

ПРОФЕСІОНАЛІЗАЦІЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

Н. О. Майстрок

к.с.н., доцент каф. політології, соціології та соціальної роботи

А. О. Кабанцова,

магістрантка ФСП

НТУУ «Київський політехнічний інститут»

У статті розглянуто різні тлумачення комунікативної компетентності та проблема ефективного формування професійної компетентності соціального працівника, зокрема особливості розвитку комунікативної компетентності; навичок вербального і невербального діалогічного спілкування у процесі професійної підготовки майбутніх соціальних працівників.

В статье рассмотрены различные толкования коммуникативной компетентности и проблема эффективного формирования профессиональной компетентности социального работника, в частности особенности развития коммуникативной компетентности; навыков вербального и невербального диалогического общения в процессе профессиональной подготовки будущих социальных работников.

The article discusses various interpretations of communicative competence and effective problem creating professional competence of social workers, in particular features of communicative competence, skills, verbal and nonverbal communication in the dialogic process of training future social workers.

Ключові слова: професійна компетентність, комунікативна компетентність соціального працівника, компетентність у невербальному спілкуванні.

Постановка проблеми в загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Соціально-економічний та інформаційно-технологічний розвиток України в останні десятиліття актуалізував новітні потреби суспільства у розгортанні соціальної підтримки населення та пошуках механізмів впливу на якісний бік цих процесів. Все вище зазначене зумовлює необхідність особливої уваги до професійної підготовки фахівців для соціальної сфери.

Значущим для України ХХІ століття є новостворений інститут соціальної роботи, зорієнтований на взаємодію з людьми різного віку та соціального статусу. Соціальна робота виявляється складною, емоційно навантаженою діяльністю, яка потребує особливих вимог до професійних якостей соціального працівника. Професійне становлення фахівця із соціальної роботи залежить як від особистісних характеристик, так і від чинників об'єктивного характеру, які пов'язані з формуванням позитивного іміджу соціальної роботи та статусу цієї професійної діяльності в суспільстві.

Оскільки функціями соціальних працівників є організація спілкування з клієнтами, налагодження емоційної взаємодії, довірливих стосунків, що сприятиме кращому розумінню клієнтами самих себе й інших людей; вміння знаходити компромісні рішення проблем; консультування щодо уникнення стереотипних форм поведінки та упередженого ставлення до оточення, то результати їх діяльності залежать від ефективної реалізації такої якості професіоналізму, як комунікативна компетентність та готовність до професійно-діалогічного спілкування, застосування альтернативних методів комунікацій з різними категоріями населення.

Професійна компетентність соціального працівника не може бути сформована повною мірою без такої важливої складової як комунікативна компетентність. Адже лише через належну готовність до комунікативної діяльності можуть проявитися будь-які інші сформовані якості.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми, і на які спирається автор. Проблемам підвищення професійної компетентності фахівців присвячені праці таких вітчизняних та зарубіжних вчених як Л. Мітіної, В. Сластьоніна, Л. Карпової, Т. Ковальнової, А. Макарової, Т. Аветісяна, С. Архипова, Г. Халаш, В. Долл, Ж. Перре. Останніми роками розроблено ряд концепцій, в яких концептуалізуються чинники професійної діяльності, зокрема такими вченими як Ю. Глигало, В. Погрібна, Б. Ананьєв, Л. Виготський, З. Калмикова, Н. Менчинська. Моделі показників професіоналізму особистості та діяльності соціального працівника знаходилися в центрі уваги таких дослідників як Є. Холостова, І. Зимня, Є. Ханжин, Т. Карпова, Б. Єрофєєва, Е. Зритнева тощо.

Безпосередньо дослідженням проблеми формування комунікативної компетентності соціальних працівників займаються такі автори як О.Канюк, І. Козубовська, Т. Кобзар, Н. Левицька, В. Москаленко, Л. Курят, Д. Годлевська тощо. Основні принципи комунікативної підготовки майбутніх спеціалістів досліджувались у працях А. Годлевської, О.Киричук, О. Корецької, Т. Федотюк тощо.

Метою статті є дослідження значення такого чинника як комунікативна компетентність соціального працівника у професійному становленні та самореалізації майбутніх фахівців.

Виклад основного матеріалу дослідження. Розгляд особливостей професіоналізації комунікативної компетентності соціального працівника варто розпочати з визначення змісту понять, що до нього входять. Для цього проаналізуємо поняття «професійна компетентність», «комунікативна компетентність».

Професійне становлення – це розвиток особистості в процесі вибору професії, професійної освіти та підготовки, а також продуктивного виконання професійної діяльності [1, 142]. Цей процес передбачає системне, комплексне становлення особистості соціального працівника, оскільки є сутнісною характеристикою таких специфічних видів соціальної діяльності, як соціальне обслуговування, соціальний захист, соціальна освіта, соціальне дослідження тощо. Варто відмітити, що поняття «професіоналізм у соціальній роботі» доки залишається недостатньо розкритим через ряд об'єктивних (наприклад, значимість професії у суспільстві, її правовий та соціальний статус та ін.) і суб'єктивних (наприклад, схильності, можливості, здібності, ціннісні орієнтації, мотиваційна готовність тощо) причин.

Спроби обґрунтувати професіоналізм у соціальній роботі робили різні автори ще на початку 90-х років. Так, В. Погрібна у своїй монографії зазначає, що соціологи акцентують увагу: на професійних цінностях, способах соціальної дії, глибокій мотивації професійної діяльності соціального працівника, професійному покликанні, професійній підготовці, професійній майстерності, професійній культурі, трудовим навичкам, кваліфікації [12].

На думку сучасних російських психологів, акмеологів, зокрема Т. Кудрявцева, Є. Клімова, А. Маркова варто приділяти увагу таким аспектам професіоналізму соціальних працівників як престижність професії, професійна майстерність, соціальна престижність, успішність професійної діяльності, динаміка, етапи, рівні розвитку професіоналізму, знання, уміння, навички професійної діяльності, певні індивідуально-психологічні властивості, спрямованість особистості, ієрархія мотивів [1, 143].

Тоді, як представник української педагогічної парадигми О.Полозенко вважає, що варто акцентувати увагу на таких моментах, як мотиваційно-ціннісне ставлення до професії, професійна свідомість і самосвідомість, професійні якості особистості, готовність до професійної діяльності. Значну увагу педагоги також звертають на дослідження таких складових як готовність до розвитку і саморозвитку; самопізнання і самопроєктування; самоуправління; самокорекція [13].

Існують й інші точки зору, але незмінним фактом залишається те, що професіоналізм відображає високу професійну компетентність соціального працівника. Д. Годлевська зазначає, що у широкому розумінні «компетентність» означає ступінь зрілості людини, досконале знання нею своєї справи, суті роботи, яка виконується. У вузькому – розглядається як міра включеності людини в діяльність та цілісне ставлення до неї [5].

Вивчення проблеми професійної компетентності фахівця показало її неоднозначне трактування серед багатьох дослідників. Так, на думку науковців у галузі педагогіки та психології Л. Семушиної, Н. Ярошенко, під професійною компетентністю прийнято розуміти інтегральну характеристику ділових та особистісних якостей фахівців, що відображає рівень знань, умінь, досвіду, достатніх для здійснення певного роду діяльності, пов'язаної з прийняттям рішень [4, 3].

В. Болотов вважає, що компетентнісний підхід пов'язаний з формуванням здатності ефективно діяти в межах ситуацій, що досліджуються. Тоді як Г. Ковальова, М. Челишкова визначають компетентність як індивідуальну здібність людини, що застосовується в момент зміни реальних умов або в момент переміщення її в інші умови [4, 3].

Щодо професійної компетенції соціальних працівників, то А.Капська розглядає її як комплекс знань, умінь, навичок, ціннісних орієнтирів, психологічних якостей, професійних позицій та акмеологічних варіантів. При цьому, професійну компетенцію соціального працівника учена вважає стрижневим компонентом вибраного ним виду діяльності, а комунікативну компетентність – необхідною умовою її ефективності [11, 253].

Так чи інакше, питання ефективності формування професійної компетентності соціального працівника будується, безпосередньо залежить і ґрунтується на самій суті соціальної роботи та функцій, які виконує соціальний працівник.

Соціальна робота – це галузь наукових знань і професійна діяльність, спрямована на підтримання і надання кваліфікаційної допомоги будь-якій людині, групі людей, громаді, що розширює або відновлює їхню здатність до соціального функціонування, сприяє реалізації громадянських прав, запобігає соціальному виключенню.

Соціальна робота як фахова діяльність є взаємопов'язаною системою цінностей, теорії і практики, її місія полягає у наданні людям можливості якомога повніше розвивати власний потенціал, збагачувати своє життя та попереджувати виникнення дисфункцій [3].

Аналізуючи вищезазначене визначення можемо звернути увагу на необхідність детального розгляду комунікативної компетентності соціального працівника, адже надання кваліфікованої допомоги людині, групі людей, чи громаді здійснюється через спілкування, підтримку безпосередніх та опосередкованих контактів, через розуміння клієнта. Соціальний працівник є представником професій групи «людина-людина, людські спільноти, соціальні системи», тому для них є надзвичайно важливим вміння слухати і розуміти клієнтів соціальних служб та інституцій, розуміти внутрішній світ, а не приписувати те, що спало на думку.

Поглиблюючи розуміння сутності поняття «комунікативна компетентність» розглянемо такі тлумачення:

- уміння встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми (Г. Данченко, Ю. Жуков, С. Козак, С. Макаренко, Л. Петровська, П. Растенніков, Ю. Рись, В. Степанов, В. Ступницький) [5,9];
- володіння сукупністю певних умінь (Є. Головаха, Т. Ладиженська, Є. Мелібруда, Н. Паніна, Р. Парошина, М. Станкін) [5,9];
- знання норм і правил спілкування, адаптаційних навичок як умова досягнення ефективних відносин (В. Москаленко, А. Козлов, Т. Іванова) [5, 9];
- орієнтованість особистості в різних ситуаціях спілкування, в умовах постійної зміни психічних станів, міжособистісних стосунків і соціальної ситуації (М. Обозова) [11, 253].

У контексті проблематики нашого дослідження ми розглядаємо комунікативну компетентність як складову і фундаментальну характеристику професійної компетентності залежно від звернення, яке реалізовує соціальний працівник у різних видах професійної діяльності, а саме налагодження, підтримка і розвиток ефективної взаємодії з клієнтом чи іншими учасниками соціального процесу. Дане положення дає нам підстави розглядати комунікативну компетентність як професійну комунікативну компетентність соціального працівника.

Оскільки специфіка соціальної роботи пов'язана із необхідністю вирішення проблем, які виникають і відносяться до конкретної людини, вона прямо чи опосередковано охоплює всі форми та види суспільних відносин і діяльності людей. Ми можемо стверджувати, що це потребує гідного рівня сформованості високопрофесійної комунікативної компетентності соціального працівника, яка є одним із основних інструментів його діяльності, і має відбуватися таким чином, аби швидко налагодити контакт з однією людиною або групою людей, вловити настрій, визначити установки та очікування, переконати та надихнути, і постійно підтримувати позитивну активну позицію взаємодії, а також поєднувати та комплексно застосовувати основні компоненти комунікативної компетентності.

Слід зосередити свою увагу на аналізі перцептивного та інтерактивного компонентів комунікативної компетентності. Метою перцептивного є об'єктивне сприйняття та правильне розуміння іншої людини, її зовнішніх ознак, співвіднесення їх з її зовнішніми характеристиками, інтерпретація та прогнозування на цій основі її вчинків. Тобто так соціальний працівник сприймає й розуміє індивідуальні властивості споживачів соціальних послуг. Тоді як інтерактивний аспект комунікативної компетентності полягає у вмінні будувати стосунки з будь-якими клієнтами, домагатися взаємодії на основі спільних інтересів, що безпосередньо впливає на вибір відповідних способів впливу на них.

Власне мовленнєве втілення обраних способів і прийомів впливу залежить від наявності та рівня професійності комунікативної компетенції (комунікативних умінь) соціального працівника, адже вони є базисом позитивної реалізації технологій.

Для вирішення завдань нашого дослідження ми опиралися також на діалогічний підхід, адже на ньому побудоване мовленнєве втілення діяльності соціального працівника. Згідно з цим підходом під останньою розуміють здатність здійснювати двосторонній обмін інформацією, вираження думок та їх сприйняття, реакція на них, що знаходить відображення у встановленні контактів з клієнтами, з'ясуванні їх істинних проблем, накопиченні і розумінні вербальної і невербальної інформації, здійсненні впливу на клієнтів.

Дефініцію «діалог» розуміють як загальнолюдську реальність, універсальну й абсолютну характеристику буття людини, базову умову її свідомості та самосвідомості й основну форму їх реалізації, як конкретну подію спілкування, в якій відбувається самовиявлення внутрішнього світу індивіду [13].

Зазначимо, що серед ряду важливих напрямів комунікативної діяльності соціального працівника варто обрати для аналітичного дослідження важливий аспект – невербальний, тобто нас цікавить рівень спрямування на професіоналізацію та розвиток у майбутніх соціальних працівників якостей та вмінь вести невербальний діалог, що пов'язано з потребами різних об'єктів соціальної роботи.

Ведення невербального діалогу соціальним працівником ми можемо визначити в двох аспектах:

- через невербальну комунікацію – обмін інформацією через використання невербальних знаків, таких як зміна виразу обличчя, жести і рухи тіла, щоб спростувати або доповнити те, що сказано словами;
- через мову жестів – мова, яка побудована на комбінації жестів, кожен з яких відтворюється руками у поєднанні з мімікою, формою або рухом губ та роту, яка переважно використовується глухими або слабочуючими людьми з метою комунікації, в тому числі з фахівцями соціальної роботи в разі потреби.

В Україні, згідно із статистичними даними станом на 2010 рік, порушеннями слуху – в результаті травми, хвороби або через вроджені пороки – страждає кожен дев'ятий. Перший заступник голови УТОГ І.Чепчина, повідомила, що в Україні аудиторія глухих складає близько 100 тисяч осіб (це лише ті, хто зареєстрований в даній організації) [15]. Тоді як, газета центральних органів виконавчої влади України «Урядовий кур'єр» за 31 серпня 2011р. наводить дані про те, що в Україні приблизно 3 млн. людей, які спілкуються мовою жестів. В Києві майже 6 тисяч людей з вадами слуху [16]. Дані постійно коливаються і наводяться приблизно, оскільки точна статистика фактично не ведеться, але так чи інакше проблема існує.

Зараз ми маємо в Україні більше півмільйона дітей з вадами слуху, - про це 2 лютого 2010 під час круглого столу «Соціальне партнерство заради здоров'я дітей», повідомив експерт охорони здоров'я України В.Князевич [14]. Для того, щоб такі діти не залишалися «невидимками» для соціальної роботи потрібно долати мовні бар'єри між ними (об'єктами) та соціальними працівниками (суб'єктами).

Аналіз професійної підготовки соціальних працівників свідчить про те, що зміст і форми навчання не завжди співвідносяться з соціальними, культурними, політичними, психологічними особливостями реальної дійсності. Це створює перешкоди до наукового розуміння специфіки роботи соціального працівника, стримує розвиток майбутніх фахівців, робить процес навчання далеким від практичних професійних потреб.

Професійна підготовка соціальних працівників до професійного спілкування зі всіма об'єктами соціальної роботи є найвідповідальнішою складовою, оскільки майбутніх фахівців необхідно навчити встановлювати мовний контакт з клієнтами, з'ясовувати їх істинні проблеми, накопичувати і розуміти їх вербальну і невербальну інформацію, здійснювати ефективний вплив на клієнтів.

Процес навчання у вищих навчальних закладах фактично не спрямований на розвиток у майбутніх фахівців із соціальної роботи навичок ведення невербального діалогу за допомогою мови жестів, що є необхідним задля розуміння потреб і проблем глухих людей та надання їм висококваліфікованої та ефективного допомоги. Адже вони також є клієнтами соціальних служб та інших соціальних інституцій, потребують підтримки соціальних працівників, які готові та здатні їх зрозуміти і допомогти.

Висновки. Таким чином, професіоналізація комунікативної компетентності соціальних працівників бере свій початок у процесі підготовки майбутніх фахівців і ґрунтується на їх універсальності, спроможності надавати соціальну допомогу, на основі не загальних, а ґрунтовних теоретичних та практичних знань і навичок, враховуючи особливості потенційних клієнтів соціальних інституцій. Все вищезазначене повинно сприяти підвищенню професіоналізму соціальних працівників за рахунок вдосконалення їхньої підготовки та звернення особливої уваги на комунікативну компетентність, яка є вельми необхідною задля всіх напрямів роботи з людьми. На жаль, у сучасній програмі підготовки соціальних працівників, на нашу думку, формуванню й розвитку вмінь вести невербальні діалоги мовою жестів приділяється недостатня увага. Випускників ВНЗ не готують до надання безбар'єрної допомоги, зокрема людям з вадами слуху, незважаючи на їх мільйонну кількість в Україні, на

їх безпосередню приналежність до об'єктів соціальної роботи, та на те, що вони є потенційними клієнтами соціальних інституцій.

Література:

1. Аветисян Т. В. Особливості професійного становлення фахівців із соціальної роботи // SOCIOПРОСТІР: міждисциплінарний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи. – 2011. - № 2. – С. 142 – 147. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.sociology.kharkov.ua/socioprostir/files/magazine/2_2011/4_3_2.pdf. – Заголовок з екрану.
2. Архипова С. П. Акмеологічні аспекти становлення професіоналізму соціальних працівників // Соціальна педагогіка: теорія та практика. – 2011. - № 2. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/vchu/N164/N164p009-015.pdf. – Заголовок з екрану.
3. Бондаренко Н. Б., Грига І. М., Кабаченко Н. В. Основи соціальної роботи Ч. 1. – К.: Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2004. – 178 с.
4. Глигало Ю. В. Соціально-перцептивна компетентність майбутніх фахівців соціальної сфери в процесі професійної підготовки // Теорія та методика управління освітою. – 2010. - № 5. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://tme.umo.edu.ua/docs/5/11glispt.pdf>. – Заголовок з екрану.
5. Годлевська Д. М. Формування професійної комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників в умовах педагогічного університету: Автореф. дис... канд. педагог. Наук: 13.00.05 / Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова. – К., 2007. – 24с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://disser.org.ua/file35926.html>. – Заголовок з екрану.
6. Зритнева Е. И. Подготовка будущих социальных работников к эффективной профессиональной деятельности. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://abiturient.ncstu.ru/Science/articles/hs/07/ped/41.pdf/file_download. – Заголовок з екрану.
7. Канюк О. Л., Козубовська І. В. Професійне спілкування в соціальній роботі. Методичні рекомендації до вивчення курсу. - Ужгород, УжНУ, 2008.– 54с.
8. Канюк О. Л., Козубовська І. В. Формування умінь іншомовного ділового спілкування у майбутніх соціальних працівників. – Ужгород, 2008.– 139с.
9. Кобзар Т. Л. Комунікативна компетентність: психологічний підхід до проблеми // Вісн. Житомир. держ. ун-ту ім. І. Франка. – 1998. - № 1. – С. 46 – 49. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://eprints.zu.edu.ua/375/2/C1B26889.pdf>. – Заголовок з екрану.
10. Курят Л. А. Проблеми формування етики спілкування у майбутніх соціальних працівників. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://kuryat.ks.ua/etyka-spiлкуvannya-sotsialnyh-pratsivnykiv-ta-pedahohiv.html>. – Заголовок з екрану.
11. Левицька Н. С., Москаленко В. В. Особливості соціально-перцептивної компетентності працівників соціальної сфери // Збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПНУ. – 2011. – Том XIII, ч. 1. – С. 251 – 257. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/Portal/soc_gum/Pzpp/2011_13_1/251-257.pdf. – Заголовок з екрану.
12. Погрібна В. Л. Соціологія професіоналізму : Монографія / В.Л. Погрібна. – К. : Алерта : КНТ : ЦУЛ, 2008. – 336 с.
13. Полозенко О. В. Розвиток комунікативної компетентності соціальних педагогів у процесі психологічної підготовки // Науковий вісник НУБіП України. Серія: Педагогіка, психологія, філософія. – 2011. № 155(2). [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/nvnauppf/2010_155_2/10rov.pdf. – Заголовок з екрану.
14. Соціальне партнерство заради здоров'я дітей: матеріали Круглого столу [«Радість дитинства – вільні рухи»], (Трускавець, 2010 р.). [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.reha.lviv.ua/167.0.html?&L=3&tx_ttnews%5Bpointer%5D. – Назва з титул. екрану.
15. Українське товариство глухих. Офіційний сайт. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://utog.org/index.htm>.
16. Усенко Л. Кібернетики підставляють плече селу // Урядовий кур'єр. - 2011. – 31 серпня. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukurier.gov.ua/uk/articles/kibernetiki-pidstavlyayut-pleche-selu/>. – Заголовок з екрану.