

*Матвійчук Т. В., кандидат психологічних наук,
декан соціально-гуманітарного факультету
Хмельницького інституту соціальних
технологій, ВНЗ «Університету «Україна»
(м. Хмельницький)*

ЩОДО РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ВПРОВАДЖЕННЯ ТРЕНІНГОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ ПРИ ФОРМУВАННІ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

В статті презентуються та обговорюються результати емпіричного дослідження ефективності використання соціально-психологічного тренінгу при формуванні комунікативної компетентності майбутніх працівників соціальної сфери. Особливу увагу приділено визначенню динаміки комунікативних та організаторських здібностей соціальних працівників і психологів в процесі впровадження інтерактивних методів навчання.

Ключові слова: комунікативна компетентність, комунікативні здібності, організаторські здібності, емпатія, соціально-психологічний тренінг.

В статье презентуются и обсуждаются результаты эмпирического исследования эффективности использования социально-психологического тренинга при формировании коммуникативной компетентности будущих специалистов социальной сферы. Особенное внимание уделяется определению динамики коммуникативных и организаторских способностей социальных работников и психологов в процессе внедрения интерактивных методов обучения.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, коммуникативные способности, организаторские способности, эмпатия, социально-психологический тренинг.

The results of empirical research of effectiveness of the introduction of socio-psychological training in formation of the communicative of competence of future workers of social sphere are represented and discussed in this article. The special attention is paid to the determination of the dynamics of communicative and organizational abilities of social workers and psychologists in the process of introduction of interactive methods of teaching.

Keywords: communicative competence, communicative abilities, empathy, socio-psychological training

Вступ. З огляду на постійне зростання професійно-кваліфікаційних вимог до майбутнього фахівця в умовах становлення та розвитку соціальної сфери за період незалежності України актуальність формування професійної комунікативної компетентності є надзвичайною. Найбільш ефективним, виходячи з аналізу сучасних психолого-педагогічних досліджень є використання інтерактивних методів навчання, зокрема соціально-психологічного тренінгу [1-4; 6]. З огляду на це перед нами постало завдання експериментально перевірити ефективність впровадження тренінгових технологій при формуванні комунікативної компетентності майбутніх працівників соціальної сфери. Емпіричне дослідження рівня комунікативної компетентності та ефективності використання соціально-психологічного тренінгу при формуванні комунікативної компетентності майбутніх працівників соціальної сфери здійснювалось на базі Хмельницького інституту соціальних технологій ВНЗ «Університету «Україна». У дослідження приймало участь 80 студентів

3-5-х курсів напрямів підготовки «Психологія» та «Соціальна робота».

Метою даної статті є презентація та обговорення результатів впровадження тренінгових технологій при формуванні комунікативної компетентності майбутніх працівників соціальної сфери.

Результати дослідження. Працівник соціальної сфери має бути фахівцем високої професійної компетентності і культури, яка вибирає в себе такі професійні якості, як комунікативна компетентність та культура спілкування. Дана професія увібрала в себе як загальнолюдські духовні цінності та норми поведінки, так і професійні знання й норми взаємодії з різними категоріями населення та в різних мікросередовищах. Компетентність спеціаліста соціальної сфери розуміється як феномен, обумовлений дією загальних особливих і поодиноких закономірностей прояву цілеспрямованої творчої активності особистості у певній сфері праці: освітній, управлінській, виробничій, сімейній, дозвіллевій тощо. Компетентність соціального працівника чи психолога у конкретній сфері діяльності

можна розглядати як міру професіоналізму, міру володіння професією на рівні творчості, майстерності.

Вагомість працівника соціальної сфери як партнера у спілкуванні особливо зростає в останні роки. Позитивне сприйняття клієнтами пропозицій, рекомендацій визначається позицією соціального працівника чи психолога, яка досить виразно простежується у процесі комунікативної взаємодії. Отже, для підвищення ефективності професійної діяльності спеціаліст має досконало володіти знаннями й уміннями професійної комунікації, а також вмінти адекватно їх застосовувати у відповідній сфері та ситуації. Внутрішня установка йти назустріч людям, любов і доброта до них, прагнення і здатність проникнути у світ переживань клієнта, залишаючись при цьому щирим у судженнях і діях, у настрої і спілкуванні, є основою розвитку комунікативної компетентності фахівця соціальної сфери. За дослідженнями науковців Національного педагогічного університету імені М.Д.Драгоманова, майже 80 відсотків фахівців мають базові знання в галузі суспільних і медичних дисциплін, педагогіки і психології; соціальні працівники знайомі з основними теоретичними положеннями про характер, темперамент людини різного віку, з методиками і технологіями роботи з окремими категоріями клієнтів. Тому це дозволяє впорядкувати, систематизувати ті знання, які можуть бути ефективно використані у процесі формування професійних комунікативних умінь [4, С. 3-6].

З метою вивчення рівня сформованості комунікативної компетентності було використано дві методики:

1. *«Диагностика коммуникативных и организаторских склонностей (КОС-2)»* – для визначення комунікативних та організаторських здібностей.

Після інтерпретації даних зроблено такі висновки:

- Більшість осіб (50%) мають низький рівень комунікативних та організаторських здібностей, а отже, мають труднощі у встановленні контактів з людьми, рідко проявляють ініціативу; не прагнуть до спілкування;

- середній рівень комунікативних та організаторських здібностей виявлено у 37,5% респондентів - потенціал їх здібностей не є стабільним; необхідно є робота з

формування і розвитку наявних комунікативних якостей особистості;

- лише 12,5% мають високий рівень комунікативної компетентності - прагнуть розширити своє коло знайомих, добре орієнтуються в новій обстановці, швидко знаходять друзів, допомагають близьким і друзям.

Рівень оволодіння вербальними засобами спілкування згідно даної методики є недостатнім, а його динаміка незначна; це є серйозною перешкодою в успішній майбутній професійній діяльності.

2. *«Диагностика социальной эмпатии»*. Емпатія є вищим моральним почуттям, пов'язана з вмінням „проникати” в світ почуттів інших людей. В різних життєвих ситуаціях рівень співчуття і співпереживання залежить від адекватності сприйняття переживань і емоцій інших людей [5, с.19]. Ціль обробки результатів – одержання індексу емпатійності (або емпатійних тенденцій) респондента.

Згідно методики емпатійні тенденції в більшій мірі спостерігаються у респондентів жіночої статі – 37,5% з них мають високий рівень емпатійних тенденцій, ще у 50% – середній рівень, та лише у 12,5% – низький рівень емпатійних тенденцій. У респондентів чоловічої статі соціальна емпатія виражена в значно меншій мірі. У жодного з них індекс емпатійності не досягнув високого рівня емпатійних тенденцій. 50% чоловіків мають середній рівень, ще 50% – низький рівень емпатійних тенденцій.

На основі результатів дослідження рівня комунікативної компетентності та аналізу сучасних психолого-педагогічних досліджень щодо використання інтерактивних методів навчання, зокрема соціально-психологічного тренінгу було розроблено програму заходів по підвищенню рівня сформованості комунікативної компетентності, в яку входили як лекційні так і тренінгові заняття.

Тренінгова група є і засобом, і середовищем для організованих змін учасників тренінгу. Існують наступні чинники, що забезпечують зміни учасників в групі.

1. Членство в групі. Членство в групі може ефективно впливати і викликати зміни. Усвідомлення приналежності до групи дозволяє людині відчувати, що його проблеми не унікальні і що він не один з своїми проблемами.

Питання психології

2. Емоційна підтримка групи. Емоційна підтримка в групі, атмосфера взаємної зацікавленості, довіри створюють передумови для ослаблення захисних механізмів. Відчуття підтримки знімає напругу, додає впевненості і активізує людину. Емоційна підтримка надає стабілізуючу позитивну дію на самооцінку, підвищує ступінь самоповаги, сприяє позитивній переоцінці відношення до себе.

3. Допомога іншим учасникам групи. Допомога решті учасників, відчуття співпричетності підвищують відчуття власної необхідності, корисності. Цей чинник допомагає подолати хворобливу фіксацію на своїх проблемах, укріплює відчуття впевненості в собі, в своїх можливостях справлятися з своїми труднощами.

4. Можливість емоційного реагування. Можливість вільного виразу емоцій дозволяє зняти накопичену емоційну напругу, що у поєднанні з емоційною підтримкою групи сприяє розкриттю особистих проблем учасників, пов'язаних з відповідними переживаннями і подальшій їх переробці.

5. Зворотний зв'язок. Одним з найважливіших чинників, що коректує „Я” людини, є інформація про неї, що отримується від групи. Людина і в буденному житті так чи інакше отримує зворотний зв'язок. Але в ситуації, сформованій в психологічному плані групи, вона підготовленіша до конструктивного сприйняття зворотного зв'язку від інших учасників, який у свою чергу може бути об'єктивнішою, відвертішою, а головне, не відстроченою.

6. Спостереження і осмислення. Навіть пасивне спостереження, а тим більше активна участь в роботі групи дозволяє учасникові вийти на осмислення власного досвіду і поведінки в групі, мотивів, власних форм емоційного реагування в різних ситуаціях, своїй ролі в походженні конфліктних ситуацій та ін [6].

Тому для формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціальної сфери було запропоновано тренінг «Успішне спілкування». Метою тренінгу є розвиток комунікативних навичок і вмій ділового спілкування, підвищення ефективності, розширення поведінкового репертуару, оптимізація інформативності й конструктивності спілкування. В основі тренінгу лежить методика активного

навчання, заснованого на практичному відпрацьовуванні навичок і вмій ділового спілкування; індивідуальний підхід, рольові й ситуативні ігри; групові й індивідуальні вправи, короткі методичні матеріали.

Тренінг складається з чотирьох занять тривалістю 1 година 30 хвилин. Вони включають засвоєння теоретичного матеріалу, письмове завдання по самоаналізу, психогімнастичні вправи, аналіз, конструювання, обговорення та програвання професійно-комунікативних ситуацій, домашні завдання.

Після проведення лекційних та тренінгових занять серед осіб, які в них приймали участь, було проведено повторне тестування за допомогою „Тест-опитувальника КОС”, яке показало, що рівень комунікативних та організаторських здібностей значно покращився:

- у 25% респондентів виявлено середній рівень комунікативних та організаторських здібностей, відповідно до якого такі особи планують свою роботу, відстоюють думку, але потенціал комунікативних здібностей не стійкий;

- 50% респондентів мають високий рівень - не втрачають самовладання в новій обстановці, займаються суспільною діяльністю, організовують суспільні заходи;

- 25% респондентів продемонстрували дуже високий рівень комунікативних та організаторських - відчувають потребу в комунікативній та організаторській діяльності, ініціативні, приймають самостійні рішення, відстоюють власну думку, люблять організувати ігри, різні заходи.



Рис. 1. Рівень сформованості комунікативних та організаторських здібностей (у відсотках)

Можна зробити висновок, що комунікативні та організаторські здібності являють собою важливий компонент і основу розвитку здібностей в тих видах діяльності, які пов'язані зі спілкуванням з людьми, з організацією колективної роботи. Бажання займатися організаторською діяльністю і спілкуватися з людьми залежить і від відповідних форм активності, і від типологічних особливостей самої

особистості. Вони також визначаються суб'єктивною цінністю і значимістю для людини майбутніх результатів її активності і відношення до осіб, з якими вона взаємодіє. Досить часто такі здібності проявляються в таких видах діяльності і спілкування, до яких раніше респондент був байдужим, але під час включення вони стають значущими. Важливими тут є особисті зусилля і подолання комунікативних бар'єрів, якщо особа свідомо ставить перед собою таку ціль.

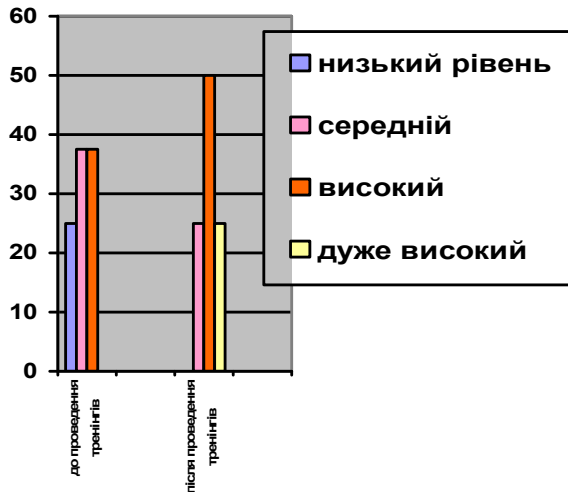


Рис. 2. Рівень сформованості комунікативних та організаторських здібностей до проведення тренінгів та після їх проведення

Таким чином, рівень сформованості комунікативних та організаторських здібностей після використання тренінгових форм роботи кардинально змінився.

Можна виділити ряд переваг тренінгових технологій:

- являють собою ефективні «засоби психічного розвитку людини». Їхня цінність полягає у можливості подолання обмежень, які властиві традиційним методам навчання професійній діяльності. До таких обмежень, зокрема, відноситься відмінність між предметом навчальної діяльності, що є абстракцією різного ступеня узагальнення (навчальні тексти, описи, настанови), і реальним предметом професійної діяльності, в якій знання надаються не в чистому вигляді, а загальним контекстом процесів і ситуацій.

- тренінгова форма - це «ядро повчального досвіду», а в деяких випадках - єдиний успішний метод навчання і зміни людини. Всі переживання і потік досвіду, породжувані в групі, дозволяють кожному учасникові проаналізувати і переоцінити багато установок та переконання, що обмежують його.

- тренінг — абсолютно особлива форма навчання, що спирається не на декларативне, а на реальне знання і можливість пережити все на власному досвіді. Реальне знання — це „знання” власного досвіду, а не інформації.

Отже, практичне використання тренінгу показало, що, дійсно, тренінгові форми роботи — це метод, що найбільш наближений до реальної життєвої практики, що в найкращій мірі сприяє формуванню комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників.

Висновки. Теоретично обґрунтовано використання інтерактивних методів формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників. Одним із найбільш перспективних шляхів удосконалення професійної підготовки спеціалістів, озброєння їх необхідними знаннями, практичними вміннями є впровадження активних форм та методів навчання. Саме інтерактивні методи забезпечують усвідомлену зацікавлену розумову діяльність учасників, активне сприйняття теоретичного матеріалу, розвиток навичок самостійного вироблення рішень з проблемних питань.

Визначено рівень сформованості комунікативної компетентності в майбутніх соціальних працівників. Оскільки рівень виявився низьким, було запропоновано використати тренінг як інтерактивний метод роботи, що в найкращій мірі сприятиме формуванню комунікативної компетентності.

Досліджено ефективність використання тренінгових форм роботи при формуванні комунікативної компетентності. Дане дослідження засвідчило, що можна цілеспрямовано формувати професійно достатній рівень комунікативної компетентності за допомогою методів інтерактивного навчання шляхом організації роботи тренінгових груп.

Опираючись на експериментальні дослідження в галузі вивчення розвитку комунікативної компетентності можна відзначити, що внаслідок впровадження тренінгових занять позитивні зміни мали місце у всіх компонентах комунікативної компетентності. Учасники більш реалістично оцінюють різноманітні комунікативні ситуації, оволодівають вміннями знаходити конструктивний вихід із стресових ситуацій або, як мінімум, контролювати свою поведінку у них,

Питання психології

навчаються самостійно вирішувати власні проблеми. В учасників тренінгових груп спостерігається розвиток гуманістичної установки на партнерів по спілкуванню. Характерними для них стають почуття дружельності, взаємного тепла і доброзичливості, симпатії, прийняття інших членів групи, розвиток інтересу до них та до людей взагалі. Водночас їм більшою мірою притаманні такі професійно значущі якості як відповідальність, великодушність, підкреслене виявлення своєї доброзичливості, схильність до компромісної поведінки та співробітництва з іншими, прагнення показати свою належність до соціальної спільноти. Зростає сформованість лідерських якостей. Знижується рівень недовіри до людей,

підозріливості та невдоволення, скептичності в оцінках суджень та вчинків тощо.

Таким чином, підтверджується гіпотеза дослідження про те, що тренінгові форми роботи як метод, найбільш наближений до реальної життєвої практики, в найкращій мірі сприяє формуванню комунікативної компетентності. Даний вид тренінгу забезпечує усвідомлення особами своїх власних установок у комунікативній сфері, а також вироблення більш продуктивних моделей пізнання особистості партнерів по спілкуванню, освоєння певного рівня особистісної рефлексії та розвиток рефлексивного ставлення до себе як до суб'єктів професійного спілкування.

Література

1. Винославська О.В., Андрійченко Н.Г. Розвиток практичних компонентів комунікативної компетентності студентів технічного університету // Практична психологія та соціальна робота. – 2004. – № 12. – С. 65-69.
2. Заброцький М.М., Максименко С.Д. Комунікативна компетентність учителів: сутність і шляхи формування. – Київ-Житомир: Волинь. – 2000. – 32 с.
3. Захаров В.П., Хрящева Н.Ю. Соціально-психологічний тренінг. - Л.: Із БРЕШУ. – 2007. – 55С.
4. Комунікативна професійна компетентність як умова взаємодії соціального працівника з клієнтом / За ред. А. Й. Капської. – К.: ДЦССМ. –2003. – 87 с.
5. Федотюк Т.І. Психологічні особливості становлення емпатії як елементу комунікативної компетентності практичного психолога: Автореф. дис. канд. психол. наук. – Київ. –1999. – С.19.
6. Брагіна Е.А. Як організувати тренінг командного вирішення проблем / Е. А. Брагіна, М. В. Самсонова // Методи менеджменту якості. — 2005. — N 4. — С. 28-31.