

**ДЕПАРТАМЕНТ ОСВІТИ І НАУКИ ОДЕСЬКОЇ
ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ
КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ «ОДЕСЬКА АКАДЕМІЯ
НЕПЕРЕРВНОЇ ОСВІТИ ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ»**

Кафедра педагогіки та освітнього менеджменту

Кваліфікаційна робота

**РОЗВИТОК НАВИЧОК ЕФЕКТИВНОГО СПІЛКУВАННЯ УЧНІВ
СЕРЕДНЬОГО ШКІЛЬНОГО ВІКУ**

**DEVELOPMENT OF EFFECTIVE COMMUNICATION SKILLS OF
SECONDARY SCHOOL AGE STUDENTS**

Виконала: здобувачка вищої освіти
другого (магістерського) рівня
спеціальності 011 Освітні, педагогічні науки
освітньо-професійної програми
Педагогіка середньої освіти
Параскевич Анна Федорівна
Науковий керівник: к. пед. н., ст. викл.
Рищак Наталія Іванівна
Рецензент: к. пед. н., доцент
Бартенева Ірина Олександрівна

на здобуття ступеня вищої освіти «Магістр»

Рекомендовано до захисту:
протокол засідання кафедри
педагогіки та освітнього
менеджменту № _____ від _____
В. о. завідувача кафедри
_____ **Неля КУЗНЄЦОВА**

Захищено на засіданні ЕК
протокол № _____ від _____
Оцінка _____ / _____ / _____
(за національною шкалою, шкалою ECTS, бали)
Голова ЕК
_____ **Сергій ІВАННІКОВ**

Одеса - 2022

АНОТАЦІЯ

У кваліфікаційній роботі досліджено питання розвитку навичок ефективного спілкування учнів середнього шкільного віку.

У першому розділі здійснено огляд психолого-педагогічної літератури з питань ефективного спілкування. Визначено сутність ключових понять «ефективне спілкування», «емоційний інтелект», схарактеризовано складові ефективного спілкування, проаналізовано особливості спілкування в інтернет-просторі. У другому розділі досліджено сучасний стан розвитку навичок ефективного спілкування учнів середнього шкільного віку, а саме стан розвитку емоційного інтелекту, уміння слухати, способи реагування в конфлікті. У третьому розділі обґрунтовано педагогічні умови та розроблено методичні рекомендації щодо розвитку навичок ефективного спілкування учнів середнього шкільного віку.

Ключові слова: спілкування, ефективне спілкування, онлайн-спілкування, емоційний інтелект.

SUMMARY

In the qualifying work, a study of the issue of development effective communication skills of secondary school students was carried out.

The first section reviews the psychological and pedagogical literature on effective communication. The essence of key concepts «effective communication», «emotional intelligence» is defined, the components of effective communication are characterized, the features of communication in the Internet space are analyzed. The second section investigates the current state of development of effective communication skills of secondary school students, namely the state of development of emotional intelligence, listening skills, ways of responding in conflict. In the third chapter, pedagogical conditions are substantiated and methodological recommendations are presented for the development of effective communication skills of middle school students.

Keywords: communication, effective communication, communication mediated by the Internet, emotional intelligence.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПОНЯТТЯ «СПІЛКУВАННЯ».....	8
1.1. Поняття «спілкування» в сучасній науково-педагогічній літературі.....	8
1.2. Міжособистісне взаєморозуміння в інтернет-спілкуванні.....	18
Висновки до першого розділу.....	24
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ РОЗВИТКУ НАВИЧОК ЕФЕКТИВНОГО СПІЛКУВАННЯ УЧНІВ СЕРЕДНЬОГО ШКІЛЬНОГО ВІКУ.....	26
2.1. Опис методик діагностики розвитку навичок ефективного спілкування учнів середнього шкільного віку.....	26
2.2. Діагностика розвитку навичок ефективного спілкування учнів середнього шкільного віку	30
Висновки до другого розділу.....	37
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ РОЗВИТКУ НАВИЧОК СПІЛКУВАННЯ УЧНІВ СЕРЕДНЬОГО ШКІЛЬНОГО ВІКУ.....	39
3.1. Педагогічні умови розвитку навичок ефективного спілкування учнів середнього шкільного віку.....	39
3.2. Методичні рекомендації щодо розвитку навичок ефективного спілкування учнів	44
Висновки до третього розділу.....	57
ВИСНОВКИ.....	59
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	62
ДОДАТКИ.....	68

ВСТУП

Спілкування має важливе значення у різноманітних сферах життя кожної особистості, воно є основою будь-якої взаємодії людей. Важко переоцінити важливість комунікативних навичок як у повсякденному житті, так і у навчанні або роботі, адже ефективне спілкування є основою хороших стосунків.

У процесі спілкування забезпечується життєдіяльність людини та суспільства, змінюється структура та сутність соціальних суб'єктів, формуються історично конкретні типи особистостей і розмаїття людських індивідуальностей, відбувається соціалізація людини, становлення її як особистості. У процесі свого розвитку суспільство поступово виробляє певні зразки поведінки, що визначають правила взаємодії між людьми і являються суспільними нормами. Ці норми у різних спільнотах можуть істотно різнитися [15].

Характери людей, їх прагнення, погляди, мовні особливості, манери спілкування, релігійні погляди можуть спричиняти певні бар'єри у спілкуванні та конфліктні ситуації. Однак процес комунікації може здійснюватися і при цих труднощах за умови розуміння правил, норм спілкування, а також розвинених навичок ефективного спілкування.

Теоретичні засади ефективного спілкування висвітлено у працях А. Духневич, А. Залюбівської, А. Лесько, Л. Кайдалової, А. Курової, В. Мазяр, Л. Пляки, Л. Орбан-Лембрик, М. Прищак, Г. Рузакова, Л. Савенкової, Н. Сергєєвої, О. Сергєєнкової, Т. Щербан. Спілкування в інтернет-просторі досліджувалось А. Красняковою, О. Кришовською, Л. Орбан-Лембрик, Н. Токаревою.

На актуальності розвитку культури та навичок ефективного спілкування учнів закладів загальної середньої освіти наголошується у Концепції Нової української школи, а саме: «За експертними оцінками, найбільш успішними на ринку праці в найближчій перспективі будуть

фахівці, які вміють навчатися впродовж життя, критично мислити, ставити цілі та досягати їх, працювати в команді, спілкуватися в багатокультурному середовищі та володіти іншими сучасними вміннями» [29, с. 4].

«Освітню діяльність буде організовано з урахуванням навичок ХХІ століття відповідно до індивідуальних стилів, темпу, складності та навчальних траєкторій учнів: від комунікативних типів завдань (знайти спільну мову з друзями, учителями, однокласниками, батьками, незнайомими людьми) до творчих (креативно-інноваційних)» [29, с. 18].

У Статті 12 Закону України «Про освіту» однією з ключових компетентностей, необхідних кожній сучасній людині для успішної життєдіяльності є «здатність спілкуватися рідною (у разі відмінності від державної) та іноземними мовами»; а одним з спільних вмінь для всіх життєвих компетентностей зазначається «здатність співпрацювати з іншими людьми», що неможливо без уміння спілкуватись [37].

Актуальним є питання розвитку навичок спілкування учнів середнього шкільного віку. Адже підлітки надають особливої уваги спілкуванню, для них головним мотивом стає спілкування з однолітками, що виходить за межі шкільного життя і навчання й охоплює різні види діяльності, стосунки, нові інтереси. Усе це поступово виокремлюється в надзвичайно важливу для підлітка сферу життя. У спілкуванні для підлітків стають важливими особистісні якості. Характер спілкування учнів середнього шкільного віку з дорослими істотно впливає на особливості їхньої самооцінки, їм потрібна довіра.

Все викладене вище свідчить про актуальність обраної теми «Розвиток навичок ефективного спілкування учнів середнього шкільного віку».

Об'єкт дослідження – спілкування учнів середнього шкільного віку.

Предмет дослідження – розвиток навичок ефективного спілкування учнів середнього шкільного віку.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити шляхи розвитку навичок ефективного спілкування учнів середнього шкільного віку.

Завдання дослідження:

1. теоретично обґрунтувати основні поняття дослідження;
2. проаналізувати стан розвитку навичок ефективного спілкування учнів середнього шкільного віку;
3. обґрунтувати педагогічні умови розвитку навичок ефективного спілкування учнів середнього шкільного віку;
4. розробити методичні рекомендації щодо розвитку навичок ефективного спілкування учнів середнього шкільного віку.

Методи дослідження. Відповідно до мети та завдань роботи було обрано такі методи педагогічного дослідження:

– *теоретичні:* теоретико-бібліографічний аналіз психолого-педагогічної літератури, спеціальної фахової літератури, методичної літератури, аналіз нормативних документів і посібників за обраною темою дослідження; узагальнення результатів експерименту;

– *емпіричні:* анкетування, методика «Діагностика емоційного інтелекту» Н. Холла (Додаток А); діагностика «Чи вмієте Ви слухати?» за методикою М. Снайдера (Додаток Б); методика «Оцінка способів реагування в конфлікті» К. Томаса (Додаток В); тест «Рівень самоконтролю» за методикою М. Снайдера (Додаток Г).

Експериментальна база дослідження: КЗ «Кошарська загальноосвітня школа І-ІІІ ступенів Роздільнянської міської ради Одеської області».

Теоретичне значення полягає у теоретичному обґрунтуванні поняття «ефективне спілкування» та його ролі у становленні особистості підлітка.

Практичне значення полягає у розробці методичних рекомендацій щодо організації роботи з розвитку навичок ефективного спілкування учнів середнього шкільного віку.

Апробація: тези: Параскевич А. Розвиток навичок спілкування учнів як виклик сьогодення. *Актуальні проблеми педагогічної освіти в XXI столітті* : матеріали II Науково-практичної онлайн-конференції для здобувачів вищої освіти та молодих вчених. 24 березня 2022 року / за заг. ред. В. В. Ягоднікової. Одеса, 2022. С. 56–58.

Структура роботи: магістерська кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, 5 додатків, 5 рисунків. Загальний обсяг кваліфікаційної (магістерської) роботи 84 сторінок. До списку використаних джерел увійшло 55 видань.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПОНЯТТЯ «СПІЛКУВАННЯ»

1.1. Поняття «спілкування» в сучасній науково-педагогічній літературі

Без перебільшення можна стверджувати, що повноцінний розвиток особистості і в особистісній, і в професійній сферах неможливий без спілкування. Ця думка підтверджується багатьма науковими висновками. Наприклад, Л. Кайдалова і Л. Пляка вважають, що людина стає особистістю в соціокультурному середовищі. «Особистістю є людина, яка має свою життєву позицію, що утвердилася внаслідок тривалої і кропіткої свідомої праці. Їй притаманні свобода волі, здатність до вибору, відповідальність. Глибина і багатство особистості зумовлені її зв'язками зі світом, з іншими людьми, уявленнями про себе. Особистість є суспільною істотою. Її можна зрозуміти, розглядаючи у зв'язках і відносинах з іншими людьми» [15, с. 16].

Питаннями спілкування опікуються вітчизняні та зарубіжні науковці. Так, О. Сергєєнкова та О. Столярчук визначають спілкування як «взаємодію двох або більше людей, під час якої виникає певний контакт, що проявляється в обміні інформацією, взаємовпливі, взаєморозумінні, взаємопереживанні» [13].

Спілкування – це процес встановлення і розвитку контактів між людьми)який породжується потребами спільної діяльності і містить обмін

інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття та розуміння іншої людини [15, с. 7].

Науковці А. Лесько, М. Прищак, Г. Рузакова, А. Залюбівська розглядають спілкування як «взаємодію двох чи більше людей, спрямовану на узгодження та об'єднання зусиль з метою налагодження стосунків та досягнення загального результату» [12, с. 100].

Як бачимо з представлених дефініцій, всі науковці сходяться в думці, що під час спілкування відбувається обмін інформацією та взаємодія.

Необхідно зазначити, що спілкування є також центральною складовою принципів педагогіки партнерства, яка націлена на взаємодію всіх учасників освітньо-виховного процесу. Все взаємопов'язується між собою повагою, довірою, доброзичливим ставленням, соціальним партнерством (спілкування нарівні) та розподіленим лідерством, коли є право вибору та відповідальність за нього, горизонтальність зв'язків (див. рис 1.1.).

Рис. 1.1. Спілкування в системі педагогіки партнерства

Є різні наукові підходи щодо визначення функцій спілкування. Так, Л. Орбан-Лембрик виокремлює у структурі спілкування його автономні компоненти: «мета, зміст, засоби спілкування; учасники процесу, тип зв'язку, що встановлюється між ними; мотиви, потреби, ціннісні орієнтації учасників спілкування; комунікативний потенціал суб'єктів спілкування; види й форми спілкування; соціокультурна та етнопсихологічна специфіка спілкування; етико-психологічні й тендерні особливості спілкування; стилі, стратегії і тактики спілкування; результат спілкування» [31].

Ми поділяємо позицію О. Сергєєнкової та ряду науковців, які визначають структуру спілкування як «виокремлення в ньому трьох взаємопов'язаних сторін (компонентів): комунікативної (передбачає обмін інформацією між учасниками спілкування), інтерактивної (організація взаємодії між індивідами, тобто обмін не лише знаннями, ідеями, а й діями), перцептивної (процес сприймання й пізнання партнерами спілкування один одного і встановлення на цій основі взаєморозуміння)» [13].

Інші науковці надають більш ширший перелік основних компонентів спілкування, а саме:

- суб'єкти спілкування;
- засоби спілкування;
- мотивація, потреби та мета спілкування;
- способи взаємодії, взаємовпливу;
- результати спілкування [15, с. 8].

Необхідно також зазначити, що міжособистісне спілкування відноситься до «м'яких навичок», що дозволяють бути успішним незалежно від специфіки діяльності та напряму, в якому працює людина.

Ми усвідомлюємо необхідність і важливість спілкування, оскільки воно є загальним явищем. У наш час спілкування відіграє життєво важливу

роль у всіх сферах життя людини. «Спілкування має велике значення у формуванні людської психіки, інтелекту, розвитку і становленні її культурної поведінки. Завдяки спілкуванню людина розширює загальний світогляд, мислення, сприймання, розвивається як особистість. Ставлення та стосунки, які наповнюють спілкування, надають йому своєрідності, певного емоційного забарвлення» [15, с. 8].

Розглянемо більш детально поняття «ефективне спілкування». «Ефективне спілкування передбачає постановку цілей і уявлення кінцевого результату, а також готовність докладати зусилля для його здобуття. Для досягнення згоди суб'єктам спілкування доводиться враховувати інтереси партнера, часом – поступатися частиною власних інтересів, регулювати власну поведінку» [19, с. 43].

Необхідно уточнити, що коли спілкування є ефективним, то повідомлення передаються співрозмовникам чітко і недвозначно, забезпечується досягнення мети, а співрозмовники задоволені результатом. В той самий час, результативність спілкування залежить від рівня взаємодіяння його учасниками цілей діяльності через взаєморозуміння.

Спілкування – це процес передачі інформації від однієї людини до іншої, коли повідомлення має бути чітко зрозумілим для співрозмовника, інакше сама мета спілкування може бути зведена нанівець.

Існує велика різниця між зацікавленим слуханням і просто слуханням. Коли людина дійсно слухає та зацікавлена в тому, що їй говорять, вона чує тонкі інтонації в голосі, які повідомляють про відчуття людини, і про емоції, що передаються часто несвідомо. Зацікавлений слухач не тільки краще розуміє іншу людину, але й дозволяє їй впевнитись, що вона почута, що сприяє побудові міцнішого та глибшого зв'язку.

Необхідно відмітити, що хороші комунікативні навички допомагають у створенні міцних дружніх стосунків з високим рівнем довіри, поваги до інших, люди спілкуються, коли це необхідно, і проявляють конструктивне

самовираження за певних обставин.

Результатом успішного спілкування, яке обов'язково характеризується взаєморозумінням, К. Ведербер вбачає :

- досягнення консенсусу або компромісу у вирішенні суперечливих питань;
- засвоєння інформації, яку надає співрозмовник;
- збагачення знань про співрозмовника і про себе;
- збагачення досвіду спілкування і комунікативної компетентності;
- гарне враження від спілкування та бажання продовжувати його [55].

В свою чергу Л. Кайдалова і Л. Пляка також виділяють ряд умов ефективної комунікації:

- спільна мова учасників спілкування;
- спільний словниковий запас;
- логічність мислення, вміння правильно висловлювати свої думки;
- ставлення співрозмовників один до одного;
- довіра до співрозмовника;
- відвертість, щирість у процесі спілкування;
- відповідність між вербальними і невербальними способами спілкування;
- наявність єдиного комунікативного простору;
- наявність зворотного зв'язку, а також значущість інформації [15, с. 30].

Також, науковцями виділяються зовнішні та внутрішні фактори, які впливають на ефективність спілкування. Відповідно до висновків А. Курової серед зовнішніх факторів виокремлюють: обставини спілкування (офіційні або інтимні), наявність спільного тезауруса, психологічні характеристики співрозмовника (соціальний статус, вікові та гендерні особливості, властивості темпераменту та характеру, мотиви та психологічні настанови). Серед внутрішніх факторів визначають власні

психологічні характеристики (тактовність, здатність до емпатії, спостережливість, авторитет, характер та темперамент) [21, с. 9].

У своєму дослідженні Л. Савенкова також виділяє ряд властивостей особистості, які мають суттєвий вплив на цілі спілкування, сам процес спілкування та його ефективність. Серед таких, що дійсно сприяють успішному спілкуванню науковиця називає екстравертність, емпатійність, толерантність, мобільність, і навпаки, інтровертність, владність, конфліктність, агресивність, сором'язливість, несміливість, ригідність, навпаки, ускладнюють [38, с. 14].

Цікавим є спостереження, що для людей з високим рівнем сформованості емпатії характерні доброзичливість, товарицькість, емоційність, а для тих, у кого низький рівень емпатії, замкнутість, недоброзичливість [38, с. 15].

На думку Л. Савенкової, комунікативна культура учасників спілкування являється вирішальним фактором ефективності спілкування. Комунікативну культуру науковець розуміє «як сукупність культурних норм, культурологічних знань, цінностей і значень, використовуваних у процесі спілкування й комунікації» [38, с. 19].

Автор виділяє три групи правил, за допомогою яких визначається сутність комунікативної культури. В першу групу входять правила комунікативного етикету. При цьому науковець вважає, що етикетні правила не пов'язані напряму з ефективністю спілкування, але часткове або повне ігнорування цих правил віддаляє людину від участі в спілкуванні. До другої групи входять правила узгодження комунікативної взаємодії, які задають тип спілкування: світське, ділове, ритуальне, інтимно-особистісне та ін., відповідно, третю групу складають правила самоподачі (самопрезентації). Вони визначають індивідуальний успіх окремих учасників спілкування, хоча і не впливають на загальну для всіх ефективність. Правила самоподачі спрямовано на створення у інших

певного враження про себе [38, с. 19].

Сучасні наукові розвідки також концентруються на соціальній перцепції, при цьому аналізуються особливості суб'єкта та об'єкта міжособистісного сприймання, а також вивчається механізм міжособистісного сприймання. Л. Савенкова зазначає, що «до змісту поняття також включають сприймання не тільки фізичних властивостей соціального суб'єкта, а і його внутрішніх характеристик: намірів, емоцій, установок, думок, здібностей, формування уявлення про ті відносини, які пов'язують суб'єкта з об'єктом сприймання» [38, с. 132].

Ефективна система комунікації вселяє довіру співрозмовників один до одного, забезпечуючи зміну їхнього ставлення та поведінки. Основною причиною конфліктів і незадоволеності є непорозуміння, яке можна уникнути за умови розвинених навичок ефективного спілкування, адже у сунення непорозуміння сприяє створенню хороших відносин.

Підтвердження думки знаходимо у дослідженнях інших науковців, які звертають увагу на те, що «спілкування, під час якого виникають певні труднощі, характеризується емоційним напруженням і невідповідністю досягнутих результатів заданим цілям. Труднощі у спілкуванні можуть бути пов'язані із сором'язливістю, відчуженістю та самотністю. Вихід із складної ситуації, викликані труднощами спілкування, можливий за умови дотримання принципів рівності, усвідомлення себе та оточення через своє уявлення про інших» [15, с. 30].

Беручи до уваги вищезгадану інформацію, в рамках нашого дослідження вважаємо доцільним розглянути поняття «емоційний інтелект». У широкому розумінні емоційний інтелект являє собою «здатність людини усвідомлювати власні емоції, вміти їх контролювати і регулювати, спрямовувати на вирішення практичних проблем та встановлювати позитивні взаємовідносини з іншими, на основі розуміння їхнього емоційного стану і настрою» [39, с. 153].

За Т. Щербан, «емоційний інтелект – це здатність розуміти власні почуття та здатність будувати взаємини з оточенням на основі розуміння власних почуттів та почуттів інших» [52, с. 267].

В сучасному світі пріоритетними являються ряд вмінь, серед яких вміння спілкуватися, досягати взаємодії в соціумі, передбачати та налагоджувати позитивні стосунки з іншими, розуміти емоційний стан співрозмовника, ефективно працювати в команді, уникаючи конфліктів.

С. Челало розуміє поняття «емоційний інтелект» як «сукупність здібностей, що дають змогу людині усвідомлювати й розуміти як власні емоції, так і емоції оточуючих. Люди з високим рівнем емоційного інтелекту можуть керувати своєю емоційною сферою, їхня поведінка більш гнучка, саме тому вони набагато легше досягають поставлених цілей через взаємодію з іншими людьми» [49, с. 4].

Дослідниця звертає також увагу, що у широкому розумінні емоційний інтелект трактується як здатність диференціювати негативні та позитивні почуття, а також знання про те, як змінити свій емоційний стан з негативного на позитивний. «Емоційний інтелект – це здатність людини до усвідомлення, прийняття та управління емоційними станами і почуттями, власними та інших людей, що формуються протягом життя людини у спілкуванні та професійній діяльності» [49, с. 4].

За словами М. Матійків, «привабливість теорій емоційного інтелекту полягає у тому, що управління емоціями це навичка, яку можна сформувати і розвивати» [27].

Слушною видається теза про те, що «емоційний інтелект сприяє пошуку рівноваги між розумом і почуттями, не дозволяє діяти під впливом емоцій і запобігає маніпулюванню з боку інших» [27, с. 5].

Ми поділяємо думку А. Костюка, який визначає емоційний інтелект як «інтегративну особистісну властивість, що зумовлена динамічною єдністю афекту та інтелекту через взаємодію емоційних, когнітивних,

конативних, мотиваційних особливостей і спрямована на розуміння власних емоцій та емоційних переживань інших, забезпечує управління емоційним станом, підпорядкування емоцій розуму, сприяє самопізнанню і самореалізації через збагачення емоційного і соціального досвіду» [17, с. 86].

Окрім цього, А. Костюк визначає функції емоційного інтелекту:

- інтерпретативна функція, за допомогою якої людина продуктивно розшифровує емоційну інформацію (вирази обличчя, інтонації голосу тощо);
- регулятивна функція, за допомогою якої регулюється стан емоційної комфортності та адекватність виразу емоцій людини;
- адаптивна та стресозахисна функції допомагають в ускладнених життєвих ситуаціях актуалізувати та стимулюванні психічні резерви людини;
- активізуюча функція забезпечує конгруентність у спілкуванні [17, с. 87].

В рамках нашого дослідження беремо до уваги той факт, що психологічними чинниками спілкування у підлітковому періоді є специфічні новоутворення властиві цьому віку. Доцільним, на нашу думку, буде більш детально звернути увагу на значущість спілкування учнів середньої школи у підлітковому періоді вікового розвитку. Насамперед, необхідно відмітити розширення сфери соціальних стосунків, які дають підлітку новий соціальний досвід, але не завжди позитивний. Підлітки одночасно належать до багатьох соціальних груп, в яких вони спілкуються і взаємодіють з іншими, формуються та розвиваються. У груповій взаємодії відбуваються становлення та самореалізація особистості підлітка, можливість проявити активну позицію [43, с. 139].

Парадоксального характеру у підлітковому віці набуває ставлення до навчання та учбової мотивації, адже навчання підлітків характеризується

зниженням мотивації учіння. Це можна пояснити зростанням інтересу до навколишнього світу за межами школи та усвідомленням значущості спілкування із однолітками, що є позитивними чинниками психічного розвитку [47].

Підлітковий період – час активної соціалізації особистості та становлення характеру, адже саме цей період є сензитивним для розвитку певних соціальних властивостей. Це, безумовно, складний та активний період становлення особистості, коли визначаються її основні соціальні установки, певні ставлення до себе, до людей, до суспільства, набувають більшої чіткості риси характеру і основні форми міжособистісної поведінки.

Підлітки, як і дорослі орієнтуються в соціальних відносинах за допомогою спілкування. Розуміння того, як ефективно спілкуватися з однолітками, створює основу для позитивної самооцінки. Учні відчують себе впевнено, коли вони можуть говорити те, що думають у своєму соціальному житті.

Серед основних чинників впливу, важливих для підлітків, значне місце займають саме групи ровесників. По мірі дорослішання дитини розширюється коло її соціальних зв'язків, розвиваються комунікативні навички і особистісні якості, загострюється потреба у самостійності, незалежності від дорослих, необхідність здійснювати власний життєвий вибір в тих чи інших життєвих ситуаціях. Таке прагнення до незалежності і недостатня готовність до вмілого її використання досить часто спричинює у підлітків внутрішній і зовнішній конфлікти: для внутрішнього характерне нерозуміння дитиною самої себе, своїх бажань і потягів, що стимулює її до такого пошуку шляхом перевірки власних можливостей і здібностей у різних, у тому числі екстремальних ситуаціях, супроводжується частою зміною настрою і бажань; для зовнішнього – непорозуміння з найближчим оточенням (батьками, ровесниками, педагогами), демонстративна поведінка, дії і вчинки, всупереч очікуванім іншими. У такий спосіб перевіряються не

тільки власні можливості, а й межі дозволеного [43, с.141–142].

Розвинуті навички ефективного спілкування також дозволяють учням відстоювати свої інтереси, є надзвичайно важливими для підлітків, вони сприяють зміцненню стосунків з батьками, вчителями, однолітками та підвищенню самооцінки та довіри до учнів, що позитивно впливає на їхню освіту.

Отже, ефективне спілкування – це більше, ніж просто обмін інформацією, це також розуміння емоцій та намірів, що стоять за інформацією. Окрім здатності чітко передати повідомлення, необхідно також слухати так, щоб зрозуміти повний зміст сказаного і дати можливість іншій людині відчувати, що вона почута і зрозуміла.

Задачею вчителя на сучасному етапі розвитку освіти є підтримка та створення умов як для накопичення досвіду міжособистісного спілкування, так і реалізації творчого потенціалу, реалізації власних можливостей в різноманітній суспільній діяльності [43, с. 139].

1.2. Міжособистісне взаєморозуміння в інтернет-спілкуванні

Трапляється все менше перепон, які перешкоджають спілкуванню навіть на відстані, оскільки інформаційно-комунікаційні технології дали можливість обмінюватися повідомленнями дистанційно і миттєво. Сьогодні дедалі більше й більше використовуються електронні засоби спілкування, коли учасники електронної комунікації не мають спільного фізичного контексту. Спілкування в цифровому форматі являється технікою комунікації, в якій думки, дані або інформація кодуються в цифровому форматі. Ці сигнали передаються одержувачам в електронному вигляді.

Ряд науковців присвятили свої дослідження саме спілкуванню опосередкованому сучасними технологіями. Так, О. Кришовська у своєму дослідженні зазначає, що «спілкування з іншими є однією з основних

потреб людини, а опосередковане комп'ютером та інтернетом спілкування дозволяє задовольняти цю потребу без суттєвих витрат енергії та часу» [19, с. 17].

Цей вид спілкування поширюється та проникає в різні сфери життя людини. Однак дослідники впевнені, що «опосередковане спілкування характеризується особливими умовами свого перебігу, які визначають його відмінність від безпосереднього спілкування та чинять вплив на його ефективність та взаєморозуміння між співрозмовниками» [19, с. 17].

За Л. Орбан-Лембрик, впровадження інформаційних технологій, які сприяють інтенсифікації комунікативних процесів у суспільстві, окреслило комплекс проблем, пов'язаних із необхідністю вивчення специфіки спілкування особистості у просторі Інтернету, особливостей активності віртуальних спільнот. Спілкування, опосередковане комп'ютерними мережами, може мати значний соціалізуючий потенціал, змістові та якісні характеристики якого потребують ґрунтовного теоретико-експериментального дослідження [32].

До цього можна додати, що взаємодія у віртуальній групі може мати певні відмінності від спілкування тих самих людей в реальності. Останні дослідження доводять, що навіть соціально-психологічний статус дитини в реальній і віртуальній групі може відрізнятися: дитина – аутсайдер в класі у віртуальному просторі стає якщо не лідером, то бажаною для спілкування [46].

У сучасній психологічній науці особливої гостроти набуває проблема самоідентифікації особистості у віртуальній реальності. Долучення до віртуальної комунікації впливає на реальну ідентичність особистості, адже віртуальна комунікація, окрім нових можливостей приналежності до соціальних категорій та завдяки своїм особливостям, надає особистості можливість створювати мережеву ідентичність цілком за своїм вибором. Звідси більшістю дослідників визнають основну особливість віртуальної

самопрезентації, а саме: можливість майже абсолютного керування враженням щодо себе [47].

Науковцями виділяються загальні тенденції, що певним чином впливають на характеристики онлайн-спілкування:

1. Зниження формальності в усіх видах спілкування, включаючи ділове листування, наприклад, відмова від офіційних звертань, елементів етикету, прийнятого у спілкуванні віч-на-віч, тощо.

2. Використання сленгу.

3. Наявність етикету – мережева комунікація контролюється особливими правилами, традиціями та культурою інтернет-спільноти, які називаються «Netiquette» або «мережевий» етикет. Необхідно зазначити, що ці правила не є загальноприйнятими, а навпаки, вони можуть різнитись в залежності від спільноти чи інтернет-ресурсу.

4. Креативність – завдяки віртуальному простору та окремим інтернет-ресурсам користувачі мають можливість для творчої діяльності, забезпечуючи різноманітні засоби і жанри самопрезентації [19, с. 38].

З метою самопрезентації особистості в інтернет-просторі соціальних мереж користувачі використовують псевдонім, або нікнейм, який, на відміну від справжнього імені, людина обирає сама для означення себе (презентація «віртуальної особистості»). Він являється художнім образом із символів, що створює користувач для спілкування та самопрезентації Я-віртуального у чатах, соціальних мережах і подібних ресурсах.

Іншим конструктом, який розміщується на сторінці у соціальній мережі, являється статус, який визначає віртуальну особистість. Статуси являються відзеркаленням емоційного стану або ставлення до дійсності у соціальних мережах. Таким чином, статус може розглядатись, як своєрідна само презентація особистості, яка може означати характеристики людини:

-фізичний стан конкретної людини;

-положення людини у системі взаємовідносин;

- емоційний або психічний стан людини;
- рід занять на даний момент [46].

Таким чином, віртуальний образ власного Я є багатопрофільним утворенням, яке включає в себе уявлення людини про саму себе, її інтереси, захоплення, положення у соціумі, характеризує внутрішній та зовнішній бік особистісної ідентичності.

Науковців також цікавлять можливі мотиваційні детермінанти створення «віртуальної особистості», серед яких психологи називають реалізацію «ідеального Я», реалізацію агресивних тенденцій особистості, прагнення до самоконтролю у підлітків із несформованим динамічним стереотипом, прагнення виділитися, справити враження на оточуючих, бажання влади, тощо [46].

Образ Я-віртуальне досить часто повністю співпадає з реальним уявленням людини про себе. В такому випадку особистість проєктує власні реалістичні тенденції свого життя у віртуальний простір, де самопрезентує себе як віртуальну особистість із притаманним їй ставленням до життя. Іноді образ Я-віртуальне є протилежністю образу Я-реальне, коли людина намагається проявити себе у віртуальному просторі з тієї сторони, яку приховує у повсякденному житті, такі як використання слів, які є неприйнятними у реальному житті; або створення іміджу, який викликає у віртуальних друзів захоплення та повагу. Також, бувають випадки, коли Я-віртуальне доповнює Я-реальне, або навпаки. В таких випадках людина добудовує своє життя у цих двох вимірах, переносячи в них свої переживання, уявлення, відносини та ін.

Особливість полягає в тому, що при цифровому спілкуванні вербальне спілкування переважає над невербальним. Крім того, контакт часто буває коротким, замінюючи собою більш тривалий і змістовний контакт, який приносить спілкування віч-на-віч. Спілкування через цифровий пристрій часто обмежується екраном і гучним зв'язком. В результаті передається

обмежена інформація, яка іноді може бути неправильно витлумачена. Часто доводиться кодувати і декодувати текст, абрєвіатури і смайлики.

Існує цілий ряд характеристик віртуального спілкування, які демонструють збільшення кількості емоцій, адже у віртуальному спілкуванні може анонімність або сприйняття анонімності проявляється більше. Поєднання анонімного та соціально відокремленого спілкування збільшує ймовірність виникнення полум'яних, гнівних та ворожих висловлювань внаслідок нестриманої поведінки. Згідно з деякими науковими розвідками, відсутність соціальних сигналів у комп'ютерно-опосередкованому спілкуванні має деперсоналізуючий ефект.

Певний дефіцит кінетичної та фонетичної інформації люди намагаються компенсувати введенням смайлів (англ. Smile – посмішка). Смайли або «emoticons», від слова емоція, є зображеннями або набором символів, що зображують емоцію, яку хоче передати користувач. Смайли-емотикони отримали надзвичайну популярність і розповсюдження, але відсутність їх універсального трактування являється певним недоліком використання емотиконів. Наявність певного набору картинок для передачі власної емоції не забезпечує її точного сприйняття співрозмовником [19, с. 40].

Через надмірне розкриття емоцій та можливість їх неправильної інтерпретації у віртуальному спілкуванні можуть виникати конфлікти. Засоби комунікації, які мають найбільшу кількість емоційних сигналів і негайний зворотний зв'язок, найкраще сприяють зменшенню конфліктів [48]. Підвищена кількість емоційних сигналів дозволяє краще виявляти негативний вплив і більше впливати позитивно, щоб протистояти будь-яким негативним емоціям.

Важливим в рамках нашого дослідження є спостереження науковців, що час очікування відповіді є характерним для опосередкованого комп'ютером спілкування. За відсутності безпосереднього зорового чи

аудіального контакту співрозмовники не мають повної інформації про причини затримки повідомлень. Саме тому необґрунтована затримка зворотного зв'язку може негативно вплинути на результат спілкування, адже збільшує емоційну напругу того, хто очікує. Для того, щоб пояснити затримку, суб'єкт спілкування вдається до каузальної атрибуції [19, с. 41].

Щодо стилістичних умов взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні, вони включають характеристики основного засобу передачі інформації в комп'ютерно-опосередкованих розмовах – текстових повідомлень:

1. Простота викладення інформації полягає в тому, на скільки довге чи коротке повідомлення, чи використовуються складні слова та складно побудовані речення.

2. Перефразування виявляється у використанні активного слухання, тобто роз'яснення, формулювання повідомлень співрозмовника іншими словами.

3. Посилання – представлення медіафайлів або посилань на інші інтернет-ресурси з метою підтвердження власної точки зору.

Науковцями виділено також умови емоційного обміну, які включають сукупність аспектів передачі емоцій та реагування на них з урахуванням специфіки комп'ютерно-опосередкованого спілкування:

1. Розпізнавання емоцій співрозмовника – уміння визначити настрій співрозмовника та емоційне забарвлення текстових повідомлень.

2. Адекватність передачі власних емоцій – уміння висловити власні емоції в текстових повідомленнях.

3. Адекватність реакції на дії співрозмовника – спроможність відреагувати на повідомлення відповідним з точки зору співрозмовника чином.

4. Використання допоміжних засобів для висловлення емоцій – особливості використання смайлів та емотиконів у власних повідомленнях.

5. Загальне враження від розмови – оцінювання учасниками якості розмови, а також її продуктивності, комфортності у спілкуванні з певним співрозмовником [19, с. 51].

На думку О. Кришовської «в інтернет-спілкуванні, як і в неопосередкованому спілкуванні, на взаєморозуміння в діалозі впливає узгодженість інтенцій, що проявляється в узгодженості, парності реплік і свідчить про те, що співрозмовники добре розуміють як очевидний зміст реплік, так і не менш важливий глибинний інтенціональний підтекст, що відображає істинні наміри співрозмовників» [19].

Хоча комп'ютерно-опосередковане спілкування є корисним, технологічне посередництво може також гальмувати сам процес спілкування. На відміну від спілкування віч-на-віч, невербальні сигнали, такі як тон і фізичні жести, які допомагають передати повідомлення, втрачаються під час комп'ютерно-опосередкованого спілкування. Як результат, повідомлення, що передається, є більш вразливим до неправильного розуміння через неправильну інтерпретацію тону або значення слова.

На думку науковців, аналіз особливостей самопрезентації віртуального Я у соціальних мережах є особливо актуальним питанням у площині вікового розвитку підлітків. Закритий для спілкування, заглиблений у віртуальний світ школяр не може знайти спільну мову з іншими учнями в класі і все більше включається у взаємодію з медіа та займає місце аутсайдера. Для такої дитини віртуальний світ стає привабливішим за реальний, адже там можна самому встановлювати правила та відчувати себе лідером [48].

Висновки до першого розділу

Після теоретичного аналізу літератури щодо питання ефективного спілкування учнів середнього шкільного віку нами було зроблено ряд висновків. Виявлено, що вивченням проблеми спілкування займалось багато науковців, які зробили вагомий внесок у висвітлення складових ефективного спілкування. Відповідно до контент-аналізу та аналізу наукових розвідок дефініції «ефективне спілкування» ми погоджуємось з думкою, що ефективне спілкування полягає в тому, щоб передати свої повідомлення іншим людям чітко й недвозначно. В свою чергу, спілкування може вважатись ефективним, якщо співрозмовники задоволені результатами та забезпечується досягнення поставлених цілей. В той самий час, результативність спілкування залежить від рівня взаємоосягнення його учасниками цілей діяльності через взаєморозуміння. Успішність спілкування залежить великою мірою як від особистісних якостей так і від знань, вмінь і навичок ефективного спілкування.

Ефективність спілкування також зумовлюється не тільки умінням говорити, а й слухати. Добре слухати означає не лише розуміти слова або інформацію, що передається, але й розуміти емоції, які намагається передати мовець.

З'ясовано, що середній шкільний вік, тобто підлітковий період – це особливий час, в якому відбуваються фізіологічні зміни, змінюються потреби, відбувається зміна поглядів, мислення, нового значення набувають взаємовідносини та спілкування з однолітками та дорослими. Навички ефективного спілкування набувають актуальності як особистісна характеристика підлітків, що визначає здатність встановлювати та підтримувати комунікативні зв'язки з оточуючими, ставити перед собою ціль та добиватись бажаних результатів комунікації.

Учні повинні вміти ефективно взаємодіяти на всіх етапах шкільного навчання. Без добре розвинених навичок спілкування діти ризикують відставати від однолітків, бути емоційно виснаженими або замкнутими в

школі.

З розвитком засобів мережевого спілкування розширюється соціальна взаємодія, в якихось випадках відбувається заміна нею реального, безпосереднього спілкування. На даний момент частка віртуального спілкування серед підлітків домінує над реальним. Спілкування стало комп'ютеризованим, що безумовно, позначається на поведінці підлітків учнів середнього шкільного віку.

Ряд досліджень демонструють, що онлайн-спілкування має ряд особливостей, але в той самий час, є і багато спільного, наприклад прояв емоцій. Віртуальне спілкування робить неможливим використання невербальних засобів спілкування, але, незважаючи на це, люди в тому числі й підлітки, прагнуть заповнити втрату цієї складової і знаходять інші способи посилення сенсу тексту і передачі емоцій.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ РОЗВИТКУ НАВИЧОК ЕФЕКТИВНОГО СПІЛКУВАННЯ УЧНІВ СЕРЕДНЬОГО ШКІЛЬНОГО ВІКУ

2.1. Опис методик діагностики розвитку навичок ефективного спілкування учнів середнього шкільного віку

Дослідження проводилося на базі віку КЗ «Кошарська загальноосвітня школа I-III ступенів Роздільнянської міської ради Одеської області».

Емпіричне дослідження здійснювалося анонімно за допомогою гугл форм, в ньому взяли участь 35 учнів. Це забезпечило одержання об'єктивних відповідей на запитання. На першому етапі дослідження нами було вивчено та проаналізовано психолого-педагогічну, фахову та методичну літературу, нормативно-правову базу. Також було визначено об'єкт, предмет та завдання дослідження та обрано комплекс діагностичних методик. На другому етапі досліджувався стан розвитку навичок ефективного спілкування учнів.

Під час дослідження нами була використана Методика діагностики «емоційного інтелекту» Н. Холла [41]. Дана методика запропонована для виявлення здатності розуміти відношення особистості, що репрезентуються в емоціях й керувати емоційною сферою на основі ухвалення рішень. Вона складається з 30 тверджень і містить 5 шкал (емоційна обізнаність, управління своїми емоціями (емоційна відхідливість), самомотивація (вільне управління своїми емоціями, окрім пункту 14), емпатія, розпізнавання емоцій інших людей (уміння впливати на емоційний стан інших людей). Учням були запропоновані вислови, які так чи інакше відображають різні сторони їхнього життя, вони оцінювались за однією з градацій. Рівні парціального емоційного інтелекту (високий, середній, низький) визначались відповідно до знаку результатів за ключем. Інтеграційний рівень емоційного інтелекту з урахуванням домінуючого знаку визначався за кількісними показниками (високий, середній, низький).

Також учням було запропоновано дати відповіді на запитання тесту «Рівень самоконтролю» за методикою М. Снайдера [15, с. 128]. Самоконтроль – це здатність людини керувати своїми емоціями, імпульсами та поведінкою, щоб вона могла не піддаватися миттєвим емоціям, адже складний виконавчий процес допомагає людині пригнічувати імпульсивні

реакції, надаючи перевагу більш прийнятній формі поведінки у спілкуванні, що залежить від контексту.

Люди з високим комунікативним контролем, за М. Снайдером, постійно слідкують за собою, добре знають, як поводитись, управляють своїми емоціями, відрізняються високою емоційною стабільністю і стійкістю, вони адекватно оцінюють навколишню дійсність, у спілкуванні створюють атмосферу доброзичливості і співробітництва, знаходять конструктивні способи виходу зі стресових ситуацій, здатні самостійно вирішувати свої проблеми і розпоряджатися власною долею. Разом з тим, у них труднощі зі спонтанністю самовираження, вони не люблять не прогнозованих ситуацій. Їхня позиція: «Я такий, яким я є в даний момент». Люди з низьким комунікативним контролем більш відкриті та безпосередні, у них більш стійке «Я», мало схильні до змін в різних ситуаціях.

Тест складається з десяти речень, які описують реакції на деякі ситуації. Кожне з них було оцінено учнями як правильне чи неправильне. Рівень самоконтролю у спілкуванні визначався за класифікатором.

Наступна методика, що була використана під час дослідження, «Оцінка способів реагування в конфлікті» К. Томаса [15, с. 130]. За допомогою цієї методики у сфері педагогічної діяльності можна виявити бажані форми соціальної поведінки випробуваного в ситуації конфлікту з учнями, батьками, з колегами або адміністрацією, а також ставлення до спільної діяльності. Міжособистісний конфлікт виникає у взаємодії, де існують реальні або уявні несумісні цілі, обмежені ресурси або протилежні точки зору та може виражатися вербально або невербально. Люди мають різні стилі поведінки в умовах конфлікту, одні вирішують заперечувати існування конфлікту, інші намагаються його уникнути, а треті «йдуть напролом»;хтось звинувачує іншу людину, хтось – себе. Відомо, що конструктивними підходами до конфлікту є компроміс та співпраця. Компроміс передбачає готовність «поступатися» з іншою людиною.

Співпраця – це творча робота в команді, спрямована на пошук рішення, яке задовольняє потреби кожної людини.

У кожному пункті тесту треба вибрати тільки один варіант відповіді. По кожному з п'яти розділів питальника було підраховано кількість відповідей, що збігаються із ключем. Отримані кількісні оцінки з кожного розділу порівнюються між собою для виявлення найбільш придатних форм поведінки в конфліктній ситуації. Відповідно до цих двох вимірів, автор виділяє наступні способи регулювання конфліктів:

- 1) змагання (конкуренція) як прагнення досягти своїх інтересів на шкоду іншому; стиль «змагання» свідчить про високий рівень турботи про себе і, відповідно, низький рівень турботи про інших; конкуруючи, людина прагне «виграти» конфлікт, можливо, за рахунок іншої людини. Пристосування – на протипагу суперництву, принесення в жертву власних інтересів заради іншого;
- 2) компроміс (компроміс може бути гарною стратегією, коли є обмеження у часі або коли затягування конфлікту може призвести до погіршення стосунків, коли інші стратегії вирішення конфлікту не спрацювали);
- 3) уникнення – відсутність як прагнення до кооперації, так і тенденції до досягнення власних цілей (уникнення може бути найбільш прийнятною стратегією в деяких ситуаціях, наприклад, коли конфлікт є тимчасовим, коли існує потенціал для насильства чи помсти; коли ми намагаємося уникнути конфліктної ситуації, ми можемо навмисно чи ненавмисно видати свої почуття через вербальне та невербальне спілкування);
- 4) співпраця, коли учасники ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін (стиль співробітництва передбачає високий ступінь турботи про себе та інших; хоча стиль співробітництва вимагає найбільшої роботи з точки зору комунікативної компетентності, він в кінцевому результаті призводить до виграшної ситуації, в якій жодна зі сторін не повинна йти на поступки, оскільки

взаємовигідне рішення знайдено або створено).

К. Томас вважає, що при уникненні конфлікту жодна з сторін не досягає успіху. При таких формах поведінки, як конкуренція, пристосування і компроміс, або один з учасників виявляється у виграші, а інший програє, або вони обидва програють, оскільки йдуть на компромісні поступки. І тільки в ситуації співпраці обидві сторони виявляються у виграші. У своєму опитувальнику з виявлення типових форм поведінки К. Томас описує кожний з п'яти наведених можливих варіантів 12 судженнями про поведінку індивіда в конфліктній ситуації, у різних поєднаннях вони згруповані в 30 пар .

Для ефективного спілкування важливою є здатність слухати та чути співрозмовника під час спілкування. Для виміру зазначеної здатності нами було використано діагностику «Чи вмієте Ви слухати?» [15]. Слухання виходить за рамки можливості чути та фіксації слів у пам'яті, оскільки воно передбачає усвідомлення і чутливість до невербальної комунікації, такої як тон голосу оратора, час, швидкість мовлення, мова тіла і контекст. Учням було запропоновано відповісти на 10 питань. Відповідь оцінювалась визначеною у ключі кількістю балів. Чим більшу кількість балів отримували респонденти, тим більше розвинене у них уміння слухати.

Таким чином, обрані методики відповідають цілям нашого дослідження та дозволяють повністю здійснити аналіз різних аспектів феномену ефективного спілкування. Також важливо, що вони доступні та легкі у використанні.

2.2. Діагностика розвитку навичок ефективного спілкування учнів середнього шкільного віку

З метою оцінки стану розвитку навичок спілкування учнів середнього шкільного віку КЗ «Кошарська загальноосвітня школа I-III ступенів

Роздільнянської міської ради Одеської області» було проведено опитування за допомогою Гугл форм.

Для визначення рівня розвитку емоційного інтелекту нами було використано Діагностику емоційного інтелекту Н. Холла.

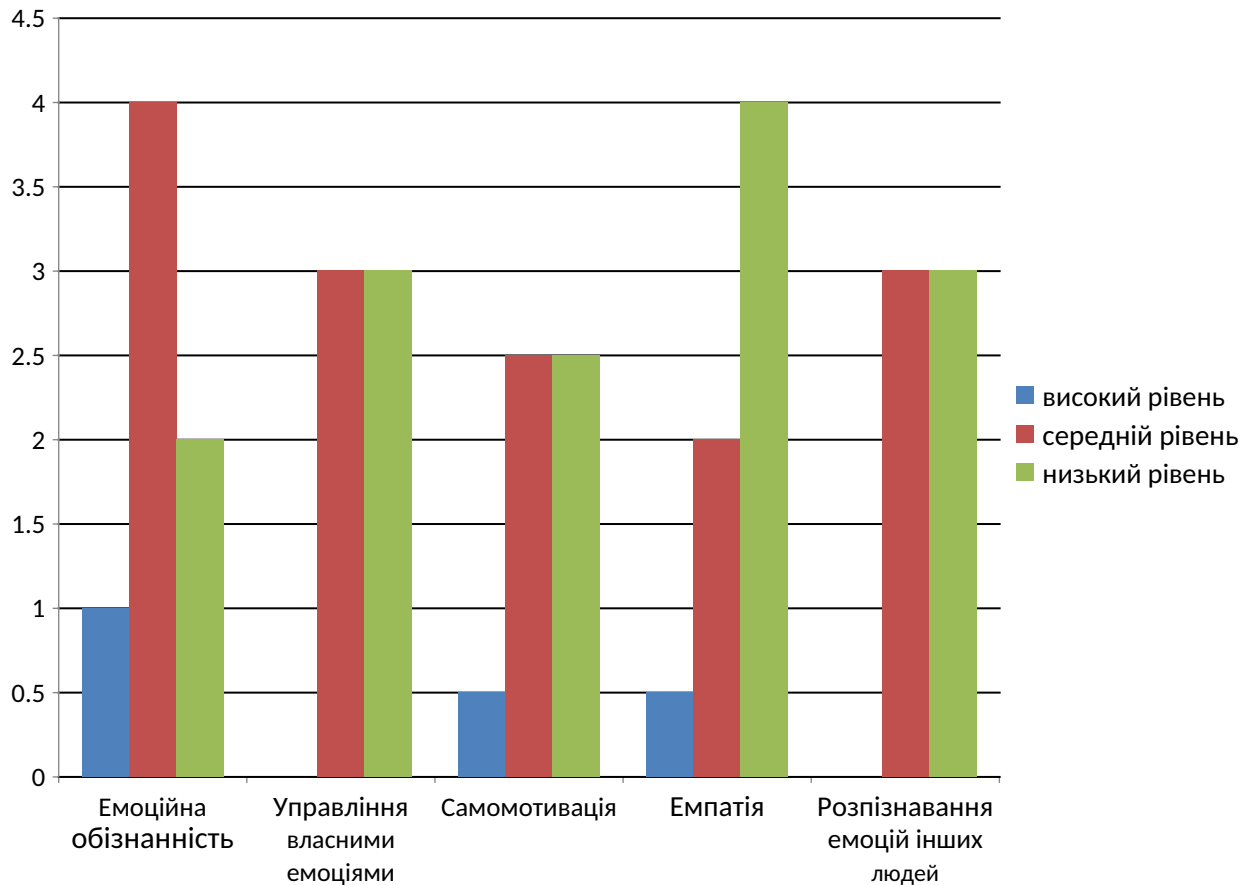


Рис. 2.1. Групові показники за діагностикою Н. Холла

Як видно з діаграми 2.2 за шкалою «емоційна обізнаність» учнів з середнім рівнем найбільше 70 %, з низьким рівнем 20 %. Це означає, що більша частина групи погано знається на своїх емоціях, їй важко розпізнати, назвати та інтерпретувати власні емоційні прояви. Очевидно, що школярі, які продемонстрували низький рівень емоційної обізнаності мають досить серйозні проблеми зі словником емоцій, не можуть розмежувати свої переживання на продуктивні і ті, що заважають взаємодії з оточенням. Необхідно відмітити, що у респондентів, які увійшли до середнього рівня,

кращі успіхи в розумінні свого внутрішнього світу та розпізнаванні емоцій, але вони також неповністю навчилися в них розбиратися.

Високий рівень спостерігається у, відповідно, 10 % учнів, що означає, що вони гарно вміють оцінювати свої емоції, можуть також зрозуміти їхній вплив на свою поведінку. Також, ці підлітки можуть ідентифікувати стани інших людей й інтерпретувати їхні переживання, адже досягли високого рівня розвитку емоційної обізнаності.

Шкала «управління своїми емоціями» показує, що половина підлітків освоїла це вміння навіть на середньому рівні, тобто 50 % респондентів мають базові навички стримування небажаних емоційних проявів, але, не дивлячись на це, вони не завжди можуть оволодіти собою в різних ситуаціях. Для 50 % підлітків контроль власних емоцій – це важке завдання, тобто вони практично не можуть справитися з собою та не діяти під впливом власних емоцій. Саме таким учням варто розвивати свої навички, щоб вплив внутрішніх переживань на відносини з іншими людьми був мінімальним.

Необхідно зазначити, що в даній групі респондентів немає жодного учня з високим рівнем управління власними емоціями, у яких добре розвинений емоційний інтелект, що допомагає вирішувати різноманітні проблемні ситуації за допомогою спокійного емоційного підходу.

За шкалою «самотивація» істотно переважають середній 47% та низький рівень 47%. Підліткам з низьким рівнем самотивації дуже важко змушувати себе ставити цілі та досягати їх, керуючись внутрішньою мотивацією. Мотивацією для таких підлітків частіше виступають зовнішні фактори – похвала батьків чи вчителів, оцінки, схвалення друзів та ін. Підлітки з середнім рівнем самотивації мають певне уявлення про справжню мету, тобто що «це необхідно саме для мене, бо я цього дійсно хочу» присутнє, але не завжди стає поштовхом для реалізації планів. У 6 % самотивація знаходиться на високому рівні, а отже вони здатні йти до

свої мети навіть через перешкоди, втілювати свої мрії в життя, не звертаючи увагу на зовнішні фактори. Таким учням достатньо підкріпляти свої сили та впевненість лише внутрішньою похвалою.

Цікавим є те, що за шкалою «емпатія» показник у високого рівня – теж 5%, що означає, що дуже невелика кількість учнів, які приймали участь в опитуванні розвинули здатність розпізнавати емоції інших людей, навчилися оцінювати їхній емоційний стан беручи до уваги жести та міміку, також може висловлювати співчуття та розуміння оточуючим. Дещо більший показник по даній шкалі показує середній рівень – 35%. Ці підлітки можуть бути гарними співрозмовниками, надійними друзями, навіть опорою для близьких людей за необхідності.

Але інколи вони не в змозі розпізнати істинні почуття оточуючих, і це не дозволяє їм стовідсотково відчувати іншу людину. Низький рівень у 60% у переважної більшості опитаних свідчить про те, що ці учні не навчилися розуміти переживання інших людей, їм не дуже цікаво слухати про чужі проблеми, вони більше сконцентровані на власному житті.

Остання шкала «управління емоціями інших» показує, що у половини респондентів (50 %) це вміння розвинуто на середньому рівні. Це означає, що в деяких випадках учні можуть зрозуміти ситуацію, оцінити емоційний стан людини та взаємодіяти з нею відповідно до певної ситуації, щоб або зменшити або, навпаки, підвищити інтенсивність емоцій, але іноді їм це зовсім не вдається.

У іншій половині 50 % підлітків ці навички розвинуті на низькому рівні, їм досить важко впливати на переживання інших, вони просто відсторонюються або ігнорують цей аспект спілкування, так як у них немає чіткого уявлення як потрібно себе поводити. Відповідно, немає учнів з високим рівнем вміння управляти емоціями інших людей.

Аналіз відповідей на запитання тесту «Рівень самоконтролю» (за методикою М. Снайдера) засвідчив, що 5 % школярів мають високий рівень

комунікативного контролю та легко входять в будь-яку роль у спілкуванні, швидко реагують на зміну ситуації, добре відчують і навіть здатні прогнозувати враження, яке вони справляють на оточуючих; 85 % учнів мають середній рівень комунікативний контроль, що говорить про нестриманість та емоційність у поведінці. Тобто, ці учні відверті, але нестримані у своїх емоційних проявах, однак у своїй поведінці зважають на оточення; у 10 % учнів – низький рівень комунікативного контролю, відповідно, поведінка учнів вважається сталою, передбачуваною проте гнучкість у них є недостатньою, і вони не вважають за потрібне змінювати її в залежності від ситуації, нездатні до компромісів, вони здатні до щирого розкриття у спілкуванні, тому дехто вважає їх «незручними» через їхню прямолінійність, через що не мають теплих міжособистісних взаємин.

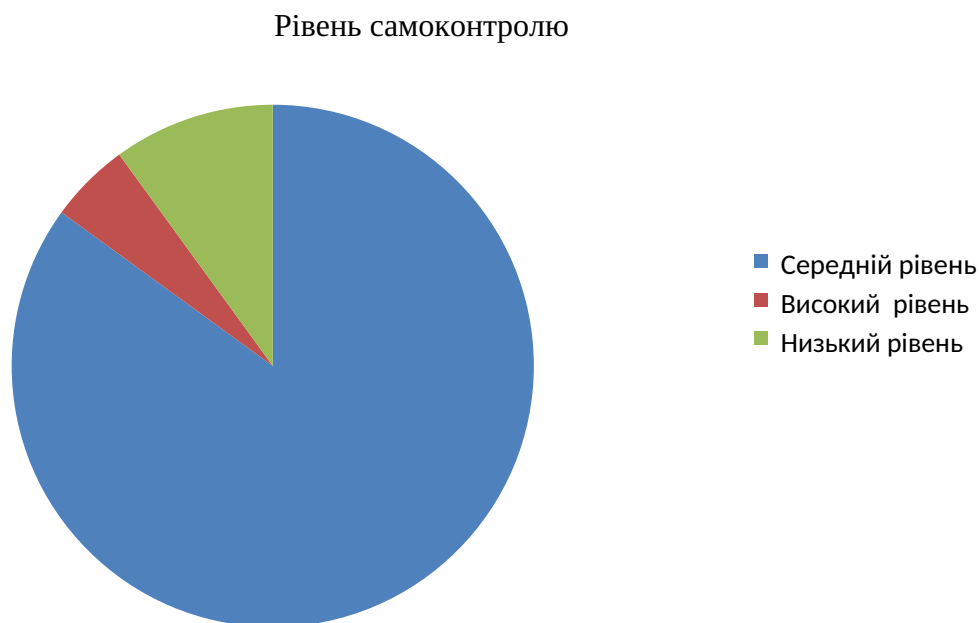


Рис. 2.2. Рівень самоконтролю (за методикою М. Снайдера)

Також було узагальнено та проаналізовано результати відповідей на запитання тесту «Чи вмієте Ви слухати?». Уміння слухати являється неодмінною умовою ефективного спілкування. Навички «уміння слухати» забезпечують максимальне розуміння інформації, надають можливість

керувати процесом спілкування та показують рівень культури особистості. Хоча як активне, так і емпатійне слухання передбачає повне зосередження уваги, останнє приділяє особливу увагу розумінню емоційного досвіду іншої людини. Згідно з ключем опитування, якщо набрано більше ніж 62 бали, то вміння слухати – вище «середнього рівня». Вони розуміють, що під час розмови в центрі уваги має бути співрозмовник, для того, щоб успішно це зробити, вони повинні повністю зосередитися на розмові, завжди намагатись зберігати нейтралітет і не займати упереджену позицію, засновану на особистих думках або уподобаннях. Звичайно середній бал слухачів – 55. Якщо оцінка нижча за 55 балів, то варто постежити за собою при розмові. За допомогою зазначеної методики було з'ясовано, що у 90 % респондентів вміння слухати розвинуто вище середнього.



Рис. 2.3. Рівень уміння слухати (за методикою М. Снайдера)

Для опису типів поведінки учнів в конфліктних ситуаціях було використано методику К. Томаса, в якій автор запропонував двовимірну модель регулювання конфліктів, основними вимірами в якій є кооперація (пов'язана з увагою людини до інтересів інших людей, залучених до

конфлікту) і напористість (для якої характерний акцент на захисті власних інтересів). У результаті застосування тесту К. Томаса щодо стилів поведінки у конфліктній ситуації було отримано такі результати (рис. 2.4).

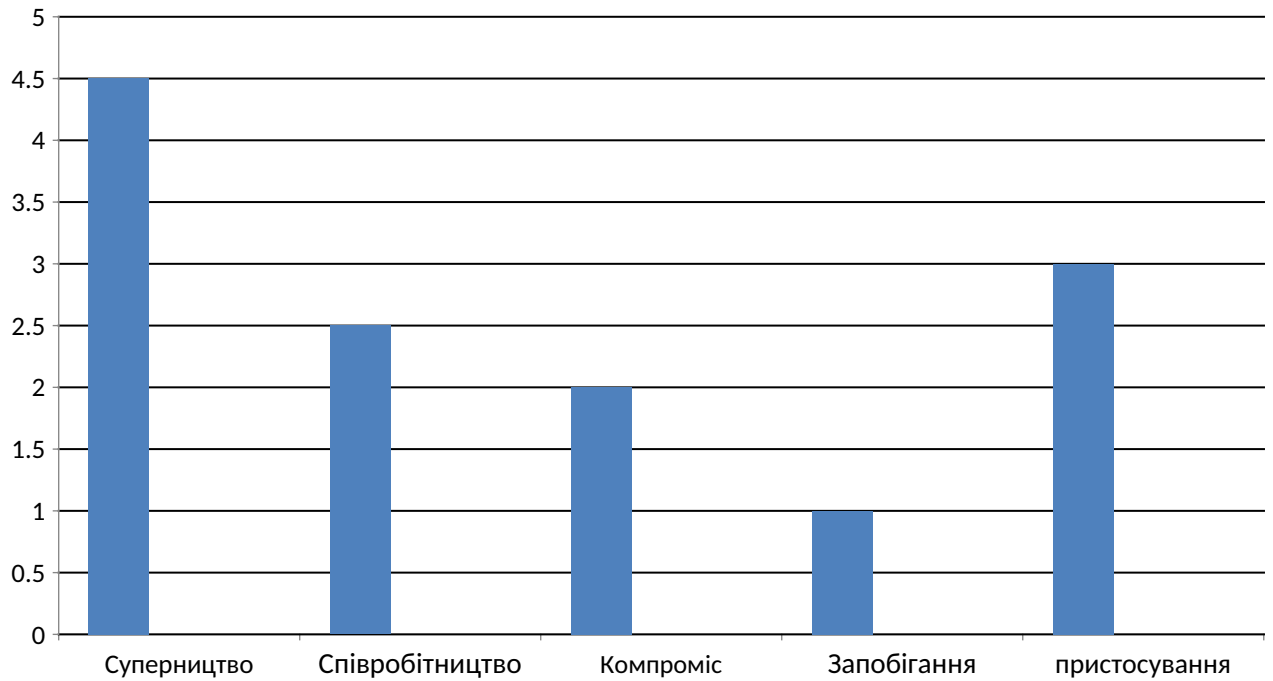


Рис. 2.4. Оцінка способів реагування в конфлікті (К. Томас)

Як показав аналіз, більшість опитаних учнів (45 %) використовують суперництво, тобто відкриту боротьбу за свої інтереси, жорстке відстоювання своїх позицій. Тобто своєрідне змагання, де кожна сторона в конфліктній ситуації використовує всі наявні інструменти для досягнення своєї мети. Щоб довести правильність обирається метод, який найбільш ефективно впливає на опонента у цій конкретній суперечці, основна мета якого – виграти суперечку будь-якою ціною. Вперте відстоювання власних інтересів, одночасно завдаючи шкоди інтересам іншої людини, може допомогти одній людині тимчасово не відставати в конфліктних ситуаціях. Однак цей метод не підходить для тривалих відносин.

В той самий час співробітництво обирають лише 25 % школярів. Учасники, що обирають цю стратегію, прагнуть вирішувати конфлікти так,

щоб виграли всі. Вони враховують позицію іншої сторони, але й прагнуть задовольнити іншу сторону. Цей підхід сприяє розвитку взаємоповаги, розуміння та довіри, тим самим роблячи відносини більш міцними та стабільними. Якщо предмет спору важливий для обох сторін, цей спосіб вирішення конфлікту вважається найбільш конструктивним.

На компроміс, або часткове задоволення інтересів обох сторін у конфлікті, готові йти 20 % підлітків. Хоча інтереси всіх конфлікуючих сторін враховуються у компромісі, цей результат можна назвати справедливістю, але слід пам'ятати, що в більшості випадків компроміс можна розглядати лише як проміжний етап у пошуку для обох сторін способу вирішити конфлікт до повного задоволення рішенням.

Уникнути конфлікт намагаються 10 % опитаних. Цей варіант характеризується самоусуненням протилежної сторони. При виборі цієї стратегії конфлікт або вирішується незалежно від інтересів, або переростає в іншу конфліктну ситуацію. Ця стратегія може бути корисною, коли тема конфлікту не дуже важлива, або коли немає необхідності підтримувати довгострокові відносини з іншою стороною конфлікту.

З іншого боку, у довгострокових відносинах важливо відкрито обговорювати всі спірні питання, а уникнення наявних труднощів призведе лише до накопичення невдоволення та напруги. Загалом, уникнення конфлікту, не означає, що комунікація з приводу конфлікту відсутня. Потрібно пам'ятати, що не можливо не спілкуватися, адже, навіть коли хтось намагається уникнути конфліктної ситуації, може навмисно чи ненавмисно видати свої почуття через вербальне та невербальне спілкування.

30 % респондентів обирають «пристосування», тобто стиль який вказує на низький рівень турботи про себе і високий рівень турботи про інших і часто розглядається як пасивний або покірний, коли одна людина підкоряється іншій. Контекст і мотивація пристосування відіграють

важливу роль та визначають необхідність використання цієї стратегією. Спосіб хороший у ситуації, якщо об'єкт суперечки не настільки важливий, але важливішим є збереження хороших стосунків з іншою людиною, вони відмовляються і дають їй стверджувати, що він правий. Але якщо конфлікт стосується важливих питань, які впливають на почуття сторін у спорі, то цю стратегію не можна назвати ефективною.

Висновки до другого розділу

Аналіз відповідей респондентів на запитання тесту «Діагностики емоційного інтелекту» Н. Холла засвідчив, що показники високого рівню за шкалою «емоційна обізнаність» проявляють 10 % учнів, «самомотивація» – 6 %, «розпізнавання емоцій інших людей» – 5 %; навички учнів за шкалою «управління власними емоціями» та «розпізнавання емоцій інших людей» розвинуті лише на середньому та низькому рівні, ніхто з учнів не проявив високий рівень. При цьому, розвиток навичок емпатії в основному є на низькому рівні. Вважаємо, що відповідно до результатів опитування цілеспрямована робота з розвитку навичок емоційного інтелекту є необхідною.

Результати опитування щодо рівня самоконтролю (за методикою М. Снайдера) також показали, що переважна більшість учнів володіє цими навичками на середньому рівні, і тільки 6 % школярів можуть контролювати себе на високому рівні. Позитивним є той факт, що зазначеними навичками на низькому рівні володіють тільки 10 % учнів.

Уміння слухати виявилось у переважної кількості респондентів на рівні вище середнього.

За допомогою останньої методики щодо оцінки способів реагування в конфлікті (К. Томас), було визначено, що 30 % респондентів вибирають у конфлікті стиль «пристосування», майже однакова кількість учнів обирають

«компроміс» (20 %) та «співробітництво» (15 %), уникнути конфлікт прагнуть лише 10 % учнів, що свідчить про недостатній рівень знань учнів щодо правил спілкування та низький рівень уміння поводитись у конфліктній ситуації.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ РОЗВИТКУ НАВИЧОК ЕФЕКТИВНОГО СПІЛКУВАННЯ УЧНІВ СЕРЕДНЬОГО ШКІЛЬНОГО ВІКУ

3.1. Педагогічні умови розвитку навичок ефективного спілкування учнів середнього шкільного віку

Насамперед, знайомимось з поняттям «умова», яке у Великому тлумачному словнику сучасної української мови трактується як обставина, яка уможливорює здійснення, створення чого-небудь або сприяє чомусь [2]. Питання про педагогічні умови розглянуто у дослідженнях багатьох науковців.

Так, за Т. Шмоніною, «педагогічні умови є якісною характеристикою основних факторів, процесів і явищ освітнього середовища і для них притаманні такі характеристики: створюються цілеспрямовано й реалізуються в освітньому середовищі; забезпечують вирішення поставленого педагогічного завдання; сприяють планомірності наукового пошуку та надають можливість перевірки його результатів; позитивно впливають на ефективність і результативність навчального-виховного процесу» [50, с. 68].

М. Малькова характеризує педагогічні умови, як «сукупність зовнішніх та внутрішніх обставин (об'єктивних заходів) освітнього процесу, від реалізації яких залежить досягнення поставлених дидактичних цілей» [25, с. 98].

Враховуючи тему нашого дослідження, вважаємо за доцільне розглянути наступні педагогічні умови за яких, на нашу думку, забезпечується розвиток навичок ефективного спілкування учнів:

1. Поглиблення знань учнів щодо ефективного спілкування у процесі позакласної діяльності.
2. Актуалізація емоційного інтелекту учнів у спілкуванні.
3. Набуття практичного досвіду ефективного спілкування.

Підстави для припущення щодо продуктивності зазначених умов закладено у висновках наукових репрезентацій, присвячених питанню ефективного спілкування, а також сенситивністю підлітків середнього шкільного віку.

Для успішного та ефективного спілкування дуже важливо бути обізнаним, щодо особливостей самого процесу спілкування. Він завжди спрямовує нас до реалізації ефективної комунікації. Кожна людина, яка дотримується правил процесу комунікації, матиме можливість досягти успіху в усіх його аспектах. Спілкування – це дуже складний набір навичок, що потребує «пізнання». Процеси, пов'язані з пізнанням, включають здібності, пов'язані з орієнтацією, увагою, пам'яттю, послідовністю та плануванням, сприйняттям, соціальною поведінкою, організацією та емоційною регуляцією.

Учні потребують реалістичних та більш глибоких знань щодо різних аспектів спілкування та емоційного інтелекту, в тому числі як поводитись в конфліктних ситуаціях. Адже важливо підійти до конфлікту з чітким усвідомленням того, в чому полягає проблема і що потрібно отримати з ситуації, що склалася. Здатність сформулювати свої думки та потреби у прямій, але не загрозливій формі сприятиме вирішенню проблеми, а не атмосфері оборони. Перш ніж заглиблюватися у вирішення конфлікту, необхідно вміти зробити паузу і обміркувати свої думки та потреби, спробувати звести їх до кількох основних тем, щоб не перевантажувати ні себе, ні іншу людину. Підхід до конфліктної ситуації з чітким описом проблеми, зосередженість на проблемі, що розглядається, зацікавленість у думках і поглядах іншої людини, а також зацікавленість у пошуку компромісу полегшує процес конструктивного вирішення конфлікту.

На жаль, конфлікти неминучі і не завжди являються негативним явищем за своєю. Ключовою частиною розвитку компетентності міжособистісного спілкування є вміння ефективно управляти конфліктами,

з якими учні стикаються у своїх стосунках. Однією з ключових складових розвинених навичок управління конфліктами є розуміння того, що являє собою конфлікт і вміти ефективно спілкуватись відповідно до ситуації.

На сучасному етапі розвитку суспільства емоційний інтелект стає важливою особистісною компетентністю, що дає змогу людині бути контактною, гнучкою, достатньо вільною у висловленні власної думки, здатною визначати пріоритети. Людина з високим рівнем емоційного інтелекту розуміє власні емоції, знає, яку роль відіграють почуття та емоції у спілкуванні з людьми, вміє виражати свої емоції так, щоб встановлювати й підтримувати доброзичливі стосунки з оточуючими, прагне пізнавати й збагачувати свій внутрішній світ, вміє регулювати свої емоції, вміє керувати внутрішньою мотивацією, підтримувати налаштованість на досягнення мети, що робить спілкування більш ефективним.

Враховуючи результати дослідження стану розвитку емоційного інтелекту у підлітків середнього шкільного віку, вважаємо доцільним проведення цілеспрямованої роботи з його розвитку. Науковці сходяться в думці, що рівень емоційного інтелекту зростає, коли людина відповідально та свідомо ставиться до цілеспрямованої роботи з розвитку цієї компетенції в контексті повсякденних ситуацій, адже розвиток навичок емпатії та емоційного інтелекту може покращуватись під час регулярних вправ.

Відповідно до моделі Г. Гоулмана, емоційний інтелект можна організувати за чотирма вимірами, що представляють собою розпізнавання емоцій у собі та в інших, а також регуляцію емоції в нас самих і в інших. Кожен вимір складається з набору емоційних компетенцій, якими люди повинні володіти, щоб досягти цього виміру емоційного інтелекту.

Потрібно врахувати, що самосвідомість означає глибоке розуміння власних емоцій, а також сильні та слабкі сторони, цінності та мотиви. Люди, обізнані щодо своїх емоцій, знаходяться в контакті зі своїми почуттями і знають, що є правильним для них.

Самоуправління показує, наскільки ефективно ми контролюємо або спрямовуємо наші внутрішні стани, імпульси та ресурси, що включає в себе стримування деструктивних імпульсів, прояв чесності та цілісності, гнучкість у часи змін, підтримування прагнення добре працювати і використовувати можливості, а також залишатися оптимістично настроєним навіть після невдач. Іншими словами, самоменеджмент передбачає внутрішню розмову, яка керує нашою поведінкою.

Соціальна свідомість, або соціальна обізнаність в основному стосується емпатії та включає в себе когнітивне розуміння ситуативних обставин іншої людини, а також фактичне переживання її почуттів. Завдяки емпатії люди також здатні зрозуміти потреби та очікування людини, навіть якщо вони не висловлені.

Управління відносинами стосується управління емоціями інших людей. Він включає в себе підбадьорювання іншої людини, вплив на її переконання та почуття, розвиток здібностей інших, вирішення конфліктів, підтримка командної роботи та співпраці.

Відносно третьої умови, необхідно зазначити, що у загальному розумінні досвід являє собою поєднання поведінкових, духовних, емоційних, соціальних або когнітивних елементів діяльності індивіда.

Набуття досвіду ефективного спілкування може відбуватись під час роботи в парах, в команді та співпраці з іншими учасниками. Практичні вправи та рольові ігри сприяють розвитку уміння прямо та впевнено висловлювати думки, що впливає на підвищення рівня спілкування, може допомогти підвищити самооцінку учнів та навички прийняття рішень. Бути впевненим у собі означає висловлювати свої думки, почуття та потреби відкрито та чесно, стоячи за себе та поважаючи інших; це не означає бути ворожим, агресивним або вимогливим. Ефективне спілкування – це завжди розуміння іншої людини, а не перемога в суперечці чи нав'язування своєї думки іншим.

Включення деяких ігор, робота в парах або в невеликих групах допомагає, також, навчитись працювати разом. Ще однією перевагою роботи в парах і групах є заохочення учнів, які, можливо, не проводять час разом регулярно, більше спілкуватися; ставити запитання, говорити про себе та слухати інших; це навички, які можна перенести в усі аспекти життя, і вони будуть особливо важливими в майбутньому професійному житті..

Інтерактивність є однією з найскладніших теоретичних проблем у сфері комунікації, якій технологічна конвергенція останнього десятиліття надала нових вимірів. Під час переходу від зовнішніх форм взаємодії та переходу до діалогу учасників відбувається формування внутрішньої регуляції інтелектуальної, комунікативної та мотиваційної складових взаємодій та нових видів діяльності, а також змінюється рівень самоорганізації, способи розуміння ситуації та способи взаємодії та спілкування, підвищується свобода учнів, їхня готовність не тільки приймати, а й переформулювати цілі та змісти діяльності, висувати нові цілі та значення діяльності. Від людини, якою керують, учень стає провідним та ініціативним партнером. Готовність і здатність до партнерства з однолітками та дорослими є показником найвищої, найбільш розвиненої форми самоорганізації особистості в цій ситуації [24].

На нашу думку, реалізація даних педагогічних умов можлива під час позакласних занять. З метою поглиблення знань учнів щодо феномену спілкування та розвитку емоційного інтелекту пропонуємо проведення циклу позакласних занять, які містять міні-лекції. З метою набуття старшокласниками досвіду ефективного спілкування у рамках нашого дослідження запропоновано дискусії, рольові ігри, інтерактивні вправи, такі як «Акваріум», «Асоціативний куц», «Мій настрій», «Мозковий шторм», «Словник емоцій та почуттів», «Міняємось місцями», тощо під час проведення циклу позакласних занять.

За нашим задумом, провідна роль повинна відводитись активним методам, які спрямовуються на обмін досвідом, сприяють розвитку критичного мислення, здатності виражати та відстоювати власні думки та погляди, аналізувати ситуацію у повсякденному житті. Групова робота – це чудовий спосіб відволіктися від конкуренції один з одним і зосередитися на спільній роботі для досягнення найкращих результатів. Це заохочує спілкування, співпрацю та взаємодію, що допомагає учням більше спілкуватися та ефективно виражати себе зі своїми однолітками.

За допомогою практичних вправ та інтерактивних методів забезпечується своєрідна базова модель певних елементів та ситуацій спілкування. Більш того, в інтерактивному процесі відбувається не тільки засвоєння інформації на певну тему, а в деякій мірі «проживання та переживання» конкретної ситуації або події.

Отже, ми вважаємо, що визначені умови, у своєму діалектичному взаємозв'язку будуть сприяти розвитку навичок ефективного спілкування учнів середнього шкільного віку.

3.2. Методичні рекомендації щодо розвитку навичок ефективного спілкування учнів

З метою реалізації педагогічних умов розвитку навичок ефективного спілкування учнів середнього шкільного віку ми пропонуємо цикл позакласних занять, які можна проводити як в звичайних умовах в закладі загальної середньої освіти, так і онлайн.

Позакласна робота, безперечно, відіграє важливу роль в освітньому процесі, сприяючи розширенню знань, їх конкретизації й уточнення, формуючи вміння і навички практичного характеру, викликаючи зацікавленість новим матеріалом, розвиваючи самостійне і критичне мислення школярів.

Під час занять вчитель знайомить учнів з базовою інформацією про спілкування, при цьому створюючи безпечне та сприятливе середовище, в якому учні почуваються комфортно, відкрито висловлюючи свої думки та ідеї. Важливо постійно підтримували таке неупереджене середовище, адже атмосфера, яка дозволяє учням запитувати, має вирішальне значення для їхнього успіху.

На першому занятті вчитель роз'яснює, що кожна людина здатна навчитися спілкуватися ефективно, щоб легко контактувати з людьми, розуміти їхню поведінку та емоційний стан, бути спроможним розшифрувати жести та міміку, пози, інтонацію співрозмовників, ефективно взаємодіяти у конфліктних ситуаціях та багато іншого. Першою і головною функцією спілкування є надання інформації. Ця функція виконується багатьма способами. Перш ніж надати або передати інформацію, необхідно отримати, зібрати або відсіяти інформацію з різних джерел, як зовнішніх, так і внутрішніх, і за допомогою різних засобів, вербальних або невербальних, мови тіла або парамови, мови жестів або аудіовізуальних засобів, книг, журналів, газет, рекламних оголошень, брошур тощо.

Учням пропонується вправа «Якості людини, важливі для ефективного спілкування», суть якої полягає в тому, щоб визначити вкрай необхідні та важливі для ефективного спілкування якості, що характеризують людину та скласти список. Обов'язковим є обговорення запропонованих якостей та створення сумісними зусиллями загального списку якостей, важливих для ефективного спілкування.

Після цього вчитель пропонує подумати над тим, що ми можемо назвати спілкуванням. За допомогою «мозкового штурму» учні намагаються пояснити термін «спілкування». Підсумовуючи відповіді, вчитель пояснює, що спілкування є специфічна форма взаємодії людей. Відповідно до цього, в процесі спілкування виокремлюються три взаємопов'язаних сторони: перцептивна (взаємосприйняття); інтерактивна (регулювання взаємодії

учасників спілкування); комунікативна (передача інформації). Важливо роз'яснити детальніше та попросити учнів навести приклади всіх сторін спілкування.

На цьому етапі також пропонується практична вправа «Якості, що допомагають та заважають мені у спілкуванні». Учням корисно буде проаналізувати свої комунікативні якості, які допомагають у спілкуванні та, навпаки, важче всього даються або являються слабким місцем. Такий список допоможе підліткам об'єктивно оцінити себе, уявити свої достоїнства та недоліки.

Вчитель також звертає увагу учнів на канали спілкування: мовний (вербальний або, іншими словами, словесний) та немовний (невербальний, несловесний). Варто пригадати щодо засобів спілкування також відноситься і поведінка людини, якою супроводжується мовлення, при чому засоби невербального спілкування являються своєрідним фоном спілкування.

Далі діти знайомляться з різноманітними особливостями взаємовідносин. Використовуючи техніку «Мозковий штурм» обговорюються приклади безпосереднього (або прямого) та опосередкованого(або непрямого) спілкування. Звертається увага учнів на те, що в залежності від ситуації спілкування може бути формальним або неформальним. Важливо переконатись, що учні розуміють різницю та знають, коли спілкуватись у формальному стилі є правильним. Також наводяться приклади випадків коли відсутність спілкування призводила до деградації, втрати людської подоби.

Обов'язково проводиться підсумок заняття та рефлексія за допомогою вправи «Телеграма», в якій учні коротко пишуть, що найважливіше вони запам'ятали під час заняття.

Метою другого заняття являється формування уявлення учнів про перцепцію у спілкуванні, міжособистісне сприйняття. Для того, щоб звернути увагу дітей на причини спотворення інформації у сприйнятті,

продемонструвати необхідність взаємного прийняття для формування гарних відносин, вчитель пропонує невелике пояснення.

Школярам цікаво дізнатись, про висновок відомого американського психолога В. Джеймса: «Коли зустрічаються дві людини, на зустрічі присутні шестеро – кожен з двох, яким він (або вона) себе бачить, кожен з двох, яким його (або її) бачать інші, кожен з двох, якими вони являються насправді». Робимо висновок, що самосприйняття та сприйняття співрозмовника являються складовими перцептивної сторони спілкування.

На даному етапі важливо, щоб учні поділитись своєю думкою, щодо ряду питань про перцепцію. Робимо висновок, що перше враження може бути помилковим.

Варто звернути увагу, що часто на сприйняття впливають минулий досвід, поспішна суб'єктивна оцінка співрозмовника, тому перше враження зовсім не гарантує правдивого уявлення про людину.

Після обговорення закономірностей формування образу іншої людини та причин помилок міжособистісного сприйняття пропонується вправа «Наскільки ви уважні». Метою вправи є розвиток спостережливості учасників групи. Виконуючи перше завдання, учні протягом 3 хвилин мовчки дивляться на людину на фото, а потім повинні письмово дати відповіді про колір її очей, про родимки на обличчі; брови і ямочки, тощо.

Після цього учні мають змогу подивитись на фото знову та перевірити правильність своїх відповідей. Потім показуємо інше фото і учні спочатку протягом хвилини мовчки дивляться на нього, потім письмово відповідають на запитання вчителя про колір взуття у нього, прикраси, годинник, гудзики. В кінці учні мають можливість подивитись знову на фото та перевірити правильність своїх відповідей. Важливим є обговорення – дискусія щодо важливості, уважності та спостережливості у спілкуванні.

Під час заняття також важливо звернути увагу учнів на механізми міжособистісного сприйняття, а саме: ефект первинності, проекцію, ефект

новизни, ефект ореола, стереотипізацію, а також особистісні особливості людини, її стать, професія, тривалість спілкування тощо. Дуже добре, якщо учні активно приймають участь, розповідаючи про свій досвід таких феноменів у житті.

Також доречним є приклад досліджу, який демонструє вплив професії на міжособистісне сприйняття людей та допомагає учням зрозуміти причини виникнення деяких ситуацій та непорозумінь. Вчитель пропонує учням подумати та висловити свою точку зору щодо того, яким чином можна уникнути цієї помилки.

Наступним завданням вчитель пропонує обговорення ілюзій соціальної перцепції, учні наводять приклади, а також аналізують якості, яких їм, можливо, не вистачає та, які їм необхідно розвинути для ефективного спілкування.

Після обговорення вчитель ділить клас на дві групи (по можливості) для виконання вправи «Помилки сприйняття». Учні в двох групах отримують однакові фотографії зовсім невідомого чоловіка з масивним підборіддям, яке привертає увагу. При цьому кожен групу інформують по-різному щодо цього чоловіка, тобто учням однієї групи повідомляють, що на портреті зображено відомого письменника, а другій групі – що на портреті злочинець. Через 20 секунд фото прибирається і учням потрібно дати характеристику представленої їм людину як особистості.

Часто ті, хто був впевнений, що перед ними портрет письменника, характеризують чоловіка позитивно, наділяючи йому, в основному, достоїнствами. На думку більшості, масивне підборіддя є свідченням сили волі, цілеспрямованості, твердості характеру, мужності. І навпаки, в описах іншої групи переважають негативні риси, при цьому підборіддя являється ознакою ворожості та деяких інших негативних якостей.

В кінці заняття відбувається рефлексія за допомогою вправи «Рюкзак». Учні пригадують основну інформацію заняття та ніби «збирають» рюкзак, беручи з собою найважливішу інформацію.

Заняття номер три присвячене технологіям ефективної комунікації і має на меті познайомити учнів з основними прийомами ефективного спілкування, а також зі способами зменшення емоційної напруги і розпочинається обговоренням цитати І. Лафатера «Хочеш бути розумним, навчись розумно запитувати, уважно слухати і перестати говорити, коли нічого більше сказати». Важливо почути думки учнів, щодо значення цього висловлювання.

Підсумовуючи обговорення, вчитель роз'яснює, що існує ряд правил для ефективного спілкування. При цьому слід пам'ятати, що ніякі правила та поради не допоможуть людині без відвертості у спілкуванні.

Наступним етапом заняття є представлення правил спілкування, яке супроводжується прикладами, практичними вправами, відповідями на запитаннями, обов'язковим обговоренням.

Учням пропонується виконати вправу «Підкреслення спільності» або «Грані схожості» (в парах). Кожному з учасників потрібно записати на листі паперу під заголовком «наша схожість» записує такі якості, які є спільними для нього та його співрозмовника. Потрібно написати схожі фізичні ознаки, культурні та психологічні характеристики. Після виконання вправи – обговорення результатів, особливо якщо співрозмовники не погоджуються з якостями у списку.

Під час заняття також важливо привернути увагу учнів до необхідності слухати один одного, розвивати навички активного та емпатичного слухання.

Спочатку пропонуємо учням пояснити східну мудрість про те, що «істина знаходиться не в словах того, хто говорить, а в вухах того, хто слухає», а також слова Плутарха «Навчись слухати, і ти зможеш мати

користь з тих, хто погано говорить».

Пропонуємо практичну вправу, яка виконується в парах, один з учнів отримує картку з описом поведінки, яку він повинен проявляти, демонструючи ознаки поганого слухання. Коли інший учень, починає говорити про щось для нього важливе або цікаве, протягом 3 хвилин, перший учень починає перевіряти повідомлення в телефоні, відвертається від співрозмовника, поправляє одяг, перебиває співрозмовника, починаючи розповідати історію з власного життя або позіхати чи втомлено дивитись.

Після виконання вправи відбувається обговорення, вчитель просить учнів-спікерів поділитися думками, наскільки комфортно вони почувалися у цьому діалозі і що заважало їм, чому їм це заважало, яку реакцію співрозмовник а вони очікували. Важливо, щоб фіксувались думки учнів для порівняння під час виконання наступних вправ.

Наступним етапом є опрацювання прийомів активного слухання, з якими вчитель знайомить школярів, та виконання вправи «Чи хороший я слухач». Учні отримують таблички, де повинні записати як часто, рідко або ніколи вони проявляють ознаки хорошого слухача в різних ситуаціях спілкування. Про те, чи зрозуміло повідомлення, надіслане відправником, одержувачу, можна судити за отриманим зворотним зв'язком. Зворотний зв'язок має бути своєчасним та особистим, конкретним, а не загальним.

Вправу виконують спочатку індивідуально, потім в парах оцінюють один одного, на скільки погоджуються співрозмовники з відповідями один одного. Тобто, спочатку повинні бути оцінені своїми однокласниками, які записують відповіді у відповідні графи, потім учні оцінюють себе самі. Обов'язковою умовою є порівняння та обговорення результатів.

Важливо також дати характеристику пасивному та емпатичному слуханню, адже емпатія до слухачів має важливе значення для ефективної вербальної комунікації. Мовець повинен стати на місце слухача і бути чутливим до його потреб та емоцій. Так він зможе зрозуміти ситуацію з

їхньої точки зору і зробити комунікацію більш ефективною.

Наприкінці заняття обговорюються та визначаються правила ефективного слухання з урахуванням спостережень учнів під час виконання попередніх вправ. Проводиться рефлексія, учні повинні завершити речення, що зображені на екрані, наприклад, на занятті я навчився (дізнався, зрозумів).

Під час наступного заняття проводиться виховна година під назвою «Закони людського спілкування». Доцільно розпочати з рефлексії щодо знань учнів про спілкування, як вони розуміють поняття «ефективне спілкування»; чи вважають вони за потрібне розвивати та удосконалювати навички спілкування; чи впливають особливості спілкування на взаємини, самопочуття, працездатність та настрої.

Важливо звернути увагу, що люди замислювались та вважали за потрібне навчатись спілкуванню ще в давнину, як приклад представляємо слова Володимира Мономаха у «Повчанні», «вислови з «Одіссеї» великого Гомера, давньогрецького драматурга Софокла, які дали поштовх для приказок. Комунікація – це процес, за допомогою якого одна людина передає знання та досвід від однієї особи до іншої. Це двосторонній процес, який відбувається у відносинах між відправником і одержувачем, також це – безперервний і міжособистісний процес.

Пропонуємо учням пригадати прислів'я та приказки з народної творчості, які освітлюють важливість володіння навичками ефективного спілкування. Після цього школярі виконують завдання в групах, їм потрібно якнайшвидше поєднати початок та продовження прислів'їв, які складають правила мовного етикету.

Вчитель разом з учнями за допомогою вправи «Асоціативний куц» розкривають поняття «етикет» та «мовленнєвий етикет», учні дізнаються про походження слова та обговорюють ситуації її пов'язані з цим поняттям. Також знайомляться або повторюють деякі правила мовленнєвого і

розігрують сценки з використанням певних формул та ввічливих фраз.

Також учням пропонуються ситуативні завдання для розв'язання, пояснюючи свій вибір. Після обговорення вчитель роздає завдання для роботи в групах, яке містить правила спілкування та етикету з пропущеними словами, які необхідно дописати.

Наступні заняття присвячуються безпосередньо роботі з емоціями, розвитку емоційного інтелекту. Коли людина перебуває у стресовому або емоційно перевантаженому стані, вона з більшою ймовірністю неправильно сприймає інших людей, посилає незрозумілі або відштовхуючі невербальні сигнали і вдається до нездорових імпульсивних моделей поведінки. Щоб уникнути конфліктів і непорозумінь, можна навчитися швидко заспокоюватися перед тим, як продовжувати розмову.

Заняття номер п'ять на тему «Що робити з емоціями?» розпочалось з епіграфу «Навчися жити серцем і дивитись очима любові – тоді станеш господарем своїх емоцій». Після роз'яснення та обговорення, учням пропонується виконати тематичну вправу, за умовами якої один доброволець виходить у центр кола. За допомогою шарфів, хусток, йому зав'язують хусточкою рот, очі, вуха, ноги, тулуб, ділянку серця, «блокуючи» послідовно всі канали сприйняття та передачі інформації:

Учасники аналізують, чи спроможна така людина повноцінно сприймати та передавати інформацію, пояснюючи свою думку.

Спочатку цікаво почути враження добровольця, про те, що відчував впродовж виконання вправи, а потім можна перейти до обговорення в групі ролі емоцій у спілкуванні, як можна коректно висловлювати емоції, тобто конструктивно управляти емоціями. Учні спочатку в парах потім в групах складають словничок емоцій, намагаючись назвати якомога більше емоцій. Вчитель пояснює алгоритм управління емоціями:

- зафіксувати емоцію (можна подумки назвати її).
- прийняти свою емоційну реакцію.

- зрозуміти, що викликало дану емоцію.
- гнучко реагувати, обираючи емоційну реакцію адекватну ситуації спілкування;
- за необхідності стримати «емоційну бурю», певну агресію.

Наступним етапом заняття є опрацювання способів керування власними емоціями, щоб допомогти учням навчитися вибрати серед широкого спектру емоційних реакцій таку, яка допоможе ефективно взаємодіяти і спілкуватися з людьми.

Наступне заняття номер шість має назву «Вербалізація емоцій і почуттів»; його мета – ознайомлення з техніками вербалізації власних почуттів і співрозмовника, розвиток навичок адекватного прояву емоцій.

Це заняття також розпочинається з висловлювання відомої людини, Сенеки «У душі є щось дуже глибоко заховане; воно звільнюється, коли його вимовити». Уже традиційно спочатку проходить обговорення значення вислову. Дуже важливо спонукати учнів висловлювати власну думку, постаратись пояснити значення своїми словами.

Після цього учням пропонується взяти участь у практичній вправі, за допомогою якої можна відпрацювати техніку «Я - висловлювання» і використовувати її для власних почуттів.

Учитель пояснює за допомогою схеми «Я-висловлювання»:

Я відчуваю... (емоція);

коли... (поведінка);

і я хочу . (бажаний результат).

Також учням пропонується практична вправа, мета якої навчитися використовувати техніку «Я-повідомлення» висловлюючи свої бажання. Учасники отримують таблички «Ти-висловлюваннями» та повинні змінити їх, щоб перетворити в «Я-повідомлення», записуючи результати у праву колонку таблиці. Після виконання вправи проходить обговорення питань використання «Я-повідомлень», які можуть допомогти у саморегуляції

емоцій.

Рефлексія проводиться за допомогою вправи «Телеграма».

Наступне заняття номер сім присвячується невербальній мові емоцій; його метою є розвиток навичок володіння навичками невербального спілкування.

Заняття дуже влучно розпочинається словами Публіція «Говоримо ми голосом, а розмовляємо всім тілом». Ведучий пояснює, що людина виражає емоції вербальному так і на невербальному рівнях, та пропонує виконати вправу. Для учнів підготовлено набір карток, на яких відзначені емоції і частини тіла, за допомогою яких ці емоції потрібно виразити. Учням пропонується спробувати виразити емоції.

Після виконання вправи, важливо, щоб учні поділились враженнями і відповіли, які емоції розпізнаються за невербальними виявами найлегше, тощо.

Метою ще однієї вправи-руханки є використання міміки для вираження емоцій. Учням цікаво переконатись, що вираз обличчя, очей – дзеркало емоційного стану, адже кожен рух думки відбивається на обличчі. Під час виконання вправи, учасники по чергово по ланцюжку «передають» вираз обличчя.

Доцільно також опрацювати техніку «Посмішка Будди», яка допомагає вплинути на емоційний стан, адже під час виконання розслабляються м'язи обличчя та поліпшується настрій.

В кінці заняття проводиться вправа для вираження емоцій за допомогою інтонації. Учням пропонують по черзі вимовити ту саму фразу чи слово з різною інтонацією та швидкістю, наприклад, із задоволенням, гордістю, радістю, роздратуванням, натхненням, злістю, захопленням, страхом, сумом, байдужо, напористо, впевнено, песимістично, оптимістично, сумніваючись, з почуттям вини, грайливо, зі втомою у голосі, а також, швидко, повільно, монотонно, енергійно, з паузами і без них.

Важливо почути висновки учнів щодо виконання вправи.

Також пропонується ще один варіант виконання, коли кожен учасник отримує картку, на якій написана одна фраза, а завдання полягає в тому, щоб сказати одну і ту саму фразу з інтонацією, що демонструватиме протилежні емоційні стани.

Після виконання вправи запитуємо учнів, які емоції легше або, навпаки, важче передавати інтонацією голосу; які емоції легше або важче розпізнати за інтонацією голосу; в яких випадках потрібно більше довіряти невербальним засобам спілкування, а лише потім словам.

На наступному занятті номер вісім мова йде про відновлення емоційної рівноваги та освоєння технік дихальних для гармонізації власних емоцій. Спочатку пропонується техніка «Зроби крок назад». Вважається, що можливо досягти суттєвого зменшення внутрішнього напруження мов би «вийти із ситуації», тобто зробити крок назад саме тоді, коли переживається емоція, сказати собі «Стоп» та зробити крок назад подумки або фізично. Тобто, відступити, щоб зібратися з думками.

Наступною технікою, з якою учні знайомляться та опрацьовують є техніка відтермінування емоційної реакції «Я буду хвилюватися завтра».

Вчитель також звертає увагу учнів а техніку зменшення інтенсивності негативних емоцій «Мінус-плюс». Учням пропонують спробувати повторювати все за ведучим, уявивши, що переживають інтенсивну емоцію.

Корисно знати, що в стресових ситуаціях важливим є володіння техніками правильного, заспокійливого дихання, тобто постаратись змінити дихання, властиве для переживання стресу, на дихання, характерного для стану спокою, відповідно, змінюється емоційний стан людини. Вчитель також роз'яснює техніки управління глибоким диханням за участю м'язів живота та заспокійливим диханням. Вже після 3-5 хвилин такого дихання можна помітити, що людина стає більш спокійною та врівноваженою.

Важливо, щоб учні були знайомі з різними техніками і підібрали найкращу саме для себе. Тому, окрім опрацювання дихальних технік, вчитель пояснює, як виконується і працює вправа, яка допомагає звільнитись від небажаних емоцій під назвою «Десять кроків». Критерієм звільнення від емоції являється фізичне й емоційне полегшення, стан, який ми часто описуємо «ніби тягар впав з плечей», може стати смішно або прохолодно. Обов'язково потрібно похвалити себе.

Наступна техніка, що сприяє опануванню прийомами фізичної релаксації називається «Постава». Учні дізнаються, що пригнічені емоції дуже впливають на тіло, сковуючи і спотворюючи тіло, поставу, ходу, адже невиражені емоції мов би «ховаються» в м'язах, що особливо стосується спини і шиї.

Останньою вправою заняття і циклу позакласних занять є «Усвідомлене самонавіювання». Ведучий пояснює, що таке самонавіювання та само накази, як правильно сформулювати позитивні твердження, уточнює, що занурення в позитив оздоровлює і відновлює організм. Також необхідною складовою є само заохочення.

Обов'язковим елементом заняття повинна бути рефлексія, яку можна провести за допомогою вправи «Рюкзак». Необхідно також зазначити, що на всіх заняттях учні отримують невелике домашнє завдання потренуватись вдома та записувати свої спостереження у щоденник «Спостерігай та міркуй».

Зворотний зв'язок забезпечує реакцію одержувача і допомагає визначити, чи було отримано повідомлення і чи призвело воно до запланованих змін. Зворотний зв'язок може надходити різними способами, наприклад, через вираз обличчя одержувача.

Тема наступного заняття номер дев'ять «Невербальне спілкування»; метою є сприяння розвитку уважності, спостережливості, вміння адекватно інтерпретувати невербальну поведінку співрозмовника.

Учням пропонується вправа «Знайди свою пару». Мета цієї вправи зняття емоційного напруження, розвиток виразної поведінки (міміки, пантоміміки), уваги. Учні отримують картки, на яких написані назви тварин (ці назви повторюються на двох картках). Напис може бачити тільки той, хто отримує картку. Завдання кожного – знайти свою пару, при цьому можна користуватися будь-якими виразними засобами, але не можна було говорити та видавати характерні для даної тварини звуки. Після обговорення учнів доцільно познайомити із особливостями вербального та невербального каналів передання інформації.

Учні дізнаються, що вчені розглядають комплекс невербальних засобів спілкування, серед яких положення голови, долонь, рук та тіла в цілому під час спілкування. Учням розповідають про дослідження М. Аргала, який вивчав частоту і силу жестикуляції в різних ділових культурах; роль очей та погляду у спілкуванні в різних країнах; про невербальні засоби, що стосуються голосу та його вокалізацій, – інтонація, гучність, темп, тембр, тональність, а також вкраплення у голос – сміх, плач, покашлювання, дикція тощо.

У вправі «З ким і про що ти розмовляєш» учасники групи повинні сісти півколом, в центрі знаходиться стілець, на який по черзі сідають учні та «розмовляють» по уявному телефону. Під час цього вони не вимовляють жодного слова вголос, але активно використовували жести і міміку, а інші учні стараються зрозуміти з ким і про що йде розмова. Перед «розмовою» учасники отримують завдання, написані на аркуші: «поговорити по телефону з дитиною», «начальником», «з другом», «з коханою людиною». Кожна розмова триває близько хвилини. Потім спостерігачі, висловлюють припущення, з ким і про що розмовляли їхні товариші.

Остання вправа на занятті називається «Відчуй настрій іншого». Кожний учасник повинен був протягом декількох хвилин поспостерігати й описати настрій кого-небудь з групи. Учні повинні постаратись уявити собі

цю людину, відчуті її стан, емоції, переживання. Потім всі характеристики зачитуються вголос і відбувається обговорення.

Учні дізнаються, що жести бувають універсальні, але бувають жести, які трактуються по-різному в різних країнах. В кінці заняття, учні по черзі розігрують коротенькі сценки з використанням жестів, про які вони говорять, а учні-спостерігачі «розшифровували» їхнє значення. Під час рефлексії учням потрібно відповісти на питання анкети.

Висновки до третього розділу

Відповідно до результатів аналізу науково-педагогічної літератури та емпіричного дослідження було визначено педагогічні умови розвитку навичок ефективного спілкування підлітків середнього шкільного віку, а саме: поглиблення знань учнів щодо ефективного спілкування у процесі позакласної діяльності; актуалізація емоційного інтелекту учнів у спілкуванні; набуття практичного досвіду ефективного спілкування. Саме за цих умов, на нашу думку, забезпечується розвиток навичок ефективного спілкування учнів.

З метою реалізації зазначених педагогічних умов розроблено методичні рекомендації, щодо проведення циклу позакласних занять, які сприяють можливості досягнення найоптимальнішого результату з розвитку навичок ефективного спілкування учнів середнього шкільного віку.

Цикл позакласних занять було розроблено з використанням активних методів, він був задуманий як серія занять, до складу яких увійшли як міні-лекції для поглиблення знань учнів про різні аспекти спілкування, так і різні види практичних вправ (вправи-привітання, вправи для сприяння міжособистісному спілкуванню, аналіз проблемних ситуацій тощо), групова дискусія, міні-лекції, ігрові методи (ситуаційно-рольові, рольові ігри та ін.).

Ряд занять циклу присвячено розвитку емоційного інтелекту та емпатії. Ці заняття сприяють опануванню рядом технік управління емоціями, набуття емоційних компетенцій, формуванню відповідальності за власні емоційні переживання.

Отже, вважаємо, що послідовне впровадження описаного циклу занять сприятиме реалізації педагогічних умов та підвищенню рівня ефективного спілкування учнів середнього шкільного віку.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній (магістерській) роботі розглянуто рішення актуальної науково-практичної проблеми, яка полягає в теоретичному обґрунтуванні та емпіричному дослідженні шляхів розвитку навичок ефективного спілкування учнів середнього шкільного віку. Отримані в процесі дослідження результати свідчать про досягнення певної мети, вирішення поставлених завдань і дозволяють зробити наступні висновки:

Відповідно до першого завдання нами було обґрунтовано поняття «спілкування», «ефективне спілкування», «емоційний інтелект». Ефективне спілкування передбачає постановку цілей і уявлення кінцевого результату, а

також готовність робити зусилля для його здобуття. Для досягнення згоди суб'єктам спілкування доводиться враховувати інтереси партнера, часом – поступатися частиною власних інтересів, регулювати власну поведінку. Тобто, ефективне спілкування – це більше, ніж просто обмін інформацією, це розуміння емоцій та намірів, що стоять за інформацією. Окрім здатності чітко передати повідомлення, необхідно також слухати так, щоб зрозуміти повний зміст сказаного і дати можливість іншій людині відчувати, що вона почута і зрозуміла. Емоційний інтелект визначаємо як інтегративну особистісну властивість, що зумовлена динамічною єдністю афекту та інтелекту через взаємодію емоційних, когнітивних, конативних, мотиваційних особливостей і спрямована на розуміння власних емоцій та емоційних переживань інших, забезпечує управління емоційним станом, підпорядкування емоцій розуму, сприяє самопізнанню і самореалізації через збагачення емоційного і соціального досвіду. Роз'яснено значущість спілкування для учнів середньої школи, адже в цьому віці розширюється сфера соціальних стосунків, які дають підлітку новий соціальний досвід, підлітки одночасно належать до багатьох соціальних груп, в яких вони спілкуються і взаємодіють з іншими, формуються та розвиваються.

Відповідно до другого завдання, досліджувався стан розвитку навичок ефективного спілкування учнів середнього шкільного віку за допомогою ряду методик з метою діагностики рівня емоційного інтелекту, вміння слухати, оцінки способів реагування в конфлікті, а також рівня самоконтролю. Аналіз результатів засвідчив, що, розвиток навичок емпатії в основному є на низькому рівні; рівень «емоційної обізнаності» у 70 % учнів на середньому рівні та 20 % – на низькому рівні; половина підлітків володіє навичками управління своїми емоціями на середньому рівні, інша половина – на низькому; навичками самомотивації учні також володіють переважно на низькому та середньому рівні, що вимагає цілеспрямованої роботи з

розвитку навичок емоційного інтелекту. Рівень самоконтролю також виявився в основному на середньому рівні, а от уміння слухати у переважній кількості респондентів проявляється на рівні вище середнього. Щодо результатів опитування про способи реагування у конфлікті тільки невелика кількість учнів вважають за необхідне уникнути конфлікт, а також використовують стиль «співробітництва» у конфліктній ситуації, з іншого боку, важливо відмітити, що переважна більшість учнів обирають стиль поведінки у конфлікті «змагання».

Згідно з третім завданням нашого дослідження відповідно до наукових розвідок та емпіричного дослідження було виокремлено такі педагогічні умови розвитку навичок ефективного спілкування учнів середнього шкільного віку: поглиблення знань учнів щодо ефективного спілкування у процесі позакласної діяльності; актуалізація емоційного інтелекту учнів у спілкуванні; набуття практичного досвіду ефективного спілкування.

З метою реалізації зазначених педагогічних умов розроблено методичні рекомендації, щодо проведення циклу позакласних занять, які сприяють можливості досягнення найоптимальнішого результату з розвитку навичок ефективного спілкування учнів середнього шкільного віку. Позакласні заняття було розроблено з використанням активних методів, він був задуманий і розроблений як серія занять, до складу яких увійшли як міні-лекції для поглиблення знань учнів щодо різних аспектів спілкування, в тому числі про важливість слухання, так і різні види інтерактивних, практичних вправ, які сприяють набуттю учнями досвіду ефективного спілкування. Ряд занять циклу присвячено актуалізації емоційного інтелекту та емпатії учнів у спілкуванні. Вони сприяють опануванню рядом технік управління емоціями, набуття емоційних компетенцій, формуванню відповідальності за власні емоційні переживання.

Отже, завдання дослідження виконано, мету нашого дослідження досягнуто.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Белякова С. М., Величко В. М. Психологічні особливості виникнення бар'єрів у спілкуванні підлітків «Young Scientist», № 5 (45), May, 2017 *Психологічні науки*. С. 193– 96.
2. Великий тлумачний словник сучасної української мови / уклад. і голов. ред. В. Т. Бусел. Київ, Ірпінь: ВТФ «Перун», 2004. 1440 с.

3. Вербецька О. Д. Україна в контексті сучасних глобалізаційних процесів: культурний аспект [Електронний ресурс] *Молодий вчений*. Вип. № 6 (09). 2014. С. 58–60. Режим доступу : <http://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-haraktera-v-detskom-i-yunosheskom-vozhrastе#ixzz4DRHu1zLn>.
4. Вікова психологія: навч. посіб. / Сергєєнкова О. П., Столярчук О. А., Коханова О. П., Пасека О. В. К.: Центр учбової літератури, 2012. 376 с.
5. Вікова та педагогічна психологія: навч. посіб. / Скрипченко О.В., Долинська Л. В., Огороднійчук З. В. та ін. К.: Просвіта, 2001. 416 с.
6. Вознесенська О. Л. Багатофакторна модель взаємодії у віртуальних групах. *Актуальні проблеми психології малих груп* : матеріали III Всеукраїнської наукової конференції. 2015. Режим доступу до ресурсу: <http://gorn.kiev.ua/group/text01.html>.
7. Говорухіна М. Ю. Віртуалізація сучасного світу : роздвоєння реальності. К.: Наукове знання, 2009. 93 с.
8. Довідковий бюлетень «Медіакультура старшокласників: результати всеукраїнського медіаосвітнього експерименту» [Електронний ресурс] / Вознесенська О. Л., Голубєва О. Є., Мироненко Г. В. та ін.]. 2016. Режим доступу до ресурсу: <http://mediaosvita.org.ua/book/monitoring-mediakultury-naselennya/>.
9. Дудар О. В. Вплив соціальних еталонів на міжособистісну перцепцію Психологічні особливості виникнення бар'єрів у спілкуванні підлітків «*Young Scientist*», № 5 (45), May, 2017. Психологічні науки. С. 204– 207.
10. Духневич В. М. Прикладні питання технологій підготовки та проведення когнітивно-орієнтованих тренінгів спілкування: методичні рекомендації. Нац. акад. пед. наук України, Ін-т соц. та політ. Психології. К.: Міленіум, 2014. 84 с.
11. Енциклопедія освіти / [гол. ред. В. Г. Кремень.]. К.: ХрінкомІнтер, 2008. 1040 с.

12. Етика ділових відносин: навчальний посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б., Рузакова О. Б. Вінниця: ВНТУ, 2011. 310 с.
13. Загальна психологія: навчальний посібник. / Сергеєнкова О. П., Столярчук О. А., Коханова О. П., Пасека О. В. К.: Центр учбової літератури, 2012. 296 с.
14. Казміренко В. П. Активізація когнітивних процесів взаєморозуміння засобами організації діалогу. *Наукові студії із соціальної та політичної психології*. 2012. Вип. 30. С. 181–193.
15. Кайдалова Л. Г., Пляка Л. В. Психологія спілкування: навчальний посібник. Х.: НФаУ, 2011. 132 с.
16. Кобринчук З. П. Розвиток емоційного інтелекту підлітків. *«Young Scientist»* № 4 (56). April, 2018. С. 215–218.
17. Костюк А. В. Емоційний інтелект та шляхи його розвитку. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. 2014. Випуск 2. Том 1. С. 85–89. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvkhp_2014_%281%29__17.
18. Краснякова А. О. Соціальні інтернет-мережі – новий соціальний простір існування людини. *Управління освітою*. 2013. № 22. С. 32–36.
19. Кришовська О. О. Соціально-психологічні умови міжособистісного взаєморозуміння в інтернет-спілкуванні : дис. ...канд.. психол.наук: 19.00.05 / Інст. Соц. та політ. психології НАПН України, Київ, 2019. 252 с.
20. Кудашкіна О. З. Кіберсоціалізація як новий вид соціалізації у віртуальному середовищі. *Соціальна педагогіка: теорія та практика*. 2011. № 1. С. 12–18.
21. Курова А. В. Психологія спілкування: навчально-методичний посібник для здобувачів вищої освіти факультету психології, політології та соціології НУ «ОЮА»). Одеса: Фенікс, 2020. 79 с.

22. Лучинкіна А. І., Плешаков В. І. Кіберсоціалізація людини: фактори і механізми соціалізації особистості в кіберпросторі. *Актуальні проблеми психології* : зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України / [за ред. академіка С. Д. Максименка]. Т. 11. К., 2013. С. 68–76.
23. Лучинкіна А. І. Психологічні аспекти віртуальної соціалізації. *Проблеми сучасної педагогіки*. 2011. № 14. С. 445–454.
24. Мазяр В. М. Особливості організації діалогічної взаємодії на уроках в сучасній школі. *Освіта регіону : український науковий журнал*. № 4. 2016. [Електронний ресурс] Режим доступу : <http://social-science.com.ua/article/264>.
25. Малькова М. О. Формування професійної готовності майбутніх соціальних педагогів до взаємодії з девіантними підлітками : дис. ... кандидата пед. наук : 13.00.01 / Луганськ.2006. 252 с.
26. Матійків І. М. Тренінг емоційної компетентності: навч.-метод. посібник. К.: Педагогічна думка, 2012. 112 с.
27. Матійків І. М. “Управління емоціями у конфлікті”: структура та результати апробації тренінгу. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2013. № 1. С. 157–168.
28. Морська Л. Кіберпростір і перспектива формування особистості школяра. Щомісячний науково-педагогічний журнал «Молодь і ринок». 2010. № 3 (62). С. 28–32.
29. Нова українська школа. Концептуальні засади реформування середньої школи. 2016. URL: [https://mon.gov.ua/storage/app/media/zagalna % 20 serednya / nova –ukrainska – shkola - compressed. pdf](https://mon.gov.ua/storage/app/media/zagalna_%20serednya/nova-ukrainska-shkola-compressed.pdf).
30. Нова українська школа: poradnik dla vchytelja / za zag. red. N. M. Bibik. Київ : Літера ЛТД, 2018. 160 с.
31. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : підручник : у 2-х кн. Кн.1. Соціальна психологія особистості і спілкування. Чернівці : Книги-XXI, 2010. 464 с.

32. Орбан-Лембрик Л. Феномен групи в соціальній психології: від старого знання до нового. Режим доступу: <http://www.politik.org.ua/vid/magcontent.php3?m=6&n=64&c=1440>.
33. Організація діагностики рівня медіакультури дітей та молоді (рукопис). / Баришполець О. Т., Вознесенська О. Л., Голубева О. Є. та ін. 2013. 41 с.
34. Павелків Р. В. Загальна психологія : підручник. К. : Кондор, 2009. 576 с.
35. Поліщук В. М. Вікова та педагогічна психологія (програмні основи, змістові модулі, інформаційне забезпечення) : навч.-метод. посіб. Суми : ВТД «Університетська книга», 2007. 330 с.
36. Проблеми вікової та педагогічної психології: хрестоматія: упоряд. Т. О. Гетьман, Т. Д. Кричківська. Ніжин: НДУ ім. М. Гоголя, 2017. 785 с.
37. Про освіту: Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>.
38. Психологія спілкування : навч. посіб. / Савенкова Л. О., та ін. ; за заг. ред. Л. О. Савенкової. К. : КНЕУ, 2015. 309, [3] с.
39. Ракітянська Л. Феномен емоційного інтелекту у дискурсі наукового пізнання. *Наукові записки. Серія: Педагогічні науки*. Випуск 178, 2019. С. 153– 157.
40. Рищак Н.І. Виховання культури спілкування старшокласників у полікультурному середовищі : дис... канд.пед.н. : 13.00.07 /Вінницький держ. пед. ун-т імені М. Коцюбинського, Вінниця, 2018. 345 с.
41. Рогов Є. І. Настільна книга практичного психолога. Робота психолога з дорослими. 2012. URL: https://stud.com.ua/17625 /psihologiya/diagnostika_emotsiynogo_intelektu_holl.
42. Розвиток творчої активності майбутніх учителів: теорія і практика Монографія / за редакцією Е. Карпової, Т. Койчевої, Н. Кононенко та ін. Одеса: ХНУ УВС, 2005. 293с.

43. Сергєєва Н. В. Соціально-психологічний аналіз потреби ціннісно-орієнтованої активності молодших підлітків. *Інноватика у вихованні* Випуск 1, 2015. С. 139–147.
44. Сергєєва Н. В. Теоретичні засади супроводу позитивного спілкування підлітків із сімей вимушених переселенців рік. *Інноватика у вихованні*. № 8. 2018. С. 212–219.
45. Сергєєва Н. В. Теоретичні основи. *Особистість у просторі виховних інновацій*: матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. Ін-ту проблем виховання НАПН України за 2018 рік. 2018. С. 335–339.
46. Токарева Н. М. Розвиток перцептивно-інтерактивної компетентності підлітків : психологічний дискурс. *Проблеми сучасної психології : Збірник наукових праць К-ПНУ імені Івана Огієнка, Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України*. 2015. Випуск 30. С. 622–633.
47. Токарева Н. М., Шамне А. В., Макаренко Н. М. Сучасний підліток у системі психолого-педагогічного супроводу : монографія. Кривий Ріг, 2014. 312 с.
48. Тригуб Т. М. Особливості медіауподобань лідерів та аутсайдерів *Психологія особистості*: [наук. журн.]. 2013. №1 (4). С. 230–238.
49. Челало С. Емоційний інтелект у контексті розвитку особистості. 2015. [Електронний ресурс] Режим доступу : <https://www.cuspu.edu.ua/ua/ntmd/konferentsiy/3-mizhnarodna-internet-konferentsiia-2015/sektsiia-1/3519-emotsiynnyu-intelekt-u-konteksti-rozvytku-osobystosti>.
50. Шмоніна Т. А. Сучасні підходи до розуміння поняття «Педагогічні умови». Зб. наук. праць. *Педагогічні науки*. Херсон: ХДУ, 2011. № 59. С. 65–69.
51. Штанько В. І. Віртуальний комунікативний простір і проблеми самоідентифікації особистості. *Вісник ХНУ ім. В.Н. Каразіна. Серія «*

- Теорія культури і філософія науки». 2012. № 1029(1), вип. 47. С. 5–12.*
52. Щербан Т. Емоційні навички в управлінні конфліктами. *Психологічні науки*. № 3(8) 2017. С. 261–274.
53. Ioannidou F. Empathy and emotional intelligence: What is it really about? *International Journal of Caring Sciences*. 2008. 1(3). p. 118–123.
54. Maruping, L. M. and Agarwal, R. Managing team interpersonal processes through technology: a task-technology fit perspective. *Journal of Applied Psycholog*. 2004 89(6): p.975-990.
55. Verderber K.S., Verderber R. F., Sellnow D.D. Communicate! Fourteenth edition. URL: <https://books.google.co.uk/books?id=0X0WAAAAQBAJ&lpg=PT5&ots=b2OKaGS9t-&dq=verderber%20psychology%20of%20communication&lr&hl=uk&pg=PP1#v=onepage&q=verderber%20psychology%20of%20communication&f=false>

ДОДАТКИ

Додаток А

Методика діагностики «емоційного інтелекту»

(Н. Холл)

Призначення. Методика запропонована для виявлення здатності розуміти відношення особистості, що репрезентуються в емоціях й керувати емоційною сферою на основі ухвалення рішень. Вона складається з 30 тверджень і містить 5 шкал:

- 1) емоційна обізнаність;
- 2) управління своїми емоціями (емоційна відхідливість);
- 3) самомотивація (вільне управління своїми емоціями, окрім пункту 14);
- 4) емпатія;
- 5) розпізнавання емоцій інших людей (уміння впливати на емоційний стан інших людей).

Інструкція. Нижче Вам будуть запропоновані вислови, які так чи інакше відображають різні сторони вашого життя. Будь ласка, запишіть цифру праворуч від кожного твердження, оцінюючи Вашу відповідь за однією з градацій.

- Повністю не згоден (- 3 бали).
- В основному не згоден (- 2 бали).
- Частково не згоден (- 1 бал).
- Частково згоден (+1 бал).
- В основному згоден (+2 бали).
- Повністю згоден (+3 бали)

Питальник

1. Для мене як негативні, так і позитивні емоції слугують джерелом знання про те, як діяти в житті.
2. Негативні емоції допомагають мені зрозуміти, що я повинен змінити в своєму житті.
3. Я спокійний, коли відчуваю тиск з боку іншої людини.

4. Я здатний спостерігати зміну своїх власних відчуттів.
5. Коли необхідно, я можу бути спокійним і зосередженим, для того щоб діяти відповідно до запитів життя.
6. Коли необхідно, я можу викликати у себе широкий спектр позитивних емоцій: веселощі, радість, внутрішнє піднесення та гумор.
7. Я стежу за тим, як я себе почуваю.
8. Після того, як щось збентежило мене, я можу легко упоратися зі своїми
9. почуттями.
10. Я здатний вислуховувати проблеми інших людей.
11. Я не зациклююся на негативних емоціях.
12. Я чутливий до емоційних потреб інших.
13. Я можу впливати на інших людей заспокійливо.
14. Я можу примусити себе знову й знову ставати перед перешкодами.
15. Я прагну відноситись до життєвих проблем творчо.
16. Я адекватно реагую на настрої, прагнення і бажання інших людей.
17. Я можу легко входити в стан спокою, готовності та зосередженості.
18. Коли дозволяє час, я звертаюся до своїх негативних почуттів і розмірковую про те, в чому проблема.
19. Я здатний швидко заспокоїтися після несподіваного засмучення.
20. Знання про власні почуття допомагають мені підтримувати себе «у формі».
21. Я добре розумію емоції інших людей, навіть якщо вони не висловлюються відверто.
22. Я можу точно розпізнавати емоції за виразом обличчя.
23. Я можу легко відкинути негативні відчуття, коли необхідно діяти швидко.
24. Я добре розпізнаю ознаки того, що людина потребує в дану хвилину.
25. Люди вважають мене знавцем переживань інших людей.

26. Люди, які усвідомлюють свої справжні почуття, краще керують своїм життям.
27. Я здатний поліпшити настрій інших людей.
28. Зі мною можна порадитися з питань відносин між людьми.
29. Я добре налаштовуюсь на емоції інших людей.
30. Я допомагаю іншим використовувати їхні власні намагання для досягнення мети.
31. Я можу легко відсторонитись від неприємних почуттів.

Обробка та інтерпретація даних

Ключ

Шкала «Емоційна обізнаність» - пункти 1, 2, 4, 17, 19, 25.

Шкала «Управління власними емоціями» - пункти 3, 7, 8, 10, 18, 30.

Шкала «Самотивація» - пункти 5, 6, 13, 14, 16, 22.

Шкала «Емпатія» - пункти 9, 11, 20, 21, 23, 28.

Шкала «Розпізнавання емоцій інших людей» - пункти 12, 15, 24, 26, 27, 29.

Рівні парціального емоційного інтелекту відповідно до знаку результатів:

14 і більше - високий;

8-13 - середній;

7 і менш - низький.

Інтеграційний рівень емоційного інтелекту з урахуванням домінуючого знаку визначається за наступними кількісними показниками:

70 і більше - високий;

40-69 - середній;

39 і менше - низький.

Додаток Б**Тест «Чи вмієте Ви слухати?»**

Інструкція: Вам пропонується відповісти на 10 питань. Відповідь оцінюйте балами. За відповідь "Майже завжди" – 2 бали; "У більшості випадків" – 4 бали; "Іноді" – 6 балів; "Рідко" – 8 балів; "Майже ніколи" – 10 балів.

1. Чи намагаєтеся Ви "згорнути" бесіду в тих випадках, коли тема (або співрозмовник) не цікаві?
2. Чи дратують Вас манери вашого партнера по спілкуванню?
3. Чи може невдалий вислів іншої людини спровокувати Вас на різкість або брутальність?
4. Чи уникаєте вступати в розмову з невідомою або малознайомою людиною?
5. Чи маєте звичку перебивати мовця?
6. Чи робите Ви вигляд, що уважно слухаєте, а самі думаєте зовсім про інше?
7. Чи змінюєте тон, голос, вираження особи залежно від того, хто ваш співрозмовник?
8. Чи змінюєте тему розмови, якщо співрозмовник зачепив неприємну для вас тему?
9. Чи виправляєте людину, якщо в його мовленні зустрічаються неправильно вимовлені слова, назви, вульгаризми?
10. Чи буває у вас поблажливо-менторський тон з відтінком зневаги й іронії стосовно того, з ким говорите?

Обробка результатів. Підрахуйте суму балів.

Чим більше балів, тим більше розвинене у Вас вміння слухати.

Якщо набрано більше 62 балів, то вміння слухати – вище "середнього рівня". Звичайно середній бал слухачів – 55. Якщо оцінка нижча за 55 балів,

то вам варто постежити за собою при розмові.

Додаток В

Оцінка способів реагування в конфлікті (К. Томас)

За допомогою цієї методики у сфері педагогічної діяльності можна виявити бажані форми соціальної поведінки випробуваного в ситуації конфлікту з учнями, батьками, з колегами або адміністрацією, а також ставлення до спільної діяльності. У кожному пункті треба вибрати тільки один варіант відповіді.

1.

а) Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення суперечливого питання.

б) Чим обговорювати те, у чому ми розходимося, я намагаюся звернути увагу на те, у чому ми обоє згодні.

2.

а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

б) Я намагаюся залагодити його з урахуванням інтересів іншої людини й моїх власних.

3.

а) Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

б) Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів інших людини.

4.

а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

б) Я намагаюся не зачіпати почуття іншої людини.

5.

а) Залагоджуючи конфліктну ситуацію, я увесь час намагаюся знайти підтримку в інших .

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

6.

а) Я намагаюся уникнути неприємностей особисто для себе.

б) Я намагаюся домогтися свого.

7.

а) Я намагаюся відкласти рішення суперечливого питання, щоб згодом вирішити його остаточно.

б) Я вважаю за можливе в чомусь поступитися, щоб домогтися більш важливих цілей.

8.

а) Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

б) Я насамперед намагаюся визначити суть суперечки.

9.

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

б) Я докладно зусиль, щоб домогтися свого.

10.

а) Я твердо прагну домогтися свого.

б) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11.

а) Насамперед я прагну ясно визначити сутність суперечки. Педагогічна майстерність (організаційно-управлінський аспект)

б) Я намагаюся заспокоїти інших і зберегти наші стосунки.

12.

а) Найчастіше я уникаю займати позицію, що може викликати суперечки.

Б Я даю навколишню можливість у чомусь залишитися при своєму, якщо вони також ідуть назустріч.

13.

- а) Я пропоную проміжну позицію.
- б) Я наполягаю, щоб усе було зроблено по-моєму.
- 14.
- а) Я повідомляю іншим свою точку зору й запитую про їх погляди,
- б) Я намагаюся довести іншим логіку й переваги моїх поглядів.
- 15.
- а) Я намагаюся заспокоїти інших і зберегти наші стосунки.
- б) Я намагаюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруги.
- 16.
- а) Я намагаюся не зачепити почуттів навколишніх.
- б) Я звичайно намагаюся переконати навколишніх у перевагах моєї позиції.
- 17.
- а) Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.
- б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруги.
- 18.
- а) Якщо це зробить навколишніх щасливими, я дам їм можливість наполягти на своєму.
- б) Я дам партнерові можливість залишитися при своїй думці, якщо він іде мені назустріч.
- 19.
- а) Насамперед я прагну ясно визначитись, у чому полягає сутність суперечки.
- б) Я намагаюся відкласти суперечливі питання, щоб з часом вирішити їх остаточно.
- 20.
- а) Я намагаюся негайно перебороти розбіжності.
- б) Я намагаюся знайти найкраще сполучення вигід і втрат для нас обох.

21.

- а) Ведучи переговори, намагаюся бути уважним до партнера .
- б) Я завжди ухиляюся до прямого обговорення проблеми.

22.

- а) Я намагаюся знайти позицію, що влаштовує і мене, і партнера.
- б) Я відстоюю власну позицію.

23.

- а) Як правило, я намагаюся, щоб усі залишилися задоволеними.
- б) Іноді дозволяю іншим взяти на себе відповідальність за вирішення суперечливого питання.

24.

- а) Якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, я намагаюся йти йому назустріч.
- б) Я намагаюся вмовити іншого на компроміс.

25.

- а) Я намагаюся переконати іншого у своїй правоті.
- б) Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до аргументів іншого.

26.

- а) Я зазвичай пропоную «середню» позицію.
- б) Я майже завжди прагну задовольнити інтереси кожного.

27.

- а) Найчастіше прагну уникнути суперечок.
- б) Якщо я знаю, що це доставить більшу радість іншим або в даній ситуації йому необхідно виглядати лідером, я дам йому можливість наполягти на своєму.

28.

- а) Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.
- б) Залагоджуючи ситуацію, я зазвичай прагну знайти

підтримку в інших.

29.

- а) Я пропоную незалежну позицію.
- б) Думаю, що не завжди варто хвилюватися через розбіжності.

30.

- а) Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.
- б) Я завжди займаю таку позицію в суперечці, щоб ми спільно могли домогтися успіху.

Обробка результатів. По кожному з п'яти розділів питальника підрахуйте кількість Ваших відповідей, що збігаються із ключем.

Ключ питальника

Суперництво: 3а, 6б, 8а, 9б,10а, 13б,14б,16б,17а, 22б,25а, 28а.

Співробітництво: 2б, 5а, 8б,11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.

Компроміс: 2а, 4а, 7б,10б, 12б, 13а, 18б,20б, 22а, 24б,26а, 29а.

Запобігання: 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б,19б,21а, 23б,27а, 29б.

Пристосування: 1б,3б,4б, 6а, 11б,15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

Отримані кількісні оцінки з кожного розділу порівнюються між собою для виявлення найбільш придатних форм поведінки в конфліктній ситуації.

Додаток Г

**Тест «Рівень самоконтролю»
(за методикою М. Снайдера)**

Уважно прочитайте десять речень, які описують реакції на деякі ситуації. Кожне з них оцініть як правильне чи неправильне для себе. Правильне позначте літерою П, а неправильне – літерою Н.

1. Мені здається важким мистецтво наслідування звичок інших людей.
2. Я, мабуть, міг(могла) би склеїти дурника, щоб привернути увагу або розважити оточуючих.
3. З мене міг(могла) би вийти непоганий (непогана) актор(акторка).
4. Іншим людям іноді здається, що я переживаю щось глибше, ніж це є насправді.
5. У компанії я рідко опиняюсь у центрі уваги.
6. У різних ситуаціях і в спілкуванні з різними людьми я часто поведжу себе зовсім по-іншому.
7. Я можу відстоювати тільки те, в чому щиро впевнений (на).
8. Щоб досягти успіху в справах і в спілкуванні з людьми, я намагаюсь бути таким(такою), яким(якою) мене бажать бачити.
9. Я можу бути дружнім(дружньою) з людьми, які мені не подобаються.
10. Я не завжди такий(така), яким(якою) видаюсь.

Підведення підсумків:

Оцінюємо отримані відповіді: по одному балу нараховується за відповідь **Н** на запитання 1, 5,7 і за відповідь на запитання **П**– на усі інші. Потім слід порахувати суму балів. Далі за класифікатором визначте Ваш нинішній рівень самоконтролю у спілкуванні.

0-3 бали – низький комунікативний контроль, тобто Ваша поведінка стійка і Ви не вважаєте за доцільне змінюватись залежно від ситуації. Ви здатні до щирого розкриття у спілкуванні,

тому дехто вважає вас « незручним » через вашу прямолінійність.

4-6 балів – середній комунікативний контроль. Ви щирі, але не витримані в своїх емоційних проявах, однак у своїй поведінці зважаєте на оточення.

7-10 балів – високий комунікативний контроль. Ви легко входите в будь-яку роль, гнучко реагуєте на зміну ситуації, добре відчуваєте і можете передбачати враження, яке справляєте на оточення.

Додаток Д

Плани позакласних занять з розвитку навичок ефективного спілкування

Заняття 1. Види взаємовідносин між людьми

Мета: Ознайомити дітей з різними видами взаємовідносин, їх особливостями

Хід роботи

1. Привітання вчителя, вступне слово, оголошення теми та мети заняття.
2. Вправа «Якості людини, важливі для ефективного спілкування». Вправа виконується спочатку кожним індивідуально, потім відбувається обговорення в парах та групах.
3. Розповідь вчителя про перцептивну, інтерактивну, комунікативну сторони спілкування; про засоби спілкування.
4. Вправа «Якості, що допомагають та заважають мені у спілкуванні». Під час виконання вправи учні спочатку індивідуально аналізують свої якості, а потім в групах порівнюють свої відповіді та роблять певні висновки.
5. Повідомлення вчителя про види основних взаємовідносин між людьми. (безпосереднє (або пряме) та опосередковане (або непряме), формальне і неформальне).
6. Рефлексія: вправа «Телеграма».

Заняття 2. «Механізми міжособистісного сприйняття»

Мета: сформувати в учнів уявлення про компоненти перцептивної сторони спілкування, про основні феномени міжособистісного сприйняття, проаналізувати причини, що ведуть до спотворення інформації у процесі сприйняття,

Хід заняття

1. Привітання вчителя, вступне слово, оголошення теми та мети заняття.
2. Міні-лекція про самосприйняття та сприйняття співрозмовника у спілкуванні.
3. Виконання вправи «Наскільки ви уважні», метою якої є розвиток уважного ставлення один до одного, спостережливості учасників групи. Ця вправа містить декілька завдань, які виконуються в парах. Кожне завдання розраховане на певний час. Обговорення-дискусія про те наскільки у спілкуванні необхідно бути уважним і спостережливим.
4. Розповідь вчителя про психологічні механізми, які впливають на міжособистісне сприйняття: ефект первинності, проєкція, ефект новизни, ефект ореола, стереотипізація.
5. Виконання вправи «Помилки сприйняття» в групах. Обговорення результатів виконання завдання.
6. Рефлексія за допомогою вправи «Рюкзак».

Заняття 3. «Технології ефективного спілкування. Види і техніки слухання»

Мета: сформувані у дітей уявлення про основні прийоми ефективної комунікації, познайомити зі способами зниження емоційної напруги, розвивати навички конструктивного спілкування; сформувані в учнів уявлення про різні види та техніки слухання, розкрити важливість вміння слухати для ефективного спілкування в процесі комунікації, розвивати навички активного та емпатичного слухання.

Хід заняття

1. Привітання вчителя, вступне слово, оголошення теми та мети заняття, обговорення епіграфу.
2. Правила ефективного спілкування. Обговорення правил.
3. Вправа «Підкреслення спільності».
4. Міні-лекція вчителя про види слухання.
5. Виконання вправи з подальшим обговоренням, на скільки комфортно було учням спілкуватись.
6. Прийоми активного слухання
7. Вправа «Чи хороший я слухач»
8. Правила ефективного слухання
9. Рефлексія «Закінчи речення». Учні узагальнюють, про що дізнались на занятті завершуючи речення «На занятті я дізнався/ навчився/ мені було цікаво....»

Заняття 4. «Закони людського спілкування»

Мета: розвинути здатність до більш глибокого розуміння впливу цих механізмів на процес спілкування, показати необхідність взаємного прийняття для розвитку щирих стосунків.

Хід заняття

1. Привітання, організаційний момент.

2. Рефлексія щодо знань учнів про спілкування.
3. Розповідь вчителя про те ще в давнину люди замислювались та вважали за потрібне навчатись спілкуванню. Обговорення висловів.
4. Завдання з приказками та прислів'ями про спілкування.
5. Розкриття поняття «етикет» за допомогою вправи «асоціативний куц».
6. Виконання ситуативних завдань у парах з подальшим обговоренням.
7. Рефлексія. Написання «Сенкану».

Заняття 5. «Що робити з емоціями?»

Мета: самооцінка емоційної компетентності, розвиток самосвідомості, оволодіння навичками практичного самопізнання, збагачення учнів інформацією про почуття та емоції.

Хід заняття

1. Привітання вчителя, вступне слово, оголошення теми та мети заняття, обговорення епіграфу.
2. Виконання тематичної вправи.
3. Складання словничка емоцій за допомогою «Мозкового штурму».
4. Опрацювання алгоритму управління емоціями.
5. Ознайомлення зі способами керування власними емоціями.
6. Рефлексія. Вправа «Сенкан»

Заняття 6. «Вербалізація емоцій і почуттів»

Мета: ознайомлення з техніками вербалізації власних почуттів і співрозмовника, розвиток навичок адекватного прояву емоцій.

Хід заняття

1. Привітання вчителя, вступне слово, оголошення теми та мети заняття, обговорення епіграфу.
2. Міні-лекція вчителя за темою заняття.

3. Практична вправа відпрацювання техніки «Я-висловлювання».
4. Практична вправа, мета якої навчитися використовувати техніку «Я-повідомлення», яка виконується спочатку індивідуально.
5. Обговорення результатів.
6. Рефлексія проводиться за допомогою вправи «Телеграма».

Заняття 7. «Невербальна мова емоцій».

Мета: розвиток умінь передавати, сприймати, інтерпретувати невербальну інформацію в процесі спілкування; розширення експресивного репертуару учасників.

Хід заняття

1. Привітання вчителя, вступне слово, оголошення теми та мети заняття, обговорення епіграфу.
2. Виконання вправи «Покажи емоцію».
3. Вправа-руханка «Передай емоцію».
4. Опрацювання техніки «Посмішка Будди».
5. Виконання вправи «Емоції з різною інтонацією та швидкістю» (два варіанта).
6. Рефлексія. Відповіді на запитання: Які емоції легше (важче) передавати інтонацією голосу? Які емоції легше (важче) розпізнати за інтонацією голосу? В яких випадках довіряємо невербальним засобам спілкування, а лише потім – змісту слів

Заняття 8. «Відновлення емоційної рівноваги».

Мета: освоєння дихальних технік та вправ для гармонізації власних емоцій; опанування прийомами фізичної релаксації.

Хід заняття

1. Привітання вчителя, вступне слово, оголошення теми та мети заняття, обговорення епіграфу.
2. Міні-розповідь вчителя.
3. Техніка «Зроби крок назад».
4. Техніка відтермінування емоційної реакції «Я буду хвилюватися завтра».
5. Виконання вправи «Мінус-плюс».
6. Виконання вправи яка допомагає звільнитись від небажаних емоцій під назвою «Десять кроків».
7. Техніка, що сприяє опануванню прийомами фізичної релаксації називається «Постава».
8. Вправа «Усвідомлене самонавіювання».
9. Рефлексія. Вправа «Рюкзак»

Заняття 9. «Невербальне спілкування».

Мета: сприяння розвитку уважності, спостережливості, вміння адекватно інтерпретувати невербальну поведінку співрозмовника.

Хід заняття

1. Привітання вчителя, вступне слово, оголошення теми та мети заняття, обговорення епіграфу.
2. Вправа «Знайди свою пару».
3. Розповідь вчителя.
4. Вправа «З ким і про що ти розмовляєш».
5. Вправа «Відчуй настрій іншого».
6. Робота з анкетною.
7. Рефлексія. Лист другу.