

УДК 37.013.42

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА

Бєлецька Ірина Василівна

м.Луганськ

У статті розкривається ступінь професіоналізму сучасного соціального педагога, який залежить від рівня розвитку його комунікативної компетентності, а це передбачає в своїй основі високий рівень розвитку комунікативних здібностей особистості. Комунікативні здібності соціального педагога розглядаються як багатогранне особистісно-професійне утворення, яке забезпечує здатність оптимальної організації професійного спілкування з іншими учасниками комунікативного процесу, адекватність сприймання себе у спілкуванні під час взаємодії та індивідуально-психологічних особливостей співрозмовників, швидкість та легкість засвоєння нових, більш ефективних форм комунікативної поведінки.

Ключові слова: комунікативна компетентність, спілкування, соціальний педагог.

Вищі навчальні заклади України ставлять за мету забезпечення підготовки фахівців, здатних до постійного професійного самовдосконалення, професійної реалізації творчого потенціалу, формування життєвої активності особистості.

Важливим завданням цих закладів постає формування особистісної активності майбутнього соціального педагога, яка

зумовлює прояв ініціативності, цілеспрямованості, рішучості, є важливим засобом поліпшення і в той же час показником ефективності процесу професійної підготовки, оскільки стимулює розвиток професійної самостійності, прагнення до високих результатів.

Важливе місце в процесі реалізації завдань вищого навчального закладу займає спілкування або комунікація педагога з вихованцями. Перед нами постає питання особливостей спілкування під час навчання, які реалізуються в процесі взаємодії соціального педагога і клієнта.

Процес спілкування викладача і студента складає суттєвий компонент змісту професійно-педагогічної діяльності. Готовність педагога до спілкування зі студентами полягає в умінні будувати і розв'язувати навчально-виховні ситуації спілкування, в здатності ефективно використовувати їх арсенал для розвитку особистості вихованця.

Проблема не є новою, але поки що вона остаточно не вирішена. Навчально-виховний процес у вузі ще недостатньо спрямований на підготовку студентів до спілкування з клієнтами, учнями. Це пов'язане передусім з відсутністю у багатьох вузівських педагогів чітких уявлень про шляхи і засоби підготовки майбутніх

соціальних педагогів до спілкування.

Аналіз психолого-педагогічної літератури засвідчує, що проблема підготовки студентів до спілкування розв’язувалась в основному на рівні психологічних досліджень, а педагогічному аспектові було приділено менше уваги. При організації педагогічного спілкування треба особливу увагу звертати на аналіз навчальних і виховних ситуацій, вибрати можливі варіанти їх розв’язання, оптимальні методи здійснення комунікативного спілкування [1].

Здійснений теоретичний аналіз, спрямований на з’ясування сутності спілкування та специфіки різних підходів до теоретико-експериментальної розробки проблематики спілкування у сучасних психолого-педагогічних дослідженнях, свідчить про послідовне підвищення методологічного статусу цієї категорії у психологічній науці. Спочатку воно розглядалося як умова і фактор людської діяльності, потім як особливий вид діяльності і, врешті решт, як одна із найбільш важливих сторін способу життя людини, порівнянна за своїм значенням із самою діяльністю [2].

Полегшують професійне спілкування, роблять його більш продуктивним, передусім, вміння соціального педагога слухати, вести діалог, розмовляти, приємна зовнішність, вміння „читати“ по обличчю почуття і наміри іншої людини, вміння точно оцінювати її почуття і настрої, пояснювати, аргументувати свої пропозиції та зауваження, помічати в іншій людині її індивідуальні особливості, риси характеру, ставити себе на місце іншої людини, шанобливе та дружнє ставлення до неї, вміння урізноманітнювати мовні форми звертання до іншої людини, вчасно завершувати спілкування, доброзичливе ставлення до співрозмовника, прагнення справляти на нього присмне враження, проникливість, вміння бачити партнерів по спілкуванню „наскрізь“, довіра до людей.

Максимальні труднощі, навпаки, спричинюють деякі експресивно-мовні (невідповідність виразу обличчя словам, швидкий темп мовлення, голосна мова, небажання підтримувати контакт очей тощо) та соціально-перцептивні (відсутність проникливості, помилки в оцінці почуттів і настрою іншої людини, прагнення робити висновки про особистість на основі зовнішності, невміння „читати“ по обличчю почуття та наміри іншої людини, невміння співвідносити дії і вчинки людей з їхніми якостями особистості, невміння поставити себе на місце іншої людини тощо) особливості. Заважає також відсутність умінь, необхідних для організації взаємодії з іншими (невміння аргументувати свої зауваження та пропозиції, бажання нав’язувати свою точку зору, звичка перебивати співрозмовника тощо), та деякі особливості здійснення ставлень-звертань до них (неприятне ставлення, зарозумілість, пихатість, байдуже та владне ставлення тощо) [3].

Тож, як ми бачимо, перед соціальними педагогами постають певні проблеми, які сучасний вищий навчальний заклад має розв’язувати на високому методичному та професійному рівні. Отже, допомоги фахівцю оволодіти засобами ефективного впливу на клієнтів як основою продуктивної взаємодії, у новій освітній парадигмі складає пріоритетне завдання у підготовці майбутнього соціального педагога до професійної діяльності. Закономірним результатом професійної підготовки в сукупності мотиваційно-ціннісних, когнітивних та інших складових виступає комунікативна компетентність особистості майбутнього педагога [4; 5].

Особливості діяльності соціального педагога передбачають наявність певних вихідних якостей, які формуються під впливом навчання. Ці якості є передумовою оволодіння професійною діяльністю, в процесі якої виникають певні особистісні зміни, розвиваються і вдосконалюються професійно-значущі якості, здійснюється становлення особистості соціального педагога. Однією з важливих характеристик становлення особистості виступає компетентність.

Важливою стороною професійної готовності соціального педагога є професійний досвід. Досвід – ґрунтоване на практиці чуттєво-емпіричне пізнання дійсності, єдність знань, умінь і на-

вичок. Якщо соціальний педагог має необхідний для діяльності запас знань та здатний ефективно застосовувати їх у практичній діяльності, то слід говорити про його професійну компетентність [6, с.190-191].

Аналізуючи питання професійної компетентності в працях вітчизняних і зарубіжних науковців (І. Єрмаков, А. Капська, І. Козубовська, І. Мигович, В. Циба та ін.) зазначимо, що воно знаходиться в одному синонімічному ряду з таким поняттям, як „обізнаність“ (знання, грамотність, поінформованість), „підготовленість“ (підготовка, підкованість), „готовність“. Незважаючи на смислову близькість, усі перераховані поняття не можуть взаємодіяти в науковому контексті. З метою роз’яснення цього твердження розглянемо наявні в сучасній філософській і психолого-педагогічній науках погляди на сутність поняття „компетентність“.

На думку експертів, компетентності включають:

1. Спроможність особистості сприймати та відповідати на індивідуальні та соціальні потреби,
2. Комплекс ставлень, цінностей, знань і навичок.
3. Таке визначення, певною мірою, збігається з положенням українських науковців [Компетентність у сфері економічної діяльності (підприємливість, відповідальність, дисциплінованість, культура праці, гордість за виконану роботу).
4. Правова компетентність (правова культура, усвідомлення потреби в дотриманні вимог законів, виконання рівності всіх людей, повага до свободи, відкритість).
5. Комунікативна компетентність (толерантність, сприйняття плюралізму, уміння цивілізовано відстоювати свої переконання).
6. Організаційна компетентність (раціональне самоврядування і врядування, ефективність менеджменту, ефективне використання часу та інших курсів).
7. Технологічна компетентність (раціональне співіснування з техносферою, критичне ставлення до неї, уміле використання інформаційних технологій).
8. Екологічна компетентність (знання законів технологій, гармонійне співіснування з довкіллям, збереження біосфери).
9. Компетентність у сфері повсякденного життя (повага до інших, навички співіснування, готовність прийти на допомогу, турбота про етику в житловому просторі).

Треба відзначити, що не тільки знання, уміння та навички з фахових дисциплін допоможуть соціальному педагогу стати дійсно професіоналом своєї справи. Великого значення набуває формування професійної компетентності майбутніх спеціалістів, яка в педагогічній діяльності визначає її успішність, викликає впевненість в своїх силах.

Також визначимо, що професійна компетентність не є природженим задатком. Вона залежить від уміння свідомо керувати діяльністю, створювати оптимальний режим роботи, регулювати свій емоційний стан.

Як визначає Л. Смакота, поняття професійної компетентності в діяльності педагога включає як емоційну компетентність, так і психологічну. Всі ці поняття взаємопов’язані між собою, але поняття професійної компетентності ширше. Для професійної компетентності соціального педагога необхідні спеціальні знання, уміння та навички в межах вибраного фаху, які необхідні висококваліфікованому професіоналу. Професійна компетентність соціального педагога формується як синтез властивостей та якостей особистості, і рівень її може бути змінений за допомогою свідомої, цілеспрямованої роботи, що враховує індивідуальні особливості особистості і проводиться в професійній діяльності або в діяльності, що максимально моделює таку.

Комунікативна компетентність є складовою особистості й діяльності вчителя; забезпечує його високу результативність у процесі педагогічної діяльності. Поняття комунікативної культу-

ри розглядають у контексті людської культури. Наявність комунікативної культури на рівні особистості можна констатувати за умови наявності, усвідомлення і цілеспрямованої реалізації індивідуального, особистісного змісту комунікативної професійної діяльності, тобто комунікативної компетентності (І. Колесникова). Комунікативна культура сприяє естетичній формі професійної педагогічної діяльності в цілому [9].

Переважаюча більшість учених вважає, що комунікативна культура неможлива без співпереживання, без включення до свого внутрішнього світу цінностей, поглядів, почуттів іншої людини. Осмислюючи причини тих чи інших учинків, поглядів, оцінок інших людей, особистість починає глибше осягати себе, свої чесноти й вади. Порівнюючи себе з іншими, людина збагачується осягненням складного внутрішнього світу інших людей, їхніх моральних якостей, стилю і манер поведінки.

Доречно зазначити, що комунікативна культура є багатоплановим явищем установлення і розвитку контактів між людьми, що передбачає обмін інформацією, певну тактику і стратегію взаємодії, сприймання і взаєморозуміння між суб'єктами спілкування.

Визначальним у вихованні комунікативної культури юнаків та дівчат є зміцнення, насамперед, моральних основ: поваги до людей, доброзичливості, толерантності, чуйності, скромності, почуття власної гідності. Саме формування у студентів ввічливості й тактовності як стійких рис особистості, ознайомлення їх із соціальними нормами поведінки, вироблення звички дотримання цих норм постає одним із конкретних завдань формування комунікативної культури [10, с.356].

Домінантними у формуванні комунікативної культури є насамперед розвиток психологічних і розумових здібностей, які широко проявляються у процесі комунікації; допомога в оволодінні засобами комунікації, а також зміцнення соціальних установок, необхідних для адекватного успішного спілкування з іншими людьми.

На основі аналізу роботи Г. М'ясоїд, можна виділити рівні розвитку комунікативної культури соціальних педагогів, що (рівні) визначались за допомогою розробленої діагностичної методики, яка дозволила вивчити ступінь сформованості її компонентів.

Критеріями сформованості *мотиваційно-ціннісного компонента* є: інформаційно-пізнавальний (наявність сукупності знань соціальних педагогів про професійні вимоги до особистості, етичні норми ділового спілкування, об'єктивність оцінки власного рівня розвитку комунікативної культури і прагнення до її вдосконалення) та мотиваційно-ціннісний (інтеріоризація цінностей соціально-педагогічної роботи, сформованість професійних і особистісних мотивацій соціального педагога). Сформованість *поведінкового компонента* визначалась за операційно-діяльним критерієм (сформованість комплексу комунікативних, інтерактивних і перцептивних умінь).

Показниками інформаційно-пізнавального критерію є: *професійно-етичні якості* (відповідальність, доброта, емоційна стійкість, здатність розуміти інших, комунікабельність, людяність, оригінальність мислення, об'єктивність, обов'язковість, оптимізм, професійна компетентність, спостережливість, скромність, вольові якості); *усвідомленість власного рівня комунікативної культури* (самоаналіз, роль спілкування у роботі, усвідомлення власних недоліків, гнучкість у спілкуванні, самооцінка власно-

го рівня). Мотиваційно-ціннісний критерій характеризують такі показники: *цінності* (ввічливість, гуманність, довіра, емпатія, конфіденційність, інтерес до людини, психологічна атмосфера, повага до особи, порядність, справедливість, тактовність, толерантність, уважність, чесність); *мотивації* (професійний вибір педагогів, прагнення до самореалізації, підвищення кваліфікації, самонавчання, кар'єрного росту, самостійності, орієнтації на контактність, неконфліктну поведінку, субординацію, партнерство, поліпшення мікроклімату колективу, комунікацій в установі, організованість, ідентифікація з іншою людиною, готовність надати пораду, задоволеність заробітною платнею).

Показниками, що характеризують операційно-діяльним критерій, є процесуальні вміння: *комунікативні*: зацікавити співрозмовника, ефективно висловити ідею, слухати, привернути увагу за допомогою міміки, жестів, рухів тіла, запитань, встановлювати зоровий контакт, виражати повагу до думки співрозмовника, зосереджуватись на розмові, правильно використовувати наголос, інтонацію, мелодичність мови, паузи; зрозумілість, стислість мови, контроль за вимовою, чітка, логічна побудова промови, дотримання етичних норм, використання широкого словникового запасу і різноманітних мовних засобів, експресивність мовлення – звернення до випадків, прикладів з життя, гумору; *інтерактивні*: переконувати співрозмовника, залучати його до спільних дій, виявляти до нього ввічливість, тактовність, повагу, довіру, уважність, наполегливість, визнавати неправоту, забезпечуючи ефективність подальшої взаємодії, зосереджуватись на розмові і подавати на її початку свою ідею, визначаючи стратегію поведінки, стиль і напрям бесіди, створювати приємну атмосферу; *перцептивні*: розпізнавати та поважати інтереси, мотиви і досвід партнера, зацікавленість його поглядами, довірливе ставлення до нього, чуйність до його переживань, спостережливість, ідентифікація, рефлексія, тактовність, толерантність, емпатійність, уважне слухання.

Тож, виявлено, що у фахівців з *низьким рівнем* відсутні чіткі уявлення про сутність комунікативної діяльності при завищеній самооцінці. Їх професійно-особистісні якості виявляються вибірково, ціннісні орієнтації не визначені. Соціальні педагоги з *середнім рівнем комунікативної культури* мають розрізнені знання етичних і ділових засад професійного спілкування, орієнтовані на партнера і результативність взаємодії, але знають труднощі у вирішенні комунікативних завдань, мають недостатньо сформовані вміння. *Високий рівень* виявляється у педагогів із структурованими знаннями про комунікативну культуру, її роль у професійній діяльності. Їм властивий високий рівень мотивацій і ціннісних орієнтацій, об'єктивна оцінка сформованості практичних умінь, адекватність їх застосування, прагнення до самовдосконалення [11].

Таким чином, здійснивши багатовимірну характеристику компонентів комунікативної культури та зв'язків даного поняття з іншими близькими до нашої проблеми поняттями, слід зробити висновок, що комунікативна компетентність пов'язана з такими поняттями, як комунікативна культура, комунікативні компетенції та ін. Структура нерівномірна і кожен дослідник, науковець, який займався даним поняттям, подавав свою, на його думку, правильну та логічно побудовану структуру комунікативної компетентності педагога.

Література та джерела

1. Березок О. С. Проблема підготовки майбутнього вчителя до спілкування з учнями в педвузі / О. С. Березок // Вісн. Житомир. держ. ун-ту ім. І. Франка. – 2003. – № 12. – С.82-84
2. Завіниченко Н. Б. Особливості розвитку комунікативної компетентності майбутнього практичного психолога системи освіти: Автореф. дис... канд. психол. наук; Ін-т психології ім. Г. С. Костюка АПН України / Н. Б. Завіниченко. – К., 2003. – 19 с.
3. Завіниченко Н. Б. Вивчення труднощів у професійному спілкуванні майбутніх практичних психологів зі старшокласниками / Н. Б. Завіниченко // Проблеми загальної та педагогічної психології: Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України. – Т. IV, ч. 1. – К., 2002. – С.78-81
4. Коць М. О. Комунікативна компетентність як складова професіоналізму майбутнього педагога / М. О. Коць // Практична психологія та соціальна

- робота. – 2007. – № 1. – С.52-55
5. Платонова Н. М. Дидактика социального образования: особенности обучения социальной работе / Н. М. Платонова. – СПб.: Питер, 2001. – 371 с.
 6. Смакота Л. Структурні професійної компетентності майбутніх учителів початкових класів / Л. Смакота // Наукові записки КДПУ ім. В. Винниченка: Педагогічні науки. – Кіровоград, 2005. – Випуск 63. – С.189-193
 7. Єрмаков І. С. Педагогіка життєтворчості: орієнтири для ХХ ст. / І. С. Єрмаков // Кроки до компетентності та інтеграції в суспільство: Наук.-метод. зб. – К., 2000. – С.18-19
 8. Словник української мови / За ред. М. Л. Мандрика. – К.: Наукова думка, 1973. – 840 с.
 9. Дубасенюк О. А. Професійна підготовка майбутнього вчителя до педагогічної діяльності: Монографія / О. А. Дубасенюк, Т.В. Семенюк, О. Є. Антонова. – Житомир: Житомирський держ. пед. ун-т, 2003. – 192 с.
 10. Пахаренко В. Фольклор у старших класах / В. Пахаренко // Українська мова та література. – 2003. – № 4. – С.6-26
 11. М'ясоїд Г. І. Педагогічні умови розвитку комунікативної культури соціальних інспекторів у процесі підвищення кваліфікації: автореф. дис.. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: спец. 13.00.04 «теорія і методика професійної освіти» / Галина Іванівна М'ясоїд. – Т., 2005. – 20 с.

В статье раскрывается степень профессионализма современного социального педагога, которая зависит от уровня развития его коммуникативной компетентности, а это предполагает в своей основе высокий уровень развития коммуникативных способностей личности. Коммуникативные способности социального педагога рассматриваются как многогранное личностно-профессиональное образование, которое обеспечивает способность оптимальной организации профессионального общения с другими участниками коммуникативного процесса, адекватность восприятия себя в общении во время взаимодействия и индивидуально-психологических особенностей собеседников, скорость и легкость усвоения новых, более эффективных форм коммуникативного поведения.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, общение, социальный педагог.

The article reveals the degree of professionalism of the contemporary social pedagogue, which depends on the level of development of the communicative competence, and this implies in its basis a high level of development of communicative abilities of the individual. Communication ability of a social teacher are considered as a multi-faceted personality-vocational education, which provides the ability to optimal organization of professional communication with other participants of the communication process, adequacy of the perception of themselves in communication at the time of interaction and individual psychological characteristics of the interviewees, the speed and ease of assimilation of new, more effective forms of communicative behavior.

Key words: communicative competence, communication, social pedagogue.