

Годлевська Д. М.

**СПЕЦИФІКА ВИКОРИСТАННЯ МОДЕЛІ
ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ
МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ
У НАВЧАЛЬНОМУ ПРОЦЕСІ ВИЩОЇ ШКОЛИ**

А н н о т а ц и я

В статтє рассматриваются особенности использования модели профессиональной коммуникативной компетентности будущих социальных работников в учебном процессе высшей школы.

Комуникативна підготовка майбутніх соціальних працівників є важливою складовою їх професійного становлення. Саме тому визначальним у ній є уміння викладача вузу налагоджувати і корегувати взаємозв'язок розвитку професійно значущих якостей майбутнього соціального працівника і різних видів його діяльності у навчальному процесі вищої школи, що в кінцевому результаті позитивно впливає на процес оволодіння ним спрогнозованими уміннями. Формування професійно-значущих та індивідуально виразних комуникативних умінь у соціальних працівників обумовлюється всією сукупністю особистісних, соціальних та психолого-педагогічних умов, і як цілеспрямований процес передбачає взаємопов'язані позитивні зміни усіх їх характерологічних проявів.

Безперечно, вирішення питання ефективності формування комуникативності соціального працівника, на наш погляд, залежить від застосування моделі професійної комуникативної компетентності майбутнього фахівця соціальної сфери в безпосередній діяльності, що є метою нашої публікації. Виявляючи модель, ми спиралися на принцип єдності свідомості та діяльності, структури педагогічної діяльності та її основних компонентів, розроблених І. Бехом, І. Зязюном, Н. Кузьміною, В. Сластьоніним та іншими науковцями. Опираючись на дослідження Л. Карпової, І. Колеснікової, А. Макарової, А. Маркової, особлива увага нами при розробці моделі приділялася співвідношенню професійної діяльності, спілкування, особистості.

Створюючи модель професійної комуникативної компетентності майбутнього соціального працівника (рис. 1), ми виділили соціально-комуникативний, особистісно-емоційний, діяльнісний компоненти. Кожен із зазначених компонентів має свої особливості:

– *соціально-комуникативний* (базовий) компонент передбачає наявність у соціального працівника комуникативних знань, умінь та навичок, що забезпечує усвідомленість соціальним працівником змісту його професійної діяльності;

– *особистісно-емоційний* компонент передбачає професійно-особистісні якості, що визначають позицію і спрямованість соціального працівника як особистості, індивіда та суб'єкта діяльності, а також емоційний прояв цих якостей;

– *діяльнісний* (практичний) компонент включає прояв професійної комунікативної компетентності, апробованої в дії та засвоєної особистістю як найбільш ефективного чинника впливу на клієнта. Поняття “професійна комунікативна компетентність” повинне містити комплекс комунікативних знань, умінь, навичок, що забезпечували б потребу і можливість постійного самовдосконалення, саморозвитку, самоосвіти особистості.

Складові особистісно-емоційного компоненту, а саме професійно-особистісні якості (рефлексія, креативність і емпатія) та їх емоційний прояв, відіграють значну роль у комунікативній підготовці студентів до професійної діяльності.

Накопичення студентами, майбутніми соціальними працівниками, практичного досвіду є необхідною, але недостатньою умовою зростання професійної комунікативної компетентності. Її формування можливе лише при постійному осмисленні, аналізі власної професійної діяльності, вчинків, поведінки. Усвідомлення, критичний аналіз і визначення шляхів конструктивного вдосконалення своєї діяльності відбувається за допомогою професійної рефлексії.

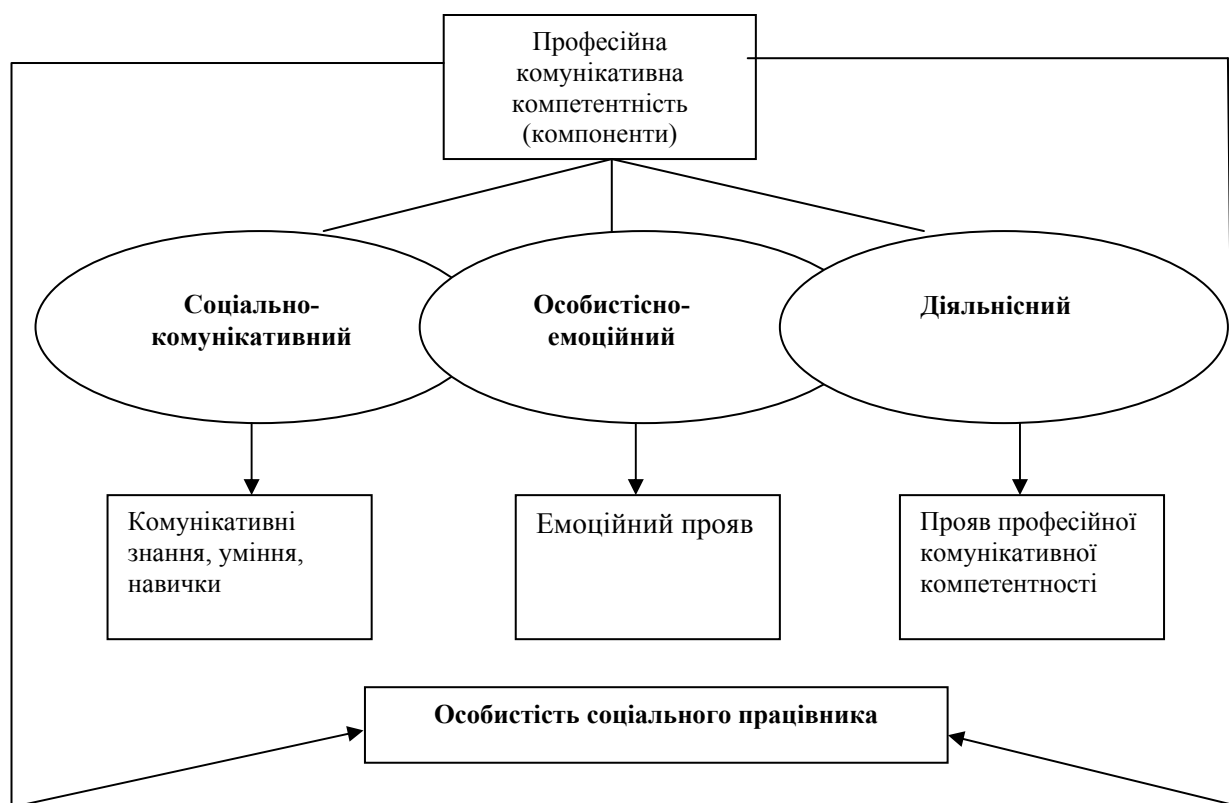


Рис. 1. Модель професійної комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників

Якщо рефлексія – це “принцип людського мислення, який спрямовує на осмислення і усвідомлення власних форм і передумов, предметний розгляд самого знання, критичний аналіз його змісту і методів пізнання; діяльність самопізнання, яка розкриває внутрішню будову і специфіку духовного світу людини” [1, с. 579-580], то професійна рефлексія – це доповнення усіх цих характеристик особливостями стосовно професійної діяльності у соціальній сфері. Саме професійна рефлексія допомагає майбутньому фахівцю подивитися на свою професію з позиції іншої людини, розвинути відповідне ставлення до неї. Професійна рефлексія визначає ставлення спеціаліста до самого себе як до суб’єкта професійної діяльності, себе у професійній ситуації. Здібність порівнювати, співставляти власне бачення себе з оцінками інших учасників взаємодії допомагає фахівцю усвідомити те, яким він у дійсності сприймається і оцінюється іншими людьми.

При недостатньо високому рівні рефлексії (рефлексивному мисленні) соціальний працівник схильний нав’язувати клієнту свій спосіб мислення і свої дії. Надання допомоги клієнту у важкій або проблемній ситуації мало чим відрізняється від його власних дій при розв’язанні цієї задачі. Надмірна орієнтація „на себе”, на власний спосіб мислення, свідчить про невміння об’єктивно оцінювати і аналізувати власний стиль взаємодії. Тому важливою умовою розвитку професійної комунікативної компетентності соціального працівника є удосконалення його рефлексивної позиції, а саме, здібності ставити себе в позицію клієнта, бачити й оцінювати труднощі його очима, прогнозувати необхідні й значущі для нього форми допомоги. Уміння оцінювати ефективність отриманого результату взаємодії дуже важливе, оскільки саме в оцінці здійснення задуму соціальний працівник отримує інформацію для подальшого проектування. І саме в цьому найбільше виявляється його здатність до рефлексивної регуляції своєї діяльності.

Таким чином, рефлексивні здібності соціального працівника проявляються, по-перше, в умінні ввійти в „рефлексивну” позицію стосовно до самого себе, а, по-друге, від уміння сприяти розвитку особистості клієнта.

Рефлексія може реалізуватися у процесі формування комунікативних умінь студентів за допомогою таких методів і прийомів: стимулювання студентів до роздумів над своїми почуттями у процесі спілкування, до висловлювань тощо.

У процесі розвитку рефлексії викладач спонукає студентів до роздумів над своїми почуттями та почуттями однокурсників у процесі дій соціально-педагогічних ситуацій, сюжетно-рольових ігор, тренінгів, спонукає до висловлення думки з цього приводу, звертається з проханням зробити висновки. Студенти закріплюють комунікативні уміння: звертаючись до викладача чи товаришів, вони змушені вживати формули мовленнєвого етикету, демонструвати уміння слухати та чути, поважливе

ставлення до партнера, уміння контролювати свої невербальні прояви тощо. Саме таким чином одержані знання і уміння закріплюються.

Рефлексія впливає на внутрішні стимули розвитку потреби майбутнього соціального працівника в самоосвіті і тісно пов'язана з високим рівнем творчості, а саме креативності в професійній сфері, з усвідомленням себе в цій позиції та оцінкою ефективності своєї діяльності, з осмисленням її не лише “для себе”, але й “для інших”.

Тому на сучасному етапі розвитку соціальної сфери набуває особливої значущості необхідність активного розвитку майбутнім соціальним працівником власного особистісного потенціалу, творчого бачення способів реалізації певних методів та технологій вирішення проблемних ситуацій, без яких майбутній фахівець не матиме необхідного ефекту у професійній соціальній діяльності.

Під креативністю К. Роджерс розуміє здатність людини відмовитися від стереотипних способів мислення чи здібність виявляти нові способи рішення проблем або ж нові способи вираження [2].

Креативність проявляється по-різному. Це – швидкість, гнучкість, точність, оригінальність мислення, багатство уяви, почуття гумору, прихильність до високих естетичних цінностей, міра деталізації образу проблеми. Суттєвою умовою актуалізації цієї здібності є володіння собою та впевненість у собі [3, с. 225].

Характер професійної діяльності приводить спеціаліста до усвідомлення необхідності власних змін, прояву своєї креативності в різних педагогічних і суспільних ситуаціях.

Для викладача, який враховує перспективу розвитку особистості студента, характерним є прагнення підійти до вирішення ситуації з різних позицій, він активно здійснює пошук різних способів організації міжособистісних відносин. Індивідуалізація навчання, орієнтація на розвиток починається з того моменту, коли викладач починає допускати можливість інших стилів мислення, пізнання, спілкування, взаємодії, які відрізняються від його власного. Орієнтація викладача на розвиток у студентів креативності сприяє реалізації творчого потенціалу і можливостей як його самого, так і його студентів.

Як видно, невід'ємною рисою особистості соціального працівника є не лише рефлексія, а й креативність, що проявляється у здатності студента до нестандартного мислення та поведінки, а також усвідомленню та розвитку свого професійного та життєвого досвіду.

Слід зазначити, що для ефективного здійснення будь-якої професійної діяльності і соціальної, зокрема, потрібні не лише рефлексія та креативність, а й емпатія.

Емпатія – це “розуміння емоційного стану, проникнення в переживання іншої людини” [1, с. 463].

У якості особливих форм емпатії психологи визначають співпереживання – переживання суб'єктом тих же емоційних станів, які відчуває інша людина, через ототожнення з ним, і співчуття – переживання власних емоційних станів з приводу почуттів іншої людини. У контексті міжособистісної взаємодії і сприйняття можна говорити про здібності майбутнього соціального працівника емоційно відгукуватися на проблеми іншої людини, тобто має місце уміння поставити себе на місце клієнта, подивитися на речі та події з його точки зору. Прояв емпатії соціальним працівником означає, що лінія поведінки клієнта сприймається і розуміється ним, а власна стратегія поведінки обирається більш гнучко.

Найчастіше у спілкуванні один з одним люди схильні сприймати сенс слів і факти. А от спеціалісту соціальної сфери необхідно, в першу чергу, чути інше – почуття. Тому ефективність спілкування з клієнтами багато в чому буде залежати від того, наскільки чуйно та емоційно соціальний працівник сприймає те, що стоїть за повідомленням фактів. Головне – відчути стан клієнта, його настрої і настроїти себе на сприйняття емоцій. Крім того, треба зуміти дати знати клієнту, що його чують, бачать, розуміють. Основним результатом спілкування на основі емпатії є розуміння, яке включає в себе здатність прогнозувати логіку дій і поведінку, здатність прийняти повідомлення, виділяючи в ньому основні аргументи і чинники.

Зв'язок емпатії з рефлексією та креативністю впливає на способи поведінки студента в різних соціально-педагогічних ситуаціях, сприяє розвитку здібності до співробітництва. Останнє виникає на основі щирого інтересу до діяльності партнера, на основі бажання працювати разом, брати участь у спільній справі. Здатність до співробітництва вбирає в себе такі здібності та уміння, як: формулювати свою точку зору, слухати і чути іншу людину, з'ясовувати точки зору своїх партнерів, вирішувати розбіжності за допомогою логічної аргументації, заохочувати активність іншої людини і своєчасно виявляти свою ініціативу, надавати емоційну і змістовну підтримку в разі потреби іншим людям, займати діалогічну, а не монологічну позицію, органічно поєднувати „рольові” і „міжособистісні” позиції, ділові та людські стосунки. У єдності цих характеристик готовність до співробітництва передбачає відкритість студента і готовність до будь-яких форм взаємодії.

Лише в тому випадку, коли особистісні та професійні риси розвиватимуться в особистості вже в нових умовах, можна стверджувати про їх адекватність освітньому, культурному та професійному рівню розвитку.

Водночас варто зазначити, що невід'ємною умовою ефективності навчальної роботи є спілкування, яке набуває суб'єкт-суб'єктної характеристики: повага викладача до особистості кожного студента, визнання його суб'єктивної волі, права на незгоду, вибору поведінки і дій; інтерес до внутрішнього світу студентів,

співпереживання їхнім проблемам; сприйняття індивідуальності кожного студента з усіма притаманними йому якостями.

Дотримання означених принципів зумовлено тим, що зворотний зв'язок – як необхідна складова продуктивного спілкування – народжується, передусім, за наявності інтересу до партнера по спілкуванню. Якщо такий інтерес відсутній, якщо партнери цікаві лише самим собі і використовують іншого для самовираження, з'являється відчуження і спілкування відбувається “дотично”. Адже не секрет, що бесіда викладача зі студентами нерідко перетворюється на монолог, на повчання і зауваження.

Педагог повинен вміти встановлювати зі студентами певний тип взаємодії, в основі яких закладені такі положення: виявлення позитивного ставлення до студента; виявлення й аналіз причин, які спричинили певний негативний прояв особистості студента (взаємна відкритість, довірливі стосунки); вибір найбільш ефективних засобів виховного впливу; вироблення відповідного стилю і тону спілкування, дотримання педагогічного такту.

Не заперечуючи того, що кожен педагог повинен володіти індивідуальним стилем педагогічного спілкування, в якому виражається своєрідність його особистості, вважаємо за необхідне звернути увагу на те, що такий підхід “не заперечує того, що ефективно педагогічне спілкування передбачає здатність до гнучкого переходу від одних способів спілкування до інших, більш адекватних ситуації” [4, с. 43].

На думку І. Комарової, найбільш продуктивним є “гармонійний або збалансований стиль спілкування, в якому яскрава вираженість певних якостей педагога поєднується із здатністю гнучко й адекватно реагувати на мінливі ситуації педагогічної взаємодії” [4, с. 43].

Роблячи попередні підсумки, що базуються на аналізі літератури і проведених дослідженнях, можна стверджувати, що, незважаючи на різницю в концептуальних підходах та оцінках, більшість фахівців (Ю. Орлов, В. Петровський, К. Роджерс, М. Станкін) схиляється до визнання як найбільш ефективного стилю педагогічного спілкування, саме такого, котрий засновується на суб'єкт-суб'єктній, діалогічній стратегії взаємодії, передбачає рівноправність психологічних позицій викладача і студентів, взаємну активність, відкритість, готовність прийняти точку зору “партнера”, безумовне особистісне прийняття один одного, зацікавлене та доброзичливе ставлення.

Огляд різних підходів до розкриття поняття “стиль спілкування” дозволяє зробити висновок, що категорія “стиль” застосовується для комплексної характеристики проявів індивідуальності в діяльності та спілкуванні. Стиль характеризує “знаряддя та засоби дій (включаючи й внутрішні); способи їх використання, тобто форми дій, норми, мотиви, ціннісні орієнтації, установки, цілі,

принципи, методичні підходи до вибору засобів і способів спілкування; специфічні ознаки процесу і самого суб'єкта діяльності та спілкування". Отже, "стиль спілкування виступає інтегральною характеристикою спілкування індивіда, в якій у знятому вигляді проявляються морально-світоглядні установки, спрямованість особистості, особливості її Я-концепції, ціннісні орієнтації та комунікативні здібності, уміння та навички" [5, с. 117].

Повертаючись до взаємодії викладача і студентів, зазначимо, що індивідуально-типологічні особливості взаємодії педагога зі студентами визначають стиль педагогічного спілкування. Найбільш продуктивним не лише за своїм кінцевим результатом, але й за виховним впливом є такий стиль, як "сумісна творчість". В його основі лежать професійно-етичні установки педагога. Діяльнісно-діалогова схема цього спілкування ставить педагога і студентів в паритетне становище, коли перед ними стоять спільні цілі, а шляхи рішення знаходяться сумісними зусиллями. Стиль, обраний педагогом, свідчить, що модель активної взаємодії є самою продуктивною, оскільки педагог постійно перебуває в діалозі зі студентами, заохочує їх до ініціативи, адекватно реагує на зміни в психологічному кліматі студентського колективу та достатньо гнучко реагує на них.

Все вищевикладене дозволяє говорити про те, що наявність у викладача комунікативної компетентності є невід'ємною складовою його діяльності, показником його професіоналізму, що, безперечно, складно без використання моделі професійної комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників.

Таким чином, ми можемо стверджувати, що комунікативна компетентність соціальних працівників є не бажаною, а обов'язковою в структурі їх професійної діяльності. Саме професійна комунікативна компетентність охоплює всі сфери особистості та є провідною метою, до оволодіння якою повинні прагнути соціальні працівники у процесі свого професійного становлення.

Л і т е р а т у р а :

1. Философский энциклопедический словарь / Под ред. Л. Ф. Ильичева – М.: Сов. энциклопедия, 1983. – 840 с.
2. Роджерс К. Несколько важных открытий // Вестник МГУ. – 1990. – № 2. – С. 58-65.
3. Борисенко С. Б. Методы диагностики и формирования эмпатии у учителей. – Автореф. дисс... канд. психол. наук. – Ворошиловоград, 1988. – 14 с.
4. Комарова І. Показники і рівні сформованості культури педагогічного спілкування // Наукові записки. Тернопільський держ. пед.ун-т ім. В. Гнатюка. – Серія: Педагогіка, 2000. – № 8. – С. 37-41.
5. Капітанець О. Стиль спілкування: аспекти особистісного підходу // Наукові записки. Тернопільський держ. пед. ун-т ім. В. Гнатюка. – Серія: Педагогіка, 2000. – № 8. – С. 116-118.