

Людмила БЕРЕЗОВСЬКА,  
кандидат педагогічних наук,  
доцент кафедри соціальної педагогіки  
та соціальної роботи  
ДВНЗ «Прикарпатський національний університет  
імені Василя Стефаника»,  
м. Івано-Франківськ

## СПЕЦИФІКА МОВЛЕННЕВО-КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

*У статті розглянуто особливості формування мовленнєво-комунікативної діяльності майбутніх фахівців соціальної сфери. Здійснено порівняння понять «спілкування» та «комунікація». Проаналізовано комунікативні вміння та навички, необхідні майбутньому соціальному працівникові для здійснення професійної діяльності.*

**Ключові слова:** комунікація, спілкування, комунікативна діяльність, уміння, комунікативні здібності.

*В статье рассмотрены особенности формирования речево-коммуникативной деятельности будущих специалистов социальной сферы. Осуществлено сравнение понятий «общение» и «коммуникация». Проанализированы коммуникативные умения и навыки, необходимые будущему социальному работнику для осуществления профессиональной деятельности.*

**Ключевые слова:** коммуникация, общение, коммуникативная деятельность, умение, коммуникативные способности.

*The article considers the peculiarities of formation of the speech-communicative activity of future specialists in the social sphere. Compares the concepts of «communication» and «intercourse», and analyzes the communicative abilities and skills that are necessary for the future social workers to carry out their professional activities.*

**Key words:** communication, intercourse, communicative activity, skills, communicative abilities.

**Постановка проблеми.** Інтеграція України у європейський науковий та освітній простір зумовлює інтенсивні пошуки освітніх технологій, спрямованих на створення сприятливих умов для професійної підготовки соціальних працівників у закладах вищої освіти (ЗВО), здатності до ефективної взаємодії у професійній діяльності.

Обґрунтування необхідності комунікативної підготовки майбутніх соціальних працівників відображено в освітньо-кваліфікаційній характеристиці, згідно з якою однією із базових функцій соціального працівника є комунікативна; однією із професійних умінь – комунікативні; однією із професійних якостей –

комунікабельність. У зв'язку з цим актуалізується проблема визначення сутності та структури мовленнєво-комунікативної діяльності у процесі підготовки майбутніх соціальних працівників, які повинні вміти виконувати типові завдання означеної діяльності: добирати оптимальні засоби та прийоми спілкування; дотримуватися правил і норм спілкування; аналізувати зміст функцій спілкування; виявляти сутність та особливості комунікативної діяльності з різними соціальними групами; формувати етичні засади комунікативної діяльності; будувати спілкування на принципах гуманізації.

**Аналіз наукових досліджень і публікацій.** У наукових працях учених висвітлені такі аспекти окресленої проблеми: шляхи підвищення рівня професійної підготовки фахівців (Л. Карпова, Т. Ковальова, Є. Огарев, Г. Онкович, М. Чошанов та ін.); методологічні засади ділової комунікації (О. Бодальов, Ю. Жуков, А. Капська, О. Леонтєв, Б. Ломов); теоретичні положення щодо розгляду структурних елементів комунікативної діяльності (Н. Волкова, Д. Годлевська, В. Кан-Калик, А. Мудрик, К. Роджерс, С. Рубінштейн, Н. Сейко, І. Цимбалюк, С. Шатилов, І. Шевандін та ін.).

У дослідженнях Г. Андрєєвої, Л. Бірюк, Т. Гриценко, І. Клименко, Ю. Косенко, Є. Мелібруди, К. Платонова, Є. Проворової, С. Сарновської, Н. Формановської, М. Шевандіна, С. Шевчук, О. Яковлівої наявна проблема висвітлення дефініцій «комунікація» та «спілкування», обґрунтування їх взаємозв'язку у процесі комунікативної діяльності.

**Мета статті** – розкрити особливості мовленнєво-комунікативної діяльності майбутніх соціальних працівників.

**Виклад основного матеріалу.** У загальнонауковій та психолого-педагогічній літературі погляди вчених щодо тлумачення та розуміння понять «спілкування» та «комунікація» неоднозначні. Так, ряд дослідників (С. Гончаренко, М. Каган, А. Лобанов, А. Петровський) вважають, що поняття «спілкування» набагато ширше за своїм змістом, аніж дефініція «комунікація». Є. Рапацевич, навпаки, переконує, що термін «спілкування» є складовим поняття «комунікація». Наявний і третій погляд, згідно з яким, на думку науковців, ці поняття – тотожні.

У словникових джерелах зазначено, що комунікація – це «обмін інформацією, підтримання взаємних

стосунків» [2, с. 516]; «смісловий та ідеально-змістовий аспект соціальної взаємодії» [11, с. 497]; «риса особистості, її здатність до спілкування з іншими людьми, товариськість, що формується в процесі життя й діяльності людини в соціальній групі» [3, с. 174].

Вітчизняний мовознавець Ф. Бацевич визначає комунікацію як спілкування особистостей за мовними і паралінгвістичними засобами з метою передачі інформації [1, с. 329]. На думку А. Петровського, ототожнення понять «спілкування» та «комунікація» є помилковим, оскільки у ході комунікативного процесу важливим є не лише обмін інформацією, а й наміри його учасників вплинути один на одного, на поведінку іншої людини [12].

А. Лобанов також поділяє думку про те, що поняття «спілкування» ширше, ніж поняття «комунікація», тому розглядає комунікативний аспект лише як один із трьох складових аспектів спілкування: комунікативного, інтерактивного, перцептивного [9].

Ми погоджуємося з О. Ковальчук, яка узагальнює, що «комунікація є специфічною культурною формою спілкування, обміном інформацією між людьми за допомогою знаків, символів, при якому інформація передається цілеспрямовано, сприймається вибірково, а взаємодія здійснюється за певними правилами та нормами» [6, с. 474].

Таким чином, дефініції «спілкування» і «комунікація» є складниками єдиного процесу комунікативної діяльності, оскільки охоплюють як обмін інформацією між індивідами, так і міжособистісну взаємодію, та передбачають активність суб'єкта пізнання, що є ознакою діяльності, зокрема й комунікативної. Знання спільних рис і відмінностей між процесами спілкування й комунікації необхідне для здійснення ефективної комунікативної діяльності, оскільки робота з різними категоріями клієнтів вимагає від майбутнього соціального працівника діяти як із позиції суб'єкта, так і об'єкта діяльності, бути учасником інформаційного процесу та партнером зі спілкування.

Нааявність у майбутніх соціальних працівників потреби у спілкуванні сама по собі не визначає того, як вони поведуть себе в ситуації спілкування. Їх поведінку як суб'єктів спілкування визначають соціальні настанови, які А. Мудрик характеризує як цілісні динамічні стани суб'єкта, готовність до прояву активності відносно соціальних об'єктів, що передбачає психологічне переживання їх соціальної цінності [10, с. 220].

Не менш важливими у структурі комунікативної діяльності є комунікативні вміння. Так, М. Левітов розуміє під «умінням» частину навички, Е. Ільїн – сукупність зразків та способів, Є. Кабанова-Меллер – «...складову засвоєного прийому, знання способу роботи», можливість виконувати дії згідно з цілями та умовами, в яких доводиться діяти, перший ступінь у засвоєнні навички [5, с. 10], а В. Решетніков уміння ототожнює із майстерністю. Отже, вміння – це реальна можливість дії. Недостатньо лише знати те, що ми робимо, необхідно також уміти це робити. Практичні вміння дозволяють ефективно діяти в конкретній ситуації. Жоден намір не може бути реалізованим, якщо його основою є тільки знання, не підсилені істотними вміннями.

Л. Савенкова стверджує, що система комунікативних умінь включає: володіння педагогічним контактом, вербальними й невербальними засобами спілкування, орієнтування у його ситуації; встановлення та підтримання зворотного зв'язку; побудову й реалізацію плану спілкування; соціальну перцепцію;

створення творчого самопочуття; використання «пристосувань»; завоювання ініціативи [13, с. 8].

У руслі нашого дослідження науковий інтерес становить праця Т. Симоненко, в якій презентовано дві основні групи вмінь: 1) комунікативні вміння: встановити контакт зі співрозмовником; будувати висловлювання відповідно до різних стилів і жанрів; зацікавити вихованців опануванням навчального матеріалу; переконувати, доводити, захоплювати ідеєю; вести бесіду, розповідати; 2) професійно комунікативні вміння: знання лінгводидактичної й лінгвістичної термінології; внутрішня настанова на виявлення та виправлення помилок різних типів у чужому мовленні й на аналіз правильності мовлення; здійснення комунікації за допомогою мовних засобів, які уможливають реалізацію естетичної функції мови; редагувати власне і чуже мовлення; нормативно й відповідно до ситуації спілкування послуговуватися жанрами мовлення; д) продукувати навчальний текст [14, с. 12].

Комунікативні вміння – складний ієрархічний комплекс комунікативних, комунікативно-мовленнєвих умінь і мовленнєвих навичок. О. Леонт'єв вважає, що саме комплексні комунікативно-мовленнєві вміння забезпечують правильний, адекватний ситуації спілкування добір мовцем стилу мовлення, підпорядкованість форми мовленнєвого висловлювання завданням спілкування, використання найефективніших для досягнення конкретної мети і за наявних умов мовних і немовних засобів спілкування. На думку вченого, комунікативно-мовленнєві вміння мають творчий характер, оскільки ситуації спілкування ніколи не повторюються, а отже, постійно слід добирати потрібні для конкретної ситуації мовні засоби, спираючись у цьому на власний мовленнєвий досвід [8, с. 19].

Проте в контексті формування професійних комунікативних умінь майбутніх соціальних працівників потрібно враховувати не лише загальні комунікативні вміння, якими володіє будь-яка людина незалежно від її професії, а й безпосередньо специфіку її професійної діяльності. Зокрема, до уваги слід брати мету, зміст спілкування та стосунки між учасниками цього процесу. У цьому аспекті послуговуємося порадами М. Басова, який виокремлює такі необхідні фахівцеві соціальної сфери комунікативні вміння: вступати в контакти з різними людьми; встановлювати професійні взаємини; здійснювати індивідуальний підхід до людей зі специфічними проблемами; співпрацювати, вступати у ділові стосунки; створювати атмосферу комфортності, доброзичливості; викликати довіру в клієнтів, брати участь у вирішенні їх проблем; дотримуватися конфіденційності в діяльності, бути тактовним; спонукати особистість до творчості, виявляти милосердя; впливати на спілкування, взаємини між людьми в мікросоціумі; правильно сприймати інших, враховувати та реагувати на критику.

Н. Горішна до основних професійних умінь та навичок, необхідних майбутньому соціальному працівникові, відносить: навички спілкування, ведення професійних записів; самоуправління, оцінки та планування; здатність поєднувати теорію та практику; представляти інтереси клієнта; цілеспрямовано і з розумінням слухати інших; збирати інформацію, щоби підготувати соціальну історію, оцінку, звіт; формувати і підтримувати професійні відносини, спрямовані на надання соціальної допомоги; спостерігати та інтерпретувати вербальну і невербальну поведінку, використовуючи знання з теорії особистості та діагностичні методи;

спрямовувати зусилля клієнтів на вирішення їх проблем та завойовувати їх довіру; творчо вирішувати проблеми клієнта; визначати момент призупинення терапевтичної допомоги клієнту; проводити дослідження та інтерпретувати їх результати; бути посередником і вести переговори між конфліктуючими сторонами тощо [4, с. 116].

Комунікативні здібності є передумовою опанування майбутніми соціальними педагогами комунікативних знань, умінь і навичок, оскільки вони охоплюють сукупність індивідуально-психологічних особливостей людини, що існує на основі комунікативних задатків та зумовлює успішність комунікативної діяльності. На основі взаємозв'язку між комунікативними здібностями та вміннями людини встановлено, що наявність знань, умінь і навичок є умовою формування здібностей, і навпаки, наявність комунікативних здібностей є умовою оволодіння комунікативними вміннями та навичками.

Складовими елементами комунікативних умінь є: вміння орієнтуватися в комунікативній ситуації; говорити, слухати, розуміти співрозмовника; встановлювати зворотний зв'язок; долати комунікативні бар'єри. Орієнтування в комунікативній ситуації включає: орієнтування в емоційному стані співрозмовника, у просторових і часових умовах спілкування, створення ситуації взаємодії з конкретними партнерами, розуміння і врахування актуальних соціальних взаємовідносин з ними, знаходження тем для спілкування в кожному конкретному випадку.

Зважаючи на особливості діяльності фахівців соціальної сфери, комунікацію можна розглядати як процес передавання інформаційного, емоційного чи інтелектуального змісту. Його основою є обмін інформацією між людьми, сприйняття та осмислення її змісту, вибір адекватних вербальних і невербальних засобів передавання. Логічно припустити, що ефективна професійна реалізація майбутнього фахівця соціальної сфери неможлива без дотримання культури спілкування. Задля її забезпечення необхідно враховувати такі аспекти: нормативний (дотримання мовних норм); прагматичний (уміння домагатися поставленої мети, використовуючи всі мовні засоби); етикетний (уміння використовувати етикетні форми і засоби для досягнення взаєморозуміння і гармонізації діалогу).

Одним із ключових у цьому контексті вважаємо вміння організації мовлення майбутнього фахівця соціальної сфери як такого, що відповідає загальноприйнятим нормам літературної мови та зумовлене доцільним вибором та організацією мовленнєвих засобів, які у кожній конкретній ситуації спілкування при дотриманні лінгвістичних й етичних норм дозволяють ефективно вирішувати комунікативні завдання. Суттєвою ознакою мовленнєвої культури соціального працівника є дотримання комунікативних якостей мовлення (змістовність, логічність та послідовність, правильність та чистота, точність, багатство, доречність, виразність та образність). Крім того, на зміст і оформлення мовлення значною мірою впливає ситуація спілкування, індивідуальність партнера зі спілкування, його емоційний стан, характер відносин, які склалися між партнерами тощо. Кожен акт професійної комунікативної взаємодії соціального працівника є особливим, унікальним, а отже, вимагає мовленнєвої творчості та постійної корекції своєї поведінки у зв'язку з тією зворотною інформацією, яка була отримана від партнера зі спілкування.

**Висновки.** На підставі проведеного теоретичного аналізу нами було доведено, що мовленнєво-комунікативна діяльність майбутнього соціального працівника – складний інтегративний комплекс умінь, які визначають ефективність професійної взаємодії та спрямовані на встановлення міжособистісних і соціальних взаємозв'язків.

**Перспективи подальших наших розвідок** вбачаємо у розробці структури комунікативно-мовленнєвого супроводу майбутніх фахівців соціальної сфери.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : підручник / Ф. С. Бацевич. – К. : Академія, 2004. – 344 с.
2. Великий тлумачний словник української мови / уклад. і гол. ред. В. Т. Бусел. – К., Ірпінь : ВТФ «Перун», 2005. – 1728 с.
3. Гончаренко С. У. Український педагогічний словник / С. У. Гончаренко. – К. : Либідь, 1997. – 376 с.
4. Горішна Н. М. Професійна компетентність соціального працівника як складова його фахової підготовки / Н. М. Горішна // Науковий вісник Ужгородського національного університету. – 2009. – № 16. – С. 114–117. – (Серія «Педагогіка. Соціальна робота»).
5. Кабанова-Меллер Е. И. Формирование приёмов умственной деятельности и умственное развитие учащихся / Е. И. Кабанова-Меллер. – М. : Просвещение, 1968. – 228 с.
6. Ковальчук О. Основи психології та педагогіки : [навч. посіб.] / О. Ковальчук. – Львів, 2009. – 624 с.
7. Левитов Н. Д. Способности и интересы / Н. Д. Левитов. – М. : АПН РСФСР, 1962. – 307 с.
8. Леонтьев А. А. Педагогическое общение / А. А. Леонтьев. – М. : Знание, 1979. – 47 с.
9. Лобанов А. А. Основы профессионально-педагогического общения : учеб. пос. для студ. высш. пед. учеб. завед. / А. А. Лобанов. – М. : Издательский центр «Академия», 2002. – 192 с.
10. Мудрик А. В. Социализация человека : учеб. пособие [для студ. высш. учеб. завед.] / А. В. Мудрик. – [Изд. 2-е, испр. и доп.]. – М. : Издательский центр «Академия», 2006. – 304 с.
11. Новейший философский словарь / [гл. ред. и сост. А. А. Грицанов]. – Изд. 2-е, перераб и доп. – Минск : Интерпрессервис : Книжный Дом, 2001. – 1280 с.
12. Психология. Словарь / под общ. ред. А. В. Петровского. – Изд. 2-е, испр. и доп. – М. : Политиздат, 1990. – 494 с.
13. Савенкова Л. О. Теоретико-методичні основи підготовки майбутніх педагогів до професійного спілкування : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.01 «Теорія та історія педагогіки» / Л. О. Савенкова. – К., 1998. – 27 с.
14. Симоненко Т. В. Формування професійної мовнокомунікативної компетенції студентів філологічних факультетів : автореф. дис. на здоб. наук. ступеня д-ра пед. наук : спец. 13.00.02 «Теорія і методика навчання української мови» / Т. В. Симоненко. – К., 2007. – 40 с.

Дата надходження до редакції: 05.06.2018 р.