

**ТРЕНІНГ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ  
ЯК ФОРМА СОЦІАЛЬНО-МОВЛЕННЄВОЇ ВЗАЄМОДІЇ  
МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У ПРОЦЕСІ ВИВЧЕННЯ  
КУРСУ «ОСНОВИ КОМУНІКАЦІЇ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ»**

*У процесі якісної підготовки у закладах вищої освіти творчих фахівців, мотивованих до постійного підвищення професійного рівня, актуальною є проблема розвитку й удосконалення комунікативної компетентності, творчого потенціалу, підвищення культури усного та писемного мовлення. Реалізація зазначених завдань можлива в умовах оволодіння майбутніми соціальними працівниками майстерністю слова у процесі вивчення професійно-зорієнтованих дисциплін, зокрема «Основи комунікації в соціальній роботі», «Тренінг формування комунікативних навичок».*

*Метою статті є обґрунтування значення тренінгової роботи у формуванні комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників у процесі вивчення курсу «Основи комунікації в соціальній роботі».*

*У виборі форм, методів, прийомів роботи, які сприяють формуванню комунікативної компетентності студентів, було враховано результати опитування викладачів кафедри педагогіки та соціальної роботи Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича, соціальних педагогів, соціальних працівників міста Чернівці. Аналіз результатів дослідження засвідчив, що найбільш ефективними серед них є підготовка та проведення тренінгів (72,40%), нестандартних заходів соціального спрямування (54,94%), організація зустрічей із фахівцями соціальної сфери (49,65%), підготовка та проведення ділових ігор (49,03%), «круглих столів» на актуальну соціальну тематику (44,38%), бесід з різними категоріями клієнтів (41,18%), дискусій (36,3%), прес-конференцій (35,7%).*

*Наведено приклади тренінгових вправ, які формують навички вербального та невербального спілкування майбутніх соціальних працівників у процесі вивчення курсу «Основи комунікації в соціальній роботі» («Наші імена», «Подарунок», «Гамір», «Стратегії поведінки у в конфлікті та шляхи його розв'язання»).*

**Ключові слова:** компетентність; комунікативна компетентність; соціально-психологічний тренінг; тренінг.

**Постановка проблеми та її актуальність.** Реформування системи соціального захисту України актуалізує проблеми якісної підготовки у закладах вищої освіти творчих фахівців, мотивованих до постійного підвищення професійного рівня. Одним із значущих її завдань є розвиток і вдосконалення комунікативної компетентності, творчого потенціалу, підвищення культури усного та писемного мовлення.

Реалізація зазначених завдань можлива в умовах оволодіння майбутніми соціальними працівниками майстерністю слова у процесі вивчення професійно зорієнтованих дисциплін, зокрема «Основи комунікації в соціальній роботі», «Тренінг формування комунікативних навичок».

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Значний інтерес дослідників викликають теоретико-методологічні основи професійного спілкування (А. Киричук, С. Максименко, Л. Орбан, Л. Савенкова, Г. Сагач, А. Синиця, В. Семиченко та ін.), формування у майбутніх фахівців комунікативних вмінь і навичок (А. Андрєєв, З. Білоусова, М. Васильєва, В. Галузьяк, Г. Мешко та ін.), деякі аспекти розвитку комунікативних здібностей соціальних працівників (Л. Завацька, А. Капська, О. Карпенко, І. Мигович, Т. Семигіна та ін.), розвиток комунікативної компетентності корекційних педагогів засобами тренінгу командної взаємодії (О. Дмитрієва, Т. Докучина та ін.), розвитку комунікативних умінь на основі тренінгів (В. Киричок, А. Панфілова, В. Федорчук, Л. Козак та ін.).

Зважаючи на зазначене, актуальність проблеми дослідження не викликає сумніву. Однак, відзначаючи продуктивність запропонованих ідей та технологій, аналіз наукової літератури показав, що питання підготовки фахівців соціальної

сфери до соціально-мовленнєвої взаємодії, у тому числі засобами тренінгової роботи, ще недостатньо висвітлене.

**Мета статті.** З огляду на викладене, метою статті є обґрунтування значення тренінгової роботи у формуванні комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників у процесі вивчення курсу «Основи комунікації в соціальній роботі».

**Викладення основного матеріалу дослідження.** Для підвищення ефективності професійної діяльності соціальний працівник повинен досконало володіти знаннями й уміннями професійної комунікації, що є основними компонентами комунікативної компетентності, а також вміти адекватно їх застосовувати у соціальній сфері загалом та конкретній ситуації зокрема.

Поняття «компетентність» у 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 соціального працівника включається рівень базової і спеціальної освіти, стаж роботи, уміння акумулювати широкий життєвий і професійний досвід, знання можливих наслідків конкретного способу впливу на особистість.

Комунікативну компетентність соціального працівника трактуємо як таку, що містить особисті якості, сукупність умінь і навичок, які забезпечують функціонування процесу спілкування з клієнтами та колегами; складну інтегративну якість особистості, яка опосередковує професійну діяльність, спрямовану на налагодження, підтримку і розвиток ефективного спілкування з клієнтом чи іншими учасниками соціального процесу (Равлюк, 2013, с. 375).

Саме комунікативну компетентність вважаємо необхідною умовою ефективного здійснення соціальної роботи.

Аналіз загальних теоретичних положень та особливостей діяльності соціального працівника дає підстави для визначення якостей особистості, необхідних для успішного спілкування. До них належать: спрямованість на клієнта, рівень розвитку пізнавальних інтересів, культура емоційної сфери, уміння вибрати

оптимальний спосіб поведінки та спілкування з іншими людьми, знання власних особливостей та вміння на основі цих знань свідомо управляти своєю поведінкою.

У виборі форм, методів, прийомів роботи, які сприяють формуванню комунікативної компетентності студентів, ми врахували результати опитування викладачів кафедри педагогіки та соціальної роботи Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича, соціальних педагогів, соціальних працівників міста Чернівці.

Аналіз результатів дослідження засвідчив, що найбільш ефективними серед них є підготовка та проведення тренінгів (87,13% викладачів, 68,17% соціальних педагогів, 61,92% працівників соціальних служб; середній показник – 72,40%), нестандартних заходів соціального спрямування (70,32% викладачів, 55,31% соціальних педагогів, 39,18% працівників соціальних служб; середній показник – 54,94%), організація зустрічей із фахівцями соціальної сфери (65,17% викладачів, 50,35% соціальних педагогів, 33,44% працівників соціальних служб; середній показник – 49,65%), підготовка та проведення ділових ігор (47,18% викладачів, 48,36% соціальних педагогів, 28,54% працівників соціальних служб; середній показник – 49,03%), «круглих столів» на актуальну соціальну тематику (71,15% викладачів, 33,56% соціальних педагогів, 28,43% працівників соціальних служб; середній показник – 44,38%), бесід з різними категоріями клієнтів (49,22% соціальних педагогів, 39,19% працівників соціальних служб, 35,14% викладачів; середній показник – 41,18%), дискусій (56% викладачів, 17% соціальних педагогів, 36% соціальних працівників, середній показник – 36,3%), прес-конференцій (61% викладачів, 17% соціальних педагогів, 29% соціальних працівників; середній показник – 35,7%).

Тренінги вперше з'явилися у XIX ст. і на сьогоднішній день не існує загальноприйнятого визначення терміну “тренінг”. Відсутність чіткого опису поняття призводить до широкого тлумачення тренінгу і позначення цим терміном усіляких прийомів, форм, способів і засобів, які використовуються у психологічній та освітній практиці.

Термін тренінг (від англійського training) має ряд значень: навчання, виховання, підготовка, тренування, дресирування.

Аналіз загальних словниково-енциклопедичних, спеціальних навчальних і наукових видань показує, що поняття “тренінг” ще не отримало чіткого визначення. Здебільшого у словниках та енциклопедіях це поняття зовсім відсутнє або тлумачиться дуже загально. Сучасного науково обґрунтованого визначення немає, навіть, у монографічних і навчальних виданнях, безпосередньо присвячених тренінгу.

Проте, вважаємо за необхідне узагальнити різні підходи до трактування цього терміну (Куб’як, Шоліна, 2017, с. 16):

- процес підготовки до спорту або роботи (Оксфордський тлумачний словник англійської мови);
- спеціальний тренувальний режим, процес набуття навичок та вмінь у будь-якій сфері (Енциклопедичний соціологічний словник);
- сукупність психотерапевтичних, психокорекційних і навчальних методів, спрямованих на розвиток навичок самопізнання та саморегуляції, спілкування і міжперсональної взаємодії, комунікативних та професійних умінь, розвитку особистості і вдосконалення групових відносин (Психотерапевтична енциклопедія).

Отже, термін «тренінг» використовується для позначення широкого кола методик, що ґрунтуються на різних теоретичних принципах. Не існує також єдності в підходах до визначення сутності тренінгу в різних навчальних, методичних і наукових публікаціях.

Наприклад, Ю. Ємельянов (1985) характеризує тренінг як групу методів розвитку здібностей до навчання й оволодіння будь-яким складним видом діяльності (с. 144).

Деякими авторами (Н.О. Євдокимова, 2014) тренінг визначається як спосіб перепрограмування наявної у людини моделі управління поведінкою і діяльністю (с. 211).

Розглядаючи соціально-психологічний тренінг, Л. Петровська (1982) називає його засобом впливу, спрямованим на розвиток знань, соціальних установок, умінь і досвіду в сфері міжособистісного спілкування, засобом розвитку компетентності в спілкуванні та засобом психологічного впливу (с. 99). На думку автора, терміни «активна соціально-психологічна підготовка», «активне соціальне навчання», «лабораторний тренінг», «групи інтенсивного спілкування», «групи відкритого спілкування», «перцептивно орієнтований тренінг», «тренінг чутливості (сенситивності)» є еквівалентами соціально-психологічного тренінгу, мета якого - розвиток компетентності у спілкуванні, комунікативної, інтерактивної і перцептивної складових (Петровська, 1982).

До методів активного комплексного соціального навчання відносить соціально-психологічний тренінг Г. Ковальов (1998).

Тренінг сьогодні є незамінним елементом навчання і розвитку персоналу будь-якої організації. Тренінг — це навчання, що спирається на досвід людини і дає можливість, крім отримання нової інформації, одразу використати її на практиці, випробовуючи нові навички. Тренінгова форма навчання базується на методиці участі (партисипаторний підхід), це означає, що весь клас (група) є активним учасником процесу навчання, під час якого можна поділитися й обмінятися власними думками, життєвим досвідом і проблемами, а також разом знайти оптимальне вирішення цих проблем (Куб'як, Шоліна, 2017, с. 19).

Аналіз наукової літератури показав, що сучасна педагогічна наука нараховує більше 100 різних видів тренінгів: освітні (просвітницькі), бізнес-тренінги, громадські, психологічні, соціально-психологічні, тренінги формування комунікативних навичок та ін.

Відмінність тренінгової роботи від традиційних форм освітнього процесу полягає у виконанні учасників ситуативно-рольових завдань, самостійному відкритті нового у відомому, зафіксованому в соціально-психологічних теоріях і практиці. Для зазначеного способу отримання знань характерні поєднання з практикою, осмисленість, особистісна зацікавленість та значимість, емоційне забарвлення. Беручи участь у груповій взаємодії, учасники усвідомлюють себе як

особистість, формують навички емоційної та поведінкової саморегуляції, мотивацію до вирішення завдань власного розвитку, стимулюють самостійну пошукову діяльність.

Спільність мети, завдань навчальних дисциплін «Основи комунікації в соціальній роботі», «Тренінг формування комунікативних навичок» дає можливість використовувати елементи тренінгової роботи на практичних заняттях зі студентами 1-го курсу, сприяти розвитку професійно важливих якостей майбутніх соціальних працівників, підвищенню розуміння ними власних потенційних можливостей, формуванню комунікативної компетентності.

З цією метою нами було розроблено й запроваджено програму тренінгових занять. На початковому етапі роботи з учасниками кожної групи проводилася вступна бесіда, в якій було висвітлено ціль, завдання, принципи функціонування групи (звертання на «ти» і на ім'я; відповідальність за свої вчинки та дії; добровільність; конфіденційність; адекватне сприйняття себе та інших). Структура кожного заняття складалася з трьох взаємопов'язаних частин: підготовча, основна, завершальна.

Умовами успішної роботи тренінгових груп визначено наступні: встановлення гуманних стосунків між членами групи в процесі занять; формування умінь позитивно оцінювати один одного; розвиток відповідальності, стійкої мотивації до роботи в групі, самостійності, активності й ініціативності у процесі вирішення проблем соціальної роботи.

Під час тренінгу комунікативної компетентності, як однієї з форм роботи при вивченні курсу «Основи комунікації в соціальній роботі», можуть використовуватися тренінгові вправи, що формують навички як вербального, так і невербального спілкування. Наведемо кілька прикладів вправ, що можуть бути запропоновані майбутнім фахівцям.

Для надання учасникам тренінгового заняття можливості познайомитись, для підвищення рівня зручності спілкування, створення атмосфери незмушеної взаємодії членів групи можна використати вправу «Наші імена». Учасники стають у коло й беруться за руки. Кожен по черзі робить крок у центр і говорить своє ім'я

у тій формі, в якій воно йому найбільше подобається. Після цього, за сигналом, всі учасники роблять крок уперед і разом повторюють це ім'я.

З метою розвитку навичок прийому і передачі невербальної інформації доцільно використовувати вправу «Подарунок». Під час цієї вправи кожний з учасників по черзі робить подарунок своєму колезі ліворуч. Подарунок потрібно зробити («відчути») мовчки (невербально), але так, щоб колега зрозумів, що йому дарують. Той, хто отримує подарунок, повинен намагатися зрозуміти, що йому дарують. Вправа виконується мовчки, доки всі не отримають подарунки. Коли всі отримали подарунки (коло замкнулося), керівник звертається до того учасника групи, який одержав подарунок останнім, і запитує його про те, який подарунок він одержав. Після того, як той відповість, керівник звертається до учасника, який вручив подарунок, і запитує про те, який подарунок він зробив. Якщо у відповідях є розходження, потрібно з'ясувати, з чим конкретно це пов'язано. Якщо учасник групи не може сказати, що йому подарували, можна запитати про це у групи. Одержаний матеріал дозволяє обговорити особливості підготовки до процесу спілкування.

Вправа «Гамір» може бути корисною для осіб, які обрали професії, пов'язані з міжособистісною взаємодією, взаємосприйняттям, взаєморозумінням, умінням орієнтуватися в обставинах, подібних до змодельованої, а, отже, і для майбутніх соціальних працівників. Один із членів групи виходить з аудиторії. Група, використовуючи загальновідомі прислів'я, приказки, афоризми, обирає фразу для вправи. Обрана фраза розподіляється між членами групи по одному слову на особу. Коли учасник повертається, то група проголошує обрану фразу так: кожен з учасників проговорює лише своє слово; усі учасники говорять одночасно, скандуючи хором. Необхідно зрозуміти, яку фразу промовляє група. Вправа виконується кожним учасником по черзі.

Майбутнім соціальним працівникам у професійній діяльності неодноразово доведеться вирішувати конфліктні ситуації. Формуванню компетентності щодо стилів поведінки у конфліктах сприяє вправа «Стратегії поведінки у в конфлікті та шляхи його розв'язання».



Група ділиться на 4 підгрупи, кожна з яких отримує картку з назвою одного з головних стилів у конфлікті з відповідним девізом:

1) Конкуренція: «Щоб я переміг, ти повинен програти». 2) Пристосування: «Щоб ти виграв, я повинен програти». 3) Компроміс: «Щоб кожен з нас щось виграв, кожен з нас повинен щось програти». 4) Співробітництво: «Щоб виграв я, ти також повинен виграти».

Протягом 10 хвилин кожна підгрупа повинна обговорити й підготувати в театралізованій формі конфліктну ситуацію, в якій демонструється даний вид поведінки. Після того, як група показала свої результати, називається «девіз», який був визначений як завдання. Після кожної показаної сцени вся група обговорює її з позиції відповідності «девізу» і заявленому «стилю».

**Висновки та перспективи подальшого дослідження.** Застосування тренінгової роботи у процесі вивчення курсу «Основи комунікації в соціальній роботі» виступає складником цілісної системи професійної підготовки соціальних працівників, орієнтованої на формування ключових компетенцій, пов'язаних з виконанням професійних обов'язків, формуванням комунікативної компетентності. Саме комунікативну компетентність вважаємо необхідною умовою ефективного здійснення соціальної роботи. Тренінгові вправи дають можливість практично закріпити теоретичні знання, і, водночас, поділитися власним життєвим досвідом спілкування, налагоджувати взаємодію, вирішувати конфліктні ситуації тощо.

Подальшого наукового дослідження потребують питання розвитку комунікативної компетентності в процесі вивчення майбутніми соціальними працівниками інших професійно орієнтованих дисциплін.

## **СПИСОК ПОСИЛАНЬ**

1. *Євдокимова, Н. О.* (2014). Соціально-психологічний тренінг як технологія розвитку особистості студента. *Вісник Національного університету оборони України*, (211-217).

2. Емельянов, Ю. Н., Жуков, Ю. М. (1985). *Социально-психологический тренинг: проблемы и перспективы*. Москва.
3. Ковалев, Г. А. (1998). Основные направления использования методов активного социального обучения в странах Запада. *Психологический журнал*, (127-136). Москва.
4. Куб'як, Н., Шоліна, Т. (2017). *Тренінги в соціальній роботі: теорія, організаційні засади, методика проведення*. Чернівці: Чернівецький національний університет.
5. Петровская, Л. А. (1982). *Теоретические и методические вопросы социально-психологического тренинга*. Москва.
6. Равлюк, Т. (2013). Теорія і практика педагогічної науки та освіти: досвід, інноватика, прогнозування. *Формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників в умовах практичної підготовки*, (371-377). Львів.

## REFERENCES

1. Yevdokymova, N.O. (2014). Sotsialno-psykholohichnyi treninh yak tekhnolohiia rozvytku osobystosti studenta. *Visnyk Natsionalnoho universytetu oborony Ukrainy*, (211-217).
2. Emelianov, Yu.N., Zhukov, Yu.M. (1985). *Sotsyalno-psykholohycheskyi trenynh: problemy u perspektyvy*. Moskva.
3. Kovalev, H.A. (1998). Osnovny napravleniya yspolzovaniya metodov aktyvnoho sotsyalnoho obucheniya v stranakh Zapada. *Psykholohycheskyi zhurnal*, (127-136). Moskva.
4. Kubiak, N., Sholina, T. (2017). *Treninhy v sotsialnii roboti: teoriia, orhanizatsiini zasady, metodyka provedennia*. Chernivtsi: Chernivetskyi natsionalnyi universytet.
5. Petrovskaia, L.A. (1982). *Teoreticheskiye u metodycheskiye voprosy sotsyalno-psykholohycheskoho trenynha*. Moskva.

6. Ravliuk, T. (2013). Teoriia i praktyka pedahohichnoi nauky ta osvity: dosvid, innovatyka, prohnozuvannia. Formuvannia komunikatyvnoi kompetentnosti maibutnikh sotsialnykh pratsivnykiv v umovakh praktychnoi pidhotovky, (371-377). Lviv.

*N. Kubiak, T. Ravliuk*

**TRAINING OF COMMUNICATIVE COMPETENCE  
AS A FORM OF SOCIO-LINGUISTIC INTERACTION OF  
FUTURE SOCIAL WORKERS IN THE PROCESS OF STUDY OF THE  
COURSE «BASIS OF COMMUNICATION IN SOCIAL WORK»**

*Summary. In the process of qualitative training of creative specialists in higher education institutions, they are motivated to continuous professional development, the problem is the development and improvement of communicative competence, creative potential, and enhancement of the culture of oral and written speech. The implementation of these tasks is possible in the context of mastering the skills of future social workers by the skill of the word in the process of studying professionally oriented disciplines, in particular, "Fundamentals of communication in social work", "Training of the formation of communicative skills".*

*The purpose of the article is to justify the importance of training work in forming the communicative competence of future social workers in the course of studying the course "Fundamentals of communication in social work".*

*In the choice of forms, methods of work that contribute to the formation of communicative competence of students, the results of the survey of teachers of the Department of Pedagogy and Social Work of Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University, social educators and social workers of Chernivtsi were taken into account. Analysis of the results of the study has showed that the most effective among them is the preparation and conducting of trainings (72.40%), non-standard social activities (54.94%), organization of meetings with social specialists (49.65%), preparation and conducting of business games (49,03%), round tables on actual social topics (44,38%),*

*conversations with different categories of clients (41,18%), discussions (36,3%), press conferences (35,7 %).*

*Examples of training exercises that form the skills of verbal and non-verbal communication of future social workers in the process of studying the course "Fundamentals of Communication in Social Work" ("Our Names", "Gift", "Gamer", "Strategies of Conduct in Conflict and ways to solve it") are given.*

**Keywords:** *competence; communicative competence; social psychological training; training.*