

РОЗВИТОК ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У ВОЛОНТЕРСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

Проблема комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників є надзвичайно актуальною. На сьогоднішній день кожен професійний соціальний працівник повинен швидко і якісно встановлювати довірливі стосунки зі своїми клієнтами, задля розв'язку проблеми, з якою звернувся клієнт.

Зазначимо, питання комунікативної компетентності цікавило багатьох дослідників, які зосередили свою увагу на його дослідженні. Так, основні поняття професійного спілкування, його принципи та зміст вивчали такі науковці, як Б. Ананьєв, Г. Андрєєва, Л. Виготський, О. Леонтєв, А. Петровський та ін. Основні функції, види, етапи та моделі формування професійного спілкування вивчали такі науковці, як: О. Бодальов, Л. Зінченко, А. Капська та ін. Зокрема, розкриттям методологічних засад спілкування, питаннями комунікативних умінь та культури займалися такі науковці, як Ю. Жукова, Б. Ломова, Л. Долинська, В. Кан-Калик, М. Васильєва, Н. Горбунов.

Комунікативна компетентність соціального працівника - це невід'ємна складова його професіоналізму, яка засвідчує його здатність у будь-який момент пристосуватися до ситуації та вміло використовувати вербальні й невербальні засоби комунікації.

За Ю. Пассовим комунікативний підхід реалізується завдяки наступним закономірностям мовленнєвого спілкування:

- мовленнєве спілкування несе діяльнісний характер;
- процес комунікації має свою предметність, обмежену рамками заняття, теми, події, проблеми та ін.;
- ситуація спілкування моделюється згідно з типовими варіантами стосунків у колективі;
- використання мовленнєвих засобів зумовлюється особливостями процесу спілкування у тій чи іншій ситуації [1].

Основу професійно-практичної діяльності майбутніх фахівців соціальної сфери становлять відносини системи «людина-людина». І це досить повно характеризує комунікативні вимоги, що висуваються до працівників. Фахівці, у яких добре розвинена комунікативна компетентність мають значні переваги, а саме:

- відрізняється здатністю швидко налаштовуватися на діяльність з обговоренням проблем, що виникають, і при необхідності переключатися на інші теми;

- детально «вибудовує» стратегію і тактику комунікативних контактів; - націлений на досягнення максимально можливих результатів у ході професійного та ділового спілкування;

- професійно розбирається в обговорюваних запитаннях, завжди говорить по суті, висуває реальні й перспективні пропозиції;

- «тонко відчуває» і об'єктивно оцінює ситуацію, оперативно реагує на її зміни;

- має високий рівень професійно-комунікативної компетентності, який дозволяє йому знаходити найбільш правильні рішення в ході обговорення проблем;

- не втрачає самовладання у критичних ситуаціях;

- здатний протягом тривалого часу вести плідне професійне й ділове спілкування в умовах великого інтелектуального та емоційного навантаження; - швидко вловлює думки, розуміє своїх клієнтів;

- поважає себе, але при цьому критично ставиться до своїх висловлювань, вчинків, досягнень;

- у ході спілкування ніколи не переступає межі, за якою втрачається почуття особистої гідності;

- приємний співрозмовник, не нав'язливий і не набридливий;

- уміє зберігати таємницю і не говорити нічого зайвого, що могло б завдати шкоди організації або колегам по роботі;

- має переважно гарний настрій, йому не властиво скаржитися на життя або дорікати у своїх проблемах свої клієнтів, що часто може траплятися[2]

Визначивши соціальну, організаторську, комунікативну компетентності як складові професійної компетентності майбутніх соціальних працівників, що ефективно формуються у процесі волонтерській діяльності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Пассов Є.І. Комунікативний метод навчання іншомовному мовленню. К., 2001. – 212 с.

2. Характеристика рівнів сформованості комунікативно-мовленнєвої компетентності майбутніх соціальних працівників / Л. І. Березовська. Духовність особистості: методологія, теорія і практика. 2019. Вип. 1. С. 6-16. [Електрон. ресурс]. Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/domtp_2019_1_3.