

Л. І. Березовськакандидат педагогічних наук, доцент,
доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи
Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника

ПІДГОТОВКА МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ НА ЗАСАДАХ КОМУНІКАТИВНО-ДІЯЛЬНІСНОГО ПІДХОДУ

В статті здійснено аналіз теоретичних засад комунікативно-діяльнісного підходу та визначено шляхи його реалізації у процесі підготовки майбутніх соціальних працівників. Відзначено, що комунікативно-діяльнісний підхід становить концептуальну основу розв'язання проблеми формування комунікативно-мовленнєвої компетентності майбутніх соціальних працівників. Навчання мови з погляду комунікативно-діяльнісного підходу – це не лише засвоєння знань щодо її будови, а й уміння критично мислити, знаходити та аналізувати необхідну інформацію, правильно формулювати свої думки, використовувати здобуті знання та вміння під час спілкування, володіти відповідними мовленнєвими структурами і лексичними одиницями, адекватно сприймати співрозмовника.

Базовими поняттями комунікативно-діяльнісного підходу є позитивна мотивація мовленнєвої діяльності, культура спілкування, усвідомлення пріоритетності мовленнєвої діяльності як важливого складника професійної комунікативно-мовленнєвої компетентності майбутнього соціального працівника, здатного вільно й легко висловлюватися з будь-яких питань, виявляти високий рівень мовленнєвої культури, дбати про якість і красу свого мовлення.

Проведений аналіз даних анкетування студентів 4 курсу (ОКР «Бакалавр») спеціальності «Соціальна робота» Прикарпатського національного університету ім. В. Стефаника засвідчив, що студенти не знають форм, методів, прийомів спілкування, змішують комунікативні вміння з особистісними якостями. Під час проходження практики здійснення волонтерської діяльності використовують здебільшого традиційні форми, методи та прийоми організації спілкування з клієнтами. Значна частина респондентів не усвідомлює фахової значущості комунікації у професійній діяльності, а також необхідності рефлексії комунікативних умінь, хоча й відчуває чимало труднощів у спілкуванні з клієнтами. Процес комунікативно-мовленнєвої підготовки майбутніх соціальних працівників має здійснюватися на основі поєднання дидактичних та методичних принципів навчання, у тісному зв'язку теорії з практикою.

Успіх у вирішенні окреслених завдань залежатиме від ступеня зацікавленості студента обраною професією, зв'язку змісту освіти з практичною діяльністю та професійною компетентністю викладачів, які здійснюють підготовку соціальних працівників у закладах вищої освіти.

Ключові слова: підхід, комунікативність, діяльність, комунікативно-мовленнєва підготовка, професійна підготовка.

Постановка проблеми. Зростання значення соціальної роботи у подоланні суспільних проблем та негараздів зумовлює потребу підготовки висококваліфікованих соціальних працівників, які спроможні вплинути на негативні соціальні прояви у суспільстві, сприяти їх запобіганню та профілактиці. При цьому важливе значення надається застосуванню сучасних підходів в освітньому процесі, які спрямовані на практичне опанування професією.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Зміст професійної підготовки соціальних працівників досліджено у різних напрямках: теоретичні засади процесу становлення соціального працівника (С. Архипова, А. Бочарова, А. Капська, В. Курбатов, В. Поліщук, В. Полтавець, В. Сластьонін, С. Харченко та інші); підготовка соціального педагога до здійснення комунікативної діяльності (Г. Бевз, С. Бондар, І. Грига, О. Іванова, Н. Кабаченко, Д. Малков, І. Трубавіна, І. Пінчук, Т. Семигіна, Т. Тартачник, І. Пеша та

інші); розвиток професійної культури, дотримання етичних норм (О. Пилипенко, О. Пономаренко, О. Шепель та інші).

Проте питання підготовки майбутніх соціальних працівників на засадах комунікативно-діяльнісного підходу залишається недостатньо дослідженим як у теоретичному, так і практичному аспектах, що й визначає актуальність цієї статті.

Мета статті – аналіз теоретичних засад комунікативно-діяльнісного підходу та визначення шляхів його реалізації у процесі підготовки майбутніх соціальних працівників.

Виклад основного матеріалу. У Законі України «Про соціальні послуги» соціальний працівник представлений як професійно підготовлений фахівець, який має необхідну кваліфікацію у сфері соціальної роботи та надає соціальні послуги [11].

В енциклопедії для фахівців соціальної сфери зазначено, що соціальний працівник – це профе-

сійно підготовлений фахівець, який має необхідну кваліфікацію у сфері соціальної роботи та виконує різноманітні види соціальної роботи [3, с. 181].

Аналізуючи процес підготовки соціальних працівників у закладах вищої освіти на засадах комунікативно-діяльнісного підходу, доцільно насамперед з'ясувати сутність поняття «підхід».

У словнику української мови поняття «підхід» тлумачиться як сукупність способів, прийомів розгляду чого-небудь [10]. На думку Л. Овсієнка, підхід є підґрунтям, що дозволяє цілісно формувати ту чи ту компетентність студента [9]. Таким чином, підхід – це загальна концептуальна позиція, що визначає системну організацію й самоорганізацію освітнього процесу відповідно до конкретних професійних завдань.

У науковій літературі визначено чимало методологічних підходів (компетентнісний, діяльнісний, особистісний, системний, культурологічний, аксіологічний тощо). Звернімося до аналізу комунікативно-діяльнісного підходу. Поняття «комунікативно-діяльнісний підхід» обіймає два складники: комунікативність і діяльність.

Розглянемо насамперед поняття «діяльність». Проблему діяльності досліджували філософи (Л. Буєва, Е. Ільєнков, М. Каган та інші), психологи (К. Абульханова-Славська, О. Балл, Л. Виготський, В. Давидов, І. Зимня, О. Леонт'єв, О. Лурія, С. Рубінштейн та інші), педагоги (О. Абдуліна, Н. Кузьміна, В. Сластьонін, О. Щербаков, Е. Юдін та інші)

За тлумачним словником, «діяльність» пояснюється як праця, дії людей у якій-небудь галузі, застосування своєї праці до чого-небудь [1, с. 115].

З погляду філософії, «діяльність» розглядається як «спосіб буття людини, форма її активного ставлення до навколишнього світу з метою його перетворення» [13]. У психологічній енциклопедії поняття «діяльність» пояснюється як: «активність суб'єкта, яка спрямована на взаємодію з довкіллям з метою задоволення власних потреб» [9].

Для аналізу педагогічних уявлень щодо діяльності звернімося до трактування С. Гончаренка, який зазначає, що діяльність – це «спосіб буття людини у світі, здатність її вносити в дійсність зміни. Основні компоненти діяльності: суб'єкт з його потребами; мета, відповідно до якої перетворюється предмет в об'єкт, на який спрямовано діяльність; засіб реалізації мети; результат діяльності» [2, с. 98]. О. Єжова, зауважила, що поняття «діяльність» є категорією філософії, психології, педагогіки, соціології, фізіології, культурології, тому вивчають діяльність з різних поглядів [4, с. 49].

У психологічних працях визначено такі компоненти цілісної структури діяльності, як мета (цілезабезпечення), суб'єкт, який перетворює предмет на об'єкт діяльності відповідно до своїх мотивів і

потреб, засоби реалізації діяльності, її результат [12].

Засновник теорії діяльності О. М. Леонт'єв, зазначає, що діяльність «це не реакція і не сукупність реакцій, а система, що має свою будову, свої внутрішні переходи та перетворення, свій розвиток» [7, с. 98]. Вона є формою активної цілеспрямованої безпосередньої та опосередкованої взаємодії людини із середовищем, що визначається вченим «основною» одиницею життєвого процесу. Діяльність охоплює три аспекти: мотиваційний, цільовий та виконавчий (О. М. Леонт'єв, Д. Панов). Діяльність виникає з потреби, що є початковою ланкою будь-якої діяльності. Далі з допомогою соціальних засобів, знаків людина здійснює планування діяльності, визначає її кінцеву мету та окреслює засоби її реалізації та, власне, здійснює її, досягаючи поставленої мети.

Отже, теорія діяльності є основним підґрунтям методології. Знання з теорії діяльності дозволяють: прогнозувати можливі структури діяльності кожного етапу майбутнього розвитку; порівнювати наявні стани з тими, які необхідні для досягнення тих або тих цілей; виявляти характер необхідних дій щодо структури діяльності, щоб, зважаючи на наявний стан діяльності, досягти мети. Згідно з О. Леонт'євим, до структури діяльності входять такі компоненти: потреби, мотиви, завдання, дії та операції. Вчений зазначає, що діяльність містить три мікроструктури та блоки: перший пов'язаний з мотивами, другий – з метою, третій – з операціями. Діяльність здійснює людина-суб'єкт, яка діє з конкретним предметом у певних умовах завдяки знаряддям (засобам), що використовуються в процесі одержання певного результату, відповідного до потреби, опрідметненої у меті. Відсутність будь-якої із зазначених умов є причиною неможливості відбутися діяльності.

Оскільки мовлення це процес, дія людини, основний компонент спілкування (комунікативна діяльність), тому його слід розглядати в межах теорії діяльності зокрема, мовленнєвої діяльності.

Основними компонентами мовленнєвої діяльності, на думку О. Леонт'єва, є: орієнтація в умовах діяльності, типи мовленнєвих дій і операцій, складання плану, співвідношення плану із результатом орієнтування, реалізація визначеного плану, контроль та самооцінка мовленнєвих дій та операцій.

Слід зауважити, що більшість дослідників розглядають мовленнєву діяльність як окремий аспект діяльності людини або як мовленнєві дії – складники будь-якої немовленнєвої діяльності (М. Жинкін, І. Зимня, О. Леонт'єв, Л. Рубінштейн та інші). Вчені (І. Горелов, О. Леонт'єв, М. Львов, К. Сєдов та інші) акцентують увагу на тому, що мовленнєва діяльність не може поєднуватися з іншими видами діяльності, оскільки у формі окремих

мовленнєвих дій вона обслуговує всі види діяльності, і входить до складу актів трудової, ігрової та пізнавальної діяльності. Мовленнєва діяльність як така відбувається лише тоді, коли мовлення є самоцінним, коли основний спонукальний мотив не може бути задоволений іншим способом, окрім мовленнєвого [6, с. 63]. О. Леонтьєв зазначає, що мовленнєвої діяльності самої по собі немає, вона є частковим виявом діяльності спілкування.

Натомість І. Зимня вважає, що мовленнєва діяльність є активним, цілеспрямованим, мотивованим, змістовним процесом «видання або приймання сформованої та сформульованої з допомогою мови думки, спрямованої на задоволення комунікативно-пізнавальної потреби людини у процесі спілкування» [5, с. 52].

Отже, у всіх підходах до розуміння й визначення мовлення як діяльності наголошується на її органічному зв'язку зі спілкуванням.

У лінгводидактиці комунікативно-діяльнісний підхід розглядається як принцип, що є передумовою успішного вивчення мовних явищ (А. Богуш, М. Вашуленко, М. Пентиліук, К. Плиско, Г. Шелехова та інші), а також як сучасний метод навчання, якому притаманні різні види мовленнєвої діяльності, активні форми спілкування, що відповідають реальним життєвим комунікативним ситуаціям.

Комунікативно-діялісний підхід становить концептуальну основу розв'язання проблеми формування комунікативно-мовленнєвої компетентності майбутніх соціальних працівників.

Організація освітньої діяльності на засадах комунікативно-діялісного підходу вимагає від педагога не лише сформованості у студентів знань про мову, а й опанування практичними вміннями користуватися нею як засобом спілкування, створення комунікативно-мовленнєвих ситуацій з метою розвитку професійно-ділового, ініціативного спілкування. З метою організації активної, комунікативно-пізнавальної діяльності студентів у процесі навчання, педагог повинен організувати освітній процес у такий спосіб, щоб забезпечити формування постійної комунікативної взаємодії студентів, як суб'єктів освітньо-пізнавальної діяльності у процесі розгляду проблемних ситуацій та пошуку шляхів їх вирішення, побудови діалогів, спираючись на знання про їх види та структуру, підпорядковувати зміст мовлення меті та умовам спілкування, планувати та контролювати власні висловлювання, застосовувати вербальні та невербальні засоби виразності та емоційності мовлення. Засвоєння мови на цім відбувається в процесі комунікативної діяльності, а мовознавча теорія слугує інструментом для практичного опанування мовою.

Отже, навчання мови з погляду комунікативно-діялісного підходу – це не лише засвоєння

знань щодо її будови, а й уміння критично мислити, знаходити та аналізувати необхідну інформацію, правильно формулювати свої думки, використовувати здобуті знання та вміння під час спілкування, володіти відповідними мовленнєвими структурами та лексичними одиницями, адекватно сприймати співрозмовника.

Базовими поняттями комунікативно-діялісного підходу є позитивна мотивація мовленнєвої діяльності, культура спілкування, усвідомлення пріоритетності мовленнєвої діяльності як важливого складника професійної комунікативно-мовленнєвої компетентності майбутнього соціального працівника, здатного вільно й легко висловлюватися з будь-яких питань, виявляти високий рівень мовленнєвої культури, дбати про якість і красу свого мовлення.

Зважаючи на те, що комунікативно-мовленнєва підготовка майбутніх соціальних працівників є складником професійної компетентності, було вивчено стан сформованості комунікативно-мовленнєвої підготовки у студентів-випускників 4 курсу (ОКР «Бакалавр») Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника. З цієї метою було проведено анкетування. Проаналізуємо отримані результати.

Так, на перше запитання анкети «Які якості комунікативної особистості Ви можете назвати?» 46% респондентів назвали «комунікабельність», 34% – «альтруїзм», 29% – «уміння слухати», 18% – «гуманізм», 9% – «вміння вирішувати конфліктні ситуації», 7% – «відкритість», 5% – «терпимість», 3% – «толерантність».

Отже, з отриманих відповідей студентів можемо дійти висновку, що в процесі професійної підготовки у майбутніх фахівців соціальної сфери не було чітко сформовано поняття про якості комунікативної особистості. Значна частина якостей, названих студентами (біля 40%), не мали безпосереднього стосунку до комунікативних.

Зазначимо, що на друге запитання анкети «Які форми організації спілкування з клієнтом вважаєте ефективними?» більшість студентів (67%) не дали вичерпної відповіді, зазначивши форму організації спілкування «індивідуальну», 23% респонденти назвали «індивідуальна, групова», не вказавши, що вони мають на увазі, 43% опитаних назвали «бесіда», 8% – «залежно від ситуації», 6% – «діалог», не визначились із відповіддю – 2% студентів. Такі важливі в соціальній сфері форми організації спілкування, як розмови телефоном, наради, перемови, конференції, збори, дискусії, полеміка та інші не були названі.

Наступне запитання анкети мало на меті з'ясувати, які методи, прийоми організації спілкування з клієнтами використовують найчастіше. У відповідях студентів було названо найбільш часто використовувані в соціальній роботі традиційні

методи та прийоми організації спілкування з клієнтами, а саме: «бесіда» (62%), «індивідуальна бесіда» (56%), «консультація» (34%), «відповіді на запитання клієнтів» (29%), «уточнення» (16%), «переконання» (9%), «запитання-відповіді» (7%).

Відповідаючи на наступне запитання анкети, більшість студентів (63%) зазначили, що їм не вистачає практичних умінь та навичок спілкування з клієнтами, вміння застосовувати набуті знання на практиці (36%), продумувати хід розмови з клієнтом (28%), вміння встановлювати контакт з клієнтом (16%), розв'язувати конфліктні ситуації (9%).

Щодо п'ятого запитання анкети, студенти назвали такі труднощі у спілкуванні: «недоліки в усному мовленні (росіянізми, слова-паразити, діалектизми тощо)» (32%), «невміння налагодити контакт із клієнтом (26%), «труднощі у формулюванні запитань під час бесіди» (17%), «невміння правильно висловитися під час розмови з клієнтом» (11%), «невміння розв'язувати конфліктні ситуації» (9%). Водночас 18% студентів відповіли, що жодних труднощів не відчувають, 12% опитаних відповіли що труднощі виникають залежно від типу особистості, 6% студентів не дали відповіді на запитання.

На запитання «Як Ви розумієте поняття «комунікативно-мовленнєва діяльність» майбутніх соціальних працівників» студенти відповіли у такий спосіб: «комплекс знань і умінь для продуктивної комунікації» (27%), «діяльність, яка спрямована на позитивний результат у роботі» (16%), «вміння знайти потрібний підхід у спілкуванні» (9%), не дали відповіді на запитання 6% опитаних.

Щодо сьомого запитання анкети, то воно мало на меті з'ясувати, що таке комунікативно-мовленнєвий супровід і чи потрібний він соціальному працівнику. Відповідаючи на запитання, більшість студентів (47%) вказали, що комунікативно-мовленнєвий супровід потрібний «для встановлення контакту з клієнтом», «це супровід, який спрямований на підтримку та розуміння клієнта» (23%), «не чула про такий вид супроводу» (18%), не дали відповідь (7%).

Отже, проведений аналіз даних анкетування студентів спеціальності «Соціальна робота» засвідчив, що студенти не знають форм, методів, прийомів спілкування, змішують комунікативні вміння з особистісними якостями. Під час проходження практики здійснення волонтерської діяльності використовують здебільшого традиційні форми, методи та прийоми організації спілкування з клієнтами. Значна частина респондентів не усвідомлює фахової значущості комунікації у професійній діяльності, а також необхідності рефлексії комунікативних умінь, хоча й відчуває чимало труднощів у спілкуванні з клієнтами. Більше третини студентів оцінили свій рівень спілкування як незадовільний.

Висновки і пропозиції. Отже, процес комунікативно-мовленнєвої підготовки майбутніх соціальних працівників має здійснюватися на основі поєднання дидактичних та методичних принципів навчання, у тісному зв'язку теорії з практикою. У зв'язку з цим, наступним завданням дослідження було опитування викладачів, з метою з'ясування, яким формам та методам роботи зі студентами викладачі надають перевагу. Аналіз одержаних результатів засвідчив, що (65%) викладачів дотримується традиційних форм здійснення освітнього процесу. Викладачі з побоюваннями ставляться до нових педагогічних ідей та технологій, аргументуючи це скороченням аудиторних годин, відсутністю матеріально-технічного оснащення, фінансовою невмотивованістю, укоріненням консерватизму в освіті. Висвітлення теоретичного матеріалу відбувається згідно зі змістом навчальних планів та програм. Викладачі не ставлять за мету формування комунікативно-творчої, компетентної особистості, здатної критично мислити, нестандартно розв'язувати проблемні ситуації, створювати умови для саморозвитку, самопізнання та самоосвіти. Переконані, що для того, аби допомогти майбутньому соціальному працівнику опанувати навичками комунікативно-мовленнєвої та професійної діяльності, викладач має допомогти студенту усвідомити важливість опанування під час навчання: професійно-особистісних та комунікативних якостей якими повинен володіти соціальний працівник; сформуванню системи теоретичних знань та професійно-практичних умінь для успішної професійної діяльності; провести діагностику рівня своїх знань, умінь, здібностей і ступеня їх відповідності обраній професії; здійснити самоаналіз своїх комунікативно-мовленнєвих дій у спілкуванні та усвідомлення змін, які необхідно провести в собі самому; скласти програму саморозвитку та самовдосконалення особистісних та професійно-комунікативних умінь, морально-вольових якостей, які сприятимуть професійному зростанню; провести самоконтроль за виконанням наміченої програми професійного самовдосконалення.

Успіх у вирішенні окреслених завдань залежатиме від ступеня зацікавленості студента обраною професією, зв'язку змісту освіти з практичною діяльністю та професійною компетентністю викладачів, які здійснюють підготовку соціальних працівників в закладах вищої освіти.

Список використаної літератури:

1. Великий тлумачний словник сучасної української мови / уклад. і гол. ред. В.Т. Бусел. Київ, Ірпінь : Перун, 2003. 1440 с.
2. Гончаренко С.У. Український педагогічний словник. Київ : Либідь, 1977. 376 с.

3. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери / за заг. ред. проф. І. Звереві. Київ, Сімферополь : Універсум, 2012. 536 с.
4. Ежова О.О. Формування ціннісного ставлення до здоров'я в учнів професійно-технічних закладів: монографія. Вид-во «МақДен», 2011. 412 с.
5. Зимняя И.А. Лингвопсихология речевой деятельности. Москва : Московский психолого-социальный институт ; Воронеж : НПО «МОДЭК», 2001. 432 с.
6. Леонтьев А.А. Основы психолингвистики. Москва : Смысл ; Санкт Петербург : Лань, 2003. 288 с.
7. Леонтьев А.Н. Проблема деятельности в психологи. *Вопросы философии*. 1972. № 9. С. 95–108.
8. Овсієнко Л.М. Сутність понять «компетенція», «компетентність», «компетентністний підхід», «якість освіти» у світлі сучасної освітньої парадигми. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvd_2013_2_32
9. Психологічна енциклопедія / Автор-упорядник О.М. Степанов. Київ : Академвидав, 2006. 424 с.
10. Словник української мови. *Академічний тлумачний словник* (1970-1980). URL : <http://sum.in.ua/>
11. Про соціальні послуги : Закон України від 1 червня 2003 р. № 966–IV <https://zakon.rada.gov.ua/go/966-15>
12. Філософський енциклопедичний словник. Київ : Абрис, 2002. 742 с.
13. Філософський словник соціальних термінів. Харків : Корвін, 2002. 672 с.

Berezovska L. Preparation of future social workers on the basis of communicative-active approach

The article analyzes the theoretical foundations of the communicative-activity approach and defines the ways of its realization in the process of preparing future social workers. It is noted that the communicative-activity approach constitutes the conceptual basis for solving the problem of forming communicative-speaking competence of future social workers. Learning the language from the point of view of the communicative-activity approach is not only the mastering of knowledge about its structure, but also the ability to think critically, to find and to analyze the necessary information, to formulate correctly your thoughts, to use the acquired knowledge and skills during communication, to have the appropriate speaking structures and lexical units, to adequately perceive the interlocutor.

The basic concepts of the communicative-activity approach are the positive motivation of speech activity, the culture of speaking, the recognition of the priority of speaking activity as an important component of the professional communication and speaking competence of the future social worker, able to speak freely and easily on any issues, to show a high level of speech culture, to take care of the quality and beauty of its speech.

It is carried out the analysis of the data of the 4-year students' questionnaire (RB "Bachelor") of the specialty "Social work" of the Precarpathian National University named after. V. Stefanik clarifies that students do not know the forms, methods, methods of communication, mixes communicative skills with personal qualities. During the practice of exercising volunteers, it is used the traditional forms, methods and techniques of communication with clients in the majority. A significant part of respondents is not aware of the professional importance of communication in professional activities, as well as the need for a reflection of communicative skills, although they have many difficulties in communicating with clients. The process of communicative-speaking training of future social workers should be based on a combination of teaching and methodological principles of learning, in close connection with the theory of practice.

Success in the process of solving the above tasks will depend on the degree of interest of the student in the chosen profession, the connection of the content of education with the practical activities and professional competence of teachers who are training social workers in higher education institutions.

Key words: *approach, communicative, activity, communicative-speaking training, professional training.*