

УДК 331.546:364.62:378
DOI: 10.24144/2524-0609.2021.48.148-152

Заїка Віталій Миколайович

кандидат психологічних наук, доцент
кафедра соціальної роботи та спеціальної освіти
Полтавський інститут економіки і права Університету «Україна»
м.Полтава, Україна
zaika_vitaliy@ukr.net
ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0001-5710-2997>

Гета Алла Володимирівна

кандидат наук з фізичного виховання і спорту, доцент
кафедра соціальної роботи та спеціальної освіти
Полтавський інститут економіки і права Університету «Україна»
м.Полтава, Україна
avg2901ne@gmail.com
ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0001-7031-5188>

Вишар Євгенія Василівна

старший викладач
кафедра соціальної роботи та спеціальної освіти
Полтавський інститут економіки і права Університету «Україна»
м.Полтава, Україна
evishar08@gmail.com
ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0003-0937-7042>

КОМУНІКАТИВНИЙ ПОТЕНЦІАЛ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

Анотація. Метою статті є визначення комунікативного потенціалу майбутніх соціальних працівників на основі виявлення їхньої потреби у спілкуванні, вміння слухати, рівня комунікативного контролю, комунікативних і організаторських здібностей та стилю поведінки в конфліктній ситуації. Методи дослідження комунікативного потенціалу майбутніх соціальних працівників складаються з таких методик: «Діагностика потреби у спілкуванні» (за Ю.Орловим), «Чи вмієте ви слухати?» (за Е.Роговим), «Вивчення рівня комунікативного контролю» (М.Шнайдер), «Виявлення комунікативних і організаторських здібностей» (Б.Федоришин), «Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації» (за К.Томасом). В статті висвітлено актуальне питання комунікативного потенціалу майбутніх соціальних працівників в їх професійній діяльності. Адже соціальний працівник повинен вміти ефективно комунікувати з представниками різних цільових груп соціальної сфери, з метою надання соціальних послуг. На основі психодіагностичних методик виявлено, що вони мають високі показники потреби у спілкуванні, вміння слухати, рівня комунікативного контролю, рівня комунікативних здібностей та переважання середнього рівня організаторських здібностей. Серед стилів поведінки в конфліктній ситуації домінуючими є співробітництво та компроміс, що вказує на бажання задовольнити потреби партнера по спілкуванню. Всі ці дані свідчать про високий рівень розвитку комунікативного потенціалу майбутніх соціальних працівників та їх готовність до професійної діяльності в обраній сфері.

Ключові слова: соціальний працівник; комунікативний потенціал; потреба у спілкуванні; вміння слухати; комунікативний контроль.

Вступ. Сучасні вимоги до працівника соціальної сфери вимагають від нього вміння взаємодіяти з різноманітними групами клієнтів будь-то діти, підлітки, молодь, люди похилого віку чи особи з особливими потребами, девіантною чи делінквентною поведінкою, залежні від психоактивних речовин, жертви насилля, війни, стихійних лих, ув'язнені та ін. Саме для цього соціальний працівник повинен володіти навичками ефективної комунікації, безконфліктного спілкування, самоконтролю, мати здібності до емпатії, вміння слухати та доводити свою точку зору тощо. Всі ці професійні компетенції можна відобразити як комунікативний потенціал соціального працівника.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Різні вчені визначають професійно важливі якості соціального працівника, провідне місце серед яких займають комунікативні здібності та навички. Так, Є.Холостова виділяє три групи важливих якостей соціального працівника: психологічні, психоаналітичні та психолого-педагогічні, до останніх належить комунікабельність, емпатичність, візуальність, красномовність та ін., які направлені на створення ефекту особистої привабливості [1, с.255]. А.Ляшенко виді-

ляє кілька груп умінь, якими має володіти соціальний працівник: когнітивні вміння, вміння взаємодії та спілкування, конструктивні вміння, організаторські вміння [2]. В своїй практичній діяльності соціальний працівник повинен вміти вирішувати такі комунікативні завдання: вміти встановлювати з людьми педагогічно доцільні взаємини, що викликають у них інтелектуальний і емоційний відгук і віру в соціального працівника як зацікавлену в їх проблемах людину [3].

Л.Караванова в професіограмі соціального працівника наводить професійні компетенції, які є важливими у формуванні готовності до розв'язання конфліктів: комунікативну, організаторську, рефлексивну, аналітичну, мотиваційно-особистісну. Саме до комунікативної вона відносить: вміння чітко висловлювати думки, аргументувати свою позицію, висловлювати судження, встановлювати міжособистісні зв'язки, обирати оптимальний стиль поведінки у конфлікті, організовувати діалог [4].

Таким чином, проблема вивчення комунікативних компетенцій, здібностей та якостей соціального працівника обговорювалась різними вченими, однак вона не була досліджена емпіричними методами в

своїй сукупній єдності властивостей, які складають комунікативний потенціал майбутнього фахівця соціальної сфери.

Метою статті є визначення комунікативного потенціалу майбутніх соціальних працівників на основі виявлення їхньої потреби у спілкуванні, вміння слухати, рівня комунікативного контролю, комунікативних і організаторських здібностей та стилю поведінки в конфліктній ситуації.

Методи дослідження комунікативного потенціалу майбутніх соціальних працівників складаються з таких методик: «Діагностика потреби у спілкуванні» (за Ю.Орловим), «Чи вмієте ви слухати?» (за Е.Роговим), «Вивчення рівня комунікативного контролю» (М.Шнайдер), «Виявлення комунікативних і організаторських здібностей» (Б.Федоришин), «Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації» (за К.Томасом).

Виклад основного матеріалу. З метою визна-

чення комунікативного потенціалу майбутніх соціальних працівників нами було проведено емпіричне дослідження на студентах спеціальності 231 «Соціальна робота», яких готує Відокремлений структурний підрозділ закладу вищої освіти «Відкритий міжнародний університет розвитку людини «Україна» Полтавський інститут економіки і права. Вибірка досліджуваних становила 60 осіб як очної, так і заочної форм навчання, дослідження проводилось протягом 2020-2021 навчального року.

Відповідно до отриманих даних за методикою «Діагностика потреби у спілкуванні» (за Ю.Орловим) було з'ясовано, що потреба у спілкуванні у майбутніх соціальних працівників у більшості має високий рівень (52%), середній (36%) та у значної меншості низький (12%), що говорить про їх бажання вступати у взаємодію з іншими людьми, направленість на комунікацію, зацікавленість у передачі та обміні інформацією та емоціями (рис. 1).



Рис. 1. Особливості прояву потреби у спілкуванні майбутніх соціальних працівників.

За методикою «Чи вмієте ви слухати?» (за Е.Роговим) встановлено, що майбутні соціальні працівники в більшості є хорошими співбесідниками (40%), проте інколи відмовляють партнеру по спілкуванню в повній увазі, а 32% є чудовими співбесідниками, тобто вміють слухати та приділяти увагу партнеру. Дещо менша кількість досліджуваних має деякі недоліки у вмінні слухати (18%): критично ставляться до висловлювань, їм ще бракує деяких позитивних якостей співбесідника. Значно менша кількість досліджуваних є поганими співбесідниками (10%), тобто їм ще потрібно працювати над собою та вчитися слухати. Отримані дані говорять про готовність

більшої частини майбутніх соціальних працівників до комунікативної взаємодії з клієнтами соціальної сфери з метою їх вислуховування та приділення уваги їхнім потребам.

За методикою «Вивчення рівня комунікативного контролю» (М.Шнайдер) було з'ясовано, що більша частина досліджуваних має високий рівень комунікативного контролю (58%), що говорить про вміння постійно стежити за собою, керувати вираженням своїх емоцій. Такі люди легко входять в будь-яку роль, гнучко реагують на зміну ситуації, невимусовно себе почувають та здатні передбачити враження, яке справляють на оточуючих. (рис.2)



Рис. 2. Особливості прояву вміння слухати майбутніх соціальних працівників.

Середній рівень комунікативного контролю має 32% досліджуваних. Вони щирі, але стримані у своїх емоціях, у своїй поведінці зважають на оточуючих людей. Значно менша кількість має низький рівень комунікативного контролю (10%), що свідчить про високу імпульсивність у спілкуванні, відкритість,

розкутість, поведінка таких осіб мало піддається змінам в залежності від ситуації спілкування і не завжди співвідноситься з поведінкою інших людей. Їхня поведінка рівномірна (однакова) незалежно від ситуації та вони здатні до щирого розкриття в спілкуванні, надмірну пряmolінійність (рис.3).



Рис. 3. Особливості прояву рівня комунікативного контролю майбутніх соціальних працівників.

За методикою «Виявлення комунікативних і організаторських здібностей» (Б.Федоришин) було з'ясовано, що більшість майбутніх соціальних працівників мають високий рівень комунікативних здібностей (64%), трохи менша кількість середній рівень (24%) та ще менша кількість – низький рівень (12%). Щодо організаторських здібностей то переважна більшість досліджуваних мають серед-

ній рівень (42%), високий (34%) та значно менше низький рівень (24%). Отримані дані свідчать про уміння майбутніх соціальних працівників чітко і швидко встановлювати ділові та товариські стосунки з людьми, намагання розширювати контакти, прагнення участі у групових заходах, вміння впливати на людей, бажання виявляти ініціативу і т.п. (рис. 4)

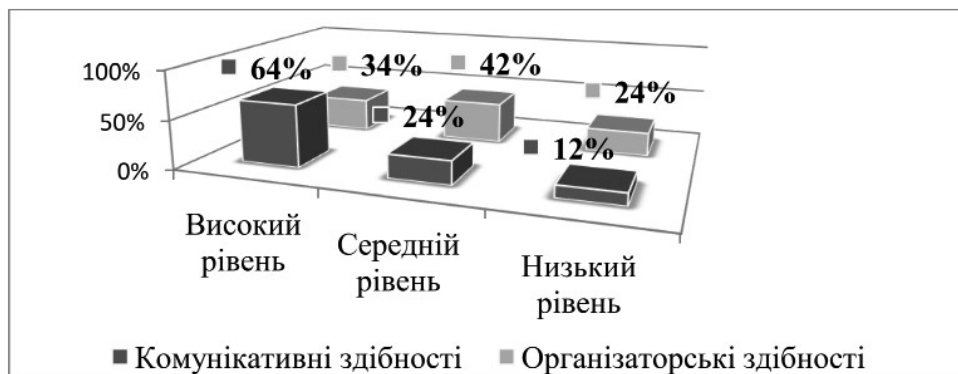


Рис. 4. Особливості прояву комунікативних та організаторських здібностей майбутніх соціальних працівників.



Рис.5. Особливості прояву стилів поведінки в конфліктній ситуації майбутніх соціальних працівників.

За результатами тесту «Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації» (за К.Томасом) найбільша кількість респондентів обрали стиль співробітництва (46%) у вирішенні конфліктної ситуації, коли партнери прагнуть знайти таке вирішення проблеми, за якої буде досягнута мета та задоволені потреби кожного. На другому місці знаходиться стиль компромісу (24%), коли партнери по спілкуванню намагаються знайти задовільний баланс своїх інтересів та потреб. Значно менше майбутні соціальні працівники обирають стилі пристосування (12%), коли особа намагається створити умови для задоволення потреб партнером та досягнення ним своїх цілей, конкуренції (10%), коли особа активно переслідує власну мету і намагається за будь-яку ціну задовольнити власні інтереси, ігноруючи мету та інтереси іншої людини та уникнення (8%) – відмова від взаємодії, бачачи марність своїх зусиль або ж відкладаючи взаємодію до кращих часів (рис. 5).

Висновки та перспективи подальших досліджень. Отже, результатом нашого дослідження є

визначення комунікативного потенціалу майбутніх соціальних працівників, які навчаються за спеціальністю 231 «Соціальна робота», та вказують на високі показники потреби у спілкуванні, вміння слухати, рівня комунікативного контролю, рівня комунікативних здібностей і переважання середнього рівня організаторських здібностей. Серед стилів поведінки в конфліктній ситуації домінуючими є співробітництво та компроміс, що вказує на бажання задовольнити потреби партнера по спілкуванню. Всі ці дані свідчать про високий рівень розвитку комунікативного потенціалу майбутніх соціальних працівників та їх готовності до професійної діяльності в обраній сфері. Лише незначна кількість респондентів потребують вдосконалення своїх комунікативних та організаторських навичок. Перспективами подальших досліджень в цьому напрямку може стати розробка та впровадження тренінгових форм роботи з розвитку комунікативного потенціалу майбутніх соціальних працівників та перевірка її ефективності на практиці.

Список використаної літератури

1. Каниук О.Л. Професійні вимоги до майбутніх соціальних працівників. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2015. Вип. 11. С. 253-259.
2. Ляшенко А.И. Профессиональное становление социального работника: автореф. дисс. ... канд. психолог. наук: спец. 19.00.07 – педагогическая психология. М.: Российская академия управления, 1993. 18 с.
3. Организация, управление и администрирование в социальной работе: учебник для бакалавров / под ред. Е.И.Холостовой, Е.И.Комарова, О.Г.Прохоровой. М.: Издательство Юрайт, 2014. 425 с.
4. Караванова Л.Ж. Профессионально-личностное развитие специалиста по социальной работе в период вузовского обучения: Дис. ... д. психол. наук. М.: Изд-во ТГУ, 2012. 42 с.

References

1. Kaniuk, O.L. (2015). Profesiini vymohty do maibutnixh sotsialnykh pratsivnykiv [Professional requirements for future social workers]. *Current issues of the humanities*, 11, 253–259. [in Ukrainian].
2. Lyashenko, A.I. (1993). *Professyonalnoe stanovlenye sotsyalnoho rabotnyka* [Professional development of a social worker] [Unpublished doctoral dissertation]. Far Russian Academy of Management. [in Russian].
3. Kholostova, E.I., Komarov, E.I., & Prokhorova, O.G. (2014). *Orhanyzatsiya, upravlenye y admynystryrovanye v sotsyalnoi rabote* [Organization, management and administration in social work]. Jurayt. [in Russian].
4. Karavanova, L.Zh. (2012). *Professyonalno-lychnosnoye razvytye spetsyalysta po sotsyalnoi rabote v peryod vuzovskoho obucheniya* [Professional and personal development of a specialist in social work during the period of university studies]. [Unpublished doctoral dissertation]. Far Tomsk State University. [in Russian].

Стаття надійшла до редакції 10.04.2021 р.
Стаття прийнята до друку 15.04.2021 р.

Zaika Vitalii

Candidate of Psychological Sciences, Ph.D., Associate Professor
Department of Social Work and Special Education
Poltava Institute of Economics and Law of Open International University of Human Development «UKRAINE»,
Poltava, Ukraine

Heta Alla

Candidate of Physical Education and Sports Sciences, Ph.D., Associate Professor
Department of Social Work and Special Education
Poltava Institute of Economics and Law of Open International University of Human Development «UKRAINE»,
Poltava, Ukraine

Vyshar Yevheniia

Senior Lecturer
Department of Social Work and Special Education
Poltava Institute of Economics and Law of Open International University of Human Development «UKRAINE»,
Poltava, Ukraine

COMMUNICATIVE POTENTIAL OF FUTURE SOCIAL WORKERS

Abstract. The article highlights the topical issue of communicative potential of future social workers in their professional activities. Modern requirements for a social worker require ability to interact with various groups of clients: children, adolescents, youth, the elderly or people with special needs, deviant or delinquent behavior, addicted to psychoactive substances, victims of violence, war, natural disasters, disasters, prisoners, etc. Social workers must be able to communicate effectively with representatives of various target groups in the social sphere, in order to provide social services. They are become skilled for conflict-free communication, self-control, capable to empathize, to listen and prove point of view. All these professional competencies can be reflected as the communicative potential

of a social worker. For the purpose of empirical research of communicative potential psychodiagnostic methods were applied: Diagnosis of the need for communication (U.Orlov), Can you listen? (E.Rogov), Study of the level of communicative control (M.Schneider), Identification of communicative and organizational skills (B.Fedoryshyn), Determining the behavioral style in a conflict situation (K.Thomas). Based on psychodiagnostic methods, it was found that future social workers have high indicators of communication needs, listening skills, level of communication control, level of communication skills and the predominance of average level of organizational skills. Among the styles of behavior in a conflict situation, the dominant are cooperation and compromise, which indicates a desire to meet the needs of the communication partner. The data indicate a high level of development of the communicative potential of future social workers and their readiness for professional activity in the chosen field.

Key words: social worker; communicative potential; need for communication; ability to listen; communicative control.