

УДК 159.99:304

**КОМУНІКАбельність МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ,
ЩО ПРАЦЮВАТИМУТЬ З ДЕВІАНТАМИ**

Дьоміна Г.А.,

доцент, кандидат психологічних наук, кафедра галузевої психології та психології управління Інституту соціальної роботи та управління НПУ імені М.П. Драгоманова, Київ, Україна

У статті розкриваються суть терміну «комунікативні здібності», структура комунікативних здібностей та рівнева характеристика особливості комунікабельності студентів майбутніх фахівців соціальної сфери, що працюватимуть з девіантами. За допомогою методики багатогофакторного дослідження особистості Р. Кеттелла ми визначили, що у незначній кількості студентів I курсу Інституту соціальної роботи та управління НПУ імені М.П. Драгоманова є високий рівень комунікабельності, найбільш поширеним є середній і низький рівень комунікабельності (як серед юнаків, так і серед дівчат).

Ключові слова: працівник соціальної сфери, спілкування, професійні якості, комунікативні здібності, структура комунікативних здібностей, змістова характеристика рівня комунікативних умінь, комунікабельність.

Постановка проблеми. Особливість та важливість соціально-психологічної діяльності з різними девіантами полягає в організації підвищеної уваги, розвиток почуття власної гідності та унікальності, спираючись на її позитивні якості характеру. Мета зазначеної діяльності працівника соціальної сфери полягає в тому, щоб спрямувати особистість на певний шлях, допомогти подолати труднощі і самостійно змінити та покращити своє життя. Важливим завданням на практиці виступає усунення різних відхилень у поведінці через встановлення тісного, позитивного, продуктивного контакту з молоддю різної девіантної поведінки. Вагомим тут стає рівень розвитку комунікабельності фахівця соціальної сфери, сутність якої полягає у встановленні контактів між учасниками з метою обміну інформацією. Робота працівника соціальної сфери з девіантною особистістю носить індивідуальний, різноплановий характер і спрямована на превенцію (попередження порушень), інтервенцію (безпосереднє втручання) та реабілітацію людини, у якого встановлені ті чи інші відхилення [9].

Сучасний етап розвитку соціальної сфери досить стрімкий та активний. Саме тому, підготовка фахівця соціальної сфери в Україні повинна бути спрямованою на забезпечення ефективних умов для їх особистісного та професійного самовизначення, розвиток професійної готовності до здійснення фахової діяльності, становлення особистісної зрілості та механізмів самовдосконалення, тобто на підготовку висококваліфікованого фахівця соціальної сфери з високим рівнем академічної зрілості, культури, творчості, адаптивності до соціально-економічних змін.

В психолог-педагогічній науці інтерес до проблеми формування особистості професіонала зріс. Питання професійного становлення та розвитку особистості займалися Б.Г. Ананьєв, А.Г. Асмолов, В.А. Бодров, Л.С. Виготський, І.А. Зязюн, С.Д. Максименко, С.Л. Рубінштейн та ін.;

професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери досліджували такі вітчизняні науковці як Т.Ф. Алексеєнко, Д.Д. Бирик, Л.М. Вольнова, І.М. Грига, А.І. Капська, І.В. Козубовська, Т.В. Матвійчук, І.І. Мигович, О.П. Патинок, В. Полтавець, Т.В. Семигіна, та ін.

Особлива увага до проблеми становлення особистості професіонала викликана постановкою питань про зв'язок її змісту та динаміки з питаннями придатності людини до професійної діяльності, з індивідуально-психологічними та особистісними особливостями. Професійна придатність до освоєння і практичної реалізації діяльності залежить від ступеня розвитку, особливостей прояву та диференціальних характеристик різноманітних особистісних властивостей і якостей людини. Однак, існує низка особистісних якостей, професійно значущих для будь-якої професії в соціальній сфері. Ми маємо на увазі такі якості, що допомагають працювати найефективніше з різними девіантами: відповідальність, самоконтроль, воляова саморегуляція, емоційна стійкість, тривожність, комунікабельність.

Внаслідок нашого експериментального дослідження ми запропонували досліджуваним студентам виділити найважливіші якості та характеристики, якими повинен володіти фахівець соціальної сфери, що будуть працювати з девіантами. Студенти найчастіше обирали такі відповіді: відповідальність, комунікабельність, наполегливість, емпатійність, емоційна стійкість, воляова саморегуляція. Результати свідчать про те, що на першому місці стоїть емоційна стійкість, друге поділили комунікабельність та емпатійність, на третє місце більшість студентів поставили волюву саморегуляцію. Щодо особливостей рівня розвитку емоційна стійкість ми досліджували і писали раніше. На даний час ми вирішили дослідити іншу професійно значущу якість фахівця соціальної сфери – комунікабельність.

Мета даної статті полягає у виявленні рівня розвитку та особливостей комунікабельності студентів І курсу Інституту соціальної роботи та управління НПУ імені М.П. Драгоманова (м. Київ, Україна).

Розглянемо докладніше особливості становлення даного явища. Одне з провідних ролей у професійній діяльності та в житті відіграє налагоджене спілкування з девіантами. Спілкування є дуже складним феноменом у житті кожної людини. Правильне спілкування допомагає людині уникати різних труднощів та конфліктів у взаємодії з іншими людьми, що виникають внаслідок непорозумінь. Загострює проблему «живого» спілкування процес урбанізації, комп'ютеризації та поширення інтернету. Спілкування є самостійною цінністю, однією з головних соціальних потреб людини. А отже, без цього процесу неможливо розвинути особистість професіонала соціальної сфери.

Аналіз останніх досліджень. На сьогодні у вітчизняній та зарубіжній науці існує достатньо велика кількість праць, присвячених проблемі спілкування. Найбільша кількість психологічних досліджень з даної проблеми в соціальній психології (Г.М. Андреева, В.С. Агеев, Л.А. Петровська та ін.). В рамках цього підходу спілкування вивчається безпосередньо в групах та колективах: виділяються функції та структура спілкування, умови й засоби впливу людей один на одного; вивчаються різні види спілкування. Отже, найкраще розроблені нині соціально-психологічні аспекти спілкування.

Інший підхід до проблеми спілкування – психолого-педагогічний (О.О. Бодальов, М.М. Обозов та ін). У межах цього підходу розглядається специфіка спілкування в умовах навчання і виховання: психолого-педагогічні характеристики викладача; вікові, статеві, індивідуальні та інші особливості учнів; проблема розвитку умінь та навичок спілкування; вплив спілкування на загальний розвиток особистості тощо [1].

Проблема спілкування не є новою для психологічної науки, і її роль у життєдіяльності людини ніколи не заперечувалася. Значення категорії спілкування в соціальній сфері навіть зросло. Це зумовлено загальним інтенсивним розвитком всієї системи наук, що вивчають людину та бурхливим розвитком соціально-психологічної сфери України.

Теоретичний аналіз наукових праць (Вітюк Н.Р., Кабрін В.І., Кідрон А.А., Коломінський Я.Л., Кузьміна Н.В., Немов Р.С., Рубінштейн С.Л., Ханін Ю.Л. та ін..) виявляє широту інтерпретації поняття «комунікативні здібності». Спільним у різних авторів є те, що вони наголошують на спрямованості комунікативних здібностей на позитивний результат спілкування, а це важливою частиною роботи фахівця соціальної сфери [8].

Виклад основного матеріалу. У нашому науковому дослідженні ми будемо користуватися більш стислим і точним визначенням Р.С. Немова: комунікативні здібності – це певні вміння і навички, від яких залежить ефективність та успішність спілкування з людьми [7].

Проаналізувавши роботи вищезазначених науковців, ми прийшли до висновків: 1) людину, яка знає норми етикету і дотримується їх під час спілкування, можна назвати здібною до спілкування; 2) формування та розвиток комунікативних здібностей відбувається в процесі спілкування.

У психологічній літературі неоднозначно й не досить чітко постає також питання структури комунікативних здібностей. Наведемо деякі з них.

За О.О. Леонтьєвим [5], до структури комунікативних здібностей входять: комплекс вмін швидко й адекватно орієнтуватись в умовах спілкування; вміння планувати мовленнєвий та змістовий аспект комунікації; здатність знаходити відповідні засоби передачі змісту спілкування; вміння забезпечити зворотній зв'язок спілкування.

А.А. Кідрон [3] доповнює структуру О.О. Леонтьєва та виділяє в структурі комунікативних здібностей три компоненти: особистісний, поведінковий та пізнавально-оцінний.

Р.С. Немов [7] до вищезазначених складових комунікативних здібностей відносить ще й вміння використовувати у спілкуванні зворотній зв'язок, який передбачає отримання інформації про партнера. Така інформація використовується співрозмовниками для корекції власної поведінки в процесі комунікативної взаємодії. Що є важливою складовою в роботі працівника соціальної сфери.

С.Д. Максименко [6], розглядаючи систему комунікативних здібностей, відзначає, що їх структура складається з перцептивних процесів, які характеризуються високим рівнем спостережливості та емпатії.

Н.Р. Вітюк у своїй праці застосовує комплексний підхід до вивчення структури комунікативних здібностей. Автор визначає три основні компоненти структури здібностей до спілкування: психотехнічний, пов'язаний із комунікативною стороною спілкування; експресивний,

пов'язаний із перцептивно-рефлексивними та емпатійними функціями спілкування; інтерактивний, пов'язаний із взаємодією між учасниками спілкування [2].

Вивчаючи структуру комунікативності особистості, Ю.Л. Ханін виділяє 3 основні її компоненти: потреба у спілкуванні; емоційний стан до, під час і після спілкування; комунікативні вміння і навички (певні способи спілкування, що допомагають особистості активно входити в процес міжособистісного спілкування). В силу низки обставин людина вступає у відносини та взаємодіє з іншими людьми. Саме в таких стосунках розкривається рівень її комунікабельності, проявляється комунікативність особистості [8].

Я.Л. Коломінський, визначаючи спілкування як взаємодію між людьми, в процесі якої реалізуються, проявляються та формуються їхні міжособистісні стосунки, вказує, що спілкування має зовнішню (ту, яку можна побачити) та внутрішню (ту, яку неможливо побачити) частини. Побачити можна серію мовних та немовних дій, а внутрішня частина – все те, що «змушує людей спілкуватися, заради чого вони це роблять» [4, с.7]. Цю невидиму частину складають комунікативні потреби особистості. Оскільки саме в діяльності, спрямованій на задоволення потреб, розвиваються здібності людей, логічним є висновок, що особистість в процесі спілкування удосконалюється.

Отже, в структурі комунікативної здібності виділяють низку умінь та специфічних якостей особистості, що позитивно впливають на процес взаємодії: вміння слухати і розуміти інших, правильно передавати та отримувати інформацію, сприймати й оцінювати ситуацію спілкування, прогнозувати її розвиток, самовиражатися; вміння використовувати зворотній зв'язок, відгукуватись; вміння переконувати, тактовність, дисциплінованість, уважність, ввічливість, емпатійність, контактність, ініціативність; вимогливість не лише до інших, а й до себе тощо.

Нас зацікавили дослідження, в яких комунікативні вміння описані, класифіковані та представлені в певній системі. Так, скажімо, на основі аналізу досліджень Ф.Н. Гоноболіна, Н.В. Кузьміної та інших О.О. Леонтьєв [5] систематизував та виділив такі головні комунікативні вміння: вольові якості (здатність керувати своєю поведінкою); уважність (спостережливість, гнучкість); навички соціальної перцепції (вміння розуміти обличчя); здатність не лише бачити, а й розуміти психічні стани розмовника (емпатія); вміння оптимально будувати своє мовлення з психологічної точки зору (навички мовленнєвого спілкування); вміння мовного та немовного контакту.

Проаналізувавши все вищесказане, ми можемо дати наступну загальну змістову характеристику рівнів сформованості комунікативних умінь [8]:

1. Високий рівень сформованості комунікативних умінь характеризується простим, логічним, виразним формулюванням своєї думки, доцільним використанням оптико-кінетичної (жести, міміка, пантоміміка) та екстралінгвістичної (темпа, паузи) системи знаків, правильним вибором стилю спілкування відповідно до ситуації. Студенти з високим рівнем сформованості комунікативних умінь сприймають партнера по спілкуванню, передбачають його емоційні реакції та швидко реагують на зміни в його

поведінці, добре керують своїм емоційним станом, легко встановлюють емоційний контакт, завжди зважають на емоційний стан партнера у спілкуванні та намагаються відповідно до цього будувати комунікацію, а виявивши труднощі, які виникають під час спілкування, докладають зусиль, щоб подолати їх.

2. При середньому рівні сформованості комунікативних умінь студенти формулюють свої думки зрозуміло, але їм бракує лаконічності. Вони висловлюються без належної цілісності та логічності, використовують оптико-кінетичну та екстралінгвістичну системи знаків інколи недоцільно. Спількування вони обирають правильний, і хоча не завжди передбачають емоційні реакції партнера, однак швидко реагують на зміни в його поведінці. Окрім того такі студенти намагаються враховувати емоційний стан співрозмовника, проте психологічні бар'єри у спілкуванні долають не без труднощів.

3. Низький рівень сформованості комунікативних умінь характеризується відсутністю логіки та зрозумілості при висловлюванні думок, обмеженням вибору засобів комунікативного впливу, невмілим використанням у мовленні оптико-кінетичної та екстралінгвістичної систем знаків. Такі студенти не зважають на емоційний стан співрозмовника; до інформації, одержаної в результаті спілкування, ставляться неадекватно. Низькі теоретичні знання не дають їм змоги прогнозувати реакції співрозмовника на власні комунікативні дії. Оскільки важливими характеристиками комунікативних умінь є комунікативні якості особистості, ми вважаємо, що високий розвиток цих умінь особистості працівника соціальної сфери формує таку якість як комунікабельність.

Відповідно до мети нашого дослідження, ми виявили рівень розвитку комунікабельності студентів за тестом Р. Кеттелла «16 особистісних факторів». За допомогою цієї методики особистість вивчається за цілою низкою взаємопов'язаних характеристик, куди увійшла й комунікабельність.

Рівень комунікабельності студентів ми оцінювали за такими показниками: сформованість потреби у спілкуванні з людьми, зацікавленість життям оточуючих, готовність до співпраці, емоційність під час спілкування, природність та невимушеність поведінки, спостережливість, уважність та чуйність до людей, гнучкість у стосунках з людьми, доброзичливість, готовність до компромісу, активна участь у житті групи, вузу.

Аналіз результатів засвідчив, що у більшості студентів середні та низькі результати (45% дівчат та 50% хлопців мають середній рівень комунікабельності, 48% хлопців та 51% дівчат мають низький її рівень). Відмінність спостерігається лише за високим рівнем комунікабельності: 14% дівчат і 2% хлопців. У студентів з низьким рівнем комунікабельності відсутня потреба у спілкуванні з людьми, їхні контакти часто формальні. Вони не цікавляться життям оточення, уникають людей. Пріоритетом для такої молоді є не контакти з людьми, а надмірне «спількування» з книгами, комп'ютером тощо. Під час спілкування вони виявляють скутість в поведінці та емоціях, не йдуть на компроміс. У справах такі студенти обов'язкові, але недостатньо гнучкі, для них характерна підозрливість, обережність,

егоїстичність. Вони намагаються працювати на самоті, уникають колективних заходів.

Студенти з середнім рівнем комунікабельності інколи цікавляться життям оточуючих, лише в обмеженому колі йдуть на співпрацю, під час спілкування емоційні, але різноманітність в емоціях відсутня. В поведінці вони стримані, до невеликого кола найближчих людей – уважні та чуйні, але часто приховують це. Такі студенти інколи йдуть на компроміс, за необхідності беруть участь у житті групи та вузу.

Високий рівень комунікабельності має незначна кількість молоді, причому кількість дівчат перевищує кількість хлопців. У них сформована потреба у спілкуванні з людьми. Ці студенти завжди цікавляться життям оточуючих. Під час спілкування спостерігається яскравість та різноманітність емоцій, природність поведінки. Вони завжди чуйні та уважні, гнучкі в стосунках з людьми, доброзичливі, йдуть на компроміс і готові до співпраці, активні у встановленні нових контактів та у розв'язуванні конфліктних ситуацій. Такі студенти не бояться критики у свій бік, завжди беруть активну участь у житті групи та вузу, їм подобається працювати з людьми та усвідомлюють свою майбутню професію в соціальній сфері.

Висновки. Результати за тестом дали нам змогу встановити, що високий рівень комунікабельності буває нечасто. Більш типовим є середній та низький рівні розвитку комунікативних умінь. Таким чином, діагностичний зріз нашого експерименту показав наявність типових для сучасної молоді проблем у спілкуванні: недостатній для майбутнього фахівця соціальної сфери рівень розвитку комунікативних здібностей (комунікабельності), невисока потреба в міжособистісному спілкуванні, труднощі у внутрішньогруповій взаємодії. Наше дослідження ще раз підтвердило відомий факт, що дівчата вільніше почуваються в спілкуванні, ніж хлопці. Ми можемо зробити висновок, що без спілкування життя людини та ефективна професійна діяльність фахівця соціальної сфери неможлива, а нерозвинені своєчасно комунікативні здібності негативно впливають на подальший розвиток особистості, її комунікативну діяльність. Тому без достатнього рівня розвитку комунікабельності, без необхідної актуалізації комунікативного потенціалу жодна взаємодія не може бути ефективною. Науковий аналіз цього питання стає своєрідним ключем до розв'язування багатьох психологічних проблем міжособистісної та професійної взаємодії у соціальному середовищі.

Список використаних джерел:

1. Бодалев А. А. Личность и общение / А. А. Бодалев – М. : Пед-ка, 1983. – 272 с.
2. Вітюк Н. Р. Психологічні особливості формування комунікативних здібностей у майбутніх вчителів : автореф. дис. на здобуття наук, ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / Н. Р. Вітюк – Рівне, 2002. – 20 с.
3. Кидрон А. А. Коммуникативная способность и её совершенствование : автореф. дис. на здобуття наук, ступеня канд. психол.

наук : спец. 19.00.05 «Социальная психология» / А. А. Кидрон – Ленинград, 1981. – 19 с.

4. Коломинский Я. Л. Психология общения / Коломинский Я. Л. – М. : Знание, 1974. – 96 с.

5. Леонтьев А. А. Психология общения / А. А. Леонтьев. – Тарту : Изд-во Тарт. ун-та, 1974. – 220 с.

6. Максименко С. Д. Общая психология / С. Д. Максименко. – М. : «Рефл-бук», 1999. – 528 с.

7. Немов Р. С. Психология : в 3 кн. / Р. С. Немов – М. : Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2003. – Кн. 1: Общие основы психологии. – 2003. – 688 с.

8. Проблеми загальної та педагогічної психології : зб. наукових праць Т.VII, вип.4./за ред. С. Д. Максименка. – Київ : Інституту психології імені Г.С. Костюка АПН України, 2005. – С. 102-110.

9. Шевців З. М. Основи соціально-педагогічної діяльності / З. М. Шевців. – К: Центр учбової літ-ри, 2012. – 248 с.

REFERENCES:

1. Bodalev, A.A. (1983). *Lichnost i obshchenie [Personality and communication]*. Moscow: Pedagogy [in Russian].

2. Vitiuk, N.R. (2002). *Psikhologichni osoblyvosti formuvannia komunikativnykh zdibnostei u maibutnih vchyteliv [Psychological features of formation of communicative abilities of future teachers]*. Rivne [in Ukrainian].

3. Kidron, A.A. (1981). *Kommunikativnaia sposobnost i ee sovershenstvovanie [Communication skills and its improvement]*. Leningrad [in Russian].

4. Kolominskii, Ya.L. (1974). *Psikhologiiia obshcheniia [Psychology of communication]*. Moscow: Knowledge [in Russian].

5. Leontev, A.A. (1974). *Psikhologiiia obshcheniia [Psychology of communication]*. Tartu: Publishing house TartU [in Russian].

6. Maksimenko, S.D. (1999). *Obshchaia psikhologhiia [General Psychology]*. Moscow: Refl-bu [in Russian].

7. Nemov, R.S. (2003). *Psikhologiiia [Psychology]* (Books 1-3; book 1). Moscow: VLADOS [in Russian].

8. Maksimenko, S.D. (Eds.). (2005). *Issues of General and Educational Psychology, VII, 4, 102-110* [in Ukrainian].

9. Shevtsiv, Z.M. (2012). *Osnovy sotsialno-pedahohichnoi diialnosti [Basics of social and pedagogical work]*. Kyiv: Center of educational literature [in Ukrainian].

Дёмина А.А. Коммуникабельность будущих специалистов социальной сферы, которые будут работать с девиантами. В статье раскрываются понятие «коммуникативные способности», структура коммуникативных способностей и уровневая характеристика особенностей коммуникабельности студентов будущих специалистов социальной сферы, которые будут работать с девиантами. С помощью методики многофакторного исследования личности Р.Кеттелла мы определили, что у небольшого числа студентов I курса Института социальной работы и управления НПУ имени М.П. Драгоманова обнаруживается высокий уровень коммуникабельности, наиболее распространенным является средний и низкий уровень коммуникабельности (как среди юношей, так и среди девушек).

Ключевые слова: работник социальной сферы, общение, профессиональные качества, коммуникативные способности, структура коммуникативных способностей, содержательная характеристика уровня коммуникативных умений, коммуникабельность.

Diomina H. A. Communication skills of the future specialists of social sphere working with deviants. The article describes the concept of «communication skills», a structure of communication skills and multi-level characteristic of communication skills of students - future specialists of social sphere, who will work with deviants. The structure of the communicative abilities includes certain skills and specific personality traits that positively influence on interaction process: capacities to listen and understand others, to transfer and receive information, to perceive and evaluate a communicational situation, to predict its development, to express themselves; a gift to use feedback to respond; persuasion, tact, discipline, attentiveness, courtesy, empathy, sociability, creativity; a gift to be demanding not only to others but also to him/herself. We have identified and characterized 3 levels of students' sociability: high, medium and low.

Using R. Cattell's Personality Factor Questionnaire, we determined that a small number of students of the first academic year of the Institute of Social Work and Management of Dragomanov NPU have a high level of communicative skills, a medium level and a low level of communication skills are the most common (for both male and female).

Therefore, students with an average level of communicative abilities are able to form their thoughts clearly, but they lack of concision. They can select a proper style of communication. Although, they do not always provide emotional reactions to their partners, but they can quickly react to change their behavior. In addition, students try to take into account emotional states of their interlocutors but cannot overcome without difficulties psychological barriers during communication.

Key words: social worker, communication, professional skills, communication skills, structure of communication skills, substantial characteristic of a level of communication skills, sociability.