РОЗДІЛ V
Соціальна педагогіка

УДК 37.034

Валентина Балахтар

Комунікативна компетентність соціального працівника

У статті висвітлено погляди на сутність і зміст поняття «комунікативна компетентність», розглянуто підходи до його трактування, визначено складники структури комунікативної компетентності соціального працівника як системи внутрішніх і зовнішніх ресурсів ефективної взаємодії.

Ключові слова: комунікативна компетентність, складники комунікативної компетентності, структура спілкування, види спілкування, міжособистісна взаємодія, соціальний працівник.

Постановка наукової проблеми та її значення. Нині надзвичайно важливим є питання про роль і значення комунікативної компетентності в життєдіяльності соціальних працівників, зорієнтованих на взаємодію з людьми різного віку й соціального статусу. Аналізуючи сучасну теорію та практику, можна стверджувати про недостатність вивчення і розроблення теоретичних засад формування в працівників соціальної сфери комунікативної компетентності, зростання уваги до особливостей соціальної роботи загалом і професійних якостей соціального працівника зокрема. Тому існує нагальна потреба дослідження і поширення результатів наукових розвідок науковців у цьому напрямі.

Аналіз досліджень цієї проблеми. Аналіз психолого-педагогічної літератури свідчить про неоднозначність підходів до розуміння і вирішення досліджуваної проблеми. Вагомий доробок у вивчення і трактування суті спілкування та комунікативної компетентності внесли і вітчизняні, і зарубіжні науковці: Л. Виготський, Г. Костюк, О. Леонтьєв, Б. Ломов, С. Рубінштейн (діяльнісний підхід), Ю. Азаров, Н. Кузьміна, Л. Петровська, Д. Узнадзе (як готовність (установка) до діяльності), Г. Айзенк, П. Горностай, Р. Кеттел, Г. Олпорт (як сукупність особистісних якостей), М. Бахтін, С. Дмитрієва, О. Матюшкін (діалогічний підхід) та ін.

Теоретичні і методичні засади комунікативної компетентності вивчали О. Аршавська, Н. Волкова, І. Зимняя, Г. Данченко, С. Козак, Л. Мацько, С. Макаренко, Є. Мелібруда, Н. Паніна, Н. Пашківська, Л. Савенкова, В. Черевко та ін.

Розробці методологічних засад спілкування присвячено наукові праці О. Бодальова, Ю. Жукова, Б. Ломова та ін. Проблеми структури, функцій, види спілкування висвітлено в роботах Л. Зінченко, В. Кан-Калика, А. Капської, А. Мудрика, О. Киричука.

Мета і завдання статті передбачають науковий аналіз сутності та структури комунікативної компетентності соціальних працівників.

Виклад основного матеріалу й обґрунтування отриманих результатів дослідження. Ґрунтовне вивчення наукової літератури засвідчило наявність двох основних підходів до тлумачення дефініції «комунікативна компетентність». Прихильники першого розглядають термін через поняття «здатності», а саме: здатність використовувати мову в різних сферах спілкування (О. Аршавська, Д. Ізаренков, О. Скворцова та ін.). Прибічники другого підходу трактують це поняття як знання, вміння, навички (Н. Гез, О. Краєвська, Ю. Федоренко та ін.).

Поняття «комунікативна компетентність» (від латин. *communico* – роблю загальним, зв’ язую, спілкуюся і *competens (competentis)* – здатний) означає сукупність знань про норми і правила ведення природної комунікації – діалогу, суперечки, переговорів і т. ін. [2, с. 107].

© ***Балахтар В.**, 2014*

Комунікативна компетентність – це здатність установлювати й підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, певна сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективне спілкування, передбачають уміння змінювати глибину й коло спілкування, розуміти та бути зрозумілим для партнера під час спілкування [8, с. 28]. Вона формується в умовах безпосередньої взаємодії, оскільки є результатом досвіду спілкування між людьми, та опосередкованої, у тому числі з літератури, театру, кіно, з яких людина отримує інформацію про характер комунікативних ситуацій, особливості міжособистісної взаємодії і засоби їх вирішень. У процесі опанування комунікативними навичками соціальний працівник запозичує з культурного середовища засоби аналізу комунікативних ситуацій у вигляді словесних і візуальних форм.

Якщо структуру комунікативної компетентності розглядати через призму психологічної структури спілкування, що включає перцептивний, комунікативний та інтерактивний аспекти [1], то її можна вважати складниками спілкування. Тоді комунікативний процес варто розуміти як «інформаційний процес між людьми як активними суб' єктами, з урахуванням стосунків між партнерами» [10]. Тобто виникає «вузьке» поняття «комунікація». Однак часто «комунікацію» розуміють як синонім спілкування, підкреслюючи, що «комунікативний вплив є … психологічним впливом одного комуні-канта на іншого з метою зміни поведінки останнього» [1]. Це означає, що відбувається зміна самого типу відносин, який склався між учасниками комунікації. Окрім цього, існує й широке розуміння поняття «комунікація», яке застосовується у зв' язку з розвитком системи масових комунікацій у суспільстві.

До складників комунікативної компетентності належать [4, с. 88–94]:

- орієнтованість у різноманітних ситуаціях спілкування, заснована на знаннях і життєвому досвіді індивіда [9, с. 37];
- спроможність ефективно взаємодіяти з оточенням завдяки розумінню себе й інших за постійної видозміни психічних станів, міжособистісних відносин, умов соціального середовища [9, с. 45];
- адекватна орієнтація людини в самій собі – власному психологічному потенціалі, потенціалі партнера, у ситуації [3, с. 156];
- готовність й уміння будувати контакти з людьми [3, с. 158];
- внутрішні засоби регуляції комунікативних дій [8, с. 28];
- знання, уміння і навички конструктивного спілкування [11, с. 96];
- внутрішні ресурси, необхідні для побудови ефективної комунікативної дії у визначеному колі ситуацій міжособистісної взаємодії [5, с. 100].

Отже, комунікативна компетентність являє собою структурний феномен, який містить і складники цінностей, мотивів, установок, і соціально-психологічні стереотипи, знання, уміння, навички. Зрозуміло, що це особливо актуально для практичної діяльності соціального працівника.

На думку Н. Моревої, людей із високою комунікативною компетентністю характеризують такі зовнішні, поведінкові прояви [12, с. 61]: швидке, своєчасне і точне орієнтування в ситуації взаємодії та партнерства; прагнення зрозуміти іншу людину в контексті вимог конкретної ситуації; установка в контакті не тільки на справу, а й на партнера; шанобливе, доброзичливе ставлення до нього, урахування його стану і можливостей; упевненість у собі, розкутість, адекватна включеність у ситуацію; суттєве задоволення спілкуванням і зменшення нервово-психічних затрат у процесі комунікації; уміння спілкуватися в різних статусно-рольових позиціях, встановлювати і підтримувати необхідні робочі контакти незалежно, а інколи й усупереч відносинам, які складаються; високий статус і популярність у тому чи іншому колективі; уміння організувати дружню сумісну роботу, формувати сприятливий соціально-психологічний клімат у колективі, досягати високого результату діяльності.

Цікаву класифікацію складників комунікативної компетентності запропонував М. Аргайл. Автор виокремив такі компоненти досліджуваного феномену [6, с. 19]: соціальну сенситивність (точність міжособистісного сприйняття); основні навики взаємодії; навики схвалення і винагороди, які харак-терні для всіх соціальних ситуацій (тобто уміння надавати позитивний зворотний зв' язок партнерам у спілкуванні); рівновагу, спокій, гармонію як антитезу соціальної тривожності.

Аналіз процесу спілкування (В. Ляудіс, А. Матюшкіна, А. Пономарьова) показав, що існують два типи діяльності і, відповідно, два типи завдань: творчі (продуктивні) і рутинні (репродуктивні). Ситуація, яка потребує виходу за межі стереотипів, установок, ролей, що склалися, завжди передба-

чає продуктивне спілкування. Репродуктивне, або стандартизоване спілкування передбачає взаємодію «за стандартом», «за сценарієм». Розрізняють також зовнішнє, поведінкове, оперативно-технічне й індивідуально-значеннєве спілкування [13]. Дослідник А. Добрович у своїх роботах виокремлює конвенційне, примітивне, маніпулятивне, стандартизоване, ігрове, ділове і духовне спілкування [7].

У контексті проблеми ефективності спілкування доцільно згадати про таке явище в людській взаємодії, як роль, що є фіксацією визначеного положення, яке займає той або інший індивід у системі міжособистісних відносин [1]. Виокремлюють формальні, внутрішньогрупові, міжособистісні й індивідуальні ролі. Зокрема, формальна роль – це поведінка, сформована відповідно до засвоєних очікувань із боку оточення, пов' язаних із виконанням тієї чи тієї соціальної функції (продавець, покупець, учень, педагог, підлеглий, керівник тощо). Внутрішньогрупова роль потребує урахування очікувань, запропонованих учасниками групи на основі сформованих взаємовідносин. Міжособистісні ролі передбачають урахування очікувань, які запропонує інша людина на основі сформованих відносин. Існують й інші класифікації ролей: активні – виконуються в певний момент; латентні – не виявляються в конкретній (певній) ситуації; інституціолізовані – пов' язані з офіційними вимогами організації; стихійні – зумовлені відносинами, які стихійно виникають [7].

Соціальний працівник завжди перебуває в контакті з іншими людьми – реальним партнером, уявним, обраним, нав' язаним і т. д. Інваріантними складниками спілкування є такі компоненти, як партнери-учасники, ситуація, завдання. Варіативність же пов' язана з характеристиками самих склад-ників – партнерів у спілкуванні, ситуацій, цілей спілкування. Тому компетентність у спілкуванні передбачає розвиток умінь адекватної самооцінки, орієнтації людини і в самій собі – власному психологічному потенціалі, і партнера, ситуації та завданні.

Головна якісна характеристика ефективного спілкування – спрямованість, тобто орієнтація особистості насамперед на позитивні якості в іншій людині, що сприяє розкриттю особистісного потенціалу людини, з якою ми спілкуємося. Акцентують, зокрема, на пізнавальних процесах у структурі комунікативної компетентності. Це мислення – здатність аналізувати вчинки, бачити мотиви, які спонукають до них. Чинником успішного спілкування також є соціально-психологічна перцепція, що включає ідентифікацію, емпатію, соціальну рефлексію [1]. Отже, можна сказати, що комунікативна компетентність уключає не тільки особистісні властивості індивіда, але й певним чином організовані пізнавальні процеси та емоційну (афективну) сферу.

До складників комунікативної компетентності належать і вміння усвідомлювати та долати комунікативні бар' єри, які можуть виникати, наприклад, за відсутності розуміння ситуації спілкування, що виникає внаслідок різних поглядів, бачень у партнерів (соціальних, політичних, релігійних, фахових). Бар' єри в комунікації можуть мати і психологічний характер, відображаючи індивідуальні психологічні особливості тих, хто спілкується, їхні сформовані відносини: від дружби до ворожості один до одного.

Передача будь-якої інформації можлива лише за допомогою знаків, точніше, знакових систем. Розрізняють вербальну й невербальну комунікації, що використовують різноманітні знакові системи. Відповідно до цього, можна виокремити вербальний і невербальний рівень комунікативного складника компетентності у спілкуванні. Вербальна комунікація використовує як знакову систему людське мовлення, природну звукову мову, тобто систему фонетичних звуків, яка включає два принципи: лексичний і синтаксичний [1].

Сукупність визначених заходів, спрямованих на підвищення ефективності мовного впливу, отримала назву «переконуючої комунікації», на основі якої розроблено так звану експериментальну рито-рику – мистецтво переконання за допомогою промови. Інший вид комунікації включає такі знакові системи: оптико-кінетичну (жести, міміка, пантоміміка), пара- (система вокалізації, тобто якість го-лосу, його діапазон, тональність) й екстралінгвістичну (включення в промову пауз, інших украплень, темп; організація простору та часу комунікативного процесу; візуальний контакт: частота обміну поглядами, тривалість, зміна статики й динаміки погляду, його уникання і т. д.). Зрозуміло, що кому-нікативна компетентність передбачає також уміння інтерпретувати невербальні прояви інших людей. Тут виникає серйозна проблема: якщо у вербальній комунікації за кожним словом стоїть більш-менш визначений зміст, то в невербальній системі комунікацій не тільки важко поставити зміст відповідно до знаку, але й взагалі визначити знак, тобто одиницю аналізу в цій системі комунікації.

Висновки і перспективи подальшого дослідження. Отже, на основі здійсненого аналізу можна зробити висновок, що комунікативна компетентність соціального працівника – це система

внутрішніх (позицій спілкування, ролей, стереотипів, установок, знань, умінь, навичок) та зовнішніх ресурсів ефективної взаємодії (співпраця, переговори, розвиток позитивного ставлення до рідної мови, міжкультурної комунікації, культурна обізнаність і т. д.), що забезпечують здатність установлювати й підтримувати необхідні контакти з іншими людьми. А певна сукупність знань, умінь і навичок сприяють ефективному спілкуванню та розвитку людини загалом. Визначені складники не протиставляються один одному, а відображають багатозначність і складність комунікативної компетентності, яка пов' язана з адекватним використанням усієї палітри можливостей особистості.

Джерела та література

1. Андреева Г. М. Социальная психология [Текст] : учеб. для высш. уч. заведений / Г. М. Андреева. – [5-е изд., испр. и доп.]. – М. : Аспект Пресс, 2008. – 365 с.
2. Бех І. Д. Особистісно-зорієнтоване виховання : навч.-метод. посіб. / І. Д. Бех. – К. : ІЗМН, 1998. – 204 с.
3. Введение в практическую социальную психологию / под ред. Ю. М. Жукова, Л. А. Петровской, О. В. Соловьевой. – М. : Смысл, 1996. – 373 с.
4. Вторникова Ю. С. Комунікативна компетентність у структурі ключових компетентностей громадян Європи / Ю. С. Вторникова // Витоки педагогічної майстерності : зб. наук. пр. – Полтава : [б. в.], 2011. – С. 88–94.
5. Григорьева Т. Г. Основы конструктивного общения : хрестоматия / Т. Г. Григорьева, Т. П. Усольцева. – Новосибирск : Изд-во Новосибир. ун-та ; Москва : Совершенство, 1997. – 198 с.
6. Грецов А. Г. Психологические тренинги с подростками / А. Г. Грецов. – СПб. : Питер, 2008. – 368 с.
7. Добрович А. Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения : кн. для учителя и родителей. – М. : Просвещение, 1987. – 207 с.
8. Жуков Ю. М. Диагностика и развитие компетентности в общении / Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская, П. В. Растянников. – М. : [б. в.], 1990. – 96 с.
9. Коллектив. Личность. Общение: словарь социально-психологических понятий / под ред. Е. С. Кузьми-на и В. Е. Семенова. – Л. : Лениздат, 1987. – 143 с.
10. Краткий психологический словарь / [ред.-сост. Л. А. Карпенко] ; под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. – [2- е изд.]. – Ростов н/Д : Феникс, 1998. – 512 с.
11. Крижанская Ю. С. Грамматика общения / Ю. С. Крижанская, В. П. Третьяков. – Л. : Изд-во Ленингр.
ун-та. 1990. – 208 с.
12. Морева Н. А. Тренинг педагогического общения : учеб. пособие для вузов / Н. А. Морева. – М. : Просвещение, 2003. – 304 с.
13. Петровская, Л. А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг / Л. А. Петровская. – М. : Изд-во МГУ, 1989. – 216 с.

Балахтар Валентина. Коммуникативная компетентность социального работника. В статье освещены взгляды на сущность и содержание понятия «коммуникативная компетентность», рассмотрены подходы к его трактовке. Уточнены составляющие коммуникативной компетентности социального работника – внутренние (позиции общения, роли, стереотипы, установки, знания, умения, навыки) и внешние ресурсы эффективного взаимодействия (сотрудничество, переговоры, развитие позитивного отношения к родному языку, межкультур-ной коммуникации, культурная осведомленность), обеспечивающие способность восстановления и поддержки необходимых контактов с окружающими людьми, в том числе и определенная совокупность знаний, умений и навыков, способствующие эффективному общению и развитию человека в целом. Описанные составляющие не противопоставляются друг другу, а, наоборот, отражают многозначительность и сложность коммуникатив-ной компетентности, адекватное использование всей палитры возможностей личности.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, составляющие коммуникативной компетентности, структура общения, виды общения, межличностное взаимодействие, социальный работник.

Balakhtar Valentina. Communicative Competence of the Social Worker. The article found out the views on the essence and content of the concept 'Communicative competence', scanned the approaches to its interpretation, settled the component structures of communicative competence of social worker. It means the aggregate of internal (stands of conversation, roles, stereotypes, aims, knowledge and skills) and external resources of effective cooperation (teamwork, negotiations, the development of positive attitude to native language, intercultural communication, cultural erudition etc.), that guarantee the ability to determine and keep up the necessary contacts with other people. And definite totality of knowledge and skills assist for effective dealings and self-development in general. The defined components don't oppose to each other, but reflect significance and complication of communicative competence, which connected with adequate using of all human possibilities.

Key words: communicative competence, components of communicative competence, structure of intercourse, types of dealings, interpersonal interaction, social worker.

Стаття надійшла до редколегії 26.05.2014 р.