

СУТНІСНА ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕСІЙНО-КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

В. В. БАРАНЮК

Динаміка розвитку сучасного суспільства зумовлює інтенсивні пошуки освітніх технологій, спрямованих на створення сприятливих умов для професійної підготовки соціальних працівників у ВНЗ, формування їхньої комунікативної компетентності, здатності до ефективної взаємодії у професійній діяльності. Сьогодні особливий акцент робиться на впровадженні особистісно-орієнтованої моделі навчання на основі компетентнісного підходу, що передбачає підготовку висококваліфікованих фахівців соціальної роботи, спроможних професійно вирішувати поставлені завдання, ефективно діяти у проблемних ситуаціях, виконувати ключові функції та соціальні ролі.

Якщо традиційно підготовка фахівця розглядалася як процес, результатом якого є професійна готовність до майбутньої діяльності, то сьогодні одним із найбільш важливих аспектів професійної освіти виступає становлення фахівця, що володіє комунікативною компетентністю, яка забезпечує досягнення взаємоузгоджених дій в соціумі. Особливо це стосується професійної підготовки фахівців соціальної роботи, основним завданням яких є попереджувати та корегувати негативні соціальні прояви в суспільстві.

Всебічно освічений та розвинений соціальний працівник повинен бути конкурентоспроможним на сучасному ринку праці, успішно вирішувати соціальні проблеми, спираючись на майстерність спілкування й співробітництва з різними категоріями населення, тобто володіти високим рівнем професійно-комунікативної компетентності.

Аналіз наукових джерел свідчить, що проблема формування комунікативної компетентності була і є предметом дослідження багатьох українських та зарубіжних науковців.

Зокрема, у наукових працях учених висвітлені такі аспекти цієї проблеми: шляхи підвищення рівня професійної компетентності фахівців (Л. Карпова, Т. Ковальова, Є. Огарев, Г. Онкович, М. Чошанов та ін.); методологічні засади ділової комунікації (О. Бодальов, Ю. Жуков, А. Капська, О. Леонтьєв, Б. Ломов); співвідношення знань, умінь і навичок у професійній галузі з поняттям професійної компетентності (Н. Кузьміна, А. Маркова, Л. Мітіна, А. Хуторський та ін.); загальнотеоретичні аспекти визначення змісту і структури професійно-комунікативної компетентності фахівців різних галузей (Л. Галікова, Д. Годлевська, Т. Грабой, Н. Доловова, В. Зикова, С. Петрушин, В. Черевко та ін.).

Особливості підготовки майбутніх фахівців до професійного спілкування досліджують Т. Алексєєва, Н. Волкова, Л. Дарійчук, В. Пасинок, Л. Савенкова та ін.

Разом із тим аналіз наявних публікацій показує, що чіткого визначення поняття професійно-комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціальної роботи досі немає. Різноманітні підходи до трактування цього поняття свідчать про його складність і недостатню дослідженість.

Мета статті: на основі наявних наукових підходів визначити сутність поняття «професійно-комунікативна компетентність майбутніх фахівців соціальної роботи».

З метою визначення сутності професійно-комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціальної роботи, розглянемо такі наукові категорії: «компетентність», «професійна компетентність», «комунікативна компетентність».

Так, Н. Бібік, І. Єрмаков, О. Овчарук пропонують компетентність визначати як «загальну здатність, що ґрунтується на знаннях, досвіді, цінностях, здібностях, набутих завдяки навчанню» [11, с. 105].

Ми погоджуємось із твердженням А. Капської про те, що «у зміст компетентності включається рівень базової і спеціальної освіти, стаж роботи, вміння акумулювати широкий життєвий і професійний досвід, знання можливих наслідків конкретного способу впливу на особистість» [18, с. 4].

Тобто, компетентність, на нашу думку, є базовою характеристикою особистості, що передбачає наявність знань, умінь та навичок, пов'язаних із виконанням професійної діяльності на високому рівні.

Критерієм якості підготовки майбутнього фахівця соціальної роботи виступає його професійна компетентність.

Професійна компетентність визначається вченими як професійна підготовленість та здатність суб'єкта праці до виконання завдань і обов'язків повсякденної діяльності.

Міжнародний департамент стандартів з навчання та освіти розглядає поняття професійної компетентності як «спроможність кваліфіковано здійснювати діяльність, виконувати завдання або роботу» [17, с. 18].

Щодо професійної компетентності соціальних працівників, то за твердженням О. Карпенко, структура професійно-особистісного потенціалу соціального працівника включає такі обов'язкові компоненти: професійні знання, вміння, навички (кваліфікаційна характеристика); працездатність (психофізіологічний аспект); креативні здібності (творчість спеціаліста); готовність до співробітництва і взаємодії (комунікативність); ціннісно-мотиваційний аспект (морально-етичні орієнтири) [8, с. 69].

На нашу думку, професійна компетентність майбутніх фахівців соціальної роботи повинна включати особистісні якості, а також сукупність умінь і навичок, що забезпечують функціонування процесу спілкування з клієнтами та колегами.

Проблема комунікативної компетентності сьогодні є предметом розгляду багатьох науковців. Такий стан зумовлений, насамперед, тим, що дослідники різних галузей знань підходять до опису вказаного поняття із позицій власних інтересів і підкреслюють саме ті особливості, які є властивими конкретній науці.

Так, поняття «комунікативна компетентність» досліджують у галузі комунікативної лінгвістики. Науковці доводять, що, крім знання мови, особистість повинна вміти її використовувати відповідно до контексту та ситуації, тобто володіти комунікативною компетентністю. На думку Ф. Бацевича, комунікативна компетентність – це сукупність знань про спілкування в різноманітних умовах і з різними комунікантами, знань вербальних та невербальних засад інтеракції, вмінь їх ефективного застосування в конкретному спілкуванні у ролі адресата і адресанта [2, с. 125].

У царині соціальної психології досліджено соціальну природу та структуру комунікативної компетентності, запропоновано шляхи її розвитку й удосконалення (Г. Бабушкін, С. Бахтєєва, Ю. Ємельянов, Ю. Жуков, С. Кравцова, М. Лук'янова, Л. Петровська, Н. Татарникова та ін.).

З позицій психології комунікативна компетентність визначається як «інтегральне, відносно стабільне, цілісне психологічне утворення, що проявляється в індивідуально-психологічних, особистісних особливостях, у поведінці та спілкуванні конкретного індивіда» [4, с. 15].

У психолого-педагогічному аспекті комунікативна компетентність розглядається Н. Пижовою як «сукупність комунікативних здібностей, знань і вмінь, адекватних для вирішення комунікативних завдань». При цьому під комунікативними завданнями дослідниця розуміє проблемні ситуації, що виникають у взаємодії між людьми [12, с. 4–5].

З педагогічної точки зору Є. Сидоренко, Л. Тімашкова визначають комунікативну компетентність як «складне ціннісно-особистісне утворення, що включає в себе гуманістичні орієнтації, комунікативні цінності, сукупність особистісних якостей, які забезпечують готовність до діалогічного спілкування, знання основ спілкування, культуру взаємодії, що виявляється в процесі педагогічної діяльності» [15, с. 23]; «сукупність комунікативних здібностей, комунікативних умінь та комунікативних знань, адекватних комунікативним завданням і достатніх для їх вирішення» [13, с. 59].

Цікавою є думка соціологів І. Виноградової, Т. Дрідзе, А. Соколова, які під комунікативною компетентністю розуміють такий рівень засвоєння досвіду взаємодії з оточенням, який забезпечує особистості адекватне (в рамках своїх здібностей та соціального статусу) функціонування в суспільстві. Комунікативна компетентність при цьому виявляється детермінованою, в першу чергу, змінами, що відбуваються в суспільстві, та вимогами, які воно ставить перед його членами [3, с. 15–17].

Сьогодні дослідниками встановлено такі характерні ознаки комунікативної компетентності:

належить до сфери відносного, а не абсолютного, тому що залежить від взаємодії всіх осіб, що є учасниками комунікативного процесу;

динамічна особливість мовленнєвої взаємодії двох чи більше осіб, які володіють певними знаннями мови, якою вони спілкуються;

охоплює письмове та усне мовлення;

комунікативна компетентність контекстуально обумовлена;

належить до сфери знань людини, її можна розвивати, підтримувати, оцінювати через мовленнєву діяльність [1, с. 8].

Багатоаспектність у вивченні комунікативної компетентності і наявність різного роду тлумачень даного поняття свідчить про його складність та багатоплановість. Однак це зовсім не означає, що не можна виділити загальні ознаки семантичного поля поняття «комунікативна компетентність», що поєднують усі пропонувані підходи й дозволяють кваліфікувати всі визначення, які розкривають саме комунікативну компетентність.

На основі аналізу наукової літератури щодо визначення сутності комунікативної компетентності нами було виявлено, що існують два основні підходи до визначення найближчого родового поняття стосовно комунікативної компетентності. Прихильники першого підходу пояснюють комунікативну компетентність через поняття «здатність» (О. Аршавська, М. Вятютнев, Д. Ізаренков, Д. Крістел, С. Савіньон та інші). У роботах цих учених комунікативна компетентність розглядається як здатність використовувати мову в тій або іншій сфері спілкування.

Так, Д. Ізаренков виокремив у тлумаченні поняття «комунікативна компетентність» основні ознаки: а) віднесеність комунікативної компетентності до класу інтелектуальних здібностей індивіда; б) сфера прояву цих здібностей є діяльним процесом, необхідною ланкою якого виступає мовний компонент, так звана мовленнєва діяльність. Зважаючи на це, автор уточнює зміст комунікативної компетентності, вказуючи на те, що: а) ця здатність до спілкування є складним, набутим умінням, яке формується або у процесі природного пристосування людини до умов життя в певному мовному середовищі, або за допомогою спеціально організованого навчання; б) ця здатність може знайти вияв в одному або в декількох видах мовленнєвої діяльності. Згадане уточнення дозволило авторові визначити комунікативну компетентність як «здатність людини до спілкування в одному, кількох або всіх видах мовленнєвої діяльності, яка становить набуту в процесі природної комунікації або під час спеціально організованого навчання особливу властивість мовленнєвої особистості» [6, с. 55]. Таке розуміння комунікативної компетентності акцентує увагу на важливій ролі здібностей людини в її формуванні.

Другий підхід пов'язаний з іменами таких учених, як Н. Гез, О. Казарцева, О. Константинова, Ю. Федоренко, Д. Хаймс та ін., які визначають комунікативну компетентність через поняття «знання, навички й уміння».

За твердженням О. Казарцевої, комунікативна компетентність – це знання, вміння та навички, необхідні для розуміння чужих та породження власних програм мовленнєвої поведінки, адекватних цілям, сферам, ситуаціям спілкування [7, с. 10].

Ю. Федоренко визначає комунікативну компетентність як знання, вміння та навички з галузей лінгвістики [16, с. 18].

Розглянувши основні підходи, можемо зробити висновки, що комунікативна компетентність вимагає певної сформованості знань, умінь і навичок, які здобуваються у процесі спеціально організованого навчання. Це поняття можна вважати явищем як лінгвістики, так і педагогіки, оскільки воно співвідноситься зі знаннями, навичками й уміннями, які найбільш точно відображають багатогранність комунікативної компетентності, її важливу роль у розвитку особистості.

Ми погоджуємось із твердженням більшості науковців про те, що поняття «професійно-комунікативна компетентність» у порівнянні із «комунікативною компетентністю» є вужчим, оскільки критерії професійної діяльності майбутнього фахівця зумовлюють наявність в адресанта мовлення (соціального працівника) ряду комунікативних умінь, що можуть бути характерні та обов'язкові тільки для цього виду діяльності [14, с. 39].

Слід зазначити, що питання підвищення комунікативної компетентності соціальних працівників неодноразово були предметом дослідження А. Капської. У своїх працях дослідниця трактує комунікативну компетентність «як складну інтегративну якість особистості, яка опосередковує професійно-педагогічну діяльність, спрямовану на налагодження, підтримку і розвиток ефективного спілкування з клієнтом чи іншими учасниками соціального процесу» [10, с. 5].

Вагомою, в контексті нашого дослідження, є дисертаційна робота Д. Годлевської, в якій автор розглядає особливості формування професійної комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників в умовах педагогічного університету.

Науковець доводить, що «комунікативна компетентність – це складна інтегративна якість особистості, яка опосередковує професійну діяльність фахівця, спрямовану на налагодження, підтримку і розвиток ефективної взаємодії з клієнтом» [5, с. 9–10].

Ми повністю погоджуємось із твердженням дослідниці, де вона також наголошує на тому, що комунікативна компетентність є складовою і базовою характеристикою професійної компетентності в залежності від функції, яку реалізує соціальний працівник у різних видах діяльності [5, с. 10]. Таке твердження дає можливість розглядати комунікативну компетентність як професійну комунікативну компетентність соціального працівника.

За нашим переконанням, кожна професія висуває специфічні вимоги до комунікативної компетентності фахівця та особливості її застосування в різних професійних ситуаціях. Комунікативна компетентність майбутнього соціального працівника є провідною, оскільки ця професія належить до гуманітарного профілю. Загальновідомо, що спеціалісти-гуманітарії повинні мати багатий словниковий запас, уміти правильно його використовувати, володіти широтою пізнавальних інтересів, ерудованістю. Соціальний працівник – це професія, яка належить до системи «людина – людина», а тому діяльність такого фахівця не можна розглядати ізольовано від основ комунікації.

Обов'язковими вимогами до професії соціального працівника є прагнення до спілкування, вміння легко вступати в контакт з людьми, володіння вербальними і невербальними способами мовлення, знання мовного етикету, вміння слухати, здатність знаходити спільну мову з різними членами соціуму, створювати атмосферу довіри у бесіді, вміння переконувати й знаходити компроміс у людських стосунках, тобто володіти відповідними професійними якостями – знаннями та вміннями, що є основою для формування професійно-комунікативної компетентності майбутнього фахівця соціальної роботи.

Узагальнюючи викладене вище, наведемо перелік основних комунікативних знань, умінь та здібностей, якими має володіти майбутній фахівець соціальної роботи.

Фахівець із соціальної роботи повинен:

знати професійний мовний етикет і вміти його використовувати;

уміти формулювати цілі та завдання професійного (ділового) спілкування;

уміти ставити запитання й професійно відповідати на них;

вміти аналізувати конфліктні та кризові ситуації, робити з них адекватні висновки;

володіти навичками й прийомами ділового спілкування, його тактикою і стратегією;

вміти вести бесіду, співбесіду, ділову розмову, диспут, полеміку, дискусію, діалог, дебати, круглий стіл, ділову нараду, ділову гру;

мати навички доводити й обґрунтовувати, аргументувати і переконувати, критикувати й спростовувати, досягати угод і рішень, компромісів та конвенцій, робити оцінки й пропозиції;

володіти технікою та логікою мовлення;

володіти відповідними мовленнєвими структурами і лексичними одиницями, що впливають на емоційно-експресивний стан клієнта.

До комунікативних здібностей соціального працівника належать:

швидко та правильно орієнтуватися у змінних умовах спілкування;

правильно планувати й здійснювати саму систему комунікації;

швидко та точно знаходити комунікативні засоби, що одночасно відповідають індивідуальним особливостям як суб'єкта, так і об'єкта спілкування;

постійно відчувати та підтримувати зворотний зв'язок у спілкуванні.

На основі виділених знань, умінь та здібностей можна стверджувати, що саме від рівня їх сформованості у соціального працівника залежить створення позитивної емоційно-психологічної атмосфери його спілкування з клієнтами, характер взаємостосунків між ними та стиль взаємодії.

Зазначимо, що комунікативна компетентність фахівця соціальної роботи також залежить від його життєвого досвіду (досвіду міжособистісного спілкування), загальної ерудиції та спеціальних методів, які використовуються під час навчання. Звичайно, провідним є досвід міжособистісного спілкування, оскільки він ураховує норми і цінності конкретного середовища та, водночас, базується на індивідуальних особливостях і психологічних подіях особистого життя.

Крім того, соціальний працівник повинен ураховувати, що комунікативна компетентність може вдосконалюватись як саморозвиток, а діагностуватись – завдяки самоаналізу та самооцінці.

Вагомим чинником у сфері підвищення рівня комунікативної компетентності є наявність внутрішніх установок фахівця соціальної роботи. Бажання йти назустріч людям, любов і доброта до них, прагнення й здатність проникнути у світ переживань клієнта, залишаючись при цьому щирим у судженнях та діях, є основою розвитку комунікативної компетентності соціального працівника. В основі

комунікативної компетентності лежать такі загальнолюдські цінності, як гуманізм, добро, здатність до співпереживання тощо [9, с. 50].

Отже, на основі аналізу низки поглядів та підходів щодо визначення сутності поняття «комунікативна компетентність майбутнього фахівця соціальної роботи», його змістового наповнення, основних ознак та застосування, ми розуміємо комунікативну компетентність майбутнього фахівця соціальної роботи як складне інтегративне особистісне утворення, що являє собою сукупність достатньо сформованих професійних знань, комунікативних умінь і навичок, емоційно-ціннісних орієнтацій фахівця, які забезпечують ефективність його комунікативної взаємодії з клієнтом або іншими членами соціуму.

Отже, комунікативна компетентність є важливою складовою професійної підготовки майбутнього фахівця соціальної роботи – основою його професіоналізму. Як інтегральне особистісне утворення, вона забезпечує успіх соціального працівника у виконанні ним професійно-комунікативної діяльності, здатність до неперервної комунікативної освіти, збагачення особистого комунікативного досвіду.

Перспективи подальшого дослідження вбачаємо в розробці структури професійно-комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціальної роботи.

Список використаної літератури

1. Андерсен Дж. Когнитивная психология / Дж. Андерсен. – М. : Питер, 2002. – 496 с.
2. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : підручник / Ф. С. Бацевич. – К. : Академія, 2004. – 344 с.
3. Буртовая Н. Б. Комунікативна компетентність і соціально-психологічні чинники її розвитку / Н. Б. Буртовая. – Томск, 2004. – С. 15–17.
4. Виноградова І. А. Комунікативна компетентність у соціалізації особистості / І. А. Виноградова. – Н. Новгород, 2002. – С. 7–8.
5. Годлевська Д. М. Формування професійної комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників в умовах педагогічного університету : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.05 – «Соціальна педагогіка» / Д. М. Годлевська. – К., 2007. – 24 с.
6. Изаренков Д. И. Базисные составляющие коммуникативной компетенции и их формирование на продвинутом этапе обучения студентов-нефилологов / Д. И. Изаренков // Русский язык за рубежом. – 1990. – № 4. – С. 54–60.
7. Казарцева О. М. Культура речевого общения: теория и практика обучения : учеб. пособ. / О. М. Казарцева. – [2-е изд.] – М., 1999. – 496 с.
8. Карпенко О. Г. Вступ до спеціальності «Соціальна робота» : навч.-метод. посіб. / О. Г. Карпенко. – К. : Видавничий дім «Слово», 2011. – 248 с.
9. Карпенко О. Г. Професійне становлення соціального працівника / О. Г. Карпенко. – К. : ДЦССМ, 2004. – 164 с.
10. Комунікативна професійна компетентність як умова взаємодії соціального працівника з клієнтом / [за ред. А. Й. Капської]. – К. : ДЦССМ, 2003. – 87 с.
11. Компетентнісна освіта: від теорії до практики / [Н. М. Бібік, І. Г. Єрмаков, О. В. Овчарук та ін.] – К. : Плянди, 2005. – 120 с.
12. Пижова П. Н. Психологічна компетентність керівника : навч.-метод. посіб. / П. Н. Пижова. – Мн., 2005. – С. 4–5.
13. Сидоренко Е. М. Тренінг комунікативної компетентності в діловій взаємодії / Е. М. Сидоренко. – СПб. : Мова, 2004. – С. 59–60.
14. Симоненко Т. Лінгводидактичні засади формування професійної комунікативної компетенції студентів філологічних факультетів / Т. Симоненко // Українська мова і література в школі. – 2006. – № 6. – С. 39–41.
15. Тіماشкова Л. Н. Формування комунікативної компетентності студентів педвузу / Л. Н. Тіماشкова. – Мн. : МДЛУ, 2001. – С. 23–24.
16. Федоренко Ю. П. Формування у старшокласників комунікативної компетенції в процесі вивчення іноземної мови : дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.09 – «Теорія навчання» / Ю. П. Федоренко. – Полтава, 2005. – 212 с.
17. Усімбаєва Н. Розвиток професійної компетентності – шлях до підготовки висококваліфікованих фахівців / Н. Усімбаєва // Рідна школа. – 2006. – № 9. – С. 17–19.
18. Глигало Ю. В. Соціально-перцептивна компетентність майбутніх фахівців соціальної сфери в процесі професійної підготовки [Електронний ресурс] / Ю. В. Глигало // Теорія та методика управління освітою. – 2010. – № 5. – Режим доступу : <http://tme.uto.edu.ua/docs/5/11glispt.pdf>.

Рецензент – доктор педагогічних наук, професор М. І. Сметанський.