

зована програма соціально-педагогічної діяльності по формуванню у неповнолітніх здоров'єсберегаючих компетенцій. Представлені матеріали можуть бути використані спеціалістами в процесі проектування і реалізації програм по здоров'єсбереженню неповнолітніх.

Список літератури

1. Алпатова Н.С., Варфоломеева Т.В., Мазуренко Д.В. Соціологічне дослідження відношення підлітків до здорового образу життя // *Современные проблемы науки и образования*. – 2014. – № 4. – Режим доступу: URL: <http://www.science-education.ru/118-13994> (дата звернення: 14.01.2022).
2. Алпатова Н.С., Варфоломеева Т.В., Хвастунова Е.П. Медико-соціальні аспекти формування здорового образу життя: учеб. посібник; Федер.

гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования «Волгогр. гос. соц.-пед. ун-т». – Волгоград: Изд-во ВолГУ, 2014. – 134 с.

3. Волкова О.А. Здоров'єсберегаючий компонент виховальної системи школи як умова збереження і розвитку здоров'я школярів: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / Моск. гуманітар. пед. ін-т. – Москва, 2010. – 27 с.

4. Долгобородова Э.Э. Переутомление у школьников в образовательном процессе: признаки и профилактика // *Актуальные проблемы реализации здоров'єсберегающих технологий в образовательной среде*. Материалы IV Всерос. науч.-практ. конф. – Ростов-на-Дону, 2021. – С. 116-120.

5. Третьякова Н.В. Организационно-педагогические условия здоров'єсберегающей деятельности в учебном заведении: автореферат дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / Рос. гос. проф.-пед. ун-т. – Екатеринбург, 2005. – 25 с.

ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА ЯК НЕОБХІДНА УМОВА ЙОГО ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Підвальна Ю.В.

*Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини
кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи*

FEATURES OF COMMUNICATIVE COMPETENCE OF A SOCIAL WORKER AS A NECESSARY CONDITION FOR HIS PROFESSIONAL ACTIVITY

Pidvalna Yu.

*Uman State Pedagogical University named after Pavel Tychnya
Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Social Pedagogy and Social Work*

Анотація

Ця стаття присвячена питанням комунікативної компетентності у соціальних працівників як необхідної умови у їхній професійній діяльності.

Ефективний розвиток комунікативної компетентності бачиться у вдосконаленні всіх видів мовної діяльності – говорінні, слуханні, письмі та читанні. Формування комунікативних умінь і навичок досягається за рахунок використання різних методів групової діяльності та аналізу проблемних ситуацій, націлених на вироблення певної мовної поведінки залежно від емоційно-психологічного стану клієнтів, його соціального статусу, віку та інших ознак. Важливу роль відіграють дискусійні та ігрові методи, тренінгові форми роботи та спеціально створені кейси, що дозволяють наблизитися до реальних умов професійної комунікації та виробити стратегію мовної поведінки, використання вербальних та невербальних засобів спілкування, що визначаються типом комунікативної ситуації.

Abstract

This article is dedicated to the nutrition of communicative competence in social practitioners as a necessary mind in their professional activity.

Efficient development of communicative competence should be carried out at a thorough level of all kinds of language activity - speaking, listening, writing and reading. The formation of communicative skills and learners is accessible for the analysis of different methods in group activity and the analysis of problem situations, aimed at the development of a song-moving behavior in a dependent way in the emotional-psychological state of the client, yogo. Increased the role of Discus_ini Tajda Methods, Treningovi Treninga Keysey, Shaho, to close to the real minds of the profession of Movnikatsi Ukraine, Vikrikistannya, Viktorovnya, Vikrobalnya, Vikrobalnya, Scho, visit the type of Comunion Siturati.

Ключові слова: соціальний працівник, комунікативна компетентність, комунікативні знання та вміння, здібності, групові форми роботи, інтерактивні методи, професійна діяльність.

Keywords: social practitioner, communicative competence, communicative knowledge of the mind, skills, group forms of work, interactive methods, professional activity.

Постановка проблеми в загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Значущим для України ХХІ століття є новостворений інститут соціальної роботи, зорієнтований на взаємодію з людьми різного віку та соціального статусу.

Соціальна робота – це дуже складний процес, який вимагає глибоких знань у галузі теорії управління, економіки, психології, соціології, педагогіки, медицини, правознавства тощо. Ефективність соціальної роботи залежить не тільки від рівня підготовки соціального працівника, знань, досвіду, а також від його особистісних особливостей та якостей. Сучасний фахівець соціальної роботи – це професіонал, який глибоко розуміється на питаннях соціальних відносин, у правових гарантіях громадян, тонко вловлює морально-психологічні проблеми життєдіяльності людей і здатний грамотно надати їм відповідну допомогу. Крім теоретичних знань, соціальна робота вимагає і глибокої технологічної підготовки, що виражається в наявності навичок у галузі соціально-психологічного та ситуаційного аналізу, соціально-організованої діагностики умов життєдіяльності різних груп 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 Т. Архипова, С. Аветісян, Ю. Глигало, Д. Козлов.

Безпосередньо дослідженням проблеми формування комунікативної компетентності соціальних працівників займаються такі автори як О. Каник, І. Козубовська, Т. Кобзар, Н. Левицька, В. Москаленко, Л. Курят, Д. Годлевська тощо.

Виклад основного матеріалу дослідження. Проблема якості освіти завжди знаходилася у полі зору як педагогічної теорії, так і практики освіти. Сьогодні якість освіти розглядається як найважливіший фактор стабільного розвитку країни.

Роботодавець зацікавлений у підготовці компетентного спеціаліста, а суспільство – в особистості, здатній до свідомої життєтворчості. Ступінь підготовленості фахівця стає домінуючим фактором у системі освіти, визначальним не тільки конкурентоспроможністю особистості, а й соціальну адаптацію. При цьому компетентність спеціаліста є сукупністю цілей – конкретних вимог до рівня підготовленості спеціаліста, які визначаються як компетентності.

Останнім часом при вивченні проблем якості освіти все частіше порушується питання про освоєння компетентнісного підходу. Формування різноманітних компетенцій набуває особливої значущості під час підготовки фахівців із соціальної роботи, а також багато в чому сприяє визначення критеріїв оцінки якості освіти у цій галузі. Сьогодні

класифікація компетентностей піддається новій ідентифікації, що передбачає облік потреб суспільства і можливостей, що змінюються роботодавці.

Козлов Д. О. вважає, що професійна компетентність характеризується наявністю у соціальних працівників комплексу знань, умінь, навичок, психологічних якостей, професійних позицій та акмеологічних варіантів. А знання, уміння і навички виступають як рольові характеристики професійної компетентності. Окрім того, професійна компетентність соціального працівника повинна включати також і особисті якості, а також сукупність умінь і навичок, що забезпечують функціонування процесу спілкування з клієнтами і колегами [7].

Виникають у суспільстві конфлікти та соціальні зміни, змінюють роль і місце соціальні працівники, які традиційно виступають посередниками між індивідом, який потребує будь-якої допомоги, і суспільством загалом. Вони поєднують у своїй діяльності функції психолога, адвоката, соціального терапевта та педагога. При цьому, з одної сторони, багатогранність професії передбачає комплексну, системну підготовку, з іншого боку, вимагає диференційованого підходу, при якому необхідно враховувати конкретну спеціалізацію та сучасний контекст. Виходячи з цього, пошук адекватних компетенцій багато в чому дозволить окреслити професійне поле підготовки фахівців із соціальної роботи.

Комунікативна компетентність майбутнього спеціаліста із соціальної роботи базується на знаннях закономірностей, принципах та техніках спілкування, інтелектуально та особистісно зумовлена соціально-професійна характеристика, складна системно-організована, актуальна, формована особистісна якість людини, що дозволяє їй самостійно та відповідально здійснювати ефективні комунікативні дії у певному колі ситуацій міжособистісної взаємодії у професійній діяльності [1].

Розвинена комунікативна компетентність часто дозволяє спеціалісту ефективно реалізувати певну стратегію в комунікації, стає основою ефективної реалізації професійних планів, організації професійних дій, що знаходить певне відображення у вимогах до професійних якостей фахівця із соціальної роботи

Важливими критеріями професіоналізму соціального працівника є організаторські здібності, висока загальна та правова культура, психолого-педагогічний такт [4].

Соціальному працівникові необхідно вміти вислуховувати і розуміти, пояснювати і доводити, запитувати і відповідати, переконувати, і створювати довірливу атмосферу в бесіді та діловий настрій у співбесіді, знаходити індивідуальний психологічний підхід до клієнта, вирішувати конфліктні ситуації, знімати напругу.

Комунікативна професіограма соціального працівника. До неї відносяться:

– знання мовного етикету і вміння його використовувати;

- вміння формулювати цілі та завдання ділового спілкування, володіння його прийомами, тактикою і стратегією;

- організація спілкування та управління ним;

- здатності аналізу предмета спілкування, постановки та конкретної відповіді на питання; ділової розмови, суперечки, полеміки, дискусії, діалогу, дебатів, диспутів, круглих столів, ділової наради, ділової гри, переговорів і торгів;

- володіння навичками аргументації, переконання, критики, досягнення угод та рішень, прийняття компромісів, оцінювання та пропозиції; правильної постановки мови, володіння її технікою, риторичними прийомами;

- вміння за допомогою комунікативного впливу знімати стрес, страх клієнта, адаптувати його до певних умов, коригувати його поведінку [5].

Освітні стандарти для майбутнього соціального працівника обумовлені, передусім, нормативними документами, які регулюють таку сферу діяльності як соціальна робота, з-поміж яких основними є закони України, урядові документи, які регулюють цю сферу діяльності («Про освіту», «Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей», «Про соціальні послуги», «Про соціальну роботу», «Про загальні засади державної молодіжної політики в Україні», «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю», «Про соціальну адаптацію осіб, які відбувають чи відбували покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк» та інші.

Таким чином, завданням соціального працівника є сприяння соціальної адаптації клієнта, і спілкування є важливим інструментом у цьому процесі. Високий рівень комунікативної компетентності фахівця з соціальної роботи обумовлений спілкуванням з людьми, які перебувають в умовах гострої кризи, різними формами та цільовою спрямованістю консультування (індивідуальні, групові, по телефону), діагностуванням соціального відхилення. Певні етапи – планування, встановлення контакту, взаємодія, вихід із контакту, інтерпретація результатів спілкування, які визначає технологія професійного спілкування в соціальній роботі.

Перший етап – планування, включає проектування процесу встановлення та розвитку контакту з клієнтом, відповідно до умов комунікативної ситуації та мети. На етапі встановлення контакту формуються довірливі відносини із співрозмовником, оцінюються проблеми клієнта, відбувається переключення уваги на нього. Основним, у змістовному плані, є етап взаємодії, що передбачає здійснення комунікативних завдань, а саме: стимулювання клієнтів комунікативної активності; інформаційний обмін; попередження конфліктних ситуацій. Вихід з контакту – це комунікативні дії, які спрямовані на конструктивне завершення спілкування. Кінцева мета цього етапу – постановка соціального діагнозу та проектування подальших дій. Ефективна реалізація технології професійного спілкування мож-

лива при обліку прагматичних компонентів спілкування: постановки та розпізнанні інтенції, орієнтації та міжособистісні відносини, адресної спрямованості у спілкуванні [3].

Виділимо кілька підходів до визначення структури комунікативної компетентності спеціаліста з соціальної роботи. Соціально-психологічного блоку основними моментами є здатності розташувати клієнта до спілкування, позитивно спрямоване само презентаційне вміння, адекватне сприйняття клієнтів, прогнозування міжособистісних відносин, вміння використовувати механізми і засоби комунікативного впливу, клімат спілкування.

Елементи естетичного блоку: гармонізація внутрішніх і зовнішніх особистісних проявів, артистичність, естетична виразність, здатність залучати клієнтів до високої культури спілкування, здатність відчувати радість спілкування і почуття прекрасного. З розглянутого нами питання, ми виділили такі компоненти комунікативної компетентності фахівця із соціальної роботи: організаційно-пізнавальний, інтерактивний та перцептивно-прогностичний [2].

Організаційно-пізнавальна складова включає набір знань у галузі комунікації. Даний компонент характеризується спільною діяльністю, в результаті якої між клієнтом і спеціалістом відбувається обмін різних уявлень, ідей, почуттів, тобто здійснюється комунікативний процес. При організації взаємодії з клієнтом не компетентний фахівець у цій галузі може сприяти виникненню комунікативних бар'єрів, що виникають через відсутність єдиного сприйняття ситуації спілкування. Причини виникнення таких бар'єрів можуть служити соціально-політичні, релігійні відмінності, соціальні і психологічні). Можна виділити такі змістовні складові даного компонента:

1. У зв'язку з тим, що система соціального обслуговування функціонує у сфері «людина-людина», володіння фахівцем по соціальній роботі високим рівнем культури мови впливає на ефективне та успішне вирішення професійних завдань.

2. Знання у сфері соціальної роботи прийнято відносити до спеціальних знань. З урахуванням постійного ускладнення характеру спілкування в процесі соціального обслуговування (використання інформаційно-комунікативних технологій, постійне підвищення інформатизації суспільства), спеціалісту необхідно грамотно організувати комунікативний процес, що забезпечує високу ефективність виконання діяльності в цілому та надання окремих послуг.

Наступний компонент – інтерактивний. Його сутність полягає не тільки в обміні та володінні знаннями, ідеями, а й впливом на клієнта, спонуканням його до дій, уміння побачити та здійснити нестандартні способи вирішення завдань комунікації. Важливим моментом тут є взаємодія спеціаліста та клієнта, яка може виступати у вигляді: згоди або конфлікту, пристосування чи опозиції, асоціації чи дисоціації [8].

У рамках цього компонента можна виділити наступні аспекти комунікативної діяльності

спеціаліста: планування взаємодії, організація та здійснення спільної діяльності (ефективної комунікації, як з клієнтами, так і з колегами, адміністрацією, іншими структурами в рамках міжвідомчої взаємодії); вироблення форм та норм спільних дій. Перцептивно-прогностичний компонент включає в себе вміння сприймати та розуміти партнера зі спілкування. Під перцепцією прийнято вважати процес сприйняття, що сприяє прийняттю зовнішніх ознак індивіда та зіставлення їх з індивідуально-особистісними характеристиками, а також інтерпретації та прогнозування на даній основі його вчинків. Спостерігаючи за процесом консультування одержувача соціальних послуг (як фахівець організує процес комунікації, демонструє розуміння проблем, встановлює емоційний контакт), ми можемо простежити перцептивно-прогностичну сторону комунікації спеціаліста соціозахисної установи. При взаємодії з клієнтом для досягнення поставленої мети соціальний працівник повинен вміти підібрати правильні слова, тон, необхідну «прибудову».

Важливою складовою для досягнення ефективного результату є здатність фахівця давати соціально-психологічний прогноз комунікативної ситуації. Для його досягнення необхідно вміти аналізувати комунікативний процес, з урахуванням існуючих установок (з позиції взаємовідносини фахівця і клієнта до процесу спілкування). Спеціалісту із соціальної роботи необхідно мати ряд здібностей, що дозволяють здійснювати ефективно спілкування – це здатності прогнозувати, програмувати і управляти комунікативною ситуацією. У цьому можна назвати чотири основні складові спілкування у сфері: діагностична, програмуюча, організаційна, виконавська [7].

Висновки. Таким чином, ми можемо сказати, що комунікативна компетентність – корисна якість для будь-якої людини, але у випадку фахівця з соціальної роботи воно просто необхідне, тому що вимоги до професійних навичок зумовлені великою відповідальністю. Комунікативна компетентність фахівця з соціальної роботи – це сукупність знань і умінь, якими спеціаліст оперує практично, сприяють ефективному комунікативному взаємодії соціального працівника з клієнтами, колегами та організаціями, ідеальним результатом якого є своєчасне досягнення поставлених цілей і завдань. Важливим моментом тут є наявність зворотного зв'язку з клієнтом про те, як він вас зрозумів, як сприймає вас, як відноситься до проблеми, що дозволяє переконатися в успіху комунікації.

Список літератури

1. Аветисян Т. В. Особливості професійного становлення фахівців із соціальної роботи // СОЦІОПРОСТІР: 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.
2. Болотов В. А., Компетентностная модель: от идеи к образовательной программе / В. А. Болотов, В. В. Сериков // Педагогика, 2003. – № 10. – С. 8-14.
3. 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>.
4. 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://dissert.org.ua/file35926.html>.
5. Горішна Н. Професійна компетентність соціального працівника як складова його фахової підготовки / Н. Горішна // Науковий вісник Ужгородського національного університету. – 2009. – Вип. 16-17. – С. 114-117. – (Серія «Педагогіка. Соціальна робота»).
6. Капська А. Й. Деякі аспекти професійної підготовки соціальних педагогів і соціальних працівників. Вісник Глухівського національного педагогічного університету ім. О. Довженка. Серія: Педагогічні науки. 2010. № 15. С. 12–16.
7. Козлов Д. О. Управлінська компетентність викладача: теоріє і практика формування: монографіє / Д. О. Козлов. – Суми: СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. – 212 с.
8. Курят Л. А. Проблеми формування етики спілкування у майбутніх соціальних працівників. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://kuryat.ks.ua/etyka-spilkuвання-sotsialnyh-pratsivnykivta-pedahohiv.html>.
9. Мельничук І. Формування професійної ідентичності майбутніх соціальних працівників в умовах тренінгу / І. Мельничук // Педагогіка і психологія формування творчої особистості: проблеми і пошуки: зб. наук. праць / відп. ред. Т. Сущенко. – Київ-Запоріжжя, 2008. – Вип. 48. – С. 214–221.