

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ФІЛОСОФІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

**Кваліфікаційна робота
магістра**

**ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ
ВОЛОНТЕРА ЗАКЛАДУ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ**

Виконала: магістрантка 2-го курсу, групи
8.2318-ср-з
спеціальності 231 «Соціальна робота»
освітньо-професійної програми
«Соціальна робота»
Н.М. Татарчук

Керівник: доцент кафедри соціальної
філософії та управління,
доцент, к.психол.н. Бойко Г.В.

Рецензент: завідувач кафедри соціальної
філософії та управління,
доцент, д.філос.н. Бутченко Т.І.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціології та управління
Кафедра соціальної філософії та управління
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність 231 «Соціальна робота»
Освітньо-професійна програма «Соціальна робота»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри соціальної
філософії та управління

_____ Т.І.Бутченко

«_____» _____ 2020 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Татарчук Надії Миколаївні

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Формування комунікативної компетентності волонтера закладу соціальної роботи

керівник роботи Бойко Ганна Валентинівна, к.психол.н., доцент,

(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затвержені наказом ЗНУ від «07» травня 2018 року № 572-с

2. Строк подання студентом роботи 27 грудня 2019 року

3. Вихідні дані до роботи Баранюк В. Ф. Формування професійно-комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціальної роботи 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти : дис. на здоб. наук. ступ. канд. пед. наук. Хмельницький, 2016. 345 с.; Большой толковый социологический словарь : у 2-х томах / сост. Д. Джерри. Москва : Вече-АСТ, 1999. Т. 1. 544 с.; Волонтерство : poradnik для організатора волонтерського руху / О. В. Безпалько, Н. В. Заверико, І. Д. Зверева та ін. ; уклад. Т. Л. Лях. Київ : ВГЦ «Волонтер», 2001. 176с.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1) Охарактеризувати стан наукової розробленості проблеми формування комунікативної компетенції волонтера закладу соціальної роботи.

2) Уточнити основні поняття дослідження: «комунікативна компетенція», «волонтер», «заклади соціальної роботи», «формування». 3) Окреслити принципи і методи дослідження. 4) Визначити особливості волонтерської діяльності в закладах соціальної роботи. 5) Визначити сутнісно-змістові і структурні особливості комунікативної компетенції волонтера соціальної служби. 6) Виокремити основні напрямки і методи формування комунікативної компетенції волонтера закладу соціальної роботи. 7) Провести емпіричне дослідження формування комунікативної компетенції волонтера в закладах соціальної роботи м. Запоріжжя. 8) Розробити структурну модель формування комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Бойко Г.В., доцент кафедри соціальної філософії та управління	29.05.2019	29.05.2019
Розділ 2	Бойко Г.В., доцент кафедри соціальної філософії та управління	26.06.2019	26.06.2019
Розділ 3	Бойко Г.В., доцент кафедри соціальної філософії та управління	28.09.2019	28.09.2019

7. Дата видачі завдання 07 травня 2018 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Березень 2019	<i>виконано</i>
2.	Бібліографічний пошук	Квітень 2019	<i>виконано</i>
3.	Розробка основних положень роботи	Травень 2019	<i>виконано</i>
4.	I розділ	Червень 2019	<i>виконано</i>
5.	II розділ	Серпень 2019	<i>виконано</i>
6.	III розділ	Жовтень 2019	<i>виконано</i>
7.	Проведення дослідження	Листопад 2019	<i>виконано</i>
8.	Систематизація висновків	Грудень 2019	<i>виконано</i>
9.	Нормоконтроль	Березень 2019	<i>виконано</i>

Студент _____ Н.М. Татарчук
(підпис) (ініціали та прізвище)

Керівник роботи _____ Г.В. Бойко
(підпис) (ініціали та прізвище)

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ О.С. Маліновська
(підпис) (ініціали та прізвище)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 88 сторінок, 97 позицій у списку літератури та 9-ти додатків.

ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ВОЛОНТЕРА ЗАКЛАДУ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Мета дослідження: дослідити закономірності формування комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи.

Об'єкт дослідження: волонтери соціальної служби.

Предмет дослідження: формування комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи.

Методи дослідження: аналіз статистичних матеріалів, бесіда, діагностичне опитування,

Наукова новизна дослідження полягає у тому, що на основі досягнень сучасної теорії та практики соціальної роботи, розроблені рекомендації з підвищення якості соціального супроводу дітей-сиріту закладах професійно-технічної освіти.

Гіпотеза дослідження полягає в наступному: формуванню комунікативної компетенції (її когнітивної, операціональної і мотиваційно-особистісної складових) волонтера закладу соціальної роботи сприяють тренінгові методи навчання волонтерських груп.

Висновки:

Формування комунікативної компетенції волонтера полягає:

- у розвитку своєї волонтерської обізнаності, напрацювання професійних навичок;
- у розвитку і становленні від волонтера до професійного працівника соціальної роботи, за рахунок здобування професійних знань.

SUMMARY

Diploma thesis consists of 88 pages, 97 literature sources and 9 annexes.

COMMUNICATIVE COMPETENCE FORMATION OF A VOLUNTEER OF SOCIAL WORK INSTITUTION

Research purpose is to study the laws of communicative competence formation of a volunteer of social work institutions.

Research object is the social services volunteers.

Research subject is the communicative competence formation of a volunteer of social work institutions.

Research methods are statistical materials analysis, conversation, diagnostic survey.

Research novelty is that recommendations for improving the quality of social support for orphans in vocational education institutions have been developed based on the achievements of modern theory and practice of social work.

Research hypothesis is lies in the following: the communicative competence formation (its cognitive, operational, motivational and personal components) of a volunteer of social work institution is facilitated by training methods of teaching volunteer groups.

Conclusions:

Formation of a volunteer's communicative competence means:

- development of a volunteer's awareness and professional skills;
- development and transformation from a volunteer to a professional social worker through the acquisition of professional knowledge.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ ВОЛОНТЕРА ЗАКЛАДІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ.....	9
1.1. Стан наукової розробки проблеми формування комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи.....	9
1.2. Уточнення основних понять дослідження: «комунікативна компетенція», «волонтер», «заклади соціальної роботи», «формування».....	14
1.3. Принципи і методи дослідження формування комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи.....	27
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ ВОЛОНТЕРА ЗАКЛАДІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ.....	32
2.1. Волонтерська діяльність у закладах соціальної роботи.....	32
2.2. Сутнісно-змістові і структурні особливості комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи.....	39
2.3. Напрямки і методи формування комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи.....	50
РОЗДІЛ 3. ПРАКСЕОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ ВОЛОНТЕРА В ЗАКЛАДАХ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ М. ЗАПОРІЖЖЯ.....	58
3.1. Емпіричне дослідження формування комунікативної компетенції волонтера в закладах соціальної роботи м. Запоріжжя.....	58
3.2. Структурна модель формування комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи.....	72
ВИСНОВКИ.....	76
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	79
ДОДАТКИ.....	89

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. В даний момент в Україні активно розвивається волонтерський рух. Волонтери вважаються повноправними суб'єктами суспільно-педагогічної діяльності. Роль волонтерства в громадській сфері визнана на державному рівні, й доказом цього є окремі законодавчі документи, зокрема законодавство України «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю», «Про соціальні послуги», в яких добровільна праця волонтерів зізнається як потрібна і соціально потрібна.

Досягнення соціальної роботи та соціально-педагогічної науки у розробці теорії та практики основ волонтерського руху в Україні та за кордоном висвітлювали: А. Капська [44], Р. Вайнола, І. Зверєва, О. Безпалько [14], О. Карпенко [48; 94], Т. Лях [56; 57], Р. Калениченко [40] та ін. Окремі аспекти діяльності волонтерів розкриті в працях вітчизняних науковців. Так, у роботах Д. Доманчук [23], І. Зверєвої [14], О. Мельник, О. Потій [94] обґрунтовано роль волонтерства як складової соціально-педагогічної роботи з молоддю. У дослідженнях О. Безпалько, Р. Вайноли [14], Н. Заверико [27], А. Капської [42] Т. Кабиш-Рибалки [37] розкрито технології залучення та підготовки молоді до волонтерської діяльності. Як складову соціально-педагогічної діяльності молодіжних організацій обґрунтовано волонтерство в працях Ю. Поліщука [67].

Поняття «компетентність» і «компетенція» розглядали на різних рівнях і під різними кутами зору такі вітчизняні й зарубіжні науковці, як: Н. Брюханова [12], Е. Царькова [91], І. Зимня [32], Н. Чепелева [92] та ін. Комуникативну компетентність і комуникативну компетенцію соціальних працівників і соціальних педагогів досліджували Т. Сила [76], Н. Левицька, В. Москаленко [54], Н. Гордієнко [21], В. Баранюк [6], В. Марків [59], А. Капська [51], Д. Годлевська [20] та ін..

Загальним проблемам формування та розвитку установ соціального обслуговування і соціальної роботи присвячені праці таких українських учених, як: О. Безпалько, О. Іванова, І. Зверєва [82], М. Фірсов [89], П. Спікер [83] та ін.

Об'єкт дослідження: волонтери соціальної служби.

Предмет дослідження: формування комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи.

Мета дослідження: дослідити закономірності формування комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи.

Досягнення цієї мети передбачає розв'язання таких завдань:

1) охарактеризувати стан наукової розробленості проблеми формування комунікативної компетенції волонтера закладу соціальної роботи;

2) уточнити основні поняття дослідження «комунікативна компетентність», «комунікативна компетенція», «волонтер», «заклади соціальної роботи», «формування».

3) окреслити принципи і методи дослідження;

4) визначити особливості волонтерської діяльності в закладах соціальної роботи;

5) визначити сутнісно-змістові і структурні особливості комунікативної компетенції волонтера соціальної служби;

6) виокремити основні напрямки і методи формування комунікативної компетенції волонтера закладу соціальної роботи;

7) провести емпіричне дослідження формування комунікативної компетенції волонтера в закладах соціальної роботи м. Запоріжжя;

8) розробити структурну модель формування комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи.

Емпіричну базу дослідження становлять результати діагностичного дослідження серед волонтерів Центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді м. Запоріжжя (20 волонтерів).

Наукова новизна одержаних результатів полягає у виокремленні методів і моделі формування комунікативної компетенції волонтера закладу соціальної роботи.

Гіпотеза дослідження полягає в наступному: формуванню комунікативної компетенції (її когнітивної, операціональної і мотиваційно-

особистісної складових) волонтера закладу соціальної роботи сприяють тренінгові методи навчання волонтерських груп.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що сформульовані висновки мають цінність для подальшого дослідження механізмів формування комунікативної компетенції волонтера соціальної служби. Отримані результати можуть бути застосовані під час реформування та модернізації системи соціального обслуговування населення; викладання у ВНЗ загальних курсів соціальної роботи, соціальної педагогіки і психології соціальної роботи.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури, дев'яти додатків. Загальний обсяг роботи – 110 сторінок. Список використаних джерел включає 97 найменувань.

РОЗДІЛ 1

МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ ВОЛОНТЕРА ЗАКЛАДІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Висвітлення методологічного аспекту дослідження особливостей формування комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи передбачає, передусім, розгляд питань, пов'язаних із аналізом стану наукової розробленості проблеми, уточненням основних понять дослідження: «компетентність», «компетенція», «комунікативна компетентність», «комунікативна компетенція», «волонтер», «заклади соціальної роботи», «формування» та розкриттям принципів і методів дослідження формування комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи.

1.1. Стан наукової розробленості проблеми формування комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи

Актуалізація волонтерського руху в Україні, особливо в сфері соціального захисту і соціального обслуговування населення, зумовлює появу численних досліджень з проблем розвитку волонтерства, підготовки волонтерів-фахівців, волонтерської діяльності як простору практики для майбутніх фахівців з соціальної роботи.

Так, Р. Калениченко в посібнику «Волонтерство в соціальній роботі» розкриває організаційно-управлінський аспект підготовки волонтерів [40]. Автор ґрунтовно розкриває методологічні, теоретичні і праксеологічні засади волонтерської діяльності в контексті соціальної роботи, наголошуючи на практичних аспектах формування, підготовки і навчання волонтерських груп, що працюють в різних напрямках соціальної роботи і з різними категоріями клієнтів.

Д. Доманчук виділяє ці індивідуальності волонтерства в Україні:

1) структурна включеність волонтерства в місце громадської політичної діячі;

2) нерідко заміщення функцій муніципальних органів влади згідно з рішенням проблем зайнятості, соціального забезпечення, охорони здоров'я, виховання впровадженням волонтерства як ресурсу;

3) визнання діяльній властивості позиції волонтера як соціалізатора молодих людей [23, с.493]. Тобто, дослідник визначає волонтерську діяльність як особливу соціальну практику сучасної молоді, що сприяє формуванню гуманістичної спрямованості особистості і самореалізації молоді в соціальній сфері суспільних відносин.

Волонтерську діяльність як складову формування моральних цінностей студентської молоді досліджує також Л. Романкова, зазначаючи, що залучення особистості до сфери волонтерської діяльності приводить до позитивних змін у світогляді молодої людини, комунікативної свідомості, таких особистісних новоутворень, як соціальна та інтелектуальна активність, соціальна компетентність та вміння діяти у нестандартних життєвих ситуаціях [73, с.59]. Серед таких новоутворень авторка відзначає сформованість комунікативної компетентності особистості волонтера як вміння не тільки встановлювати контакт та ефективно взаємодіяти з людьми, але й знаходити спільну мову в різних соціокультурних середовищах.

Т. Кабиш-Рибалка вивчає психологічну готовність до волонтерської діяльності як чинник самореалізації волонтера, яка виявляється у наявності усвідомленої мотивації до волонтерської діяльності, сформованості якостей особистості, необхідних у роботі волонтером та сформованості навичок міжособистісної взаємодії [37, с.39].

Особливий напрям досліджень становлять праці, присвячені волонтерській діяльності як сфері професійної підготовки майбутніх соціальних працівників, соціальних педагогів та психологів. Наприклад, В. Поліщук у власних дослідженнях доводить, що волонтерська практика студентів повинна стати обов'язковою складовою професійної підготовки

передового спеца громадської роботи і сприяти вдосконаленню системи громадського виховання, котра передбачає виховання професіоналів соціальної сфери основним правилам життєдіяльності людини в суспільстві, сприяє засвоєнню соціальної культури, формуванню професійного мислення і дій, професійної етики, засвоєння норм і правил професійного співтовариства [67].

В роботах Ю. Волочій обґрунтовано критерії і показники готовності майбутніх соціальних педагогів до формування волонтерської культури фахівця, серед яких вона виділяє гносеологічні, конструктивно-проективні, організаційні, комунікативні, перцептивно-рефлексійні [15]. Чинники формування мотивації людини до здійснення волонтерської діяльності вивчає Н. Вайнілович [13].

На значимості комунікативної сфери волонтера наголошує Е. Балашов, досліджуючи психологічну структуру волонтерської діяльності. На думку автора комунікативний аспект волонтерської діловитості міститься в налагодженні дієвого спілкування з іншими волонтерами і адептами соціокультурного середовища. В даному волонтерам допомагають знання, отримані під час навчального процесу в інституті, а ще орієнтаційні заняття перед початком волонтерської програми. Волонтер повинен навчитися керувати своєю емоційно-вольовою сферою та психічним станом. Волонтери стають активними у спілкуванні і відчують потребу в ньому, розвивають вміння слухати інших та відстоювати власну думку [5, с.14].

Комунікативну компетентність майбутніх фахівців з соціальної роботи в процесі професійної підготовки вивчала дослідниця Т. Сила, яка інтегральною характеристикою соціальних працівників у процесі формування професійно-комунікативної компетентності називає перцептивно-інтерактивну компетентність. На думку дослідниці, компетентність такого типу передбачає на основі формування адекватної соціально-перцептивної оцінки ефективність організації і підтримки професійно-комунікативної інтеракції з метою надання допомоги в адаптації і ресоціалізації клієнтам соціальних служб [76, с.6]. А, досліджуючи особливості соціально-перцептивної компетентності працівників

соціальної сфери, науковці Н. Левицька, В. Москаленко одним із важливих механізмів соціальної перцепції виокремлюють рефлексію – усвідомлення кожним учасником комунікативної взаємодії того, як він сприймається іншим. На думку авторів, саме формування і співвіднесення цього усвідомлення із реальним «Я-образом» партнерів у процесі спілкування, якими є соціальний працівник і клієнт, забезпечить краще розуміння одне одного, взаємне пристосування позицій тощо [54, с.255]. У цьому контексті Н. Гордієнко доцільно зауважує, що в процесі формування професійно-комунікативної компетентності слід акцентувати увагу не тільки на виробленні умінь і навичок правильного, адекватного мовленнєвій ситуації говоріння, а й на значенні слухання у професійно-комунікативній взаємодії, що полягає у розпізнанні необхідної інформації, розумінні намірів співрозмовника, його психологічного стану, розрізненні стилістичних реєстрів, тому що вміння слухати є необхідною умовою правильного розуміння позиції партнера й усвідомлення змісту того, що ним сказано [21, с.25]. В. Баранюк в дисертаційному дослідженні «Формування професійно-комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціальної роботи» доводить, що ефективність формування професійно-комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціальної роботи можлива за таких педагогічних умов: 1) орієнтація змісту професійної підготовки на формування комплексу знань із професійно-комунікативної діяльності майбутніх фахівців соціальної роботи; 2) створення позитивної мотивації студентів до оволодіння ними професійною комунікацією шляхом використання активних методів навчання; 3) набуття студентами досвіду професійно-комунікативної діяльності через їх участь у різних видах практики та позааудиторній роботі. Авторкою також розроблено модель формування професійно-комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціальної роботи, що охоплює систему структурних блоків: цільового, теоретико-методологічного, змістово-технологічного і діагностико-результативного [6].

В. Марків, вивчаючи професійну комунікативну культуру соціальних працівників, зазначає, що рівні професійної комунікативної компетенції

визначаються ступенем вияву знань про правила слухання партнера; професійний мовний службовий етикет; норми, правила тактики спілкування; правила користування невербальними засобами спілкування й умінь концентрувати і розподіляти увагу; володіти голосовими модуляціями; володіти технікою і логікою мовлення; правильно будувати публічні виступи з урахуванням аудиторії; аналізувати конфліктні та кризові ситуації і знімати їх завдяки професійним комунікативним умінням [59, с.457].

На думку науковців (А. Капська [51], Д. Годлевська [20], О. Канюк [41] та ін.), на створення професійно-комунікативної компетентності майбутнього соціального працівника впливають різні окремо-психологічні та суспільно-психологічні причини, обумовлені високою нервовою діловитістю, потребами, інтересами, мотивуванням, можливостями, окремо-психологічними особливостями персони, а також умовами життя у соціальному середовищі та соціальним досвідом індивіда. Процес цілеспрямованого формування професійно-комунікативної компетентності майбутніх професіоналів громадської роботи просить реалізації певних завдань, а саме: вивчення доктринами професійного спілкування, знання його текстури, функцій, стилів, моральних основ, вступ в технологію даного процесу, формування в результаті цього майстерно комунікативних умінь і навичок, становлення гуманістичного мислення, усвідомлення цінностей спеціальності соціального працівника, формування та активізації мотиваційної сфери на придбання професійного спеціаліста громадської роботи, самоаналізу і дидактичної рефлексії і т.д. [47, с.87]. В основі формування професійно-комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціальної роботи лежить процес спілкування – один із важливих інструментів професійної діяльності соціального працівника. Як справедливо вважає А.Капська, вагомість соціального працівника як партнера у спілкуванні особливо зросла в останні роки. У працівників спостерігається диференціація прояву комунікативних якостей за ознакою їх достовірності, переконливості, аргументованості, емпатійності. Позитивне сприйняття клієнтами пропозицій, рекомендацій визначається позицією соціального

працівника, що досить виразно простежується у процесі комунікативної взаємодії [42, с.57]. Тому для підвищення ефективності соціальної роботи фахівець має досконало володіти знаннями і вміннями професійної комунікації, а також умінням адекватно їх застосовувати у відповідній сфері та ситуації.

Вагомою, у контексті нашого дослідження, є дисертаційна робота Д. Годлевської, у якій автор розглядає особливості формування професійної комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників в умовах педагогічного університету. Науковець доводить, що «комунікативна компетентність – це складна інтегративна якість особистості, яка опосередковує професійну діяльність фахівця, спрямовану на налагодження, підтримку і розвиток ефективної взаємодії із клієнтом» [20, с.9-10].

Отже, сучасні наукові пошуки і дослідження комунікативної компетентності і компетенції волонтера пов'язані: по-перше, із виявленням структури, змісту і сутності волонтерської діяльності в соціальній роботі та особистості волонтера як її суб'єкта; по-друге, із дослідженнями комунікативної компетентності і компетенції майбутніх соціальних працівників; по-третє, із розробкою структурних моделей комунікативної компетентності і комунікативної компетенції волонтера як майбутнього професіонала в сфері соціальної роботи і надання соціальних послуг в закладах соціального обслуговування.

1.2. Уточнення основних понять дослідження: «компетентність», «компетенція», «комунікативна компетентність», «комунікативна компетенція», «волонтер», «заклади соціальної роботи»

Поняття «компетентність» (лат. *competentia*, від *competo* – спільно добиваюся, досягаю, відповідаю, підходжу) у словниках трактується як «володіння знаннями, що дозволяють судити про що-небудь», «обізнаність у чому-небудь», «авторитетність, повноправність» тощо. Або у широкому сенсі слова, «компетентний» (лат. *competens, competentis* – здатний) – означає той,

що «знає, досвідчений в певній галузі»; «що має право відповідно до своїх знань судити про будь-що». Новий словник української мови подає цей термін так: «Компетентний – який має досягти знання в якій-небудь галузі; який з чим-небудь добре обізнаний, тямущий; який ґрунтується на знанні; кваліфікований; який має певні повноваження; повноправний, повновладний» [63, с.874].

У словнику російської мови І. Ожегова слово «компетентний» визначається як знаючий, оповіщений, авторитетний в якій-небудь галузі, а поняття «компетенція» – як коло питань, у яких хто-небудь добре поінформований; коло повноважень, прав. У Словнику іноземних слів «компетентність» трактується як володіння знаннями, що дозволяють судити про що-небудь, а Радянський енциклопедичний словник дає роз'яснення поняттю «компетенція» як знання і досвід в тій або іншій сфері [55, с.132].

Відтак, поняття «компетенція» та «компетентність» трактуються по-різному. Так, Словник іноземних слів розкриває поняття «компетентний» як такий, що володіє компетенцією – колом повноважень певної галузі, особи або колом справ: *competent* (франц.) – компетентний, правомірний; *competens* (лат.) – відповідний, здібний; *competence* (англ.) – здібність (компетенція) [52]. У більшості зарубіжних досліджень останніх років (Cl.Beelische, M.Linard, B.Rey, L.Turkal, M.Joras і ін.) поняття «компетенція» трактується не як набір здібностей, знань та вмінь, а як здібність чи готовність мобілізувати усі ресурси (організовані в систему знання та вміння, навички, здібності і психологічні якості), необхідні для виконання завдання на високому рівні, адекватні конкретній ситуації, тобто відповідно до цілей і умов перебігу процесу [16, с.31–32].

Згідно з визначенням Міжнародного департаменту стандартів для навчання, досягнення та освіти (International Board of Standards for Training, Performans and Instruction), поняття компетентності визначається як спроможність кваліфіковано здійснювати діяльність, виконувати завдання або роботу. При цьому поняття компетентності містить набір знань, навичок та відносин, що дають змогу особистості ефективно здійснювати діяльність або

виконувати певні функції, спрямовані на набуття певних стандартів у галузі професії або виду діяльності [68, с.20]. Експерти визначають поняття компетентності (competency) як здатність успішно задовольняти індивідуальні та соціальні потреби і виконувати поставлені завдання. Кожна компетентність побудована на комбінації (поєднанні) взаємовідповідних пізнавальних ставлень і практичних навичок, цінностей, емоцій, поведінкових компонентів, знань і вмінь, усього того, що можна мобілізувати для активної дії.

Грунтовним науковим підходом відзначається розгляд поняття «компетентності» Міжнародною комісією Ради Європи, якою було сформульовано перелік ключових компетенцій із використанням логічно визначеного ряду: вивчати – шукати – думати – співпрацювати – діяти – адаптуватись. При цьому, список восьми головних компетенцій для вивчення протягом життя, якими зобов'язаний володіти будь-який європеєць, конкретні як для робочої категорії згідно підготовленому звіту Європейській раді в Стокгольмі, так і Єврокомісією, що включає: вміння рахунки і послання / зона відповідальності в області рідної мови; базисні компетентності в області арифметики, природних наук і технологій / математична і базова природничо і техно зон відповідальності; закордонні мови / зона відповідальності в сфері закордонних мов; впровадження інноваційних технологій / або інформаційні та комунікаційні технології / комп'ютерна зона відповідальності; дієздатність і знання навчатися / навчальна зона відповідальності; громадські вміння / міжособистісна, міжкультурна та соціальна зон відповідальності, а ще громадянська зона відповідальності; підприємницькі вміння / зона відповідальності підприємництва; громадська цивілізація і етика / культурна і духотворна зон відповідальності.

В даному дослідженні поняття «компетенція» будемо розглядати в контексті компетентності особистості, як її основний структуроутворюючий компонент. Компетентність, вважає О. Ігнат'єва, виступає як вища ступінь володіння знанням або прояв знань [34]. Н. Брюханова під компетентністю розуміє властивість професіонала, яка вказує на його спроможність доцільно і

ефективно діяти за певних обставин, тобто реалізовувати певні групи досвідних надбань стосовно тих чи інших напрямів чи етапів здійснення діяльності, зокрема професійної діяльності [12].

Як якісну інтегровану характеристику особистості, що визначає ступінь володіння нею сукупністю професійних і соціально значущих якостей, які набуті в процесі освіти і служать ефективним механізмом реалізації індивідуальних ціннісних потреб, розглядає компетентність Е.Царькова [91]. Під компетентністю І.Зімня розуміє «актуальну, особистісну якість, що формується, інтелектуально і особистісно обумовлену соціально-професійну характеристику людини, що ґрунтується на знаннях» [32, с.22]. Вона виділила чотири блоки компетентностей: 1) базовий – інтелектуально-забезпечуючий; 2) особистісний – особистісно-забезпечуючий; 3) соціальний – соціально-забезпечуючий життєдіяльність людини та адекватність взаємодії з іншими людьми, групою, колективом; 4) професійний – забезпечуючий адекватність виконання професійної діяльності.

Відомий дослідник М. Розов поняттю «компетентність» дає багатообіцяючий характер, пов'язуючи його з асиміляцією новітніх відкриттів у власній текстурі і дослідженнями, що стосуються людського знання і практики, а ще описує освітні запити для будь-якого виду, профілю, сходинок компетенцій. Зокрема, загальнокультурний професіоналізм представлений ним як обопільна сукупність 3-х якостей: смислового (підключає адекватність осмислення ситуації в культурному контексті, то мається в контексті наявних культурних зразків осмислення, справи, оцінки що-небудь); важко-практичного (гарантує адекватність визначення ситуації, адекватну постановку й ефективне виконання цілей, завдань, норм при певних обставинах); комунікативного (фокусує увагу на адекватному спілкуванні у ситуаціях культурного контексту з урахуванням відповідних культурних зразків спілкування і взаємодії) [68, с.20–26].

Таким чином, думка «професіоналізм» описує дієздатність персони відмінно виконувати важкі поліфункціональні, поліпредметного і

соціокультурно спрямовані види діловитості, головними рисами якої вважаються: мультифункціональність, різнобічність, надпредметність, об'ємність, інтелектуальна інтенсивність, ефективність, соціальність, релігійність. Як цілий предмет, компетентність має в складі взаємопов'язані і взаємообумовлені складові, :

– когнітивно-пізнавальний компонент (набуті поліпредметні знання, уміння і навички; здатність засвоювати нові знання і формувати уявлення про навколишній світ; здатність відтворювати в свідомості образ світу й алгоритм діяльності з метою його перетворення; здатність екстраполяції образу і результату діяльності відповідно набутих знань і досвіду тощо);

– емоційно-оцінювальний компонент (здатність адекватного емоційного реагування на проблемну ситуацію; здатність до морально-етичного і духовного саморозвитку й самореалізації; сформованість ціннісно-сміслової сфери особистості тощо);

– поведінковий компонент (мотиваційно-вольові можливості особистості; здатність до мобілізації відповідних ресурсів, необхідних для активної дії тощо).

Таким чином, література, яка відображає загальноприйнятий рівень інтеграції сучасних підходів до визначення тих чи інших понять, інтерпретує компетентність як «знання та досвід у певній галузі» [70, с.191].

Комунікативна компетентність трактується: як складне утворення, що включає знання соціально психологічних факторів і уміння використовувати їх у конкретній діяльності, розуміння мотивів, інтенцій, стратегій поведінки, як своїх власних, так і партнерів по спілкуванню, уміння розібратися у групових соціально психологічних проблемах, осмислення можливих перешкод на шляху до взаємного порозуміння, оволодіння технологією та психотехнікою спілкування; як система внутрішніх засобів регулювання комунікативних дій; як заснована на знаннях, чуттєвому досвіду та вільному володінні засобами спілкування здатність особистості орієнтуватися у ситуаціях спілкування; як складне утворення, що включає пізнавальний, емоційний та поведінковий

характер; як інтегральна характеристика спілкування, у якій опосередковано виражається морально світоглядні установки особистості, її загальна та професійна спрямованість, рівень комунікабельності [92, с.53-54]. В. Захаров та Ю. Хрящева називають такі фактори компетентності у спілкуванні: знання в області психології особистості, групи, спілкування; уміння та навички спілкування; корекція і розвиток установок, необхідних для успішного спілкування; здатність адекватно і повно сприймати і оцінювати себе та інших людей, а також взаємини, що виникають між людьми; корекція та розвиток системи ставлень особистості [71]. На думку Ю. Ємельянова, комунікативна компетентність завжди набувається у соціальному контексті. Основними факторами, що детермінують розвиток, є життєвий досвід людини, її загальна ерудиція, мистецтво, спеціальні наукові методи [26, с.8]. Отже, комунікативна компетентність особистості – це певно ідейно моральна категорія, що регулює всю систему ставлень людини до природного і соціального світу, а також до самої себе як синтезу цих двох світів. Певний інтерес для нашого дослідження має проблема співвідношення комунікативної компетентності і комунікативних здібностей, аналіз якої здійснено у ряді досліджень. Компетентність при цьому трактується як деяка характеристика поведінки, домінуюча форма активності особистості, сформованість відповідних навичок і вмінь, ступінь освоєння певної діяльності. Здібності ж характеризуються як потенційні можливості та задатки, від яких залежить швидкість, якість і рівень сформованості відповідної компетентності. Поняття компетентність розкривається, таким чином, у зв'язку із здібністю суб'єкта до навчання (Б. Ананьєв, Н. Менчинська, З. Калмикова, С. Жуйков, Г. Сабурова та інші), розуміється як результат навчання, а здібності як передумова, здатність до успішного навчання. Відповідно комунікативна компетентність інтерпретується як «здатність встановлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми» [26, с.193]. До її складу входить певна сукупність знань та умінь, що забезпечують ефективний перебіг комунікативного процесу. Комунікативна компетентність розглядається як ступінь задовільного оволодіння певними нормами спілкування, поведінки, як

результат навчання, засвоєння соціально психологічних еталонів, стандартів, стереотипів поведінки, оволодіння «технікою» спілкування.

На думку О. Холостової комунікативна компетентність передбачає володіння певним комплексом особистісних можливостей та одним із показників психологічної зрілості. Основою комунікативної компетентності є соціальний інтелект [90]. Науковець Ю. Ємельянов трактує поняття комунікативна компетентність як здатність особистості виконувати різні соціальні ролі; вміння адаптуватися у різних ситуаціях; вільне володіння вербальними і невербальними засобами спілкування. Базовою основою формування комунікативної компетентності дослідник вважає також соціальний інтелект. Прихильниками подібних точок зору є Є. Мельник та З.Кажанова, які вважають, що комунікативна компетентність передбачає наявність вміння організовувати «міжособистісний простір» в процесі спілкування та встановлювати і підтримувати необхідні контакти з оточуючими [60].

Аналіз праць з дослідження комунікативної компетенції дозволяє тлумачити її як: по-перше, сукупність знань про систему мови і його одиниці, їх зведення і функціонування в мові, про методи формулювання ідей рідною (закордонною) мовою і осмислення суджень інших, про національно-культурних особливостях носіїв мови, про специфіку різних типів дискурсів; по-інших, дієздатність розмовляє вербальними засобами виконувати звернення в різні обличчя мовної діловитості відповідно до поставлених комунікативних завдань, розуміти, роз'яснювати і висловлювати зв'язкові висловлювання. Комунікативна зона відповідальності дуже виділяє дієздатність людини до спілкування. Так як сутність даної зон відповідальності міститься в майстерності персони налагоджувати функціональна взаємодія, або комунікацію, з іншими. К. Брумфіт стверджує, що комунікативна компетенція забезпечує комплексне застосування мовних і немовних засобів із метою комунікації в конкретних соціально-побутових ситуаціях, вміння орієнтуватися в них, а також ініціативність спілкування. На думку А. Богуш, комунікативна

компетенція – це обізнаність людини, певна система знань, практичних мовленнєвих умінь і навичок, мовленнєвих здібностей [9]. За В. Сафоновою [74], яка активно опрацьовувала проблеми міжособистісного спілкування, комунікативна компетенція – це сукупність мовної, мовленнєвої та соціокультурної складових, оволодіння всіма видами мовленнєвої діяльності і культурою мовлення; здатність розв’язувати мовними засобами певні комунікативні завдання в різних сферах і ситуаціях спілкування. С. Омельчук під комунікативною компетенцією розуміє сукупність знань про спілкування, умінь і навичок, потрібних для сприймання чужих і побудови власних програм мовленнєвої поведінки, адекватних цілям, сферам і ситуаціям спілкування [64, с.3–4].

Нарешті, комунікативний професіоналізм - це система внутрішніх ресурсів дієвої взаємодії: позиції спілкування, ролей, штампів, установок, знань, умінь, навичок. Дієве звернення завжди передбачає несподіваний і творчий процес, тому ефективне звернення - напевно звернення, що розвиває. Крім індивідуальних особливостей, до комунікативної компетентності вступають індивідуальності пізнавальних дій і психологічної сфери. Таким чином, комунікативна компетентність – це здатність особистості до ефективного спілкування, яка передбачає наявність комунікативних знань, умінь, навичок, певного досвіду, сформованість особистісних якостей, а комунікативна компетенція – сукупність знань, умінь і навичок спілкування, їх рівень розвитку, як основа комунікативної компетентності особистості, що включає мовленнєво-комунікативний, соціально-перцептивний і соціокультурний аспекти.

Розглянемо поняття «волонтерство», «волонтер» в соціальній роботі. Так, на думку І.Зверевої, волонтерський рух – це «доброчинна діяльність, яка здійснюється фізичними особами на засадах неприбуткової діяльності, без заробітної плати, без просування по службі, заради добробуту та процвітання спільнот і суспільства у цілому. Людину, яка добровільно надає безоплатну

соціальну допомогу та послуги інвалідам, хворим, особам і соціальним групам, що опинилися в складній життєвій ситуації, називають волонтером» [82, с.38].

Згідно із Загальною декларацією волонтерів, яку було прийнято на II Конгресі Міжнародної Асоціації Волонтерів 14 вересня 1990 р. у Парижі, волонтерська діяльність розглядається як інструмент соціального, культурного, економічного розвитку. У Декларації підкреслюється, що волонтерство – це добровільний вибір, що відображає особисті погляди і позиції; що виражається, як правило, у спільній діяльності в межах різного роду асоціацій. Волонтерство сприяє покращенню якості життя, особистому процвітання й поглибленню солідарності, реалізації основних потреб на шляху будівництва справедливого і мирного суспільства, більш збалансованому економічному і соціальному розвитку, створенню нових робочих місць і нових професій. У Декларації проголошено низку головних принципів руху, зокрема, принцип надання особистих або організованих послуг, а також принцип перетворення волонтерства в елемент особистісного розвитку, набуття нових знань та навичок [44]. Особливої актуальності в сучасних умовах набуває волонтерський рух в студентському середовищі.

Розглядаючи формування як складний процес становлення і розвитку особистості, який відбувається за допомогою педагогічного впливу, мотивації та професійної самореалізації.

Ми можемо сформулювати робоче визначення «формування компетенції волонтера» – 1) розвиток і свідомий вибір волонтерської діяльності на безоплатній і безкорисній основі; 2) процес становлення волонтера як професіонала, через професійну підготовку.

Словники-довідники із соціальної роботи та соціальної педагогіки подають такі визначення: Волонтерство – добровільна робота на засадах неприбуткової діяльності, без заробітної плати, без просування по службі; спрямована на добробут і процвітання спільнот та суспільства в цілому... Волонтерство – елемент особистісного розвитку, набуття нових знань і навичок, удосконалення здібностей, стимулювання ініціативи та творчості [78,

с.46]. Волонтер – фізична особа, яка добровільно здійснює благодійну, неприбуткову і вмотивовану діяльність, що має суспільно корисний характер [52, с.20]. Волонтерство – діяльність на основі доброї волі, за якої доброволець частину свого вільного (особистого) часу, сил, енергії, знань, досвіду добровільно (без примусу та вказівок) витрачає на здійснення діяльності, яка приносить користь людям і суспільству загалом [79, с.50]. Волонтерську діяльність в Україні було офіційно визнано постановою Кабінету Міністрів України від 10 грудня 2003 року «Про затвердження Положення про волонтерську діяльність у сфері надання соціальних послуг». 2011 року Верховна Рада ухвалила закон «Про волонтерську діяльність». Стаття 7 цього закону визначає: «1. Волонтер – фізична особа, яка добровільно здійснює соціально спрямовану неприбуткову діяльність шляхом надання волонтерської допомоги. Волонтерами можуть стати громадяни України, іноземці та особи без громадянства, які перебувають в Україні на законних підставах, які є дієздатними. Особи віком від 14 до 18 років здійснюють волонтерську діяльність за згодою батьків (усиновлювачів), прийомних батьків, батьків-вихователів або піклувальника. Особи віком від 14 до 18 років не можуть надавати волонтерську допомогу за напрямками, визначеними абзацами восьмим та дев'ятим частини третьої статті 1 цього Закону, а також у медичних закладах» [28].

Ми погоджуємося з думкою О. Безпалько, Н. Заверико, І. Зверевої, що волонтер – це передусім добра, милосердна людина, яка володіє неабиякими комунікативними навичками і приваблює до себе людей, розуміє проблеми оточуючих та співчуває їм, має бажання безкорисливо допомагати вирішувати проблеми інших людей. Крім того, волонтер характеризується порядністю, уважністю, відповідальністю, відвертістю зі своїми клієнтами [14, с.52]. На думку М. Дейчаківського, волонтери – найактивніші представники різних груп населення, які бажають своєю працею та участю надати дієву підтримку в становленні демократії в Україні, зробити конкретний внесок у поліпшення становища маргінальних груп чи в розвиток соціальної і культурної сфери [22].

Отже, волонтерська діяльність (волонтерство) – добровільна діяльність на неприбутковій основі, метою якої є соціальна користь суспільству, а волонтер в соціальній роботі – це особа, що добровільно надає безоплатну соціальну допомогу та соціальні послуги інвалідам, хворим, особам і соціальним групам, що опинилися в складній життєвій ситуації.

Здійснення волонтерської діяльності відбувається переважно в закладах соціальної роботи і соціального обслуговування населення. Систему соціального обслуговування дозволено розбирати, залучаючи різні аспекти. У вітчизняних і зарубіжних публікаціях міцно утвердився так званий «секторальний підхід», кой виходить з такого, ніби все організації, що входять в систему соціального обслуговування, символічно дозволено віднести до одного з 3-х розділів: муніципального, платного і некомерційного. При цьому будь-який з розділів виконує як єдині, так і спеціальні функції в соціальному обслуговуванні людей, які потрапили у важкі життєві ситуації.

Державний сектор включає державні і комунальні соціальні служби. Цей сектор грає найбільш важливу роль у системі соціального обслуговування, тому що значну частину соціальних послуг громадяни одержують саме в ньому. Необхідність в існуванні цього сектора соціального обслуговування, як відзначає П. Спікер, сьогодні вже не викликає сумніву навіть у представників крайніх правих політичних сил [83, с.145]. Державний сектор формує своєрідну «мережу соціальної безпеки», тому що здійснює ті види соціального обслуговування, які не привертають увагу інших секторів через, наприклад, їх неприбутковості або необхідності вкладення значних фінансових і людських ресурсів.

Недержавний комерційний сектор включає недержавні комерційні організації, а також громадян, які займаються підприємницькою діяльністю щодо соціального обслуговування. Хоча цей сектор – найменший у системі соціального обслуговування в більшості країн світу, однак він поступово розширюється. Крім того, з кінця 80-х років ХХ століття деякі закордонні дослідники відзначають такі переваги приватного сектора соціального

обслуговування, як чутливість до потреб людей, значна ефективність у зв'язку з прагненням до прибутковості, надання можливостей вибору для індивідів, та висловлюються за розширення комерційного сектора в системі соціального обслуговування, пропонуючи різні схеми його взаємодії зі споживачами соціальних послуг.

До складу недержавного некомерційного сектора соціального обслуговування входять переважно недержавні некомерційні організації. Даний сектор грає не менш важливу, у порівнянні з державним сектором, роль у соціальному обслуговуванні населення. Необхідність в існуванні даного сектора в системі соціального обслуговування можна пояснити тим, що він сприяє розвитку нових видів і форм соціального обслуговування, забезпечує надання соціальних послуг тим громадянам, які не стали об'єктами уваги з боку державного сектора та ін. До числа основних функцій недержавного некомерційного сектора можна віднести сприяння залученню населення в процес соціальних інновацій, а також розробки і реалізації соціальних програм, посилення відповідальності уряду й урядових органів, поширення у суспільстві почуття спільності, громадської відповідальності, безкорисливості і добродійності тощо.

Нарівні з «секторним підходом» до розбору системи соціального обслуговування є і інший підхід, в основі якого лежить ідея виділення ніяк не розділена, а значень в системі соціального обслуговування. Так, наприклад, Д.Білліс виділяє 5 основних рівнів у рамках системи соціальних служб, на кожному з яких розміщуються організації в залежності від виконуваних ними функцій: 1) «рівень повного охоплення сфери», на якому знаходяться організації, що розробляють політику в сфері соціального обслуговування та створюють концепцію діяльності соціальних служб у масштабах суспільства; 2) «рівень повного здійснення служби», на якому розміщуються організації, які здійснюють організацію і управління діяльністю окремих видів соціальних служб; 3) «рівень систематичного здійснення служби», на якому розміщуються організації, які несуть відповідальність за здійснення визначених аспектів

соціального обслуговування; 4) «рівень роботи з проблемами як із ситуаціями», на якому знаходяться організації, що безпосередньо займаються наданням підтримки громадянам, які потрапили у важку життєву ситуацію; 5) «рівень роботи з проблемами як вимогами», на якому розміщуються соціальні служби, що надають в основному інформаційно-консультаційні послуги клієнтам і направляють останніх в інші соціальні служби [83, с.168-170].

Сфера надання соціальних послуг, згідно із ст. 12 Закону України «Про соціальні послуги», заснована на використанні та розвитку всіх форм власності і складається з державного та недержавного секторів. Державний сектор представлений суб'єктами, що надають соціальні послуги і знаходяться в державній власності, управління якими здійснюється центральними органами виконавчої влади. До комунального сектору належать установи та заклади комунальної власності, які надають соціальні послуги і перебувають в підпорядкуванні органів місцевого самоврядування. Недержавний сектор представляють громадські, благодійні, релігійні організації та фізичні особи, діяльність яких пов'язана з наданням соціальних послуг [29].

Отже, заклад соціальних послуг (об'єкт соціальної інфраструктури) – це суб'єкт господарювання відповідної організаційно-правової форми власності (державної, комунальної, некомерційної або приватної), діяльність якого спрямована на організацію соціального захисту та соціального забезпечення населення, а також на задоволення потреб у соціальних послугах для різних категорій споживачів. Зараз слід зазначити більш відомі різновиди муніципальних установ соціального обслуговування в системі громадської захисту населення: територіальні центри соціального обслуговування людей похилого віку та одиноких непрацездатних людей; центри соціальних служб для молодих людей; центри зайнятості; центри професійної, медичної і громадської допомоги інвалідів; притулки для неповнолітніх; центри суспільно-емоційної допомоги особам, які не досягли повноліття; будівлі нічного перебування осіб без постійного місця проживання; центри обліку останніх; громадські готелі; інші установи.

Отже, можна надати робоче визначення комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи: це сукупність знань, умінь і навичок спілкування волонтера закладу соціальної роботи, їх рівень розвитку, що виступає як основа комунікативної компетентності особистості волонтера і включає мовленнєво-комунікативний, соціально-перцептивний і соціокультурний аспекти спілкування і взаємодії з клієнтами соціальних служб.

1.3. Принципи і методи дослідження формування комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи

Методологічною основою дослідження формування комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи виступають загальнонаукові принципи і методи. Виходячи з теми дослідження, треба констатувати, що науковий аналіз спрямований на виявлення ефективних напрямів, методів і механізмів формування комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи

В даному дослідженні ми спираємося на положення наступних загальних науково-філософських принципів: об'єктивності, всебічності, конкретності, системності, історизму.

Для розуміння сутності комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи, її існування в об'єктивованому вимірі необхідне застосування принципу об'єктивності. Об'єктивність – філософський, діалектичний принцип, заснований на визнанні дійсності в її реальних закономірностях і загальних формах [88]. Даний принцип дозволить виокремити сутність та зміст таких феноменів комунікативна компетентність, комунікативна компетенція, волонтерство, заклад соціальної роботи.

В дослідженні можна застосовувати принцип всебічності – філософський, діалектичний принцип пізнання і інших форм діяльності, що виражає загальний зв'язок всіх явищ дійсності. Принцип всебічності найтісніше пов'язаний з філософським принципом конкретності і загальнонауковим принципом

системності який передбачає розгляд об'єкта дослідження в його багатоаспектній цілісності [88]. Завдяки принципу всебічності досліджуваний об'єкт – комунікативна компетенція волонтера – може бути розглянута як цілісне явище, в різних аспектах його існування і розвитку.

Системний підхід (принцип системності) – сукупність загальнонаукових методологічних принципів, що ґрунтуються на розгляді об'єктів як систем. Цими принципами є: необхідність виявлення залежності кожного елемента від його місця та функцій у системі, зважаючи на те, що властивості цілого нетотожні сумі властивостей його складових; аналіз ступеня зумовленості поведінки системи особливостями її окремих елементів та властивостями її структури; необхідність дослідження механізму взаємодії системи і середовища; розуміння особливостей ієрархічності даної системи; забезпечення всебічного багатовимірного змалювання системи [86]. Поняття «комунікативна компетентність» і «комунікативна компетенція» виступають не як одиничне явище, просте явище, а як системні об'єкти, яке треба розглядати на всіх рівнях їх існування для виявлення такого системоутворюючого принципу, завдяки якому вони розвиваються і відтворюються в об'єктивній дійсності. Принцип всебічності і системності дозволить виявити не тільки структурні елементи і показники комунікативної компетенції, але й виділити зумовленість їх розвитку, їхню змістовну наповненість та функціональний потенціал, що дозволить накреслити напрямки ефективності формування комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи і соціального обслуговування населення.

Дослідження формування комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи передбачає застосування діалектичного принципу конкретності. Конкретне (конкретність) – філософська категорія, що виражає річ або систему взаємозв'язаних речей в сукупності всіх своїх сторін і зв'язків, яка відбивається як почуттєво-конкретне (на емпіричному етапі) або як мисленнєво-конкретне (на теоретичному етапі) [88]. Даний принцип дозволить надати визначення основних понять «комунікативна компетентність»,

«комунікативна компетенція», «волонтерство», «заклад соціальної роботи», конкретизувати і уточнити їх сутність і зміст, визначити дані поняття як цілісний феномен і явище, і як елемент більшої системи.

Для досягнення мети дослідження, яка полягає у виокремленні напрямків, методів і механізмів формування комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи., необхідно вирішити певні завдання, застосовуючи систему наукових теоретичних та емпіричних методів дослідження.

Теоретичні методи дослідження:

– метод аналізу і синтезу може бути застосований для визначення і уточнення понять «компетенція», «комунікативна компетенція», «волонтерство», волонтер»;

– структурно-функціональний аналіз – метод дослідження системних об'єктів, перш за все соціальних систем, різних форм суспільного життя, який будується на основі виділення в соціальних системах структурних складових і їх ролі (функції) відносно одна одної; це дозволить визначити структуру комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи, функціональні властивості структурних елементів комунікативної компетенції волонтера, а також механізми формування комунікативної компетенції відповідно критеріїв і показників її сформованості в умовах надання соціальної допомоги і соціальних послуг;

– системний аналіз – сукупність методів і засобів, які використовуються при дослідженні і конструюванні складних і надскладних об'єктів, перш за все методів вироблення, прийняття і обґрунтування рішень при проектуванні, створенні і управлінні соціальними; системний аналіз дозволить розробити структурну модель формування комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи;

Емпіричні методи:

1) аналіз статистичних матеріалів, підзаконних актів, офіційних документів, щодо державного управління системою закладів соціальної роботи

і соціального обслуговування населення в Україні, надання соціальних послуг і волонтерської діяльності зокрема;

2) діагностичне опитування волонтерів соціальних служб Запорізької області з метою виявлення рівня комунікативної компетентності до і після участі в навчальних тренінгових програмах (відповідно реалізації програм підготовки волонтерів – студентів вищих навчальних закладів м. Запоріжжя. Діагностичними методиками для визначення рівня комунікативної компетенції волонтерів закладів соціальної роботи можуть виступити наступні: 1) методика виявлення «Комунікативних та організаторських схильностей» (КОС-2); 2) методика діагностики рівня емпатійних здібностей В.Бойко; 3) методика виявлення комунікативних умінь Л. Міхельсона (переклад і адаптація Ю. Гільбуха); 4) тест на виявлення рівня комунікабельності (В. Кан-Калік, М. Нікандров); 5) тест на оцінку самоконтролю у спілкуванні (М. Шнайдер); 6) метод бесіди, як вербально-комунікативний, психологічний метод, який полягає у веденні діалогу, на наш погляд такий метод є одним з найефективніших у проведенні досліджень.

Підсумовуючи результати аналізу методологічного аспекту дослідження формування комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи, можна надати декілька висновків.

1. Враховуючи сучасні наукові пошуки і дослідження комунікативної компетентності і компетенції волонтера пов'язані: по-перше, із виявленням структури, змісту і сутності волонтерської діяльності в соціальній роботі та особистості волонтера як її суб'єкта; по-друге, із дослідженнями комунікативної компетентності і компетенції майбутніх соціальних працівників; по-третє, із розробкою структурних моделей комунікативної компетентності і комунікативної компетенції волонтера як майбутнього професіонала в сфері соціальної роботи і надання соціальних послуг в закладах соціального обслуговування.

2. Незважаючи на значну увагу дослідників проблеми навчання і професійного розвитку особистості волонтера в сфері соціальної роботи,

недостатньо розробленими залишається виокремлення і систематизація механізмів формування комунікативної компетенції волонтерів соціальних служб.

3. Комунікативна компетенція волонтера закладів соціальної роботи виступає як сукупність знань, умінь і навичок спілкування волонтера закладу соціальної роботи, їх рівень розвитку, що виступає як основа комунікативної компетентності особистості волонтера і включає мовленнєво-комунікативний, соціально-перцептивний і соціокультурний аспекти спілкування і взаємодії з клієнтами соціальних служб.

РОЗДІЛ 2

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ ВОЛОНТЕРА ЗАКЛАДІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

В розділі розглянуто теоретичні аспекти дослідження формування комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи: виділено особливості волонтерської діяльності у закладах соціальної роботи, виокремлено сутнісні і змістовні особливості, структурні компоненти волонтерів, що працюють при закладах соціального обслуговування населення; охарактеризовано напрямки і методи формування комунікативної компетенції волонтерів державних і громадських організацій, що надають соціальні послуги.

2.1. Волонтерська діяльність у закладах соціальної роботи

Інноваційна обстановка в Україні характеризується суспільно-емоційною, фінансовою нестабільністю, зниженням значення життя більшості населення, девальвацією моральних норм і цінностей в суспільстві, підйомом злочинності і тиску. Суспільно-психологічні труднощі в Україні позначилися на психологічному самопочутті різних верств населення. Ще відчутніше зорієнтувалися групи людей, що мають необхідність в суспільно-емоційній підтримки. Відносяться, напевно юні люди в відсутності занятості; зрілі безробітні; дітки, які ніяк не отримують належної уваги з боку опікунів або не мають опікунів; літні люди; інваліди та інші. Нині молодь – найчутливіша та найвразливіша частина населення країни, яка потребує соціально-психологічного захисту, допомоги й підтримки. Таку підтримку забезпечують кваліфіковані соціальні працівники та психологи. Спостерігається підйом віяння до великої кількості суспільно-емоційної підтримки та форм роботи з молодими людьми. Звідси є потреба спільноти в навчених суспільно-емоційних кадрах, які готові впливати в конкретній ступені на створення людини, допомагати реалізовувати себе як особистість. На сучасному етапі становлення

нашої держави висококваліфікованих фахівців з психології та соціальної роботи, трудівників в Україні ніяк не вистачає. Щоб вирішити цю проблему, потрібно, по-перше, вивчити справжні потреби різних верств населення; по-друге, знайти, випробувати і розбювати спосіб суспільно-емоційної роботи, які допоможуть в реалізації даних цілей; в-3, необхідна підготовка висококваліфікованих професіоналів, здатних майстерно вводити створені концепції і програми суспільно-емоційної роботи. Незаперечним також є і той факт, що потреби населення в соціальній допомозі, психологічній підтримці і захисті зростають. Тому виникла необхідність у залученні до соціально-психологічної роботи з різними верствами населення добровільних помічників-волонтерів. Спільна робота психологів, соціальних працівників і волонтерів має великий потенціал, підвищує ефективність і якість послуг населенню.

Як зазначає Р.Калениченко [40], вивчення складу волонтерських груп при центрах соціальних служб для молоді дозволило розподілити волонтерів на чотири групи: за віковою категорією, основним місцем навчання, роботи, рівня освіти. Перша група – учні старших класів шкіл, студенти технікумів та коледжів. Друга група - студенти вищих навчальних закладів (переважно з відділень педагогіки, психології, соціальної роботи), які звертаються до центрів ССМ з приводу практичної допомоги у навчанні за профілем діяльності центрів або проходять в центрах навчальну практику. Третя група - батьки проблемних дітей та підлітків. Четверта група – волонтери – фахівці (психологи, педагоги, соціальні педагоги, юристи, лікарі). Волонтери, які входять до зазначених вище груп, значно відрізняються за мотивами своєї участі у добродійній діяльності за професійними можливостями та інтенсивністю включення до волонтерської діяльності.

Будь-які волонтерські групи при центрах соціальних служб для молоді діють у межах соціальних програм, які реалізуються центрами, передбачені планами робіт, завданнями, що покладені на центри державою. Тому потрібен інструмент для оволодіння волонтерами змістом діяльності центру саме того напрямку, в якому вони хочуть працювати і допомагати, визначення власних

завдань, їхнього обсягу, методів і форм роботи. Центри, які залучають до роботи волонтерів, повинні планувати їхнє систематичне навчання, наради, інструктування, дискусії, семінари, круглі столи, тренінги, що дозволяє урізноманітнити форми ознайомлення волонтерів зі змістом, напрямками, особливостями, видами соціально-психологічної роботи залежно від рівня професійної підготовки до такої діяльності. Нині істотну роль у зміцненні статусу добровольців при центрах ССМ та формуванні позитивного ставлення громадськості до їхньої діяльності відіграє впровадження системи навчання волонтерів. Зважаючи на специфіку діяльності та завдання соціальних служб для молоді, використовуються досить різноманітні форми навчання добровольців для формування в них знань, умінь і навичок, наприклад:

- протягом року – школа волонтерів;
- протягом півріччя – тематичні волонтерські курси;
- протягом місяця – табір підготовки добровольців-помічників;
- протягом тижня – курси підвищення майстерності тощо.

Становлення волонтерського руху в Україні нині відбувається за кількома основними напрямками, які мають такі особливості.

1. Добровільна безкоштовна робота волонтерів у громадських і некомерційних організаціях – надання допомоги різним категоріям населення в будь-яких видах діяльності, навчання, розвитку. Таке спрямування діяльності волонтерів будь-якого віку сприяє їхній творчій і соціальній самореалізації, саморозвитку та самоспостереженню.

2. Добровільна систематична або епізодична допомога державним установам реалізовувати соціальну політику – допомога освітянським (шкільним і позашкільним) закладам у навчально-виховній роботі, установам соціального забезпечення в роботі з дітьми та молоддю з особливими потребами й людьми похилого віку.

3. Волонтерська діяльність є наслідком творчого саморозвитку, навчання інших того, що сам добре знаєш, але ця діяльність не є професійною.

4. Педагогічно спрямована волонтерська діяльність, по суті, виступає і механізмом розвитку особистості, її соціалізації і духовного становлення. Цей напрямок розвивається в дитячих і молодіжних об'єднаннях (метою їх створення є суспільно корисна діяльність), у різних групах при ЦССМ. Аналізуючи напрями і деякі форми роботи, де задіяні волонтери, слід відзначити, що майже вся робота центрів ССМ допускає можливість залучення волонтерів.

Основним нормативно-правовим актом, яким регулюється волонтерська діяльність в Україні, визначаються права, обов'язки та правовий статус її суб'єктів, закріплюються принципи волонтерської діяльності, головні напрями та форми її державної підтримки є Закон України «Про волонтерську діяльність» від 19 квітня 2011 року [30]. Прийняття спеціального закону мало створити умови для розвитку та популяризації волонтерського руху в Україні, сприяти залученню волонтерів до надання соціальної підтримки та допомоги інвалідам, самотнім людям похилого віку, малозабезпеченим, безпритульним та іншим, використанню волонтерської допомоги під час організації та проведення масових культурних та спортивних заходів загальнодержавного значення. Основні напрями волонтерської діяльності, зазначені у Законі: 1) надання волонтерської допомоги з метою підтримки малозабезпечених, безробітних, багатодітних, бездомних, безпритульних, осіб, що потребують соціальної реабілітації; 2) здійснення догляду за хворими, інвалідами, самотніми, людьми похилого віку та іншими особами, які через свої фізичні, матеріальні чи інші особливості потребують підтримки та допомоги; 3) надання допомоги громадянам, які постраждали внаслідок стихійного лиха, екологічних, техногенних та інших катастроф, у результаті соціальних конфліктів, нещасних випадків, а також жертвам злочинів, біженцям; 4) надання допомоги особам, які через свої фізичні або інші вади обмежені в реалізації своїх прав і законних інтересів; 5) проведення заходів, пов'язаних з охороною навколишнього природного середовища, збереженням культурної спадщини, історико-культурного середовища, пам'яток історії та культури,

місце поховання; 6) сприяння проведенню заходів національного та міжнародного значення, пов'язаних з організацією масових спортивних, культурних та інших видовищних і громадських заходів; 7) надання волонтерської допомоги для ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій техногенного або природного характеру.

С.Ястремська, О.Куца зазначають [95, с.4-8], що волонтери можуть залучатися соціальними службами до надання таких соціальних послуг: 1) придбання і доставка медикаментів, продовольчих, промислових та господарських товарів, книг, газет, журналів, гарячих обідів; 2) приготування їжі, годування; 3) допомога у проведенні заходів особистої гігієни; 4) прибирання приміщення, прання білизни; 5) обробіток присадибних ділянок; 6) виконання ремонтних робіт; 7) відвідування хворих у стаціонарних медичних закладах; 8) читання художньої літератури, преси, написання листів; 9) організація дозвілля тощо.

Р.Калениченко, на основі аналізу діяльності ЦСССДМ і форм підготовки волонтерських груп, систематизував основні види і напрями діяльності волонтерів відповідно напрямків соціальної роботи і діяльності соціальних служб [40].

1. Соціально-реабілітаційна робота, запобігання та подолання негативних явищ у молодіжному середовищі: робота з молоддю, схильною до асоціативної поведінки; профілактика та подолання вживання алкогольних напоїв; профілактика та запобігання тютюнопалінню; профілактика та запобігання вживання наркотичних речовин; профілактика хвороб, що передаються статевим шляхом, і ВІЛ/СНІду; підтримка дітей і підлітків, що постраждали від морального, фізичного та сексуального насильства; підтримка дітей і молоді, що перебувають у кризовому стані; соціальна робота з «дітьми вулиці». У цьому напрямку з волонтерами проводять різноманітні бесіди, диспути, лекції на різну тематику, організуються вечори, концерти «За здоровий спосіб життя», проводяться рольові та творчі ігри з молоддю та з «дітьми вулиці». Розповсюджується інформаційні листівки, буклети про негативний вплив на

організм вживання алкоголю, тютюну, наркотичних речовин. Тут застосовуються як групові форми роботи, так і індивідуальні.

2. Соціальна опіка і захист найменше захищених категорій дітей і молоді: підтримка та сприяння розвитку творчих здібностей дітей і молоді; соціальна допомога молодим сім'ям; соціальна робота з дітьми-сиротами та дітьми, позбавленими батьківського піклування; соціальна підтримка військовозобов'язаної молоді; соціальна робота з жінками; соціальна допомога самотнім матерям, неповним сім'ям, багатодітним сім'ям. Організуються концерти, конкурси, змагання, ярмарки, створюються різноманітні клуби за інтересами, проводяться благодійні акції, вечори. Усе це робиться для того, щоб такі категорії дітей і молоді відчували себе потрібними в цьому суспільстві та не самотніми.

3. Соціальний супровід молоді, допомога її інтеграції в суспільство: сприяння самовихованню, самовизначенню та самовдосконаленню дітей і молоді; формування та розвиток якостей творчості особистості; соціальна підтримка безробітної молоді, сприяння в працевлаштуванні; розвиток і підтримка обдарованих дітей і підлітків; організація змістовного дозвілля дітей і молоді як шлях профілактики дитячої бездоглядності та правопорушень. Проводяться змагання, олімпіади, походи, екскурсії, конкурси творчих робіт, тематичні дні, свята, ярмарки, також іде залучення молоді та підлітків до різноманітних гуртків і секцій.

В Запорізькому обласному центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді реалізуються наступні напрямки волонтерської діяльності 1) підготовка та розповсюдження інформаційно-просвітницьких матеріалів, соціальної реклами; 2) залучення інших волонтерів; 3) консультування на «Телефоні довіри»; 4) проведення опитувань, анкетувань, соціологічних досліджень; 5) проведення акцій, свят, групових та масових заходів; 6) проведення тренінгів, відеолекторіїв, бесід, лекцій; 7) відвідування деяких категорій отримувачів послуг на дому (наприклад, дітей та молоді з функціональними обмеженнями), в закладах для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування [31].

Отже, волонтери можуть залучатися до основних видів соціальної роботи: профілактика, обслуговування, адаптація, патронаж.

На думку В.Поліщук, волонтерська діяльність в закладах соціальної роботи повинна здійснюватися в рамках розробленого волонтерського проекту соціальної служби [67]. Авторка вказує на те, що «кожен волонтерський проект має бути «прив'язаний» як до певної організації, так і до вирішення певної соціальної проблеми. Відповідно забезпечення будь-якої програми та залучення волонтерів до вирішення певної соціальної проблеми базується на таких принципах: 1) волонтери мають бути залучені до обслуговування найбільш болючих соціальних проблем; 2) волонтерська програма може бути офіційно представленою на управлінському та адміністративному рівні. Із числа соціальних працівників призначається професійний координатор волонтерів для залучення волонтерів і надання їм конкретної допомоги й консультування у процесі їхньої роботи; 3) волонтери можуть використовуватися для надання як прямих, так і опосередкованих соціальних послуг, а професійні соціальні працівники мають опиратися на ресурс волонтерів при плануванні програмних заходів; 4) професійні соціальні працівники та волонтери мають залучатися до спільного планування та підтримки різноманітних волонтерських програм та проектів; 5) соціальна служба повинна бути впевненою, що підібрані волонтери спроможні виконувати доручену їм роботу на високому рівні. Для цього для волонтерів постійно мають проводитися консультування, методична допомога, семінари і тренінги; 6) всі аспекти реалізації волонтерської програми мають контролюватися (шляхом моніторингу та оцінювання у процесі їх перебігу)» [67, с. 155].

Таким чином, волонтерська діяльність в закладі соціальної роботи виступає у формі допомоги професійним соціальним працівникам, психологам, соціальним педагогам і може здійснюватися у рамках окремих волонтерських програм.

2.2. Сутнісно-змістові і структурні особливості комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи

Аналіз наукової літератури дозволяє стверджувати, що різні аспекти формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців і волонтерів в сфері соціального обслуговування є предметом дослідження таких науковців, як: А.Капська [43], О.Карпенко [47], Д.Годлевська [20], Т.Сила [76] та ін. Однак на сучасному етапі процесу модернізації професійної освіти основні поняття компетентнісного підходу ще досі є теоретично необґрунтованими. Зокрема, серед науковців немає однозначного погляду на зміст понять «компетентність», «компетенція» та чіткого уявлення про їх співвідношення.

Найбільш ґрунтовно поняття «компетентність» визначив британський науковець Дж. Равен. За його визначенням, «компетентність – це специфічна здібність, що потрібна для ефективного виконання певної дії у конкретній предметній сфері, що охоплює фахові знання, предметні навички, способи мислення, а також розуміння відповідальності за свої дії» [72, с.6]. Тобто науковець підкреслює значимість такого показника як сформованість певних якостей і здатностей особистості, які відображають результативність професійної діяльності.

Такі автори як Н.Бібік, І.Єрмаков, О.Овчарук пропонують компетентність визначати як «загальну здатність, що ґрунтується на знаннях, досвіді, цінностях, здібностях, набутих завдяки навчанню» [8, с.105]. Дійсно, компетентність виступає перш за все як набуток освіти і навчання, на що наголошує О.Глузман, зазначаючи, що компетентність – ключове поняття, оскільки поєднує інтелектуальний і навичковий складники освіти, охоплює не тільки когнітивну й операціонально-технологічну складові, а й мотиваційну, етичну, соціальну й поведінкову, результативно-діяльнісну і ціннісно-сміслову компоненти [19, с.51-60]. Тобто компетентності, по-перше мають дієвий, практико-зорієнтований характер і спрямованість, і, по-друге, залежать від культурно-освітнього середовища, в якому вони набуваються. Саме тому вони

разом із системою теоретичних і прикладних знань містять ще й діяльнiсну складову, тобто можуть розглядатися як знання у дiї.

Узагальнюючи рiзноманiтнi пiдходи до тлумачення поняття «компетентнiсть» (що бiльш змiстовно розкритi в першому роздiлi магістерської роботи), можна констатувати, що бiльшiсть дослiдникiв розглядає компетентнiсть i як характеристику особистостi, i як сукупнiсть професійних комунікативних, конструктивних, організаторських умiнь фахівця, тобто пiд компетентнiстю розуміють не просто володіння певними знаннями й умiннями, а й здатнiстю умiло їх застосовувати у професійнiй дiяльностi.

Поняття «компетенція» визначається як єднiсть знань, навичок i вiдносин у процесi професійної дiяльностi, якi зумовленi вимогами посади, конкретною ситуацією i цiлями організації (С.Козак) [50, с.32-33]; сукупнiсть професійних значущих якостей та прояв творчостi у процесi професійної дiяльностi (Г.Малиновська) [58, с.109]; коло тих питань, котрi повинна i реально може розв'язувати людина, яка виконує професійну чи соціальну роль (В.Семиченко) [75, с.44]. Деякi науковцi не проводять настiльки чiткої межi мiж цими двома поняттями. Так, М.Єрмоленко й В.Міжеріков поняття «компетенція» протиставляють поняттю «компетентнiсть» як загальне протиставляється конкретному [61, с.101]; В.Ворошилов [17, с.41] змiшують цi два поняття, замiнюючи термiн «компетентнiсть» на термiн «компетенція». З цього приводу М.Галицька визначає сутнiсні вiдмiнностi цих категорiй: «поняття «компетенція» розглядається як: 1) сукупнiсть, коло повноважень будь-якої установи або особистостi; 2) галузь, коло питань, у яких будь-хто добре обiзнаний; 3) коло питань, в яких особистiсть володiє знаннями, якi неохiднi для здiйснення її дiяльностi; поняття «компетентнiсть» розглядається як: 1) здатнiсть особистостi, яка володiє фундаментальними знаннями в певнiй галузi; 2) здатнiсть особистостi, яка володiє компетенцією в близькiй для неї соціальнозначущiй сферi дiяльностi; 3) знання, умiння та навички, якi дозволяють особистостi ефективно функціонувати в певнiй дiяльностi» [17, с.42].

А.Хуторський вважає, що «компетенція включає сукупність взаємозв'язаних якостей особи (знань, умінь, способів діяльності, досвіду) і є наперед заданою соціальною вимогою (нормою) до освітньої підготовки учня, необхідної для його якісної продуктивної діяльності в певній сфері» [80, с.141]. Що стосується поняття «компетентність», то воно трактується як набута характеристика особистості, зокрема, як здатність останньої приймати самостійні рішення та діяти, спираючись на отримані знання і досвід. Іншими словами, компетентність розглядається як активний прояв компетенції, тобто як поняття, що є ближчим до «знаю як», аніж «знаю що» [69, с.128]. Означення компетенції та компетентності різними авторами відображають сутнісні характеристики цих понять. Як справедливо зазначає В.Шадриков, «відмінності спостерігаються у розумінні компетентності як актуальної якості особистості або предметної наповнюваності компетенцій як системних новоутворень» [93, с.30], тобто поняття «компетенція» являє собою набір певних знань, умінь, навичок, оцінних ставлень особистості та її досвіду, способів діяльності (якостей особистості), необхідних для продуктивної діяльності – тобто це категорія, що стосується предметної сторони навчання (об'єкта), а поняття «компетентність» є ширшим і визначається як володіння особистістю певною компетенцією, це інтегральна якість, що виявляється у загальній готовності (за наявності здібностей) до діяльності, заснованої на знаннях, досвіді й орієнтованої на самостійну успішну діяльність. Це категорія, яка стосується суб'єкта. Поняття «компетентність» пов'язане зі здатністю виконувати вимоги високого рівня складності під час здійснення професійних функцій.

Щодо професійної компетентності соціальних працівників і волонтерів в сфері соціальної роботи і надання соціальних послуг, то вона має охоплювати особистісні якості, а також сукупність умінь і навичок, які забезпечують функціонування процесу спілкування із клієнтами та колегами. Так, науковці М.Фірсов, О.Студьонова під професійною компетентністю соціальних працівників розуміють «сформовану в процесі освіти і самоосвіти систему науково-практичних знань і умінь, що впливають на якість вирішення

професійних завдань, а також розвинені особистісно-професійні якості, які проявляються у діловому і партнерському спілкуванні із людьми під час вирішення життєвих проблем» [89, с.25]. На думку О.Карпенко, структура професійно-особистісного потенціалу соціального працівника (а на нашу думку і професійного волонтера соціальної служби) включає такі обов'язкові компоненти: професійні знання, уміння, навички (кваліфікаційна характеристика); працездатність (психофізіологічний аспект); креативні здібності (творчість фахівця); готовність до співробітництва і взаємодії (комунікативність); ціннісно-мотиваційний аспект (морально-етичні орієнтири) [46, с.69].

Однією із важливих функцій у професійній діяльності соціального працівника і волонтера соціальної служби є комунікативна. Оскільки різноманіття форм взаємодії у соціальній роботі має місце бути через численні форми суспільної комунікації, вона пронизує всі сторони професійної діяльності фахівця. Через комунікативні акти встановлюється контакт і будується система відносин з покупцем, виникає звернення, виповнюється свідомість і знання його проблем. Зовсім нерідко віддача спільної діяльності цілком залежать від такого, як вдалим виявився процес комунікації, її супроводжував. Більше того, ефективність як ділового, так і особистісного спілкування визначається комунікативною компетентністю усіх учасників спілкування. У психолого-педагогічній літературі поняття «комунікація» тлумачиться по-різному: 1) процес передачі ідеї від адресанта до адресата з метою зміни поведінки останнього (Д. і Дж. Джері) [10, с.536]; 2) спілкування, специфічна форма взаємодії людей у процесі їх пізнавально-трудова діяльності [11, с.556]; 3) процес обміну інформацією (Г.Андреева) [2, с.35]; 4) смисловий аспект соціальної взаємодії [77, с.224].

Отже, сутністю комунікативної компетенції є саме комунікація, спілкування, його когнітивний, перцептивний і поведінково-діяльнісний аспекти. Комунікація є однією з важливих форм активності особистості, без якої неможливі її діяльність, пізнання, рефлексія тощо. Цей процес

характеризується взаємодією між людьми. Загально визнано, що продуктивність пізнавальної, мисленнєвої діяльності, загальна життєздатність людини значною мірою залежать від її здатності до спілкування, від рівня сформованості комунікативної компетенції. У загальному визначенні комунікація (від *communis* – повідомлення, зв'язок, спілкування) розуміється як ознака конструктивної взаємодії людей у процесі отримання інформації. Тоді як спілкування – це тип відносин, що характеризується ставленням партнерів один до одного як до рівних і обов'язково наділених ознаками суб'єктивності. Спілкування – це обов'язково взаємодія, що передбачає зворотній зв'язок, активність обох сторін (діалог) [1], тобто виступає як комунікативна діяльність, яку Н.Інханнян визначає як систему послідовних дій, кожна з яких спрямована на розв'язання певного завдання і становить «крок» у напрямі до мети спілкування, виступаючи як складний феномен взаємодії людей [36, с.71]. З іншого боку, тлумачення терміна «комунікація» як певної діяльності, зумовленої системою соціально значущих норм і оцінок, зразків і правил спілкування, прийнятних у суспільстві, пропонує К.Каландаров [39, с.2]. Таким чином, сутнісні ознаки комунікативної компетенції відображають два аспекти: по-перше, комунікативні вміння і навички взаємодії особистості в процесі отримання інформації, і, по-друге, здатність особистості до ефективного і конструктивного спілкування як процесу соціально-психологічної взаємодії. А в контексті даного дослідження важливим аспектом виступають професійні знання, вміння і навички професійного спілкування в соціальній роботі.

Нині існує значна кількість досліджень, присвячених проблемі комунікативної компетенції. Це зумовлено насамперед тим, що дослідники різних галузей знань підходять до опису вказаного поняття із позицій власних інтересів і підкреслюють саме ті особливості, які є властивим конкретній науці. На основі аналізу наукової літератури щодо визначення сутності комунікативної компетенції нами було виявлено, що існують два основні підходи до визначення найближчого родового поняття стосовно комунікативної компетентності. Прихильники першого підходу пояснюють комунікативну

компетенцію через поняття «здатність» (Д.Ізаренков [35, с.55] та ін.). У працях цих науковців комунікативна компетенція розглядається як здатність використовувати мову у тій або іншій сфері спілкування. Другий підхід пов'язаний із іменами таких науковців, як О.Казарцева [38, с.10], Д.Хаймс [97], які визначають комунікативну компетентність через поняття «знання, навички й уміння». Слід зазначити, що питання підвищення рівня комунікативної компетентності соціальних працівників неодноразово були предметом дослідження А.Капської. У своїх працях дослідниця трактує комунікативну компетентність «як складну інтегративну якість особистості, що опосередковує професійно-педагогічну діяльність, спрямовану на налагодження, підтримку і розвиток ефективного спілкування із клієнтом чи іншими учасниками соціального процесу» [51, с.5].

А.Капська виділяє два блоки мовленнєвих умінь, які по суті відображають їх спрямованість на певний вид професійної діяльності. А відтак кожен з блоків має свій обсяг і зміст мовленнєвих умінь. Саме вони забезпечують оптимальний варіант прояву комунікативності [45]. Перший блок мовленнєвих умінь охоплює переважно ті, які забезпечують якісний характер мовлення, зокрема: володіння технікою мовлення, володіння логікою мовлення, володіння інтонаційною варіативністю, прогнозування комунікативної поведінки, здійснення взаємодії, здійснення емоційно-експериментального впливу, володіння мовленнєвим етикетом; другий блок включає мовленнєві уміння, які посилюють ефективність комунікативного процесу взагалі і соціально-виховного впливу, зокрема: формування цілі мовлення (всього комунікативного процесу), ініціювання процесу мовлення, вибір і реалізація видів мовлення, адаптація комунікативних умінь до соціально-виховних умов і конкретного клієнта, використання результатів аналізу мовлення і комунікативного процесу, здійснення управління мовленнєвим процесом і його корекція.

Для здійснення характеристики і оцінки професійних комунікативних умінь на базі визначених двох блоків А.Капською розроблено критерії

професійних рівнів готовності до комунікативної дії [45]. Високий рівень – фахівець вільно володіє мовленнєвими вміннями, вміє прогнозувати результати комунікативного процесу, добирати адекватну цілям інтонацію; він має чітку установку на оволодіння різними видами мовлення і може уже на перших порах роботи реалізувати власні вміння не менше як у п'яти видах діяльності. Низький рівень сформованості мовленнєвих умінь характеризується тим, що у фахівця недостатньо сформовані вміння. В комунікативний процес він включається лише за вимогами керівників закладів. Не проявляє інтересу до особливостей комунікативного процесу, його поліпшення за рахунок удосконалення власних мовленнєвих умінь. Проте охоче включається в комунікативний процес лише тоді, коли його зацікавлює конкретна проблема і коли бачить цікаві шляхи її вирішення.

Особливого значення для реалізації дослідницьких завдань магістерської роботи має виокремлення структури комунікативної компетенції.

Так, Г.Селевко розуміє комунікативну компетенцію як комплекс, що містить знаннєвий (когнітивний), діяльнісний (поведінковий) і афективний компоненти. В свою чергу О.Тихоненко наголошує на доцільності враховувати також соціальний компонент (здатність і готовність до відповідності вимогам соціального замовлення на компетентного спеціаліста) [33, с.105–106].

Д.Хаймс до структури комунікативної компетенції відносив такі елементи: лінгвістичний (правила мови), соціально-лінгвістичний (правила діалектного мовлення), дискурсивний (правила побудови змісту висловлювання), стратегічний (правила підтримки контакту із співрозмовником) [97]. Структура комунікативної компетенції в її сучасній інтерпретації, переконана В.Стрелова, містить наступні складники: лінгвістичний (мовний), соціолінгвістичний (мовленнєвий), соціокультурний, соціальний (прагматичний), стратегічний, дискурсивний, предметний [84, с.72–73]. Зі свого боку, дослідники такі дослідники як М.Канале і М.Свейн запропонували власну структуру комунікативної компетенції, яка включає граматичну (пов'язана з синтаксисом), соціолінгвістичну (стосується соціальної

доцільності), дискурсивну і стратегічну (орієнтована на прагматичну функцію комунікації) компоненти [96, с.9].

М.Айзенбарт досліджуючи сутність поняття «соціально-комунікативна компетенція» в сучасній науковій парадигмі подаємо стислий перелік її найбільш досліджених компонент, що включає: 1) знання особливостей і проблем тих осіб, із якими потрібно спілкуватися; 2) володіння відповідними комунікативними технологіями; 3) вміння аналізувати жести, міміку та інтонації співрозмовника; 4) обізнаність з азами ораторського мистецтва, їх практичне застосування; 5) здатність запобігати конфліктам та врегулювати ті, що виникли; 6) багатий словниковий запас; 7) мистецтво емпатії; 8) дотримання норм етики й етикету; 9) деякі акторські здібності; 10) навички активного слухання; 11) грамотність і стилістична внормованість писемного мовлення; 12) розвинене усне мовлення, його впевнена інтонація та відповідне емоційно-ситуативне забарвлення; 13) вміння аргументувати власні погляди та відстоювати їх [1, с.2-3]. Така структура комунікативної компетенції, як бачимо, має універсальний характер, оскільки увиразнює більшість значущих аспектів продуктивного міжособистісного спілкування.

Цікавим з наукової точки зору є виділення структурних компонент комунікативної компетенції в соціолінгвістиці. Наприклад, за твердженням Р.Белла, у сучасній соціолінгвістиці її розуміють саме як систему, що виконує функцію балансування існуючих мовних форм, які визначаються з опорою на мовну компетенцію комуніканта на тлі певних соціальних функцій [36]. Цікаву модель комунікативної компетенції подає В.Коккота: 1) фонологічна компетенція; 2) лексико-граматична компетенція; 3) соціолінгвістична компетенція; 4) країнознавчі знання, навички й уміння, що забезпечуються дискурсивною, ілокутивною та стратегічною компетенціями. Н.Гез вважає, що складовими комунікативної компетенції є: 1) вербально-комунікативна компетенція; 2) лінгвістична компетенція; 3) вербально-когнітивна компетенція; 4) метакомунікативна компетенція [69, с.130-131].

Виокремимо основні наукові підходи до структурування комунікативної компетентності і комунікативної компетенції. Найбільш поширеним підходом науковців до структурування комунікативної компетенції є виокремлення у її структурі окремих компонентів. Представником такого підходу є Н.Завіниченко, яка, аналізуючи структуру комунікативної компетентності майбутнього психолога, виділяє у ній такі компоненти: 1) гностичний (система знань про сутність, структуру, функції, особливості спілкування загалом і професійного зокрема); 2) конативний (загальні та специфічні комунікативні уміння, які дають можливість успішно налаштовувати контакт із іншою людиною); 3) емоційний (гуманістична настанова на спілкування) [28, с. 41-42]. Запропонована дослідницею І.Куламіхіною структурно-функціональна модель містить такі структурні компоненти: 1) мотиваційно-ціннісний, який визначає потребу студентів у розширенні професійних контактів і толерантного ставлення до партнерів; 2) когнітивний компонент – визначає сукупність мовленнєвої, міжкультурної і соціальної компетентностей, які допомагають виробити стратегію взаємодії; 3) операційний компонент, що характеризується наявністю умінь самоуправління діяльністю, спілкуванням і комунікативно-рефлексивними уміннями [53, с.8].

Іншим підходом до структурування комунікативної компетентності фахівця і волонтера в сфері соціальної роботи є виокремлення у її структурі певних ієрархічних рівнів. Такого підходу дотримується Ю.Жуков, який у структурі комунікативної компетентності фахівця виокремлює три ієрархічні рівні, а саме: стратегічний, тактичний і технічний. Сукупність основних орієнтацій особистості щодо спілкування (орієнтація на діалог або монолог, на інтимноособистісну або функціонально-рольову взаємодію, ставлення до спілкування як до мети чи як до засобу), становить стратегічний рівень комунікативної компетентності. Знання основних правил організації спілкування репрезентують тактичний рівень. На технічному рівні відбувається реалізація стратегічних орієнтацій і тактичних планів, а отже, під технічним рівнем комунікативної компетентності дослідник розуміє конкретні

комунікативні навички й уміння [25, с.66-67]. Досліджуючи структуру комунікативної компетентності учителя, науковець В.Кашницький виділяє у її структурі три рівні: базовий, змістовий та операційний. Базовий рівень – це глибинні стійкі якості особистості (налаштування, ціннісні орієнтації, мотиви у комунікаційній сфері), що забезпечують мотиваційну сторону комунікативної діяльності педагога. До змістового рівня належать комунікативні знання (знання законів спілкування, закономірностей і механізмів соціальної перцепції, психологічної взаємодії, способів саморегуляції). Операційний рівень містить систему комунікативних умінь і навичок із метою забезпечення ефективного виконання комунікативних дій [49, с.65].

Третій підхід до визначення структури комунікативної компетентності проявляється через виокремлення певних комунікативних знань, умінь, навичок, особистісних якостей, емоційно-ціннісного ставлення до неї, мотивації і досвіду діяльності. Так, О.Жирун називає у структурі комунікативної компетентності редактора дві складових. Перша складова – інструментальна – це уміння й навички спілкування, а також знання про закономірності спілкування і комунікативні якості особистості. Друга складова – мотиваційно-ціннісна, містить у собі комунікативні цінності, настанови [24, с.9-10]. Досліджуючи педагогічні умови формування комунікативної компетентності фахівця, науковець Є.Прозорова у структурі зазначеної компетентності виокремила два компоненти. До першого компонента дослідниця відносить комунікативні цінності, орієнтацію і специфіку мотивації комуніканта, його потребу у спілкуванні. Другий компонент визначає прояви комунікативної компетентності безпосередньо у спілкуванні, комунікативній поведінці та містить дві складові, а саме: дії під час акту комунікації (уміння і навички спілкування) та знання про спілкування [70, с.193-195].

Представником четвертого підходу щодо визначення структури комунікативної компетентності є В.Назаренко, який, досліджуючи комунікативну компетентність керівників Державної прикордонної служби України, дійшов висновку, що до її структури входять елементи

соціальнопсихологічної, переговорної, конфліктологічної, соціально-перцептивної, аутопсихологічної і рефлексивної компетентностей. Крім того, у структурі вказаної компетентності як інтегральному особистісному утворенні 41 дослідник виділяє такі основні компоненти: мотиваційно-ціннісний, пізнавально-прогностичний і емоційно-вольовий [62, с.35].

На думку В.Баранюк комунікативна компетентність майбутнього фахівця соціальної роботи і волонтера соціальної служби має охоплювати компетентність у реалізації перцептивної, комунікативної й інтерактивної складових спілкування при збереженні співвідношення професійної діяльності, спілкування і особистості. Тому структуру досліджуваного феномена авторка вбачає саме у єдності когнітивного, особистісного, мотиваційного й діяльнісного компонентів:

– когнітивний (базовий) компонент передбачає: 1) знання про сутність, структуру, функції і стилі спілкування загалом та професійного зокрема; 2) наявність інтелектуальних здібностей, що притаманні професійній діяльності; 3) наявність загальнокультурних знань; 4) знання мовленнєвих правил і норм; 5) знання вербальної й невербальної комунікації; 6) знання про механізми соціальної перцепції; 7) теоретичні і практичні знання із психології;

– особистісний компонент охоплює: 1) емоційні якості майбутнього фахівця, а саме: гуманність, чесність, цілеспрямованість, відповідальність, принциповість, організованість, лідерські якості, що проявляються у здатності встановлювати і підтримувати емоційний контакт із клієнтами; 2) цілі та стимули творчих проявів особистості; 3) здатність до самоаналізу й коригування дій; 4) розвинуті емпатію і рефлексію;

– мотиваційний компонент передбачає: 1) наявність інтересу до обраного фаху, що характеризує потребу особистості в знаннях і володінні ефективними засобами формування професійно-комунікативної компетентності; 2) мотиви, що спонукають до ефективної комунікативної діяльності; 3) усвідомлення значення сутності комунікативної компетенції майбутніх фахівців соціальної роботи; 4) прагнення оволодіти усіма професійно-комунікативними уміннями і

навичками; 5) потреба у постійному самовдосконаленні у сфері професійної комунікації; 6) розуміння важливості і прагнення до адаптивності у процесі професійно-комунікативної діяльності; 7) прагнення залучати до професійно-комунікативної діяльності;

– діяльнісний компонент охоплює: 1) володіння технікою спілкування (вербальні і невербальні засоби), перцептивними вміннями; 2) уміння оперувати спеціальною лексикою; володіння прийомами атракції і фасцинації; 3) уміння конструктивно розв'язувати конфлікти; 4) діалогічний стиль взаємодії у професійно-комунікативних ситуаціях; ситуативна адаптивність у професійно-значущих ситуаціях; 5) уміння ефективної самопрезентації; – уміння організувати індивідуальні, групові, колективні форми роботи із клієнтами [6, с.41-42].

Отже, в структурі комунікативної компетенції волонтера закладу соціальної роботи можна виділити наступні компоненти: 1) когнітивно-мовленевий компонент; 2) емоційний компонент; 3) ціннісно-мотиваційний компонент; 4) діялісно-операційний компонент.

2.3. Напрямки і методи формування комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи

Серед сучасних методів і форм підготовки соціальних працівників і волонтерів закладів соціальної роботи виступають: перепідготовка, участь в семінарах, освітня технологія case-study, тренінгові програми, майстер-класи. Розглянемо деякі з них.

У передових умовах прийдешніх професіоналів потрібно не так присутність конкретного комплексу професійних знань в тій чи іншій сфері діяльності, а настільки фактичні мистецтва і вміння, щоб забезпечити підготовленість робити професійних завдань і функцій в різних, іноді в тому числі і незвичайних ситуаціях. Таким потенціалом володіють функціональні способи і технології вивчення, які орієнтовані на створення умінь і умінь

самостійно набувати і структурувати потрібну інформацію, виокремлювати труднощі і знаходити шляхи їх оптимального вирішення, критично розбирати одержувані знання і використовувати їх для реалізації знову встановлених завдань. До числа таких технологій вступає освітня розробка case-study. Метою вивчення за допомогою наданої технології вважається створення спеціаліста, здатного до інформаційно-аналітичної роботи прикладного характеру, володіє способами: збору, обробки та розбору важкого ансамблю інформації, обробленого безперервно покращувати вміння розбору та оцінки, може порівнювати прецеденти, визначати ознаки тієї чи іншої проблеми, виявляти причини їх появи, розбирати можливі варіанти вирішення проблематичною ситуації і здійснювати раціональні рішення.

Case-study як освітня технологія широко застосовується в зарубіжній практиці бізнес-освіти, де одержала завершену методологічну основу і придбала популярність. У меншій мірі технології кейса використовуються в системі соціальної освіти, і зокрема в професійній підготовці соціальних працівників. Разом з тим, згідно державному освітньому стандарту вищої професійної освіти по напрямку підготовки «Соціальна робота», соціальний працівник в процесі навчання повинен оволодіти такими професійними компетенціями, як:

- готовність до забезпечення соціального захисту, допомоги і підтримки, надання соціальних послуг окремим особам і соціальним групам;
- готовність вирішувати проблеми клієнта шляхом залучення відповідних фахівців, мобілізації власних сил, фізичних, психічних і соціальних ресурсів клієнта;
- здатність цілеспрямовано і ефективно реалізовувати сучасні технології психосоціальної, структурної і комплексно орієнтованої соціальної роботи, медико-соціальної допомоги населення;
- здібність до компетентного використання законодавчих і інших нормативних актів федерального і регіонального рівнів;

– здатність виявляти, формулювати і вирішувати проблеми у сфері психосоціальної, структурної і комплексно орієнтованої соціальної роботи, медико-соціальної допомоги і ін. [3].

У цьому ж стандарті мовиться, що реалізація компетентнісного підходу повинна передбачати широке використання в учбовому процесі активних і інтерактивних форм проведення занять (комп'ютерних симуляцій, ділових і ролевих ігор, розбору конкретних ситуацій, психологічних і інших тренінгів). Таким чином, діючі освітні стандарти диктують необхідність перегляду традиційної системи викладання у напрямі ширшого застосування активних методів навчання. Ці завдання актуальні для професійної освіти у області соціальної роботи, оскільки воно є практико орієнтоване навчанням, що припускає не тільки і не стільки засвоєння знань, скільки застосування їх в практичній діяльності для вирішення проблем клієнтів, що знаходяться у важкій життєвій ситуації.

Дія case-study на формування професійних компетенцій соціальних працівників в даний час потребує додаткових досліджень. Суть освітньої технології case-study полягає в тому, що на занятті студентам пропонується осмислити реальну життєву ситуацію (зафіксовану певним чином у вигляді кейса), що не тільки відображає в своєму описі проблему, але і актуалізує певний досвід і комплекс знань, які необхідно засвоїти або застосувати при вирішенні даної проблеми. Під кейсом в даному випадку розуміється опис конкретної ситуації, яка була в професійній практиці і містить в собі деяку проблему, що вимагає дозволу. Це свого роду інструмент, за допомогою якого в учбову аудиторію привноситься частина реального життя, реальна ситуація, над якою належить попрацювати і представити обґрунтоване рішення [4]. При цьому якщо говорити про застосування технології case-study в системі професійної підготовки соціальних працівників, то кейси повинні відповідати деяким специфічним вимогам, а саме:

- 1) кейс повинен відображати проблемну ситуацію, пов'язану з об'єктом соціальної роботи (з певною категорією клієнтів: безробітними,

неблагополучними сім'ями, важкими підлітками, інвалідами, немолодими, правопорушниками і т. п.);

2) проблемна ситуація, описана в кейсі, повинна мати на увазі застосування знань технологій, методів, форм соціальної роботи з даною категорією клієнтів;

3) кейс повинен давати можливість при рішенні проблеми спиратися на знання нормативно-правової бази, що регламентує соціальну роботу з певною категорією населення;

4) бажано, щоб кейс мав декілька варіантів рішення.

Іншою сучасною формою управління професійною компетентністю соціальних працівників і волонтерів є навчальний тренінг. Навчальний тренінг це – форма активного навчання, спрямована на оволодіння учасниками певними знаннями, технологіями, навичками та інформацією; під час навчання майбутні фахівці виконують тренінгові вправи адаптовані до майбутньої професійної діяльності під керівництвом викладача-тренера на основі спеціально підготовлених інструктивно-методичних матеріалів відповідних сучасним вимогам до професійної діяльності.

Тренінги дають змогу реалізувати потребу майбутніх фахівців у спілкуванні, груповій взаємодії, прямому й опосередкованому впливі на інших людей [87]. Особливої актуальності у контексті досліджуваної проблеми набуває наукова позиція Т.Гери. Науковець твердить, що «ідеєю організації професійно зорієнтованого тренінгу є використання тренінгової групи не лише для навчання, але й психотерапевтичної роботи з кожним учасником на основі групової динаміки [18]

Сьогодні наявна велика кількість модифікацій конкретних форм тренінгів, відповідно до якої тренінг – це :

а) своєрідна форма дресури, коли за допомогою жорстких маніпулятивних прийомів формуються зміни в поведінці, «стираються» шкідливі, на думку керівника тренінгу, звички;

б) тренування, в результаті якого відбувається формування та відпрацювання вмінь і навичок ефективної поведінки;

в) форма інтерактивного навчання, метою якого є передача знань, а також розвиток певних умінь і навичок;

г) метод створення умов для саморозкриття учасників і самостійного пошуку способів розв'язання власних психологічних проблем [81].

Мета тренінгової групи – формування навичок міжособистісного спілкування з різними категоріями населення, реалізація творчого потенціалу, розвиток здатності до самопізнання.

Зміст тренінгів має бути спрямований на вироблення навичок у майбутніх соціальних працівників вступати у взаємодію з об'єктами соціально-педагогічної діяльності, тактовно і цілеспрямовано вести з ними бесіду, ураховувати інтереси й потреби клієнта, розуміти мотиви вчинків і поведінки клієнтів, знаходити до них індивідуальний підхід, прогнозувати їхній розвиток, результати роботи та післядію.

Під час тренінгу виникає неформальне, невимушене звернення, яке розкриває перед категорією варіанти становлення та рішення соціальних проблем. Навчальний тренінг і класичні форми вивчення мають значні відмінності. Звичайне виховання найбільш націлене на правильну відповідь і по своїй суті вважається формою передачі інформації та засвоєння знань. Але незважаючи на все вищесказане навчальний тренінг до цього націлений на питання і розшук. На відміну від звичайних, тренінгові форми вивчення цілком охоплюють цілий потенціал людини: ступінь і розмір її компетентності (громадської, психологічної та інтелектуальної), незалежність, дієздатність до прийняття рішень, до взаємодії і тому подібне. Природно, звичайна форма передачі знань ніяк не рахується господина по собі ніж щось нехорошим, але в світі швидких змін звичайна форма вивчення володіє звужені рамки застосування.

Проведення тренінгів передбачає інформування про певні соціально-педагогічні явища; здобуття учасниками професійно значущих знань та умінь;

формування навичок співпраці (наприклад, робота у закладах пенітенціарного типу, метою яких має бути: формування адекватного сприйняття засуджених, подолання страху, вироблення адекватного сприйняття системи соціального ранжування у закладах пенітенціарного типу, вироблення навичок саморегуляції тощо) і толерантного ставлення до осіб, які їх оточують; формування навичок комунікативної взаємодії; презентації та відстоювання власної соціально-педагогічної позиції; формування вмінь адекватно оцінювати власні можливості, переборювати труднощі і шукати шляхи самовдосконалення та конструктивного розв'язання проблемних і конфліктних ситуацій; виховання емоційної культури.

На відміну від традиційних методів навчання, ігрові методи мають чимало переваг, що характеризують їх як методи активного й інтерактивного навчання. По-перше, професійні стосунки, що моделюються в ігрових технологіях, забезпечують включеність студентів до імітованого середовища професійно-комунікативної діяльності фахівців соціальної роботи. Як об'єкти професійно-комунікативних взаємин, учасники гри набувають необхідних навичок і вмінь налагоджувати комунікативну взаємодію із клієнтами, виконувати професійні обов'язки, що сприяє інтенсивному формуванню їх професійно-комунікативної компетентності. По-друге, емоційно-творчий пошуковий характер діяльності учасників гри є дидактичним засобом розвитку творчого (теоретичного і практичного) професійного мислення, розвиває уміння ефективно взаємодіяти з партнером. По-третє, ділова гра розкриває особистісний потенціал майбутніх фахівців. Кожен учасник групи може оцінити власні можливості як індивідуально, так і в колективній діяльності з іншими учасниками. Застосування ігрових методів дає змогу діагностувати не тільки професійно-комунікативні якості учасників, а й типовий розвиток окремих професійних ситуацій. У сучасній педагогічній літературі гра кваліфікується і як цілісна самодостатня технологія, і як відносно закінчена її частина – методика, і як елемент методики – ігровий прийом, що легко включається у будь-яку іншу технологію (практикум, заліки тощо) [85, с. 156].

Крім того, ділові і рольові ігри можуть легко інтегруватися із іншими інноваційними технологіями навчання. Так, ігри можуть включати елементи тренінгу, розгляд конкретних ситуацій, дискусію, що визначається загальною метою їх застосування. З іншого боку, ігрові методи навчання можуть бути складовими тренінгу і методу кейсів, або аналізу проблемних ситуацій. На нашу думку, ефективними для формування комунікативної компетенції майбутніх фахівців соціальної роботи є ділові і рольові ігри у їх комплексному поєднанні, що забезпечують моделювання професійно-комунікативної діяльності майбутніх соціальних працівників і способів їх взаємодії з клієнтами у різних комунікативних ситуаціях. Аналіз психолого-педагогічних досліджень із проблематики застосування ігрових технологій навчання показує, що відмінності ділової та рольової гри є розмитими, оскільки ділові ігри, у яких наголошується на рольовому виконанні, часто називаються рольовими [65, с. 72]. Головною відмінністю ділової гри від рольової є її орієнтація на майбутню професійно-комунікативну діяльність фахівців соціальної роботи, моделювання у грі умов професійно-комунікативної діяльності, наближених до реальних. Крім того, в основі ділової гри може бути не лише проблемна, але й конфліктна ситуація, вирішити яку мають всі учасники спілкування разом, а сама гра має поетапний розвиток, в результаті якого виконання завдань попереднього етапу впливає на хід наступного, на контроль ігрового часу і систему оцінки її результатів. На противагу діловим іграм, рольові ігри мають сценарій, у який закладено жорсткий алгоритм «правильності» і «хибності» ухвалюваного рішення, тобто учасник ігрової взаємодії у змозі бачити вплив, який справляє його поведінка на майбутні події і ставлення до нього інших гравців.

Існують також і психодіагностичні методи, серед яких (особливо в рамках даного дослідження) можна виділити: методика виявлення «Комунікативних та організаторських схильностей» (КОС-2), методика діагностики рівня емпатійних здібностей В.Бойко, методика виявлення комунікативних умінь Л.Міхельсона (переклад і адаптація Ю.Гільбуха); тест на

виявлення рівня комунікабельності (В.Кан-Калік, М.Нікандров), тест на оцінку самоконтролю у спілкуванні (М. Шнайдер).

Отже, серед основних методів формування комунікативної компетенції нами було виділено: навчання за методом case-study, тренінгові методи, ігрові методи.

Підсумовуючи теоретичний аналіз проблеми формування комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи можна зробити наступні висновки.

1. Волонтерська діяльність в закладі соціальної роботи виступає у формі допомоги професійним соціальним працівникам, психологам, соціальним педагогам і може здійснюватися у рамках окремих волонтерських програм.

2.В структурі комунікативної компетенції волонтера закладу соціальної роботи можна виділити наступні компоненти: 1) когнітивно-мовленевий компонент; 2) емоційний компонент; 3) ціннісно-мотиваційний компонент; 4) діяльнісно-операційний компонент.

3. Серед основних методів формування комунікативної компетенції нами було виділено: навчання за методом case-study, тренінгові методи, ігрові методи.

РОЗДІЛ 3

ПРАКСЕОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ ВОЛОНТЕРА В ЗАКЛАДАХ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

М. ЗАПОРІЖЖЯ

В розділі наведено результати експериментального дослідження формування комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи м. Запоріжжя (констатуючий, формуючий і контрольний експерименти) і виокремлено механізми формування комунікативної компетенції волонтера.

3.1. Емпіричне дослідження формування комунікативної компетенції волонтера в закладах соціальної роботи м. Запоріжжя

Емпіричне дослідження проводилося на протязі з жовтня 2018 року по квітень 2019 року серед студентів-волонтерів Запорізького міського центру соціальних служб для молоді, дітей і сім'ї (20 учасників експерименту), які навчаються в Запорізькому національному університеті і Запорізькому національному технічному університеті за спеціальністю «соціальна робота».

Метою емпіричного дослідження є виявлення особливостей і механізмів формування комунікативної компетенції волонтерів закладів соціальної роботи.

Дослідження проводилося в три етапи. На першому етапі (жовтень 2018 року) було проведено діагностичне дослідження рівня сформованості комунікативної компетенції волонтерів за допомогою низки психодіагностичних методик:

1) Метод бесіди – психологічний вербально-комунікативний метод, який полягає у веденні тематичного з метою одержання інформації для подальшої роботи волонтера з клієнтами соціальної роботи.

У психологічній бесіді відбувається пряма взаємодія у формі усного обміну інформацією. Метод бесіди широко застосовується у психотерапії. Його також використовують в якості самостійного методу консультативної, політичної, юридичної психології.

Існує два види бесіди – керована і некерована.

- 2) методика діагностики рівня емпатійних здібностей В. Бойко;
- 3) методика виявлення комунікативних умінь Л. Міхельсона (переклад і адаптація Ю. Гільбуха);
- 4) тест на виявлення рівня комунікабельності (В. Кан-Калік, М. Нікандров);
- 5) тест на оцінку самоконтролю у спілкуванні (М. Шнайдер).

На другому етапі було здійснено формуючий експеримент з метою підвищення рівня комунікативної компетенції волонтерів соціальних служб. Етап включав декілька послідовних завдань: 1) підбір методів формування комунікативної компетенції волонтерів; 2) розробка тренінгових блоків із сценарієм, вправами, рольовими іграми, ситуаційними завданнями; 3) проведення тренінгової програми спільно із психологом Центру. Третій етап включав повторне психодіагностичне дослідження рівня комунікативної компетенції волонтерів соціальних служб.

Результати першого етапу емпіричного дослідження. Нині є низка досліджень, присвячених проблемі діагностики сформованості певного виду компетентності під час підготовки майбутніх фахівців із метою відбору відповідних форм, методів і засобів педагогічної взаємодії і співробітництва викладачів і студентів у процесі розв'язання компетентнісних завдань. Складність діагностування комунікативної компетенції полягає як у її критеріальному визначенні, так і в доборі інструментарію, який має описувати одночасно розуміння і дії суб'єктів професійної підготовки. Отже, важливими елементами оцінювання є критерії і показники сформованості комунікативної компетенції волонтера.

У більшості наукових праць критеріями дослідники вважають компоненти структури професійної компетентності фахівця, а показниками – кількісні або якісні характеристики, ознаки об'єкта, що вивчається, тобто міру сформованості того або іншого критерію. Розглядаючи комунікативну компетенцію волонтера соціальної роботи як складне інтегративне особистісне

утворення, а її структуру – як єдність когнітивного, емоційно-особистісного, мотиваційного і діяльнісного компонентів, вважаємо за доцільне оцінювати міру її сформованості та розвитку, відповідно, за такими критеріями: когнітивний, емоційно-особистісний, мотиваційний і діяльнісний. За когнітивним критерієм визначаємо рівень сформованості аналогічного за назвою компонента комунікативної компетенції волонтера, а саме міру володіння студентом сукупністю професійних знань, необхідних для ефективної комунікативної діяльності як у професійній реалізації, так і поза роботою. Сутність особистісного критерію полягає у визначенні рівня сформованості професійної спрямованості особистості волонтера, його здатності до самоконтролю, самовдосконалення, самооцінки. За мотиваційним критерієм визначаємо рівень сформованості мотивації до комунікативної діяльності волонтера закладу соціальної роботи, пізнавального інтересу до оволодіння професійною комунікацією, потреби у здійсненні комунікативної діяльності. Діяльнісний критерій дає змогу виявити рівень сформованості умінь і навичок, необхідних для професійно-комунікативної діяльності волонтера закладу соціальної роботи.

У сучасній теорії і практиці існує рівневий підхід до формування комунікативної компетенції і засобів її діагностики. Застосування цього підходу дає можливість порівняти рівні володіння мовою на різних етапах формування комунікативної компетенції.

За основу визначення рівня сформованості комунікативної компетенції волонтера закладу соціальної роботи нами взято наукові доробки В.Баранюк [6, с.49-51], яка виокремила такі рівні її розвитку: низький, середній, високий. Для низького рівня сформованості комунікативної компетенції волонтерів характерні такі поведінкові прояви й особистісні характеристики: відсутність інтересу до формування ПКК; ситуативність або відсутність потреби у спілкуванні; неусвідомленість важливості формування комунікативної компетентності у професійній підготовці. Знання про спілкування, комунікативність особистості, особливості їх формування є елементарними,

розрізненими, поверхневими, мають репродуктивний характер. Характерний низький рівень розвитку соціального інтелекту, рефлексивності у соціальній взаємодії; відсутні навички самостійності в комунікативній поведінці та конкретний стиль поведінки у конфліктній ситуації. Особистісні комунікативні якості знаходяться на стадії формування, вони мають низький рівень соціальної фасилітативності, розвитку емпатії, толерантності, характеризуються гіпер- або гіпокомунікабельністю, для них властива репродуктивна мовленнєва грамотність або ж неграмотність.

Середній рівень сформованості досліджуваного феномена має такі поведінкові прояви й особистісні характеристики: нестійкий інтерес до формування комунікативної компетентності і професійного спілкування, ситуативна зацікавленість у її формуванні; ситуативність потреби у спілкуванні та мотивації у професійно-комунікативній діяльності; ситуативна або пасивна орієнтація на партнерство і співробітництво у взаємодії. Характерний середній рівень соціальної фасилітативності, рефлексивності, емпатії, комунікативних здібностей, толерантності; властива гіпер- або гіпокомунікабельність, репродуктивна мовленнєва грамотність.

Високий рівень сформованості професійно-комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціальної роботи характеризується яскраво виявленим стійким інтересом до формування комунікативної компетенції, сформованістю стійкої потреби у спілкуванні, установки на комунікативну діяльність, високою мотивацією професійної діяльності, виразною орієнтацією на партнерство у взаємодії; сформованістю чіткої ієрархії цінностей та усвідомлення комунікативної компетентності як однієї із них. Володіють сформованими комунікативними вміннями, мають яскраво виражену особистісну спрямованість на взаємодію із іншими людьми, високий рівень соціального інтелекту, комунікативні дії таких волонтерів є рефлексивними і креативними, під час комунікативної діяльності яскраво виявлена самостійність дій і креативність у взаємодії. Сформована система особистісних комунікативних якостей: почуття власної гідності, повага до опонента,

толерантність, готовність до духовної взаємодії, виражені вміння самоконтролю у спілкуванні; комунікабельність, розвинена емпатія і соціальна фасилітативність, високий рівень комунікативного контролю, комунікативних і організаторських здібностей; високий рівень мовленнєвої грамотності.

Метою констатувального етапу нашого дослідження було виявити реальний стан проблеми формування комунікативної компетенції волонтерів закладу соціальної роботи; з'ясувати первинний (вихідний) рівень сформованості комунікативної компетенції волонтерів.

З метою діагностики комунікативних та організаторських здібностей, наявності комунікативних знань у студентів і здатності майбутніх фахівців соціальної роботи налагоджувати контакти з людьми в системі міжособистісних взаємин ми використовували методику КОС (див. Додаток А). Методика складається із 40 питань, із яких порівню приходить на визначення кожної зі схильностей (див. рис. 3.1).

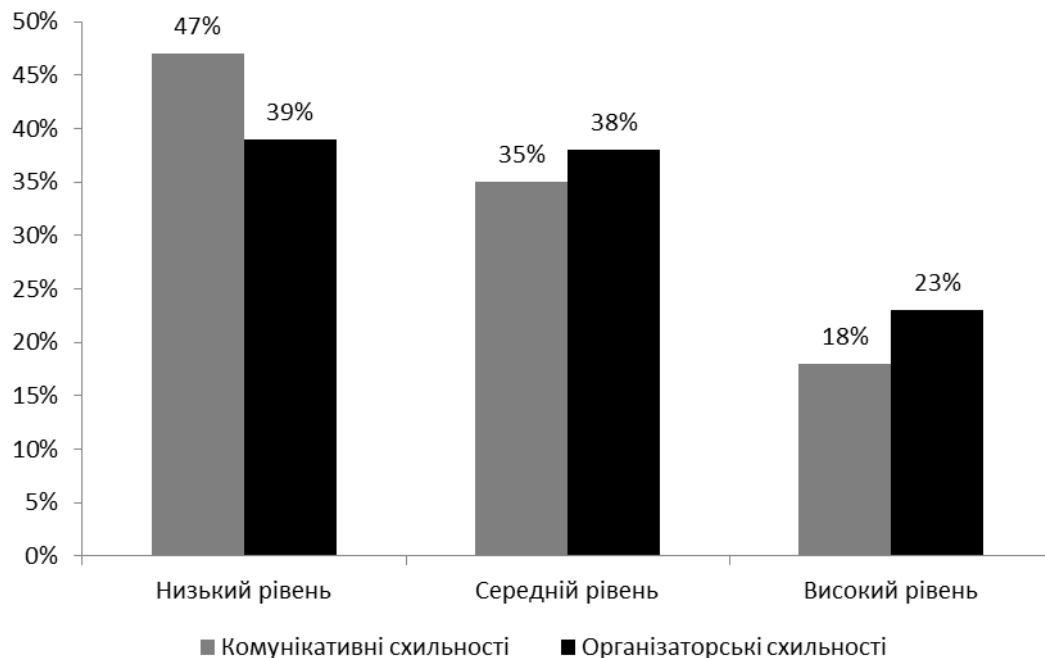


Рис. 3.1. Результати діагностики за методикою КОС

За даними дослідження у 47% респондентів низький і нижче середнього рівень комунікативних здібностей. Ця категорія волонтерів надає перевагу обмеженому колу спілкування, відчуває труднощі під час встановлення контактів із клієнтами, їм складно вступати у контакти з новими людьми, налагоджувати якісні комунікативні зв'язки, уникати конфліктів і надавати кваліфіковану різнопланову допомогу. 35% опитуваних мають середній рівень комунікативних здібностей. Вони комунікабельні, можуть легко налагоджувати комунікативні відносини з об'єктами професійного спілкування. Однак «потенціал» цих схильностей не відрізняється високою стійкістю. Таким людям варто зацентувати увагу на саморозвитку й удосконаленні комунікативних схильностей. У 18% респондентів встановлено високий і дуже високий рівень комунікативної компетентності. Ці опитані у процесі спілкування проявляють ініціативу, швидко орієнтуються у складних ситуаціях, легко розв'язують складні питання, здатні відстояти свою думку і самостійно прийняти рішення.

Організаторські здібності волонтерів закладу соціальної роботи характеризують здатність організовувати себе й об'єктів спілкування до співпраці. У 39% респондентів низький і нижче середнього рівень організаторських здібностей. У цих особистостей відсутня ініціатива, вони погано орієнтуються у незнайомій ситуації, намагаються уникати самостійного прийняття рішень, не проявляють ініціативи в громадській діяльності, важко переживають образи. 38% волонтерів мають середній рівень організаторських здібностей. Така категорія не обмежує коло своїх знайомств, здатна організувати себе і переконати співрозмовника в прийнятті будь-якого рішення. Волонтери з високим і дуже високим рівнем організаторських здібностей (23%) здатні приймати самостійні рішення в екстремальній ситуації, відстоювати свою думку. Розглянувши одержані діагностичні дані вивчення комунікативних і організаторських здібностей волонтерів, зазначимо, що рівень їх розвитку є достатньо низьким. У зв'язку з цим, характеризуючи когнітивний критерій сформованості комунікативної компетенції на вихідному рівні, опираючись на результати анкетування і дослідження комунікативних і організаторських

схильностей, можна стверджувати про наявність потреби розвитку й удосконалення рівня теоретичної і практичної комунікативної підготовки волонтерів закладу соціальної роботи.

Із метою одержання даних щодо рівня розвитку особистісного компоненту професійно-комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників нами застосовано методику діагностики рівня емпатійних здібностей В.Бойко (див. Додаток Б) і методику на визначення потреб у спілкуванні (комунікабельності) В. Кан-Каліка і М. Нікандрова (див. Додаток В). За результатами дослідження 63% опитаних мають занижений рівень емпатійних здібностей, у 32% волонтерів середній рівень розвитку емпатії, 5% респондентів володіють дуже високим рівнем емпатії (див. рис. 3.2). У цілому в групі опитаних переважає занижений рівень емпатії (63% респондентів), тобто більша половина опитаних не має достатньо вираженої емпатії, необхідної для роботи волонтера в закладі соціальної роботи. Аналіз показників окремих шкал прояву емпатії за цією методикою засвідчив, що рівень розвитку каналів емпатії коливається від 3,2 до 4,5 бала, де середній показник становить 3,8 бала. Причому найбільш вираженими каналами емпатії є емоційний та інтуїтивний, інші ж канали є менш розвиненими, що й підтверджує загальний рівень розвитку емпатичних здібностей у цій групі респондентів, а саме – занижений.

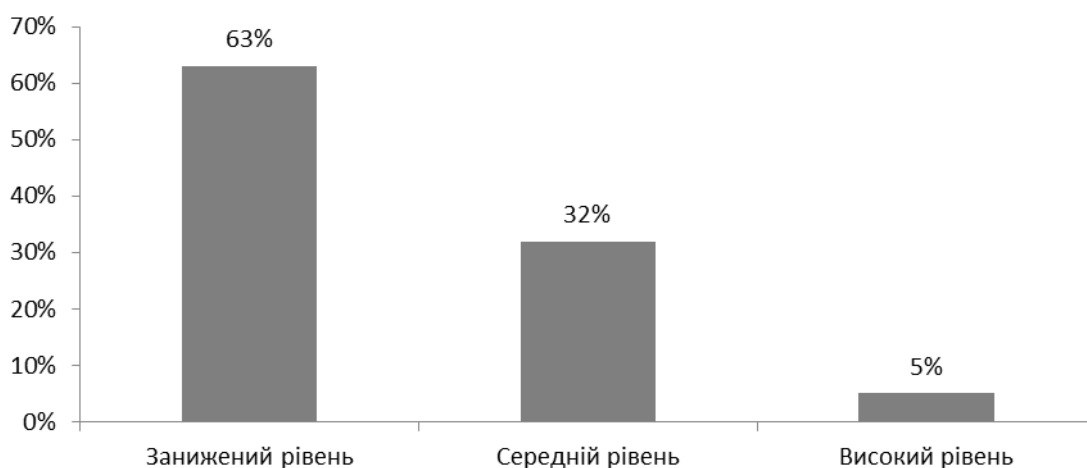


Рис. 3.2. Рівень емпатійних здібностей волонтерів (методика В.Бойко)

За методикою В.Кан-Каліка і М.Нікандрова на визначення потреб у спілкуванні (комунікабельності) 56,5% респондентів володіє нижче середнього рівнем комунікабельності, 24,5% опитаних мають середній рівень комунікабельності та 19% волонтерів властивий вище середнього рівень комунікабельності. Отже, за результатами дослідження, у цій групі волонтерів переважає нижче середнього рівень комунікабельності (див. рис. 3.3).

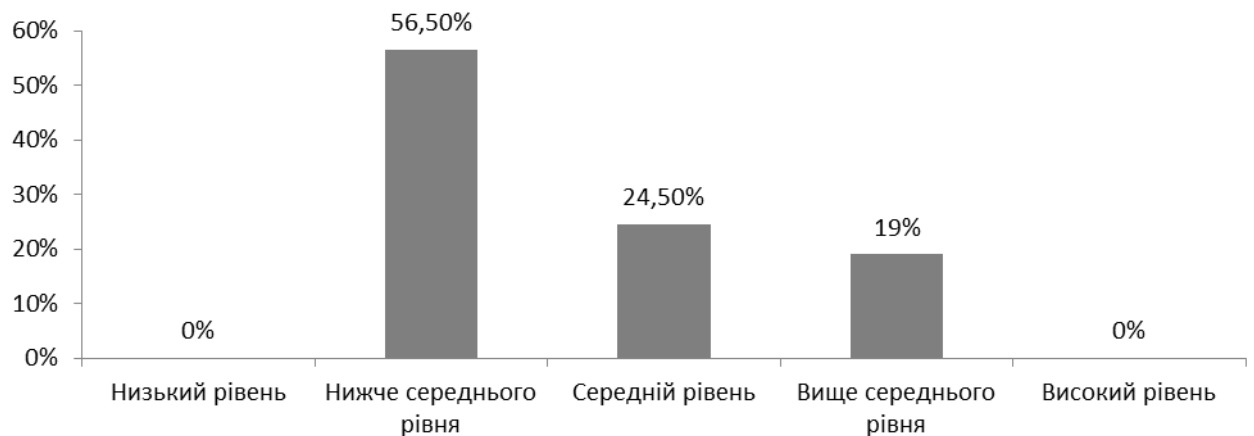


Рис. 3.3. Рівень комунікабельності волонтерів (методика В. Кан-Каліка і М. Нікандрова)

Отже, результати дослідження свідчать про недостатній рівень сформованості емоційно-особистісного компоненту комунікативної компетенції волонтерів. Ураховуючи професійну діяльність фахівців соціальної роботи, особливістю якої є постійне спілкування з клієнтами як на груповому, так і на міжособистісному рівнях, наявність зазначених характеристик для них є дуже важливою. А тому варто зацентувати увагу на удосконаленні таких комунікативних якостей волонтера, як уважність до співрозмовника, увічливість, емпатія, комунікативний інтерес, намагання одержувати задоволення від спілкування з людьми та, водночас, задовольнити потреби співрозмовника під час спілкування, що сприятиме ефективності комунікативного процесу.

Для визначення рівня сформованості діяльнісного компоненту комунікативної компетенції волонтерів закладу соціальної роботи ми застосували тест на визначення рівня комунікативної компетентності і якості сформованості основних комунікативних умінь Л.Міхельсона (переклад і

адаптація Ю.Гільбуха) (Додаток Г), а також визначили рівень самоконтролю студентів у процесі комунікації за допомогою тесту на оцінку самоконтролю у спілкуванні М.Шнайдера (Додаток Д). За результатами дослідження тесту на визначення рівня комунікативної компетентності і якості сформованості основних комунікативних умінь Л.Міхельсона (переклад і адаптація Ю.Гільбуха) у цій групі респондентів переважає залежний спосіб спілкування (див. рис. 3.4).

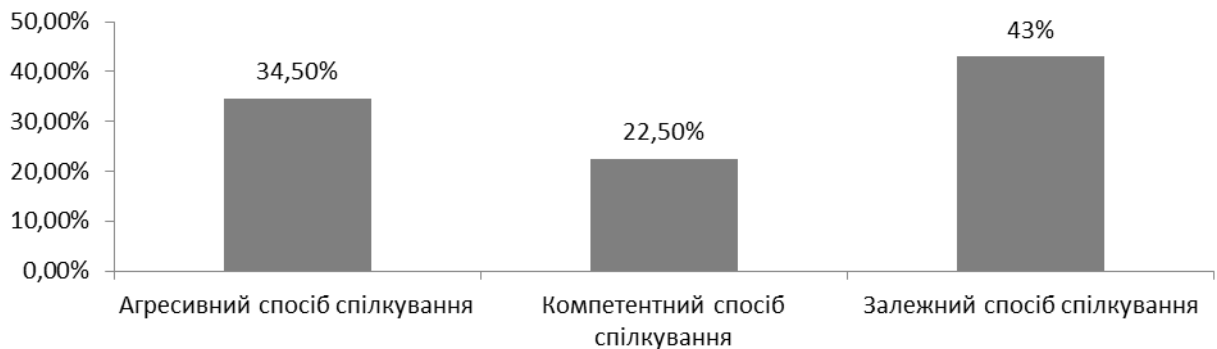


Рис. 3.4. Рівень комунікативної компетентності та якості сформованості основних комунікативних умінь Л. Міхельсона

За допомогою методики виявлення оцінки самоконтролю у спілкуванні М.Шнайдера (див. Додаток Д) нами було виявлено рівень контролю у спілкуванні цієї групи респондентів із іншими людьми. За результатами нашого дослідження у цій групі волонтерів переважає низький рівень комунікативного контролю (0-3 бали) – 57,5% студентів. Особливістю їх є те, що ці респонденти не вважають за потрібне змінюватися залежно від ситуації, здатні до щирого саморозкриття у спілкуванні, але в процесі цього дуже прямолінійні. Зазначимо, що серед опитаних середній рівень комунікативного контролю (4-6 балів) мають – 42,5% опитаних. У поведінці з оточуючими людьми такі волонтери є щирі, але водночас не стримані у своїх емоційних проявах (див. рис. 3.5). Високого рівня комунікативного контролю у групі опитаних на цьому етапі дослідження не виявлено.

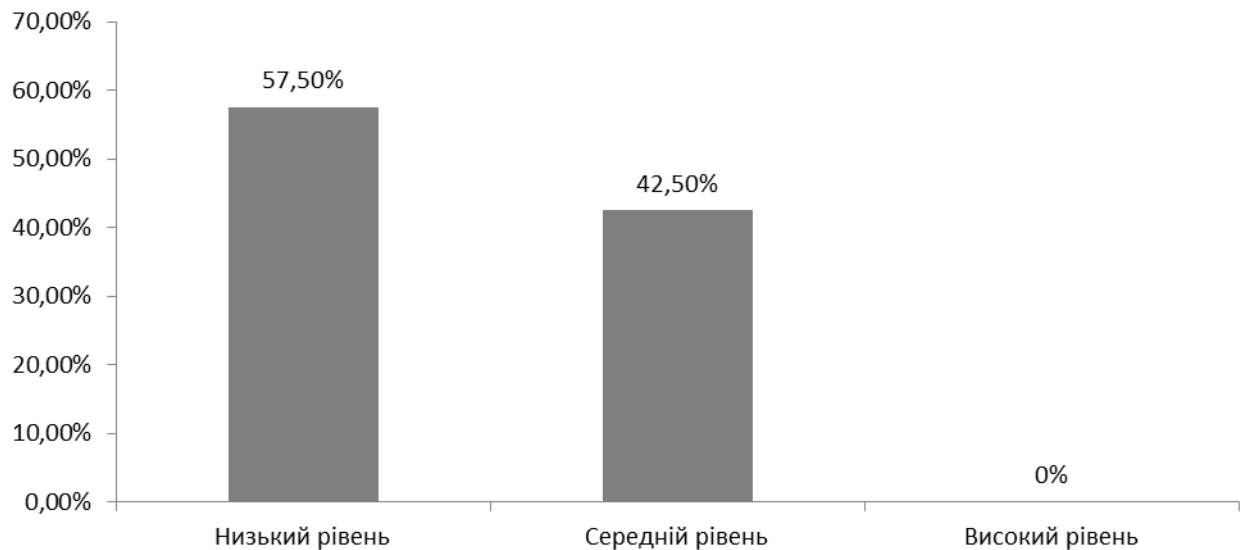


Рис. 3.5. Оцінка рівня самоконтролю у спілкуванні (М. Шнайдер)

Проведення першого етапу емпіричного дослідження дало можливість установити вихідний рівень сформованості комунікативної компетенції цієї групи волонтерів. За результатами експерименту у 54,1% волонтерів встановлено низький і нижче середнього рівень розвитку комунікативної компетенції. Середній рівень розвитку комунікативної компетенції 38,2% респондентів. Високий рівень зафіксовано у 7,7% опитаних. Отже, відповідно до результатів діагностичного обстеження у цій групі волонтерів закладу соціальної роботи переважає низький рівень комунікативної компетенції.

Виходячи з даних результатів діагностичного обстеження було розроблено і реалізовано комплексну тренінгову програму для волонтерів закладу соціальної роботи, яка складається із декілька тренінгів-блоків: тренінг ефективного спілкування; тренінг сенситивності; тренінг вирішення конфліктів (грудень 2018 року – березень 2019 року).

Тренінг вирішення конфліктів спрямований на формування вміння діагностувати напруженість в соціальних стосунках, виявляти основні конфліктні зони, вміння застосовувати різні стратегії поведінки для конструктивного вирішення конфліктів (див. Додаток Ж).

Тренінг ефективного спілкування спрямований на формування навичок встановлення контакту, на виявлення домінуючої моделі поведінки (асертивна,

невпевнена, агресивна) з подальшою її зміною, на формування ефективних засобів асертивної поведінки, на формування вміння надавати зворотній зв'язок іншій людині (див. Додаток З).

Тренінг сенситивності спрямований на формування і тренування навичок сенситивного спілкування як здатності усвідомлювати і розуміти почуття і стани людини в процесі міжособистісного спілкування (див. Додаток К).

Метою тренінгової програми є пошук альтернативних (соціально прийнятних) способів задоволення власних потреб і взаємодії з навколишніми. У ході тренінгу вирішуються наступні задачі: усвідомлення власних потреб; відреагування негативних емоцій і навчання прийомам регулювання свого емоційного стану; формування адекватної самооцінки; навчання способам цілеспрямованого поведіння, внутрішнього самоконтролю й стримування негативних імпульсів; формування позитивної моральної позиції, життєвих перспектив і планування майбутнього. Техніки, використовувані в тренінгу, в основному спрямовані на навчання волонтерів використання прямого відмовлення від небажаного поведіння, замість звичних для них способів агресивного реагування; навчання оцінці соціальних ситуацій; посилення й розширення продуктивних поведінкових реакцій; мінімізацію тривожності.

Характер і функції занять. Заняття являють собою змодельовані ситуації – гри, вправи, розваги, спрямовані бесіди, інсценівки. Заняття укладаються в створенні навчальних ситуацій, одночасно покликаних коректувати емоційні стани учасників. Необхідна організація попереднього досвіду волонтера, що дозволяє задовольнити його емоційні потреби й забезпечити введення нових форм поведіння і нових видів пізнавальної діяльності. Принципи проведення занять.

Весь цикл тренінгових занять регулюється декількома основними правилами, дотримання яких забезпечує досягнення мети на кожному етапі програмованої активності. Пропоновані правила спрямовані, насамперед, на усунення факторів, що впливають особливо негативно на хід навчального процесу. До них відносяться ситуації погрози, небезпеки, а так само

відношення до вихованця, як до об'єкта. Використання у профілактично-корекційної діяльності таких принципів, як принцип схвалення, партнерства, існування норм, сприяє формуванню відчуття безпеки, того, що учасник заняття є суб'єктом активності. Принцип схвалення – підкреслення позитивних рис характеру людини. Цей принцип передбачає також схвалення почуттів. Ведучий не повинний ні засуджувати почуття й мотиви поведження учасників занять, ні вказувати, якими вони повинні бути. Дана програма виходить із цього принципу. Вона спрямована не на корекцію емоційного досвіду, а на виправлення і вірну орієнтацію прийнятих рішень і зв'язаного з ним поведження. Ведучий повинний виявляти доброзичливість до учасників занять і формувати відповідний тип поведження в них. Цей принцип можна інакше назвати принципом міжособистісної доброзичливості. Створенню атмосфери доброзичливості будуть сприяти також деякі ігри і вправи, спрямовані на виявлення, передачу й сприйняття позитивної інформації. Принцип партнерства – елементи близького контакту й рівноправності партнерів у процесі взаємодії. Ведучий повинний установити близький контакт із дітьми. Цей контакт означає скорочення як фізичної (на це спрямовані деякі ігри), так і психологічної дистанції, яка проявляється в особистій і щирій зацікавленості ведучим проблемами учасників занять. Ведучий повинен виявляти активність, дотримуючи при цьому встановлені правила поведінки, особливо для досягнення взаєморозуміння. Він повинен стежити за ходом обміну інформацією, активно беручи участь у її сприйнятті й передачі нарівні з іншими учасниками.

На третьому етапі емпіричного дослідження було проведено повторне діагностування рівня сформованості комунікативної компетенції волонтера закладу соціальної роботи (див. рис. 3.6-3.10).

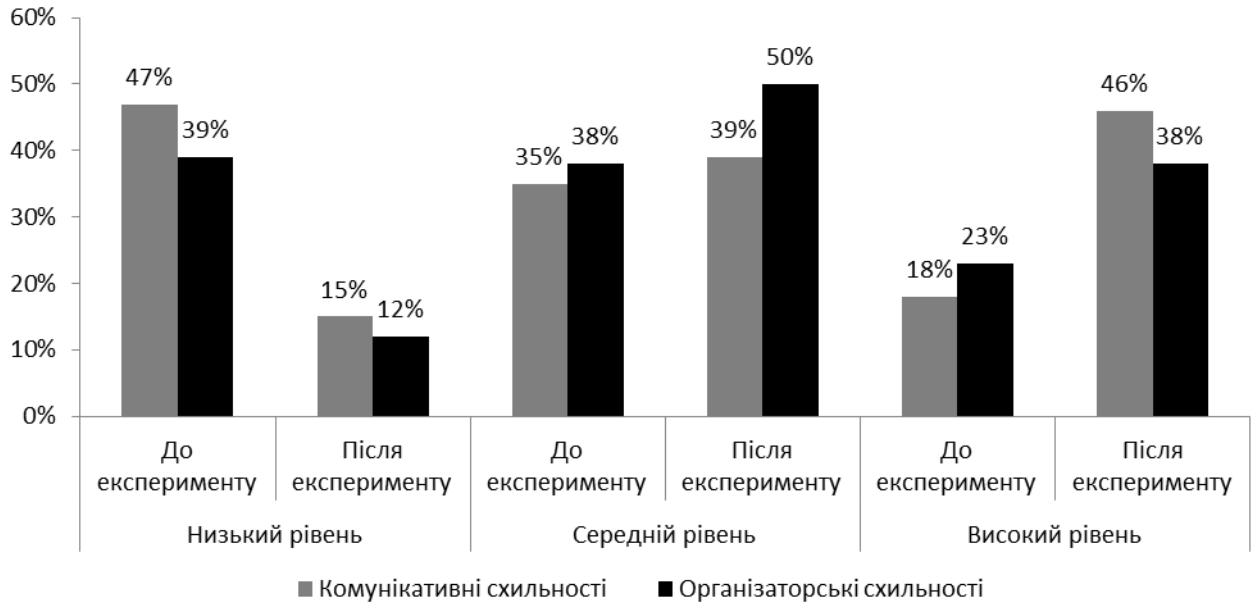


Рис. 3.6. Результати діагностики за методикою КОС (до і після експерименту)

Отже, за результатами повторного психодіагностичного дослідження значно збільшився рівень комунікативної компетенції волонтерів за показниками розвитку комунікативних і організаторських схильностей.

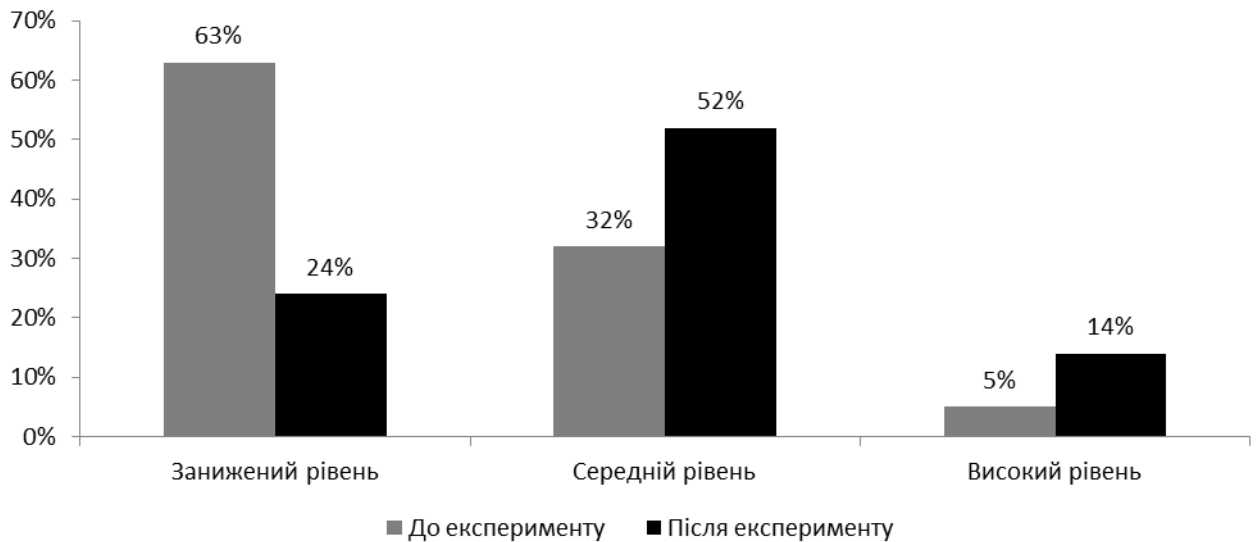


Рис. 3.7. Рівень емпатійних здібностей волонтерів (до і після експерименту)

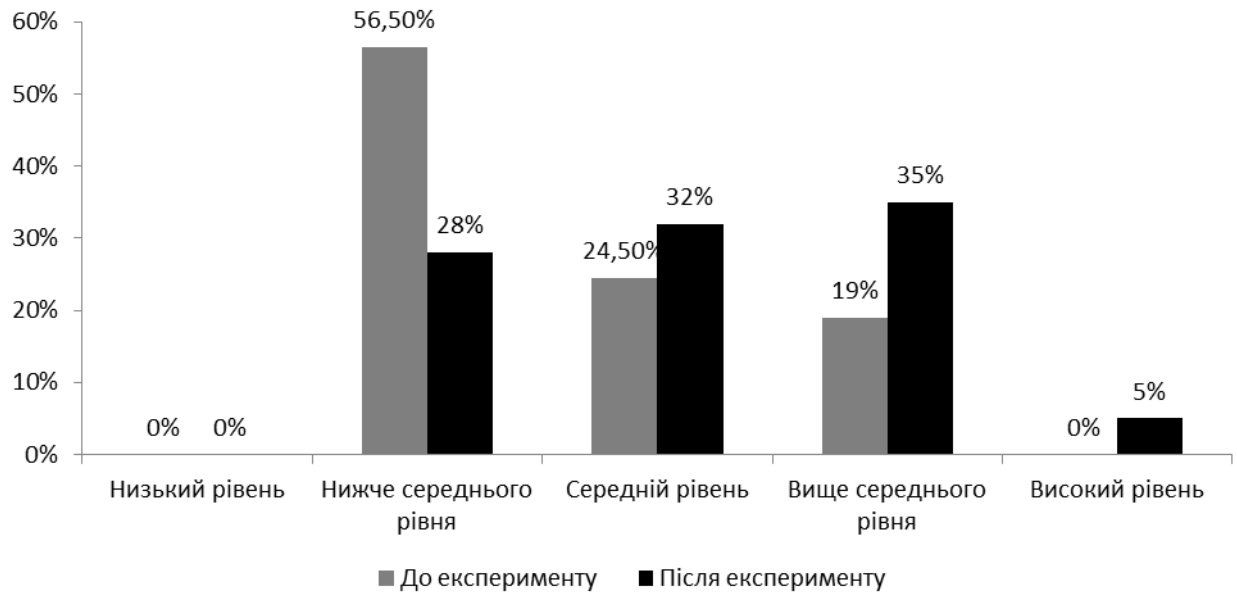


Рис. 3.8. Рівень комунікабельності волонтерів (до і після експерименту)

Отже, результати дослідження свідчать про підвищення рівня сформованості емоційно-особистісного компоненту комунікативної компетенції волонтерів.

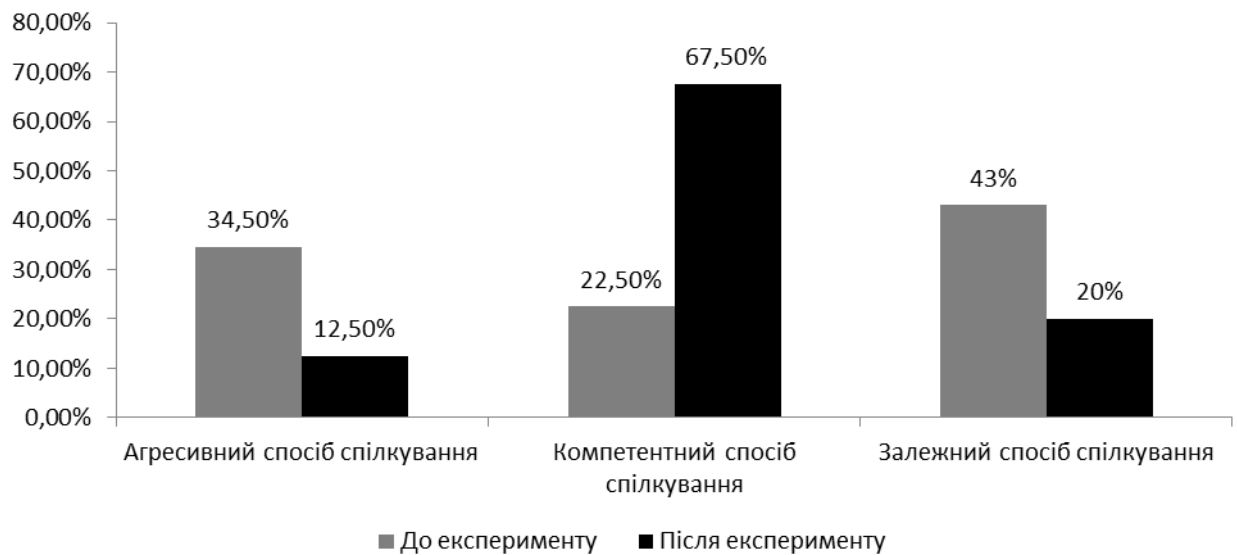


Рис. 3.9. Рівень комунікативної компетентності та якості сформованості основних комунікативних умінь (до і після експерименту)

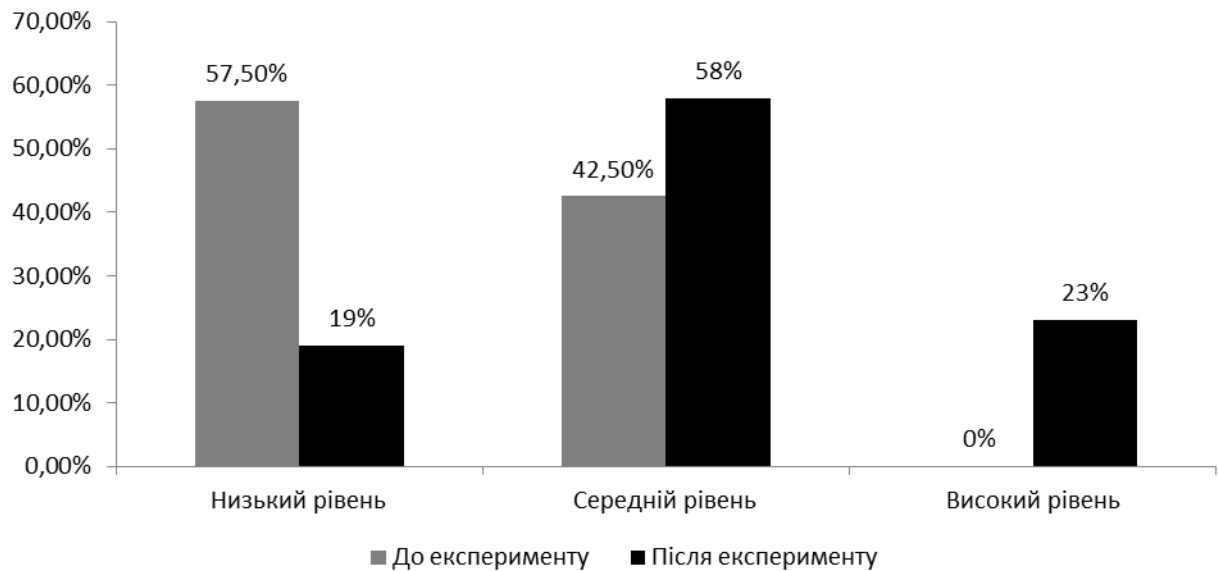


Рис. 3.10. Оцінка рівня самоконтролю у спілкуванні (до і після експерименту)

Отже, після проведення формуючого експерименту (реалізації тренінгової програми для волонтерів), можна спостерігати загальне підвищення рівня комунікативної компетенції волонтерів закладу соціальної роботи: високий рівень комунікативної компетенції виявили 27,2% волонтерів; середній рівень – 48,5%; нижче середнього – 25,2%.

3.2. Структурна модель формування комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи

Оскільки функціями волонтера закладів соціальної роботи є організація спілкування з клієнтами, налагодження емоційної взаємодії, довірливих стосунків, що сприятиме кращому розумінню клієнтами самих себе й інших людей; вміння знаходити компромісні рішення проблем; консультування щодо уникнення стереотипних форм поведінки та упередженого ставлення до оточення, то результати їх діяльності залежать від ефективної реалізації такої якості професіоналізму, як комунікативна компетентність та готовність до професійно-діалогічного спілкування, застосування альтернативних методів

комунікацій з різними категоріями населення. Професійна компетентність волонтера закладів соціальної роботи 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.

На основі результатів теоретичного та емпіричного дослідження формування комунікативної компетенції волонтера закладу соціальної роботи нами було розроблено структурну модель її формування, застосовуючи наукові доробки вчених в цій сфері. Наприклад, досліджуючи проблему формування професійної комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників в умовах педагогічного університету, Д.Годлевська визначає три компоненти: 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 [20, с.11]. Успішність виконання професійних функцій соціальним працівником безпосередньо залежить від наявності та рівня його комунікативних умінь, оскільки вони використовуються у якості підґрунтя успішної реалізації технологій.

Значна увага до індивідуально-особистісних якостей як чинника формування комунікативної компетенції майбутнього фахівця, зокрема в галузі соціальної роботи, безпосередньо пов'язана з поєднанням у навчальному процесі компетентнісного підходу з особистісно-діяльнісним. За словами І.Зімньої, «особистісний компонент передбачає акцент на особистості студента у навчальному процесі – його мотивах, цілях, індивідуально-психологічному

складі. Виходячи з інтересів студента, його рівня знань і умінь, викладач визначає навчальну мету заняття та формує весь освітній процес з метою розвитку особистості майбутнього фахівця» [32, с.75]. Дослідниця вважає, що застосування особистісно-діяльнісного підходу в процесі формування професійно-комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників дає можливість активізувати внутрішні резерви особистості фахівця, яка саморозвивається: усвідомлення індивідом природних міжособистісних ситуацій, самого себе як учасника цих діяльнісних ситуацій, власних «бар'єрів» у професійному спілкуванні, дати йому концептуальний інструментарій до проблеми «Я - в соціальній ситуації тощо» [32, с.77].

На основі теоретичного аналізу робіт, присвячених вивченню комунікативної компетентності, а також практичних даних, ми приходимо до висновку, що комунікативна компетенція є складним інтегративним, цілісним психічним утворенням, визначає успішність у соціальному та професійному середовищі. У структурі комунікативної компетенції можна виділити три складові: когнітивну (понятійну), що включає в себе знання про ефективне спілкуванні; операціональну (діяльнісну), що включає в себе комунікативні вміння, адекватні конкретним комунікативним ситуаціям; емоційно-мотиваційно-особистісну, що містить позиції і якості, необхідні для здійснення ефективного спілкування.

Узагальненням результатів теоретичного аналізу нашого дослідження є структурна модель формування комунікативної компетентності волонтера закладу соціальної роботи представлена у нижченаведеній таблиці Додатку Л.

Формування комунікативної компетенції є циклічним процесом, що має задачний характер і передбачає розв'язання різноманітних завдань, виконання яких свідчить про розвиток знань, навичок і умінь волонтерів і майбутніх соціальних працівників і становить основу для виконання наступних. Цей процес здійснюється на орієнтувально-адаптивному, комунікативно-діяльнісному та комунікативно-аналітичному етапах. Відповідно до кожного окреслено цілі, форми та методи професійної комунікативної підготовки.

Метою орієнтувально-адаптивного етапу є визначення попереднього досвіду волонтерів і можливості його застосування у розв'язанні певного завдання. Для цього під час практичних занять використовуються різноманітні форми та методи: анкетування, ранжування, творчі завдання, спостереження, тестування, бесіди, модульно-рейтингова технологія, навчальний тренінг. На комунікативно-діяльнісному етапі відбувається цілеспрямований розвиток комунікативної компетенції волонтерів, що передбачає організацію суб'єкт-суб'єктної взаємодії між учасниками навчально-розвивального, під час якої здійснюється формування теоретичних практичних знань, умінь і навичок волонтерів. Цей етап вимагає застосування таких форм і методів, як: спостереження, бесіди, лекція-діалог, тематичні вечори, проектна діяльність, рольові ігри, різноманітні види групової роботи, соціально-психологічний тренінг, модульно-рейтингова технологія. На комунікативно-аналітичному етапі здійснюється аналіз і корекція результатів навчально-пізнавальної та професійно-педагогічної діяльності, застосовуються форми та методи використані на двох попередніх етапах.

Отже, можна зробити наступні висновки: по-перше, результати експериментального дослідження, проведеного серед волонтерів соціальної служби, вказують на необхідність застосування комплексного підходу до цього процесу, зокрема, застосування як теоретичних методів навчання (лекції, бесіди, застосування методичного матеріалу), так і практико-орієнтованих методів інтерактивного навчання – розробленої тренінгової програми, що може бути пристосована для розвитку комунікативної компетенції волонтера для роботи з різними групами клієнтів; по-друге, структурна модель формування комунікативної компетентності соціального працівника повинна включати когнітивний, операціональний і мотиваційно-особистісний аспекти з метою підвищення загального рівня комунікативної компетенції.

ВИСНОВКИ

Результати дослідження особливостей формування комунікативної компетенції волонтера закладів соціальної роботи дають підстави зробити такі узагальнені висновки.

1. Сучасні наукові пошуки і дослідження комунікативної компетентності і компетенції волонтера пов'язані: по-перше, із виявленням структури, змісту і сутності волонтерської діяльності в соціальній роботі та особистості волонтера як її суб'єкта; по-друге, із дослідженнями різних аспектів комунікативної компетентності і компетенції майбутніх соціальних працівників і волонтерів в контексті формування їх професійної компетентності; по-третє, із розробкою структурних моделей комунікативної компетентності і комунікативної компетенції волонтера як майбутнього професіонала в сфері соціальної роботи і надання соціальних послуг в закладах соціального обслуговування.

2. Комунікативна компетенція волонтера закладу соціальної роботи трактується: як складне утворення, що включає знання соціально психологічних факторів і уміння використовувати їх у конкретній діяльності, розуміння мотивів, інтенцій, стратегій поведінки, як своїх власних, так і партнерів по спілкуванню, уміння розібратися у групових соціально психологічних проблемах, осмислення можливих перешкод на шляху до взаємного порозуміння, оволодіння технологією та психотехнікою спілкування; як система внутрішніх засобів регулювання комунікативних дій; як заснована на знаннях, чуттєвому досвіду та вільному володінні засобами спілкування здатність особистості орієнтуватися у ситуаціях спілкування; як складне утворення, що включає пізнавальний, емоційний та поведінковий характер; як інтегральна характеристика спілкування, у якій опосередковано виражається морально світоглядні установки особистості, її загальна та професійна спрямованість, рівень комунікабельності. Таким чином, комунікативна компетенція волонтера виступає як основа комунікативної компетентності особистості волонтера і включає мовленнєво-комунікативний, соціально-

перцептивний і соціокультурний аспекти спілкування і взаємодії з клієнтами соціальних служб.

3. Виділено особливості волонтерської діяльності в закладі соціальної роботи: 1) волонтерська діяльність здійснюється як допомога в діяльності фахівця – соціального працівника, психолога, соціального педагога, або в рамках реалізації певного волонтерського проекту; 2) волонтери можуть залучатися до основних видів соціальної роботи: соціальна профілактика, соціальне обслуговування, соціальна адаптація, соціальний патронаж.

4. Серед сутнісно-змістових особливостей комунікативної компетенції волонтера закладу соціальної роботи виокремлено: 1) сутністю комунікативної компетенції є саме комунікація, спілкування, його когнітивний, перцептивний і поведінково-діяльнісний аспекти; 2) комунікативна компетенція представляє собою сукупність знань, вмінь і навичок спілкування і комунікативної взаємодії в професійній діяльності в сфері надання соціальних послуг. Основними структурними компонентами комунікативної компетенції волонтера є: 1) когнітивно-мовленевий компонент (знання про сутність, структуру, функції і стилі спілкування загалом та професійного зокрема; знання мовленнєвих правил і норм; знання вербальної й невербальної комунікації; знання про механізми соціальної перцепції); 2) емоційний компонент (емоційні якості майбутнього фахівця, а саме: гуманність, чесність, цілеспрямованість, відповідальність, принциповість, організованість, лідерські якості, що проявляються у здатності встановлювати і підтримувати емоційний контакт із клієнтами; розвинуті емпатію і рефлексію); 3) ціннісно-мотиваційний компонент (мотиви, що спонукають до ефективної комунікативної діяльності; прагнення оволодіти усіма професійно-комунікативними вміннями і навичками, дотримання ціннісних та етичних основ соціальної роботи); 4) діяльнісно-операційний компонент (володіння технікою спілкування – вербальні і невербальні засоби, перцептивними вміннями; вміння оперувати спеціальною лексикою; вміння конструктивно розв'язувати конфлікти).

5. Серед основних методів формування комунікативної компетенції волонтера закладу соціальної роботи виділено: навчання за методом case-study, тренінгові методи, ігрові методи.

6. Емпіричне дослідження проводилося в три етапи. На першому етапі було проведено діагностичне дослідження рівня сформованості комунікативної компетенції волонтерів за допомогою низки психодіагностичних методик, на другому етапі було здійснено формуючий експеримент з метою підвищення рівня комунікативної компетенції волонтерів соціальних служб, третій етап включав повторне психодіагностичне дослідження рівня комунікативної компетенції волонтерів соціальних служб. Відповідно до результатів діагностичного обстеження у експериментальній групі волонтерів закладу соціальної роботи переважає низький рівень комунікативної компетенції. Виходячи з даних результатів діагностичного обстеження було розроблено і реалізовано комплексну тренінгову програму для волонтерів закладу соціальної роботи, яка складається із декілька тренінгів-блоків: тренінг ефективного спілкування; тренінг сенситивності; тренінг вирішення конфліктів. Після проведення формуючого експерименту (реалізації тренінгової програми для волонтерів), можна спостерігати загальне підвищення рівня комунікативної компетенції волонтерів закладу соціальної роботи: високий рівень комунікативної компетенції виявили 27,2% волонтерів; середній рівень – 48,5%; нижче середнього – 25,2%.

7. Розроблено структурну модель формування комунікативної компетенції волонтера закладу соціальної роботи, до складу якої входять такі складові як понятійна, операційна, емоційно-мотиваційно-особистісна, а основними компонентами виступають когнітивний, емоційний і поведінковий, що формуються на орієнтувально-адаптивному, комунікативно-діяльнісному та комунікативно-аналітичному етапах.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Айзенбарт М. М. Сутність поняття «соціально-комунікативна компетенція» в сучасній науковій парадигмі. *Молодий вчений*. 2017. № 4.3 (44.3). С. 1 - 4.
2. Андреева Г. М. Социальная психология : учебник для вузов. Москва : Аспект Пресс, 2008. 363 с.
3. Антипова М. В. Метод кейсов (case study) : метод. пособ. для преподавателей. Москва : Мариинско-Посадский филиал ФГБУ ВПО «МарГТУ», 2011. 121 с.
4. Баев П. А. Практикум по методике case-study: учеб. пособ. Иркутск : РИО НЦ РВХ ВСНЦ СО РАМН, 2008. 210 с.
5. Балашов Е. М. Психологічна структура волонтерської діяльності як засобу самореалізації студентів. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Психологія і педагогіка»*. 2013. Вип. 24. С. 12-15.
6. Баранюк В. Ф. Формування професійно-комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціальної роботи : 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти : дис. на здоб. наук. ступ. канд. пед. наук. Хмельницький, 2016. 345 с.
7. Бех І. Д. Особистісно-зорієнтоване виховання : навч.-метод. посіб. Київ : ІЗМН, 1998. 204 с.
8. Бібік Н. М., Єрмаков І. Г., Овчарук О. В. Компетентісна освіта : від теорії до практики. Київ : Плеяди, 2005. 120 с.
9. Богущ А. М., Гавриш Н. В. Дошкільна лінгводидактика : Теорія і методика навчання дітей рідної мови. Київ : Вища школа, 2007. 542 с. URL: <http://udnz15.org/doshkilna-lingvodidaktika>
10. Большой толковый социологический словарь : в 2-х т./ сост. Д. Джери, Дж. Джерри. Москва : Вече-АСТ, 1999. Т. 1. 544 с.
11. Большой энциклопедический словарь / гл. ред. А. М. Прохоров. 2-е изд., доп. и перераб. Москва : Большая Рос. энциклопедия, 1998. 1456 с.

12. Брюханова Н. Підходи до розуміння компетентності та компетенції в освіті. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2007. № 4. С. 40–49.
13. Вайнілович Н. А Чинники формування мотивації людини до здійснення волонтерської діяльності. *Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право*. 2012. Випуск 2(14). С. 35-41.
14. Волонтерство : poradnik dla organizatora wolonterskiego ruchu / О. В. Безпалько, Н. В. Заверико, І. Д. Зверева та ін. ; уклад. Т. Л. Лях. Київ : ВГЦ «Волонтер», 2001. 176с.
15. Волочій Ю. Готовність майбутніх соціальних педагогів до формування волонтерської культури фахівця : критерії і показники оцінювання. *Освітній простір України*. 2017. Вип. 10. С. 35-40.
16. Гаврищак Г. Р. Компетентність та ключові компетенції викладача ВНЗ. *Професійні компетенції та компетентності вчителя* : матеріали регіонального науково-практичного семінару, 28–29 листопада 2006 р. Тернопіль : Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка, 2006. С. 31–32.
17. Галицька М. М. Складові комунікативної компетентності студентів вищих навчальних закладів. *Освітологічний дискурс*. 2015. № 2 (10). С. 39-48.
18. Гера Т. І. Психотерапевтичні засади організації професійно зорієнтованого тренінгу майбутніх інженерів-педагогів. *Інноваційні підходи до науки у XXI столітті* : зб. наук. праць і матеріалів міжнарод. наук.-практ. конф. (27 квітня 2012 року) / гол. ред. В. С. Рижиков. Кіровоград : Науково-дослідний центр інноваційних технологій, 2012.
19. Глузман О. В. Базові компетентності: сутність та значення в життєвому успіху особистості. *Педагогіка і психологія*. 2009. № 2 (63). С. 51–60.
20. Годлевська Д. М. Формування професійної комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників в умовах педагогічного університету : автореф. дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.05 «Соціальна педагогіка». Київ, 2007. 21 с.

21. Гордієнко Н. В. Комунікативна компетенція як провідна складова професійної підготовки соціальних педагогів в умовах педагогічного університету. *Вісник Черкаського у-ту. Серія : Педагогічні науки*. 2011. Вип. 203. Ч. 3. С. 23–28.
22. Дейчаківський М. Роль громадських організацій в Україні. *Громада*. 1995. № 3. С. 10–15.
23. Доманчук Д. С. Роль волонтерства у процесі соціалізації студентської молоді. *Молодий вчений*. 2017. № 2 (42). С. 491-495.
24. Жирун О. А. Психологічні особливості розвитку комунікативної компетентності у майбутніх редакторів у взаємодії з авторами : автореф. дис. ... канд. пед. наук: спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія». Київ, 2006. 20 с.
25. Жуков Ю. М. Методы диагностики и развития коммуникативной компетентности. *Общение и оптимизация совместной деятельности*. Москва : Изд-во МГУ, 1987. С. 64–78.
26. Заброцький М. М., Максименко С. Д. Комунікативна компетентність учителя : сутність і шляхи формування. Київ – Житомир : Волинь, 2000. 32 с.
27. Заверико Н. В. Основи управління діяльністю волонтерів : методичні рекомендації. Запоріжжя : ЗДУ, 2004. 36 с.
28. Завіниченко Н. Б. Особливості розвитку комунікативної компетентності майбутнього практичного психолога системи освіти : дис. ... канд. психол. наук: спец. 19.00.07. Київ, 2003. 229 с.
29. Закон України «Про соціальні послуги». *Відомості Верховної Ради України* (ВВР). 2003. № 45. Ст.358. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=966-15>.
30. Закон України «Про волонтерську діяльність». *Відомості Верховної Ради України* (ВВР). 2011. № 42. Ст. 435.
31. Запорізький обласний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. URL: <http://xn--q1aan.xn--j1amh/robo-ta-za-napryamkami/volonteri/115-korisna-informatsiya.html>.

32. Зимняя И. А. Компетентностный подход. Каково его место в системе современных подходов к проблемам образования? (теоретико-методологический аспект). *Высшее образование сегодня*. 2006. № 8. С. 20–26.
33. Ибрагимов Г. И., Ибрагимова Э. М., Андрианова Т. М. Теория обучения : учеб. пособ.. Москва : Гуманитар. изд. центр ВЛАДОС, 2011. 383 с.
34. Игнатъева Е. О менеджменте знаний и неявном знании в образовании. *Высшее образование в России*. 2006. № 12. С. 36–41.
35. Изаренков Д. И. Базисные составляющие коммуникативной компетенции и их формирование на продвинутом этапе обучения студентов-нефилологов. *Русский язык за рубежом*. 1990. № 4. С. 54–60.
36. Инханын Н. Б. Лингвистические основы формирования в языковом педагогическом вузе лингвосоциокультурной компетенции. *Іноземні мови*. 1995. № 3-4. С. 69–74.
37. Кабиш-Рибалка Т. В. Психологічна готовність до волонтерської діяльності як чинник самореалізації волонтера спортивного профілю. *Актуальні проблеми соціології, психології, педагогіки*. 2015. №2 (27). С. 34-40.
38. Казарцева О. М. Культура речевого общения : теория и практика обучения : учеб. пособ. Москва, 1999. 496 с.
39. Каландаров К. Х. Управление общественным сознанием. Роль коммуникативных процессов. Москва : Гуманит. центр «Монолит», 1998. 80 с.
40. Калениченко Р. А. Волонтерство в соціальній роботі : навч. посіб. Київ : КиМУ, 2008. 86 с.
41. Канюк О. Л. Формування вмінь іншомовного ділового спілкування майбутніх соціальних працівників у процесі професійної підготовки : автореф. дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти». Тернопіль, 2009. 24 с.
42. Капська А. Й. Соціальна робота : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2005. 328 с.
43. Капська А. Й. Соціально-педагогічна діяльність як умова соціалізації особистості. *Соціальна педагогіка*. Київ, 2000. С. 14–24.

44. Капська А. Й. Технологізація волонтерської роботи в сучасних умовах. Київ : Думка, 2001. 140 с.
45. Капська Л. Й. Педагогіка живого слова : навч.-метод. посіб. Київ : ІЗМН, 1997. 140 с.
46. Карпенко О. Г. Вступ до спеціальності «Соціальна робота»: навч.-метод. посіб. Київ : Видавничий дім «Слово», 2011. 248 с.
47. Карпенко О. Г. Професійне становлення соціального працівника. Київ : ДЦССМ, 2004. 164 с.
48. Карпенко О. Г., Сметанюк Т. І. Підготовка майбутніх соціальних педагогів та соціальних працівників в умовах волонтерської діяльності громадських організацій. *Збірник наукових праць К-ПНУ імені Івана Огієнка*. 2011. С. 155-166.
49. Кашницкий В. И. Формирование коммуникативной компетентности будущего учителя : дисс. ... канд. пед. и психол. наук: 13. 00. 01. Кострома, 1995. 197 с.
50. Козак С. В. Формування іномовної комунікативної компетенції майбутніх фахівців морського флоту : автореф. дис. ...канд. пед. наук: 13.00.04. Південноукраїнський державний педагогічний ун-т ім. К. Д. Ушинського. Одеса, 2001. 20 с.
51. Комунікативна професійна компетентність як умова взаємодії соціального працівника з клієнтом / за ред. А. Й. Капської. Київ : ДЦССМ, 2003. 87 с.
52. Короткий термінологічний словник із соціальної педагогіки, соціальної роботи / уклад. Л. В. Лохвицька, І. І. Доброскок. Переяслав Хмельницький, 2007.
53. Куламихина И. В. Педагогическое управление развитием коммуникативной компетентности студентов в образовательном процессе торгово-экономического вуза : автореф. дисс. ... канд. психол. наук: 13.00.08 «Теория и методика профессионального образования». Омск, 2007. 18 с.

54. Левицька Н. С., Москаленко В. В. Особливості соціально-перцептивної компетентності працівників соціальної сфери. *Проблеми загальної та педагогічної психології* : зб. наук. пр. Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПНУ. 2008. Т. 13. Ч. 1. С. 251–257.

55. Личность и профессия : психологическая поддержка и сопровождение : учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / Л. М. Митина, Ю. А. Кореляков, Г. В. Шавырина и др. / под ред. Л. М. Митиной. Москва : Издательский центр «Академия», 2005. 336 с.

56. Лях Т. Л. Волонтерський рух та сучасні тенденції розвитку волонтерських організацій в Україні. *Проблеми педагогічних технологій* : зб. наук. пр. Волинського державного університету імені Лесі Українки. Луцьк : Волинський академічний дім, 2002. Вип. 2. С. 44–53.

57. Лях Т. Л. Сучасні тенденції розвитку волонтерських організацій в Україні. *Молодь, освіта, наука, культура і національна самосвідомість* : зб. матеріалів Всеукр. наук.-практ. конф. (22–23 квіт. 2002 р., м. Київ). Київ : Вид-во Європ. ун-ту, 2002. Т. 1. С. 122–124.

58. Малиновська Г. В. Особливості формування іншомовної комунікативної компетенції майбутнього економіста в процесі його професійної підготовки. *Педагогіка і психологія професійної освіти : науково-методичний журнал*. 2002. №5. С. 108-117.

59. Марків В. М. Становлення професійної комунікативної культури студентів за спеціальністю «Соціальна педагогіка». *Збірник наукових праць Херсонського державного університету. Педагогічні науки*. 2015. Вип. 67. С. 456-459.

60. Мельник Е. И. Содержание коммуникативной компетентности педагога. *Психология и школа*. 2004. №4. С. 37–59.

61. Мижериков В. А., Ермоленко М. Н. Введение в педагогическую профессию : учеб. пособ. для студентов. Москва, 1999. 288 с.

62. Назаренко В. О. Психологічні умови розвитку комунікативної компетентності керівників Державної прикордонної служби : дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.09. Хмельницький, 2007. 226 с.
63. Новий тлумачний словник української мови : у 3-х томах. Т. 1 / уклад. В. В. Яременко, О. М. Сліпущко. Київ : Вид-во «Аконіт», 2003. 928 с.
64. Омельчук С. Формування мовленнєво-комунікативних умінь у процесі вивчення синтаксису. *Дивослово*. 2006. № 9. С. 2 – 5.
65. Панина Т. С., Вавилова Л. Н. Современные способы активизации обучения : учеб. пособ. для студ. высш. учеб. заведений. Москва : Издательский центр «Академия», 2006. 176 с.
66. Петровская Л. А. Принцип сензитивности как шкала рефлексии / под ред. Х. Миккина, Ю. Орн. Томск : Изд-во ТГУ, 1983. С.47-59.
67. Поліщук В. А. Роль волонтерської практики в процесі професійної підготовки майбутніх соціальних працівників. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Педагогіка, соціальна робота»*. Вип. 29. С. 153-156.
68. Пометун О. І. Формування громадянської компетентності : погляд з позиції сучасної педагогічної науки. *Вісник програм шкільних обмінів*. 2005. № 23. С. 20–27.
69. Потюк І. Комунікативна компетенція як невід’ємна складова навчально-виховного процесу. *Молодь і ринок*. 2012. №1(84). С. 128-132.
70. Прозорова Е. В. Педагогические условия формирования коммуникативной компетентности. *Мир психологии*. 2000. № 2. С. 191–202.
71. Психогимнастика в тренинге / под ред. Н. Ю. Хрящевой. Санкт-Петербург : Речь ; Институт тренинга, 2001. 40 с.
72. Равен Дж. Компетентность в современном общении: выявление, развитие и реализация. Москва : «Когито – Центр», 2002. 396 с.
73. Романкова Л. Волонтерська діяльність як складова формування моральних цінностей студентської молоді. *Вища освіта України*. 2015. №4. С. 54-60.

74. Сафонова В. В. Коммуникативная компетенция: современные подходы к многоуровневому описанию в методических целях. О чем спорят в языковой педагогике. Москва : Еврошкола, 2004. 236 с.
75. Семиченко В. А. Концепция целостности и ее реализация в профессиональной подготовке будущих учителей (психолого-педагогический аспект) : дис. ...д-ра психол. наук. Київ, 1992. 432 с.
76. Сила Т. І. Соціально-психологічні особливості професійної інтеракції у соціальній роботі : автореф. дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.05 «Соціальна психологія, психологія соціальної роботи». Київ, 2007. 24 с.
77. Словарь практического психолога / сост. С. Ю. Головин. Минск, 1997. 864 с
78. Словник-довідник для соціальних педагогів та соціальних працівників / за заг. ред. А. Й. Капської, І. М. Пінчук, С. В. Толстоухової. Київ, 2000.
79. Словник-довідник із соціальної роботи : навч. посіб. / упор. М. М. Букач, Н. В. Клименюк, В. В. Горлачук ; за ред. М. М. Букача. Миколаїв : ФОП Швець В.Д., 2015. 384 с.
80. Современный толковый словарь русского языка / сост. Л. Прокофьева. Санкт-Петербург : Норинт, 2005. 960 с.
81. Соціальна педагогіка : теорія і технології : підручник / за ред. І. Д. Зверевої. Київ : Центр навчальної літератури, 2006. 316 с.
82. Соціальна робота в Україні / Зверева І. Д., Безпалько О. В., Харченко С.Я. та ін.; за заг.ред.: І. Д. Зверевої, Г. М. Лактіонової. Київ : Науковий світ, 2003. 233 с.
83. Спікер П. Соціальна політика : теми та підходи. Київ : Фенікс, 2000. 383 с.
84. Стрелова В. В. Эволюция становления терминов «коммуникативная компетенция» и «коммуникативная компетентность». *Коммуникативная*

компетенция : принципы, методы, приемы формирования : сб. научн. ст. Минск, 2009. Вып 9.

85. Стрельников В. Ю. Педагогічні основи особистісного й професійного розвитку студентів засобами інноваційних технологій навчання. Полтава : РВВ ПУСКУ, 2002. Кн. 2. 230 с.

86. Телемтаев М. М. Системная технология (системная философия деятельности). Алматы : Издательский дом «СТ-Инфосервис», 1999. 336 с.

87. Технологія тренінгу / упоряд. : О. Главник, Г. Бевз; за заг. ред. С. Максименко. Київ : Главник, 2008. 112 с.

88. Философский словарь / под ред. И. Т. Фролова. 4-е изд. Москва : Политиздат, 1987. 445 с.

89. Фирсов М. В., Студенова Е. Г. Теория социальной работы : учеб. пособ. Москва, 2000. 354 с.

90. Холостова Е. И. Технологии социальной работы. Москва : Инфра, 2003. 400 с.

91. Царькова Е. А. Компетентность в контексте модернизации профобразования. *Профессиональное образование*. 2004. № 6. С. 5–6.

92. Чепелева Н. В. Становлення професійної компетентності в системі вузівської підготовки практичних психологів. *Психолого-педагогічна наука і суспільна ідеологія* : матеріали методологічного семінару АПН України, 12 листопада 1998 р. Київ : Гнозис, 1998. С.52-69.

93. Шадриков В. Д. Новая модель специалиста : инновационная подготовка и компетентностный подход. *Высшее образование сегодня*. 2004. №8. С. 26-31.

94. Школа волонтерів : навч. посіб. / за заг. ред. Г. С. Скитьової ; авт. кол. : Брик Я. А., Говорун Н. В., Дементьев В. В., Лащук О. М., Мельник О. В., Потій О. В., Скитьова Г. С., Тищенко М. П. Київ, 2016. 166 с.

95. Ястремська С. О., Куца О. О. Особливості діяльності волонтерів соціальної служби в українському суспільстві. *Медсестринство*. 2012. №4. С. 4-8.

96. Canale M., Swain M. Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing. *Applied Linguistics*. 1980. P. 1–47.

97. Hymes D. On Communicative Competence. *Sociolinguistics*. Harmondsworth : Penguin, 1972. 253 p.

ДОДАТКИ

Додаток А

Методика виявлення «Комунікативних та організаторських схильностей» (КОС-2)

Інструкція. Дайте відповідь на запитання («так» або «ні»).

Опитувальник

1. Чи є у Вас потяг до спілкування і знайомства з різними людьми?
2. Чи подобається Вам займатися громадською роботою?
3. Чи довго турбує Вас почуття образи на своїх друзів?
4. Чи завжди Вам важко орієнтуватися у критичній ситуації, що склалася?
5. Чи багато у Вас друзів, із якими Ви постійно спілкуєтеся?
6. Чи часто Вам вдається схилити більшість своїх друзів до прийняття ними Вашої думки?
7. Чи правда, що Вам приємніше і простіше проводити час за книгами або за яким-небудь іншим заняттям, ніж із людьми?
8. Якщо виникли певні перешкоди у здійсненні Ваших намірів, чи легко Вам відмовитися від них?
9. Чи легко Ви встановлюєте контакти з людьми, які значно старші за Вас?
10. Чи любите Ви придумувати і організовувати зі своїми товаришами різноманітні ігри і розваги?
11. Чи важко Вам включатися в нові для Вас компанії (колективи)?
12. Чи часто Ви відкладаєте на інші дні справи, які слід було б виконати сьогодні?
13. Чи легко Вам вдається встановлювати контакти і спілкуватися із незнайомими людьми?
14. Чи прагнете Ви, щоб Ваші товариші діяли у відповідності з Вашою думкою?
15. Чи важко Вам освоюватися в новому колективі?

Продовження Додатку А

16. Правда, що у Вас не буває конфліктів з товаришами через невиконання ними своїх обіцянок, зобов'язань, обов'язків?

17. Чи прагнете Ви, якщо обставини сприяють цьому, познайомитися і поспілкуватися із незнайомою людиною?

18. Чи часто у вирішенні важливих справ берете ініціативу на себе?

19. Чи дратують Вас оточуючі, чи виникає у Вас бажання побути наодинці?

20. Чи правда, що Ви, як правило, погано орієнтуєтесь у незнайомій для Вас обстановці?

21. Чи подобається Вам постійно бути серед людей?

22. Чи виникає у Вас відчуття дискомфорту, якщо Вам не вдається завершити розпочату справу?

23. Чи важко Вам проявити ініціативу, щоб познайомитися із іншою людиною?

24. Чи правда, що Ви втомлюєтесь від постійного спілкування із друзями?

25. Чи подобається Вам брати участь у колективних іграх?

26. Чи часто Ви проявляєте ініціативу під час вирішення проблем, які зачіпають інтереси Ваших друзів?

27. Чи правда, що Ви відчуваєте себе невпевнено серед незнайомих людей?

28. Чи правда, що ви не прагнете до того, щоб довести правильність своїх дій чи слів?

29. Чи вважаєте Ви, що Вам не важко внести пожвавлення у незнайоме товариство?

30. Чи брали Ви участь у громадському житті школи (підприємства)?

31. Чи прагнете Ви обмежити коло своїх знайомих?

32. Чи правда, що Ви не прагнете відстоювати свою думку чи рішення, якщо його не відразу прийняли друзі?

33. Чи відчуваєте Ви себе комфортно у незнайомій компанії?

Продовження Додатку А

34. Чи охоче Ви організуєте вечірку для своїх товаришів?
35. Чи правда, що Ви губитеся, коли треба говорити перед великою кількістю людей?
36. Чи часто Ви спізнюєтеся на ділові зустрічі, побачення?
37. У Вас багато друзів?
38. Чи часто Ви буваєте в центрі уваги своїх друзів?
39. Ви відчуваєте дискомфорт під час спілкування із малознайомими людьми?
40. Чи правда, що Ви не дуже впевнено відчуваєте себе в оточенні великої групи друзів?

Методика діагностики рівня емпатійних здібностей В. Бойко**Інструкція.**

Оцініть чи властиві вам такі особливості, чи згодні ви з твердженнями (відповідь «так» або «ні»). Тестовий матеріал (питання)

1. У мене є звичка уважно вивчати обличчя і поведінку людей, щоб зрозуміти їх характер, нахили, здібності.

2. Якщо оточуючі виявляють ознаки нервозності, я зазвичай залишаюся спокійним.

3. Я більше вірю своєму розуму, ніж інтуїції.

4. Я вважаю цілком доречним для себе цікавитися домашніми проблемами колег.

5. Я можу легко увійти в довіру до людини, якщо буде потрібно.

6. Зазвичай, я із першої ж зустрічі вгадую «споріднену душу» в новій людині.

7. Я з цікавості, зазвичай, заводжу розмову про життя, роботу, політику із випадковими супутниками в поїзді, літаку.

8. Я втрачаю душевну рівновагу, якщо оточуючі чимось пригнічені.

9. Моя інтуїція – більш надійний засіб розуміння оточуючих, ніж знання або досвід.

10. Проявляти цікавість до внутрішнього світу іншої особистості – нетактовно.

11. Часто своїми словами я ображаю близьких мені людей, не помічаючи того.

12. Я легко можу уявити себе якою-небудь твариною, відчуті її звички і стан.

13. Я рідко міркую про причини вчинків людей, які мають до мене безпосереднє відношення.

14. Я рідко приймаю близько до серця проблеми своїх друзів.

Продовження Додатку Б

15. Зазвичай за кілька днів я відчуваю: щось має статися із близькою мені людиною, і очікування виправдовуються.

16. У спілкуванні з діловими партнерами, зазвичай, намагаюся уникати розмов про особисте.

17. Іноді близькі дорікають мені в черствості, неувважності до них.

18. Мені легко вдається копіювати інтонацію, міміку людей, наслідуючи їх.

19. Мій цікавий погляд часто бентежить нових партнерів.

20. Чужий сміх, зазвичай, заражає мене.

21. Часто, діючи навмання, я, тим не менш, знаходжу правильний підхід до людини.

22. Плакати від щастя нерозумно.

23. Я здатний повністю «злитися» із коханою людиною, ніби розчинившись в ній.

24. Мені рідко зустрічалися люди, яких я розумів би без зайвих слів.

25. Я мимоволі чи з цікавості часто підслуховую розмови сторонніх людей.

26. Я можу залишатися спокійним, навіть якщо всі навколо мене хвилюються.

27. Мені простіше підсвідомо відчути сутність людини, ніж зрозуміти її, «розклавши по полицках».

28. Я спокійно ставлюся до дрібних неприємностей, які трапляються у кого-небудь із членів сім'ї.

29. Мені було б важко задушевно, довірливо розмовляти із настороженою, замкнутою людиною.

30. У мене творча натура – поетична, художня, артистична.

31. Я без особливої цікавості вислуховую сповіді нових знайомих.

32. Я засмучуюсь, коли бачу людину, яка плаче.

Продовження Додатку Б

33. Моє мислення більше відрізняється конкретністю, суворістю, послідовністю, ніж інтуїцією.

34. Коли друзі починають говорити про свої неприємності, я віддаю перевагу перевести розмову на іншу тему.

35. Якщо я бачу, що у когось із близьких погано на душі, то, зазвичай, утримуюся від розпитувань. 36. Мені важко зрозуміти, чому дрібниці можуть так сильно засмучувати людей.

**Тест на виявлення комунікативних умінь Л. Міхельсона
(переклад і адаптація Ю. Гільбуха)**

Інструкція: прочитайте кожен із описаних ситуацій і виберіть один варіант поведінки в ній.

1. Хто-небудь говорить Вам: «Мені здається, що Ви чудова людина». Ви зазвичай у подібних ситуаціях:

- а) Говорите: «Ні, що Ви! Я не такий».
 - б) Говорите з посмішкою: «Спасибі, я дійсно чудова людина».
 - в) Говорите: «Спасибі».
 - г) Нічого не говорите і при цьому червонієте.
 - д) Говорите: «Так, я думаю, що відрізняюся від інших і в кращий бік».
2. Хто-небудь здійснює дію або вчинок, які, на Вашу думку, є чудовими.

У таких випадках Ви зазвичай:

- а) Поводитесь так, ніби ця дія не була настільки хорошою, і при цьому говорите: «Нормально!»
- б) Говорите: «Це було чудово, але я бачив результати трохи кращі».
- в) Нічого не говорите.
- г) Говорите: «Я можу зробити набагато краще».
- д) Говорите: «Це дійсно чудово!»

3. Ви займаєтесь справою, яка Вам подобається, і думаєте, що це у Вас виходить дуже добре. Хто-небудь говорить: «Мені це не подобається!»
Зазвичай у таких випадках Ви:

- а) Говорите: «Ви – бовдур!»
- б) Говорите: «Я все ж думаю, що це заслуговує гарної оцінки».
- в) Говорите: «Ви праві», хоча насправді не згодні з цим.
- г) Говорите: «Я думаю, що це значний рівень. Що Ви в цьому розумієте».
- д) Відчуваєте себе скривдженим і нічого не говорите у відповідь.

Продовження Додатку В

4. Ви забули взяти з собою якийсь предмет, а думали, що принесли його, і хтось говорить Вам: «Ви такий тюфтії! Ви забули б і свою голову, якби вона не була прикріплена до плечей». Зазвичай Ви у відповідь:

а) Говорите: «У будь-якому випадку, я розумніший за Вас. Крім того, що Ви в цьому розумієте!»

б) Говорите: «Так, Ви маєте рацію. Іноді я веду себе як тюфтії».

в) Говорите: «Якщо хто-небудь тюфтії, то це Ви».

г) Говорите: «У всіх людей є недоліки. Я не заслуговую такої оцінки тільки за те, що забув щось».

д) Нічого не говорите або взагалі ігноруєте цю заяву.

5. Хто-небудь, із ким Ви домовилися зустрітися, запізнився на 30 хвилин, і це Вас засмутило, причому людина ця не дає жодних пояснень своєму запізненню. У відповідь Ви зазвичай:

а) Говорите: «Я засмучений тим, що Ви змусили мене стільки чекати».

б) Говорите: «Я все думав, коли ж Ви прийдете».

в) Говорите: «Це був останній раз, коли я змусив себе чекати Вас».

г) Нічого не говорите цій людині.

д) Говорите: «Ви ж обіцяли! Як Ви сміли так спізнюватися!»

6. Вам потрібно, щоб будь-хто зробив для Вас одну річ. Зазвичай в таких випадках Ви:

а) Нікого ні про що не просите.

б) Говорите: «Ви повинні зробити це для мене».

в) Говорите: «Не могли б Ви зробити для мене одну річ?», після цього пояснюєте суть справи.

г) Злегка натякаєте, що Вам потрібна послуга цієї людини.

д) Говорите: «Я дуже хочу, щоб Ви зробили це для мене».

7. Ви знаєте, що хтось відчуває себе засмученим. Зазвичай в таких ситуаціях Ви:

а) Говорите: «Ви виглядаєте засмученим. Чи не можу я допомогти?»

Продовження Додатку В

- б) Перебуваючи поруч із цією людиною, не заводите розмови про її стан.
- в) Говорите: «У Вас якась неприємність?»
- г) Нічого не говорите і залишаєте цю людину наодинці з собою.
- д) Сміючись говорите: «Ви просто як велика дитина!»
8. Ви відчуваєте себе засмученим, а хто-небудь говорить: «Ви виглядаєте засмученим». Зазвичай у таких ситуаціях Ви:
- а) Негативно хитаєте головою.
- б) Говорите: «Це не Ваша справа!»
- в) Говорите: «Так, я трохи засмучений. Дякую за уважність».
- г) Говорите: «Дурниці».
- д) Говорите: «Я засмучений, залиште мене одного».
9. Хто-небудь засуджує Вас за помилку, здійснену іншими. У таких випадках Ви зазвичай:
- а) Говорите: «Ви збожеволіли!»
- б) Говорите: «Це не моя провина. Цю помилку зробив хтось інший».
- в) Говорите: «Я не думаю, що це моя провина».
- г) Говорите: «Залиште мене у спокої, Ви не розумієте про що говорите».
- д) Приймаєте свою провину або не кажете нічого.
10. Хто-небудь просить Вас зробити що-небудь, але Ви не знаєте, чому це повинно бути зроблено. Зазвичай у таких випадках Ви:
- а) Говорите: «Це не має ніякого сенсу, я не хочу це робити».
- б) Ви виконуєте прохання і нічого не говорите.
- в) Говорите: «Це дурість, я не збираюся цього робити».
- г) Перш ніж виконати прохання, говорите: «Поясніть, будь ласка, чому це повинно бути зроблено».
- д) Говорите: «Якщо Ви цього хочете ...», після чого виконуєте прохання.
11. Хтось говорить Вам, що на його думку, те, що Ви зробили, прекрасно. У таких випадках Ви зазвичай:

Продовження Додатку В

а) Говорите: «Так, я звичайно це роблю краще, ніж більшість інших людей».

б) Говорите: «Ні, це не було настільки добре».

в) Говорите: «Правильно, я дійсно це роблю краще за всіх».

г) Говорите: «Спасибі».

д) Ігноруєте почуте і нічого не відповідаєте.

12. Хто-небудь був дуже люб'язний з Вами. Зазвичай в таких випадках Ви:

а) Говорите: «Ви дійсно були дуже люб'язні до мене».

б) Дієте так, ніби ця людина не була настільки люб'язна до Вас, і говорите: «Так, дякую».

в) Говорите: «Ви поводитися відносно мене цілком нормально, але я заслуговую більшого».

г) Ігноруєте цей факт і нічого не говорите.

д) Говорите: «Ви поводитися відносно мене недостатньо добре».

13. Ви розмовляєте з другом дуже голосно, і хто-небудь говорить Вам: «Вибачте, але Ви ведете себе занадто шумно». У таких випадках Ви зазвичай:

а) негайно припиняєте бесіду.

б) Говорите: «Якщо Вам це не подобається, ідіть звідси».

в) Говорите: «Вибачте, я буду говорити тихіше», після чого ведеться бесіда приглушеним голосом.

г) Говорите: «Вибачте» і припиняєте бесіду.

д) Говорите: «Все в порядку» і продовжуєте голосно розмовляти.

14. Ви стоїте в черзі, і хто-небудь стає попереду Вас. Зазвичай у таких випадках Ви:

а) Неголосно коментуєте це, ні до кого не звертаючись, наприклад: «Деякі люди поведуться дуже нервово».

б) Говорите: «Ставайте в хвіст черги!»

в) Нічого не говорите цій людині.

Продовження Додатку В

г) Говорите голосно: «Вийди з черги, ти, нахаба!»

д) Говорите: «Я зайняв чергу раніше за Вас. Будь ласка, станьте в кінець черги».

15. Хто-небудь робить що-небудь таке, що Вам не подобається і викликає у Вас сильне роздратування. Зазвичай у таких випадках Ви:

а) Вигукуєте: «Ви бовдур, я ненавиджу Вас!»

б) Говорите: «Я сердитий на Вас. Мені не подобається те, що Ви робите».

в) Дієте так, щоб нашкодити цій справі, але нічого цій людині не кажете.

г) Говорите: «Я сердитий на Вас. Ви мені не подобаєтесь».

д) Ігноруєте цю подію і нічого не говорите цій людині.

16. Хто-небудь має що-небудь таке, чим Ви хотіли б користуватися. Зазвичай у таких випадках Ви:

а) Говорите цій людині, щоб він дав Вам цю річ.

б) Утримуєтеся від всяких прохань.

в) Відбираєте цю річ.

г) Говорите цій людині, що Ви хотіли б користуватися цим предметом, і потім просите його у неї.

д) Міркуєте про цей предмет, але не просите його для користування.

17. Хто-небудь запитує, чи може він отримати у Вас певний предмет для тимчасового користування, але так як це новий предмет, Вам не хочеться його позичати. У таких випадках Ви зазвичай:

а) Говорите: «Ні, я тільки що дістав його і не хочу з ним розлучатися; може коли-небудь потім».

б) Говорите: «Взагалі-то я не хотів би його давати, але Ви можете покористуватися ним».

в) Говорите: «Ні, придбайте свій!»

г) Позичаєте цей предмет всупереч своєму небажанню.

д) Говорите: «Ви збожеволіли!»

Продовження Додатку В

18. Якісь люди ведуть бесіду про хобі, яке подобається і Вам, і Ви хотіли б приєднатися до розмови. У таких випадках Ви зазвичай:

- а) Не кажете нічого.
- б) Перериваєте бесіду і відразу ж починаєте розповідати про свої успіхи в цьому хобі.
- в) Підходите ближче до групи і при слушній нагоді вступаєте в розмову.
- г) Підходите ближче і чекаєте, коли співрозмовники звернуть на Вас увагу.
- д) Перериваєте бесіду і негайно починаєте говорити про те, як сильно Вам подобається це хобі.

19. Ви займаєтеся своїм хобі, а хто-небудь запитує: «Що Ви робите?» Зазвичай Ви:

- а) Говорите: «О, це дрібниця». Або: «Та нічого особливого».
- б) Говорите: «Не заважайте, хіба Ви не бачите, що я зайнятий?»
- в) Продовжуєте мовчки працювати.
- г) Говорите: «Це зовсім Вас не стосується».
- д) Припиняєте роботу і пояснюєте, що саме Ви робите.

20. Ви бачите людину, яка спіткнулась і падає. У таких випадках Ви:

- а) Розсміявшись, говорите: «Чому Ви не дивитесь під ноги?»
- б) Говорите: «У Вас все в порядку? Може я що-небудь можу для Вас зробити?»
- в) Питаєте: «Що сталося?»
- г) Говорите: «Це все вибоїни на тротуарі».
- д) Ніяк не реагуєте на цю подію.

21. Ви стукнулися головою об полицю і набили гулю. Хто-небудь говорить: «З Вами все гаразд?» Зазвичай Ви:

- а) Говорите: «Я прекрасно себе почуваю. Залиште мене у спокої!»
- б) Нічого не говорите, ігноруючи цю людину.
- в) Говорите: «Чому Ви не займаєтеся своєю справою?»

Продовження Додатку В

г) Говорите: «Ні, я трохи вдарився, спасибі за увагу до мене».

д) Говорите: «Дурниці, у мене все буде добре».

22. Ви допустили помилку, але провина за неї покладена на когонебудь іншого. Зазвичай у таких випадках Ви:

а) Не кажете нічого.

б) Говорите: «Це їх помилка!»

в) Говорите: «Цю помилку допустив Я».

г) Говорите: «Я не думаю, що це зробила ця людина».

д) Говорите: «Це їх гірка доля».

23. Ви відчуваєте себе ображеним словами, сказаними ким-небудь на Вашу адресу. У таких випадках Ви зазвичай:

а) Ідете геть від цієї людини, не сказавши їй, що вона засмутила Вас.

б) Заявляєте цій людині, щоб вона не сміла більше цього робити.

в) Нічого не говорите цій людині, хоча відчуваєте себе скривдженим.

г) У свою чергу ображаєте цю людину, називаючи її на ім'я.

д) Заявляєте цій людині, що Вам не подобається те, що вона сказала, і що вона не повинна цього робити знову.

24. Хто-небудь часто перебиває, коли Ви говорите. Зазвичай у таких випадках Ви:

а) Говорите: «Вибачте, але я хотів би закінчити те, про що розповідав».

б) Говорите: «Так не роблять. Можу я продовжити свою розповідь?»

в) Перериваєте розповідь цієї людини, відновлюючи свою розповідь.

г) Нічого не говорите, дозволяючи іншій людині продовжувати свою промову.

д) Говорите: «Замовкніть! Ви мене перебили!»

25. Хто-небудь просить Вас зробити що-небудь, що завадило б Вам здійснити свої плани. У цих умовах Ви зазвичай:

а) Говорите: «Я дійсно мав інші плани, але я зроблю те, що Ви хочете».

б) Говорите: «Ні в якому разі! Пошукайте кого-небудь іншого».

Продовження Додатку В

- в) Говорите: «Добре, я зроблю те, що Ви хочете».
- г) Говорите: «Відійдіть, залиште мене в спокої».
- д) Говорите: «Я вже почав іншу роботу. Можливо, коли-небудь потім».

26. Ви бачите когось, із ким хотіли б зустрітися і познайомитися. У цій ситуації Ви зазвичай:

- а) Радісно гукаєте цій людині і йдете їй назустріч.
- б) Підходите до цієї людини, представляєтеся і починаєте з нею розмову.
- в) Підходите до цієї людини і чекаєте, коли вона заговорить з Вами.
- г) Підходите до цієї людини і починаєте розповідати про справи, зроблені Вами.

Вами.

- д) Нічого не говорите цій людині.

27. Хто-небудь, кого Ви раніше не зустрічали, зупиняється і гукає Вам «Привіт!» У таких випадках Ви зазвичай:

- а) Говорите: «Що Вам завгодно?»
- б) Не кажете нічого.
- в) Говорите: «Залиште мене у спокої».

г) Вимовляєте у відповідь «Привіт!», представляєтеся і просите цю людину представитися у свою чергу.

- д) Киваєте головою, вимовляєте «Привіт!» і проходите повз.

Тест на виявлення рівня комунікабельності (В. Кан-Калік, М. Нікандров)

Інструкція: дайте відповідь на наведені нижче питання («так», «ні» чи «іноді»).

1. Вас чекає звичайна чи ділова зустріч. Чи вибиває вас із колії її очікування?

2. Чи ви не відкладаєте візит до лікаря доти, доки вже не зможете терпіти?

3. Чи викликає у вас стурбованість або незадоволення доручення виступити з доповіддю, повідомленням, інформацією на якійсь нараді, зборах або інших заходах?

4. Вам пропонують поїхати у справах до міста, де ви ніколи не були. Чи ви докладете максимум зусиль, щоб уникнути поїздки?

5. Чи любите ви ділитися своїми переживаннями з будь-ким?

6. Чи дратуєтесь ви, коли незнайома людина на вулиці звернулася до вас із проханням (показати дорогу, назвати час, відповісти ще на якесь питання)?

7. Вірите ви, що існує проблема «батьків і дітей», і що людям різних поколінь важко розуміти один одного?

8. Чи посоромитесь ви нагадати знайомому, що той забув повернути вам гроші, які позичив кілька місяців тому?

9. У ресторані або в їдальні вам принесли неякісну страву. Чи ви промовчите?

10. Опинившись віч-на-віч із незнайомою людиною, ви не вступите із нею у бесіду і вважатимете обтяжливим, якщо першою заведе розмову вона. Чи це правда?

11. Чи боїтесь ви брати участь у якійсь комісії із розгляду конфліктних ситуацій?

12. У вас є власні суто індивідуальні критерії оцінки творів мистецтва, літератури, культури і жодних «чужих» думок із цього приводу ви не приймаєте. Це так?

Продовження Додатку Г

13. Почувши десь «в кулуарах» висловлювання явно помилкової точки зору з добре відомого вам питання, ви промовчите і не вступатимете в суперечку?

14. Чи викликає у вас досаду чиєсь прохання розібратися у тому чи іншому питанні або темі?

15. Як вам легше викладати свою точку зору (думку, оцінку) – в письмовому вигляді, чи в усній формі?

Тест на оцінку самоконтролю у спілкуванні (М. Шнайдер)

Інструкція: прочитайте десять тверджень, що описують реакції на деякі ситуації. Кожне з них ви повинні оцінити як правильне або неправильне стосовно себе («так» або «ні»).

1. Мені здається складним мистецтвом наслідувати звички інших людей.
2. Я б, мабуть, міг би прикинутись дурнем, щоб привернути увагу або потішити оточуючих.
3. З мене міг би вийти непоганий актор.
4. Іншим людям іноді здається, що я переживаю щось більш глибоко, ніж це є насправді.
5. У компанії я рідко опиняюся у центрі уваги.
6. У різних ситуаціях і в спілкуванні з різними людьми я часто поводжуся абсолютно по-різному.
7. Я можу відстоювати тільки те, в чому я щиро переконаний.
8. Щоб досягти успіху в справах і в стосунках із людьми, я намагаюся бути таким, яким мене хочуть бачити.
9. Я можу бути дружелюбним із людьми, яких я терпіти не можу.
10. Я не завжди такий, яким здаюся.

Тренінг вирішення міжособистісних конфліктів

№	Тема	Години	Зміст
1.	Поняття конфлікту. Види конфліктів	4	Причини виникнення конфліктів. Сприйняття конфлікту. Реакції на конфлікт
2.	Позитивний конфлікт	4	Втручання в конфлікт. Засоби допомоги людям, які знаходяться в ситуації конфлікту
3.	Стратегії поведінки в конфліктній ситуації	4	Урегулювання конфлікту, планування дій
4.	Рольові ігри	4	Закріплення навичок безконфліктного спілкування

Програма тренінгу ефективного спілкування

№	Тема	Години	Зміст
1.	Встановлення контакту.	2	Механізм сприйняття. Бар'єри сприйняття. Стереотипи сприйняття.
2.	Поведінкова модель особистісного росту.	2	Готовність до експерименту. Зростання довіри до себе. Вміння сприймати і описувати власні почуття.
3.	Основні моделі поведінки.	3	Асертивна поведінка. Невпевнена поведінка. Агресивна поведінка.
4.	Формування засобу подання асертивної (впевненої) поведінки.	4	Складові компоненти невербальної поведінки. Погляд. Поза. Жести. Вираз обличчя. Громкість і тон голосу. Час змісту.
5.	Формування зворотнього особового зв'язку.	4	Сприйняття і розуміння емоційних станів інших людей. Уточнення. Перефразування. Подальший розвиток думок співбесідника.
6.	Конструктивне вирішення конфліктів.	3	Конфліктна бесіда. Адекватний вираз негативних почуттів. Конкретні засоби вирішення конфліктів.

Програма тренінгу сенситивності

№	Тема	Год.	Зміст
1.	Визначення сенситивності	2	Два підходи до визначення сенситивності. Особистісні якості, які необхідні для того, щоб гарно вміти сприймати людей за Г.Олпортом: досвід, схожість, інтелект, розуміння себе, складність, відстороненість, естетичні схильності, соціальний інтелект. Визначення поняття «сенситивність».
2.	Невербальні аспекти спілкування	4	Практичні вправи, які спрямовані на тренування спостережливості по відношенню до невербальних аспектів спілкування.
3.	Розуміння емоційних станів	4	Психогімнастичні вправи, які спрямовані на розвиток здібності розуміння емоційних станів, якостей, властивостей і стосунків людей.
4.	Сприйняття. Помилки сприйняття.	4	Сприйняття. Види сприйняття. Механізми сприйняття. Психогімнастичні вправи, які спрямовані на вміння усвідомлювати різницю між тим, що «я бачу» і своїми інтерпретаціями. Тренування в опису
5.	«Я-концепція».	4	Поняття «Я – концепції», її види. Шляхи формування адекватної «Я-концепції».

**Структурна модель формування комунікативної компетентності
соціального працівника**

Складові Компоненти	Понятійна	Операціональна	Мотиваційно-особистісна
Когнітивний психічні процеси - відчуття, сприйняття, пам'ять, мислення, уява	Знання про техніку ефективного спілкування	Вміння застосовувати знання про техніку ефективного спілкування	Діалогічна спрямованість у спілкуванні
	Усвідомлення можливих реакцій клієнта	Вміння передбачати реакції клієнтів на ситуацію взаємодії	Схильність до конструктивного вирішення конфліктної ситуації (схильність до співпраці)
	Аналіз конкретної ситуації спілкування	Врахування позиції клієнта	Здатність до децентрації
Емоційний емоційні стани	Усвідомлення власних почуттів та емоційних переживань в ситуації спілкування	Вміння управляти власним емоційним станом, контролювати емоції	Емпатичність (здатність до емпатії), позитивне самоставлення
	Розуміння емоційного стану клієнта	Співчуття, співпереживання клієнту	Розвинена рефлексивність, наявність креативності
Поведінковий зовнішні прояви взаємодії - результати діяльності, вчинки, міміка, жести і мова	Побудування спілкування на основі знань про статево-вікові, індивідуальні, психолого-емоційні особливості клієнта	Вміння стати на бік клієнта	Прогностичні здібності
	Вибір оптимального, відповідно ситуації, стилю спілкування - взаємодія на основі співпраці	Вміння компетентного вирішення конфліктів	Високий рівень комунікативної толерантності

**Декларація
академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ**

Я, Татарчук Надія Миколаївна, студентка 2 курсу магістратури, форми навчання заочної, факультету соціології та управління, спеціальність «соціальна робота», адреса електронної пошти nadyarodis@gmail.com,

– підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Формування комунікативної компетентності волонтера закладу соціальної роботи» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомена;

– заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

– згодна на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата _____

Підпис _____

ПІБ (студент)

Татарчук Н.М.

Дата _____

Підпис _____

ПІБ(науковий керівник) Бойко Г.В.