

<https://doi.org/10.26565/2074-8167-2022-50-06>

УДК 378.14

**Анатолій Іванович Комишан**

*кандидат педагогічних наук, старший науковий співробітник*

*доцент кафедри педагогіки*

*Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна,*

*Майдан Свободи, 6, Харків, 61022, Україна*

*anatole.kom@gmail.com ORCID:0000-0001-7644-4976*

## НЕОБХІДНІСТЬ І ДОЦІЛЬНІСТЬ ФОРМУВАННЯ ТА РОЗВИТКУ КУЛЬТУРИ СПІЛКУВАННЯ У МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З ВИЩОЮ ОСВІТОЮ

Постановка проблеми. Сучасний фахівець з вищою освітою, окрім необхідного рівня професійності, повинен вміти вести переговори, запобігати та вирішувати конфлікти, знаходити підхід до кожного співробітника, а підґрунтям цього має бути його здатність і спроможність високого рівня культури спілкування (необхідний рівень комунікативної компетентності). Усе це відповідною мірою впливає на майбутню професійну діяльність та конкурентоздатність випускників закладів вищої освіти.

Мета статті: визначити теоретичні аспекти формування культури спілкування та обґрунтувати необхідність формування та розвитку культури спілкування у майбутніх фахівців з вищою освітою.

Методи дослідження: аналіз – психолого-педагогічних і навчально-методичних джерел інформації, а також нормативно-правових актів з питань професійного спілкування та комунікативної компетентності здобувачів вищої освіти – для визначення рівня уваги до проблеми стосовно культури спілкування здобувачів вищої освіти в контексті формування комунікативної компетентності в закладах вищої освіти і створення теоретичного підґрунтя дослідження; емпіричні – тестування студентів різних спеціальностей з метою виявлення реального рівня культури спілкування; проведення бесід зі студентами та науково-педагогічними працівниками за темою дослідження.

Основні результати дослідження. Особиста культура спілкування фахівця з вищою освітою є своєрідною складовою його іміджу та компетентності незалежно який в нього вік, хто він за фахом, та яку посаду обіймає.

Виходячи з того, що культура спілкування є обов'язковою в загальнокультурній та практичній площині підготовки майбутніх фахівців з вищою освітою було переглянуто перелік компетентностей, що мають бути сформовані у випускника закладу вищої освіти згідно з методичними рекомендаціями щодо розроблення стандартів вищої освіти. На підставі цього наведено узагальнений перелік компетентностей у якому виокремлено комунікативні компетентності, що мають прямий зв'язок з культурою професійного спілкування.

В ході дослідження було проведено анонімне опитування студентів на основі трьох тестів: «Чи схильні Ви до емпатійного слухання?», тест М. Снайдера: «Чи вмієте Ви слухати?» та «Ваш стиль спілкування» для визначення важливості формування та розвитку культури спілкування у студентів.

Опрацювання результатів тестування показало, що 10% студентів агресивні і невірноважені, нерідко бувають надмірно жорстокими по відношенню до інших людей; 30% надмірно миролюбні, що зумовлено недостатньою впевненістю в своїх силах; 60% помірно агресивні.

Висновки. Рівень культури спілкування майбутніх фахівців з вищою освітою недостатній і мало відповідає заявленим вимогам Міністерства освіти і науки України. Особливо це стосується майбутніх фахівців з вищою освітою в системі «людина – людина», адже їхня подальша діяльність безпосередньо будується на комунікації. Високий рівень культури спілкування – це актуальна та недостатня для багатьох компетентність, яку необхідно формувати та розвивати поряд зі спеціальними (фаховими, предметними) компетентностями.

**Ключові слова:** анонімне опитування, аспекти культури спілкування, комунікативні компетентності, культура спілкування, майбутній фахівець з вищою освітою, професійне спілкування, тест.

**Як цитувати:** Комишан А.І. (2022). Обґрунтування необхідності формування та розвитку культури спілкування у майбутніх фахівців з вищою освітою. *Наукові записки кафедри педагогіки*. №50, С. 66-80. <https://doi.org/10.26565/2074-8167-2022-50-06>

**In cites:** Komyshan A. (2022). The necessity and expenditure of formation and development of culture of communication in future professionals with higher education. *Scientific notes of the pedagogical department*. No.50, 66-80. <https://doi.org/10.26565/2074-8167-2022-50-06> [in Ukrainian]

**Постановка проблеми та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями.** Світ не стоїть на місці й ті вимоги, які були важливі 10 років тому, зараз можуть втрачати актуальність, а то й зовсім змінюються новими. На сучасному ринку праці конкурентоздатними будуть ті фахівці з вищою освітою, які здатні: до саморозвитку, навчання впродовж життя, прагнути удосконаленню професійних здібностей та особистісних якостей, постійно цікавитись новаціями й інноваціями та напрацьовувати власні творчі ідеї, а також спроможні вирішувати нестандартні та проблемні завдання. Безумовно, все зазначене унеможлиблюється без готовності будь-якого фахівця до позитивної співпраці, що має відбуватися на засадах культури професійного спілкування. Саме тому сучасний заклад вищої освіти неможливо уявити без застосування новітніх технологій, підходів, методів, методик та технологій навчання. На сьогодні українські заклади вищої освіти намагаються дати майбутньому фахівцеві всі важливі знання, уміння та навички та інші компетентності, які б сприяли розвитку його майбутньої професійної діяльності. Однак, сучасний фахівець з вищою освітою, окрім необхідного рівня професійності, повинен вміти вести переговори, запобігати та вирішувати конфлікти, знаходити підхід до кожного співробітника, а підґрунтям цього має бути його здатність і спроможність високого рівня культури спілкування (необхідний рівень комунікативної компетентності). Усе це відповідною мірою впливає на майбутню професійну діяльність та конкурентоздатність випускників закладів вищої освіти.

Проведені нами спостереження за взаємодією студентів під час навчальних занять та у позанавчальний час (на перервах, у гуртожитках, у громадських місцях тощо) свідчать про недостатній рівень їхньої культури спілкування: успішного функціонування вербальними та невербальними засобами комунікації, наявності бар'єрів у спілкуванні тощо. Це, на нашу думку, є свідченням того, що формуван-

ня в них належного рівня культури спілкування виявляється ще не достатньо ефективним. То ж, виникає суперечність між необхідністю формування компетентностей культури професійного спілкування у майбутніх фахівців з вищою освітою під час їхньої професійної підготовки та недостатньою розвиненістю підходів до вирішення цього завдання. В контексті зазначеного, також, вважаємо за доцільне звернути увагу, по-перше, на сутності поняття «компетентність» у професійній діяльності, яке слід розуміти як здатність фахівця на основі здобутих знань, вмінь та навичок в певних умовах обставин ефективно вирішувати поставлені завдання та по-друге, на те, що інтегрована характеристика будь-якого фахівця (в тому числі й з вищою освітою) поєднує в собі дві підструктури: *процеси професійної діяльності на основі здобутих компетентностей (знань, вмінь та навичок)*, що передбачають рівень самостійності фахівця в праці (суворо регламентована автоматична, напівавтоматична, шаблонно-виконавча, самостійна, вільної творчості, що певною мірою мають місце в системах «людина – природа», «людина – людина», «людина – техніка», «людина – знакові системи», «людина – художній образ) та *процеси (здійснення) професійного спілкування*.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** На сучасному етапі розвитку українського суспільства проблема формування професійних компетентностей, у тому числі й комунікативних (зокрема професійного спілкування), у майбутніх фахівців з вищою освітою знаходиться у центрі уваги науковців у галузі як психології, так і педагогіки (Т. Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна, О. Тележкіна, Н. Лисенко, О. Кушнір, О. Литвиненко, Н. Піддубна, О. Рембач, А. Бичок, О. Кондратенко, В. Грехнев, В. Кан-Калик, В. Рижов, В. Сухомлинский, І. Когут, О. Леонтьев, А. Мудрик, І. Ворожцова, К. Дегтярьова та ін.). Аналіз праць зазначених авторів свідчить про те, що поняття «культура спілкування» на перший погляд не викли-

кає труднощів у визначенні, але для того, щоб більш точно його кваліфікувати, вважаємо за необхідне з'ясувати суть понять «культура» та «спілкування».

Культура за своєю сутністю є багатоаспектним явищем. Про неї є безліч публікацій. Сьогодні існує велика кількість визначень поняття «культура». Так, наприклад, А. Кребер і К. Клакхон у своїй книзі 1952 року видання [30], що являє собою критичний огляд понять та визначень навели 164 визначення поняття «культура», які зустрічаються в джерелах інформації. Пізніше у 1972 році французький вчений А. Моль вже наводить 250 визначень цього поняття [16].

Цей термін пройшов певний етап історичного розвитку та зазнав трансформацій в значенні: від обробітку землі до «сукупності створених людиною матеріальних і духовних цінностей, а також системи історично сформованих знань, ідей і соціальних норм, що відображають активну творчу діяльність людей в освоєнні світу і спрямовані на врегулювання суспільних відносин» [3]. А. Бичок структуру «культури» розглядає як своєрідний макросвіт, що охоплює освіту, науку, мистецтво, літературу, міфологію, мораль, політику, право, релігію. Всі зазначені елементи відповідною мірою взаємодіють між собою тим самим утворюють систему явища «культура» [2]. Тобто сфера культури, яка стосується предмету дослідження, формує й регулює життя соціуму та допомагає у самовираженні кожного у ньому. І. Кант зазначав, що культура – це «здатність людини, яка дана Богом, піднятися над «тваринним» [4], що у свою чергу надає морального аспекту. Це відбивається в тому, що часто культуру пов'язують з мораллю, яка полягає у дотриманні певних норм поведінки.

Спілкування є надзвичайно важливим у будь-якій діяльності. Воно супроводжує нас кожного дня. Зазвичай під ним розуміють вербальну комунікацію індивідів, але у людській взаємодії важливу функцію виконують невербальні засоби, які іноді зовсім суперечать сказаному. Інколи не всі мовці можуть класифікувати, розтлумачувати певні жести та рухи, тому значення вербальних засобів спілкування набуває більшого значення. Процес передачі інформації, впливу на учасників комунікації, пізнання всього, що оточує – усе це основні функції спілкування. В контексті зазначеного влучним є висловлювання В. Александрової, яка у своїй статті повертає нашу

увагу на тому, що нині «... проблема володіння вільним, справді культурним словом є особливо актуальною і важливою для тих, хто користується словом як основним інструментом своєї професії» [1, с. 7], Цілком влучним є також її висловлювання стосовно культури професійно-педагогічного спілкування, і ми повністю погоджуємось з тим, що їх мовлення виступає, з одного боку, як головна зброя у професійній діяльності, а з іншого, це спосіб, що свідомо або несвідомо сприймається здобувачами освіти та відповідною мірою сприяє засвоєнню моделі взаємодії (слухання, сприймання, поведінка, аргументація тощо) [1]. Нажаль, сьогодні у цьому питанні існує ціла низка проблем та протиріч. На нашу думку кожен, хто причетний до освітнього середовища повинен усвідомлювати, що передача знань та досвіду є лише певною часткою сукупності складових професійно-педагогічної діяльності. Спілкування педагога з колегами та здобувачами освіти є тим важливим інструментом, який позитивно або негативно впливає на становлення, формування та розвиток особистості здобувача освіти. Педагог завжди знаходиться під пильним оком здобувача освіти на заняттях, в коридорах, в громадських місцях тощо. То ж своєю поведінкою, вчинками та спілкуванням він позитивно або негативно може впливати як на конкретну постать здобувача, так і на колектив здобувачів загалом. Тут треба усвідомлювати, що сьогоднішній здобувач освіти – завтрашнє майбутнє нашої країни, і педагог не повинен бути байдужим яким воно буде.

Т. Гриценко, Т. Іщенко та Т. Мельничук зазначають, що культура спілкування є складовою частиною культури людини. Для неї характерною є нормативність, яка визначає, як повинні спілкуватися люди в певному середовищі, у конкретній ситуації. Вони визначають, що культура людського спілкування – це частка загальної моральної культури особистості [6, с. 13].

Як і будь-яке явище культура спілкування не виникла відразу та, звичайно, викликала різні підходи до осмислення. Слід зазначити, що багато дослідників принципово поділяє культуру спілкування на професійне (ділове) спілкування та педагогічне спілкування відповідно до особливостей умов комунікації. Наприклад, А. Бичок [2], О. Кондратенко [14], О. Рембач [22], предметом дослідження визначають культуру професійного (ділово-

го) спілкування; В. Грехн'ов [5], В. Кан-Калік [9], В. Рижов [23], В. Сухомлинський [25; 26] досліджують саме педагогічне спілкування; І. Когут у своїй дисертації за темою «Формування професійно-педагогічної комунікативної компетентності майбутнього вчителя» поєднує ділове (професійне) та педагогічне спілкування [11]. Зазначимо, що ми розглядаємо культуру спілкування сумісно, принципово не розділяючи спілкування на ділове та педагогічне. Різницю вбачаємо лише в реципієнті, із діяльністю якого пов'язаний процес комунікації. Тобто, якщо це стосується здобувачів освіти педагогічних спеціальностей, то йдеться мова про професійно-педагогічне спілкування. Якщо не педагогічних – професійне спілкування. Також ми цілком підтримуємо думку О. Кондратенко [14] про те, що культура професійного спілкування має розглядатися як складова загальної культури.

Аналізуючи праці різних дослідників можна помітити різні аспекти характеристики культури спілкування, а саме основні: професійний, психологічний, філологічний та педагогічний.

*Професійний аспект* полягає у тому, що науковці звертають увагу на культуру спілкування залежно від фаху чи спеціальності майбутніх здобувачів освіти. Наприклад, О. Рембач [22] досліджує питання щодо формування культури професійного (ділового) спілкування майбутніх міжнародних аналітиків; О. Кондратенко – щодо формування професійного спілкування майбутніх фармацевтів [14].

*Психологічний аспект* полягає у тому, що спілкування розглядають крізь призму психології. Його підтримують О. Леонтьєв [15] та А. Мудрик [19], звертаючи увагу на психологію спілкування, стан та проблеми сучасної психології спілкування.

*Філологічний аспект* полягає у тому, що спілкування відповідно розглядають з погляду філології, зокрема лінгвістики. І. Ворожцова [4], К. Дегтярьова [7] досліджують культуру спілкування в розмовній взаємодії та теоретичні основи мовної комунікації загалом, О. Тележкіна, Н. Лисенко, О. Кушнір, О. Литвиненко та Н. Піддубна [27] розкривають сутність, зміст та особливості усної і писемної форм ділового (професійного) спілкування.

*Педагогічний аспект* пов'язаний з педагогічною діяльністю. Окрім важливого внеску в педагогіку, В. Сухомлинський звертає увагу у своїй праці «Слово вчителя в моральному

вихованні» [25], «Слово про слово» [26] на комунікативні характеристики справжнього вчителя. Пов'язані з цим аспектом також праці В. Грехн'ова [5], В. Кан-Каліка [9], В. Рижова [23].

З усього вище викладеного витікає, що більшість дослідників характеризують культуру спілкування по-різному, враховуючи сумісні науки зі спілкуванням (психологію, філологію, педагогіку), а також звертають увагу на особливості спілкування за професійним спрямуванням. Наше ж дослідження спрямоване на компетентнісний підхід щодо удосконалення підготовки майбутніх фахівців з вищою освітою, незалежно від спеціальності та напряму підготовки на основі узагальнення існуючих наукових праць.

**Мета дослідження** – визначити теоретичні аспекти формування культури спілкування та обґрунтувати необхідність формування та розвитку культури спілкування у майбутніх фахівців з вищою освітою.

**Методи дослідження.** Для досягнення мети дослідження використано теоретичні методи дослідження: аналіз – психолого-педагогічних і навчально-методичних джерел інформації, а також нормативно-правових актів з питань професійного спілкування та комунікативної компетентності здобувачів вищої освіти – для визначення рівня уваги до проблеми стосовно культури спілкування здобувачів вищої освіти в контексті формування комунікативної компетентності в закладах вищої освіти і формування теоретичного підґрунтя дослідження; емпіричні – анкетування студентів різних спеціальностей з метою виявлення реального рівня культури спілкування; проведення бесід зі студентами та науково-педагогічними працівниками за темою дослідження.

**Виклад матеріалу та основні результати.** Сучасна вища освіта в Україні спрямована на забезпечення фундаментальної наукової, загальнокультурної, практичної підготовки фахівців, які мають визначати темпи і рівень науково-технічного, економічного і соціально-культурного прогресу, а також на формування інтелектуального потенціалу нації та всебічний розвиток особистості як найвищої цінності суспільства.

Особиста культура спілкування фахівця з вищою освітою є своєрідною складовою його іміджу та компетентності незалежно який в нього вік, хто він за фахом, та яку посаду обій-



має. Наші спостереження та практичний досвід свідчать про те, що належного авторитету ніколи не має той, хто не здатен правильно та коректно висловити свою думку, не здатен дібрати потрібні слова та використовує не лексичну мову. То ж коли ми говоримо про культуру спілкування майбутнього фахівця з вищою освітою то маємо на увазі, що він повинен володіти, перш за все, якостями усного та писемного мовлення бо саме вони є підґрунтям успішного досягнення мети спілкування, але за умов дотримання визначених етичних правил і норм та естетичних й ситуативних особливостей [11; 12].

У чинному Законі України «Про вищу освіту» зазначено, що компетентність – динамічна комбінація знань, вмінь і практичних навичок, способів мислення, професійних, світоглядних і громадянських якостей, морально-етичних цінностей, яка визначає здатність особи успішно здійснювати професійну та подальшу навчальну діяльність і є результатом навчання на певному рівні вищої освіти [8]. Отже, випускник закладу вищої освіти (ЗВО) повинен оволодіти рядом компетенцій, які й визначають результативність їхньої подальшої професійної діяльності. Культура ж спілкування, на нашу думку, є обов'язковою саме в загальнокультурній та практичній площині підготовки майбутніх фахівців.

На підтвердження такої думки має сенс розглянути перелік компетентностей, що мають бути сформовані у випускника ЗВО згідно з Методичними рекомендаціями щодо розроблення стандартів вищої освіти затвердженими наказом Міністерства освіти і науки України від 01.06.2017 р. № 600 (у редакції наказу Міністерства освіти і науки України від 21.12.2017 р. № 1648) [18].

На основі аналізу зазначених методичних рекомендацій та аналізу компетентностей, що визначені у переліку проекту TUNING [17] на рис. 1 наведено комунікативні компетентності як складову узагальненого переліку компетентностей, які вважаємо за доцільне формувати у майбутніх фахівців з вищою освітою. Виходячи з попередньо викладеного та змісту рис. 1 можна чітко виокремити комунікативні компетентності, що мають прямий зв'язок з предметом нашого дослідження.

Тобто, створення необхідних умов щодо формування та підвищення рівня культури спілкування у майбутніх фахівців з вищою

освітою має становити основу розвитку комунікативної компетентності випускника ЗВО. Це в свою чергу впливатиме на професійну компетентність майбутніх фахівців з вищою освітою.

Культура ж спілкування, на нашу думку, – це сукупність компетентностей (знань, умінь та навичок), які регулюють процес комунікації та в цілому є показником моральності особистості. Рівень культури спілкування впливає на ефективність співпраці людей, уникнення конфліктів та поліпшення відносин у певній сфері взаємодії людини, наприклад, в освітньому чи виробничому процесі [29]. Він у свою чергу залежить від багатьох чинників, основними з яких є: *мисленнєві процеси, дотримання етикету, стійкість до стресів, вміння доречно використовувати вербальні та невербальні засоби спілкування, зовнішній фактор (дотримання дрес-коду, гігієни тощо), здатність планувати майбутню бесіду та передбачення будь-якого її результату* [6, с. 233].

Культура спілкування як складова комунікативної компетентності є важливою складовою підготовки майбутніх фахівців з вищою освітою, що в свою чергу має відбиватися в реальних життєвих ситуаціях. У той час, коли спеціальні (фахові, предметні) компетентності у випускників закладів вищої освіти легко визначити шляхом перевірки то рівень комунікативної компетентності складніше визначити на державних іспитах чи на захистах кваліфікаційних робіт (проектів). На нашу думку, це можливо зробити лише на основі поетапного оцінювання науково-педагогічними працівниками, кураторами та іншими зацікавленими особами особистісних якостей студентів (за визначеними показниками, критеріями та шкалою оцінювання) на всіх етапах їхнього навчання. Однак, це питання другочергове, а першочерговим має бути створення організаційно-педагогічних та педагогічних умов формування та розвитку культури спілкування студентської молоді.

Наші особисті спостереження дали привід сумнівам щодо достатнього рівня культури спілкування у здобувачів вищої освіти. Виходячи з цього було вирішено провести анонімне опитування студентів на основі тестів з метою визначення достовірного результату, який остаточно може підтвердити важливість формування та розвитку культури спілкування у майбутніх фахівців з вищою освітою.

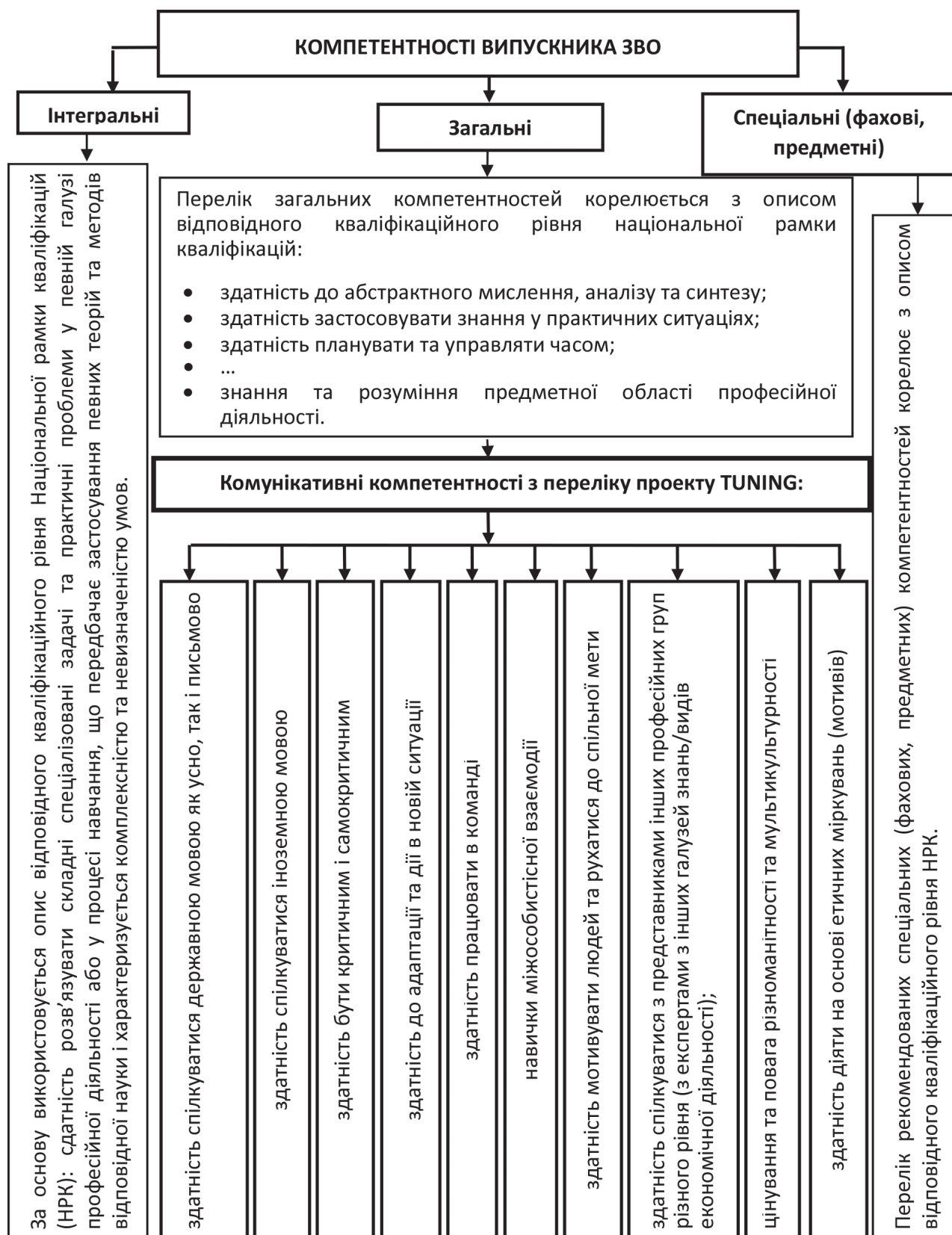


Рис. 1. Комунікативні компетентності як складова загальноного переліку компетентностей випускника закладу вищої освіти  
 Picture 1. Communicative competencies as a component of a generalized list of competencies of a higher education graduate

Анкетування проводилось зі 100 студентами ХНУ імені В. Н. Каразіна, які навчаються за такими спеціальностями: міжнародна економіка; міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії; журналістика; середня освіта (біологія та здоров'я людини); філологія (українська мова та література) в осінніх семестрах 2018/2019, 2019/2020, 2020/2021 та 2021/2022 навчальних років. Кількісне відношення серед спеціальностей приблизно однакове. На нашу думку, це спеціальності, які передбачають за Є. Клімовим [10] у майбутньому працю у системі «людина-людина» де предметом праці є самі люди, групи людей чи колективи, а значить потребують здатності та спроможності до високого рівня спілкування.

Студентам кожного разу пропонувалось 3 тести: «Чи схильні Ви до емпатійного слухання?» [20], тест М. Снайдера: «Чи вмієте Ви слухати?» [24] та «Ваш стиль спілкування» [28].

Перший тест полягав у тому, що на 10 питань потрібно було дати відповіді, які оцінюються: відповідь «майже завжди» – 2 бали, «в більшості випадків» – 4 бали, «іноді» – 6 балів, «рідко» – 8 балів, «майже ніколи» – 10 балів. Якщо в результаті сума набраних балів становить більше за 62, то це означає, що студент здатний слухати співрозмовника на рівні «вище середнього» [20].

### Тест «Чи схильні Ви до емпатійного слухання?»

Для того, щоб визначити рівень уміння Вами слухати пропонується наступний тест самооцінки. На 10 запитань потрібно дати відповіді, які оцінюються: відповідь «майже завжди» – 2 бали; «в більшості випадків» – 4 бали; «іноді» – 6 балів; «рідко» – 8 балів; «майже ніколи» – 10 балів.

1. Чи намагаєтесь Ви завершити бесіду в тих випадках, коли її тема (а може і співрозмовник) нецікава Вам?

2. Чи дратують Вас манери Вашого співрозмовника?

3. Чи може невдалий вираз співрозмовника спровокувати Вас на різкість або грубість?

4. Чи уникаєте Ви вступати в бесіду з нецікавою або малознайомою Вам людиною?

5. Чи маєте Ви звичку перебивати співрозмовника?

6. Чи удаєте Ви, що уважно слухаєте, а самі думаєте зовсім про інше?

7. Чи міняється Ваш тон, голос, вираз обличчя в залежності від того, хто Ваш співрозмовник?

8. Чи міняєте Ви тему розмови, якщо співрозмовник торкнувся неприємної для Вас теми?

9. Чи поправляєте співрозмовника, якщо в його мові зустрічаються неправильно вимовлені слова, назви, вульгаризми?

10. Чи буває у Вас поблажливо-менторський тон, з відтінком зневаги та іронії по відношенню до співрозмовника?

**Сума:** \_\_\_\_\_ = \_\_\_\_

**Результат:**

Якщо в результаті Ви набрали суму більше за 62, то Ви слухач «вище середнього рівня».

Обробка анкет з першого тесту показала, що лише 30% опитаних здатні до емпатійного слухання, а всі інші 70% несхильні (рис. 2).

Сутність другого тесту зводилась до того, що студентам серед переліку ситуацій потрібно було обрати ті, які викликають незадоволення або досаду, роздратування при спілкуванні з будь-яким співрозмовником. Спочатку підраховувався відсоток ситуацій (по відношенню до всіх 25 ситуацій), які викликають досаду і роздратування. Для цього кількість визначених студентом відповідей помножалась на 4, оскільки одна обрана студентом відповідь становить 4% [20].



Рис. 2. Результати тестування «Чи схильні Ви до емпатійного слухання?»  
Picture 2. Test results «Are you prone to empathic listening?»

**Тест М. Снайдера: «Чи вмієте Ви слухати?»**

[24]

Відзначте ситуації, які викликають у Вас незадоволення або досаду й роздратування при спілкуванні з будь-яким співрозмовником – будь-то Ваш друг, товариш по роботі (навчанню), безпосередній начальник або просто незнайома людина:

1. Співрозмовник не дає мені шансу висловитися, у мене є що сказати, але немає можливості вставити своє слово.

2. Співрозмовник постійно перериває мене під час бесіди.

3. Співрозмовник іноді не дивиться в обличчя під час розмови, і не упевнений, чи слухають мене.

4. Розмова з таким партнером часто викликає почуття пустої трати часу.

5. Співрозмовник постійно метушиться: олівець і папір його займають більше, ніж мої слова.

6. Співрозмовник ніколи не усміхається. У мене виникає почуття незручності і тривоги.

7. Співрозмовник завжди відволікає мене питаннями і коментарями.

8. Щоб я не висловив, співрозмовник завжди охолоджує мій запал.

9. Співрозмовник завжди старається спростувати мене.

10. Співрозмовник перекручує значення моїх слів і вкладає в них інший зміст.

11. Коли я ставлю питання, співрозмовник примушує мене захищатися.

12. Іноді співрозмовник перепитує мене, удаючи, що не розчув.

13. Співрозмовник, не дослухавши до кінця, перебиває мене лише потім, щоб погодитися.

14. Співрозмовник при розмові зосереджено займається стороннім: грає сигаретою, протирає скло окуляри і т. д., і я твердо упевнений, що він при цьому неуважний.

15. Співрозмовник робить висновки за мене.

16. Співрозмовник завжди намагається вставити слово в мою розповідь.

17. Співрозмовник дивиться на мене дуже уважно, пильно.

18. Співрозмовник дивиться на мене, як би оцінюючи. Це непокоїть.

19. Іноді я пропоную що-небудь нове, співрозмовник вставляє смішні історії, жарти, анекдоти.

20. Співрозмовник переграє, показуючи, що цікавиться розмовою, дуже часто киває головою, охає і піддакує.

21. Коли я говорю про серйозне, співрозмовник вставляє смішні історії, жарти, анекдоти.

22. Співрозмовник часто дивиться на годинник під час розмови.

23. Коли я вхожу до кабінету, він кидає всі справи і всю увагу звертає на мене.

24. Співрозмовник поводить себе так, неначе я заважаю йому робити щось важливе.

25. Співрозмовник вимагає, щоб всі погоджувалися з ним. Будь-яке його висловлювання завершується питанням: «Ви також так думаєте?»

Спочатку підраховується відсоток ситуацій (по відношенню до всіх 25 ситуацій), які викликають досаду і роздратування. Для цього необхідно кількості відміток помножити на 4, оскільки одна відмітка відповідає 4 %.

**Сума:** \_\_\_\_\_  $\times 4 =$  \_\_\_\_\_

**Результат:**

Якщо ситуації, які спричиняють у Вас роздратування, складають:

– 70-100% – Ви поганий співрозмовник. Вам необхідно працювати над собою і вчитися слухати;

– 40-70% – Вам властиві деякі недоліки. Ви критично відноситеся до висловлювання, Вам ще не дістає деяких достоїнств Вашого співрозмовника: уникайте поспішних висновків, не загострюйте уваги на манері говорити, не прикидайтеся, не шукайте приховане значення сказаного, не монополізуйте розмову;

– 10-40% – Ви хороший співрозмовник, але іноді відмовляєте партнеру в повній увазі. Повторюйте ввічливо його висловлювання, дайте йому час розкрити свою думку повністю, пристосовуйте свій темп мислення до його мови і можете бути упевнені, що спілкуватися з Вами буде приємніше;

– 0-10 % – Ви відмінний співрозмовник.

За результатами обробки отриманих даних стосовно другого опитувальника нами з'ясовано, що серед опитаних 30% є поганими співрозмовниками, а 70% є співрозмовниками, які мають певні недоліки (рис. 3).





Рис. 3. Результати тестування за тестом М. Снайдера  
«Чи вмієте Ви слухати?»

Picture 3. Test results on the M. Snyder test «Can you listen?»

Отже, 30% студентів є поганими співрозмовниками та 70% є співрозмовниками, які мають певні недоліки.

Третій тест «Ваш стиль спілкування» полягав у тому, що на кожне з 20-ти питань подано три варіанти відповідей. Студентам потрібно було обрати той, який найбільш їх влаштовує. Після цього бали підсумовувались» [28, с. 216–218].

#### Тест «Ваш стиль спілкування»

У кожного існує улюблена манера спілкування, те, що звичайно називають стилем. Спробуйте за допомогою цього тесту дізнатися, чи досить Ви коректні у відносинах зі своїми співробітниками, членами сім'ї, колегами і як їм спілкуватися з Вами.

На кожне з 20-ти питань дані три варіанти відповідей: підкресліть (обведіть кружечком) той, який Вас найбільш влаштовує. Якщо жодна відповідь Вам не підходить, переходьте до наступного питання.

1. Чи не схильні Ви шукати шляхи до примирення після чергового службового конфлікту?

- а) завжди;
- б) іноді;
- в) ніколи.

2. Як Ви поведетеся в критичній ситуації?

- а) внутрішньо «закипаєте»;
- б) зберігаєте повний спокій;
- в) втрачаєте самоволодіння.

3. Яким вважають Вас колеги?

- а) самовпевненим і заздрисним;
- б) доброзичливим;
- в) спокійним і незаздрисним.

4. Як Ви відреагуєте, якщо Вам запропонують нову посаду (відповідальну)?

а) приймете з деякими побоюваннями;

б) погодитесь без коливань;

в) відмовитесь від неї ради власного благополуччя, спокою.

5. Як Ви будете поводитися, якщо хтось з колег без дозволу візьме з Вашого столу папір?

а) видасте йому «по перше число»;

б) примусите повернути;

в) спитаєте, чи не треба йому ще чого-небудь?

6. Якими словами Ви зустрінете когось із рідних, якщо вони повернулись пізніше звичайного?

а) що тебе затримало;

б) де стирчиш допізна;

в) я вже почала (почав) хвилюватися.

7. Якби у Вас була машина, то як Ви поведились би за рулем автомобіля?

а) стараюся обігнати машину, яка «показала мені хвіст»;

б) Вам все одно скільки автомобілів Вас обганяють;

в) помчите з такою швидкістю, щоб ніхто не наздогнав Вас.

8. Якими Ви вважаєте свої погляди на життя?

а) збалансованими;

б) легковажними;

в) надто жорсткими.

9. Що Ви робите, якщо не все вдається?

а) намагаєтесь звалити провину на іншого;

б) миритесь;

в) стаєте надалі обережніше.

10. Як Ви реагуєте на фейлетон про випадки розбещеності серед сучасної молоді?

а) час вже заборонити молоді такі розваги;

б) треба створювати їм можливість організовано і культурно відпочивати;

- в) і чого ми з нею возимось?
11. Якщо Ви відчуваєте, що посада, яку Ви хотіли зайняти, дісталася іншому?
- а) і навіть я тільки на це нерви витрачав (витрачала);
- б) видно, ця людина начальнику приємніша;
- в) можливо, мені це вдасться іншого разу.
12. Які почуття Ви відчуваєте, коли дивитесь страшний фільм?
- а) переживаєте почуття страху;
- б) нудьгуєте;
- в) отримуєте щире задоволення.
13. Як Ви будете себе вести, якщо утворилася дорожня пробка і Ви спізналися на важливу подію?
- а) будете нервувати;
- б) спробуєте викликати поблажливості партнерів;
- в) засмутитесь.
14. Як Ви відноситеся до своїх спортивних успіхів?
- а) обов'язково стараєтесь виграти;
- б) цінуєте задоволення відчуття себе спортивним;
- в) дуже гніваєтесь, якщо програєте.
15. Як Ви вчините, якщо Вас погано обслужили в ресторані?
- а) будете терпіти, уникаючи скандалу;
- б) викличете адміністратора і зробите йому зауваження;
- в) відправитесь зі скаргою до директора ресторану.

16. Як би Ви вчинили, якщо Вашу дитину образили в школі?
- а) поговорите з вчителем;
- б) влаштуєте скандал батькам;
- в) порадите дитині дати здачу.
17. Яка Ви людина?
- а) середня;
- б) самовпевнена;
- в) пробивна.
18. Що ви скажете підлеглому, з яким зіткнулися у дверях?
- а) пробачте, це моя провина;
- б) нічого, дурниці;
- в) Ви не можете бути уважнішим?
19. Ваша реакція на статтю в газеті про хуліганство серед молоді?
- а) коли ж, нарешті, будуть прийняті конкретні заходи;
- б) треба ввести суворі покарання;
- в) не можна ж все валити на молодь, винні і вихователі.
20. Яку тварину Ви любите?
- а) тигра;
- б) домашню кішку;
- в) ведмедя.

#### Ключ для оцінки результатів.

Визначте свої оцінки з кожного питання, бали підсумуйте. Якщо Ви не вибрали відповідь із запропонованих варіантів, то за питання Ви набрали 0 балів.

Варіант	№ питання																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
<b>А</b>	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	1	1	1	2	3
<b>Б</b>	2	1	2	3	2	3	1	1	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2
<b>В</b>	3	3	1	1	1	1	3	3	1	2	3	1	2	1	2	3	2	2	3	1

Сума: \_\_\_\_\_ = \_\_\_\_\_

#### Результати:

**34 бали і менше.** Ви надмірно миролюбні, що зумовлено недостатньою упевненістю в своїх силах, будьте рішучішим. До критики з низу відноситеся доброзичливо, критики зверху побоюєтесь.

**35 – 44 бали.** Ви помірно агресивні, Вам супроводить успіх в житті, оскільки у Вас досить здорового честюлюбства. До критики відноситеся доброзичливо.

**45 балів і більше.** Ви зайво агресивні і неврівноважені, нерідко буваєте надмірно жор-

стоким по відношенню до інших людей. Сподіваєтесь дійти до управлінських «верхів», розраховуючи на свої сили, домагаючись успіху в якійсь області, можете пожертвувати інтересам навколишніх. Критику верху приймаєте, критику знизу переслідуйте.

Опрацювання результатів тестування показало, що 10% студентів агресивні і неврівноважені, нерідко бувають надмірно жорстокими по відношенню до інших людей; 30% надмірно миролюбні, що зумовлено недостатньою упевненістю в своїх силах; 60% помірно агресивні (рис. 4).

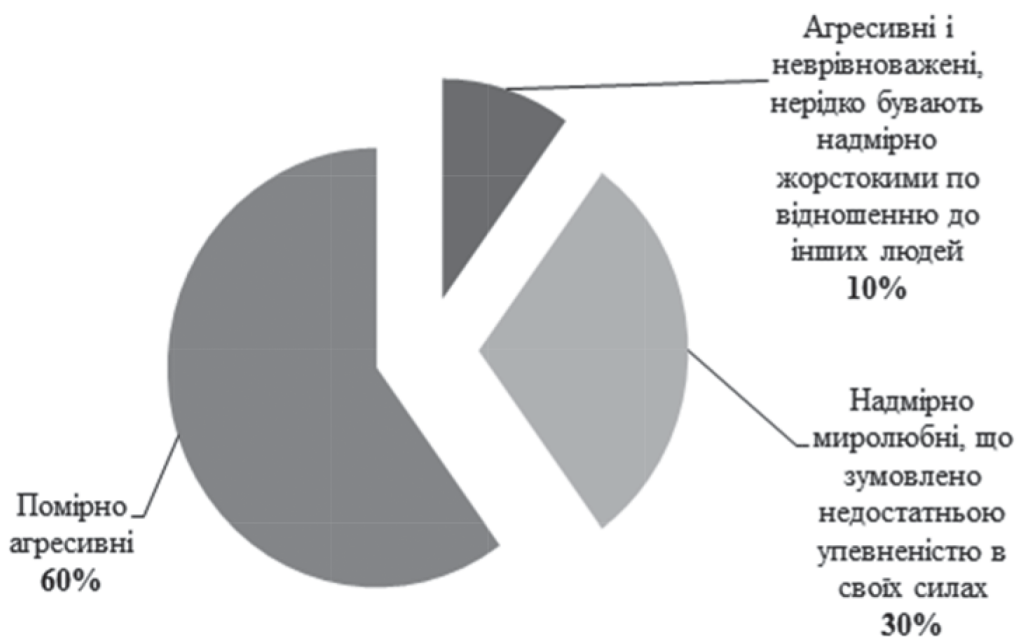


Рис. 4. Результати опитування за тестом «Ваш стиль спілкування»  
 Picture 4. The results of the survey on the test «Your communication style»

Крім викладеного для з'ясування стану питання, що досліджується в закладах вищої та передвищої освіти Харківського регіону в осінньому семестрі 2018/2019 навчального року одноразово було також проведено анонімне анкетування серед студентів Харківського державного професійно-педагогічного коледжу імені В. І. Вернадського та Харківського автомобільно-дорожнього університету. Результати тестування виявилися практично ідентичні, адже розбіжність становить в межах 0,05%.

Проведені нами анкетування, свідчать про те, що середньоарифметичні показники результатів опитування у цих закладах освіти та у ХНУ імені В. Н. Каразіна за останні чотири навчальні роки не мають суттєвої різниці з середньоарифметичними показниками. Так же само й результати щорічних анкетувань студентів у період з 2018 по 2022 роки у ХНУ імені В. Н. Каразіна мають несуттєву розбіжність, яка знаходиться в межах 0,03 – 0,05%.

**Висновки з цього дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямі.** Аналіз психолого-педагогічних джерел інформації засвідчує, що «культура спілкування» – це сукупність знань, умінь та

навичок, які регулюють процес комунікації та в цілому є показником моральності особистості.

Виходячи з результатів тестування студентів можна зробити висновок, що рівень культури спілкування майбутніх фахівців з вищою освітою недостатній і мало відповідає заявленим вимогам Міністерства освіти і науки України. Особливо це стосується майбутніх фахівців з вищою освітою в системі «людина – людина», адже їхня подальша діяльність безпосередньо будується на комунікації. Вміння слухати, чути та спілкуватися – невід'ємна складова високої професійної майстерності та активної громадянської позиції сучасного фахівця з вищою освітою. Високий рівень культури спілкування – це актуальна та недостатня для багатьох компетентність, яку необхідно формувати поруч зі спеціальними (фаховими, предметними) компетентностями.

Подальші дослідження буде зосереджено на визначенні і реалізації педагогічних та організаційно-педагогічних умов формування й розвитку культури професійного спілкування у майбутніх фахівців з вищою освітою.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ**

1. Александрова В. Проблеми підготовки сучасного вчителя. *Збірник наукових праць Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини*. Умань, 2013. Випуск 8. Частина 2. С. 7–11.
2. Бичок А. В. Формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту: автореф. дис ... канд. пед. наук: 13.00.04. Тернопіль, 2010. 23 с.
3. Вища освіта. Культура. Багатозначність поняття культури URL: <http://osvita.ua/vnz/reports/culture/10204/> (дата звернення: 07.11.2018 р.)
4. Ворожцова И. Б. Культура общения в речевом взаимодействии: Речевой субъект на перекрестке культур. Учеб. пособие. Ижевск: Удмуртский государственный университет, 2007. 171 с.
5. Грехнев В. С. Культура педагогического общения: книга для учителя. М.: Просвещение, 1990. 144 с.
6. Гриценко Т. Б., Гриценко С. П., Іщенко Т. Д., Мельничук Т. Ф., Чуприк Н. В., Анохіна Л. П. Етика ділового спілкування. Навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007 344 с.
7. Дегтярьова К. В. Основи теорії мовної комунікації: Навчально-методичний посібник для студентів факультету філології та журналістики напряму підготовки 6.020303 «Філологія. Українська мова і література». Полтава, 2012. 70 с.
8. Закон України «Про вищу освіту» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18> (дата звернення: 07.01.2019 р.)
9. Кан-Калик В. А. Учителю о педагогическом общении: Кн. для учителя. М.: Просвещение, 1987. 190 с.
10. Класифікація професій за Є. О. Клімовим URL: [http://proforientator.info/?page\\_id=5988](http://proforientator.info/?page_id=5988) (дата звернення: 18.05.21 р.)
11. Когут І. В. Методика формування професійно-педагогічної комунікативної компетентності майбутнього вчителя: дослідно-експериментальна робота. *Молодий вчений*. 2015. № 7(2). С. 53–56.
12. Комишан А. І., Банделет К. О. Комунікативна компетентність майбутнього фахівця з вищою освітою – важливість формування та розвитку. *Проблеми та шляхи реалізації компетентнісного підходу в сучасній освіті*. Матеріали Всеукраїнської науково-методичної конференції. Харків: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2018. С. 15–16.
13. Комишан А. І., Банделет К. О. Проблеми та шляхи реалізації компетентнісного підходу у формуванні культури спілкування майбутніх фахівців з вищою освітою. *Проблеми та шляхи реалізації компетентнісного підходу в сучасній освіті*. Матеріали Міжнародної науково-методичної конференції. Харків, 2019. С. 57–61.
14. Кондратенко О. О. Культура ділового спілкування майбутніх фармацевтів як наукова проблема. *Педагогіка та психологія*. 2013. Вип. 44. С. 66–74. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpkhnpu\\_ped\\_2013\\_44\\_9](http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpkhnpu_ped_2013_44_9) (дата звернення: 20.11.21 р.)
15. Леонтьев А. А. Психология общения. М.: Знание, 1996. 46 с.
16. Моль А. Социодинамика культуры. Пер. с фр. Предисл. Б. В. Бирюкова. Изд. 3-е. М.: Издательство ЛКИ, 2008. 416 с.
17. Методичні рекомендації для розроблення профілів ступеневих програм, включаючи програмні компетентності та програмні результати навчання. Пер. з англ. Національного експерта з реформування вищої освіти Програми Еразмус+, д-ра техн. наук, проф. Ю. М. Рашкевича. Київ: Поліграф плюс, 2016. 80 с.
18. Методичні рекомендації щодо розроблення стандартів вищої освіти. Наказ Міністерства освіти і науки України від 01.06.2017 р. № 600 (у редакції наказу Міністерства освіти і науки України від 21.12.2017 р. № 1648) URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/rekomendatsii-1648.pdf> (дата звернення 08.01.2020).
19. Мудрик А. В. Коммуникативная культура личности. *Базовая культура личности: теоретические и методические проблемы. Сб. н. тр.* М.: АПН СССР, 1989. С. 56–68.
20. Навчально-методичний кабінет. Заняття-тренінг «Спілкування – це...». Тест «Уміння слухати». URL: <http://ped-kopilka.com.ua/blogs/olga-nikolaevna-zarickaia/zanjatie-trening-obschenie-yeto.html> (дата звернення: 08.01.2018)
21. Правила ведення бесіди і дискусії. Тести. URL: <http://www.wikipage.com.ua/1x6b54.html> (дата звернення: 12.08.2018 р.)
22. Рембач О. О. Формування культури ділового спілкування майбутніх міжнародників-аналітиків у вищих навчальних закладах: автореф. дис ... канд. пед. наук: 13.00.04. Кіровоград, 2005. 20 с.
23. Рыжов В. В. Психологические основы коммуникативной подготовки: Автореф. дис. д-ра. психол. наук. Новосибирск, 1995. 35 с.
24. Рогов Е. И. Настольная книга практического психолога: Учебное пособие: В 2 кн. 2-е изд., перераб. и доп. Кн. 2: Работа психолога со взрослыми. Коррекционные приемы и упражнения. М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 1998. 480 с.



25. Сухомлинский В. А. Слово о слове. Избр. соч. В 5-ти т. Т. 5. М.: Сов. школа, 1977. С. 160–167.
26. Сухомлинский В. А. Слово учителя в нравственном воспитании. Избр. соч. В 5-ти т. Т. 5. М.: Сов. школа, 1977. С. 321-330.
27. Тележкіна О. О., Лисенко Н. О., Кушнір О. О., Литвиненко О. О., Піддубна Н. О. Ділове спілкування: усна і писемна форми: навч. посіб. Х.: Смуґаста типографія, 2015. 384 с.
28. Філоненко М. М. Психологія спілкування. Підручник. К.: Центр учбової літератури, 2008. 224 с.
29. Komyshan A., Bandedet K. Problems of development of communication culture for future educator in the process of distance learning. *Проблеми та шляхи реалізації компетентнісного підходу в сучасній освіті*. Матеріали Міжнародної науково-методичної Інтернет-конференції. Харків: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2020. С. 231–234.
30. Kroeber A., Kluckhohn Cl. Culture. A Critical Review of Concept and Definition. New York, 1952.

Стаття надійшла до редакції 03.05.2022

Стаття рекомендована до друку 13.05. 2022

### Anatolii Komyshan

PhD of Pedagogical Sciences, Associate Professor of the Department of Pedagogy  
V. N. Karazin Kharkiv National University, 6 Svobody, Sq., Kharkiv, 61022, Ukraine  
anatole.kom@gmail.com ORCID:0000-0001-7644-4976

### THE NECESSITY AND EXPENDITURE OF FORMATION AND DEVELOPMENT OF CULTURE OF COMMUNICATION IN FUTURE PROFESSIONALS WITH HIGHER EDUCATION

Formulation of the problem. A modern specialist with a higher education, in addition to the required level of professionalism, should be able to negotiate, prevent and resolve conflicts, find an approach to each employee, and the basis for this should be his ability to have a high level of communication culture (the required level of communicative competence). All this has a corresponding effect on the future professional activity and competitiveness of graduates of higher education institutions.

The purpose of the article is: determine the theoretical aspects of the formation of a culture of communication and substantiate the need for the formation and development of a culture of communication of future specialists with higher education.

Research methods: analysis of psychological, pedagogical and educational and methodological sources of information, as well as legal acts on professional communication and communicative competence of higher education applicants – to determine the level of attention to the problem of communication culture of higher education applicants in the context of the formation of communicative competence in higher education institutions and creation of a theoretical basis for the study; empirical – testing students of different specialties in order to identify the real level of communication culture; conducting conversations with students and scientific and pedagogical workers on the topic of research.

The main results of the study. The personal culture of communication of a specialist with higher education is a kind of component of his image and competence, regardless of age, who he is by profession, and what position he holds.

Based on the fact that the culture of communication is mandatory in the general cultural and practical plane of training future specialists with higher education, the list of competencies that should be formed in a graduate of a higher education institution was revised in accordance with the methodological recommendations for the development of higher education standards. Based on this, a generalized list of competencies is given, in which communicative competencies are identified that have a direct connection with the culture of professional communication.

In the course of the study, an anonymous survey of students was conducted on the basis of three tests: «Are you prone to empathic listening?», M. Snyder's test: «Can you listen?» and «Your communication style» to determine the importance of forming and developing a culture of communication among students.

Processing of test results showed that 10% of students are aggressive and unbalanced, often being excessively cruel towards other people; 30% are overly peaceful, due to lack of self-confidence; 60% are moderately aggressive.

Conclusions. The level of communication culture of future specialists with higher education is insufficient and does not meet the stated requirements of the Ministry of Education and Science of Ukraine. This is especially true for future specialists with higher education in the «person-to-person» system, because their further activities are based directly on communication. A high level of communication culture is a

competence that is relevant and insufficient for many, which must be formed and developed along with special (professional, subject) competencies.

**Keywords:** anonymous survey, aspects of communication culture, communicative competencies, communication culture, future specialist with higher education, professional communication, test.

## REFERENCES

1. Aleksandrova, V. (2013). Difficulties in the preparation of a modern teacher. *Collection of scientific works of the Uman State Pedagogical University named after Pavel Tychnya*. Issue 8. Part 2. P. 7–11.
2. Bychok, A. V. (2010). Formation of a culture of professional communication for future specialists in international business and management. Extended abstract of candidate's thesis, Ternopil, Ukraine.
3. Higher education. Culture. The ambiguity of the concept of culture. (2010). *Education.UA*. Retrieved from <http://osvita.ua/vnz/reports/culture/10204/>
4. Vorozhtsova, I. B. (2007). Culture of communication in speech interaction: Speech subject at the crossroads of cultures. Izhevsk, Russia: Udmurt State University.
5. Grekhnev, V. S. (1990). Culture of pedagogical communication: a book for teachers. Moscow, Russia: «Enlightenment».
6. Gritsenko, T. B., Gritsenko, S. P., Ishchenko, T. D., Melnichuk, T. F., Chuprik, N. V. & Anokhina, L. P. (2007). Ethics of business communication. Kyiv, Ukraine: Center for Educational Literature.
7. Dehtyarova, K. V. (2012). Fundamentals of the Theory of Speech Communication: Educational and methodological manual for students of the Faculty of Philology and Journalism, training direction 6.020303 «Philology. Ukrainian language and literature». Poltava, Ukraine.
8. (2014). Law of Ukraine «On Higher Education». Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18>
9. Kan-Kalik, V. A. (1987) To the teacher about pedagogical communication: A book for the teacher. Moscow, Russia: Education.
10. Proforientator.info (2021). Classification of professions according to E. A. Klimov. Retrieved from [http://proforientator.info/?page\\_id=5988](http://proforientator.info/?page_id=5988)
11. Kogut, I. V. (2015). Methodology for the formation of professional and pedagogical communicative competence of the future teacher: experimental work. *Young scientist*. № 7(2). P. 53–56.
12. Komyshan, A., Bandelet, K. (2018). Communicative competence of a future specialist with higher education – the importance of formation and development. *Problems and ways of implementing a competent approach in modern education*. Materials of the All-Ukrainian Scientific and Methodological Conference, (pp. 15–16). Kharkiv: V. N. Karazin Kharkiv National University.
13. Komyshan, A., Bandelet, K. (2019). Problems and ways of implementing the competence-based approach in the formation of a culture of communication between future professionals with higher education. *Problems and ways of implementing a competent approach in modern education*. Materials of the international scientific-methodical conference, (pp. 57–61). Kharkiv: V. N. Karazin Kharkiv National University.
14. Kondratenko, O. O. (2013). Culture of business communication of future pharmacists as a scientific problem. *Pedagogy and psychology*. Issue. 44. S. 66–74.
15. Leontiev, A. A. (1996). Psychology of communication. Moscow, Russia: Knowledge.
16. Moles, A. (2008). Sociodynamics of culture. Translation from French Preface. Foreword by B. Biryukov. Ed. 3rd. Moscow, Russia: Publishing house LKI.
17. (2016). Guidelines for the development of degree program profiles, including program competencies and program learning outcomes. (Yu. Rashkevich, Trans). Kyiv, Ukraine: Polygraph plus.
18. (2017). Guidelines for the development of higher education standards. Order of the Ministry of Education and Science of Ukraine dated June 1, 2017 No. 600 (as amended by the order of the Ministry of Education and Science of Ukraine dated December 21, 2017 No. 1648). Retrieved from <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/rekomendatsii-1648.pdf>
19. Mudrik A. V. (1989). Communicative culture of personality. *Basic culture of personality: theoretical and methodological problems*. Collection of scientific papers. Moscow, Russia: USSR Academy of Pedagogical Sciences.
20. Educational and methodical office. (2018). Lesson-training “Communication is...”. «Listening Ability» Test. Retrieved January 8, 2018, from <http://ped-kopilka.com.ua/blogs/olga-nikolaevna-zarickaja/zanjatie-trening-obschenie-yeto.html>
21. (2018). Rules for conducting conversations and discussions. Tests. Retrieved from [http://www.wikiquote.org/wiki/Conversation\\_rules](http://www.wikiquote.org/wiki/Conversation_rules)
22. Rembach, O. A. (2005). Forming of culture of business intercourse of future specialists-analysts is in the institutes of higher. Extended abstract of candidate's thesis, Kirovograd, Ukraine.

23. Ryzhov, V. V. (1995). Psychological foundations of communicative training. Extended abstract of doctor of psychological sciences, Novosibirsk, Russia.
24. Rogov, E. I. (1998). Desktop book of a practical psychologist: Textbook: In 2 book 2nd ed., Rev. and add. Book. 2: The work of a psychologist with adults. Corrective techniques and exercises. Moscow, Russia: Humanite. ed. VLADOS Center.
25. Sukhomlinsky, V. A. (1977a). Word about word. Selected works in 5 volumes. Volume 5. Moscow, Russia: Soviet School.
26. Sukhomlinsky, V. A. (1977b). The teacher's word in moral education. Selected works in 5 volumes. Volume 5. Moscow, Russia: Soviet School.
27. Telezhkina, O. O., Lisenko, N. O., Kushnir, O. O. Lytvynenko, O. O. & Piddubna, N. V. (2015). Business communication: oral and written forms: a textbook. Kharkiv, Ukraine: Striped printing house.
28. Filonenko, M. M. (2008). Psychology of communication. Textbook. Kyiv, Ukraine: Center for Educational Literature.
29. Komyshan A., Bandelet K. (2020). Problems of development of communication culture for future educator in the process of distance learning. *Problems and ways of implementing the competency-based approach in modern education*. Materials of the International scientifically-methodical Internet-conference, (pp. 231–234). Kharkiv: V. N. Karazin Kharkiv National University.
30. Kroeber A., Kluckhohn Cl. Culture. A Critical Review of Concept and Definition. New York, 1952.

The article was received by the editors 03.05.2022

The article is recommended for printing 13.05. 2022