

УДК 378.1

DOI <https://doi.org/10.24919/2308-4863/63-2-40>**Людмила НЕІЖПАПА,**

orcid.org/0000-0003-4398-2553

кандидат педагогічних наук, доцент,

доцент кафедри соціальної освіти та соціальної роботи

Навчально-наукового інституту соціології та соціальної політики

Українського державного університету імені Михайла Драгоманова

(Київ, Україна) neizhpapals@ukr.net

ФОРМУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦЯ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

У статті висвітлені особливості формування інформаційно-комунікативної компетенції фахівця соціальної сфери з позиції практичного аспекту. Визначено, що навчання інформаційно-комунікативним навичкам, необхідним для роботи в певній соціальній сфері, слід розглядати як соціальне замовлення інформаційного суспільства. З'ясовано, що необхідність формувати інформаційно-комунікативні навички фахівця соціальної сфери виражається у вмінні захищати права клієнта, вмінні оцінювати та планувати соціальну ситуацію, вмінні втрутитися в ситуацію та допомогти клієнту вийти з кризи, бажанні працювати в команді. Встановлено, що формування комунікативної компетентності фахівця соціальної сфери дозволяє йому адекватно оцінювати якість комунікативної поведінки, ефективно керувати персоналом, організовувати системи експертного навчання, аналізувати кризові ситуації, а також запобігати і контролювати конфліктні ситуації. Визначено, що формування інформаційної компетентності фахівця соціальної сфери передбачає здобуття ним знання та навичок використання інтерактивних Інтернет-технологій, таких як: відеоконференції, чат, електронні книги (e-books), електронна пошта, MMS, Skype, платформа LMS, програмне забезпечення для незрячих. Розкрито специфіку знань та вмінь, які виражаються інформаційно-комунікативною компетентністю фахівця соціальної сфери відповідно до Стандарту професійної (професійно-технічної) освіти для професії «Соціальний робітник». З'ясовано, що формування інформаційно-комунікативної компетентності фахівця соціальної сфери відбувається ще у ЗВО, у якому здійснюється професійна підготовка такого фахівця до діяльності в соціальній сфері. Важливим аспектом формування інформаційно-комунікативної компетентності фахівця соціальної сфери є його участь у тематичних форумах, конференціях, круглих столах, проектах, тренінгах, вебінарах.

Ключові слова: інформаційно-комунікативна компетентність, фахівець соціальної сфери, професійна діяльність, професійна підготовка, соціальна робота.

Liudmyla NEIZHPAPA,

orcid.org/0000-0003-4398-2553

PhD in Pedagogical Sciences, Associate Professor;

Associate Professor at the Department of Social Education and Social Work

Educational and Scientific Institute of Sociology and Social Policy

of Mykhailo Dragomanov Ukrainian State University

(Kyiv, Ukraine) neizhpapals@ukr.net

FORMATION OF INFORMATION AND COMMUNICATION COMPETENCE OF THE SOCIAL SPHERE SPECIALIST

The article highlights the peculiarities of the formation of informational and communicative competence of a specialist in the social sphere from the standpoint of the practical aspect. It was determined that the training of information and communication skills necessary for work in a certain social sphere should be considered as a social order of the information society. It was found that the need to develop the information and communication skills of a specialist in the social sphere is expressed in the ability to protect the client's rights, the ability to assess and plan the social situation, the ability to intervene in the situation and help the client get out of the crisis, and the desire to work in a team. It was established that the formation of communicative competence of a specialist in the social sphere allows him to adequately assess the quality of communication behavior, effectively manage personnel, organize systems of expert training, analyze crisis situations, as well as prevent and control conflict situations. It was determined that the formation of the information competence of a specialist in the social sphere involves the acquisition of knowledge and skills in the use of interactive Internet technologies, such as: video conferences, chat, electronic books (e-books), e-mail, MMS, Skype, the LMS platform, software for the blind. The specifics of knowledge and skills, which are expressed in the informational and communicative competence of a specialist in the social sphere in accordance with the Standard of professional (vocational and technical)

education for the profession "Social worker", are revealed. It has been found that the formation of informational and communicative competence of a specialist in the social sphere takes place even in higher education institutions, where the professional training of such a specialist for activities in the social sphere is carried out. An important aspect of the formation of informational and communicative competence of a specialist in the social sphere is his participation in thematic forums, conferences, round tables, projects, trainings, webinars.

Key words: *information and communication competence, social sphere specialist, professional activity, professional training, social work.*

Постановка проблеми. Сучасний суспільний розвиток надає пріоритет проблемам професійного спілкування в різних сферах людської діяльності. Це дуже серйозно проявляється у професійній діяльності фахівців соціальної сфери, які виконують широкий спектр функцій, пов'язаних із представництвом прав клієнтів, обмежених у зв'язку з хворобою, інвалідністю, матеріальними труднощами, кризовими ситуаціями тощо, а також вирішенням соціальних проблем таких осіб. Практика показує ряд проблем, що виникають через недоліки в організації професійного спілкування в соціальній роботі. До них належать зниження ефективності професійної діяльності, відсутність продуктивної взаємодії з клієнтами, зниження мотивації до особистих змін, соціального розвитку, відсутність партнерства та стосунків у таких питаннях, як соціальна робота.

Соціальна робота сьогодні є одним із основних видів професійної діяльності, спрямованої на підвищення рівня життя населення, зниження рівня соціальної ізоляції та задоволення потреб усіх громадян України. Інформатизація суспільства потребує використання інформаційно-комунікативних технологій у наданні соціальних послуг. А пандемія COVID-19 і тепер воєнний стан зумовили необхідність дотримуватися соціального дистанціювання, і тим самим зробили реальністю використання технологічних засобів для спілкування з клієнтами. Викладене вказує на необхідність розвитку інформаційних та комунікативних навичок у фахівців соціальної сфери, що може сприяти мобільності таких фахівців та підвищенню ефективності їх професійної діяльності, що, зі свого боку, зумовлює актуальність тематики цього дослідження.

Аналіз останніх досліджень. Окремі питання формування інформаційно-комунікативної компетентності фахівців соціальної сфери лежать в основі досліджень багатьох науковців. Так, В. Балахтар стверджує, що інформаційне забезпечення якості освітнього процесу у ЗВО відіграє важливу роль у формуванні комунікативної компетенції фахівця соціальної сфери шляхом надання йому вільного доступу до практично необмеженої інформації на освітніх порталах та забезпечення можливості безпосередньої участі

в інформаційній культурі суспільства (Балахтар, 2018: 99). В. Петрук стверджує, що сутність комунікативної компетентності фахівця соціальної сфери полягає в його здатності та готовності цілеспрямовано спілкуватися з різними клієнтами на всіх етапах професійної діяльності та нести відповідальність за її результати та наслідки. Науковець виділяє когнітивно-аксіоматичний, операційно-технічний та етико-соціальний структурні компоненти комунікативної компетенції фахівця соціальної сфери (Петрук, 2021: 46). Д. Годлевська пропонує розуміти під комунікативною компетентністю фахівця соціальної сфери комплекс комунікативних знань та мовленнєвих умінь, навичок як базового компонента, а також прояву емпатії, рефлексії, креативності, оволодіння якими дозволяє такому фахівцю адекватно користуватися усіма засобами комунікації у спілкуванні з клієнтом (Годлевська, 2007: 10). Н. Майструк та А. Кабанцова стверджують, що професіоналізація комунікативної компетентності фахівця соціальної сфери впливає з процесу виховання такого фахівця як професіонала і ґрунтується на теорії та практичних знаннях і навичках, які не є універсальними, оскільки базуються на здатності надавати соціальну допомогу потенційним клієнтам (Майструк, 2011: 73). Т. Костева зауважує, що інформаційна компетентність фахівця соціальної сфери виражається системоутворюючим комплексом спеціальних знань і умінь, навичок, ціннісних орієнтацій, достатніх для виконання складних професійних завдань і обов'язків (Костева, 2014: 43). В. Березан зауважує, що головною метою інформаційно-комунікативної компетентності фахівця соціальної сфери – професіонала в галузі суспільних наук, який працює із широким колом клієнтів – є підготовка його до повноцінної та ефективної участі в соціальному та професійному житті в умовах інформаційного суспільства (Березан, 2015: 151, 155). Liudmyla Neizhpapa та Yang Mengyi вистрілюють педагогічні умови розвитку комунікативної культури здобувачів освіти в контексті міжнаціонального спілкування та зауважують, що під час формування комунікативної культури міжнаціонального спілкування здобувачів освіти необхідно враховувати такі принципово важливі моменти: відповідний історичний

рівень розвитку нації та національних відносин; насиченість і різноманітність прояву культурної самобутності та традицій спілкування; історично сформовані традиції та досвід взаємин націй і народностей (сусідніх і далеких); особливості духовної особи, культури, психології, моральні якості осіб, залучених до міжнародного спілкування (Neizhpara, 2021: 125).

Акцентуючи увагу на роботах науковців, слід зазначити, що питання формування інформаційно-комунікативної компетентності фахівця соціальної сфери з позиції практичного аспекту потребують більш ґрунтовнішого вивчення.

Мета статті полягає у висвітленні особливостей формування інформаційно-комунікативної компетентності фахівця соціальної сфери з позиції практичного аспекту.

Виклад основного матеріалу. В умовах інформаційного суспільства зростають вимоги до професійної підготовки майбутнього фахівця соціальної сфери. Тому забезпечення навчання інформаційно-комунікативним навичкам, необхідним для роботи в певній соціальній сфері, слід розглядати як соціальне замовлення інформаційного суспільства. Як відомо, на базі інформаційно-комунікативних технологій (ІКТ) постійно розвиваються наука і промислові технології, бізнес-технології, різні види мистецтва і спорту, розвиваються і вдосконалюються освітні технології. Перед ЗВО стоїть завдання підготовки професійно компетентного фахівця соціальної сфери, здатного швидко адаптуватися до сучасних умов і швидко реагувати на проблеми, що потребують невідкладного вирішення. Особливий інтерес викликає питання формування інформаційно-комунікативної компетентності фахівця соціальної сфери.

Соціальна робота об'єднує складну багатокомпонентну систему діяльності, невід'ємною частиною якої є взаємодія з клієнтами соціальних служб і безпосереднє спілкування з людьми. Тому постає необхідність формувати інформаційно-комунікативні навички фахівця соціальної сфери, які виражаються у вмінні захищати права клієнта, вмінні оцінювати та планувати соціальну ситуацію, вмінні втрутитися в ситуацію та допомогти клієнту вийти з кризи, бажанні працювати в команді.

Щоб бути успішним у сфері соціальної роботи, фахівець соціальної сфери повинен: вивчати тенденції ринку соціальних послуг, активно впливати на них і досліджувати характеристики, які забезпечують права, потреби та інтереси людини як найвищої соціальної цінності; вести проєктну діяльність у соціальній сфері; надавати допомогу та підтримку людям, які опинилися у складних

життєвих обставинах, пропонуючи правові, економічні та організаційні засоби допомоги від органів державної влади, соціальних інститутів місцевого самоврядування та неурядових організацій.

Професійна компетентність фахівця соціальної сфери – це його здатність до самореалізації, яка базується на основі знань, життєвого досвіду, цінностей і навичок, набутих у пізнавальній діяльності та освітніх практиках.

Діяльність фахівця соціальної сфери різноманітна і складна. Теоретичні знання та практичні навички роботи з ІКТ необхідні йому для виконання діагностичної, прогностичної, правозахисної, організаційної, профілактичної та комунікативної функцій професійної діяльності.

Формування комунікативної компетентності фахівця соціальної сфери дозволяє йому адекватно оцінювати якість комунікативної поведінки, ефективно керувати персоналом, організовувати системи експертного навчання, аналізувати кризові ситуації, а також запобігати і контролювати конфліктні ситуації. Водночас комунікативні здібності такого фахівця залежать насамперед від його власної особистості. Тобто, чи звернеться клієнт до нього зі своїми проблемами, залежить від його індивідуальних особливостей. Внутрішнє ставлення до зустрічі з людьми, любов і доброта до них, бажання і вміння проникнути в світ переживань, суджень і вчинків клієнта, настроїв і щирість у спілкуванні є основою сформованої комунікативної компетентності фахівця соціальної сфери. Варто зауважити, що комунікативна компетенція такого фахівця базуються на загальнолюдських цінностях, таких як гуманізм, доброта та емпатія.

Специфіка формування інформаційної компетенції фахівця соціальної сфери визначається специфікою його майбутньої професійної діяльності, тобто від того з якими людьми, що потребують допомоги, він працюватиме. Формування інформаційної компетентності фахівця соціальної сфери передбачає здобуття ним знання та навичок використання інтерактивних Інтернет-технологій, таких як: відеоконференції, чат, електронні книги (e-books), електронна пошта, MMS, Skype, платформа LMS, програмне забезпечення для незрячих. Таким чином, виховання інформаційних навичок у такого фахівця не лише забезпечує його власний професійний розвиток і самовдосконалення, а й сприяє особистісному та професійному зростанню інших, вирішує низку проблем для різних груп населення.

Інформаційно-комунікативна компетентність є складовою професійної компетентності фахівця соціальної сфери. Відповідно до Стандарту про-

фесійної (професійно-технічної) освіти для професії «Соціальний робітник» формування інформаційно-комунікативної компетентності фахівця соціальної сфери характеризує те, що він повинен знати: поняття інформаційної культури, безпеки та основних методів і технологій забезпечення інформаційної безпеки; основні терміни обробки інформації цифровими технологіями; функції прикладного програмного забезпечення для обробки даних; етико-правові основи інформаційного менеджменту у сфері соціальної роботи з населенням; методи та засоби збору, обробки, зберігання, передачі та збирання інформації (Стандарт професійної (професійно-технічної) освіти. Професія: Соціальний робітник, 2021).

Водночас інформаційно-комунікативна компетентність фахівця соціальної сфери свідчить про те, що такий фахівець повинен вміти: у своїй професійній роботі використовувати базові програми Office; створювати електронні документи, правильно вводити тексти, створювати таблиці з розрахунками на основі формул, створювати діаграми, таблиці, формули, вставляти зображення в документи, друкувати документи, надсилати електронною поштою; виконувати розрахунки на основі отриманих результатів та статистичної обробки даних; здійснювати роботу в локальних комп'ютерних мережах та Інтернеті; для отримання інформації використовувати різні типи баз даних і пошукових систем; використовувати сучасні електронні пристрої та соціальні мережі (Стандарт професійної (професійно-технічної) освіти. Професія: Соціальний робітник, 2021).

У ході дослідження особливу увагу доцільно приділити впровадженню форм, які можуть сприяти формування інформаційно-комунікативної компетентності фахівця соціальної сфери. Так, ключовими формами формування інформаційно-комунікативної компетентності фахівця соціальної сфери є участь у тренінгах, семінарах, набуття досвіду у роботі з конкретними випадками. Варто зауважити, що при виборі форми слід звернути увагу на сформованість умінь і навичок поведінки з інформацією. Формування інформаційно-комунікативної компетенції фахівця соціальної сфери сприяє підвищенню професіоналізму такого фахівця.

Для досягнення високого рівня інформаційно-комунікативної компетентності фахівцю соціальної сфери необхідно використовувати різноманітні форми та методи професійної підготовки, зокрема брати участь у тематичних форумах, конференціях, круглих столах, проектах, гостьових лекціях, зустрічах.

Професійна підготовка фахівця соціальної сфери до професійного спілкування з усіма суб'єктами соціальної роботи є найважливішою складовою, оскільки майбутнього фахівця необхідно навчити встановлювати мовні контакти з клієнтами, знаходити реальні проблеми, збирати і розуміти вербальне і невербальне подання інформації. Так, наприклад, розвиток практичних навичок невербального спілкування за допомогою жестової мови майбутніми фахівцями соціальної сфери необхідний для розуміння потреб і проблем глухих людей та надання їм якісної та ефективної допомоги.

Важливою передумовою формування інформаційно-комунікативної компетентності майбутнього фахівця соціальної сфери є розробка та впровадження в освітній процес комплексних освітніх дисциплін інформаційно-комунікативного циклу, які становлять базову основу підготовки такого фахівця до професійної діяльності. Водночас майбутній фахівець соціальної сфери під час професійної діяльності повинен поглиблювати знання, набуті ним під час навчання в галузі інформаційно-комунікативного циклу. Так, на кафедрі соціальної освіти та соціальної роботи Навчально-наукового інституту соціології та соціальної політики Українського державного університету імені Михайла Драгоманова формування інформаційно-комунікативної компетентності майбутнього фахівця соціальної сфери відбувається у контексті вивчення таких дисциплін:

1) «Соціальне партнерство», у ході освоєння якої майбутні фахівці соціальної сфери засвоюють найбільш поширені канали комунікації та їх практичне застосування у сфері розбудови соціального партнерства;

2) «Педагогічна деонтологія», у ході освоєння якої майбутні фахівці соціальної сфери засвоюють основи етичної комунікації в професійній діяльності;

3) «Основи красномовства», де здобувачі вищої освіти навчаються здійснювати процес професійної комунікації на засадах основ красномовства та професійної риторики з метою попередження виникнення конфліктних ситуацій в освітньому середовищі;

4) «Основи соціально-педагогічних досліджень» та «Стратегії особистісного розвитку», у ході освоєння яких майбутні фахівці соціальної сфери здобувають знання про вербальні і невербальні засоби і техніки спілкування.

Крім того, бажано за допомогою діяльнісно-орієнтованих завдань формувати у майбутнього фахівця соціальної сфери інформаційно-комунікативні навички, завдяки чому він набуде не лише

нових умінь і навичок за фахом, а й набуде професійних компетентностей, необхідних для майбутньої професійної діяльності. В основі таких завдань передбачено:

1) вивчення особливостей комунікативних стратегій як базових механізмів соціального діалогу;

2) вивчення основ етичної комунікації в професійній діяльності фахівця соціально-виховної роботи;

3) вивчення особливостей розвитку комунікативних здібностей особистості;

4) аналіз потреб людей у спілкуванні та рівнях спілкування;

5) вивчення бар'єрів спілкування та якостей, необхідних для ефективного спілкування;

6) вивчення правил ефективного слухання.

7) вивчення особливостей культури мовлення та визначення впливу особливостей спілкування на здоров'я та психологічний стан людини.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Таким чином, за результатами

проведених досліджень визначено основні засади формування інформаційно-комунікативної компетентності фахівця соціальної сфери. Дослідження дало можливість визначити, що формування інформаційно-комунікативної компетентності фахівця соціальної сфери сприяє підвищенню професіоналізму такого фахівця. З'ясовано, що формування інформаційно-комунікативної компетентності фахівця соціальної сфери відбувається ще у ЗВО, у якому здійснюється професійна підготовка такого фахівця до діяльності в соціальній сфері. Важливим аспектом формування інформаційно-комунікативної компетентності фахівця соціальної сфери є його участь у тематичних форумах, конференціях, круглих столах, проектах, тренінгах, вебінарах.

У перспективі подальших досліджень доцільно висвітлити питання формування професійної компетентності фахівця соціальної сфери, де інформаційно-комунікативна компетентність є ключовою складовою формування досліджуваної компетентності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Балахтар В. В. Вплив інформаційно-комунікаційних технологій на формування професійної компетентності особистості фахівця соціальної роботи. *Інформаційні технології і засоби навчання*. 2018. Том 66, № 4. С. 93-104.
2. Березан В. І. Формування інформаційно-комунікативної компетентності майбутніх соціальних педагогів засобами віртуального простору. *Вісник Вінницького політехнічного інституту*. 2015. № 2. С. 151-156.
3. Годлевська Д. М. Формування професійної комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників в умовах педагогічного університету: автореф. дис. канд. пед. наук: 13.00.05. Київ, 2007. 23 с.
4. Костева Т. Б. Значення інформаційної компетентності в професійному саморозвитку майбутнього фахівця з соціальної роботи. *Наукові праці. Педагогіка*. 2014. Випуск 234. Том 246. С. 41-46.
5. Майструк Н. О., Кабанцова А. О. Професіоналізація комунікативної компетентності соціального працівника. *Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право*. 2011. Випуск 3(11). С. 70-74.
6. Петрук В. Комунікативна компетентність фахівця соціальної сфери як складник його професійної діяльності. *Вєчливєсть*. 2021. № 2. С. 44-50.
7. Стандарт професійної (професійно-технічної) освіти. Професія: Соціальний робітник: затверджено Наказом Міністерства освіти і науки України від 05 січня 2021 р. № 25. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/pto/standarty/2021/01/13/Sotsialnyy%20robitnyk.doc>
8. Neizhpara Liudmyla, Mengyi Yang. Pedagogical conditions for developing the students' communicative culture in the context of cross-national communication. *Multidisciplinarni mezinarodni vedecky magazin "Věda a perspektivy"*. 2021. № 6 (6). С. 125-140.

REFERENCES

1. Balakhtar V. V. (2018). Vplyv informacijno-komunikacijnykh tekhnologij na formuvannja profesijnoji kompetentnosti osobystosti fakhivcja socialjnoji roboty [The influence of information and communication technologies on the formation of the professional competence of a social work specialist]. *Informacijni tekhnologiji i zasoby navchannja – Information technologies and teaching aids*, 66 (4), 93-104 [in Ukrainian].
2. Berezan V. I. (2015). Formuvannja informacijno-komunikativnoji kompetentnosti majbutnix socialnykh pedagoghiv zasobamy virtualnogho prostoru [Formation of informational and communicative competence of future social pedagogues by means of virtual space]. *Visnyk Vinnycjkogho politekhnichnogho instytutu – Bulletin of the Vinnytsia Polytechnic Institute*, 2, 151-156 [in Ukrainian].
3. Ghodlevsijka D. M. (2007). Formuvannja profesijnoji komunikativnoji kompetentnosti majbutnix socialnykh pracivnykiv v umovakh pedagoghichnogho universytetu: avtoref. dys. kand. ped. nauk: 13.00.05 [Formation of professional communicative competence of future social workers in the conditions of a pedagogical university: autoref. thesis Ph.D. ped. Sciences: 13.00.05]. Kyjiv [in Ukrainian].
4. Kafedra socialjnoji osvity ta socialjnoji roboty Navchaljno-naukovogho instytutu sociologhiji ta socialjnoji polityky Ukrajinsjkogho derzhavnogho universytetu imeni Mykhajla Draghomanova [Department of Social Education and Social Work of the Educational and Scientific Institute of Sociology and Social Policy of the Mykhail Drahomanov Ukrainian State University]. URL: <https://www.facebook.com/kafedrasocped>

5. Kostjeva T. B. (2014). Znachennja informacijnoji kompetentnosti v profesijnomu samorozvytku majbutnjogho fakhivcja z socialjnoji roboty [The value of information competence in the professional self-development of a future specialist in social work]. *Naukovi praci. Pedagoghika – Scientific works. Pedagogy*, 234 (246), 41-46 [in Ukrainian].

6. Majstruk N. O., Kabancova A. O. (2011). Profesionalizacija komunikativnoji kompetentnosti socialnogho pracivnyka [Professionalization of communicative competence of a social worker]. *Visnyk NTUU "KPI". Politologhija. Sociologhija. Pravo – Bulletin of NTUU "KPI". Politology. Sociology. Right*, 3(11), 70-74 [in Ukrainian].

7. Petruk V. (2021). Komunikativna kompetentnistj fakhivcja socialjnoji sfery jak skladnyk jogho profesijnogi dijalnosti [Communicative competence of a specialist in the social sphere as a component of his professional activity]. *Vvichlyvistj – Politeness*, 2, 44–50 [in Ukrainian].

8. Standart profesijnogi (profesijno-tekhnichnoji) osvity. Profesija: Socialjnyj robitnyk: zatverdzheno Nakazom Ministerstva osvity i nauky Ukrainy vid 05 sichnja 2021 r. № 25 [Standard of professional (vocational and technical) education. Profession: Social worker: approved by Order of the Ministry of Education and Science of Ukraine dated January 5, 2021 No. 25.]. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/pto/standarty/2021/01/13/Sotsialnyy%20robitnyk.doc> [in Ukrainian].

9. Neizhpapa, Liudmyla, Mengyi, Yang (2021). Pedagogical conditions for developing the students' communicative culture in the context of cross-national communication. *Multidisciplinárni mezinárodní vědecký magazin "Věda a perspektivy"*, 6 (6), 125–140