

УДК 37.031.1

Надія Ашиток, доктор філософських наук, професор  
Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка

### ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНОЇ СОЦІАЛІЗАЦІЇ

У статті розглядаються теоретичні аспекти комунікативної компетентності як однієї із складових професійної компетентності в становленні майбутніх фахівців соціальної сфери. Відзначено зв'язок між змістом професійної підготовки і процесом формування комунікативної компетентності у студентів. Розглядається роль і значення комунікативної компетентності в структурі загальної професійної компетентності соціальних працівників.

**Ключові слова:** професійна підготовка, соціальний працівник, соціальна сфера, професійна компетентність, комунікативність, комунікативна компетентність.

*Лит. 10.*

Надежда Ашиток, доктор философских наук, профессор  
Дрогобычского государственного педагогического университета имени Ивана Франко

### ФОРМИРОВАНИЕ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ РАБОТНИКОВ В ПРОЦЕСЕ ПРОФЕСІОНАЛЬНОЇ СОЦІАЛІЗАЦІЇ

В статье рассматриваются теоретические аспекты коммуникативной компетентности как одной из составляющих профессиональной компетентности в становлении будущих работников социальной сферы. Отмечена связь между содержанием профессиональной подготовки и процессом формирования коммуникативной компетентности студентов. Рассматривается роль и значение коммуникативной компетентности в структуре общей профессиональной компетентности социальных работников.

**Ключевые слова:** профессиональная подготовка, социальный работник, социальная сфера, профессиональная компетентность, коммуникативность, коммуникативная компетентность.

Nadiya Ashytok, Doctor of Sciences (Philosophy), Professor  
Drohobych Ivan Franko State Pedagogical University

### THE FORMATION OF COMMUNICATIVE COMPETENCE OF WORKERS OF SOCIAL SPHERE IN THE COURSE OF PROFESSIONAL SOCIALIZATION

The theoretical aspects of communicative competence are examined in the article, as one of constituents of professional competence in the professional becoming of future workers of social sphere. The article highlights the problem of the competence-oriented approach in the educational process of social workers. The author deals with the relationship between the content and the process of communicative competence of professional training of students.

**Keywords:** professional preparation, a worker of social sphere, a social sphere, a professional competence, communicativeness, a communicative competence.

**Постановка проблеми.** В епоху інтеграції сучасної вітчизняної освіти до системи світового простору значно зростають вимоги до якості та змісту підготовки фахівців соціальної сфери. Сучасний ринок праці вимагає якісно нового типу працівника з розвинутою соціальною відповідальністю, обізнаного з новітніми ефективними фаховими технологіями, здатного до професійної адаптації та мобільності. Саме тому актуальними стають дослідження професійної підготовки майбутніх соціальних працівників, компетентних, зокрема, й у комунікативній сфері.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій** дає можливість зробити висновок про значний ступінь вивчення проблеми професійної

соціалізації особистості в закладах освіти. Вивчаючи різні аспекти фахового становлення людини, дослідники визначають комунікативну компетентність як складову загальної професійної компетентності, відзначаючи той факт, що спілкування є частиною, а для деяких спеціальностей, основою фахової діяльності, як це властиво для соціальної роботи.

Зміст поняття “комунікація” аналізувався в філософській (А.А. Брудний, М.С. Каган, Б.Д. Паригін), психологічній (В.М. Бехтерев, Л.С. Виготський, Б.Г. Ананьєв, Г.М. Андрєєва, Б.Ф. Ломов, О.М. Леонтєв, Л.А. Петровська), соціологічній (С.В. Бориснев, Г.Г. Почепцов), мовознавчій (Ф.С. Бацевич, О.А. Семенюк) та педагогічній (В.О. Сухомлинський, В.Я. Ляудіс,

## ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНОЇ СОЦІАЛІЗАЦІЇ

А.В. Мудрик) літературі. На основі аналізу цих та деяких інших праць можна виділити кілька підходів до вивчення феномена комунікативної компетентності: філософський (В.С. Біблер, Б.С. Гершунський, М.С. Каган), культурологічний (В.М. Руденко та ін.), соціологічний (В.П. Конецька, А.В. Соколов та ін.), лінгвістичний (О.Я. Гойхман, Т.М. Надеїна та ін.) та педагогічний. Згідно з філософським підходом, головним при визначенні комунікативної компетентності є те, що спілкування – це процес, що породжує спільність людей. Культурологічний підхід акцентує увагу на визначальній ролі культури у формуванні комунікативної компетентності. З точки зору соціологів, комунікативна компетентність у загальному вигляді постає як здатність, що є результатом засвоєння досвіду спілкування з оточенням і забезпечує особистості функціонування в суспільстві. Мовознавці звертають увагу на мовний аспект вивчення комунікативної компетентності. З їхньої точки зору, це засвоєння особистістю мовної системи, умінь використовувати мовні засоби у процесі комунікативної взаємодії. Педагоги вивчають особливості формування комунікативної компетентності, відзначаючи її роль у становленні людини в особистісному і професіональному планах. Кожна наука виділяє і розробляє свій аспект у вивченні комунікативної компетентності. У нашому дослідженні увага зосереджена на вивченні процесу формування комунікативної компетентності у рамках компетентнісно-орієнтованого підходу в педагогіці. Цей підхід (С.Т. Шацький, В.В. Краєвський та ін.) в освіті сьогодення вважають важливою інновацією, яка відповідає завданням підготовки фахівців на сучасному етапі. Згідно із зазначеним підходом комунікативна компетентність фахівця включає не лише знання, вміння та навички, а й способи їх реалізації та набутий досвід професійного спілкування. Деякі дослідники цілком слушно до складу комунікативної компетентності відносять не лише здатність встановлювати контакти з іншими людьми, а й сукупність знань про предметну діяльність, репрезентовану у спілкуванні [8, 3]. Дійсно, щоб комунікативна взаємодія була ефективною, фахівці повинні не лише знати основи мовного етикету, але й розумітися на змісті спілкування. Загалом комунікативну компетентність визначають як сукупність знань теоретичних основ спілкування, вміння встановлювати і підтримувати контакти з іншими людьми, мовну грамотність, володіння рефлексивними здібностями, постійне прагнення до самоактуалізації комунікативної діяльності [8,

11 – 12]. Цей різновид компетентності передбачає вміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти та бути зрозумілим для співрозмовника. Комунікативна компетентність формується в умовах безпосередньої взаємодії, оскільки є результатом досвіду спілкування між людьми [5].

Проблемам підвищення професійної компетентності фахівців присвячені праці вітчизняних та зарубіжних учених Л. Мітіної, В. Сластьоніна, Л. Карпової, Т. Ковальнової, О. Макарової, Т. Аветісяна, Г. Халаш, Ж. Перре. Моделі показників професіоналізму особистості та роботи соціального працівника аналізувалися в працях таких дослідників, як І. Зимня, Т. Карпова, Б. Єрофєєва, Є. Ханжин, Є. Холостова та ін. Дослідженнями проблеми формування комунікативної компетентності соціальних працівників займалися О. Канюк, І. Козубовська, Т. Кобзар, Н. Левицька, В. Москаленко, Д. Годлевська та ін. Основні принципи комунікативної підготовки майбутніх фахівців розглядалися в працях О. Киричук, О. Коропецької, Т. Федотюк та ін. Формування комунікативної компетентності у майбутніх фахівців соціальної сфери вивчали Н.І. Ашиток, Н.П. Волкова, Г.М. Олійник та ін. [2, 63 – 67; 3; 7].

Незважаючи на те, що є праці, присвячені вивченню особливостей формування фахової комунікативної компетентності, існує необхідність докладнішого розгляду процесу, спрямованого, зокрема, на розвиток цього виду компетентності у студентів ВНЗ – майбутніх фахівців соціальної сфери.

**Мета статті** – дослідити формування комунікативної компетентності соціальних працівників у процесі професійної соціалізації.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Соціалізація – це багатогранний процес становлення і розвитку людини в онтогенезі та філогенезі, який передбачає залучення людей до всіх елементів матеріальної і духовної культури суспільства шляхом пізнання, спілкування та практичної діяльності при використанні відповідних механізмів передачі соціального досвіду з метою формування людини для її нормального функціонування в суспільстві [4]. Комунікація служить тим мостом, за допомогою якого передається соціальний досвід з покоління до покоління.

Поняття “професійна соціалізація”, що походить від родового поняття “соціалізація”, являє собою процес формування психологічних та діяльнісних структур індивіда, які регулюють його професійну взаємодію з представниками соціального середовища. Поняття “професійна

## ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНОЇ СОЦІАЛІЗАЦІЇ

соціалізація” багатоаспектне. Його, наприклад, визначають як “засвоєння прийнятих у суспільстві форм поведінки і спілкування, що забезпечує самовідновлення соціуму та від успіху якого залежить, чи зможуть нові генерації перейняти досвід, уміння, цінності попередніх поколінь, зайняти їх місце в системі суспільних відносин” [6]. Професійну соціалізацію трактують також як “системну якість особистості, що відображає здатність / нездатність бути суб’єктом соціальних відносин і реалізувати свою індивідуальність у реальних умовах” [9, 104 – 113]. Видається слушною й точка зору дослідника В.О. Сластеніна, який професійну соціалізацію розуміє як процес інтеграції особистості в співтовариство фахівців і суспільство загалом [10]. Цей різновид соціалізації значною мірою відбувається під час професійної підготовки у межах ВНЗ.

Успішність фахової соціалізації працівника соціальної сфери залежить не лише від його технічної обізнаності, а й від здатності до ефективної взаємодії з колегами і клієнтами у процесі професійного спілкування, що актуалізує психологічну складову комунікативної підготовки. Необхідність врахування цієї складової зумовлена, з одного боку, специфікою фахової роботи та відповідними професійними функціями, з іншого – особистісними особливостями соціального працівника в контексті вимог до його фахової придатності та психологічної готовності. Охарактеризувати професійне спілкування можна, виходячи із положень, до яких належать наступні: фахова робота соціального працівника є діяльністю суб’єкт-суб’єктного типу (“людина-людина”), що ґрунтується на комунікативній взаємодії; соціальна робота передбачає наявність комунікативних форм реалізації таких функцій, як діагностична, прогностична, організаційна, соціально-терапевтична, консультативна, захисна, соціально-перетворювальна та ін.; професійна соціальна робота носить творчий характер, що підтверджується різноманітністю фахових завдань та варіантів їх вирішення, які передбачають активізацію спілкування між соціальним працівником і клієнтом.

Виходячи зі специфіки соціальної роботи та психологічних особливостей фахового спілкування, соціалізація соціального працівника не можлива без формування у нього комунікативної компетентності. Даний різновид компетентності при цьому виступає інтегральною якістю, що синтезує в собі комунікативну культуру та її специфічні прояви у професійній діяльності.

Аналізуючи сутність і структуру необхідної

комунікативної підготовки майбутніх соціальних працівників до фахового спілкування важливо зупинитися на його змісті та функціях. Традиційно виділяють три функції спілкування: комунікативну (функцію обміну інформацією між учасниками спілкування), інтерактивну (функцію впливу на поведінку і реакцію співрозмовника) і перцептивну (функцію сприйняття співрозмовника з подальшим формуванням ставлення до нього). Способами спілкування є вербальна (словесна) і невербальна (репрезентована за допомогою міміки, пози, жестів, візуального контакту тощо) комунікація. Здійснення комунікативної функції передбачає оволодіння майбутнім соціальним працівником уміннями чітко висловлювати думки, переконувати, аргументувати власну точку зору, наводити докази, висловлювати та аналізувати судження. Реалізація перцептивної функції вимагає сформованих умінь слухати і чути (правильно інтерпретувати інформацію), в тому числі й невербальну (міміку, пози, жести, інтонації тощо), розуміти “підтексти”, уміти реагувати на почуття і настрої співрозмовника, вміти аналізувати ситуацію спілкування на основі здатності до рефлексії та саморефлексії. Ефективність інтерактивної функції залежить від наявності у фахівця вмінь обирати стратегії, тактики і техніки комунікативної взаємодії між людьми, форми організації спільної діяльності для досягнення певних цілей. Наприклад, уміння проводити бесіду, обговорення, уміння ввічливо висловлювати свої думки, привертати увагу співрозмовника, формулювати вимогу.

Загалом комунікативну професійну компетентність можна визначити як процес взаємодії комунікативних знань, умінь, навичок, здібностей і суб’єктних властивостей особистості, ефективність яких визначається та оцінюється за критеріями досягнення фахових цілей. Цю компетентність майбутні соціальні працівники набувають у процесі підготовки, що передбачає оволодіння базовими знаннями, уміннями, навичками з теорії та практики комунікації від теоретичних основ – законів ефективного спілкування, стилів, рівнів, форм і методів спілкування, принципів професійної етики тощо до практичних моделей спілкування, при використанні яких виявляються такі особистісні якості, як емпатія, доброзичливість, атракція, відповідальність, самостійність, альтруїзм, ініціативність, чуйність та ін.

У зв’язку з універсальністю і складністю такого феномена, як комунікативна компетентність, формування її відбувається не лише внаслідок вивчення змісту навчальних дисциплін, а й у результаті виховання. При цьому

факторами становлення комунікативного потенціалу майбутнього фахівця соціальної сфери є і зовнішні впливи, і внутрішня активність особистості, її прагнення до самореалізації. Значною мірою цьому сприяє система особистісно-орієнтованої освіти, важливими атрибутами якої стають технології навчання і виховання, використання інтерактивних методів, спрямованих на стимулювання студентської творчості шляхом включення до навчального процесу ділових та рольових ігор, підготовки презентацій, самопрезентацій з подальшим обговоренням, включенням тренінгових елементів та міні-тренінгів, використанням інноваційних виховних методів (літопису життя студентської групи у фото – та відеоматеріалах, виховних заходів за сценаріями студентів та ін.). При викладанні основ спілкування можуть використовуватися інноваційні види лекцій: проблемна, під час якої моделюються суперечності професійної роботи; лекція-візуалізація, що передбачає виклад інформації за допомогою знакових систем; лекція-консультація і лекція-прес-конференція; лекція-провокація, у матеріал якої навмисно включено помилки; лекція, що проводиться викладачем і студентами у формі диспуту; лекція із застосуванням ігрових методів та ін.

Важливою складовою професійної комунікативної підготовки є різного виду практики, базами яких є соціальні служби, реабілітаційні центри, навчально-виховні заклади та ін. Під час проходження практик студенти, які оволоділи теорією професійного спілкування, включаються в безпосередню взаємодію з усіма учасниками фахового комунікативного процесу – клієнтами, соціальними працівниками-професіоналами та ін., унаслідок чого набувають досвід фахової комунікативної діяльності.

Формування комунікативної компетентності має відбуватися в умовах, які можуть позитивно вплинути на професійну підготовку та творчу самореалізацію майбутніх фахівців соціальної сфери. До цих умов належать вивчення основ комунікативної компетентності на кожному рівні професійної освіти, що сприяє осмисленню студентами її значущості для майбутньої професії; розробку моделі формування комунікативної компетентності та програмно-методичного забезпечення її реалізації; використання інтерактивних методів навчання студентів при викладанні дисциплін циклів загальної і професійної підготовки; наявність у викладачів комунікативної компетентності, включення студентів у різноманітні форми активної

самостійної роботи та особистісно-орієнтованого спілкування з різними партнерами [1, 201 – 204].

Оскільки суспільство постійно перебуває в стані розвитку, здобута у ВНЗ професійна підготовка з часом може не відповідати вимогам часу. В таких випадках комунікативна компетентність може стати основою самоосвіти фахівця соціальної сфери. У цьому контексті важливо, щоб під час навчання у ВНЗ майбутній соціальний працівник не лише опанував необхідні для соціальної роботи знання, навички і вміння, здобув певний досвід, а й сформував у собі здатність до фахового вдосконалення.

**Висновки.** Всебічно освічений фахівець соціальної сфери повинен бути конкурентоспроможним на сучасному ринку праці, успішно вирішувати проблеми клієнтів, спираючись на майстерність спілкування й співробітництва з різними категоріями населення, тобто володіти високим рівнем професійно-комунікативної компетентності. Саме тому формування даного різновиду компетентності у ВНЗ є важливою складовою професійної підготовки соціальних працівників, оскільки від цього залежить успішність їхньої фахової роботи у майбутньому.

#### **Література**

1. Андреева Е.А. *Личность специалистов по социальной работе в эпоху инновационных преобразований* / Е.А. Андреева // *Российское государство: от советской к постсоветской эпохе: материалы Международной научной конференции.* – Иркутск, 2013. – С. 201 – 204.
2. Аишток Н.І. *Комунікативна компетентність як чинник професійного становлення соціального педагога* / Н.І. Аишток // *Молодь і ринок.* – №3 (86). – 2012. – С. 63 – 67.
3. Волкова Н.П. *Комунікативна компетентність як основа професіоналізму майбутнього соціального педагога* / Н.П. Волкова. – Режим доступу: <http://www.stattionline.org.ua/pedagog/80/14098-komunikativna-kompetentnist-yak-osnova-profesionalizmu-majbutnogo-socialnogo-pedagoga.html>
4. Ильчиков М.З. *Социология воспитания* / М.З. Ильчиков. – М.: ИМПЭ, 1996. – 113 с.
5. *Комунікативна компетентність.* – Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki>
6. Макарова С.Н. *Успешная профессиональная социализация: основные подходы к исследованию [Электронный ресурс]* / С.Н. Макарова. Режим доступа: <http://www.lib.csu.ru/vch/095/145.pdf>
7. Олійник Г.М. *Комунікативна компетентність як складова професійної компетентності соціального педагога* / Г.М. Олійник. – Режим

доступу: <http://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/pdf>

8. Профессиональная компетентность: понятие и виды. Информационный справочник / Сост. Н.Л. Солянкина. – Красноярск: ИПК РО, 2003. – 25 с.

9. Ромм М.В., Ромм Т.А. Социализация и профессиональное воспитание в высшей школе / М.В. Ромм, Т.А. Ромм // Высшее образование в России. – 2010. – №12. – С. 104 – 113.

10. Сластенин В.А. Педагогика: учебное пособие для студентов / В.А. Сластенин, И.Ф. Исаев, Е.Н. Шиянов; под ред. В.А. Сластенина. – М.: Издат. центр “Академия”, 2002. – 576 с.

### References

1. Andreeva E.A. (2013). Lichnost spetsialistov po sotsialnoy rabote v epohu innovatsionnykh preobrazovaniy [The identity the professionals of social work in the era of innovation]. Rossiyskoe gosudarstvo: ot sovetской k postsovetской epokhe: materialy Mezhdunarodnoy nauchnoy konferentsii. Irkutsk, pp. 201 – 204. [in Russian].

2. Ashytok N.I. (2012). Komunikatyvna kompetentnist' yak chynnyk profesynoho stanovlennya sotsial'noho pedahoha [Communicative competence as a factor of social teacher professional development]. Youth and Market, Vol. (86), pp. 63 – 67 [in Ukrainian].

3. Volkova N.P. Komunikatyvna kompetentnist' yak osnova profesionalizmu maybutn'oho sotsial'noho pedahoha [Communicative competence as a basis the professionalism for future social teacher]. Retrieved from: [http://](http://www.stattionline.org.ua/pedagog/80/14098-komunikativna-kompetentnist-yak-osnova-profesionalizmu-majbutnogo-socialnogo-pedagoga.html)

[www.stattionline.org.ua/pedagog/80/14098-komunikativna-kompetentnist-yak-osnova-profesionalizmu-majbutnogo-socialnogo-pedagoga.html](http://www.stattionline.org.ua/pedagog/80/14098-komunikativna-kompetentnist-yak-osnova-profesionalizmu-majbutnogo-socialnogo-pedagoga.html) [in Ukrainian].

4. Ilchikov M.Z. (1996). Sotsiologiya vospitaniya [Sociology of education]. Moscow: IMPE Publ., 113 p. [in Russian].

5. Komunikatyvna kompetentnist' [Communicative competence]. Retrieved from: <https://uk.wikipedia.org/wiki> [in Ukrainian].

6. Makarova S.N. Uspeshnaya professionalnaya sotsializatsiya: osnovnyye podhodyi k issledovaniyu [Successful professional socialization: the main approaches to the study]. Retrieved from: <http://www.lib.csu.ru/vch/095/145.pdf> [in Russian].

7. Oliynyk H.M. Komunikatyvna kompetentnist' yak skladova profesynoyi kompetentnosti sotsial'noho pedahoha [Communicative competence as a component of professional competence of social pedagogu]. Retrieved from: <http://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/pdf> [in Ukrainian].

8. Professionalnaya kompetentnost: ponyatie i vidyi. Informatsionnyiy spravochnik (2003). [Professional competence: concept and types. Information directory]. Krasnoyarsk: IPK RO Publ., 25 p. [in Russian].

9. Romm M.V., Romm T.A. (2010). Sotsializatsiya i professionalnoe vospitanie v vyisshy shkole [Socialization and professional training in higher education]. Vyisshy obrazovanie v Rossii, vol. 12, pp. 104 – 113. [in Russian].

10. Slastenin V.A. (2002). Pedagogika: ucheb. posobie dlya studentov [Psychology: a textbook for students]. Moscow: Akademiya, 576 p. [in Russian].

Стаття надійшла до редакції 23.02.2017



9 березня 2017 року

203-річниця від Дня народження Тараса Григоровича Шевченка



“Він був сином мужика – і став володарем в царстві духу. Він був кріпаком – і став велетнем в царстві людської культури.. Доля переслідувала його в житті, скільки лиш могла та вона не зуміла перетворити золота його душі у ржу, ані його любові до людей в ненависть і погорду, а віру в бога у зневіру і песимізм. Доля не шкродувала йому страждань, але й не пожаліла втіх, що били із здорового джерела життя. Найкращий і найцінніший скарб доля дала йому лише по смерті – невмирущу славу і все розквітаючу радість, яку в мільйонів людських сердець все наново збуджуватимуть його твори.

Отакій був і є для нас, українців, Тарас Шевченко”.

Іван Якович Франко

український письменник, громадський і політичний діяч

