

Національна академія педагогічних наук України
Інститут проблем виховання

ЗЕРКАЛІНА ГАННА РОМАНІВНА

УДК 378:316:37:008:316.454.52

**ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ
СОЦІАЛЬНИХ ПЕДАГОГІВ У ФАХОВІЙ ПІДГОТОВЦІ**

13.00.05 – соціальна педагогіка

Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата педагогічних наук



Київ – 2016

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Інституті проблем виховання НАПН України.

Науковий керівник – кандидат педагогічних наук, доцент
Любарська Ольга Миколаївна.

Офіційні опоненти: доктор педагогічних наук, професор
Безпалько Ольга Володимирівна,
Київський університет імені Бориса Грінченка,
Інститут людини, директор;

кандидат педагогічних наук, доцент
Пожидаєва Оксана Володимирівна,
Академія праці, соціальних відносин і туризму
Федерації професійних спілок України,
доцент кафедри соціальної роботи та
практичної психології.

Захист відбудеться „31” травня 2016 р. о 14.00 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 26.454.01 в Інституті проблем виховання НАПН України за адресою: 04060, м. Київ, вул. М. Берлінського, 9, зал засідань.

З дисертацією можна ознайомитися у науковій частині Інституту проблем виховання НАПН України за адресою 04060, м. Київ, вул. М. Берлінського, 9, а також на офіційному сайті Інституту проблем виховання НАПН України.

Автореферат розіслано „26” квітня 2016 р.

Учений секретар
спеціалізованої вченої ради



О. А. Комаровська

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність дослідження. Інтеграція України в європейську спільноту, що відбувається на тлі підняття ролі комунікації у перетворювальних процесах усіх галузей економіки та соціальної політики, актуалізує підготовку конкурентоспроможних професійних кадрів, здатних успішно вирішувати соціальні, соціально-педагогічні проблеми різних категорій клієнтів. Вагомим фактором підготовки таких фахівців, успіх діяльності яких залежить від взаємодії з іншими людьми, постає культура ділового спілкування. Адже для представників професій соціального напрямку ділове спілкування стає основним професійним знаряддям, а комунікативні уміння та навички, знання основних положень теорії спілкування становлять основу професійної компетентності.

Значущість культури ділового спілкування як складника загальної культури особистості фахівця окреслено в Законі України “Про вищу освіту”, Національній стратегії розвитку освіти в Україні на період до 2021 року, Стратегії інтеграції України до Європейського Союзу та інших офіційних документах, ухвалених на державному рівні.

Культурі ділового спілкування, а також дотичним проблемам присвячено масив філософських, культурологічних, психолого-педагогічних досліджень вітчизняних та зарубіжних учених.

Зокрема, питання теорії і практики ділового спілкування висвітлено у філософсько-культурологічному (Л. Буєва, О. Даниленко, М. Дмитренко, М. Каган, Н. Корабльова, М. Лукашевич та інші), психологічному (В. Воронін, Ю. Жуков, Ф. Кузін, Т. Чмут, та інші), педагогічному (І. Зарецька, В. Здоровенко, Л. Зубенко, Т. Ільїна, М. Калашніков, О. Рембач, Ф. Снелл, І. Сайтарли, Г. Чайка та інші) ракурсах.

Різні аспекти культури спілкування та процесу її формування також вивчалися філософами і культурологами (Г. Арсентьєва, С. Іконнікова, М. Каган та інші), психологами (К. Абульханова-Славська, О. Бодальов, Л. Виготський, В. Кан-Калік, О. Леонтєв, Б. Ломов та інші), педагогами (А. Волошина, В. Грехньов, О. Денисюк та інші), соціологами (Ж. Малахова, В. Огаренко та інші науковці).

Споріднені з проблемою культури ділового спілкування питання етики ділових відносин, етикету розглядали І. Афанасьєва, Р. Ботавіна, Й. Гах, В. Лавриненко, О. Любарська, В. Малахов, А. Панфілова на інші вчені.

Особливості професійної культури стали предметом уваги С. Амеліної, О. Берестенко, А. Капської, О. Пономаренко та інших; у тому числі, науковцями розглядаються, питання культури професійного спілкування соціального педагога та соціального працівника (Н. Курилович, Г. Локарева, Т. Спіріна, А. Улунова, О. Урсол та інші).

Безпосередньо проблемам підготовки соціальних педагогів присвячено праці Т. Алексєнко, С. Архипової, Ю. Галагузової, І. Зверєвої, Г. Лактіонової, Л. Міщик, Г. Першко, О. Пожидаєвої та інших, у яких викристалізувалася концепція соціальної взаємодії як процесу активної діяльності індивіда у середовищі; зокрема підкреслюється значення набуття особистістю досвіду соціальної поведінки у

взаємодії з оточуючими. Ученими розглядається комунікативна компетентність як складова соціальних здібностей особистості (О. Бодальов, Т. Вольфовська, Л. Петровська та інші); механізми соціальної взаємодії (Г. Андрєєва, І. Зверева, А. Капська, І. Кон, А. Петровський та інші); специфіка управління процесом спілкування в соціально-педагогічній діяльності (Л. Аверченко, Л. Міщик та інші); питання формування комунікативної толерантності у професійній діяльності соціального педагога (Н. Краснова та інші).

Однак, незважаючи на значну увагу вчених до різних аспектів окресленої проблеми, комплексного дослідження культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів поки не проводилося. Водночас аналіз практики ВНЗ також засвідчує, що в їхній діяльності не повною мірою впроваджуються вже наявні рекомендації, не завжди створюються необхідні умови для їх реалізації. Як наслідок, спостерігається невідповідність фахової підготовки соціальних педагогів тим вимогам, які висуває суспільство до функцій таких фахівців.

Отже, актуальність дослідження зазначеної проблеми зумовлена необхідністю усунення *суперечностей* між:

- процесами демократизації й гуманізації освіти, переходу до особистісно орієнтованої парадигми освіти і недостатньою увагою суспільства до формування особистості з високим рівнем культури спілкування;

- поглибленням потреби суспільства у фахівцях соціальної сфери з високим рівнем культури ділового спілкування та недостатньою теоретичною розробленістю проблеми і поширеністю консервативних підходів до професійної підготовки майбутніх соціальних педагогів, що гальмує формування у них такої культури;

- зростанням вимог до якості професійної освіти соціальних педагогів і невідповідністю методичного забезпечення процесу формування у них культури ділового спілкування у фаховій підготовці.

Значущість проблеми у поєднанні з виявленими суперечностями зумовили вибір теми дисертації: **“Формування культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів у фаховій підготовці”**.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Тема дисертації є складником теми лабораторії соціальної педагогіки Інституту проблем виховання НАПН України “Соціалізація особистості у різних виховних середовищах” (державний реєстраційний номер 0106U000430). Тему дисертації затверджено на засіданні вченої ради Інституту проблем виховання НАПН України (протокол № 10 від 24.11.2011 р.) та узгоджено Міжвідомчою радою з координації наукових досліджень з педагогічних і психологічних наук в Україні (протокол № 10 від 20.12.2011 р.).

Мета дослідження полягає в теоретичному обґрунтуванні та експериментальній перевірці ефективності організаційно-педагогічних умов формування культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів у фаховій підготовці.

Відповідно до мети окреслено **завдання дослідження**:

1. На основі аналізу теоретичних засад досліджуваної проблеми уточнити сутність понять “ділове спілкування”, “культура ділового спілкування”.

2. Розкрити специфіку ділового спілкування соціальних педагогів та визначити поняття “культура ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів”.

3. Виокремити структурні компоненти, обґрунтувати критерії, показники та схарактеризувати рівні сформованості культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів.

4. Визначити та апробувати організаційно-педагогічні умови формування культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів у процесі їх фахової підготовки.

Об’єкт дослідження – культура ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів.

Предмет дослідження – організаційно-педагогічні умови формування культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів.

Теоретико-методологічну основу дослідження становлять: компетентнісний та особистісно-орієнтований наукові підходи (І. Бех, Н. Бібік, О. Овчарук, О. Савченко та інші); основні положення теорії спілкування (К. Абульханова-Славська, Г. Андрєєва, О. Бодальов, М. Єрастов, Я. Коломинский, О. Леонтєв, Б. Ломов, В. Мясищев, Л. Савенкова, Л. Столяренко, Т. Яценко та інші), комунікативної підготовки майбутніх спеціалістів (О. Киричук, М. Коць, О. Пюра та інші), професійного становлення соціальних педагогів, зокрема педагогічного напрямку (Р. Вайнола, С. Сисоєва та інші), теорії професійної підготовки фахівців соціально-педагогічної сфери (О. Безпалько, В. Бочарова, Ю. Галагузова, І. Зверєва, О. Карпенко, І. Мігович, Л. Міщик, В. Поліщук, С. Харченко та інші).

Для досягнення мети і вирішення поставлених завдань використано такі **методи дослідження**:

теоретичні: вивчення, аналіз і синтез філософської, психологічної, педагогічної літератури з метою визначення поняття культури ділового спілкування майбутнього соціального педагога, виокремлення структурних компонентів, обґрунтування критеріїв, показників сформованості культури ділового спілкування; контент-аналіз навчальних планів зі спеціальності “Соціальна педагогіка” (освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр”) для з’ясування змісту професійної підготовки соціальних педагогів щодо формування культури ділового спілкування; порівняння, класифікація та узагальнення результатів експерименту;

емпіричні: педагогічне спостереження, опитування (анкетування, бесіди), тестування, метод створення ситуацій з метою діагностування рівня культури ділового спілкування; педагогічний експеримент (констатувальний і формувальний етапи) для перевірки ефективності розроблених організаційно-педагогічних умов формування культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів;

статистичні: обчислення χ^2 -критерію (критерій Пірсона) для визначення кількісних змін у рівнях сформованості культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів й підтвердження вірогідності результатів експериментальної роботи.

Наукова новизна дослідження полягає в тому, що: *вперше* визначено і апробовано організаційно-педагогічні умови формування культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів у процесі їх професійної підготовки

(реалізація діалогічної взаємодії учасників навчально-виховного процесу; використання позааудиторних інтерактивних форм роботи зі студентами; залучення студентів до волонтерської діяльності); визначено поняття “культура ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів” як інтегративну властивість особистості, що забезпечує ефективну взаємодію з особами, які є об’єктами чи суб’єктами соціально-педагогічної діяльності, на основі професійних знань, перцептивних та комунікативних умінь, моральних норм, етико-психологічних принципів; обґрунтовано критерії та показники (знання про особливості культури ділового спілкування: знання про сутність культури ділового спілкування, норми та правила ділового спілкування; знання особливостей сприйняття особистості у спілкуванні та уміння зрозуміти позицію партнера по спілкуванню; орієнтація на встановлення та розвиток ефективного ділового спілкування: мотиваційна спрямованість на організацію ефективного ділового спілкування в різних аспектах професійної сфери; здатність керувати своїми емоціями, почуттями і станами, розпізнавати емоції інших, емпатійність; вміння застосовувати наявні знання у діловому спілкуванні: вміння продуктивно взаємодіяти з партнерами у процесі спілкування, вирішувати конфліктні ситуації; вміння долати бар’єри непорозуміння, використовувати різноманітні комунікативні засоби), схарактеризовано рівні (творчий, репродуктивний, інтуїтивний) сформованості культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів;

уточнено поняття: “ділове спілкування” як специфічну форму взаємодії людей, спрямовану на узгодження і об’єднання їхніх зусиль з метою вирішення конкретної проблеми, організацію спільної діяльності або реалізацію поставленої цілі; “культура ділового спілкування” як сукупність професійних знань, перцептивних та комунікативних умінь, моральних норм, етико-психологічних принципів, що регулюють соціальну поведінку і взаємини співрозмовників під час взаємодії та сприяють розвитку контактів між партнерами, порозумінню і досягненню поставленої мети;

подальшого розвитку набули зміст, форми і методи формування культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів у фаховій підготовці.

Практичне значення одержаних результатів дослідження полягає у розробленні та впровадженні в навчальний процес ВНЗ програми навчального курсу “Культура ділового спілкування соціального педагога”; авторського тренінгу “Як навчитися ефективно спілкуватися” для студентів спеціальності “Соціальна педагогіка”; пакету навчально-методичної документації до курсів “Основи красномовства”, “Психологія спілкування”, “Людина в сучасному соціумі” (який містить матеріали лекцій, практичних занять, індивідуальні завдання, завдання для самостійної роботи, рекомендовану наукову літературу, методичні рекомендації для викладачів і студентів) з метою оволодіння студентами способами комунікативних дій у процесі практичної діяльності, взаємодії з об’єктами та суб’єктами соціально-педагогічної діяльності на основі набутих знань.

Результати дослідження можуть бути використані у практиці роботи кураторів академічних груп та викладацького складу ВНЗ; у процесі фахової підготовки студентів спеціальностей “Соціальна педагогіка”, “Соціальна робота” у ВНЗ різного

рівня акредитації, у системі післядипломної педагогічної освіти.

Результати дослідження **впроваджено** у навчально-виховний процес Чернігівського національного педагогічного університету імені Т. Г. Шевченка (довідка № 5 від 12.03.2015 р.), Миколаївського національного університету імені В. О. Сухомлинського (довідка № 27.3/68 від 21.01.2015 р.), Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького (довідка № 69/03 від 25.02.2015 р.), Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя (довідка № 05/169 від 20.02.2015 р.), Державного закладу “Південноукраїнський національний педагогічний університет імені К. Д. Ушинського” (довідка № 546 від 02.03.2015 р.), Херсонського державного університету (довідка № 01.28/566 від 10.03.2015 р.), Миколаївської загальноосвітньої школи соціальної реабілітації неповнолітніх (довідка № 187 від 21.11.2013 р.).

Апробація результатів дослідження. Основні теоретичні і практичні результати дослідження оприлюднено автором у доповідях на науково-практичних конференціях: *всеукраїнських*: “Освіта дорослих як фактор розвитку дорослої людини в умовах сучасних соціальних змін” (Черкаси, 2012), “Возрождение духовности в современном мире: взаимодействие церкви и образования” (Харків, 2012), “Арт-технологии в образовании, медицине, социальной работе” (Миколаїв, 2012), “Професійна підготовка фахівців соціально-педагогічної сфери в умовах інтеграції України до європейського освітнього простору” (Ніжин, 2012), “Треті Сіверянські соціально-психологічні читання” (Чернігів, 2012), “Формування професійно успішної особистості як ключова домінанта розвитку сучасної університетської освіти” (Миколаїв, 2012, 2013), звітних наукових конференціях Інституту проблем виховання НАПН України (2013, 2014, 2015); науково-методичному семінарі “Проектування розвитку особистості студента” (Миколаїв, 2013).

Про перебіг та результати дослідження доповідалося на засіданнях лабораторії соціальної педагогіки Інституту проблем виховання НАПН України.

Публікації. Основні положення і результати дослідження висвітлено в 11 одноосібних наукових працях, з них 5 статей у вітчизняних фахових виданнях, 1 стаття у зарубіжному науковому періодичному виданні, 5 публікацій у збірниках матеріалів науково-практичних конференцій.

Структура та обсяг дисертації. Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до них, загальних висновків, 19 додатків та списку використаних джерел (258 найменувань, з них 6 іноземною мовою). Загальний обсяг дисертації становить 266 сторінок. Основний зміст викладено на 172 сторінках. Робота містить 10 таблиць та 3 рисунки.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У *вступі* обґрунтовано актуальність теми дослідження, ступінь розробленості проблематики, її зв'язок із науковими програмами, планами, темами, визначено мету, об'єкт, предмет, завдання дослідження, теоретико-методологічну основу та методи дослідження, розкрито наукову новизну і практичне значення одержаних

результатів; наведено дані про апробацію та впровадження результатів дослідження; подано відомості про публікації, структуру та обсяг дисертації.

У першому розділі – **“Теоретичні засади формування культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів”** – проаналізовано стан розробленості проблеми у теорії та практиці; уточнено зміст ключових понять дослідження; розкрито специфіку ділового спілкування соціальних педагогів.

Аналіз наукових джерел засвідчив, що ділове спілкування розглядається вченими з двох позицій: як спрямованість на досягнення конкретної мети (Н. Богатирьова, Г. Бороздіна, Т. Гриценко, О. Солякін та інші) та як процес, що відбувається під час виконання певної діяльності (Т. Ільїна, С. Кошельова та інші).

На підставі узагальнення наукових позицій у дисертації уточнено поняття *“ділове спілкування”* як *специфічну форму взаємодії людей, спрямовану на узгодження і об’єднання їхніх зусиль з метою вирішення конкретної проблеми, організацію спільної діяльності або реалізацію поставленої цілі*. Ділове спілкування соціального педагога відносимо до професійного спілкування.

Вивчення психологічних (О. Бодальов, О. Головаха, А. Добрович, Б. Ломов, Н. Паніна та інші) і педагогічних (В. Грехньов, Г. Локарева, А. Мудрик, М. Прищак, О. Урсол та інші) досліджень дало можливість конкретизувати основні характеристики ділового спілкування, а саме: мету (організація, регулювання, оптимізація професійної, наукової, комерційної чи іншої спільної діяльності та її спрямованість на вирішення соціально значущих проблем); зміст (визначається самим предметом спілкування); рівні (конвенціональний, примітивний, маніпулятивний, стандартизований, ігровий, діловий і духовний); фази (початкова, основна і завершальна); стратегію (загальна схема дій учасників комунікативного процесу, загальний план досягнення мети, якої прагнуть співрозмовники); тактику (система послідовних дій, яка сприяє реалізації обраної стратегії, досягненню бажаної мети); стилі (ритуальний, маніпулятивний, гуманістичний); види (пізнавальне, переконуюче, експресивне, сугестивне, ритуальне).

Зіставлення наукових позицій (О. Бодальов, В. Горанчук, І. Данилова, Ю. Крижанська, М. Леонов, С. Максименко, Р. Нурієва, Л. Орбан-Лембрик, Б. Поршнев, Т. Слотіна, В. Третьяков, М. Філоненко, Г. Чайка, Г. Чернова) дозволило виокремити соціально-психологічні способи (механізми) впливу у процесі ділового спілкування (зараження, навіювання, наслідування, переконання), труднощі (бар’єри), які можуть виникати у досягненні взаєморозуміння в діловому спілкуванні (“авторитет”, “уникання”, “нерозуміння”) та типи бар’єру нерозуміння (фонетичний, семантичний, стилістичний, логічний).

Шляхом узагальнення наукових джерел, щодо дефініцій “культура”, “спілкування”, “ділове спілкування”, “культура спілкування”, уточнено поняття *“культура ділового спілкування”* як сукупність професійних знань, перцептивних та комунікативних умінь, моральних норм, етико-психологічних принципів, що регулюють соціальну поведінку і взаємини співрозмовників під час взаємодії та сприяють розвитку контактів між партнерами, порозумінню й досягненню поставленої мети.

З’ясовано, що специфіка ділового спілкування соціального педагога

детермінована змістом і напрямками виконуваної ним професійної діяльності та зумовлюється функціями ділового спілкування соціального педагога (контактно-пізнавальна; інформаційна; соціально-регулятивна; соціально-психологічна).

Залежно від посади, яку обіймає соціальний педагог (в освітніх закладах різних типів, установах додаткової освіти, спеціальних профілактичних установах, соціальних службах, державних і громадських організаціях, діяльність яких орієнтована на соціальне виховання та соціальну роботу з дітьми тощо), виконуваної ним ролі (посередника, адвоката, учасника спільної діяльності, помічника, психотерапевта і наставника, конфліктолога, аніматора, експерта, суспільного діяча) та функції (діагностичної, прогностичної, консультативної, захисної, профілактичної, соціально-перетворювальної, організаційної), дещо різняться форми й особливості його ділового спілкування. Основними усними формами ділового спілкування, що використовують у своїй діяльності соціальні педагоги, є ділова розмова, бесіда, діалог, ділові переговори, співбесіда, обговорення, полеміка, круглий стіл, дискусія, дебати, диспут; у практиці соціально-педагогічної роботи їх застосовують з різною мірою “активності”. За змістом ділове спілкування може бути діяльним, матеріальним, когнітивним, кондиційним, мотиваційним.

На основі розкриття специфіки ділового спілкування соціального педагога визначено поняття *“культура ділового спілкування майбутнього соціального педагога”* як інтегративну властивість особистості, що забезпечує ефективну взаємодію з особами, які є об’єктами чи суб’єктами соціально-педагогічної діяльності, на основі професійних знань, перцептивних та комунікативних умінь, моральних норм, етико-психологічних принципів.

У другому розділі – ***“Теоретичне обґрунтування та експериментальна перевірка організаційно-педагогічних умов формування культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів у фаховій підготовці”*** – виокремлено структурні компоненти, обґрунтовано критерії та показники, схарактеризовано рівні та проаналізовано стан сформованості у студентів культури ділового спілкування; подано результати констатувального та формувального етапів експерименту.

Зміст культури ділового спілкування зумовив виокремлення структурних компонентів феномену та обґрунтування критеріїв, які з ними корелюють: когнітивно-ціннісний (знання про особливості культури ділового спілкування), мотиваційно-перцептивний (орієнтація на встановлення та розвиток ефективного ділового спілкування), інтерактивно-комунікативний (вміння застосовувати наявні знання у діловому спілкуванні).

Показниками критерію *“знання про особливості культури ділового спілкування”* є: знання про сутність культури ділового спілкування, норми та правила ділового спілкування; знання особливостей сприйняття особистості у спілкуванні та вміння зрозуміти позицію партнера по спілкуванню.

Показниками критерію *“орієнтація на встановлення та розвиток ефективного ділового спілкування”* є: мотиваційна спрямованість на організацію

ефективного ділового спілкування в різних аспектах професійної сфери; здатність керувати своїми емоціями, почуттями і станами, розпізнавати емоції інших, емпатійність.

Показниками критерію “*вміння застосовувати наявні знання у діловому спілкуванні*” є: вміння продуктивно взаємодіяти з партнерами у процесі спілкування, вирішувати конфліктні ситуації; вміння долати бар’єри непорозуміння, використовувати різноманітні комунікативні засоби.

Відповідно до змісту критеріїв та показників спрогнозовано можливі рівні сформованості культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів – творчий, репродуктивний, інтуїтивний – та подано їх характеристики.

Творчий рівень сформованості культури ділового спілкування визначається усвідомленням студентами сутності культури ділового спілкування; наявністю знань про норми, правила, основні стратегії ділового спілкування; сформованістю знань та умінь ефективною комунікативною взаємодією, які гнучко, творчо й адекватно застосовуються в реальних ситуаціях. Студенти володіють культурою мовлення, тактикою ведення дискусії; здатні керувати своїми емоціями, почуттями і станами, розпізнавати емоції інших, об’єктивно оцінюють співрозмовника на основі спостереження за його невербальною поведінкою; володіють прийомами активного слухання, вміють долати бар’єри непорозуміння; переконливо аргументують власну позицію; здатні обирати найбільш доцільну стратегію комунікативної поведінки у тій чи іншій ситуації взаємодії, адекватні способи комунікативного впливу; вони позитивно спрямовані на організацію ефективного ділового спілкування в різних аспектах професійної сфери. У діловому спілкуванні орієнтуються переважно на досягнення високих показників професійної діяльності та формування емоційно комфортних стосунків з партнерами.

Студенти з *репродуктивним рівнем* сформованості культури ділового спілкування володіють базовими знаннями та уміннями, проте не завжди здатні ефективно їх використовувати в ситуаціях ділової взаємодії. Їхні знання та уміння мають здебільшого репродуктивний характер: студенти можуть застосовувати їх у типових комунікативних ситуаціях, однак відчують труднощі, коли доводиться самостійно визначати адекватні способи і прийоми спілкування за певних умов реальної професійної взаємодії. У зв’язку з цим для ділового спілкування таких студентів характерна недостатня гнучкість і мобільність, недооцінка конкретних ситуацій та індивідуальних особливостей співрозмовників, використання шаблонних прийомів взаємодії. Вони недостатньо вільно орієнтуються в нормах і правилах ділового спілкування; не завжди здатні керувати своїми емоціями, почуттями і станами, розпізнавати емоції інших, долати бар’єри непорозуміння. Водночас такі студенти виявляють інтерес до спілкування, прагнуть удосконалювати цей процес, проте не завжди знають, як це зробити; долучаються до різних видів комунікативної діяльності, але лише за умови надзвичайної потреби.

Студентам з *інтуїтивним рівнем* сформованості культури ділового спілкування притаманні поверхнево-інтуїтивні уявлення про сутність культури ділового спілкування, несистемність та фрагментарність знань про норми і правила ділового спілкування, нерозвиненість знань та умінь комунікативної взаємодії.

У діловому спілкуванні вони спираються переважно на власний (зазвичай, обмежений) досвід міжособистісної взаємодії, інтуїтивно вироблені й невідрефлексовані правила і комунікативні установки. Студенти цього рівня демонструють невміння орієнтуватися в ситуаціях взаємодії і приймати адекватні рішення, обирати відповідну стратегію поведінки; здебільшого погано керують своїми емоціями, почуттями і станами, не можуть розпізнавати емоції інших, об'єктивно оцінювати співрозмовника на основі спостереження за його невербальною поведінкою; слабо володіють прийомами активного слухання, погано долають бар'єри непорозуміння. Не виявляють інтересу до особливостей комунікативної взаємодії, її поліпшення завдяки удосконаленню власних мовленнєвих умінь. До комунікативного процесу такі студенти долучаються лише на вимогу керівників соціально-виховної структури і тоді, коли їх зацікавлює конкретна проблема і вони бачать цікаві шляхи її вирішення.

Основу *діагностичного інструментарію* становили спеціально розроблені анкети для майбутніх соціальних педагогів, бесіди, програма педагогічного спостереження, моделювання ситуацій. Також застосовувалися методики: “Шкала совісності” психодіагностичного тесту В. Мельникова та Л. Ямпольського, діагностика мотиваційних орієнтацій в міжособистісних комунікаціях І. Ладанова, В. Уразаєвої, діагностика емоційного інтелекту Н. Холла, шкала “Техніка спілкування” Н. Творогової, діагностика схильності до конфліктної поведінки К. Томаса, тест комунікативних умінь Л. Міхельсона, діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні В. Бойка.

Додатково сформованість культури ділового спілкування оцінювалася за зовнішніми проявами поведінки студентів, а саме: під час педагогічного спостереження враховувалися активність, ініціативність, наполегливість студентів у процесі їхньої комунікативної діяльності; нестандартність вирішення комунікативних ситуацій, вміння обґрунтувати оптимальність обраного рішення; аргументовані судження; толерантне ставлення до думки співрозмовників; вміння легко і швидко налагоджувати міжособистісні контакти; адекватність самооцінки результатів своєї діяльності.

Експериментальною базою дослідження стали: Чернігівський національний педагогічний університет імені Т. Г. Шевченка, Миколаївський національний університет імені В. О. Сухомлинського, Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького, Херсонський державний університет.

На констатувальному етапі до експерименту було залучено 275 студентів 1-го та 2-го курсів спеціальності “Соціальна педагогіка” (освітньо-кваліфікаційний рівень “бакалавр”) та 42 викладачі профільних предметів.

За узагальненими результатами констатувального етапу з'ясовано, що 28,6 % студентів володіють творчим, 44,9 % – репродуктивним і 26,5 % – інтуїтивним рівнями сформованості культури ділового спілкування.

Для виявлення реального стану застосування викладачами ВНЗ інтерактивних форм і методів, що можуть сприяти підвищенню культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів, здійснено контент-аналіз навчальних планів дисциплін природничо-наукової, професійно-практичної та практичної підготовки

за спеціальністю “Соціальна педагогіка”; визначено ті з них, які доцільно використовувати для формування культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів. З цією метою було відвідано і проаналізовано 53 лекції, 108 практичних, 93 семінарських занять. Виявлено, що певні недоліки та проблеми щодо формування культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів у фаховій підготовці спричинені недостатньою спрямованістю змісту навчальних дисциплін на розвиток комунікативних умінь студентів; обмеженою можливістю студентів брати участь у діалогічних формах спілкування в навчальному процесі та під час позааудиторної роботи; низьким рівнем мотивації майбутніх соціальних педагогів до оволодіння культурою ділового спілкування.

Ці висновки склали підґрунтя для визначення *організаційно-педагогічних умов* ефективного формування культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів у процесі їх фахової підготовки, а саме: реалізація діалогічної взаємодії учасників навчально-виховного процесу; використання позааудиторних інтерактивних форм роботи зі студентами; залучення студентів до волонтерської діяльності.

Для реалізації запропонованих організаційно-педагогічних умов розроблено відповідну методику, яка передбачає роботу зі студентами у двох напрямках:

- засвоєння студентами основних знань, умінь та навичок культури ділового спілкування під час навчального процесу у ВНЗ;
- залучення майбутніх соціальних педагогів до волонтерської діяльності під час практики, а також у навчальний період.

Відповідно до першої організаційно-педагогічної умови – *реалізація діалогічної взаємодії учасників навчально-виховного процесу* – запропоновано внести певні зміни до змісту навчальних планів, робочих програм експериментальних ВНЗ та методику викладання деяких дисциплін, що було узгоджено з навчальним відділом. Зокрема, розроблено і впроваджено *програму спецкурсу “Культура ділового спілкування”* у цикл професійної та практичної підготовки студентів 3-го курсу; додано окремі теми до змісту курсів “Психологія спілкування” (2 курс) “Основи красномовства” (3 курс), а також до тематики семінарських занять курсу “Людина у сучасному соціумі” (2 курс).

Упровадження *спецкурсу “Культура ділового спілкування”* мало на меті усвідомлення майбутніми фахівцями необхідності вдосконалювати власне мовлення, орієнтуватися в тонкощах спілкування в офіційно-діловій сфері на різних рівнях. Програма спецкурсу складається з двох змістових модулів загальною кількістю 60 годин, які містять 12 лекцій, 16 практичних занять та 32 години самостійної роботи. Модуль I – *“Теоретичні аспекти культури ділового спілкування”* передбачає освоєння теоретичних аспектів ділового спілкування та культури ділового спілкування. Модуль II – *“Практичне застосування основних засобів ділового спілкування у професійній діяльності”* ознайомлює студентів зі способами, вербальними та невербальними засобами спілкування, мовленнєвим етикетом, стратегіями і тактиками ділового спілкування.

Основними формами, заснованими на діалогічній взаємодії, під час упровадження спецкурсу були: моделювання педагогічних ситуацій, ділові та

рольові ігри, дискусія, кейс-метод.

До програмного змісту курсу “Психологія спілкування” (2 курс) уведено лекцію “Особливості ділового спілкування соціального педагога” для ознайомлення студентів з особливостями поведження зі співрозмовниками різних психологічних типів.

До програмного змісту практичних занять курсу “Основи красномовства” (3 курс) внесено тему “Оксфордські дебати”. Для засвоєння студентами умінь ведення дебатів призначено спеціальні вправи: “Промовець на кріслі” (акцентування важливості перших секунд виступу), “Продовження висловлювання” (розвиток уміння швидкої та логічної реакції на почуте слово), “Аргумент” (розвиток уміння аргументувати).

До переліку тем семінарських занять курсу “Людина у сучасному соціумі” (2 курс) додано тему “Роль культури ділового спілкування у соціалізації особистості”. На практичних та семінарських заняттях використовувалися діалогічні форми взаємодії, такі як презентація, дискусія, ділові ігри.

Також до семінарських занять інших навчальних курсів уведено дискусії: “Соціальна педагогіка – наука чи практика” (курс “Соціальна педагогіка”); “Критика та компліменти під час ділових переговорів: зайве чи необхідне” (курс “Етика ділового спілкування”); “Відновне правосуддя: “за” і “проти”” (курс “Основи соціально-правового захисту особистості”); “Жінка і кар’єра – добре для сім’ї чи погано” (курс “Педагогіка сімейного виховання”).

Друга організаційно-педагогічна умова – *використання позааудиторних інтерактивних форм роботи зі студентами* – реалізувалася у позааудиторній роботі та під час соціально-педагогічної практики.

Для майбутніх соціальних педагогів 2-го та 3-го курсів розроблено тренінг “Як навчитися ефективно спілкуватися”, який складається із 8 занять (тривалість кожного 1,5–2 години), що проводилися двічі на тиждень. Під час тренінгу вирішувалися такі завдання:

- збільшити продуктивність спілкування, коли співрозмовник швидко оцінює ситуацію, приймає рішення і чітко діє у сприятливому напрямі;
- розвинути комунікативні уміння студентів;
- забезпечити засвоєння студентами моральних норм, етико-психологічних принципів, що регулюють соціальну поведінку і взаємини співрозмовників під час взаємодії.

Окрім тренінгу, передбачено залучення студентів до інших позааудиторних інтерактивних форм, які спрямовані на розвиток комунікативних умінь та навичок діалогічної взаємодії. Наприклад, студентам 2-го курсу запропоновано круглий стіл на тему “Профілактика жорстокого поведження з дітьми”; студентам 3-го курсу – дебати на такі теми: “Професіоналізм залежить від культури спілкування”; “Красномовність – найкращий інструмент в роботі соціального педагога з клієнтом”; “Щоб зрозуміти, треба слухати”.

У процесі соціально-педагогічної практики ефективною виявилася форма форум-театру, яка застосовувалася майбутніми соціальними педагогами для різних цільових груп, а саме: для підлітків та молоді, які потрапили в складну ситуацію і

страждають від різних форм насильства або власної залежності; для підлітків та молоді, які можуть потрапити у складні життєві ситуації через необізнаність і не мають інформації або власного досвіду, щоб запобігти виникненню проблеми; для підлітків із проблемних сімей, вихованців дитячих будинків. Залежно від цільової групи учасників – ставилися завдання форум-театру, а згідно із завданням – до конкретного заходу обиралася техніка його проведення.

Упровадження третьої організаційно-педагогічної умови – залучення студентів до волонтерської діяльності – націлювало майбутніх соціальних педагогів на волонтерську діяльність під час проходження ознайомчих практик, а також у навчальний період (у середньому протягом 2–3 годин на тиждень). Саме така регулярність дала найбільш позитивний результат.

Студенти були волонтерами у громадських організаціях та школах-інтернатах.

Наприклад, на базі Інституту психології та соціального забезпечення МНУ ім. В. О. Сухомлинського створено Школу волонтерів, до складу якої увійшли студенти 2-го та 3-го курсів спеціальності “Соціальна педагогіка”. Під час проходження соціально-педагогічної, ознайомчої практики з різними категоріями дітей і молоді, застосовуючи методи і технології соціально-педагогічної діяльності, студенти-волонтери здійснювали профілактику девіантної і делінквентної поведінки шляхом проведення лекцій, тренінгів і перегляду відеороликів; пропаганду здорового способу життя; формування у дітей та підлітків позитивного досвіду соціальної поведінки, навичок спілкування та взаємодії з оточуючими; психологічну та педагогічну підтримку, яка сприяє ліквідації кризових станів особистості; допомогу дитині у професійному визначенні, тобто профорієнтацію і профвідбір серед старшокласників.

Школа волонтерів передбачала розроблення студентами спільно з викладачами програм реабілітації для вихованців школи соціальної реабілітації неповнолітніх правопорушників. Зміст програм охоплював програвання з вихованцями драматичних ігор та проведення дискусій щодо таких питань: пошуки альтернатив конфлікту; які стратегії поведінки і спілкування краще застосовувати для попередження конфлікту; чому краще пережити конфлікт у грі, а не насправді.

Узагальнені кількісні показники виявлення рівня сформованості культури ділового спілкування після формувального етапу експерименту, порівняно з аналогічними показниками констатувального етапу дослідження, продемонстрували позитивну динаміку творчого (+25,1 %) рівня студентів та значне зниження репродуктивного (-6,1 %) й інтуїтивного (-19,0 %) рівнів сформованості культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів (таб.).

Таблиця

Динаміка рівнів сформованості культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів

Рівні	Експериментальна група				Динаміка	Контрольна група				Динаміка
	Констатувальний етап		Формувальний етап			Констатувальний етап		Формувальний етап		
	осіб	%	осіб	%		осіб	%	осіб	%	
Творчий	42	28,6	79	53,7	+25,1	37	28,9	47	36,7	+7,8

Репродуктивний	66	44,9	60	38,8	-6,1	57	44,5	61	47,7	+3,2
Інтуїтивний	39	26,5	8	7,5	-19,0	34	26,6	20	15,6	-11,0

Для визначення статистичної достовірності різниці між середніми значеннями рівня сформованості культури ділового спілкування у майбутніх соціальних педагогів проведено статистичне обчислення даних для вибірки експериментальної і контрольної груп на завершення експерименту. Обчислення за формулою χ^2 -критерію показали, що для критерію “знання про особливості культури ділового спілкування” $\chi^2_{\text{фактичне}} = 10,43$, для критерію “орієнтація на встановлення та розвиток ефективного ділового спілкування” $\chi^2_{\text{фактичне}} = 12,17$ та для критерію “вміння застосовувати наявні знання у діловому спілкуванні” $\chi^2_{\text{фактичне}} = 13,59$. Отже, за кожним із критеріїв відбулися статистично значущі зміни, оскільки $\chi^2_{\text{фактичне}} > \chi^2_{\text{критичне}}$. Це засвідчує, що запропоновані організаційно-педагогічні умови та методика забезпечили ефективність формування культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів у фаховій підготовці з імовірністю 99 %.

Обчислення для вибірки контрольної групи на початок та кінець експерименту показало, що на момент завершення формувального етапу дослідження в учасників відбулися несуттєві зміни, які не є статистично значущими: $\chi^2_{\text{фактичне}} < \chi^2_{\text{критичне}}$ за кожним критерієм.

Результати обчислення для вибірки експериментальної групи на початок та кінець експерименту засвідчили, що зміни, які відбулися у групі на завершення формувального етапу дослідження, є статистично значущими з ймовірністю 99 %; $\chi^2_{\text{фактичне}} = 27,65$ значно більше ніж $\chi^2_{\text{критичне}} = 9,21$ при $\alpha=0,01$, тобто при ймовірності $p=0,99$.

Отже, встановлено, що відмінності у рівнях сформованості культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів у контрольній та експериментальній групах не випадкові, а є наслідком упровадження відповідних організаційно-педагогічних умов.

ВИСНОВКИ

У дисертації запропоновано новий підхід до розв’язання актуальної проблеми формування культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів, що знайшло відображення в науковому обґрунтуванні та впровадженні організаційно-педагогічних умов формування культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів у фаховій підготовці.

Результати проведеного дослідження підтвердили вирішення визначених завдань дисертації і є підставою для формулювання таких висновків:

1. На основі аналізу філософських, психологічних, педагогічних джерел встановлено, що культура ділового спілкування є актуальною для майбутніх соціальних педагогів, оскільки соціально-педагогічна робота передбачає налагодження контакту з клієнтом, з’ясування його проблем, накопичення інформації, необхідної для їх розв’язання. Дуже часто від рівня культури ділового спілкування залежить результат ділових переговорів соціальних педагогів із

представниками владних структур, різних закладів та організацій.

Уточнено поняття: “ділове спілкування” як специфічну форму взаємодії людей, спрямовану на узгодження і об’єднання їхніх зусиль з метою вирішення конкретної проблеми, організацію спільної діяльності або реалізацію поставленої цілі; “культура ділового спілкування” як сукупність професійних знань, перцептивних та комунікативних умінь, моральних норм, етико-психологічних принципів, що регулюють соціальну поведінку і взаємини співрозмовників під час взаємодії та сприяють розвитку контактів між партнерами, порозумінню і досягненню поставленої мети.

2. Розкрито специфіку ділового спілкування соціальних педагогів, яка полягає у формах та змісті спілкування залежно від напрямів соціально-педагогічної діяльності. За змістом ділове спілкування соціального педагога поділяється на: діяльнісне; матеріальне; когнітивне; кондиційне; мотиваційне. Форми й особливості ділового спілкування дещо різняться відповідно до посади, яку обіймає соціальний педагог. Основними усними формами ділового спілкування, які використовують з різною мірою “активності” у своїй роботі соціальні педагоги, визначено: ділову розмову, бесіду, діалог, ділові переговори, співбесіду, обговорення, полеміку, круглий стіл, дискусію, дебати, диспут.

Розглянуто функції ділового спілкування соціального педагога, а саме: контактано-пізнавальна (встановлення контакту, готовність передачі й прийняття інформації та підтримання взаємозв’язку з клієнтом); інформаційна (обмін інформацією, думками, рішеннями); соціально-регулятивна (безпосередній вплив на клієнта в процесі спілкування з метою змінення чи збереження на тому ж рівні його поведінки, дій, стану, загальної активності, особливостей сприйняття, системи цінностей і відносин); соціально-психологічна (відображає аспекти комунікації, психологічної підтримки клієнта, уміння соціального педагога регулювати поведінку клієнта).

З’ясовано, що ділове спілкування соціального педагога спрямоване на встановлення і розвиток, розширення та зміцнення міжособистісних взаємин, особистісне зростання індивіда, формування його мотиваційно-вольової сфери.

Зважаючи на специфіку ділового спілкування соціального педагога, визначено поняття *“культура ділового спілкування майбутнього соціального педагога” як інтегративну властивість особистості, що забезпечує ефективну взаємодію з особами, які є об’єктами чи суб’єктами соціально-педагогічної діяльності, на основі професійних знань, перцептивних та комунікативних умінь, моральних норм, етико-психологічних принципів.*

3. Виокремлено структурні компоненти культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів, якими є когнітивно-ціннісний, мотиваційно-перцептивний, інтерактивно-комунікативний. Критеріями та показниками, які корелюють зі структурними компонентами, обґрунтовано: знання про особливості культури ділового спілкування (знання про сутність культури ділового спілкування, норми та правила ділового спілкування; знання особливостей сприйняття особистості в спілкуванні та уміння зрозуміти позицію партнера по спілкуванню); орієнтація на встановлення та розвиток ефективного ділового спілкування

(мотиваційна спрямованість на організацію ефективного ділового спілкування в різних аспектах професійної сфери; здатність керувати своїми емоціями, почуттями і станами, розпізнавати емоції інших, емпатійність); вміння застосовувати наявні знання у діловому спілкуванні (вміння продуктивно взаємодіяти з партнерами у процесі спілкування, вирішувати конфліктні ситуації; вміння долати бар'єри непорозуміння, використовувати різноманітні комунікативні засоби).

Відповідно до компонентів, критеріїв та показників схарактеризовано рівні сформованості культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів – творчий, репродуктивний, інтуїтивний.

4. Визначено та апробовано організаційно-педагогічні умови формування культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів у фаховій підготовці: реалізація діалогічної взаємодії учасників навчально-виховного процесу; використання позааудиторних інтерактивних форм роботи зі студентами; залучення студентів до волонтерської діяльності.

Реалізація діалогічної взаємодії учасників навчально-виховного процесу відбувалася завдяки: упровадженню в навчальний план підготовки майбутніх соціальних педагогів спеціально розробленого спецкурсу “Культура ділового спілкування”; внесенню до програмового змісту курсу “Психологія спілкування” (2 курс) – лекції на тему “Особливості ділового спілкування соціального педагога”; курсу “Основи красномовства” (3 курс) – практичного заняття на тему “Оксфордські дебати”; курсу “Людина у сучасному соціумі” (2 курс) – семінарського заняття на тему “Роль культури ділового спілкування у соціалізації особистості”.

Використання позааудиторних інтерактивних форм роботи зі студентами передбачало реалізацію авторського тренінгу “Як навчитися ефективно спілкуватися” для майбутніх соціальних педагогів 2-го та 3-го курсів; проведення для студентів 2-го курсу круглого столу на тему “Профілактика жорстокого поводження з дітьми”, а також дискусій на теми: “Соціальна педагогіка – наука чи практика”; “Відновне правосуддя: “за” і “проти””; “Жінка і кар'єра – добре для сім'ї чи погано”; проведення для студентів 3-го курсу дебатів на теми: “Професіоналізм залежить від культури спілкування”; “Красномовність – найкращий інструмент в роботі соціального педагога з клієнтом”; “Щоб зрозуміти, треба слухати”; використання кейс-методу; проведення форум-театрів для різних цільових груп.

Залучення студентів до волонтерської діяльності для роботи з різними категоріями клієнтів здійснювалося під час проходження ознайомлювальних практик, а також у навчальний період (орієнтовно протягом 2–3 годин на тиждень). Довели свою дієвість “Школа волонтерів”; розроблені програми реабілітації для вихованців Школи реабілітації неповнолітніх правопорушників (Аляуди, Миколаїв); тренінги для учнів шкіл-інтернатів щодо сприйняття соціальних ситуацій через налагодження культури спілкування, вправи на вміння відстоювати свої права та на оволодіння впевненим спілкуванням; соціальні акції (“Права жінок і дітей в Україні – комунікаційний компонент” під егідою програми Євросоюзу “Залишайся людиною”).

Експериментальна перевірка організаційно-педагогічних умов формування культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів у фаховій підготовці засвідчила їхню ефективність, що підтверджено кількісною і якісною динамікою

рівнів сформованості в експериментальній і контрольній групах, а також застосуванням методів математичної статистики.

Проведене дослідження не вичерпує всіх аспектів проблеми. *Подальшого наукового вивчення* потребують механізми активної взаємодії та партнерства ВНЗ із соціальними інститутами у процесі формування професійно значущих якостей майбутніх соціальних педагогів; удосконалення та розроблення надійного інструментарію діагностики і методичного забезпечення підвищення рівня культури ділового спілкування працівників соціально-педагогічної сфери; забезпечення послідовності та наступності в навчально-виховному процесі у період I–IV курсів щодо формування культури ділового та міжособистісного спілкування.

Рекомендовано передбачати у процесі підготовки майбутніх соціальних педагогів запровадження спецкурсу “Культура ділового спілкування”, тренінгу “Як навчитися ефективно спілкуватися”, таких інтерактивних форм роботи, як круглий стіл, дебати, форум-театр.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Статті у наукових фахових виданнях України

1. Зеркаліна Г. Р. Культура спілкування: сутність і поняття / Г. Р. Зеркаліна // Актуальні проблеми державного управління, педагогіки та психології : зб. наук. пр. Херсонського нац. техн. ун-ту. – Херсон, 2012. – Вип. 1 (6). – С. 289–293.

2. Зеркаліна Г. Р. Ефективне ділове спілкування – важлива складова професійної майстерності соціального педагога / Г. Р. Зеркаліна // Вісн. Черкаського нац. ун-ту ім. Б. Хмельницького. (Сер.: педагогічні науки). – Черкаси, 2012. – № 19. – С. 40–44.

3. Зеркаліна Г. Р. Роль ділового спілкування у професійній діяльності соціального педагога / Г. Р. Зеркаліна // Наук. записки Ніжинського держ. ун-ту ім. М. Гоголя. Психолого-педагогічні науки. – Ніжин, 2012. – № 3. – С. 105–109.

4. Зеркаліна Г. Р. Волонтерська діяльність як фактор набуття досвіду ділового спілкування майбутніми соціальними педагогами / Г. Р. Зеркаліна // Вісн. Чернігівського нац. пед. ун-ту ім. Т. Г. Шевченка. (Сер.: педагогічні науки). – Чернігів, 2012. – Вип. 104, т. 1. – С. 128–131.

5. Зеркаліна Г. Р. Експериментальна робота з формування культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів / Г. Р. Зеркаліна // Теорія і методика виховання : наук.-пед. вісн. – Херсон, 2015. – Вип. 1 (4). – С. 13–17.

Статті у зарубіжних періодичних виданнях

6. Зеркаліна А. Р. Культура делового общения как социально-педагогическая проблема / А. Р. Зеркаліна // Журнал науч. публикаций аспирантов и докторантов. – Курск, 2014. – № 2 (92). – С. 266–271.

Публікації у збірниках матеріалів конференцій

7. Зеркаліна Г. Р. Ділове спілкування як ключова домінанта професійної успішності майбутнього соціального педагога / Г. Р. Зеркаліна // Зб. тез. за матеріалами Всеукр. наук.-практ. конф., (29–30 верес. 2012 р., Миколаїв). –

Миколаїв, 2012. – С. 47–49.

8. Зеркаліна Г. Р. Моральні аспекти спілкування / Г. Р. Зеркаліна // Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., (14 жовт. 2012 р., Харків) / Харківський нац. ун-т ім. В. Н. Каразіна. – Харків, 2012. – С. 129–131.

9. Зеркаліна Г. Р. Виховання культури ділового спілкування у майбутніх соціальних педагогів / Г. Р. Зеркаліна // Матеріали звіт. наук.-практ. конф. за 2012 н. р., (11–12 квіт. 2013 р., Київ) / Ін-т проблем виховання НАПН України – К., 2013. – С. 311–314.

10. Зеркаліна Г. Р. Роль ділового спілкування у формуванні конкурентоздатного соціального педагога / Г. Р. Зеркаліна // Зб. тез. за матеріалами Всеукр. наук.-практ. конф., (18–19 жовт. 2013 р., Миколаїв). – Миколаїв, 2013. – С. 93–96.

11. Зеркаліна Г. Р. Формування культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів: технологічний аспект / Г. Р. Зеркаліна // Матеріали звіт. наук.-практ. конф. за 2013 н. р., (13–14 квіт. 2014 р., Київ) / Ін-т проблем виховання НАПН України – К., 2014. – С. 345–348.

АНОТАЦІЇ

Зеркаліна Г. Р. Формування культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів у фаховій підготовці. – На правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук за спеціальністю 13.00.05 – соціальна педагогіка. – Інститут проблем виховання НАПН України, Київ, 2016.

Дисертація присвячена актуальній проблемі формування культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів у фаховій підготовці.

На основі теоретичного аналізу наукових джерел визначено сутність та структуру культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів, розкрито специфіку ділового спілкування у діяльності соціального педагога. Визначено структурні компоненти, обґрунтовано критерії, показники та схарактеризовано рівні сформованості культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів.

Визначено та апробовано організаційно-педагогічні умови формування культури ділового спілкування майбутніх соціальних педагогів у фаховій підготовці (реалізація діалогічної взаємодії учасників навчально-виховного процесу; використання позааудиторних інтерактивних форм роботи зі студентами; залучення студентів до волонтерської діяльності).

Ключові слова: фахова підготовка, соціальний педагог, ділове спілкування, культура ділового спілкування, студенти, організаційно-педагогічні умови.

Зеркаліна А. Р. Формирование культуры делового общения будущих социальных педагогов в профессиональной подготовке. – На правах рукописи.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата педагогических наук по специальности 13.00.05 – социальная педагогика. – Институт проблем воспитания НАПН Украины, Киев, 2016.

Диссертация посвящена актуальной проблеме формирования культуры делового общения будущих социальных педагогов в профессиональной подготовке.

На основе теоретического анализа научных источников определена роль культуры делового общения в профессиональной деятельности будущего социального педагога, которая предусматривает наличие коммуникативных знаний, умений и навыков, готовность к деловым коммуникациям с объектами и субъектами социально-педагогической деятельности.

Выявлено, что культура делового общения базируется на коммуникативных качествах и умениях; знаниях норм и правил общения; речевой культуре (способность использовать оптимальные для конкретной ситуации языковые средства); речевом этикете (совокупность языковых средств, которые регулируют наше поведение в процессе речи); деловом этикете (установленный порядок поведения, который удовлетворял бы всех участников, обсуждающих определенную проблему); профессиональной этике (знание этических стандартов социально-педагогической деятельности).

Раскрыта специфика делового общения социальных педагогов, которая заключается в формах и содержании общения в зависимости от направлений социально-педагогической деятельности. По содержанию деловое общение социального педагога делится на: деятельностное; материальное; когнитивное; кондиционное; мотивационное. Формы и особенности делового общения различаются в зависимости от должности социального педагога. Основными устными формами делового общения, которые используют в своей работе социальные педагоги, определены деловой разговор, беседа, диалог, деловые переговоры, собеседование, обсуждения, полемика, круглый стол, дискуссия, дебаты, диспут. В практике социально-педагогической работы эти формы применяются с разной степенью “активности”.

Определено понятие культуры делового общения социального педагога как интегративное свойство личности, обеспечивающее эффективное взаимодействие с лицами, являющимися объектами или субъектами социально-педагогической деятельности, на основе профессиональных знаний, перцептивных и коммуникативных умений, нравственных норм, этико-психологических принципов.

Выделены структурные компоненты (когнитивно-ценностный, мотивационно-перцептивный, интерактивно-коммуникативный), обоснованы критерии и показатели, которые коррелируют со структурными компонентами: знания об особенностях культуры делового общения (знания о сущности культуры делового общения, нормах и правилах делового общения, знание особенностей восприятия личности в общении и умение понять позицию партнера по общению); ориентация на установление и развитие эффективного делового общения (мотивационная направленность на организацию эффективного делового общения в различных аспектах профессиональной сферы, способность управлять своими эмоциями, чувствами и состояниями, распознавать эмоции других, эмпатийность); умение применять имеющиеся знания в деловом общении (умение взаимодействовать с партнерами в процессе общения, решать конфликтные ситуации, умение преодолевать барьеры непонимания, использовать различные коммуникативные

средства), охарактеризованы уровни (творческий, репродуктивный, интуитивный) сформированности культуры делового общения будущих социальных педагогов.

Теоретически обоснованы и апробированы организационно-педагогические условия формирования культуры делового общения будущих социальных педагогов в процессе их профессиональной подготовки (реализация диалогического взаимодействия участников учебно-воспитательного процесса; использование внеаудиторных интерактивных форм работы со студентами; привлечение студентов к волонтерской деятельности).

Ключевые слова: профессиональная подготовка, социальный педагог, деловое общение, культура делового общения, студенты, организационно-педагогические условия.

Zerkalina H. R. Formation of Business Communication Culture of Future Social Educators in Training. – Printed as manuscript.

Thesis for a scientific degree of Candidate of Pedagogical Sciences in speciality 13.00.05 – Social Pedagogics. – Institute of Problems on Education of the National Academy of Pedagogical Sciences of Ukraine, Kyiv, 2016.

The dissertation is dedicated to the topical problem of formation of business communication culture of future social educators in training.

Based on the theoretical analysis of scientific sources, the work defines the essence and structure of culture of business communication of future social educators, the specificity of business communication in the activity of a social pedagogue. The structural components, the criteria, indicators and the characteristics of the levels of business communication culture of future social-pedagogical workers are identified.

The organizational-pedagogical conditions of formation of business communication culture of future social educators in training have been developed and experimentally tested (implementation of a dialogical interaction between participants of educational process; the use of interactive forms of extracurricular work with students; attracting students to volunteer activities).

Keywords: training, social pedagogue, business communication, culture of business communication, students, organizational-pedagogical conditions.

Підписано до друку 25.04.2016 р. Формат 60x90/16.
Ум. друк. арк. 0,9. Обл.-вид. арк. 0,9.
Тираж 100. Зам. 37.

«Видавництво “Науковий світ”»[®]
Свідоцтво ДК № 249 від 16.11.2000 р.
м. Київ, вул. Казимира Малевича (Боженка), 23, оф. 414.
200-87-15, 050-525-88-77
E-mail: nsvit23@ukr.net
Сайт: nsvit.cc.ua