасної психології*. 2014. Вип. 26. С. 442-456. URL : <http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pspl> 2014 26 36.
51. Новіков А.М. Розвиток комунікативної компетентності школярів : практичний аспект. Львів : ЛНУ, 2015. 176 с.
52. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : підручник : у 2-х кн. Київ : Либідь, 2004. Кн.1 : Соціальна психологія особистості і спілкування. 574 с.
53. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації : навч. посіб. Чернівці: Книги-XXI, 2010. 528 с.
54. Павелків Р. В. Вікова психологія: підручник. Київ: Кондор, 2015. 469 с.
55. Павленко Т. В. Основні психологічні підходи визначення поняття «комунікація». *Актуальні проблеми психології : збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка. Загальна психологія. Етнічна психологія. Історична психологія*. 2016. Вип. 9. Том. IX. С. 368-376.
56. Пальчевський С. С. Соціальна педагогіка : навч. посіб. Київ : Кондор, 2005. 560 с.
57. Педагогічний словник / ред.-упоряд. М.Д. Ярмаченко. Київ : Педагогічна думка, 2001. 514 с.
58. Перші кроки соціального педагога на шляху до професії: вступ до спеціальності : навч. посіб. / за ред. Л. І. Міщик. Вінниця : Нілан-ЛТД, 2013. 338 с.
59. Пожидаєва О. В. Складові професійної характеристики соціального педагога. *Соціальна робота в Україні: теорія і практика*. 2014. № 1/2. С. 66-72.
60. Поліщук В. А. Теорія і методика підготовки соціальних педагогів в умовах неперервної освіти : монографія. Тернопіль: ТНПУ ім. В. Гнатюка, 2006. 424 с.
61. Поліщук В. М. Вікові кризи в підлітковому і юнацькому віці : базові симптомокомплекси : монографія. Суми, 2012. 478 с.

62. Почепцов Г. Г. Теорія комунікації. Київ : Київський університет, 2009. 300 с.
63. Прищак М. Комунікація, спілкування, комунікативність : категоріальний аналіз. *Вісник Вінницького політехнічного інституту*. 2010. № 2. С. 5-8.
64. Професійна етика соціального педагога : навч.-метод. посіб. / С. Харченко, Н. Краснова, Л. Харченко. Луганськ : ЛНУ ім. Т. Шевченка, 2009. 562 с.
65. Психологічна енциклопедія / авт.-упоряд. О. М. Степанов. Київ : Академвидав, 2006. 424 с.
66. Рогозов Р.С. Дослідження особливостей розвитку комунікативних якостей особистості. *Вісник ХДПУ ім. Г. Сковороди. Серія 9. Психологія*. Харків : ХДПУ, 2009. Вип. 3. С. 148-153.
67. Романова В.Г. Особливості комунікативних якостей особистості. *Практична психологія та соціальна робота*. 2015. № 8. С. 39-43.
68. Рудкевич Н.І. Методика соціально-педагогічної роботи : навчально-методичний посібник. Львів: Растр-7, 2021. 324 с.
69. Савчин М. В., Василенко Л. П. Вікова психологія : підручник. Київ : Академвидав, 2011. 384 с.
70. Семашко Р.З. Структура комунікативних здібностей як психологічна проблема. *Вісник ХДПУ ім. Г.С. Сковороди №6. Психологія*. Харків : ХДПУ, 1999. Вип. 2. С. 42-45.
71. Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.
72. Сергєєнкова О. П., Столярчук О. А., Коханова О. П., Пасєка О. В. Вікова психологія : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 376 с.
73. Солощук Л. В. Вербальні і невербальні компоненти комунікації : монографія. Харків : Константа, 2006. 300 с.
74. Соціальна педагогіка : мала енциклопедія / І. Д. Зверєва, О. В. Безпалько, І. В. Братусь [та ін.]. Київ: Центр навчальної літератури, 2008. 336 с.

75. Соціально-педагогічна діяльність в умовах трансформації суспільства: теоретичні та прикладні проблеми : монографія / за ред. С. П. Архипової. Черкаси : Гордієнко Є.І., 2014. 235 с.
76. Соціально-педагогічні технології : навч.-метод. посіб. / С. Я. Харченко, Н. П. Краснова, Л. П. Харченко. Луганськ : Альма-матер, 2005. 552 с.
77. Спіріна Т. В. Формування професійної культури майбутніх соціальних педагогів у навчально-виховному процесі вищого закладу загальної середньої освіти: дис. ... канд. пед. наук. Київ, 2019. 260 с.
78. Терлецька Л. Г. Вікова психологія і психодіагностика : підручник. Київ : Слово, 2013. 606 с.
79. Товпій Ж.І. Формування комунікативної компетентності підлітків. *Збірник наукових праць Інституту психології імені Г. Костюка АПН України*. Київ, 2009. Т. IV. Ч. 4. С. 73-76.
80. Трухін І. О. Соціальна психологія спілкування : навчальний посібник. Київ : Центр навч. літератури, 2005. 335 с.
81. Філоненко М.М. Психологія спілкування : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 224 с.
82. Шапар В.Б. Сучасний тлумачний психологічний словник. Харків : Прапор, 2007. 640 с.
83. Шевців З. М. Основи соціально-педагогічної діяльності : навчальний посібник. Київ : Центр навчальної літератури, 2012. 248 с.
84. Якса Н. В. Соціально-педагогічний тезаурус : словник. Житомир : ЖДУ ім. І. Франка, 2006. 154 с.

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### Діагностичний інструментарій для вивчення комунікативної компетентності

##### Заняття 1

##### **Тема. Основи ефективної комунікації**

**Мета:** формування в студентів базових навичок ефективної комунікації, підвищення рівня їх комунікативної компетентності через розвиток навичок активного слухання, адекватного вираження своїх думок, емпатії та розуміння невербальних сигналів у спілкуванні.

##### **Хід заняття**

##### **1. Організаційна частина**

Заняття починається з привітання та короткого вступу. Студентам пояснюють важливість розвитку комунікативних навичок для професії соціального педагога, оскільки саме ефективне спілкування є основою їхньої діяльності. Під час вступу викладач ставить кілька запитань для залучення уваги групи, таких як: «Що таке ефективна комунікація?», «Які складові важливі для того, щоб комунікація була результативною?». Після цього студенти діляться своїми думками, що дає змогу налаштувати їх на активну участь у занятті.

##### **2. Основна частина**

Основна частина заняття складається з кількох блоків, у кожному з яких студенти працюватимуть як індивідуально, так і в групах, виконуючи вправи, які допоможуть їм усвідомити та відточити основи ефективної комунікації.

Теоретичний блок (10 хвилин):

На цьому етапі викладач надає коротке теоретичне введення в основи комунікації. Описуються принципи ефективного спілкування:

- Активне слухання – це одна з ключових складових ефективної комунікації. Активне слухання передбачає не лише чути слова співрозмовника, але й розуміти їхній зміст та емоційний підґрунтя.
- Емпатія – здатність розуміти і поділяти почуття іншої людини, що є важливим елементом для встановлення довірливих стосунків.
- Невербальна комунікація – значення жестів, міміки, інтонації у передачі повідомлень.
- Конструктивний зворотний зв'язок – важливість надання та отримання зворотного зв'язку в процесі комунікації.

Вправа «Декодування повідомлення» (15 хвилин):

Ця вправа спрямована на розвиток навичок активного слухання та розуміння невербальних сигналів. Студенти діляться на пари. Один учасник читає короткий текст (можна обрати текст соціальної тематики або з психології), а інший намагається зрозуміти емоційний настрій того, хто говорить, за його невербальними сигналами: інтонацією, мімікою, жестами. Після вправи кожна пара ділиться своїми спостереженнями з групою, обговорюючи, наскільки важливим є вміння зчитувати невербальну інформацію.

Вправа «Активне слухання» (15 хвилин):



Ця вправа дозволяє студентам закріпити навички активного слухання. Студенти по черзі розповідають один одному по 2-3 хвилини про ситуацію, що їх турбує. Один слухає, уважно спостерігаючи за мовою тіла і виразами обличчя співрозмовника. Потім слухач повинен відповісти на кілька запитань, що стосуються не лише змісту розмови, а й емоційного забарвлення сказаного. Наприклад: «Які емоції відчував твій співрозмовник під час цієї ситуації?» або «Як ти зрозумів, що це важливо для твого партнера по спілкуванню?». Після виконання вправи студенти обговорюють, що саме їм вдалося зрозуміти через активне слухання, а що залишилося неясним.

Групова робота – «Створення довірливого діалогу» (15 хвилин):

Студенти діляться на групи по 4-5 осіб. Кожній групі дається ситуація, в якій один із членів групи має спробувати побудувати ефективну комунікацію з іншим, використовуючи основи активного слухання та емпатії. Наприклад, ситуація може бути такою: «Ти як соціальний педагог працюєш з підлітком, який переживає складний період адаптації в школі. Як ти вибудуєш свою комунікацію?» Учасники групи обирають лідера, який відтворює діалог, а решта дають зворотний зв'язок щодо його ефективності. Наприкінці заняття кожна група представляє свої висновки, після чого викладач надає корективи та поради.

### **3. Рефлексія та підсумок**

Заняття завершується рефлексією, яка дає можливість студентам осмислити здобуті знання та навички. Студенти за допомогою викладача аналізують, наскільки вони були здатні застосувати принципи активного слухання та ефективного спілкування на практиці. Викладач може поставити кілька запитань, щоб студентам було легше оцінити свій прогрес:

- Як ти себе почував під час вправи «Активне слухання»? Що ти дізнався нового про себе як комунікатора?

- Які методи активного слухання ти вважаєш найважливішими для професії соціального педагога?

- Як ти можеш покращити свою здатність до розуміння невербальних сигналів?

Наприкінці заняття студенти заповнюють короткі анкети самодіагностики, де оцінюють свою комунікативну компетентність до та після заняття. Підсумкове завдання для студентів – написати рефлексивний есе, в якому вони поділяться своїм досвідом роботи над комунікацією та відзначать області, де планують продовжувати вдосконалюватися. Завдяки такому підходу студенти не тільки ознайомлюються з теоретичними аспектами ефективної комунікації, але й мають можливість застосувати ці знання на практиці, що сприяє формуванню їхньої комунікативної компетентності на більш глибокому рівні.

## **Заняття 2**

### **Тема. Мистецтво активного слухання**

**Мета:** розвиток у студентів навичок активного слухання, розуміння важливості не тільки почути, а й зрозуміти співрозмовника. Це заняття спрямоване на формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів, підвищення їх здатності до уважного слухання та

підтримки ефективного діалогу. Студенти навчатимуться аналізувати невербальні сигнали та надавати конструктивний зворотний зв'язок.

### **Хід заняття**

#### **1. Організаційна частина**

Заняття починається з короткого вступу, в якому викладач пояснює важливість активного слухання у професійній діяльності соціального педагога. Він наголошує, що активне слухання – це не лише здатність почути слова співрозмовника, а й здатність зрозуміти, що стоїть за ними, враховуючи емоції та невербальні сигнали. Викладач запитує студентів, що вони розуміють під активним слуханням і чи стикалися вони з труднощами в комунікації під час своєї практичної діяльності. Це дає змогу налаштувати групу на тему заняття та активізувати їхні міркування. Після короткої бесіди студентам пропонується розподілитися на пари або трійки для виконання наступних вправ. Під час цього етапу також з'ясовуються організаційні моменти: чітке пояснення ходу заняття, правила поведінки під час вправ, час для обговорення результатів.

#### **2. Основна частина**

Основна частина заняття поділяється на кілька блоків, де студенти працюватимуть над різними аспектами активного слухання.

Теоретичний блок (10 хвилин)

На цьому етапі викладач пояснює ключові поняття та принципи активного слухання:

- Підтвердження слухача: важливо показувати, що ви чуєте і розумієте співрозмовника, навіть якщо ви не погоджуєтесь з його думками.
- Резюмування: повторення сказаного співрозмовником своїми словами для того, щоб підтвердити, що ви зрозуміли його правильно.
- Питання на уточнення: для поглибленого розуміння співрозмовника і для того, щоб допомогти йому висловити свої думки більш чітко.
- Невербальні сигнали: використання міміки, жестів, інтонації для підтвердження вашої уваги до співрозмовника.

Після теорії студентам надаються приклади ефективного та неефективного слухання, що демонструються через короткі відео або рольові ігри.

Вправа «Активне слухання в діалозі» (15 хвилин)

Ця вправа спрямована на розвиток вміння слухати активно під час розмови. Студенти працюють у парах. Один студент виступає в ролі розповідача, а інший – слухача. Розповідач ділиться історією про ситуацію з його життя (це може бути ситуація зі студентської практики чи реальний випадок, пов'язаний з професійною діяльністю). Слухач повинен уважно слухати, не перебивати, а після завершення виступу розповідача резюмувати його розповідь, акцентуючи на ключових моментах. Наприклад: «Ти хочеш сказати, що відчув себе незрозумілим, коли твої колеги не підтримали твою ідею під час семінару?»

Після виконання вправи пара змінюється ролями, і процес повторюється.

Вправа «Невербальні сигнали» (10 хвилин)

Ця вправа дозволяє студентам звернути увагу на невербальні сигнали, які супроводжують мовлення. Студенти по черзі обирають одну з тем (наприклад, «Мій перший день на роботі», «Моя улюблена книга») і розповідають про неї, але важливо, щоб під час розповіді вони фокусувалися на невербальних

сигналах: жестах, міміці, інтонації. Інші учасники повинні зчитати невербальні сигнали і пояснити, що вони відчували під час розмови, які емоції викликала їхня міміка та жести. Після вправи обговорюється, як невербальні сигнали допомагають краще зрозуміти емоційний стан співрозмовника та чому вони важливі в професії соціального педагога.

Ігрова вправа «Слухаючий і мовний бар'єр» (15 хвилин)

Це рольова гра, яка дає змогу студентам побачити важливість усунення мовних бар'єрів. Один з учасників грає роль соціального педагога, а інший – клієнта, який має складну ситуацію в житті. Під час гри соціальний педагог намагається активно слухати, виявляючи емпатію і уважно сприймаючи інформацію, але кожен раз, коли він робить припущення або використовує шаблонні фрази, йому дається «перешкода» у вигляді мовного бар'єра. Це може бути відсутність належного запитання, перебивання, недостатній зворотний зв'язок. Після гри студенти обговорюють, як вони відчували мовний бар'єр, що можна було б змінити, щоб зробити комунікацію більш ефективною.

### **3. Рефлексія та підсумок**

Після завершення основної частини заняття студенти проводять рефлексію. Викладач ставить кілька запитань, що дозволяють студентам усвідомити свої досягнення та труднощі під час виконання вправ:

- Які методи активного слухання вам вдалося застосувати найбільш ефективно?

- Чи відчували ви труднощі у використанні невербальних сигналів? Як ви могли б поліпшити свою невербальну комунікацію?

- Як можна використовувати принципи активного слухання в роботі соціального педагога для побудови ефективного діалогу з клієнтом?

Студенти висловлюють свої враження, діляться досвідом, обговорюють, що було важливо і чому вони вважають активне слухання таким важливим для професії соціального педагога.

Підсумок заняття полягає у тому, що викладач підкреслює важливість постійного вдосконалення навичок активного слухання і зворотного зв'язку. Після цього студенти заповнюють коротку анкету рефлексії, де оцінюють рівень розвитку своїх навичок активного слухання до і після заняття. Заняття завершується невеликою вправою для розслаблення – студенти по черзі кажуть по одному слову, що асоціюється у них з ефективним слуханням. Це допомагає налаштувати студентів на наступні заняття та стимулює їх до подальшого розвитку комунікативних навичок.

## **Заняття 3**

### **Тема. Емоційний інтелект та його значення**

**Мета:** розвиток емоційного інтелекту майбутніх соціальних педагогів, що є основою для ефективної комунікації з клієнтами, а також для підтримки професійного вигорання. Заняття спрямоване на підвищення рівня усвідомлення та управління своїми емоціями, розвитку здатності розпізнавати емоції інших людей та адекватно реагувати на них, що дозволить майбутнім соціальним педагогам покращити взаємодію з людьми в складних соціальних ситуаціях.

## **Хід заняття**

### **1. Організаційна частина**

На початку заняття викладач розповідає студентам про важливість емоційного інтелекту для професії соціального педагога. Відзначається, що соціальний педагог повинен мати високий рівень емоційної свідомості для того, щоб ефективно взаємодіяти з людьми, здатними переживати різні емоційні стани, зокрема стрес, депресію, розчарування, гнів. Оскільки емоційний інтелект дозволяє контролювати власні емоції, адаптувати поведінку до емоційних реакцій інших, це безпосередньо впливає на успіх у роботі соціального педагога. Після вступу студенти ознайомлюються з програмою заняття, правилами роботи в групах та очікуваними результатами. Вони поділяються на малі групи для виконання вправ, що забезпечить більш глибоке усвідомлення теми.

### **2. Основна частина**

Теоретичний блок (10 хвилин)

Викладач коротко пояснює, що таке емоційний інтелект, наводячи визначення та основні складові:

- Емоційна свідомість – здатність розпізнавати свої емоції та їх вплив на поведінку.
- Емоційна регуляція – здатність керувати своїми емоціями в різних ситуаціях.
- Емпатія – здатність розуміти емоції інших людей і реагувати на них відповідним чином.
- Соціальні навички – уміння встановлювати та підтримувати позитивні міжособистісні стосунки.

Викладач також зазначає, що емоційний інтелект є ключовим елементом для соціальних педагогів, оскільки вони працюють з людьми, які переживають важкі емоційні стани, і мають сприяти подоланню цих проблем. Також важливо усвідомлювати, як власні емоції можуть впливати на роботу, а отже – на взаємодію з клієнтами.

Вправа «Розпізнавання емоцій» (15 хвилин)

Мета вправи – навчити студентів розпізнавати емоції за допомогою невербальних сигналів, таких як міміка, жести, поза. Студенти працюють у парах. Один студент демонструє емоцію (щастя, гнів, сум, здивування, страх), а інший намагається її розпізнати. Для цього він може використовувати знання про емоційні вирази обличчя та поведінкові реакції. Після цього студенти обговорюють, чи правильно вони визначили емоцію, чому так сталося, і які деталі допомогли в цьому. Ця вправа також дозволяє студентам розуміти, наскільки важливо бути уважними до невербальних сигналів, оскільки емоційна інформація часто передається не лише через слова, але й через міміку та жестикулювання. Вправу можна ускладнити, запропонувавши студентам продемонструвати емоцію в різних контекстах – під час спілкування з клієнтом, колегами або в умовах стресу.

Вправа «Емоційна свідомість» (10 хвилин)

Студенти сідають у коло. Викладач пропонує кожному учаснику назвати одну емоцію, яку він відчув за останні кілька годин, і описати ситуацію, яка її викликала. Метою вправи є навчання студентів розпізнавати власні емоції і

розуміти їх походження. Це дозволяє усвідомити, як емоції впливають на поведінку, а також на взаємодію з іншими людьми. Кожен студент по черзі говорить, а інші учасники можуть ставити уточнюючі запитання, наприклад: «Як ти відчув себе після цієї ситуації?», «Що тебе заспокоїло або навпаки – посилило емоцію?». Це допомагає глибше усвідомити зв'язок між емоціями та поведінкою, а також дає можливість розвивати рефлексію.

Ігрова вправа «Емоційне реагування» (15 хвилин)

Мета цієї вправи – допомогти студентам практично засвоїти навички управління своїми емоціями та реагування на емоції інших. Студенти поділяються на трійки. Один з них виступає в ролі соціального педагога, інший – клієнта з емоційною проблемою (наприклад, стрес, розчарування, гнів), а третій – спостерігач. Соціальний педагог повинен ефективно реагувати на емоції клієнта, демонструючи емпатію та активне слухання, а також допомогти йому знайти конструктивне рішення ситуації. Після кожного етапу гри студенти обговорюють, що було зроблено правильно, які емоції виявилися найбільш складними для управління, і як можна було б допомогти клієнту. Спостерігачі оцінюють ефективність комунікації, звертаючи увагу на невербальні сигнали, емоційний зворотний зв'язок та здатність розпізнавати емоції інших.

### **3. Рефлексія та підсумок**

Після завершення основної частини заняття викладач проводить рефлексію. Студенти відповідають на такі питання:

- Які емоції я найчастіше відчуваю на роботі чи в навчанні, і як я на них реагую?
- Як я можу покращити своє розпізнавання емоцій у інших людей?
- Чи є у мене ситуації, коли я відчуваю складнощі в управлінні своїми емоціями?

Студенти обговорюють свої відповіді в групах, після чого викладач підсумовує важливі моменти заняття, наголошуючи на значенні емоційного інтелекту для роботи соціального педагога. В кінці заняття студенти заповнюють анкету рефлексії, в якій оцінюють, як змінилося їхнє розуміння емоційного інтелекту та як вони планують застосовувати ці знання в професійній діяльності.

## **Заняття 4**

### **Тема. Конфлікти та їх конструктивне вирішення**

**Мета:** розвиток у майбутніх соціальних педагогів умінь і навичок конструктивного вирішення конфліктів, розвитку стресостійкості та ефективної комунікації в ситуаціях суперечностей. Заняття має на меті сформувати у студентів уміння оцінювати конфліктні ситуації, знаходити стратегії для їх вирішення та уникати емоційно насичених реакцій, що дозволяє підтримувати професійну ефективність у роботі соціального педагога.

### **Хід заняття**

#### **1. Організаційна частина**

Заняття починається з привітання та створення комфортної атмосфери для відкритого обговорення складних тем. Викладач коротко пояснює, чому важливо навчитися конструктивно вирішувати конфлікти в професії соціального педагога. Визначається, що кожен конфлікт має як потенціал для розв'язання,

так і можливість погіршити ситуацію, якщо підхід до його вирішення є неефективним. Після цього студенти знайомляться з планом заняття та правилами роботи в групах: кожен має право висловлювати свою думку, але важливо підтримувати взаємну повагу і не перебивати. Викладач розповідає, що під час заняття студенти будуть працювати в парах і малих групах, а також брати участь у рольових іграх. Це дозволить глибше зрозуміти механізми конфлікту та варіанти вирішення складних ситуацій.

## **2. Основна частина**

Теоретичний блок (10 хвилин)

Викладач починає з визначення конфлікту та пояснення його видів. Він зазначає, що конфлікти можуть бути різними за природою: особистісними, міжособистісними, між групами, в робочих колективах або з клієнтами. Усі конфлікти мають однакову структуру: початкове напруження, етап розвитку конфлікту, кульмінація та вирішення.

Важливо розуміти, що конфлікти можуть бути і конструктивними, якщо в процесі їх вирішення досягається розуміння і позитивні зміни, і деструктивними, якщо емоційна напруга призводить до погіршення відносин. Викладач детально розглядає п'ять основних стратегій вирішення конфліктів:

1. Уникнення конфлікту – уникати ситуацій, які можуть привести до конфлікту.
2. Компроміс – обидві сторони погоджуються на часткові поступки.
3. Конкуренція – одна сторона домінує, інша змушена підкорятися.
4. Співпраця – всі сторони активно працюють разом для знаходження оптимального рішення.
5. Пристосування – одна сторона йде на повні поступки в інтересах іншої.

Викладач підкреслює, що для соціального педагога найефективнішою є стратегія співпраці, оскільки вона дозволяє досягти рішення, яке влаштовує всі сторони конфлікту, сприяючи позитивним змінам у відносинах.

Вправа «Шкала конфліктних стратегій» (10 хвилин)

Мета вправи – ознайомити студентів з різними стратегіями вирішення конфліктів та допомогти їм усвідомити, яку стратегію вони обирають найчастіше в реальних ситуаціях. Студенти отримують роздатковий матеріал у вигляді карток, на яких описано кілька реальних ситуацій, у яких може виникнути конфлікт (наприклад, суперечка з колегою, напруженість у групі клієнтів, труднощі в роботі з батьками). Кожен студент має оцінити ситуацію, вибравши одну зі стратегій вирішення конфлікту (уникнення, компроміс, конкуренція, співпраця, пристосування). Після цього вони обговорюють у малих групах, чому вибрали саме цю стратегію, а потім викладач коментує ситуації та стратегії, наголошуючи на їх ефективності в контексті професії соціального педагога.

Рольова гра «Конфлікт на робочому місці» (15 хвилин)

Студенти розігрують конфліктну ситуацію, що може виникнути в роботі соціального педагога. Студенти поділяються на пари або трійки. Одна група грає роль соціального педагога, інша – клієнта або групи, з якими виникає конфлікт. Наприклад, ситуація може бути пов'язана з тим, що клієнт або група клієнтів не виконують домашні завдання або порушують правила програми. Метою цієї гри є відпрацювання навичок конструктивного вирішення конфлікту, вибір стратегії

співпраці та надання емоційного зворотного зв'язку. Кожен студент бере на себе роль однієї зі сторін конфлікту, а інші спостерігають за процесом. Після гри всі учасники обговорюють, як вирішували конфлікт, чому вибрали ту чи іншу стратегію, та що можна було б змінити для досягнення кращого результату.

### **3. Рефлексія та підсумок**

У заключній частині заняття студенти разом із викладачем проводять рефлексію. Викладач пропонує відповісти на кілька запитань:

- Як я зазвичай реагую на конфлікти в реальному житті?
- Які стратегії вирішення конфліктів я використовую найчастіше?
- Як я можу застосувати стратегії співпраці у своїй професійній діяльності як соціальний педагог?

Студенти діляться своїми відповідями в малих групах, обговорюючи труднощі та висновки з заняття. Викладач акцентує увагу на важливості вибору конструктивних стратегій і того, як це впливає на ефективність соціальної роботи та взаємовідносини з клієнтами. Наприкінці заняття студенти отримують завдання: провести самоаналіз і описати ситуацію конфлікту, яка виникла в їхній практиці, і проаналізувати, яку стратегію вони обрали для вирішення, а також які інші підходи могли б бути корисні. Заняття завершується коротким обговоренням важливості розвитку навичок конструктивного вирішення конфліктів для підтримки здорових стосунків з клієнтами і колегами.

## **Заняття 5**

### **Тема. Невербальна комунікація: мова тіла**

**Мета:** розвиток у майбутніх соціальних педагогів навичок невербальної комунікації, а саме вміння розпізнавати і використовувати мову тіла для ефективного взаємодії з клієнтами. Важливим аспектом є усвідомлення того, як міміка, жести, поза і інші невербальні сигнали можуть впливати на сприйняття та взаєморозуміння під час спілкування. Студенти повинні навчитися контролювати свої невербальні сигнали, а також інтерпретувати сигнали, що надходять від інших людей, для покращення ефективності комунікації в професійній діяльності соціального педагога.

### **Хід заняття**

#### **1. Організаційна частина**

На початку заняття викладач привітно зустрічає студентів і створює позитивну атмосферу, аби студенти відчували себе комфортно при виконанні вправ. Викладач коротко пояснює, що невербальна комунікація займає важливе місце в міжособистісній взаємодії. Під час спілкування, за статистикою, лише 7% інформації передається через слова, 38% – через тон і тембр голосу, а 55% – через мову тіла. Виходячи з цього, невербальна комунікація має велике значення, особливо в професії соціального педагога, де важливо правильно сприймати емоційні стани клієнтів, а також контролювати власну невербальну реакцію. Викладач визначає, що метою заняття є не тільки навчитися розпізнавати мову тіла, але й використовувати її для підтримки ефективної комунікації з різними людьми. Після цього викладач оголошує план заняття, де передбачено теоретичну частину, практичні вправи та рефлексію.

## 2. Основна частина

### Теоретичний блок (10 хвилин)

Викладач розпочинає з короткої лекції, в якій дає визначення невербальної комунікації, акцентуючи увагу на основних її компонентах:

- Міміка – вирази обличчя, що передають емоційний стан людини.
- Жести – рухи рук, голови та тіла, які використовуються для підсилення чи уточнення сказаного.
- Поза – положення тіла, яке також несе інформацію про внутрішній стан людини.
- Контакт очей – один із найбільш потужних невербальних засобів, що може виражати зацікавленість, агресію або увагу.

Викладач наголошує на тому, що вміння «читати» мову тіла дозволяє соціальному педагогу не тільки ефективно комунікувати, але й оцінювати емоційний стан клієнтів. Важливо не тільки усвідомлювати невербальні сигнали, але й самостійно управляти своєю мовою тіла для встановлення довірчих відносин. Викладач наводить приклади, як неправильне сприйняття невербальних сигналів може призвести до непорозумінь або конфліктів.

### Вправа «Зчитування мови тіла» (15 хвилин)

Мета – навчити студентів правильно «читати» невербальні сигнали. Студенти розділяються на пари або трійки, і кожна група отримує завдання – відтворити певну емоцію через мову тіла (наприклад, радість, злість, сум, страх). Одна група демонструє мову тіла, а інша намагається вгадати емоцію, яку вони відтворюють. Для цього студенти можуть використовувати міміку, жести, пози. Після виконання вправи кожна група обговорює, чому вибрала ті чи інші невербальні сигнали для відтворення емоції. Важливо підкреслити, що мова тіла може бути дуже тонкою, тому необхідно бути уважним до всіх дрібниць.

### Вправа «Невербальний діалог» (10 хвилин)

У цій вправі студенти працюють в парах. Один студент отримує завдання виразити певне емоційне ставлення до іншої людини без слів, тільки через мову тіла (наприклад, показати гнів, здивування або зацікавленість), а інший студент має вгадати, що саме цей емоційний стан він демонструє. Після виконання вправи студенти обговорюють, як важко або навпаки – легко було «почути» емоцію через невербальні сигнали. Викладач наголошує на важливості уяви при демонстрації емоцій через мову тіла, адже чим яскравіше виражена емоція, тим легше вона сприймається. Під час цієї вправи студенти також розвивають навички емоційної чутливості до невербальних сигналів, що є необхідним у роботі соціального педагога.

### Ігрова вправа «Зміна пози» (5 хвилин)

Мета вправи – продемонструвати, як зміна поз або мови тіла може впливати на сприйняття людини. Студенти розподіляються по парах і виконують вправу, де кожен партнер спочатку займає закриту позу (згорблену, з опущеними плечима), а потім відкриту позу (з прямою спиною, відкритими руками). Партнери повинні оцінити, як зміна пози впливає на їх сприйняття партнера – чи змінюється ставлення до нього, чи відчувається більша довіра, чи виявляється більше зацікавленості. Далі обговорюють, які невербальні сигнали допомогли створити відкриту атмосферу, а які могли сприйматися як відчуження.



### 3. Рефлексія та підсумок

Завершуючи заняття, викладач пропонує студентам рефлексивні питання:

- Як я зараз оцінюю важливість невербальної комунікації в професії соціального педагога?

- Чи змінилися мої уявлення про те, як мова тіла впливає на міжособистісну взаємодію?

- Як я можу використати отримані навички для покращення комунікації з клієнтами?

Студенти відповідають на питання, діляться власними враженнями від вправ. Викладач підсумовує заняття, наголошуючи на тому, що розуміння мови тіла допомагає соціальному педагогу ефективно встановлювати контакт з клієнтами, зокрема в складних емоційних ситуаціях. Він підкреслює, що невербальні сигнали можуть бути навіть більш точними за слова у вираженні емоцій і ставлення до ситуації. Викладач також наголошує, що постійна рефлексія над власною мовою тіла та спостереження за невербальними сигналами інших є частиною професійного розвитку соціального педагога. Наприкінці заняття студенти отримують коротке завдання: провести спостереження за людьми в громадських місцях (наприклад, в університеті чи на вулиці) і зафіксувати цікаві випадки, коли невербальна комунікація була особливо виразною, а також спробувати проаналізувати їх значення.

## Заняття 6

### Тема. Розвиток емпатії в роботі з клієнтами

**Мета:** формування та розвиток емпатії у майбутніх соціальних педагогів, навчити студентів краще розуміти емоційний стан клієнтів, співпереживати та підтримувати їх у складних ситуаціях. Важливо, щоб студенти здобули навички емоційного відгуку та вміння активно слухати, створюючи довірливу атмосферу, яка сприяє ефективній взаємодії з клієнтами. Розвиток емпатії має на меті не тільки полегшити комунікацію, а й забезпечити більш глибоке розуміння потреб і переживань людей.

### Хід заняття

#### 1. Організаційна частина

На початку заняття викладач вітально привітно зустрічає студентів і задає атмосферу відкритості та безпеки для обговорення складних емоційних тем. Викладач пояснює, що емпатія є важливим компонентом комунікативної компетентності соціального педагога. Студенти повинні навчитися не лише чути, а й відчувати емоційний стан клієнта, реагуючи відповідно на його почуття. Викладач також оголошує план заняття, що включає теоретичну частину, практичні вправи та рефлексію. Для активного залучення студентів до процесу навчання, вони будуть працювати в малих групах та виконувати рольові вправи, що допоможуть тренувати емпатію через практичні ситуації.

#### 2. Основна частина

Теоретичний блок (10 хвилин)

Викладач розпочинає заняття з вступу. Він визначає, що таке емпатія, і чому вона є важливою в професії соціального педагога. Емпатія визначається як здатність зрозуміти емоції іншої людини, поділитися її почуттями і ставитися до

них з повагою і співчуттям. Викладач пояснює, що емпатія не лише допомагає встановлювати контакт з клієнтами, але й є важливим чинником у створенні довірчих відносин. Соціальний педагог, який має розвинену емпатію, може краще зрозуміти проблеми клієнта, надаючи точні та ефективні рекомендації. Викладач наголошує на важливості активного слухання і вміння відображати емоції співрозмовника. Також підкреслюється, що емпатія не означає лише співчуття, а й активну участь у процесі комунікації, намагання допомогти іншій людині через співпереживання і підтримку.

Вправа «Рольова гра: Співчуття та підтримка» (15 хвилин)

У цій вправі студенти поділяються на пари. Кожен з учасників має можливість попрактикуватися в ролі соціального педагога, який надає емоційну підтримку клієнту, що знаходиться в складній ситуації. Один студент виконуватиме роль клієнта, який переживає важку емоційну ситуацію (наприклад, втрату близької людини, проблему з навчанням або соціальні труднощі), а інший – роль соціального педагога, який має продемонструвати емпатію через активне слухання і співпереживання. Під час виконання ролей студент, який виконує роль соціального педагога, повинен застосовувати активне слухання, використовувати техніки відображення емоцій та ставити уточнюючі запитання, щоб виявити глибину переживань клієнта. Після завершення вправи учасники обговорюють, які невербальні сигнали використовував соціальний педагог, щоб продемонструвати емпатію, і чи було це ефективно в розумінні емоційного стану клієнта.

Вправа «Ідентифікація емоцій» (10 хвилин)

Студенти працюють в малих групах по 3-4 особи. Кожній групі надається набір карток з різними ситуаціями, в яких персонажі переживають різні емоції (радість, гнів, смуток, страх). Студенти повинні обговорити ситуацію та визначити, які емоції відчують герої ситуацій на картках. Потім кожен студент намагається передати цю емоцію невербально, через міміку і жести, не використовуючи слів. Інші студенти повинні вгадати, яку саме емоцію вони намагаються передати. Після кожної спроби учасники обговорюють, як можна було б краще виразити цю емоцію, та чи відповідає невербальна поведінка емоційному стану клієнта.

Вправа «Емпатичне слухання» (5 хвилин)

Викладач проводить вправу для відпрацювання емпатичного слухання. Студенти працюють в парах. Один студент розповідає про якусь особисту проблему або переживання, а інший має слухати, використовуючи методи емпатичного слухання: не перебивати, підтримувати візуальний контакт, періодично відображати емоційний стан співрозмовника («Я чую, що це було для тебе дуже важко»). Після завершення студент, який розповідав, ділиться своїми відчуттями: чи почув він, що його справді слухають і чи відчував підтримку. Студенти обговорюють, як це допомогло їм розкритися і як ці навички можна застосувати в професійній діяльності.

### **3. Рефлексія та підсумок**

Наприкінці заняття викладач пропонує студентам рефлексійні питання, щоб оцінити їхні відчуття від проведених вправ:

- Як ви відчували себе під час виконання вправ на емпатію?

- Які емоції ви помітили у себе під час слухання інших?
- Як застосування емпатії може змінити ефективність роботи соціального педагога з клієнтами?
- Які труднощі виникали під час вправ, і як їх можна подолати?

Студенти діляться своїми враженнями, відповідаючи на питання в малих групах або в загальному колі. Викладач підсумовує заняття, акцентуючи увагу на важливості розвитку емпатії для соціального педагога, наголошуючи, що це не лише професійна навичка, але й внутрішнє ставлення до людини, яке базується на співчутті та розумінні її переживань. Викладач також наголошує на важливості постійного вдосконалення цієї навички, адже чим більше соціальний педагог розвиває свою емпатію, тим ефективніша буде його діяльність.

Заняття завершується вправою для розслаблення: студенти виконують кілька глибоких вдихів і видихів, зосереджуючи свою увагу на власному емоційному стані, щоб підготувати себе до подальшої роботи та саморозвитку.

## **Заняття 7**

### **Тема. Самоконтроль та стресостійкість у спілкуванні**

**Мета:** розвиток у майбутніх соціальних педагогів навичок самоконтролю та стресостійкості у процесі комунікації. Заняття спрямоване на формування вміння ефективно реагувати в стресових ситуаціях, контролюючи власні емоції і поведінку, а також на навчання студентів методам збереження спокою під час складних ситуацій у професійній діяльності. Студенти повинні засвоїти стратегії управління емоціями і конфліктами, щоб підтримувати професіоналізм у взаємодії з клієнтами, сприяти ефективному вирішенню проблемних ситуацій.

### **Хід заняття**

#### **1. Організаційна частина**

Заняття починається з організаційної частини. Викладач вітає студентів і надає їм загальний огляд теми заняття. Викладач наголошує на важливості стресостійкості та самоконтролю, оскільки соціальний педагог часто стикається з емоційно напруженими ситуаціями, що вимагають збереження рівноваги та здатності швидко реагувати. Студенти будуть знайомитись із техніками управління стресом та самоконтролем, що допоможуть у професійній діяльності.

#### **2. Основна частина**

Теоретичний блок (10 хвилин)

Викладач коротко пояснює, що таке самоконтроль і стресостійкість у спілкуванні. Самоконтроль розуміється як здатність людини регулювати власні емоції, поведінку та імпульси, зберігаючи спокій у стресових ситуаціях. Стресостійкість, в свою чергу, це здатність адаптуватися до стресових ситуацій, не втрачаючи ефективності у прийнятті рішень і виконанні професійних обов'язків. Викладач пояснює, що ці якості є необхідними для соціального педагога, оскільки в їхній роботі часто зустрічаються конфлікти та емоційно важкі ситуації, які потребують грамотного управління емоціями і підтримання професіоналізму. Викладач розглядає основні техніки самоконтролю та стресостійкості, такі як глибоке дихання, позитивне мислення, візуалізація, техніки релаксації, методи когнітивно-поведінкової терапії для зменшення стресу, а також важливість самоаналізу в процесі рефлексії.

### Вправа «Дихання для заспокоєння» (10 хвилин)

У цій вправі студенти вивчатимуть одну з основних технік самоконтролю – правильне дихання для заспокоєння. Викладач пропонує студентам сісти в зручне положення і закрити очі. Він інструктує їх глибоко вдихати через ніс, затримувати дихання на кілька секунд, а потім повільно видихати через рот. Цей цикл повторюється 5-10 разів. Студенти мають зосередитися лише на своєму диханні, спостерігаючи за кожним вдихом і видихом. Після вправи викладач пропонує студентам поділитися своїми відчуттями: чи відчули вони зниження напруги, чи змогли зосередитись на своїх відчуттях і емоціях.

### Вправа «Рольова гра: Конфліктна ситуація» (15 хвилин)

Студенти поділяються на пари. Кожній парі дається рольова ситуація, в якій один студент буде виконувати роль клієнта, що перебуває в стресовій ситуації (наприклад, злість через несправедливість або сильний стрес через складні життєві обставини), а інший – соціального педагога, який повинен зберігати спокій і проявляти самоконтроль. Важливо, щоб студент, який виконує роль соціального педагога, використовував методи активного слухання, запитання для з'ясування ситуації, а також відображав емоції співрозмовника, щоб створити атмосферу довіри та зменшити напруженість.

Після того, як кожна пара виконає вправу, студенти обговорюють, що вони відчули під час виконання ролей, які методи допомогли зберегти самоконтроль і не дати ситуації вийти з-під контролю. Викладач звертає увагу на ефективність застосування активного слухання та невербальних методів управління емоціями, таких як спокійний голос, зоровий контакт та відкриті жести.

### Вправа «Реагування на стресову ситуацію» (5 хвилин)

Студенти обговорюють типові стресові ситуації, з якими може зіткнутися соціальний педагог (наприклад, клієнт, який ображається або кричить). Викладач просить студентів описати, як би вони реагували в кожній з цих ситуацій, та які методи самоконтролю вони могли б застосувати. Після цього викладач дає студентам кілька варіантів реагування, пояснюючи, які стратегії можуть бути найбільш ефективними для збереження спокою і зменшення стресу. Студенти обирають найбільш підходящі для себе методи і обговорюють їх у групах.

### 3. Рефлексія та підсумок

На завершення заняття викладач пропонує студентам кілька рефлексивних питань для самооцінки та обміну враженнями:

- Як вам вдалося застосувати техніки самоконтролю під час вправ?
- Які стратегії допомогли вам зберегти спокій під час стресових ситуацій?
- Чи є в вас внутрішні бар'єри, які не дають повною мірою використовувати методи самоконтролю? Як їх подолати?
- Як ви вважаєте, наскільки важливо мати ці навички в роботі соціального педагога?

Студенти діляться своїми враженнями та відчуттями. Викладач підсумовує заняття, наголошуючи на важливості розвитку стресостійкості та самоконтролю для соціального педагога. Всі учасники отримують рекомендації щодо подальшого розвитку цих навичок через самостійне навчання, участь у тренінгах та практичні вправи, які допоможуть працювати над емоційною стабільністю в

складних ситуаціях. Заняття завершується вправою на розслаблення для відновлення емоційного фону та готовності до подальших навчальних викликів.

## **Заняття 8**

### **Тема. Командна взаємодія**

**Мета:** розвиток у майбутніх соціальних педагогів навичок командної взаємодії. Заняття спрямоване на формування вміння ефективно працювати в команді, підтримувати партнерів, приймати колективні рішення та вирішувати проблеми в процесі групової діяльності. Студенти повинні зрозуміти важливість співпраці для досягнення спільної мети, а також засвоїти основи ефективної комунікації та ролі в команді.

### **Хід заняття**

#### **1. Організаційна частина**

Заняття розпочинається з привітання викладача та знайомства студентів між собою. Для налаштування на ефективну роботу в команді викладач пропонує кожному студенту коротко представити себе, зазначивши свої сильні сторони в роботі з іншими людьми. Це допоможе створити атмосферу відкритості та готовності до взаємодії в групі. Після цього викладач розповідає студентам про важливість командної роботи в професії соціального педагога, адже їх робота часто передбачає взаємодію з різними фахівцями (психологами, медиками, адміністрацією та іншими). Студенти повинні розуміти, що ефективна співпраця – це ключ до успіху в будь-якому соціальному проєкті чи в роботі з клієнтами. Викладач також пояснює, що на занятті будуть використовуватись ігри та вправи, які дозволять кожному студенту не тільки покращити свої комунікативні навички, але й засвоїти принципи ефективної командної взаємодії.

#### **2. Основна частина**

##### **Теоретичний блок (10 хвилин)**

Викладач починає з короткої лекції про командну взаємодію. Він пояснює, що кожен член команди має свою роль, і важливо розуміти, як це впливає на загальний результат. Ось кілька ключових аспектів, які викладач висвітлює:

- Ролі в команді: кожен учасник може виконувати певну роль, наприклад, лідер, посередник, організатор чи мотиватор.
- Комунікація в команді: важливо вміти слухати, надавати конструктивний відгук і активно брати участь у дискусіях.
- Рішення в команді: інколи виникає необхідність приймати колективне рішення. Важливо вміти знайти компроміс і прийняти спільну відповідальність за рішення.
- Конфлікти в команді: важливо правильно вирішувати конфлікти і шукати шляхи для подолання розбіжностей у думках.

Після цього викладач коротко презентує теоретичні моделі командної взаємодії, зокрема модель Б. Тукмана, де описуються етапи розвитку команди: формування, шторм, нормування, виконання і завершення.

##### **Вправа «Театр ролей: Командна проблема» (15 хвилин)**

У цій вправі студенти поділяються на кілька команд по 4-5 осіб. Кожній команді дається конкретна ситуація, з якою вони повинні впоратися разом. Наприклад, одна з команд може отримати завдання: «Робота з важким клієнтом»,

інша – «Організація заходу для дітей з особливими потребами», третя – «Розв'язання конфлікту між членами команди». Студенти повинні обговорити, які ролі вони будуть виконувати в команді для вирішення поставленої задачі (хтось може бути лідером, хтось координатором, хтось – фасилітатором). Кожна команда має 5 хвилин, щоб обговорити ситуацію і представити результат своєї роботи. Після виконання ролі кожна команда демонструє свій підхід до вирішення проблеми. Викладач звертає увагу на те, як студенти комунікують між собою, як вони беруть на себе відповідальність, як приймають рішення.

Вправа «Сліпий лабіринт» (10 хвилин)

Вправа розвиває навички взаємодії і довіри в команді. Студенти стають парами. Один з учасників одягає пов'язку на очі, а інший повинен вести його через лабіринт, використовуючи тільки голосові інструкції. Лабіринт можна створити в аудиторії або на відкритому просторі, розставивши стільці або предмети, через які потрібно пройти. Важливо, щоб «сліпий» учасник уважно слухав вказівки партнера і довіряв йому. Це дозволяє студентам зрозуміти важливість чіткої та ефективної комунікації, а також засвоїти роль лідера і послідовника в команді. Після того, як кожна пара виконає завдання, викладач обговорює з групою, які моменти були найскладнішими, як впливають на результат чіткість інструкцій і рівень довіри між учасниками.

Вправа «Кроки до команди» (5 хвилин)

Вправа полягає у створенні короткої історії успішної командної роботи. Студенти по черзі додають одну фразу, що описує етапи роботи команди, наприклад, «Наша команда почала з планування», «Кожен з нас відповідав за своє завдання», «Ми працювали разом і вирішили проблеми». У результаті з'являється історія, що наочно демонструє етапи командної взаємодії і досягнення спільної мети.

### **3. Рефлексія та підсумок**

Після закінчення вправ студенти переходять до рефлексії, в ході якої кожен має можливість висловити свою думку про те, як відбувалося заняття. Викладач ставить такі питання:

- Як ви відчували себе в ролі лідера або члена команди?
- Які труднощі виникли під час виконання вправ і як ви їх подолали?
- Що вам вдалося зробити, щоб командна робота була ефективною?
- Які методи, на вашу думку, є найбільш важливими для побудови успішної команди?

Викладач підсумовує заняття, наголошуючи на важливості взаємодії і комунікації в команді. Він звертає увагу на роль кожного члена команди і підкреслює важливість підтримки та взаємоповаги. Завершується заняття короткою вправою для розслаблення – «Позитивний коментар». Кожен студент має сказати один позитивний коментар або комплімент колезі, це допомагає створити атмосферу довіри і підтримки в групі.

## **Заняття 9**

### **Тема. Створення довірливої атмосфери**

**Мета:** розвиток у майбутніх соціальних педагогів навичок створення довірливої атмосфери в процесі спілкування з клієнтами та колегами. Студенти

повинні навчитися бути відкритими, чуйними і толерантними у комунікації, що є основою ефективної взаємодії в професії соціального педагога. Це заняття сприятиме формуванню вміння створювати безпечне і підтримуюче середовище, в якому люди можуть відкрито ділитися своїми переживаннями та потребами.

### **Хід заняття**

#### **1. Організаційна частина**

Заняття розпочинається з привітання та короткого знайомства. Викладач пропонує студентам поділитися своїми враженнями від попередніх занять і розповісти, що саме вони вважають важливим у процесі побудови довірчих відносин. Це допоможе створити відкриту атмосферу для подальшої роботи. Далі викладач пояснює мету заняття та важливість довіри у роботі соціального педагога. Важливо, щоб студенти усвідомили, що довіра є основою підтримки і взаєморозуміння, а також засобом ефективного вирішення конфліктів і надання допомоги клієнтам. Пояснюється, що цей процес може бути складним, але необхідним для налагодження продуктивної роботи з людьми. Викладач також представляє структуру заняття: спочатку буде теоретичний блок, потім практичні вправи і, в кінці, рефлексія. Студентів заохочують активно брати участь у вправах та обговореннях.

#### **2. Основна частина**

##### **Теоретичний блок (10 хвилин)**

Викладач розпочинає теоретичну частину з короткої лекції про значення довіри в комунікації. Він пояснює, що довіра є основою здорових взаємин і, в свою чергу, ефективного соціального педагогічного процесу. Для створення довірливої атмосфери необхідно розуміти і враховувати наступні моменти:

- Активне слухання – це вміння уважно і безперервно слухати співрозмовника, що є важливим елементом створення довірчих відносин.
- Чесність і відкритість – соціальний педагог має бути готовим до того, щоб бути щирим у своїх комунікаціях.
- Емпатія – здатність розуміти емоції та переживання іншої людини і реагувати на них адекватно.
- Толерантність та неупередженість – здатність не судити, не критикувати та не нав'язувати свої погляди.

Викладач зазначає, що довіра розвивається через спільний досвід і позитивні взаємодії. Він підкреслює важливість створення комфортного середовища, де кожен учасник може почуватися безпечно і відкрито.

##### **Вправа «Молекули довіри» (15 хвилин)**

Вправа спрямована на розвиток навичок активного слухання та створення атмосфери довіри. Студенти обирають пару і стають на відстані один від одного, але так, щоб могли обмінюватися емоціями. Один з учасників починає розповідати про свою найбільшу складність або переживання, а інший слухає уважно і намагається передати емоції партнера через свої власні слова чи невербальні сигнали (вирази обличчя, жести). По завершенню кожен студент ділиться своїми відчуттями, обговорюючи, як вони відчувалися, коли були в ролі слухача, а як – в ролі того, хто ділиться своїми переживаннями. Викладач пояснює, що у цій вправі важливо не тільки висловлювати свої думки, але й підтримувати емоційну дистанцію, зберігаючи відкритість та чесність.

### Вправа «Щирі питання» (10 хвилин)

Вправа спрямована на розвиток відкритості та емпатії в групі. Студенти діляться на пари і мають можливість поставити один одному 5 «щирих» питань, які допомагають краще зрозуміти іншого. Наприклад:

- Що тебе сьогодні надихнуло?
- Який твій найбільший страх?
- Що для тебе є справжнім щастям?
- Коли ти відчуваєш себе найбільш комфортно?
- Що тобі дає відчуття внутрішньої сили?

Важливо, щоб кожен студент не лише відповідав на питання, а й уважно слухав партнера, підтримуючи його у відкритості. Після вправи викладач проводить обговорення, ставлячи такі запитання:

- Як ви відчували себе, коли вам задавали ці питання?
- Як змінилася ваша взаємодія після цієї вправи?
- Які емоції ви переживали під час спілкування?

### Вправа «Обмін довірою» (5 хвилин)

Вправа дає студентам можливість порозумітися через невеликі дії. Студенти по черзі запитують один одного, чи можна довірити їм якісь свої думки чи переживання (щось не дуже особисте). Учасник, який отримав питання, має сказати «так» чи «ні». Після цього інший студент має сказати, чому він або вона готові (або не готові) відкриватися. Вправа дозволяє студентам зрозуміти важливість етапів довіри та особистих меж у комунікації, а також надає відчуття безпеки під час спілкування.

### 3. Рефлексія та підсумок

Завершення заняття передбачає рефлексію, яка допомагає студентам осмислити досвід та почуття, які вони пережили під час вправ. Викладач ставить такі запитання:

- Що ви відчули під час вправи «Молекули довіри»?
- Як змінилися ваші відносини з одногрупниками після виконання вправи «Щирі питання»?
- Які моменти з заняття були для вас найбільш важливими?
- Яким чином можна застосувати набуті навички для створення довірливої атмосфери в роботі з клієнтами?

Після цього викладач підсумовує заняття, наголошуючи на важливості взаємної підтримки, уважного слухання та відкритості для побудови довірчих відносин у соціальному педагогічному процесі. Він звертає увагу на важливість створення безпечного середовища, в якому кожен учасник може відчути себе впевнено і комфортно. Заняття завершується коротким вправами для розслаблення, наприклад, «Щасливі моменти», коли студенти діляться приємними моментами або подіями зі свого життя, що дозволяє завершити заняття в позитивному настрої і підвищити емоційну атмосферу групи.

## Заняття 10

### Тема. Професійна комунікація в складних ситуаціях

**Мета:** формування у майбутніх соціальних педагогів навичок професійної комунікації в складних, конфліктних або стресових ситуаціях. Студенти повинні



освоїти стратегії, що дозволяють зберігати ефективність і зберігати психологічну стійкість під час складних ситуацій, а також розвинути здатність конструктивно вирішувати конфлікти та непорозуміння. Також важливою метою є навчити студентів використовувати техніки активного слухання, зворотного зв'язку та емпатії, щоб уникати ескалації конфліктів і знаходити оптимальні рішення в професійній практиці.

### **Хід заняття**

#### **1. Організаційна частина**

Заняття починається з привітання та короткого огляду плану заняття. Викладач наголошує на важливості вивчення професійної комунікації в складних ситуаціях, особливо для соціальних педагогів, які постійно працюють з людьми, що перебувають у кризових або стресових умовах. Після короткого вступу викладач пропонує студентам подумати про ситуації, коли вони зустрічалися з конфліктами або стресом під час спілкування з іншими людьми. Студенти обговорюють свої переживання та намагаються виокремити основні чинники, які сприяли або, навпаки, заважали ефективному вирішенню ситуацій.

Заняття супроводжується інструкцією: студенти повинні пам'ятати, що під час складних ситуацій важливо не тільки зберігати контроль над емоціями, але й використовувати професійні стратегії, які дозволяють досягати конструктивних результатів. Викладач також повідомляє, що заняття включатиме теоретичні аспекти, практичні вправи та аналіз реальних ситуацій.

#### **2. Основна частина**

##### **Теоретичний блок (10 хвилин)**

Викладач розпочинає з пояснення принципів професійної комунікації в складних ситуаціях. Він наголошує на важливості таких компонентів, як:

- Емоційний інтелект – здатність розуміти свої емоції та емоції інших, а також керувати ними.
- Активне слухання – техніка, яка допомагає не лише зрозуміти співрозмовника, а й створити атмосферу довіри.
- Техніки зниження напруги – способи, що дозволяють зменшити емоційну напругу в конфліктній ситуації.
- Конструктивне вирішення конфліктів – вміння знаходити компроміси та позитивні виходи з складних ситуацій.

Викладач також розповідає про різні типи конфліктів, які можуть виникати в роботі соціального педагога, наприклад, конфлікти з клієнтами, між колегами або з керівництвом. Студентам пояснюється важливість професіоналізму та об'єктивності в таких ситуаціях, щоб не погіршити обстановку.

##### **Вправа «Емоційний барометр» (10 хвилин)**

Вправа дозволяє студентам оцінити свої емоційні реакції в стресових ситуаціях. Кожен студент отримує картку, на якій зображені емоційні «ступені» від спокою до сильного стресу. Студенти мають оцінити свою емоційну реакцію на різні ситуації, які вони можуть пережити в роботі соціального педагога, і позначити рівень емоційного напруження. Після цього викладач обговорює з групою, як змінюються їхні емоції в залежності від ситуацій і що вони можуть зробити, щоб зменшити рівень стресу. Ця вправа дозволяє студентам зрозуміти,

наскільки важливо розпізнавати свої емоційні реакції та управляти ними в процесі професійної діяльності.

Гра «Рольова гра «Конфлікт в команді»» (15 хвилин)

Студенти діляться на групи по 4-5 осіб. Кожній групі дається ситуація, що передбачає конфліктну взаємодію між учасниками (наприклад, конфлікт між соціальним педагогом і клієнтом, конфлікт між колегами на робочому місці). Учасники по черзі виконують ролі сторін конфлікту, застосовуючи прийоми активного слухання та конструктивного вирішення конфлікту. Викладач надає групам інструкції щодо того, як розв'язувати конфлікти, і наголошує на важливості контролю над своїми емоціями, а також знаходження компромісу, який задовольняє всі сторони. Після закінчення гри, групи обговорюють, які стратегії були найбільш ефективними та які моменти викликали труднощі.

Вправа «Техніки зниження напруги» (5 хвилин)

Студенти вивчають і практикують кілька методик зниження стресу, що можна застосувати під час складних ситуацій:

- Глибоке дихання – глибоке вдихання та видихання для зниження фізіологічного стресу.
- Позитивна саморегуляція – внутрішнє самонастроювання на позитивні результати ситуації.
- Візуалізація – уявлення себе в спокійній та безпечній обстановці, що допомагає зняти стрес.

Студенти практикують ці методи протягом кількох хвилин, після чого обговорюють, які з технік найбільше їм допомагають.

### **3. Рефлексія та підсумок**

Наприкінці заняття викладач проводить рефлексію, де студенти діляться своїми враженнями від вправ та ігор. Ось кілька запитань для обговорення:

- Які стратегії ви використовували під час рольових ігор, щоб зберегти конструктивну комунікацію в конфлікті?
- Які методи зниження стресу виявилися найбільш ефективними?
- Як би ви використали отримані знання і навички в реальній професійній діяльності?

Студенти можуть також поділитися, чи змінилися їхні підходи до вирішення конфліктів після заняття. Важливо, щоб студенти зробили висновки щодо того, як застосовувати набутих навичок для збереження професіоналізму і стійкості в роботі з клієнтами. Викладач підсумовує заняття, підкреслюючи важливість емоційного контролю, активного слухання, а також використання технік зниження стресу. Також він наголошує на важливості застосування цих знань у реальній роботі соціального педагога, адже здатність залишатися професіоналом у складних ситуаціях є основою успішної практики.