

# СОЦІОЛОГІЧНІ НАУКИ

DOI: <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2020-4-80-17>

УДК 37.013.42:378.09

Коваленко В.В., Марценюк Д.В.

Вінницький навчально-науковий інститут економіки  
Тернопільського національного економічного університету

## КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК СКЛАДОВА ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

**Анотація.** Стаття присвячена дослідженню сутності поняття комунікативної компетентності. Висвітлено теоретичні питання комунікативної компетентності як основи успішної роботи соціального працівника з клієнтом. На основі аналізу складових комунікативної компетентності, виокремлено три її основні складові компоненти: когнітивна, емоційна та поведінкова. При цьому зазначено, що когнітивна компонента враховує психічні процеси, які пов'язані з пізнанням навколишнього середовища та самого себе; емоційна компонента відображає емоційні стани, що виникають у людей в процесі взаємодії, а поведінкова компонента включає зовнішні прояви взаємодії, а саме: результати діяльності особи, її мову, міміку та жести. Визначено, що комунікативна компетентність, є складним інтегративним, цілісним психічним утворенням, визначає успішність у соціальному та професійному середовищі.

**Ключові слова:** компетентність, комунікативна компетентність, соціальний працівник, комунікативні знання, комунікативні вміння.

Kovalenko Viktoriia, Martseniuk Dmytro

Vinnitsa Educational and Scientific Institute of Economics  
Ternopil National Economic University

## COMMUNICATIVE COMPETENCE AS A COMPONENT OF THE SOCIAL WORKER'S PROFESSIONAL COMPETENCE

**Summary.** The article is devoted to the study of the essence of the concept of communicative competence. The theoretical issues of communicative competence as a basis for successful work of a social worker with a client are covered, since competence is the basic characteristic of a person, which requires the presence of knowledge, skills and skills related to high-level professional activity. The article states that the content of competence includes the level of basic and special education, work experience, the ability to accumulate broad life and professional experience, knowledge of the possible consequences of a specific way of influencing a person. It is determined that in the process of vocational training of social workers, it is advisable to pay special attention to the development of communication skills that the employee should possess, in particular such as: speed of orientation in changing conditions of communication, planning and conducting of the communication system, finding the right communication measures and support of feedback ulcer in communication. Based on the analysis of components of communicative competence, three main components are distinguished: cognitive, emotional and behavioral. It is noted that the cognitive component takes into account the mental processes associated with knowledge of the environment and itself; The emotional component reflects the emotional states that arise in a person in the process of interaction, and the behavioral component includes the external manifestations of interaction, namely: the results of human activity, its language, facial expressions and gestures. Communication skills are characterized, which in turn are divided into simple and complex. The article states that communication is a process of communication and direct interaction of a social worker and his client. It is determined that communicative competence, which is a complex integrative, holistic mental education, determines success in the social and professional environment, and states that only due to the proper readiness for communication activity can any other formed qualities of a social worker be manifested.

**Keywords:** competence, communicative competence, social worker, communicative knowledge, communication skills.

**Постановка проблеми.** Соціальна робота являється складною, емоційно-навантаженою діяльністю, яка потребує особливих вимог до професійних якостей соціального працівника. Професійне становлення фахівця соціальної сфери залежить, в першу чергу, від особистісних характеристик, а також від чинників об'єктивного характеру, які пов'язані з формуванням позитивного статусу в суспільстві та іміджу соціальної роботи.

Характер діяльності соціального працівника постійно ставить його в комунікативні позиції, вимагаючи при цьому від нього виявлення соціально-психологічних характеристик, які сприяють міжособистісній взаємодії. Професійна

компетентність соціального працівника не може бути сформована повною мірою без такої важливої складової як комунікативна компетентність. Адже лише через належну готовність до комунікативної діяльності можуть проявитися будь-які інші сформовані якості.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** У сучасній літературі представлено чимало праць з теорії та практики вирішення проблем підвищення професійної компетентності фахівців соціальної сфери. Зокрема, це праці Д. Годлевської, Є. Головахи, Т. Ладженської, М. Лісної, Є. Мелібруди, В. Панфьорова, Л. Петровської, О. Сидоренко та Д. Хаймса.

Аспекти формування комунікативної компетентності працівників соціальної сфери розкрито у працях таких вітчизняних авторів як: О. Канюк, І. Козубовська, Т. Кобзар, Н. Левицька, В. Москаленко тощо.

**Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми.** Не дивлячись на те, що у літературі багато праць присвячується даному питанню, повного визначення поняття комунікативної компетентності соціальних працівників немає. Різноманітні підходи до трактування цього поняття свідчать про його складність і недостатню дослідженість.

**Мета статті.** Головною метою цієї роботи є дослідження сутності поняття комунікативної компетентності соціального працівника, а також визначення компонентів комунікативної компетентності та їхнє значення.

**Виклад основного матеріалу.** Важливе значення в соціальній діяльності має комунікативна компетентність соціального працівника.

В широкому розумінні цього слова поняття «компетентність» означає досконале знання своєї справи, суті роботи, яка виконується, складних зв'язків, явищ і процесів, можливих способів і засобів досягнення окреслених цілей. До змісту компетентності включається рівень базової і спеціальної освіти, стаж роботи, уміння акумулювати широкий життєвий і професійний досвід, знання можливих наслідків конкретного способу впливу на особистість.

Щодо комунікації, то це спілкування особистостей за допомогою мовних і паралінгвістичних (позамовних) засобів з метою передавання інформації [8]. Обмін інформацією між двома і більше особами називається комунікаційним процесом метою якого у соціальній роботі є обмін інформацією для виявлення і вирішення проблем, сприяння створенню стратегій діяльності, спрямованих на поліпшення якості людського життя.

Деякі вчені акцентують увагу на тому, що у процесі професійної підготовки соціальних працівників, доцільно особливу увагу звернути на формування комунікативних здібностей, котрим повинен володіти працівник:

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 [3, с. 61].

Вперше термін «комунікативна компетенція» використав американський лінгвіст Д. Хаймс, відповідно до слів якого сутність комунікативної компетенції полягає у внутрішньому розумінні ситуаційної до речності мови на основі притаманних людині знань та вмінь успішного й ефективного спілкування [9].

Велику увагу комунікативній компетентності в дієвій взаємодії приділяє І. Зимня. З її точки зору, комунікативна компетентність – це сукупність комунікативних здібностей, умінь і знань, адекватних комунікативним завданням і достатніх для їх вирішення [4, с. 97].

Ю. Жуков більш розширено трактує суть комунікативної компетентності. За визначенням автора, комунікативна компетентність – це система внутрішніх ресурсів, необхідних для побу-

дови ефективної комунікативної дії в певному колі ситуацій міжособової взаємодії [3].

Для розуміння феномену комунікативної компетентності в цілому важливими є її складові:

– комунікативно-діагностична (діагностика соціально-психологічних ситуацій);

– комунікативно-прогностична (передбачення результатів спілкування);

– комунікативно-програмуюча (підготовка до комунікації);

– комунікативно-організаційна (засоби привертання уваги до предмета комунікації).

Існують різні підходи до визначення складу комунікативної компетентності. Так, Д. Хаймс у своїх працях виділяв такі компоненти:

– лінгвістичний (правила мови);

– соціально-лінгвістичний (правила діалектної мови);

– дискурсивний (правила побудови змістового висловлювання);

– стратегічний (правила підтримки контакту із співрозмовником) [9].

У свою чергу, враховуючи результати попередніх дослідників, О. В. Сидоренко [7], зазначає, що комунікативна компетентність включає: комунікативні знання (знання про спілкування, його різновиди, фази, закономірності розвитку), комунікативні здібності (розглядаються в двох аспектах: як природна обдарованість людини у спілкуванні та як комунікативна продуктивність) та комунікативні вміння (елемент структури комунікативної компетентності) [7].

Більш детально охарактеризуємо комунікативні вміння, які у свою чергу поділяються на прості та складні.

До простих комунікативних вмінь відносяться:

– вміння вербального і невербального спілкування (вміння людини говорити, слухати, а також використовувати жести, міміку, пантоміміку, погляд та інші невербальні засоби);

– вміння «подавати себе» у спілкуванні з певною аудиторією;

– вміння правильно розподіляти свою увагу;

– вміння керувати своєю поведінкою в спілкуванні;

– вміння соціальної перцепції (сприймати та розуміти внутрішній стан партнера за зовнішніми ознаками);

– вміння здійснювати прогнозування реакції партнера по спілкуванню.

У той же час до складних комунікативних вмінь людини відносять:

– вміння встановити діловий та емоційний контакт з партнерами;

– вміння здійснювати «комунікативну атаку»;

– вміння втримати і перехопити ініціативу в спілкуванні;

– вміння організувати пристосування у спілкуванні;

– вміння спрямовувати процес спілкування на розв'язання поставлених завдань.

У своїх працях Н. Завініченко досліджувала сутність комунікативної компетентності майбутнього практичного психолога, структура якої включає:

– когнітивний компонент – загальні та специфічні комунікативні вміння, які дозволяють успішно встановити контакт зі співрозмовником, керувати ситуацією взаємодії;

– гностичний компонент – система знань про сутність і структуру, функції та особливості спілкування, зокрема, знання про стилі спілкування, особливості власного стилю спілкування, фахові знання;

– емоційний компонент – гуманістична установка на спілкування, інтерес до іншої людини, готовність вступити з нею в особисті взаємини, розвинуті емпатія та рефлексія, адекватні вимогам професійної діяльності психоемоційні стани особистості [5, с. 11].

В умовах педагогічного університету досліджувала проблему формування професійної комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників Д. Годлевська. При цьому автор виокремлює такі компоненти комунікативної компетентності: соціально-комунікативний, особистісно-емоційний та діяльнісний.

Соціально-комунікативний (базовий) компонент передбачає наявність у соціального працівника комунікативних знань, умінь та навичок, що забезпечує усвідомленість соціальним працівником змісту його професійної діяльності.

Особистісно-емоційний компонент передбачає професійно-особистісні якості (рефлексія, креативність, емпатія), що визначають позицію і спрямованість соціального працівника як особистості, індивіда та суб'єкта діяльності, а також емоційний прояв цих якостей.

Діяльнісний (практичний) компонент включає прояв професійної комунікативної компетентності, апробованої в дії та засвоєної особистістю як найбільш ефективного чинника впливу на клієнта [2, с. 11].

Комунікація є процесом спілкування та безпосередньої взаємодії соціального працівника та його клієнта, тому проаналізувавши погляди різних науковців можемо виділити наступні основні компоненти комунікативного спілкування: когнітивна, емоційна та поведінкова компоненти.

Когнітивна компонента враховує психічні процеси, які пов'язані з пізнанням навколишнього середовища та самого себе. Емоційна компонента відображає емоційні стани, що виникають у людей в процесі взаємодії. До поведінкової компоненти відносимо зовнішні прояви взаємодії, а саме: результати діяльності особи, її мову, міміку та жести.

**Висновки і пропозиції.** Отже, компетентність є базовою характеристикою особистості, що передбачає наявність знань, умінь та навичок, пов'язаних із виконанням професійної діяльності на високому рівні. Успішність виконання професійних функцій соціальним працівником безпосередньо залежить від наявності та рівня його комунікативних умінь.

Комунікативна компетентність, є складним інтегративним, цілісним психічним утворенням, визначає успішність у соціальному та професійному середовищі, яка у своїй структурі містить три компоненти: когнітивну, емоційну та поведінкову.

Усі завдання, які стоять перед соціальним працівником, вирішуються за допомогою спілкування, а правильно застосовані окремі компоненти комунікативної компетентності соціальний працівник може значно покращити рівень соціальних послуг.

## Список літератури:

1. Годлевська Д.М. Формування професійної комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників в умовах педагогічного університету : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.05 / Національний педагогічний університет ім. М.П. Драгоманова. Київ, 2007. 23 с.
2. Емельянов Ю.Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности. Москва : Просвещение. 1995. 183 с.
3. Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растяниников П.В. Диагностика и развитие компетентностей в общении. Москва, 1990. 255 с.
4. Зимняя И.А. Педагогическая психология : учебник для вузов. Москва : Логос, 2003. 384 с.
5. Завиниченко Н.Б. Особливості розвитку комунікативної компетентності майбутнього психолога системи освіти : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07 / Інститут психології ім. Г.С. Костюка АПН України. Київ, 2003. 229 с.
6. Капська А.І. Комунікативна професійна компетентність як умова взаємодії соціального працівника з клієнтом. Київ : ДЦССМ, 2003. 87 с.
7. Сидоренко О.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. Санкт-Петербург : Питер, 2006. 207 с.
8. Цибулько В.О. Комунікативна компетентність у контексті професійної діяльності соціального працівника. *Молодь і ринок*. 2015. № 12. С. 31–37.
9. Hymes D. On Communicative Competence // C.J. Brumfit and K. Johnson (eds.). *The Communicative Approach to Language Teaching*. London, 1979. P. 5–27.

## References:

1. Hodlevska, D.M. (2007). *Formuvannia profesiinoi komunikativnoi kompetentnosti maibutnikh sotsialnykh pratsivnykiv v umovakh pedahohichnoho universytetu* [Formation of professional communicative competence of future social workers in the conditions of pedagogical university], (PhD Thesis) National Pedagogical University Michael Drahomanov. Kyiv. (in Ukrainian)
2. Emelianov Yu.N. (1995). *Teoriya formirovaniya y praktyka sovershenstvovaniya kommunykativnoi kompetentnosti* [The theory of formation and practice of improving communicative competence]. Moscow: Prosveshchenye. (in Russian)
3. Zhukov, Yu.M., Petrovskaia, L.A., & Rastiannykov, P.V. (1990). *Dyagnostyka y razvytye kompetentnostei v obshchenii* [Diagnosis and development of competencies in communication]. Moscow. (in Russian)
4. Zymniaia, Y.A. (2003). *Pedahohicheskaiia psikhohohyia* [Pedagogical psychology]. Moscow: Lohos. (in Russian)
5. Zavynychenko, N.B. (2003). *Osoblyvosti rozvytku komunikativnoi kompetentnosti maibutnoho psikhohohy systemy osvity* [Features of development of communicative competence of the future psychologist of the educational system], (PhD Thesis), G.S. Kostyuk Institute of Psychology of the National Academy of Pedagogical Sciences of Ukraine. Kyiv. (in Ukrainian)
6. Kapska, A.Y. (2003). *Komunikativna profesiina kompetentnist yak umova vzaiemodii sotsialnoho pratsivnyka z kliientom* [Communicative professional competence as a condition of social worker interaction with the client]. Kyiv: DTsSSM. (in Ukrainian)
7. Sydorenko, O.V. (2006). *Trennykh kommunykativnoi kompetentnosti v delovom vzaymodeistvii* [Communication skills training in business interaction]. Sankt-Peterburg: Pyter. (in Russian)
8. Tsybulko, V.O. (2015). *Komunikativna kompetentnist u konteksti profesiinoi diialnosti sotsialnoho pratsivnyka* [Communicative competence in the context of a social worker's professional activity]. *Youth and the market*, no. 12, pp. 31–37.
9. Hymes, D. (1979). *The Communicative Approach to Language Teaching. On Communicative Competence*. London, pp. 5–27.