

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК СКЛАДОВА ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА

Олійник Г.М.

У статті обґрунтовано важливе значення комунікативної компетентності соціального педагога в соціально-педагогічній діяльності. Розглянуто поняття професійна компетентність і комунікативна компетентність. Професійне спілкування трактується як основний інструментарій, професійна якість, метод і зміст діяльності соціального педагога.

Ключові слова: професійна компетентність, комунікативна компетентність, соціально-педагогічна діяльність, професійне спілкування, професійні якості, соціальний педагог.

Соціально-педагогічна діяльність має яскраво виражений ціннісно-гуманістичний характер, який визначає її сутність і мету, а соціальний педагог виступає носієм, творцем і розповсюджувачем гуманістичних якостей. З розвитком цієї професії формуються професійні правила, норми, вимоги, які включають необхідні знання, уміння, навички і певні особистісні якості.

Одним із головних інструментів професійної діяльності соціального педагога є спілкування, яке охоплює весь спектр зв'язків і взаємодії людей. Професійне спілкування – це основний інструментарій, метод і зміст діяльності соціального педагога, який регулює і корегує дії з різними інституціями, людьми, службами. Фахівці мають знати механізми спілкування, досконало володіти ними з огляду на контекст і специфіку роботи з різними категоріями клієнтів [2].

У сучасній психолого-педагогічній літературі представлено чималий блок праць з теорії і досвіду вирішення проблеми підвищення професійної компетентності фахівців. Методологічні і теоретичні засади розвитку професійної компетентності відображені в роботах вітчизняних дослідників А. Капської, В. Вайноли, С. Харченко, Н. Ларіонової, І. Козубовської та російських науковців А. Маркової, І. Зимньої, Е. Зеєра, Д. Вазіної та інших.

Розкриття методологічних засад спілкування присвячені праці О. Бодальова, Л. Буєвої, О. Леонтьєва; у працях Л. Долинської, Л. Зінченко, В. Кан-Калика, А. Капської, М. Корнева, А. Мудрика, Л. Савенкової, розкриваються структура, функції та види спілкування.

Основною метою статті є розкрити поняття комунікативної компетентності як важливої складової професійної компетентності соціального педагога.

Характеризуючи особливості людського спілкування, Л. Буєва наголошує, що у спілкуванні здійснюється раціональний, емоційний та вольовий взаємозв'язок індивідів, виявляється і формується спільність настроїв, думок, поглядів, досягається взаєморозуміння, здійснюється передача і засвоєння звичок, стилю поведінки, створюється згуртованість і солідарність, що характеризує групу та колективну діяльність [1, с.111].

В. Кан-Калик акцентує увагу на тому, у процесі професійної підготовки педагогів, доцільно особливу увагу звернути на формування комунікативних здібностей, котрими повинен володіти педагог: а) швидко та правильно орієнтуватися в змінних умовах спілкування; б) правильно планувати та здійснювати саму систему комунікації; в) швидко та точно знаходити комунікативні засоби, що одночасно відповідають індивідуальним особливостям як суб'єкта так і об'єкта спілкування; г) постійно відчувати та підтримувати зворотній зв'язок у спілкуванні [4, с.61].

Важливе значення в соціально-педагогічній діяльності має професійна компетентність соціального педагога. Поняття "компетентність" в широкому розумінні цього слова означає досконале знання своєї справи, суті роботи, яка виконується, складних зв'язків, явищ і процесів, можливих способів і засобів досягнення окреслених цілей. У зміст компетентності включається рівень базової і спеціальної освіти, стаж роботи, уміння акумулювати широкий життєвий і професійний досвід, знання можливих наслідків конкретного способу впливу на особистість.

Дослідники Л. Семущина та Н. Ярошенко під професійною компетентністю розуміють інтегральну характеристику ділових та особистісних якостей фахівців, що відображає рівень знань,

умінь, досвіду, достатніх для здійснення певного роду діяльності, яка пов'язана з прийняттям рішень [8, с.24]. З точки зору особистісно-орієнтованого підходу в професійній освіті професійну компетентність трактують як сукупність професійних знань, умінь, а також способи професійної діяльності [3]. У межах діяльнісного підходу професійна компетентність розглядається як результат засвоєння знань і навичок, що забезпечує необхідний рівень вирішення проблем діяльності.

Професійна компетентність соціального педагога повинна включати і особистісні якості, та сукупність умінь і навичок, що забезпечують функціонування процесу спілкування з клієнтами і колегами. Отже, професійну компетентність соціального педагога можна назвати стрижневим компонентом вибраного ним виду діяльності, а комунікативну компетенцію – необхідною умовою її ефективності [5, с.4].

Рада США з освіти у галузі соціально-педагогічної діяльності розробила десять критеріїв компетентності соціального педагога загального профілю. Ця компетентність полягає в наявності таких умінь:

- 1) Виявляти та оцінювати ситуацію, коли вимагається розпочати, посилити, відновити, захистити чи довести до логічного завершення стосунків між людьми або соціальними інститутами;
- 2) Оцінювати проблему, поставлену мету і способи її досягнення, вміти розробити план дій, який сприяє відновленню життєвих ресурсів і благополуччя людини;
- 3) Стимулювати індивіда до розв'язання проблем, уникнення стресів, здатності до розвитку;
- 4) Бути посередниками між клієнтами та організаціями, структурами, що забезпечують людей ресурсами, послугами і можливостями;
- 5) Ефективно втручатися у процес розв'язання проблем найбільш дискримінованих і вразливих верств населення;
- 6) Сприяти ефективному і гуманному функціонуванню систем, організацій, які забезпечують людей послугами, ресурсами і можливостями;
- 7) Брати активну участь у створенні нових систем послуг, ресурсів і можливостей, враховуючи запити споживачів послуг, прагнути нейтралізувати ті організації, які стали перешкодою для споживачів послуг;
- 8) Оцінювати ступінь втручання і досягнутих змін;
- 9) Постійно оцінювати свій професійний рівень і розвиток шляхом аналізу поведінки і набутих навичок;
- 10) Сприяти вдосконаленню послуг, розвиваючи базу професійних знань і підтримуючи стандарти та етичні норми професії [7, с.66-67].

Зважаючи на особливість професії соціального педагога все більше приділяється уваги комунікативній професійній компетентності, оскільки досконале володіння культурою спілкування та мовленнєвими уміннями дозволяють з успіхом уникати в практичній діяльності небажаних якостей і ситуацій.

Що ж стосується компетентності спеціаліста соціальної сфери, то компетентність соціального педагога характеризується наявністю у них комплексу знань, умінь, навичок, психологічних якостей, професіональних позицій і можуть розглядатися як міра професіоналізму, володіння професією на рівні творчості, майстерності. Де знання, уміння і навички виступають як рольові характеристики професійної компетентності. Причому комунікативна компетентність розглядається як "компетентність у міжособистісному сприйнятті, міжособистісній комунікації, міжособистісній взаємодії" [6].

Аналізуючи сутність комунікативної компетентності, можна визначити чотири джерела: життєвий досвід (досвід міжособистісного спілкування), загальна ерудиція, мистецтво і спеціальні методи навчання. Звичайно, провідним є досвід міжособистісного спілкування, оскільки він враховує норми і цінності конкретного

середовища і, водночас, базується на індивідуальних особливостях і психологічних подіях особистого життя.

Водночас соціальний педагог має враховувати той факт, що комунікативна компетентність може удосконалюватись як саморозвиток, а діагностуватись компетентність повинна завдяки самоаналізу, самооцінці. Отже, комунікативну компетентність можна розглядати як складну інтегративну якість особистості, яка опосередковує професійно-педагогічну діяльність. Слід зазначити, що комунікативна компетентність в основному, залежить від особистості спеціаліста. 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, є основою розвитку комунікативної компетентності соціального педагога [5, с.5-6].

В основі комунікативної компетентності лежить широка гама загальнолюдських цінностей. Це свідчить про комплексний характер комунікативної компетентності, яка включає особистісні, пізнавальні, емоційні та поведінкові характеристики. Враховуючи характер соціально-педагогічної роботи, однією із важливих і необхідних якостей соціального педагога є комунікабельність, у загальнолюдському плані це явище багатогранне [5, с.6].

Соціально-педагогічна діяльність у будь-яких умовах залишається організаційною і комунікативною, тому комунікативність для соціального педагога - це не лише соціально-психологічна, але й професійно значуща якість.

Тому соціальний педагог повинен володіти такими комунікативними і професійно значущими якостями: стриманість, урівноваженість; доброзичливість; повага; довіря; відкритість; оптимізм; внутрішня енергія, впевненість у собі, самоконтроль, справедливості, організаторські уміння і навички; уміння відстоювати свої переконання, педагогічний такт; емпатія; рефлексія.

У складі комунікативної компетентності варто виокремити таку якість, як *гуманістична спрямованість* - це система ціннісних орієнтацій і смислових установок у сфері взаємодії з людьми, яка має на увазі морально виховане ставлення до людей, розуміння їх цінності і значущості, що В.О. Сухомлинський називав «устремлінням до людини, здатність дорожити іншою людиною, поважати її як найвищу цінність». Гуманістична спрямованість є відображенням гуманізму і людяності – базових характеристик соціального педагога [5, с.7-9].

Особливий інтерес викликає *пізнавальний аспект комунікативної компетентності* соціального педагога, оскільки вибір соціального педагога тієї чи іншої лінії поведінки і форми спілкування в кожній конкретній ситуації передбачає знання основних

її елементів, зокрема: партнера по спілкуванню, самого себе і ситуаційного контексту процесу спілкування загалом. Пізнання інших людей і самого себе відбувається, в першу чергу, завдяки їх сприйняттю, тому важливим джерелом успішного і точного сприйняття соціальним педагогом клієнта є наявність *оберненого зв'язку*, що допомагає здійснити корекцію і сприяє більш точному проектуванню поведінки партнера.

Соціально-педагогічне спілкування, як і будь-яка діяльність, має певну структуру і логіку процесу, який включає: задум, втілення задуму, аналіз, оцінка. Це потребує від соціального педагога уміння дотримуватись певних етапів, які можна трансформувати на його діяльність.

Звичайно, у процесі спілкування соціальний педагог може зіткнутися з певними бар'єрами, які негативно впливають на хід усієї роботи з клієнтом. Усвідомлення цих бар'єрів дає змогу попередити чи навіть усунути їх, що свідчить про певний рівень розвитку комунікативної компетентності. Подолання бар'єрів сприяє розвитку поведінкових елементів у структурі комунікативної компетентності.

У структурі професійної діяльності соціального педагога проявляється його стиль спілкування. Під стилем спілкування розуміють індивідуальну стабільну форму комунікативної поведінки спеціаліста, яка проявляється у будь-яких умовах взаємодії. Правильно підібраний стиль спілкування як загально професійний, так і індивідуальний сприяє вирішенню цілого комплексу завдань стосовно тієї чи іншої людини. Сформований стиль свідчить про досягнення спеціалістом рівня комунікативної майстерності [5, с.10-12].

Оволодіння теорією професійного спілкування, пізнання його структури, функцій, стилів, моральних принципів, входження в технологію даного процесу, формування в результаті цього професійних комунікативних навичок і прийомів, оволодіння досвідом комунікативної діяльності - це основні завдання кожного соціального педагога, які сприяють розвитку комунікативних здібностей і комунікативної культури спеціаліста соціально-педагогічної сфери, удосконалення його комунікативної компетентності [5, с.14].

Висновки. Отже, працівник у сфері соціально-педагогічної роботи має бути фахівцем високої професійної компетентності; він має усвідомлювати, що дана професія увібрала в себе як загальнолюдські духовні цінності та норми поведінки, так і професійні знання і норми взаємодії з різними категоріями клієнтів; він має досконало володіти знаннями і уміннями професійної комунікації, а також вміти адекватно їх застосовувати у відповідній сфері та ситуації.

Література

1. Буева Л.П. Человек: деятельность и общение / Л.П.Буева. – М., 1978. – 267 с.
2. Вступ до соціальної роботи: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / За ред. Т.В. Семігіної, І.І. Мигович. – К.: Академвидав, 2005. – 304 с.
3. Зеер Э.Ф. Психология личности ориентированного профессионального образования // Э.Ф. Зеер – Екатеринбург: Изд-во Урал. гос. проф. пед. ун-та., 2003. – 295 с.
4. Кан-Калик В.А. Учителю о педагогическом общении / Виктор Абрамович Кан-Калик. – М.: Просвещение, 1987.
5. Комунікативна професійна компетентність як умова взаємодії соціального працівника з клієнтом / За ред. А.Капської. – К.: ДЦССМ, 2003.
6. Петровская Л.А. Компетентность в общении. Социально – педагогический тренинг / Лариса Андреевна. Петровская – М.: МГУ, 1989.
7. Ярина-Смирнова Е. Профессиональная этика социальной работы: Учебник / Е. Ярина – Смирнова. – М., 1998. – 96 с.
8. Семушина Л.Г. Содержание и технологии обучения в средних специальных учебных учреждениях / Л.Г. Семушина, Н.Г. Ярошенко. – М.: Мастерство, 2001. – 272 с.

Олійник Г.М.

Коммуникативная компетентность как составная профессиональной компетентности социального педагога

В статье обосновано важное значение профессиональной компетентности социального педагога в социально-педагогической деятельности. Раскрыто понятие компетентности и коммуникативной компетентности. Профессиональное общение представлено как основной инструментальный, профессиональное качество, метод и содержание деятельности социального педагога.

Ключевые слова: профессиональная компетентность, коммуникативная компетентность, социально-педагогическая деятельность, профессиональное общение, профессиональные качества, социальный педагог.

Olijnyk G.M.

Communicative competence as a part of social pedagogues' professional competence

The article substantiates the importance of communicative competence of social pedagogues' professional activities. The definition of professional competence and communicative competence has been revealed. Professional communication has been treated as a basic

instrument, professional quality, method and content of social pedagogues' professional activities.

Key words: professional competence, communicative competence, social-pedagogical activities, professional communication, professional qualities, social pedagogue.