

СТРУКТУРА І КРИТЕРІЇ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ ТА РЕЗУЛЬТАТИ ВИЗНАЧЕННЯ РІВНЯ ЇХ СФОРМОВАНOSTІ У МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПЕДАГОГІВ

Пасічник О. О.

У статті виокремлено та проаналізовано основні види комунікативних умінь майбутніх соціальних педагогів. Доведено необхідність становлення перцептивного, інтерактивного, інформативного та соціального компонентів. Автор визначає основні критерії та показники рівня їх сформованості, які слугували основою для проведення констатувального експерименту. Результати дослідження стали вихідним етапом подальшого розвитку комунікативних умінь майбутніх соціальних педагогів.

Ключові слова: комунікативні уміння, види комунікативних умінь, критерії, показники, рівні.

В статье выделено и проанализировано основные виды коммуникативных умений будущих социальных педагогов. Доказано необходимость становления перцептивного, интерактивного, информативного и социального компонентов. Также определены основные критерии и показатели их сформированности, что стало предпосылкой проведения констатирующего эксперимента. Результаты исследования стали исходным этапом дальнейшего развития коммуникативных умений будущих социальных педагогов.

Ключевые слова: коммуникативные умения, виды коммуникативных умений, критерии, показатели, уровни.

The main kinds of communication skills of future social pedagogues have been determined and analyzed in the article. The necessity of forming the perceptive, interactive, informative and social components has been ascertained. The author has determined the main criteria and indicators of the levels of their formation which served as a basis for conducting a summative experimental evaluation. The results have become an initial stage for further development of future social pedagogues' communication skills.

Key words: communication skills, kinds of communication skills, criteria, indicators, levels.

Постановка проблеми. Соціальне замовлення на фахівця, який орієнтується у динаміці суспільних змін, володіє високим рівнем сформованості професійних умінь та навичок і здатен стати посередником між особою та суспільством, зумовлює необхідність підготовки якісно нового складу спеціалістів соціальної сфери. Одним із таких напрямів підготовки, що набув популярності за останній час, є "Соціальна педагогіка". Професійний успіх майбутніх соціальних педагогів безпосередньо залежить від рівня розвитку їхніх комунікативних умінь, які слугують основним інструментом соціально-педагогічної діяльності та є визначальними для результативності соціально-педагогічної взаємодії.

Аналіз останніх досліджень та публікацій дає змогу стверджувати, що питання розвитку комунікативних умінь майбутніх фахівців різних сфер діяльності наразі є актуальним і перебуває у полі зору багатьох дослідників. Зокрема, розробкою проблем змісту, структури комунікативних умінь педагогів та умов їх формування займалися С. Кисельгоф, О. Орлова, В. Сластьонін. Теоретичні основи розвитку комунікативних умінь розкриті в наукових працях В. Кан-Калика, О. Леонтьєва, І. Страхова, Н. Кузьміної та інших. Питання підвищення комунікативної компетентності соціальних працівників були в центрі уваги А. Капської, Л. Савенкової, Д. Годлевської. В. Кручек, З. Дзюбата, М. Ісаєнко, А. Панфілова, Л. Сікорська, Т. Шепеленко дійшли висновку про необхідність становлення та розвитку комунікативних умінь майбутніх фахівців різних сфер діяльності як професійно значущих. Об'єктивна потреба підвищення рівня комунікативних умінь майбутніх соціальних педагогів спонукала нас до виділення їх структурних компонентів та проведення діагностики їх сформованості.

Отже, **мета статті** – проаналізувати структуру комунікативних умінь майбутніх соціальних педагогів, визначити критерії, показники та рівні їх сформованості.

Враховуючи специфіку професійної діяльності, вимоги, які висувуються на цей момент до фахівців соціальної сфери, та наукове обґрунтування структурних компонентів педагогічного спілкування (Г. Андреева, І. Зязюн, П. Петровська, Б. Паригін, С. Максименко), вважаємо за необхідне виділити такі чотири основні види комунікативних умінь майбутніх соціальних педагогів, як: перцептивний, інтерактивний, інформативний та соціальний.

Професійне спілкування соціального педагога починається із безпосереднього "входження" у

міжособистісний контакт, де на перший план виходить сприйняття та порозуміння суб'єктів взаємодії – тобто *перцептивний вид* комунікативних умінь, який виявляється у процесі сприйняття та оцінювання партнера по спілкуванню, розумінні його мотивів, емоцій, що в подальшому сприятиме встановленню оптимальних міжособистісних відносин. Фахівець повинен володіти уміннями соціальної перцепції, бути здатним виявляти особистісні якості клієнта, вміти встановлювати контакт з клієнтом на основі ідентифікації, рефлексії та емпатії.

Інтерактивний вид комунікативних умінь майбутнього соціального педагога виявляється не тільки в обміні інформацією, а й у міжособистісній взаємодії учасників спілкування, яка спрямована на співвіднесення мети кожної зі сторін та організацію її досягнення у процесі спілкування. Це передбачає уміння обирати стратегію міжособистісної поведінки, уміння впливати на співрозмовника та володіти власним емоційним станом.

Зважаючи на особливості діяльності фахівців соціальної сфери, комунікацію можна розглядати як процес передавання інформаційного, емоційного чи інтелектуального змісту [6, с. 74]. Це дає нам підстави виокремити *інформативний вид* комунікативних умінь. Його основою є обмін інформацією між людьми, сприйняття та осмислення її змісту, вибір адекватних вербальних і невербальних засобів її передавання. Крім того, підготовка майбутніх соціальних педагогів передбачає оволодіння, засвоєння та оперування студентами фаховою термінологією, що дозволить сформувати теоретико-методологічну основу їх професійного світогляду, допоможе осмислювати сутність соціально-педагогічних явищ, сприятиме ефективному здійсненню професійної діяльності.

Соціальний педагог виступає як "сполучна ланка" між клієнтом і його оточенням, посередником у системі взаємодії особистості, сім'ї та суспільства. Він впливає не лише на клієнта, але й на процес спілкування, ситуацію у суспільстві. Виховна функція реалізується завдяки залученню вихованців до процесу соціально значущої діяльності, соціальних відносин, відбувається формування соціальних потреб, розвиток соціальних здібностей, встановлення взаємодії із соціальними закладами. Все це потребує від нього сформованості певного виду *соціальних* комунікативних умінь, які ми визначаємо як здатність спрямовувати суспільний потенціал на задоволення потреб особистості на основі застосування комунікативних стратегій і тактик. До соціальних умінь ми відносимо уміння орієнтуватись у соціальній ситуації, створювати умови для соціальної адаптації клієнта та організовувати спільну творчу діяльність під час комунікації.

Дослідження проблеми сформованості комунікативних умінь майбутніх соціальних педагогів зумовило необхідність розробки критеріїв та показників, які є вихідними для виявлення рівня їх становлення та ефективності.

Аналіз науково-педагогічної літератури засвідчив, що загалом поняття "критерій" розглядається як ознака, на основі якої робиться оцінка, визначення чи класифікація; мірило для визначення, оцінки предмета чи явища [2, с. 149], підстава для оцінювання або класифікації чогось [4, с. 211]. У педагогічній теорії під критеріями розуміють ті якості явища, що відбивають його суттєві характеристики і саме тому підлягають оцінюванню. А. Кузьмінський [3] вказує на те, що критерієм оцінювання умінь та навичок є точно обрана величина, яка є визначником якості навчальної діяльності. Вважаємо, що критерії мають бути об'єктивними і включати найсуттєвіші, основні сутнісні ознаки досліджуваного явища, а також відображати динаміку вимірюваної якості у просторі і часі та розкриватися через низку показників, за інтенсивністю прояву яких можна стверджувати про більший чи менший рівень наявності конкретного критерію [1, с. 152]. Отже, входячи до складу критеріїв, показники є їх конкретними, стійкими вимірниками, які дозволяють проводити спостереження та облік.

Таким чином, у нашому розумінні, критерій – це мірило для визначення реального стану сформованості комунікативних умінь майбутніх соціальних педагогів, тоді як показник – оцінка рівня розвитку конкретних комунікативних умінь. Показники фіксують певний стан чи рівень розвитку досліджуваного об'єкта за виділеним критерієм [5].

На підставі наукових досліджень, спостережень за навчально-пізнавальною діяльністю майбутніх соціальних педагогів та видів комунікативних умінь нами було визначено такі критерії сформованості комунікативних умінь майбутніх соціальних педагогів: мотиваційний, когнітивний, процесуальний та фаховий.

Мотиваційний критерій передбачає усвідомлення майбутнім соціальним педагогом значення розвитку його комунікативних умінь у професійному становленні, бажання підвищити власний комунікативний рівень, попередню позитивну налаштованість на створення сприятливого комунікативного робочого середовища, прагнення зрозуміти мотиви діяльності клієнтів. Як було доведено дослідниками, успішність студентів загалом залежить від розвитку їх мотиваційного критерію, а не лише від природних здібностей [7]. А. Реан стверджує, що позитивна професійна мотивація може слугувати чинником компенсації недостатності спеціальних здібностей, а негативна мотивація не заповнюється навіть високим рівнем їхнього розвитку. Складність і багатоаспектність проблеми мотивації

зумовлюють багатовимірність у розумінні її сутності, природи, структури. Відповідно, основним показником мотиваційного критерію ми визначаємо сформованість внутрішньої мотивації до комунікативної активності.

Когнітивний критерій визначає рівень теоретичних знань майбутніх соціальних педагогів щодо сутності, функцій, передумов успішної комунікативної взаємодії, оволодіння, засвоєння і оперування студентами фаховою термінологією. Він передбачає оволодіння вербальними і невербальними засобами передачі інформації, тобто визначає інформативний вид комунікативних умінь. Показником сформованості когнітивного критерію слугує дієвість знань – наявність умінь їх застосування під час розв'язання практичних завдань, що, на думку В. Ягупова, передбачає конкретне визначення основних напрямів застосування знань у практичній діяльності та змістовну характеристику методів, процедур і методики дій щодо використання теоретичних і практичних знань [8, с. 412].

Процесуальний критерій визначає здатність організовувати практичну взаємодію на основі використання інтерактивного виду комунікативних умінь. Спрямований на вибір стратегій спілкування з клієнтом відповідно до конкретної ситуації, налагодження контакту з метою впливу на співрозмовника, уміння керувати власним емоційним станом. Показником цього критерію є здатність активно взаємодіяти під час спілкування.

Фаховий критерій визначає сформованість сукупності соціального виду комунікативних умінь і полягає в активній взаємодії майбутнього соціального педагога із суспільством та різними соціальними інститутами з метою задоволення потреб клієнтів. Показником цього критерію виступає здатність до професійної самореалізації через спілкування.

Комунікативні уміння як одна з найбільш значущих складових професійної компетентності майбутніх соціальних педагогів потребує адекватної оцінки. З метою діагностики рівня їх сформованості нами були використані методи тестування, розроблені спеціалістами в галузі педагогіки і психології, анкетування, експертних оцінок, а також оцінювання результатів вирішення педагогічних ситуацій. Дослідження проводилось на базі Хмельницького національного університету, участь у якому взяли студенти 4-го курсу навчання спеціальності "Соціальна педагогіка".

На основі проведеного експерименту за виділеними критеріями та показниками, з урахуванням системи оцінювання в Хмельницькому національному університеті, ми виокремили 5 рівнів сформованості комунікативних умінь майбутніх соціальних педагогів: високий, достатній, середній, задовільний, низький.

Високий рівень характеризується сформованістю усіх видів комунікативних умінь майбутніх соціальних педагогів. Він передбачає стійку внутрішню мотивацію та усвідомлення важливості розвитку комунікативних умінь у професійній діяльності. Студенти уміють ефективно використовувати вербальні та невербальні засоби комунікації, вільно оперують фаховою та загальнонауковою термінологією під час розв'язання професійних завдань. Вони налаштовані сприймати співрозмовника таким, яким він є, можуть налагоджувати з ним конструктивні відносини, враховувати особливості ситуації партнерів по спілкуванню, правильно обирати стратегію взаємодії. Студенти, що володіють високим рівнем сформованості комунікативних умінь, демонструють здатність контролювати власний емоційний стан та ефективно впливати на співрозмовника. Високий рівень сформованості комунікативних умінь, передбачає продуктивне виконання своїх професійних обов'язків майбутнім соціальним педагогом та успішне вирішення проблемних соціальних ситуацій, вияв креативності та творчого мислення під час комунікації, повну професійну самореалізацію фахівця у процесі спілкування. Результати констатувального експерименту свідчать про те, що вказаний рівень характерний лише для 11% студентів.

Достатній рівень характеризується достатньою сформованістю усіх видів комунікативних умінь майбутніх соціальних педагогів, передбачає усвідомлення важливості розвитку комунікативних умінь у професійній діяльності, хоча мотивація не відрізняється стійкістю. Студенти спроможні використовувати вербальні та невербальні засоби комунікації, володіють фаховою та загальнонауковою термінологією, здатні сприймати співрозмовника таким, який він є, але не повною мірою враховують особливості ситуації та партнера по спілкуванню, здатні до конструктивної міжособистісної взаємодії, але демонструють деяку невпевненість, коли доводиться діяти в нових умовах і приймати нестандартні рішення. Цей рівень передбачає професійну самореалізацію майбутніх соціальних педагогів, однак процесу спілкування притаманний дещо шаблонний, недостатньо гнучкий характер. За результатами експерименту, лише $\frac{1}{4}$ від усіх респондентів мають достатній рівень сформованості комунікативних умінь.

Середній рівень визначається необхідною сформованістю усіх видів комунікативних умінь майбутніх соціальних педагогів, але зацікавленість у їх розвитку переважно ситуативна. Хоча студенти опанували окремі вербальні та невербальні засоби комунікації, однак вони не завжди здатні ефективно їх використовувати у практичній діяльності; ознайомлені з фаховою та загальнонауковою термінологією,

намагаються сприймати співрозмовника таким, який він є. Загалом студенти правильно обирають стратегію міжособистісної взаємодії, однак не завжди дотримуються послідовності її реалізації, схильні до вирішення стандартних проблемних ситуацій. Вони здатні до професійної самореалізації, проте демонструють відсутність творчого підходу до процесу спілкування. Зазначимо, що 44 % студентів притаманний середній рівень сформованості комунікативних умінь.

Задовільний рівень визначається недостатньою сформованістю усіх видів комунікативних умінь майбутніх соціальних педагогів, слабким усвідомленням необхідності комунікативної активності. Студенти володіють поверховими знаннями про особливості професійної комунікативної діяльності, вибірково користуються вербальними та невербальними засобами комунікації, слабо володіють фаховою та загальнонауковою термінологією, сприйняття співрозмовника загалом стереотипне, що не сприяє налагодженню продуктивних взаємовідносин з клієнтом. Майбутні соціальні педагоги інтуїтивно обирають стратегію міжособистісної взаємодії, здебільшого орієнтуються на особистий досвід спілкування, професійна самореалізація здійснюється на прийнятному, але недостатньому рівні. За результатами проведеного дослідження, вказаний рівень притаманний 16 % студентів.

Для студентів з *низьким рівнем* характерна несформованість усіх видів комунікативних умінь. Майбутні соціальні педагоги не мають внутрішньої мотивації до комунікативної активності, вони не усвідомлюють необхідність розвитку комунікативних умінь як професійно значущих, мають недостатні знання щодо сутності комунікативної взаємодії, володіють елементарними вербальними та невербальними засобами комунікації, не вміють правильно й доцільно використовувати фахову та загальнонаукову термінологію. Студенти не готові до продуктивної професійної комунікації, чіткого висловлювання й аргументації своїх поглядів, налагодження конструктивних відносин із партнерами по спілкуванню. Визначають стратегію міжособистісної взаємодії лише за умови сторонньої допомоги, часто відчувають труднощі у процесі спілкування, професійна самореалізація здійснюється на недостатньому рівні. За результатами експерименту, комунікативні уміння 5 % студентів можна охарактеризувати як низькі.

Висновки. На основі проведеного теоретичного аналізу наукової літератури визначено структурні складові комунікативних умінь майбутніх соціальних педагогів. Виокремлено перцептивні, інтерактивні, інформативні та соціальні види комунікативних умінь. Для дослідження дійсного стану сформованості комунікативних умінь визначено критерії, показники та рівні. На основі проведеного експериментального дослідження встановлено, що значна кількість студентів не має чіткого уявлення про специфіку обраної професії, демонструє прогалини у знаннях, невдало обирає стратегії взаємодії або не вміє застосовувати творчий підхід для вирішення нестандартних професійних ситуацій, які пов'язані із комунікативними питаннями. Рівень розвитку комунікативних умінь переважної більшості студентів є недостатнім для продуктивного здійснення їх професійних обов'язків. В зв'язку з цим перспективи подальших досліджень ми вбачаємо у розробці технологій інтенсифікації підготовки студентів засобами новітніх технологій, які зорієнтовані на забезпечення інтерактивності, комунікативної спрямованості, проблемно орієнтований підхід до навчання.

Література

1. Іванова С. В. Критерії та показники розвитку професійної компетентності вчителів біології в закладах післядипломної педагогічної освіти / С. В. Іванова // Вісник Житомирського державного університету. 2010. – Випуск 52. – Педагогічні науки. – С. 152–156.
2. Коджаспирова Г. М. Словарь по педагогике / Г. М. Коджаспирова, А. Ю. Коджаспиров. – Москва : ИКЦ "МарТ" ; Ростов н/Д Издательский центр "МарТ", 2005. – 448 с.
3. Кузьмінський А. І. Педагогіка вищої школи : навч. посіб. / А. І. Кузьмінський. – К. : Знання, 2005. – 486 с.
4. Новий тлумачний словник української мови / уклад. : В. Яременко, О. Сліпушко. – К. : Аконті, 1998. – 351 с.
5. Ситников, А. П. Акмеологический тренинг. Теория. Методика. Психо-технологии / А. П. Ситников. – М. : Технологическая школа бизнеса, 1996. – 428 с.
6. Соціальна педагогіка : підруч. – 4-те вид., виправ. та доповн. / за ред. проф. А. Й. Капської. – К. : Центр учбової літератури. 2009. – 488 с.
7. Реан А. А. Психология и педагогика / А. А. Реан, Н. В. Бордовская, С. И. Розум. – СПб. : Питер, 2002. – 432 с.
- Ягупов В. В. Педагогіка : навч. посіб. / В. В. Ягупов. – К. : Либідь, 2002. – 560 с.