УДК 378.018.8:364.4-051]:[159.98:316.454.5]
DOI: 10.31499/2618-0715.1(4).2020.215463

ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ЗАСОБАМИ ТРЕНІНГОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Шевчук Оксана, кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи, Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини.
ORCID: 0000-0002-1127-9807
E-mail: o.m.schevchuk@gmail.com

У статті на основі теоретичного обґрунтування наукової проблеми, вивчення сучасної практики обґрунтовано використання тренінгових технологій у процесі формування комунікативної компетенції майбутніх соціальних працівників. Для дослідження проблеми було використано такі методи: теоретико-методичний аналіз літературних джерел; включене та опосередковане спостереження; ретроспективний аналіз власного досвіду автора. Виявлено, що тренінг сприяє розвитку у соціальних працівників аналітичного мислення і виробленню навичок прийняття компетентних рішень в ситуаціях, максимально наближених до майбутньої професійної діяльності.
***Ключові слова**: тренінгові технології, тренінг, комунікативна компетенція, методи, форми, засоби, знання, уміння, навички.*

FORMATION OF COMMUNICATIVE COMPETENCE OF FUTURE SOCIAL WORKERS BY MEANS OF TRAINING TECHNOLOGIES

Shevchuk Oksana, PhD in Pedagogical Sciences, Assocciate Professor, Associate Professor of the Department of Social Pedagogy and Social Work, Pavlo Tychyna Uman State Pedagogical University.
ORCID: 0000-0002-1127-9807
E-mail: o.m.schevchuk@gmail.com

The article substantiates the use of training technologies in the process of future social workers' communicative competence formation on the basis of theoretical substantiation of a scientific problem, the study of modern practice. The following methods were used to study the problem: theoretical and methodological analysis of literature sources in order to reveal the content, forms and methods of training technologies; included and indirect observation; retrospective analysis of the author's own experience. It was found that the training promotes the development of social workers analytical thinking and skills of competent decision-making in situations as close as possible to future professional activities, serves as an in-depth analysis of personal knowledge about themselves, as it receives new evidence of themselves that change their values. motives, attitudes, beliefs. Due to this, there is a rethinking of their capabilities and their communicative potential in the development of professional skills and their presentation. During the training session, the individual accumulates professional experience, which is guided in further similar real-life situations in solving professional problems. The communication skills that develop in future social workers during and after the training are described: the ability to establish contact with the client; ability to psychologically correct and, depending on the situation, to enter into communication; ability to balance emotional tension in conversation; ability to stimulate the client to clarify his position, proposals; ability to argue their point of view; ability to stimulate client activity; the ability to convey to the client information that he heard and understood and others.
Keywords: training technologies, training, communicative competence, methods, forms, means, knowledge, abilities, skills.

На сьогоднішній день актуально постає проблема формування і розвитку комунікативних знань, умінь, навичок та якостей як особливо важливих для взаємодії між людьми. Це, у першу чергу, стосується соціальної роботи та підготовки майбутніх соціальних працівників. Адже соціальна робота належить до професій типу «людина – людина», тому вимагає постійного комунікативного контакту, взаємодії, уміння слухати, сприймати та аналізувати мовну інформацію, володіти такими комунікативними якостями, як виразність, естетичність, доречність та точність, змістовність, правильність, ясність, чистота, логічність, багатство, правильність та доступність. Звідси необхідним є пошук такої методики роботи, яка би була досить ефективною для того, щоб у майбутніх соціальних працівників сформувалася комунікативна компетенція.

Тренінгові технології навчання є тим засобом, який дозволяє сформувати в учасників комунікативні уміння, навички та якості, а також необхідні знання для здійснення ефективної комунікативної взаємодії. В основі тренінгу закладено сам процес спілкування, взаємодії та взаємовпливу.

Зміст тренінгу має бути спрямований на вироблення важливих професійних умінь та навичок, наприклад, комунікативних (здатність входити в контакт із клієнтом і підтримувати спілкування з ним), інструментальних (володіння усними і письмовими прийомами збору і фіксації інформації) та аналітичних (здатність виділяти головне, ставити проблему, висувати гіпотезу, збирати потрібну інформацію, розробляти план дій, реалізовувати його й оцінювати результати) чи соціально-психолого-педагогічних якостей, необхідних у практичній діяльності (роботі з клієнтом або групою клієнтів, взаємодії з колегами) [5, с. 6]. Особливо актуально застосувати тренінгові технології як засіб для створення комунікативних ситуацій, наближених до умов реального спілкування в майбутній професії.

Формування комунікативної компетенції засобами тренінгових технологій описано у працях І. Беха, О. Безпалько, О. Вдовенко, Д. Годлевської, Ю. Жукова, І. Зязюна, В. Казимиренко, Г. Ковальова, Л. Новікової, А. Панфілової, Л. Петровської, Н. Лалак, Є. Сидоренка, В. Федорчука, Н. Хрящової, Т. Яценко та ін.

У дослідженнях вітчизняних науковців підкреслюється роль різноманітних інтерактивних форм та методів навчання, наголошується на потрібності їх упровадження в навчальний процес. Важлива роль відводиться залученню майбутніх соціальних працівників до активної участі у різноманітних тренінгах. Таке включення у тренінговий процес дає поштовх до активізації міжособистісної комунікації, яка забезпечує ефективний обмін інформацією в ході творчої дискусії. У свою чергу, це сприяє розвитку у фахівців аналітичного мислення і виробленню навичок прийняття компетентних рішень у ситуаціях, максимально наближених до майбутньої професійної діяльності. Основною метою тренінгу є розуміння основних психологічних закономірностей комунікації, чинників, що впливають на її продуктивність, розвиток якостей та умінь, необхідних для впевненого використання набутих знань.

Мета статті – обґрунтувати використання тренінгових технологій у процесі формування комунікативної компетенції майбутніх соціальних працівників.

У формуванні комунікативної компетенції система тренінгів спрямована на розв’язання таких завдань: закріплення знань про комунікаційні процеси; корекцію, формування і розвиток установок, необхідних для успішної комунікативної діяльності; розвиток здатності адекватно пізнавати себе та інших людей; корекцію і розвиток міжособистісних відносин.

На думку О. Кочерги, цінними моментами у використанні тренінгу є те, що він дозволяє організувати такий особливий освітній простір, у якому майбутні соціальні працівники усвідомлюють власну комунікативну некомпетентність щодо

розв'язання змодельованої ситуації, визначають власні обмеження у наявних знаннях чи компетенціях, емоційно переживають їх, що в кінцевому результаті спонукає до дій: майбутні фахівці роблять спроби знайти альтернативні варіанти виходу із уявної ситуації, оптимальні шляхи розв'язання поставлених завдань. Завдяки цьому особистість накопичує професійний досвід, яким керується у подальших аналогічних реальних ситуаціях при виконанні професійних завдань [2, с. 118].

Запровадження тренінгів має слугувати глибокому аналізу особистісного знання людини про себе, оскільки вона отримує нові свідчення про себе, які змінюють її ціннісні орієнтації, мотиви, установки, переконання. Завдяки цьому відбувається переосмислення своїх можливостей та свого комунікативного потенціалу в розвитку фахових здібностей та їх презентації. На підставі цього змінюється ставлення людини як до «інших», так і до самої себе у процесі виконання своїх професійних функцій.

Хочемо зауважити, що ефективне формування комунікативної компетенції майбутніх соціальних працівників можливе за умови використання спеціальних прийомів і тренінгових методів. Найбільш успішними можна назвати: методи групової дискусії; ділових, творчих, імітаційних ігор; «мозкового штурму»; метод кейсів; використання вербальних і невербальних технік та ін.

Так, у ході групової дискусії учасники навчаються управлінню груповим процесом обговорення проблеми, що дозволяє прояснити позиції, весь спектр думок і установок учасників тренінгу, а так само можливість їх зміни у процесі безпосереднього спілкування. З одного боку, учасники тренінгу навчаються різноманітних способів знаходження ефективних рішень, що можна застосовувати в різних ситуаціях. З іншого, групова дискусія створює ефективне середовище, у якому формуються комунікативні компетенції, рефлексія, розвивається креативність тощо.

Існує велика кількість групових дискусій, які використовуються для роботи з формування і розвитку комунікативної компетенції. До них належать різні модифікації «мозкового штурму»: «брейнстормінг», що допомагає навчитися слухати опонента і контролювати свої емоції; метод «синектики», що застосовується для розв'язання проблем й пошуку нових ідей за допомогою використання аналогій і перенесення завдань, які виникли, на готові рішення, що існують у різних сферах.

Використання ігрових методів є високоефективним, тому що у рольовій грі акцент робиться на міжособистісній взаємодії. Гра як метод формування комунікативної компетенції застосовується як в індивідуальній, так і в груповій роботі. Але тільки спеціально організовані ігри, що проводяться в рамках тренінгів, є найбільш ефективними для формування комунікативної компетенції. Ігри сприяють створенню близьких стосунків між учасниками групи, знімають напруженість, тривогу, страх перед оточенням, підвищують самооцінку, дозволяють перевірити себе в різних ситуаціях спілкування, знімаючи небезпеку соціально значущих наслідків [3; 6].

На тренінгу також можуть бути використані методи обговорення і розв'язання кейсів, які розглядаються як проблемна ситуація, що вимагає відповіді та знаходження рішення. Основне завдання кейса – навчитися аналізувати інформацію, виявляти основні проблеми і шляхи їх розв'язання, формувати програму дій [1].

Так, комунікативна компетенція формується в процесі комплексу різних ігор, вправ і дискусій, кожного разу в новому поєднанні й послідовності. Використання таких методів тренінгу сприяє розвитку умінь майбутніх фахівців усвідомлювати проблемну професійну ситуацію, аналізувати цю ситуацію та свою поведінку в ній,

виробляти уміння професійної поведінки, яка є оптимальною у певній професійній ситуації.

Комплексні інтерактивні та комунікативні уміння корелюють із техніками спілкування, опрацювання яких відбувається в процесі проведення тренінгу. До таких технік належать: техніка встановлення контакту; техніка активного слухання; техніка інформування; техніка переконання тощо.

Техніка встановлення контакту. Встановлення контакту – це ментальне «підключення» до клієнта, бажання і готовність співрозмовників брати участь у спілкуванні один з одним. Встановлення контакту є необхідною умовою успішного спілкування. На етапі встановлення контакту формується сам простір майбутньої бесіди, у якій буде відбуватися вся подальша взаємодія. Тому дуже важливо на цьому етапі майбутньому соціальному працівнику встановити довірливі відносини з клієнтом, що допоможе відразу зняти його опір. Якщо не буде встановлено довірливий контакт, клієнт не буде слухати уважно фахівця та не буде вникати до змісту бесіди. Для цього використовуються невербальні й вербальні засоби. До невербальних засобів відносять – позу, посмішку, контакт очей, організацію простору спілкування (дистанцію). До вербальних – компліменти, «ритуальні» фрази, закриті та відкриті питання, що дають можливість співрозмовникові відповісти більш повно.

Техніка активного слухання дозволяє точніше зрозуміти психологічні стани, почуття, думки співрозмовника за допомогою особливих прийомів участі в бесіді, що мають на увазі активне вираження власних переживань та міркувань. Активне слухання спрямоване на формулювання і розв’язання комунікативних завдань, володіння уміннями самовираження та дії, отримання якомога більшої інформації від співрозмовника. Тому, тренуючи уміння чути і розуміти, ми тренуємо також уміння висловлювати свої думки, почуття та уміння втілювати їх у діях [4].

Активне слухання відрізняється від пасивного за такими показниками: треба вміти спонукати партнера до розмови; точно сприйняти сказане партнером та переконатися в точності свого сприйняття; утримувати надмірно багатослівного або такого, що постійно відволікається, співрозмовника в рамках теми; повернути його до обговорюваної теми.

Спробуємо охарактеризувати особливості пасивного слухання: терпляче очікування того, щоб партнер заговорив; очікування того, коли співрозмовник буде у змозі сказати щось дійсно важливе або цікаве; відволікання уваги на що-небудь інше при збереженні «маски уваги»; очікування того, коли співрозмовник повернеться до теми розмови; очікування того, коли партнер перестане говорити.

Активні техніки слухання допомагають зосередити увагу слухача на партнері, «розговорити», почути та зрозуміти його. Однак такий сприятливий результат можливий лише в тому випадку, якщо активний слухач не тільки знає відповідні комунікативні техніки, але й правильно застосовує їх.

Серед прийомів активного слухання виділяють такі: уточнення, переказ (парафраз), резюмування, емпатійні висловлювання (рефлексія почуттів), підведення підсумків тощо.

Під уточненням розуміється прохання роз’яснити або уточнити щось із сказаного. Наприклад, коли обговорюються складні, емоційно значущі теми, співрозмовники часто мимоволі уникають болючих питань. Уточнення здатне зберегти розуміння почуттів і думок співрозмовника в такій ситуації [4].

Переказ (перефраз) допомагає оповідачеві почути з боку свою промову устами іншої людини. Сутність переказу – у повторенні кожної думки співрозмовника своїми словами. Переказ дає співрозмовнику зворотний зв’язок, можливість зрозуміти, як його слова звучать з боку. У результаті співрозмовник або отримує

підтвердження того, що його зрозуміли, або отримує можливість скоригувати свої слова. Цей метод активного слухання починається із фраз, типу «На Вашу думку...» або «Якщо я правильно Вас зрозумів...» [4].

Резюмування розглядається як підбиття підсумків. Воно зводиться до того, що слухач своїми словами підводить підсумок основної думки співрозмовника. Резюмування принципово відрізняється від перефразування. При резюмуванні з цілої частини розмови виділяється тільки головна думка. Зазвичай вона розпочинається фразами типу: «Таким чином, Ви вважаєте...», «Отже, Ви пропонуєте...», «Якщо підсумувати все сказане Вами, то...», «Ваша основна думка, як я зрозумів, у тому, що...» [4].

Основна мета емпатійних висловлювань у тому, щоб показати, що слухач розуміє, визначає значущість почуттів та переживань іншої людини, допомогти людині оцінити власні почуття. Ця техніка полягає у прямому описі переживань, які фахівець побачив у поведінці клієнта: «Ви схвильовані», «Вам погано» і т.д. [4].

Мета підведення підсумків полягає у зведенні воєдино важливих фактів та ідей, створенні основи для подальшого обговорення. Слухач повинен заново сформулювати основні ідеї. Зазвичай підведення підсумків починається із фраз: «Отже, підводячи підсумок сказаному...», «Ураховуючи все те, що Ви сказали...» [4; 5].

Техніка переконання розглядається як логічна бездоганна аргументація правильності висловлюваної позиції. Як правило, повинна в основі мати факти. Застосовується при наданні порад непрямої форми як підкріплення, обґрунтування висловленої професійної позиції [4].

Техніка аргументації полягає у спеціальному підборі й використанні логічних доказів з метою переконливого доведення істинності певного положення. Для цього застосовуються різні за своїм призначенням, спрямованістю й силою дії засоби психологічного впливу на людину або особлива послідовність наведення аргументів, яка має не тільки демонструвати обґрунтованість і корисність аргументованого положення, а й поступово посилювати переконливість доказу. Мета аргументації полягає не тільки у тому, щоб додатково пояснити сутність проблемної ситуації та позицію слухача щодо неї, а й переконати співбесідника у раціональності цієї позиції та доцільності пропозицій відносно шляхів і засобів розв’язання обговорюваної проблеми.

Також у тренінг можуть бути включені вправи, метою яких є: вислуховувати клієнта, вести бесіду; формулювати запит клієнта; аналізувати проблему (індивідуальний випадок) клієнта; виявляти ресурси клієнта, необхідні для подолання його проблем; надавати зворотний зв’язок клієнту; інтерпретувати інформацію, отриману від клієнта, і надавати клієнту власну інтерпретацію; планувати роботу з клієнтом; надавати психологічну підтримку клієнтові; долати конфліктні ситуації у взаємодії з клієнтом; контролювати власну поведінку в процесі взаємодії з клієнтом; аналізувати власний професійний досвід та ін.

Найчастіше до тренінгової програми, яка спрямована на формування комунікативної компетенції, входять: ознайомлення зі стадіями та видами спілкування, встановлення контакту, орієнтація на розуміння проблеми, техніки активного слухання, невербальне спілкування (передача інформації, передача емоцій, використання жестів), пошук спільного рішення, використання аргументів, прийняття рішення, вихід із контакту.

До очікуваних результатів тренінгу можна віднести: розуміння майбутніми соціальними працівниками пріоритетної значущості комунікативної компетенції у їхній професійній діяльності; розвиток їхніх комунікативних здібностей; розвиток навичок продуктивної взаємодії з різними категоріями громадян та активно-продуктивного використання інтерактивних методів спілкування й різних тактик

мовленнєвої поведінки відповідно до мети та змісту повідомлення, адекватно й швидко адаптуватись до особливостей комунікативної ситуації спілкування тощо [7].

Саме за допомогою тренінгових технологій формуються і розвиваються комунікативні уміння, які є необхідними для майбутнього соціального працівника: уміння встановлювати контакт із клієнтом; ставити запитання; усвідомлювати і знімати внутрішні бар'єри у спілкуванні з клієнтами; психологічно правильно і залежно від ситуації почати спілкування; слухати співрозмовника за допомогою техніки активного слухання; прогнозувати реакції партнерів на власні акти комунікативних дій; спровокувати «бажану реакцію» партнера по спілкуванню; орієнтуватися в ситуації клієнта, ведення діалогу; вирівнювати емоційне напруження в бесіді; стимулювати клієнта до прояснення його позиції, пропозицій тощо; аргументувати свою точку зору; сприйняти і зрозуміти те, що співрозмовник не в змозі був висловити; підтримувати спілкування, стимулювати активність клієнта; донести клієнту інформацію, що його почули і зрозуміли; налаштовуватися на емоційний тон партнерів по спілкуванню, заволодіти й утримати ініціативу у спілкуванні; формувати і «керувати» емоційним настроєм клієнта, створювати сприятливий соціально-психологічний клімат у спілкуванні; конструктивними способами виходити із конфліктних ситуацій та їх попереджувати, приймати і передавати невербальну інформацію.

Отже, процес формування комунікативної компетенції майбутніх соціальних працівників повинен бути цілеспрямованим, систематичним та включати дієві методи та форми роботи. Одним із ефективних навчальних методів є тренінг. Саме за допомогою тренінгу у майбутнього соціального працівника формується комплекс відповідних комунікативних умінь, навичок та форм поведінки, які є важливою складовою його професійної підготовки – основою його професіоналізму.

Тренінг сприяє розвитку у соціальних працівників аналітичного мислення і виробленню навичок прийняття компетентних рішень у ситуаціях, максимально наближених до майбутньої професійної діяльності; слугує глибокому аналізу особистісного знання людини про себе, оскільки вона отримує нові свідчення про себе, які змінюють її ціннісні орієнтації, мотиви, установки, переконання. Завдяки цьому відбувається переосмислення своїх можливостей та свого комунікативного потенціалу в розвитку фахових здібностей та їх презентації.

Здійснене нами дослідження, однак, не вичерпує всієї проблематики щодо формування комунікативної компетенції майбутніх соціальних працівників засобами тренінгових технологій. Подальшого вивчення потребують: формування комунікативних умінь, навичок та якостей особистості майбутнього соціального працівника як обов'язкових складових професії; використання тренінгових технологій у формуванні soft skills майбутніх соціальних працівників у процесі професійної підготовки; формування здатності до спілкування та налагодження взаємодії із клієнтом за допомогою тренінгу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Вдовенко О. Використання інноваційних технологій у професійно-технічних навчальних закладах у процесі підготовки майбутнього кваліфікованого робітника. *Проблеми підготовки сучасного вчителя.* 2017. № 15. С. 148–155.
2. Кочерга О. М. Особливості використання тренінгових технологій у процесі формування практичної компоненти професійної підготовки майбутнього учителя. *Молодий учений*. 2014. № 2(05). С. 116–119.
3. Лалак Н. В. Інтерактивна модель навчання студентів: проблеми та перспективи. *Науковий вісник Ужгородського національного університету: Серія «Педагогіка. Соціальна робота»*. 2017. № 1(27). Вип. 20. С. 69–70.

4. Панок В. Г. Зварич І. М., Чаплак Я. В., Чернописький О. М. Психологічне консультування: теорія та практика: навч.-метод. посіб. Чернівці: Чернівецький національний університет, 2011. 272 с.
5. Практикум із соціальної роботи: навч.-метод. посіб. / уклад.: О. М. Шевчук. Умань: ФОП Жовтий, 2016. 100 с.
6. Фесенко В., Хомула А. Інтерактивні методики – найкращий шлях до досягнення вершин професійної майстерності. *Вища школа*. 2009. № 12. С. 39–44.
7. Черкашин А. І. Проблема професійно-орієнтованого виховання майбутніх працівників органів внутрішніх справ у педагогічній теорії. *Теорія і практика управління соціальними системами: філософія*, *психологія*, *педагогіка*, *соціологія*. 2012. № 3. С. 40–48.

REFERENCES

1. Vdovenko, O. (2017). Vykorystannia innovatsiinykh tekhnolohii u profesiino-tekhnichnykh navchalnykh zakladakh v protsesi pidhotovky maibutnoho kvalifikovanoho robitnyka [Use of innovative technologies in vocational schools in the process of training the future skilled worker]. *Problemy pidhotovky suchasnoho vchytelia*, *15*, *148–155* [in Ukrainian].
2. Kocherha, O. M. (2014). Osoblyvosti vykorystannia treninhovykh tekhnolohii u protsesi formuvannia praktychnoi komponenty profesiinoi pidhotovky maibutnoho uchytelia [Features of the use of training technologies in the process of forming a practical component of professional training of future teachers]. *Molodyi vchenyi*, *2(05)*, *116–119* [in Ukrainian].
3. Lalak, N. V. (2017). Interaktyvna model navchannia studentiv: problemy ta perspektyvy [An Interactive Model of Student Learning: Problems and Prospects]. *Naukovyj visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu: Seriia «Pedahohika. Socialna robota»*, *1(27)*, *issue 20*, *69–70* [in Ukrainian].
4. Panok, V. H., Zvarych, I. M., Chaplak, Ya. V., & Chernopyskyi, O. M. (Eds.). (2011). *Psykholohichne konsultuvannia: teoriia ta praktyka* [Psychological counseling: theory and practice]. Chernivtsi: Chernivetskyj natsionalnyj universytet [in Ukrainian].
5. Shevchuk, O. M. (Eds.). (2016). *Praktykum z sotsialnoi roboty* [Workshop on Social Work]. Uman: FOP Zhovtyj [in Ukrainian].
6. Fesenko, V. & Khomula, A. (2009). Interaktyvni metodyky – naikrashchyi shliakh do dosiahnennia vershyn profesiinoi maisternosti [Interactive methods – the best way to reach the tops of professional skill]. *Vyshha shkola*, *12*, *39–44* [in Ukrainian].
7. Cherkashyn, A. I. (2012). Problema profesiino oriientovanoho vykhovannia maibutnikh pratsivnykiv orhaniv vnutrishnikh sprav u pedahohichnii teorii [The problem of professionally oriented education of future police officers in pedagogical theory]. *Teoriia i praktyka upravlinnia sotsialnymy systemamy: filosofiia*, *psykholohiia*, *pedahohika*, *sotsiolohiia: naukovo-praktychnyi zhurnal*, *3*, *40–48* [in Ukrainian].