

УДК: 378.147:004:[36/051]

DOI: 10.31652/2412-1142-2020-55-31-38

**Васянович Григорій Петрович**

доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри гуманітарних дисциплін та соціальної роботи  
Львівський державний університет безпеки життєдіяльності, м. Львів, Україна  
ORCID:<https://orcid.org/my-orcid> 0000-0002-2346-193x  
[smetanochka@ukr.net](mailto:smetanochka@ukr.net)

**Нагірняк Михайло Ярославович**

кандидат історичних наук, доцент, доцент кафедри гуманітарних дисциплін та соціальної роботи  
Львівський державний університет безпеки життєдіяльності, м. Львів, Україна  
ORCID:<https://orcid.org/0000-0002-1292-4716>  
[mnagirnyak3000@gmail.com](mailto:mnagirnyak3000@gmail.com)

**Боднар Олена Сергіївна**

студентка 4-го курсу спеціальності «Соціальна робота»  
Львівський державний університет безпеки життєдіяльності, м. Львів, Україна  
[bodnar.olena9898@gmail.com](mailto:bodnar.olena9898@gmail.com)

## **ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ У МАЙБУТНЬОГО СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА ЗАСОБАМИ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

**Анотація.** У статті обґрунтовуються психолого-педагогічні ідеї, спрямовані на якісну підготовку майбутнього соціального працівника. Особлива увага у визначеному контексті приділяється дослідженню головних засад, що забезпечують цей процес. Серед значної їх кількості автори виокремлюють такі: гносеологічно-когнітивні; мотиваційно-потребнісні; рефлексивно-особистісні, що перебувають у тісній взаємодії і розвитку. Гносеологічно-когнітивні засади забезпечують процес пізнання майбутнім соціальним працівником законів, закономірностей, осмислення найбільш дієвих принципів, форм і методів щодо формування у нього комунікативних вмінь і навичок. Належне її опанування студентом у стінах закладу вищої освіти, дозволяє йому піднятися на рівень не лише душевно-духовного, психологічного стану майбутнього клієнта, а й до власного самопізнання.

Мотиваційно-потребнісні засади уможливають пошук, з'ясування найбільш ефективних шляхів формування потреб, мотиваційної діяльності майбутнього фахівця соціальної сфери, необхідності творення взаємовідносин у системі «соціальний працівник – клієнт» на гуманістичних принципах, нормах.

Рефлексивно-особистісні засади дозволяють майбутньому соціальному працівникові здійснювати самоаналіз своєї діяльності, виявляти її смисли і цінності. Доводиться, що рефлексивно-особистісний компонент суттєво доповнюється інтернальністю. Це означає, що особистість активно виявляє себе у процесі здійснення відповідальних дій. Отже, індивід дотримується такої життєвої позиції, що б, і як я не робив, за все несу особисту відповідальність. Ні середовище, ні жодна ситуація не можуть виправдати мої хибні дії, вчинки.

Доводиться, що надзвичайно важливу роль у формуванні комунікативних умінь майбутнього соціального працівника виконують інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ), котрі все більше опановують і розвивають культурно-освітній простір.

**Ключові слова:** комунікативні вміння; формування; соціальний працівник; інформаційно-комунікаційні технології; гносеологічно-когнітивні засади; мотиваційно-потребнісні засади; рефлексивно-особистісні засади.

### **1. ВСТУП**

**Постановка проблеми.** Сучасна ситуація в Україні вимагає нагального посилення організації соціальної роботи в усіх її напрямках. Це пов'язано не лише із фізіологічними, а й психологічними, соціальними потребами людей. Відомо, що останнім часом збільшується кількість дітей, які мають особливі потреби з дня народження. За даними досліджень вчених, така кількість в Україні вже перейшла межу за 10 %, і цей процес має тенденцію до зростання.

З іншого боку, необхідність посилення соціальної роботи зумовлюється наслідками, так званої «гібридної війни» на Сході України, яку підступно нав'язала нам Росія. За шість років у ній загинуло понад 10 тисяч наших громадян, інвалідами залишилося близько 40 тисяч. Не менші втрати ми несемо від різного роду ДТП, пожеж та інших екстремальних ситуацій. На жаль, ці жахливі втрати продовжують зростати. Усе це та інше з необхідністю вимагає фахової підготовки соціального працівника, який би на професійному рівні був здатним допомогти тим, хто такої допомоги потребує. Розуміння проблем «клієнта» відбувається у процесі комунікації, вияві доброти, душевності, любові та ін. Професійній підготовці соціального працівника нині активно сприяє застосування інформаційно-комунікаційних технологій (далі – ІКТ). Системне впровадження ІКТ у навчально-виховний процес покликане підвищити рівень такої підготовки, гуманізувати свідомість і діяльність майбутнього соціального працівника, налагодити добрі взаємовідносини між ним і «клієнтом». Сказане актуалізує необхідність аналізу обраної проблеми.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питанням сучасного стану соціальної роботи та підготовки соціального працівника присвятили свої праці: В. Андрущенко, В. Бех, В. Бондар, Б. Будник, Р. Вайнола, Г. Васянович, О. Гордійчук, А. Капська, Г. Коваль, Т. Колупаєва, В. Курбатов, Ж. Петрочко, Є. Холостова, М. Швед та ін. У полі зору вчених постають такі проблеми: зміст соціальної роботи, її основні критерії успіху; сутність, зміст і напрями підготовки майбутнього соціального працівника; соціалізація й адаптація дитини з особливими потребами до умов життя; розв'язання конфліктних ситуацій у системі «соціальний працівник – клієнт»; інформатизація навчально-виховного середовища тощо.

**Метою статті** є дослідження засад формування комунікативних умінь у майбутнього соціального працівника засобами ІКТ та визначення конкретних напрямів подальшого вивчення та вдосконалення цього процесу.

## 2. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

За визначенням О. Карпенко, соціальний працівник – це професійно підготовлений фахівець у галузі соціальної діяльності, який відповідає вимогам і характеру виконуваної роботи щодо надання соціальних послуг і схильний за своїми особистісними якостями до надання цих послуг [5, с. 851]. До недавнього часу в Україні поняття «соціальний працівник» практично не вживалося, воно введено лише у 1990 році, коли була створена нова система соціального захисту. Відтак розпочалася і фахова підготовка соціального працівника, хоча і до сьогодні у цій підготовці виникає багато проблем не стільки дидактичних, скільки пов'язаних із надто низьким його статусом, нерозумінням можновладцями значущості цієї професії не лише на індивідуальному, а й соціальному рівні. Закономірно, що однією із перших виникає проблема набору абітурієнтів на цю спеціальність, якісного забезпечення навчання, проходження практики і т. ін. Важливо, щоб навчаючись в стінах закладу вищої освіти майбутній соціальний працівник набув тих характеристик, які дозволять йому у практичній діяльності правильно визначитися зі специфікою суб'єкта; діяти так, щоб допомогти клієнту набутти навичок самозабезпечення, самодопомоги й самодостатності для власного розвитку в складних обставинах буття.

Виконуючи різноманітні функції (аналітико-гностичну, прогностичну, організаційну, охоронно-захисну, комунікаційну та ін.), соціальний працівник має постійно розвивати не лише душевно-духовний, фізичний, соціальний потенціал вихованців, а й свій власний. Особливо це стосується комунікативних умінь, культури спілкування, розуміння. Тому зосередимо увагу саме на цих питаннях.

Принцип комунікації до цього часу не знайшов належного місця й обґрунтування в педагогічних словниках та енциклопедіях. У словнику С. Гончаренка наводиться поняття «комунікабельність», під яким розуміється риса особистості, здатність її до спілкування з іншими людьми, товариськість. Зазначається, що комунікабельність не є природженою, вона формується в процесі життя й діяльності людини в соціальній групі [2, с. 174].

Не заперечуючи в цілому такого підходу до визначення поняття «комунікабельність», ми все-таки акцентуємо на тому, що тут не йдеться про сам дидактичний принцип комунікації, який, на нашу думку, повинен виступати в ролі імперативу суб'єкт-суб'єктних відносин у контексті: «соціальний працівник – клієнт». Річ у тім, що ці відносини мають специфічний статус, оскільки вони підпорядковуються певній залежності того, хто потребує комунікації, але має серйозні перешкоди до її реалізації. З іншого боку, і соціальний працівник не завжди перебуває у комфортному стані, коли опиняється в ситуації, за якої йому важко добре зрозуміти і якісно задовольнити потреби свого клієнта. А розуміння, за слушною думкою П. Сауха, «... є однією із найфундаментальніших потреб, і, водночас, здатностей людини... власне, розуміння – це здатність не стільки сприймати і переробляти інформацію, скільки віднаходити смисл цієї інформації, пов'язувати її із смислом подій минулого, теперішнього і минулого, робити усе це надбанням індивідуального й колективного досвіду» [9, с. 86]. На наше глибоке переконання, взаєморозумінню у діалозі «соціальний працівник – клієнт» допоможе належне усвідомлення і реалізація принципу комунікації.

Зазначимо, що проблему комунікації ґрунтовно дослідила Л. Руденко у своїй монографії. В ній науковець визначає не лише сутність і зміст цього феномену, а й обґрунтовує методологічні підходи, окреслює структуру, умови й принципи та розробляє модель формування комунікативної культури особистості. Згідно з розумінням Л. Руденко, принцип комунікації вимагає від соціального працівника досконалого володіння рідною мовою, способами взаємодії з клієнтами різного роду, навичками роботи в команді, колективі, уміння презентувати себе та вміння користуватися інформаційно-комунікаційними технологіями тощо [8, с. 30].

Стосовно поняття «вміння», то воно вже давно введено у науковий психолого-педагогічний обіг (Г. Горбатов, І. Зязюн, Т. Ільїна, Н. Левітов, К. Платонов, П. Рудик, Ю. Самарин, В. Сухомлинський, З. Ходжава та ін.). Зокрема В. Каплінський зосереджує увагу на діалектичному взаємозв'язку свідомості й умінь, виокремлює первинні і вторинні вміння, окреслює їх функції, доводить взаємодію умінь, здібностей та здатностей тощо. Вчений обґрунтовує не лише роль і місце знань, переконань, інтелекту у формуванні комунікативних умінь, а й з'ясовує можливості почуттєво-вольової сфери у цьому процесі. Він переконливо доводить, що лише ті вміння стають міцними, дієвими, які набуваються власними зусиллями особистості: «... закласти міцний фундамент умінь неможливо шляхом «прямих поставок» навіть цінних і актуальних для особистості знань, оскільки стати їх носієм ще не означає вміти, тобто набути відповідного досвіду діяльності. Людина прямою передачею знань ніколи не навчиться діяти. Тільки ті знання стануть способом успішних дій, які будуть не просто передані та засвоєні у формі готових висновків, а набуті шляхом власних зусиль, оскільки самі по собі висновки не мають цінності без того розвитку, який до них призвів і того розвитку, до якого вони призведуть далі» [4, с. 14].

Постає нериторичне запитання: щоб бути продуктивним, на яких засадах мають формуватися комунікативні вміння майбутнього соціального працівника? На нашу думку, однією із найважливіших засад, є *гносеолого-когнітивна*. Щоб навчитися пізнавати душевно-духовний стан клієнта, майбутній соціальний працівник має добре оволодіти законами і закономірностями процесу пізнання, навчитися дієво застосовувати методологію, сучасні форми і методи пізнання (теоретичні й емпіричні), оволодіти великою сумою знань в галузі філософії, психології, педагогіки, культурології тощо [1, с. 154-170]. Майбутній соціальний працівник передусім має добре знати себе, він повинен очиститися душею. Загальновідомо: якщо є чистою душа, то чистими будуть і дії, вчинки. Допомогти людині – це моральний вчинок, це свята справа. Що ж стосується людини, яка має особливі потреби, то це поклик доброго, милосердного, чистого серця. Можна сказати, що це той голос совісті, який кличе до вияву доброти й любові. В цьому сенсі соціальний працівник має певним чином «зрєктися себе», за мудрим висловом Г. Сковороди: «ввійти в середину себе», «зменшитися серцем», «полікувати пані тіла нашого – душу» [10, с. 163].

Отже, у соціального працівника має виробитися «духовна автономія», що не дасть зрадити совісті й честі, раз і назавжди обраній професії. За певних обставин такий працівник повинен мати мужність і силу побороти в собі навіть можливу відчуженість від свого клієнта, натомість вміти приховати свій негативний стан і спілкуватися з ним в сенсі вимог культури й етики. Це той «духовно-душевний компроміс», який дозволяє йому самому освітитися Божим променем й освітити ним свого клієнта. Це і є акт пізнання, самопізнання, розуміння на вершині розуму і серця, адже людина в дії, як часто любив повторювати академік І. Зязюн, перебуває на тій висоті, на якій вона насправді жила до того моменту, коли її душу перевірила дія [3, с. 74]. Кожен педагог, соціальний працівник має виробити свою власну методику пізнання і самопізнання.

Задля формування комунікативних вмінь у майбутнього соціального працівника, важливо професійно залучати інформаційно-комунікаційні технології. Що ж стосується безпосередньо гносеолого-когнітивного аспекту, то формат застосування ІКТ може бути дуже різноманітним. Нині активно застосовуються в освітньому процесі педагогічні методи та організаційні форми пізнавальної діяльності студентів. Серед них особливо популярними є різноманітні міжнародні проекти; створюються потужні дослідницькі центри, в яких проводяться ґрунтовні дослідження, спрямовані на розвиток пізнавальної діяльності вихованців; організуються тренінгові класи, в яких студенти набувають вмінь і навичок діалогової комунікації; створюються фахові комісії, які перевіряють якість навчально-виховної діяльності закладу, здійснюють моніторинг готовності майбутніх соціальних працівників до комунікативних вмінь у подальшій професійній діяльності і т. ін. Обійтися у цих та інших гносеолого-комунікативних процесах без активного залучення ІКТ є просто неможливим, і вважаємо, що надалі ця тенденція буде набирати все більших обертів.

Не менш важливою засадою формування комунікативних вмінь у майбутнього соціального працівника, є *мотиваційно-потребнісна*. Суть її полягає в тому, щоб створити належні умови для особистісного розвитку майбутнього соціального працівника та максимально задіяти його мотиваційний, творчий потенціал для комунікації, взаємодії із клієнтом, отже, і доцільної власної самореалізації.

Класик психології А. Маслоу доводив, що є різні форми і види мотивацій. Зокрема вчений поділяв мотивації на прості і складні; усвідомлені й неусвідомлені; адекватні й неадекватні та ін. Дотримуючись в цілому холі стичного (цілісного) підходу у розумінні сутності і змісту мотивації, в її основу він покладав потреби людини. З цього приводу вчений наголошував на тому, що розумній людині важливо орієнтуватися на вищі, духовні потреби, водночас не забувати і про нижчі, задоволення яких значною мірою забезпечує наше існування у цьому світі. Отже, важливо зберігати розумну рівновагу (міру) між потребами нижчого і вищого порядку. Він писав: «Нехтування вищими потребами і відмінностями між вищими і нижчими потребами призводить людей до розчарувань, при яких бажання не припиняються, навіть тоді, коли потреба задоволена. У здорової людини задоволення потреби також не призводить до зникнення бажань; і все ж, після задоволення потреби настає певний період часу, проведений у стані щастя, а потім виникають більш високі потреби з більш високим рівнем фрустрації, які людина намагається задовольнити з тією ж силою» [7, с. 235].

Формуючи мотиваційну сферу майбутнього соціального працівника важливо не лише задовольняти його потреби, інтерес у знаннях, набутті професійного досвіду, а й навчати вмінню правильно вибудовувати взаємодію в спілкуванні, відносинах, ураховуючи ступінь розвитку клієнта, стан його здоров'я, вік, вид захворювання тощо. Безсумнівно, що важливим у цьому процесі є педагогічна підтримка студента, взаємний, довірливий контакт, мотиваційний потенціал авторитету викладача, створене культурно-освітнє середовище тощо. Наприклад, безкорислива підтримка майбутнього соціального працівника є особливо потрібною на молодших курсах, коли лише розпочинається знайомство з майбутньою професією, відбувається адаптаційний період, і саме в цей час важливо не загальмувати мотиваційно-потребнісний процес щодо усвідомлення правильності у виборі професії. Адже

проведені нами дослідження засвідчують, що на третьому курсі навчання у деяких студентів відбувається переоцінка цінностей, і вони розчаровуються у виборі професії, оскільки їх очікування не підтвердилися, отже, на недостатньому рівні була організована зовнішня мотивація, що не перейшла у внутрішню.

Багаторічний досвід науково-педагогічної діяльності переконує в тому, що розвиткові мотиваційно-потребнісної сфери майбутнього соціального працівника активно сприяють діалогічне навчання; відмова від авторитарності, моралізаторства; взаємини довіри, відкритості; естетична забарвленість занять; емоційно-психологічне, комунікаційне забезпечення; доцільне застосування інформаційно-комунікаційних технологій у процесі навчання тощо.

Процес продуктивного формування комунікативних умінь у майбутнього соціального працівника в мотиваційно-потребнісному аспекті актуалізує питання використання ІКТ. Професійне їх задіяння має бути спрямоване на пошук смислів розвитку мотиваційно-потребнісної сфери фахівця соціальної сфери. З цією метою розробляються спеціальні програми, навчальні плани, що враховують комплекс особливостей, на які прийдеться звертати увагу майбутньому соціальному працівникові. Особливо активно нині розробляються програми з інклюзивної освіти, в яких передбачено формування універсальних компетенцій за допомогою ІКТ, послідовно закладається ідея суспільно-культурного контексту освітньої реальності. Тут інформаційно-комунікаційні технології мають практично необмежені можливості дії і впливу.

Принагідно зазначимо, що вартісним аспектом у цьому напрямі є створення з допомогою ІКТ «альтернативних», «зразкових», «інтегративних» програм, котрі все-таки ще недостатньо ефективно застосовуються в системі вищої педагогічної освіти України. Часто-густо це відбувається через брак справжньої стратегії розвитку вищої освіти, перманентного, (більше безглузлого) її реформування, написання величезних «стосів» концепцій, стандартів, доктрин, положень, в яких важко розібратися не те, що вчителів, а й досвідченому професорові.

Надзвичайно потужною засадою формування комунікативних вмінь майбутнього соціального працівника є *рефлексивно-особистісний компонент*. Він є продуктивним в сенсі саморозвитку, самореалізації і саморегуляції особистості. Як слушно доводить В. Чайка, «... саморегуляція як рефлексивна особистісна характеристика і категорія психолого-педагогічної науки відображає процес забезпечення ефективної взаємодії суб'єкта з собою, зі змістом і результатами власної діяльності, приведення своїх можливостей відповідно до її вимог. У саморегуляції передбачено активну участь педагога в оволодінні дидактико-технологічними знаннями, у формуванні професійних ролей і функцій, в оволодінні вміннями і навичками, які необхідні для їх успішної реалізації» [11, с. 8]. Учений досліджує не лише головні підходи розробки концепції і моделі системи підготовки майбутнього педагога до саморегуляції, а й обґрунтовує зміст, умови та напрями цієї підготовки.

В. Козаков доповнює цей підхід поняттям «інтернальність», і доводить: що б людина не робила, як би не діяла, вона саморефлексує і вважає лише себе відповідальною за те, що відбувається чи відбулося. «Інтернал», зазвичай, перебуває в стані емоційної стабільності, моральній нормативності, довірливості, емпатійності і т. ін. [6, с. 81]. З цього погляду, набуття майбутнім соціальним працівником комунікативних умінь залежить від нього самого, все інше носить підпорядкований характер.

Безумовно, очевидним моментом тут є певна абсолютизація внутрішнього чинника, «забувається» той факт, що і зовнішні умови також впливають на вияв саморефлексії особистості. Натомість, коли йдеться про рефлексивно-особистісний компонент, то тут виразно проявляється можливість застосування ІКТ для адекватної самооцінки майбутнім соціальним працівником набутих комунікативних вмінь і навичок у процесі аудиторного й поза аудиторного навчання. Інформаційно-комунікаційні технології допомагають правдиво визначити межі рефлексивності студента, показати її переваги і хиби, накреслити шляхи і перспективи удосконалення його рефлексивного мислення тощо.

Важливим є і те, що з допомогою ІКТ прогноуються певні педагогічні ситуації, їх вдумливе розв'язання студентом є свідченням його професійної компетентності, реальної готовності до самостійної діяльності.

Зазначимо, що є й інші засади формування комунікативних умінь у майбутнього соціального працівника, зокрема: операційно-технологічні, професійно-адаптивні, морально-естетичні, художньо-педагогічні та ін., натомість їх аналіз виходить за межі цієї статті.

### 3. ВИСНОВКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

1. Формування комунікативних умінь у майбутнього соціального працівника є актуальною психолого-педагогічною проблемою, послідовне розв'язання якої сприятиме якісному забезпеченню організації соціальної роботи в Україні.

2. Головними засадами формування комунікативних вмінь майбутнього соціального працівника є такі: а) гносеолого-комунікативна; б) мотиваційно-потребнісна; в) рефлексивно-особистісна. Їх інтегративно-діалектична взаємодія є найбільш ефективною й перспективною.

3. Процес формування комунікативних вмінь у майбутнього соціального працівника передбачає необхідність активного застосування інформаційно-комунікативних технологій, які все більше стають засобом якісної підготовки фахівців майбутнього, еліти України.

До подальших напрямів досліджень у визначеному руслі відносимо: а) обґрунтування концептуальних засад формування комунікативних вмінь у майбутніх соціальних працівників на основі методології ноології; б) теоретичний пошук інноваційних форм і методів формування комунікативних вмінь у майбутніх соціальних працівників та їх практичного застосування; в) концептуалізація мережевої онлайн-культури особистості й доведення її позитивного впливу на процес формування комунікативних вмінь майбутніх соціальних працівників та ін.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

- [1] Васянович Г. П., Будник О. Б. Ноологічний концепт духовного розвитку майбутнього педагога. Горизонт духовності виховання: колективна монографія / The Horizon of Spirituality of Education: collective monograph. Уклали й підготували Йонас Кевішас та Олена М. Отич. Вільнюс : Zuvedra, 2019. С. 154-177.
- [2] Гончаренко Семен. Український педагогічний словник. Гол. ред. С. Головка. Київ : Либідь, 1997. 376 с.
- [3] Зязюн І. А. Педагогіка добра: ідеали і реалії: Наук.-метод. посіб. К. : МАУП, 2000. 312 с.
- [4] Каплінський В. В. Методика викладання у вищій школі: Навчальний посібник. Київ : КНТ, 2017. 225 с.
- [5] Карпенко О. Г. Соціальний працівник. *Енциклопедія освіти*. Акад. пед. наук України; гол. ред. В. Г. Кремень. К. : Юрінком Інтер, 2008. С. 851-853.
- [6] Козаков В. А. Психологія діяльності та навчальний менеджмент: Підручник. У 2-х частинах. Ч.1. Психологія суб'єкта діяльності. К. : КНЕУ, 2000. 243 с.
- [7] Маслоу А. Мотивація и личность. 3-е изд. СПб. : Питер, 2006. 352 с.
- [8] Руденко Л. А. Формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах: монографія. Львів : Піраміда, 2015. 342 с.
- [9] Саух П. Ю. Від розбалансованості до синергії освітнього процесу: проблеми і перспективи. Горизонт духовності виховання: колективна монографія / The Horizon of Spirituality of Education: collective monograph. Уклали й підготували Йонас Кевішас та Олена М. Отич. Вільнюс: Zuvedra, 2019. С. 74-91.
- [10] Сковорода Г. С. Сад пісень: Вибрані твори. Для ст. шкіл. Віку. Пер. М. К. Зерова, П. М. Пелеха, В. О. Шевчука; Передм., упоряд. та приміт. В. В. Яременка; Худож. С. К. Артюшенко. Веселка, 1983. 190 с.
- [11] Чайка В. М. Підготовка майбутнього вчителя до саморегуляції педагогічної діяльності: монографія. За ред. Г. В. Терещука. Тернопіль : ТНПУ, 2006. 275 с.

## FORMATION OF COMMUNICATIVE SKILLS OF A FUTURE SOCIAL EMPLOYEE BY MEANS OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES

### Vasianovych Hryhorii Petrovich

Doctor of Pedagogics Sciences, Professor,  
Professor of the Department of Humanities Sciences and Social Work  
Lviv State University of Life Safety, Lviv, Ukraine  
ORCID:<https://orcid.org/my-orcid/0000-0002-2346-193x>  
[smetanochka@ukr.net](mailto:smetanochka@ukr.net)

### Nahirniak Mykhailo Yaroslavovych

Candidate of Historical Sciences, Associate Professor,  
Associate Professor of the Department of Humanities and Social Work  
Lviv State University of Life Safety, Lviv, Ukraine  
ORCID:<https://orcid.org/0000-0002-1292-4716>  
[magirnyak3000@gmail.com](mailto:magirnyak3000@gmail.com)

### Bodnar Olena Serhiivna

Student of the 4th year of specialty "Social Work"  
Lviv State University of Life Safety, Lviv, Ukraine  
[bodnar.olena9898@gmail.com](mailto:bodnar.olena9898@gmail.com)

**Summary.** The article substantiates psychological and pedagogical ideas aimed at qualitative preparation of a future social worker. In the given context, particular attention is paid to the study of the main principles that underpin this process. Among a considerable number of them, the author distinguishes the following principles: epistemological-cognitive; motivational and consumption; reflexive and personal being in close interaction and development. Epistemological and cognitive principles provide future social worker with the process of knowing the laws, regularities, understanding the most effective principles, forms and methods of the formation of his communicative skills. Its properly mastering within the walls of the higher educational institution allows student to rise not only to the mental-spiritual, psychological state of the future client, but also to his own self-knowledge.

Motivational and consumption principles make it possible to search and find out the most effective ways of forming needs, motivational activity of the future specialist of the social sphere, the need to create relationships in the system "social worker-client" based on humanistic principles and norms.

Reflexive and personal principles allow future social workers to carry out self-analysis of their activity, to identify its meanings and values. It is proved that the reflexively personal component is significantly complemented by internality. This means that the individual strongly manifests himself in the process of responsible actions. Therefore, the individual maintains such a life position in which whatever he does and the way he does it, everything is his personal responsibility. Neither the environment nor any other situation can justify his wrong decisions and actions.

The author proves that information and communication technologies, which are increasingly mastering and developing the cultural and educational space, play an extremely important role in the process of communicative skills formation of the future social worker.

**Key words:** communicative skills; formation; social worker; information and communication technologies; epistemological-cognitive bases; motivational and consumption principles; reflexive and personal principles.

### REFERENCES (TRANSLATED AND TRANSLITERATED)

- [1] Vasianovych H. P., Budnyk O. B. Noological concept of spiritual development of future teacher. The Horizon of Spirituality of Education: collective monograph.. Vilnius: Zuvedra, 2019. S. 154-177. (in Ukrainian).
- [2] Honcharenko Semen. Ukrainian Pedagogical Dictionary. Kyiv : Lybid, 1997. 376 s. (in Ukrainian).
- [3] Zyazyun I. A. Pedagogy of the good: ideals and realities: Scientific and Methodological Guide. Kyiv: MAUP, 2000. 312 s. (in Ukrainian).
- [4] Kaplinskiy V. V. Teaching methods in the higher school: Textbook. Kiïv : KNT, 2017. 225 s. (in Ukrainian).
- [5] Karpenko O. H. Social worker. *Encyclopedia of Education*. Academy of Pedagogical Sciences of Ukraine; ed. V. H. Kremen. Kyiv: Yurinkom Inter, 2008. S. 851-853. (in Ukrainian).
- [6] Kozakov V. A. Psychology of activity and educational management: Textbook. In 2 parts. Part 1. The subject's psychology. Kyiv.: KNEU, 2000. 243 s. (in Ukrainian).
- [7] Maslou A. Motivation and personality. - 3rd ed.. St. Petersburg : Piter, 2006. 352 s. (in Russian).

- [8] Rudenko L. A. Formation of communicative culture of future specialists in the field of service in vocational schools: Monograph. Lviv : Piramida, 2015. 342 s. (in Ukrainian).
- [9] Saukh P. Yu. From imbalance to synergy of the educational process: problems and prospects. The Horizon of Spirituality of Education: collective monograph.. Vilnius: Zuvedra, 2019. S. 74-91. (in Ukrainian).
- [10] Skovoroda H. S. Garden of songs: Selected works. For art. schools. age. Veselka, 1983. 190 s. (in Ukrainian).
- [11] Chaika V. M. Preparation of the future teacher for self-regulation of pedagogical activity: Monograph. Ed. H. V. Tereshchuk. Ternopil: TNPU, 2006. 275 s. (in Ukrainian).

**УДК: 004.946**

**DOI: 10.31652/2412-1142-2020-55-38-45**

**Zhizhko Elena Anatolievna**

PhD and Dr.S.hab, Universidad Autónoma de Zacatecas, México

ORCID ID: [orcid.org/0000-0001-9680-8247](https://orcid.org/0000-0001-9680-8247)

SCOPUS ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=56716465500>

[eanatoli@yahoo.com](mailto:eanatoli@yahoo.com)

**Balakhadze Larysa Anatolievna**

PhD, Universidad Autónoma de Zacatecas, México

[larisanatoli@gmail.com](mailto:larisanatoli@gmail.com)

## **VIRTUAL TUTORING IN MEXICAN COMPUTER ASSISTED LEARNING FOR MARGINALIZED POPULATION**

**Abstract.** This paper presents the results of a scientific pedagogical research, which goal was to reveal the main features and the role of virtual tutoring in computer assisted learning for marginalized population analyzing the Mexican Care Program for Demand of Adult Education and its instruments: Meeting Points and Community Places. Author finds that the virtual tutoring in Mexican computer assisted learning for marginalized population tutoring is an essential component of the educational process, is completely free, accessible and flexible. The users of the Mexican Care Program for Demand of Adult Education can have virtual tutoring not only in Spanish, but also in 63 languages of the indigenous ethnic groups. The virtual tutoring as part of the computer assisted learning for marginalized population is relatively recent tutoring modality and has had rapid development. It is a system of online academic activities planned, scheduled, registered, evaluated and followed up. The virtual tutor in the education for marginalized population in Mexico acquires not only the general skills of e-moderating, but also masters the specific psychopedagogical and psychosocial skills for mentoring a marginalized adult.

**Keywords:** adults' education; computer assisted learning; education for marginalized population; Mexican educational system; virtual tutoring.

### **1. INTRODUCTION**

It is a fact that, as technological development advances, the use of new technological platforms applied to education facilitates the work of the tutors to guide, motivate and induce students' activities, so that they can build their own knowledge. In this sense, virtual tutoring is a process of guidance, help or advice, which the teacher makes on the student to achieve different objectives: integrate him into the technical-human learning environment, solve the doubts of understanding the content presented to him, facilitating their integration in the formative action, or simply overcoming the isolation that these environments produce in the individual, and which are a determining factor for the high dropout rate of students in these training actions.

On the other hand, does serve virtual tutoring to create new forms of inclusion/exclusion: the connected and disconnected people? Is it possible to achieve that virtual tutoring become mechanism of promoting for the less fortunate? The answer lies in the analysis of educational initiatives that make the virtual tutoring the main strategy of inclusion in the productive life of the most