

Розвиток комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників

Олександр Андрієті

магістрант ННІ психології,

ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна

Ірина Сингаївська

кандидат психологічних наук,

доцент, директор ННІ психології,

ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,

ORCID: 0000-0001-6802-0081

Професія соціального працівника належить до соціологічних видів праці (типу «людина-людина»), які передбачають постійну роботу з людьми та безпосереднє спілкування в процесі професійної діяльності. Однією з основних функцій її діяльності є соціальна взаємодія та комунікація (встановлення контакту з людьми, які потребують допомоги та підтримки, організація обміну інформацією, сприяння включенню різних соціальних інститутів у соціальні послуги, допомога іншим у сприйнятті та розумінні; формування стратегічних соціальних стратегій співпраці між співробітниками та клієнтами).

Теоретичний аналіз наукових публікацій, присвячених проблемі комунікативної компетентності, показав велику різноманітність наукових підходів.

Вперше термін «комунікативна компетенція» використав американський лінгвіст Д. Х. Хаймс, відповідно до слів якого сутність комунікативної компетенції полягає у внутрішньому розумінні ситуаційної доречності мови на основі притаманних людині знань та вмінь успішного й ефективного спілкування [1, с. 76].

Комунікативна компетентність-складний феномен, основу якого складають певні здібності. На думку фахівців головним є: вміння прогнозувати соціально-психологічну ситуацію спілкування, враховувати її своєрідність, «вживатися» та управляти цією ситуацією. Коло перелічених здібностей характеризує комунікативний потенціал особистості, її комунікативну майстерність, яка проявляється як два взаємопов'язаних вміння: вміння знайти адекватну темі спілкування комунікативну структуру та вміння реалізувати комунікативні наміри безпосередньо в спілкуванні.

Характеристиками комунікативної компетентності є, по-перше, відповідність поведінки контексту відношень, в якій вона виявляється. Основний контекст пов'язаний переважно зі спілкуванням із присутніми людьми, що проявляється як ефект «парного діалогу, відповідності ідентичності», що виникає внаслідок вибору «ми-тема» в діалозі.

По-друге, здатність спілкуватися означає, що знання правил спілкування, навички адаптації та гнучкість для реалізації цих знань необхідні для досягнення ефективних відносин. По-третє, визначення комунікативної компетентності

полягає в тому, що вона пов'язана зі стосунками, а не з індивідами. Тобто ми говоримо про компетентні відносини і соціально умілих індивідів [2].

Компоненти комунікативних навичок включають здатність розуміти та долати можливі комунікаційні бар'єри, наприклад нездатність зрозуміти комунікацію через різні точки зору та бачення (соціальні, політичні, релігійні, професійні). Комунікаційні бар'єри можуть мати також психологічний характер, відображаючи особистісні психологічні особливості комунікатора та відносини, які вони будують: від дружби до ворожості.

На думку Н. О. Моревої, людей з високою комунікативною компетентністю характеризують такі зовнішні, поведінкові прояви:

- швидке, своєчасне і точне орієнтування в ситуації взаємодії та партнерства;
- прагнення зрозуміти іншу людину в контексті вимог конкретної ситуації;
- установка в контакті не тільки на справу, але й на партнера; шанобливе, доброзичливе ставлення до нього, урахування його стану й можливостей;
- впевненість у собі, розкутість, адекватна включеність у ситуацію;
- суттєве задоволення спілкуванням і зменшення нервово-психічних затрат у процесі комунікації;
- уміння спілкуватися у різних статусно-рольових позиціях, встановлювати і підтримувати необхідні робочі контакти незалежно, а інколи і всупереч відносинам, які складаються;
- високий статус і популярність у тому чи іншому колективі;
- уміння організувати дружну спільну роботу, формувати сприятливий соціально-психологічний клімат у колективі, досягати високого результату діяльності [3, с. 21-24].

Під професійно важливими якостями соціального працівника слід розуміти його психофізіологічні, психологічні характеристики та здатності, що формуються в процесі професійної підготовки й діяльності, відповідають її вимогам та є основою успішної роботи у сфері соціального захисту населення [4].

Професійно важливі якості у соціального працівника розвиваються своєрідно, залежно від його психофізіологічних особливостей, кваліфікації, мотивації до роботи у сфері соціального захисту, рівня розвитку інтелекту та емоційно-вольової стійкості.

Аналізуючи функції соціального працівника (діагностична, прогностична, соціально-комунікативна, організаційно-управлінська, науково-методична, соціально-технологічна, інформаційно-пропагандистська, правозахисна, превентивно-профілактична, реабілітаційно-корекційна, посередницька) можна стверджувати, що жодна із них не може бути реалізованою без достатнього рівня сформованості комунікативної компетентності. Таким чином, у професії соціального працівника домінуючою функцією є комунікативна, оскільки його практична діяльність потребує різнопланового спілкування, і успіх цієї діяльності, значною мірою, залежить від уміння спілкуватись [5].

Як зазначав Є. А. Клімов, представники професії типу «людина-людина» повинні бути наділені здібностями активно управляти іншими людьми та

стосунками, групами, колективом, суспільством, виховувати людей, виконуючи корисні дії з обслуговування різних потреб людей у процесі діяльності, задовольняючи їх соціальні, матеріальні та духовні потреби [6, с. 130-131].

Система комунікативних умінь особистості повинна включати уміння, спрямовані на пізнання тих, з ким вона спілкується в ході професійної діяльності, уміння говорити і бути правильно зрозумілим, слухати та чути, розуміти та ненав'язливо переконувати, створювати довірливу обстановку, надавати допомогу і підтримку, щиро співчуваючи людині тощо.

Опанування основними професійними комунікативними вміннями дає змогу соціальним працівникам достатньо вільно орієнтуватися у конкретних ситуаціях, бачити різні шляхи їх розв'язання і обґрунтовано робити свій вибір, що стане важливим етапом становлення їх професійної компетентності.

Формування та розвиток комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників вимагає системного підходу, який має реалізовуватися на всіх етапах професійної підготовки. Ефективність процесу розвитку комунікативних умінь та навичок фахівця, на нашу думку, буде забезпечена реалізацією наступних умов:

- підвищення мотивації навчання студентів;
- підвищення творчої активності студентів;
- збагачення змісту освітнього процесу.

Формування та розвиток комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників відбувається під впливом різноманітних соціальних, психологічних та педагогічних чинників. Комунікативна компетентність є результатом навчально-пізнавальної і практичної діяльності, а також результатом власного життєвого досвіду.

Отже, формування особистості професіонала здійснюється впродовж усього його професійного життя та є достатньо складним і тривалим процесом, в якому зароджуються та вдосконалюються професійно важливі якості, як важлива складова психологічних основ підготовки фахівця. Професійно важливі якості особистості фахівця у галузі соціальної роботи є індикатором успішності його взаємодії з людьми і виступають необхідною умовою його професійного становлення.

Ключові слова: комунікативна компетентність; мотивація.

Список використаних джерел

1. Коваленко В. В., Марценюк Д. В. *Комунікативна компетентність як складова професійної компетентності соціального працівника. Молодий вчений.* 2020. № 14 (80). С. 75–77.
2. Сингаївська І. В. *Використання інтерактивних методів для розвитку психологічної компетентності майбутніх соціальних працівників. Розвивальний потенціал сучасної соціальної роботи: методологія та технології: матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції.* Київ : КНУ імені Тараса Шевченка, 2021. 221 с.
3. Морева Н. А. *Тренинг педагогического общения: Учеб. пособ. для вузов.* М. : Просвещение, 2003. С. 61.

4. Сингаївська І. В., Кутас М. С. Сутнісна характеристика професійно важливих якостей керівника проектів. *Правничий вісник Університету «КРОК»*. К.: Вищий навчальний заклад «Університет економіки та права «КРОК». Вип.7. 2011. С. 97–101.
5. Годлевська Д. М. Формування професійної комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників в умовах педагогічного університету : автореф. дис. ... канд. пед. наук: спец. 13.00.05. К., 2007. 21 с.
6. Климов Е. А. *Как выбирать профессию*. М. : Просвещение, 1984. 160 с.