

ХАРАКТЕРИСТИКА КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ЯК НЕВІД'ЄМНОГО СКЛАДНИКА ПРОФЕСІОНАЛІЗМУ

CHARACTERISTICS OF THE COMMUNICATIVE COMPETENCE OF FUTURE SOCIAL WORKERS AS AN INTEGRAL COMPONENT OF PROFESSIONALISM

Проаналізовано комунікативну компетентність з точки зору її впливу на формування професіоналізму майбутнього соціального працівника. Соціальний працівник повинен володіти ґрунтовними знаннями, уміннями та навичками в галузі налагодження ефективної комунікації. Комунікативна компетентність входить до ключових компетентностей, рекомендованих Радою Європи.

У статті досліджено співвідношення понять «комунікація» і «спілкування» та визначено їх спільні й відмінні риси. Так, спілкування передбачає обмін досвідом, знаннями, навичками, вміннями, інформацією, а комунікація характеризується як інформаційний процес, що використовується для передачі повідомлень. Виокремлено методичні аспекти комунікації, що відображають специфіку професійної діяльності соціального працівника. По-перше, обмін інформацією є багаторівневим процесом де задіяні фахівці з соціальної роботи, клієнти, колеги, громадські організації, державні структури. По-друге, обмін інформацією визначається взаємним впливом між комунікантами за допомогою системи знаків. По-третьє, у комунікантів має бути ідентичне розуміння ситуації спілкування.

У методичному контексті проаналізовано наукові дефініції «комунікативна компетентність» та «комунікативна компетентність». Так, комунікативна компетентність характеризується здатністю правильно орієнтуватися у міжособистісному спілкуванні та брати участь у ньому на основі засвоєних лінгвістичних знань, умінь та навичок. Комунікативна компетентність характеризує рівень майстерності соціального працівника у міжособистісному спілкуванні та передбачає сформовані психологічні знання про себе й про інших, обрану стратегію в спілкуванні й комплекс відповідних комунікативних умінь. Комунікативна компетентність соціальних працівників містить мотиваційну, когнітивну, конативну та особистісну складові. Особливе місце під час формування комунікативної компетентності у майбутніх соціальних працівників автор віддає комунікабельності, яка дозволяє встановлювати і підтримувати контакти, а також емпатії, яка забезпечує розуміння завдяки емоційному проникненню у її внутрішній світ.

Ключові слова: комунікативна компетентність, комунікативна компетентність, май-

бутні соціальні працівники, комунікація, спілкування, комунікабельність, емпатія.

Communicative competence is analyzed in terms of its influence on the formation of professionalism of the future social worker. The social worker should have a thorough knowledge, abilities and skills in the establishing of effective communication. Communicative competence is one of the key competencies recommended by the Council of Europe.

The article explores the relationship between the concepts of "communication" and "intercourse" and identifies their common and distinctive features. Thus, intercourse involves the exchange of experience, knowledge, skills, information, and communication is characterized as an information process used to transmit messages. The methodological aspects of communication, which reflect the specifics of the professional activity of the social worker, are distinguished. Firstly, information sharing is a multilevel process which involved experts in social work, clients, colleagues, community organizations, government agencies. Secondly, the exchange of information is determined by the interplay between communicators through a sign system. Thirdly, communicators should have an identical understanding of the communication situation.

In the methodological context, scientific definitions of "communicative competency" and "communicative competence" are analyzed. Thus, communicative competency is characterized by the ability to properly navigate and participate in interpersonal communication, based on the acquired linguistic knowledge and skills. Communicative competence characterizes the level of social worker skills in interpersonal communication and provides the formed psychological knowledge about themselves and others, the chosen strategy in communication and a set of relevant communication skills. Social workers' communicative competence includes motivational, cognitive, connective and personal components. A special place in the formation of communicative competence of future social workers is given to communicability, which allows to establish and maintain contacts, as well as empathy, which provides understanding through emotional penetration into its inner world.

Key words: communicative competency, communicative competence, future social workers, communication, intercourse, sociability, empathy.

УДК 378: 37.091.12:36-051]:005.336:316.77

DOI <https://doi.org/10.32843/2663-6085-2019-18-2-10>

Олійник К.С.,

канд. психол. наук,
доцент кафедри соціальної роботи
і соціальної педагогіки
Хмельницького національного
університету

Постановка проблеми в загальному вигляді. Неможливо уявити професійно успішного фахівця із соціальної роботи, який би не мав належного рівня комунікативної компетентності. Професійні та комунікативні завдання соціальної діяльності невід'ємні одні від одних тому, що перші з них реалізуються завдяки другим, а другі допомагають

реалізувати перші. Відповідно до цього, на перший план ефективної професійної діяльності фахівця соціальної роботи виходить обмін гуманістичними й духовно-моральними цінностями, що стає можливим лише в процесі ефективного спілкування на основі сформованої комунікативної компетентності. Отже, зважаючи на те, що соціальний пра-

цівник реалізовує свої професійні функції в системі «людина – людина» то, він повинен володіти ґрунтовними знаннями та мати практичні уміння в галузі налагодження комунікації.

Автор акцентує увагу на тому факті, що всі основні види професійної діяльності соціального працівника здійснюються на основі організації спілкування з клієнтами та своїми колегами чи партнерами. Під час спілкування є змога вирішити великий спектр різноманітних професійних завдань, пов'язаних із реалізацією соціальної політики. Охоплюючи всі сфери діяльності фахівців соціальної сфери, процес комунікації вимагає постійного вдосконалення. Однак, питанням формування комунікативної компетентності необхідно приділяти належну увагу ще під час навчання у ЗВО.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Як було з'ясовано, наукове обґрунтування змісту професійно-педагогічного спілкування здійснювали Г. Андреєва, І. Зязюн, С. Максименко, П. Петровська та інші. Теоретичні та практичні аспекти комунікативної компетентності вивчали Ю. Ємельянов, В. Кан-Калик, О. Киричук, Н. Кузьміна, Л. Петровська, В. Семиченко, Т. Яценко та ін. Вивченням структури комунікативних умінь займалися С. Єлканов, А. Капська, А. Мудрик, В. Наумов, Н. Никандров та ін. Встановлено, що у дисертаційних дослідженнях Н. Грищенко, З. Дзюбатої, М. Ісаєнко, В. Кручек, Т. Шепеленко проаналізовано широкий спектр завдань з формування комунікативних умінь майбутніх фахівців соціальної сфери у процесі навчання у ЗВО. Професійне спілкування соціальних працівників охоплює різноманітні аспекти соціальної сфери, проявляється у безлічі ситуацій, тому потребує посиленої уваги з боку як науковців, так і практиків.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Можна констатувати, що у психолого-педагогічній та методичній літературі спостерігається відсутність термінологічної чіткості. Науковцями детально не з'ясовано психолого-педагогічні та практичні аспекти формування комунікативної компетентності під час професійної підготовки студентів. Поза увагою дослідників залишилися методичні питання, які стосуються ролі комунікативної компетентності у формуванні професіоналізму майбутніх соціальних працівників. Як результат такого стану речей формування комунікативної компетентності носить стихійний характер. Всі ці аспекти слугували поштовхом до дослідження.

Мета статті – здійснити аналіз комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників у контексті взаємозв'язку із професіоналізмом.

Виклад основного матеріалу. Аналізуючи комунікативну компетентність як основу професійної компетентності соціальних працівників, необхідно розмежувати такі базові поняття як

«компетентність» та «компетенція», трактування яких досі викликає дискусії у наукових колах. Так, вивчаючи іноземні словники, виявлено, що в більшості європейських мов ці поняття позначаються однією лексичною одиницею (competencé (франц.), competenza (італ.), competencia (ісп.), kompetenz (нім.)), і лише в англійській мові для цих дефініцій запроваджено відповідник – «competence» і «competency». У тлумачному словнику сучасної української мови ці дефініції розглядаються так: «компетенція» – 1) добра обізнаність із чим-небудь; 2) коло повноважень якої-небудь організації, установи або особи; тоді як «компетентний» – 1) той, хто має достатні знання в якій-небудь галузі, який з чим-небудь добре обізнаний; 2) який має певні повноваження, повноправний, повновладний [2, с. 560].

У тлумаченнях компетенції спільною є їх змістова основа, яка вказує на загальну обізнаність і досвід, необхідні для успішного виконання певної роботи. Вони не стосуються конкретної особи, не є її особистісною характеристикою. Тобто, коли говоримо про компетентність, то мова йде про людину, яка володіє відповідною компетенцією для вирішення певних питань. Компетентність слугує якістю, характеристикою особи, яка дозволяє їй (або навіть дає право) вирішувати певні завдання, приймати рішення, судження у певній галузі. Іншими словами, компетенція є нормативною, ідеальною метою освітнього процесу, що моделює якості майбутнього випускника, а компетентність – результат, рівень прояву, тобто володіння відповідною компетенцією.

Компетентність фахівця із соціальної роботи формується не тільки завдяки отриманим знанням та апробованим навичкам й умінням, але й на основі власної позиції, аналізу свого досвіду на рівні теорії, розуміння різних підходів до соціальної ситуації та вибору методів. Отже, компетентність соціального працівника у конкретній сфері діяльності можна розглядати як міру професіоналізму, чи ступінь оволодіння професією на рівні майстерності.

Встановлено, що багато науковців виділяє комунікативну компетентність як складник загальної професійної компетентності фахівця, наголошуючи на тому, що для деяких професій спілкування є основою професійної діяльності. Так, А. Маркова [7] доводить, що професіоналізм ґрунтується на трьох показниках – педагогічна діяльність, особистісні якості та педагогічне спілкування. Згідно з думкою М. Фірсова та Є. Студентової, професійну компетентність соціального працівника поділяють на два види: управлінську та психолого-педагогічну. Окрім теоретичних знань та практичних умінь до управлінської компетентності вони включають знання технології соціальної роботи, етики, культури мови тощо [10, с. 225].

Цікавою є позиція Є. Зеера, який вважає, що комунікативна компетентність входить до соціально-правової й складається не тільки із засобів професійного спілкування та поведінки, а також знань та вмінь в сфері взаємодії з суспільними інститутами та людьми [4, с. 118]. Як було з'ясовано, нині комунікативна компетентність входить до ряду ключових компетентностей, рекомендованих Радою Європи для оволодіння молодими європейцями під час здобуття освіти.

Досліджуючи комунікативну компетентність як елемент професійної компетентності соціальних працівників, необхідно з'ясувати співвідношення таких понять, як «комунікація» та «спілкування». Термін «комунікація» є латинізацією давньогрецького відповідника, первинним значенням якого є «сполучення», «зв'язок», що використовується для визначення міжособистісної взаємодії. Щодо «спілкування», то його можна охарактеризувати як специфічну міжособистісну взаємодію людей представників певних соціальних груп, що здійснюється на основі відображення соціальної дійсності. З'ясовано, що ці дві дефініції мають як спільні, так і відмінні риси. Зокрема, спільними є зв'язок з мовою як засобом передачі інформації, а також співвідношення з процесами обміну та передачі інформації. Відмінні ознаки, головним чином, зумовлені різницею в обсязі змісту цих понять, що пов'язано з тим, що вони використовуються у різних науках, які на перший план висуюють різні аспекти. Іншими словами, спілкування пов'язане з міжособистісною взаємодією, а комунікація передбачає інформаційний обмін в суспільстві. Так, спілкування передбачає реальну взаємодію суб'єктів при якій відбувається обмін досвідом, знаннями, навичками, вміннями, раціональною та емоційною інформацією. Комунікація, у свою чергу, характеризується як інформаційний процес, що використовується для передачі повідомлень будь-якій динамічній системі, котра здатна приймати, аналізувати та зберігати надану інформацію.

Залежно від цілей учасників комунікації між ними можуть виникати такі відносини:

1) суб'єкт-суб'єктні у вигляді діалогу рівноправних партнерів;

2) суб'єкт-об'єктні, що характерні для комунікативної діяльності у формі управління, коли комунікатор розглядає реципієнта як об'єкт комунікативного впливу;

3) об'єкт-суб'єктні, які властиві комунікативній діяльності у формі наслідування, коли реципієнт цілеспрямовано вибирає комунікатора як зразок для наслідування, а останній при цьому може навіть не усвідомлювати своєї участі в комунікації.

Вивчення та аналіз наукових джерел дозволили нам виокремити методичні аспекти, які характерні для комунікації та відображають її специфіку. По-перше, комунікація передбачає наявність єди-

ного комунікативного простору, в якому учасники можуть проявляти свою активність. За умов наявності взаєморозуміння між учасниками комунікативної взаємодії досягається зворотній зв'язок. Специфічним для процесу комунікації є й те, що інформація, яка пройшла з одного кінця і повернулася назад, об'єднує учасників у єдине інформаційне поле. Практичний досвід дає підстави стверджувати, що обмін інформацією під час професійної діяльності фахівця з соціальної роботи стає не просто двостороннім потоком, а складним багаторівневим процесом де безпосередньо задіяні чимало людей (фахівці з соціальної роботи, клієнти, колеги, громадські організації, державні структури тощо). По-друге, характер обміну інформацією визначається наявністю взаємного впливу між комунікантами за допомогою системи знаків, а його ефективність можна виміряти якістю цього впливу на основі використання системи кодування й декодування. По-третє, у комунікантів має бути ідентичне розуміння ситуації спілкування тому, що у ході обміну інформацією можуть виникнути бар'єри спілкування, які розв'язуються на основі обміну інформацією, шляхом використання ідентичної системи знаків для налагодження діяльності.

Отже, під науковою дефініцією «комунікативна компетенція» розуміють здатність користуватися мовою залежно від ситуації, особлива якість мовленнєвої особистості, набута в процесі спілкування або спеціально організованого навчання [8, с. 149], тоді як «комунікативну компетентність» М. Заброцький та С. Максименко [3] трактують як певну інтегральну характеристику спілкування, у якій опосередковано виражаються морально-світоглядні установки особистості, її загальна та професійна спрямованість, рівень комунікабельності. Так, А. Капська трактує комунікативну компетентність як складну інтегративну якість, яка опосередковує професійну діяльність, спрямовану на налагодження, підтримку і розвиток ефективного спілкування з клієнтом чи іншими учасниками соціального процесу [6, с. 5]. Тобто, поняття комунікативної компетенції характеризується здатністю правильно орієнтуватися у міжособистісному спілкуванні та відносно вільно брати участь у ньому, на основі засвоєних лінгвістичних знань, умінь та навичок. У методичному аспекті поняття комунікативної компетентності характеризує рівень майстерності людини у міжособистісному спілкуванні та передбачає сформовані психологічні знання про себе й про інших, а також обрану стратегію в спілкуванні й комплекс відповідних комунікативних умінь.

Якщо комунікативна компетенція проявляється у формі успішної комунікативної діяльності, то комунікативна компетентність є глобальнішим утворенням, яке на особистісному рівні та включає інтелект, загальний кругозір, систему міжосо-

бистісних відносин, спеціальні професійні знання, а також потенціал особистісного розвитку й росту в оволодінні мовою та комунікативною діяльністю. Тобто комунікативна компетентність майбутнього соціального працівника охоплює міжособистісний досвід, уміння взаємодіяти з оточуючими, що потрібні для реалізації соціального статусу й успішної професійної діяльності. До найвагоміших джерел комунікативної компетентності відносять життєвий досвід та загальну ерудицію. Іншими словами, комунікативна компетентність є інтегративною якістю, яка передбачає вільне володіння вербальними та невербальними засобами спілкування.

Психологи [4; 7] однотайні у тому, що загальною рисою багатьох існуючих визначень комунікативної компетентності є те, що вона розглядається як складники успішного спілкування. Отже, комунікативна компетентність є необхідною умовою професіоналізму соціального працівника, що базується на сформованому умінні спілкуватися на основі використання системи внутрішніх ресурсів, які необхідні для побудови ефективної комунікативної взаємодії під час міжособистісної взаємодії в контексті реалізації професійної діяльності. Тобто, високий рівень сформованості комунікативної компетентності однозначно необхідний майбутньому соціальному працівнику для налагодження ефективної міжособистісної взаємодії під час виконання своїх професійних обов'язків.

На основі аналізу напрацювань Дж. Андерсена [1, с. 8–15] виокремлено характерні ознаки комунікативної компетентності до яких віднесено:

- відносність (залежить від взаємодії усіх осіб, що є учасниками комунікативного процесу);
- динамічність мовленнєвої взаємодії осіб, які володіють певними знаннями з мови, якою вони спілкуються;
- передбачає усне мовлення та письмове спілкування;
- контекстуальну обумовленість;
- можливість розвитку через мовленнєву діяльність.

Розглянувши підходи науковців до визначення структури комунікативної компетентності, автор дійшов розуміння того, що незалежно від тих складників, які вони виділяють, жоден із них не існує ізольовано від інших, а системно взаємодоповнює та збагачує один одного. За нашим переконанням, досягнення високого рівня комунікативної компетентності можливе лише за умови рівнозначного розвитку її компонентів. Що стосується комунікативної компетентності соціальних працівників, то вона суттєво не відрізняється від структури загальної комунікативної компетентності, тобто містить мотиваційний, когнітивний, конативний та особистісний складники, що наповнюються реальним практичним змістом залежно від специфіки професійної діяльності.

Перш за все, становлення належного рівня комунікативної компетентності соціального працівника відбувається за умови наявності у нього внутрішніх установок та сформованих ціннісних орієнтацій. Саме від мотиваційно-ціннісних характеристик залежить стиль спілкування з клієнтами. У цьому ракурсі ми вважаємо за необхідне навчити студентів таким чином налагодити спілкування, щоб спонукати емпатійні переживання та прагнення проникати у внутрішній світ клієнта, при цьому залишатись щирим у своїх судженнях і діях. Особливе місце під час формування комунікативної компетентності віддаємо комунікабельності, яка виступає як здатність легко входити в процес спілкування, встановлювати та підтримувати контакти і розвивається на основі потреби в спілкуванні. Так, В. Кан-Калик [5] визначає комунікабельність як здатність отримувати задоволення від процесу комунікації.

Завдяки комунікабельності соціальний працівник є ініціативним, товариським, уважним по відношенню до своїх клієнтів, уміє вислухати, підтримати бесіду, змінити тему в разі необхідності, обрати правильний стиль спілкування. Незаперечним є той факт, що соціальний працівник, що має низький рівень прояву комунікабельності суттєво зменшує свої шанси на успішність у професійній діяльності, адже він відчуває дискомфорт під час налагодження партнерської співпраці під час спілкування. Майбутньому соціальному працівнику не достатньо бути просто комунікабельним, важливо щоб він був щирим, доброзичливим, умів викликати позитивні емоції та відчуття під час професійного спілкування.

У процесі дослідження комунікативної компетентності автор дійшов до усвідомлення того, що емпатія (здатність розуміти іншу людину завдяки емоційному проникненню у її внутрішній світ, відчуття, думки [9, с. 369]) теж посідає вагомий роль. У контексті комунікативної діяльності соціального працівника йдеться про його вміння не стільки почути сказане клієнтом, скільки зрозуміти прихований зміст висловленого, подивитися на проблему об'єктивно, однак не ототожнювати себе з клієнтом, з яким спілкуєшся.

Специфіка професійної діяльності соціального працівника полягає у тому, що йому необхідно розвиватись не тільки у межах свого фаху, але і як особистості. Причому особистісний розвиток неможливий без самопізнання та розвитку комунікативної компетентності, що пов'язано з тим, що його професія сповнена різноманітними ситуаціями та фактами, пов'язаними із підвищенням емоційним реагування. Надаючи досить широкий спектр соціальних послуг, соціальний працівник повинен уміти керувати своїми емоціями, організовувати ефективне спілкування на основі партнерської взаємодії.

Висновки. Отже, комунікативна компетентність слугує необхідною умовою ефективної професійної діяльності соціального працівника та є її невід'ємним складником. Комунікативна компетентність входить до складу професійної, соціальної та особистісної компетентності на правах метакомпетентності. Тобто, комунікативна компетентність є багатокомпонентним і багаторівневим утворенням, що забезпечує особі якісне виконання комунікативних дій. Комунікативна компетентність розглядається як ступенева освіта, до її складу якої входять знання, вміння і диспозиції та передбачає сформовані особистісні якості (комунікабельність та емпатію).

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Андерсен Дж.Р. Когнитивная психология. М. : Питер, 2002. 496 с.
2. Великий тлумачний словник української мови (з дод і допов.) / Уклад. і голов. ред. В.Т. Бусел. К. : Ірпінь: ВТФ «Перун», 2005. 1728 с.
3. Заброцький М.М., Максименко С.Д. Комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування. Київ-Житомир : Волинь, 2000. 32 с.
4. Зеер Э.Ф. Становление личностно-ориентированного образования. *Образование и наука*. 1999. № 1. С. 112–122.
5. Кан-Калик В.А. Учителю о педагогическом общении : Кн. для учителя. М. : Просвещение, 1987. 190 с.
6. Комунікативна професійна компетентність як умова взаємодії соціального працівника з клієнтом / За ред. А.Й. Капської. К. : ДЦССМ, 2003. 87 с.
7. Маркова А.К. Психология профессионализма. М. : Знание, 1997. 308 с.
8. Словник-довідник з української лінгводидактики : Навчальний посібник / Кол. авторів за ред. М. Пентилюк. К. : Ленвіт, 2003. 149 с.
9. Соціальна педагогіка: Підручник. 4-те вид. виправ. та доп. / За ред. проф. А.Й. Капської. К. : Центр учбової літератури. 2009. 488 с.
10. Фирсов М.В. Студентова Є.Г. Теория социальной работы: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. М. : Гуманит. изд. центр ВЛА ДОС, 2001. 432 с.