

УДК 37.013.42

РОЛЬ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА

Зеркаліна Г.Р.

У статті розглянуто види і стилі ділового спілкування, як обов'язкова умова успішної професійної діяльності соціального педагога у роботі з різними категоріями клієнтів.

***Ключові слова:** соціальний педагог, ділове спілкування, професійна взаємодія, соціально-педагогічне спілкування.*

В статье рассмотрены виды и стили делового общения, как обязательное условие успешной профессиональной деятельности социального педагога в работе с разными категориями клиентов.

***Ключевые слова:** социальный педагог, деловое общение, профессиональное взаимодействие, социально-педагогическое общение.*

In this article types and styles of professional communication are investigated as an essential condition for a social pedagogue's successful work with various categories of clients.

***Key words:** social pedagogue, professional communication, professional interaction, socio-pedagogical communication.*

Ураховуючи характер соціально-педагогічної роботи, однією із важливих і необхідних якостей соціального педагога/працівника є здатність до ділового спілкування. У загальнолюдському плані це явище багатогранне і включає комплекс компонентів, серед яких основними виступають такі: комунікабельність (здатність відчувати задоволення від процесу комунікації), соціальна спорідненість (бажання перебувати у товаристві, серед інших людей), альтруїстичні тенденції [2, с. 21].

Причинами, які стимулювали розвиток комунікації у соціально-виховній сфері, можуть бути клієнти соціально-виховної сфери, які потребують інформацію з офіційних джерел (соціальних служб для молоді, бірж працевлаштування, консультативних центрів тощо) та безпосередньо в умовах прямого спілкування в межах певної організації; а також комунікація із засобів передавання інформації перетворилась в особливий інструмент управління життєдіяльністю клієнта [6, с. 74].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У багатьох дослідженнях розглядається проблема підготовки фахівців до ділового спілкування з високим рівнем моральної та духовної культури та етики. Відображення основних аспектів професійної підготовки соціального педагога знаходимо у працях О.В.Безпалько, Т.А. і Ю.В.Василькових, Н.П.Волкової, В.М.Галузинського, М.В.Євтуха, М.А.Галагузової, А.Й.Капської, Л.Г.Коваль, І.Д.Зве-

ревої, Г.М.Лактіонової. У зарубіжній літературі цим питанням надається велика увага, зокрема, відомі праці Д.Карнегі, Л.Колдерга, Ричарда Т. Де Джорджем, С.Шардлоу тощо.

Управління процесом спілкування в соціально-педагогічній діяльності висвітлено в працях Л.Аверченко, Л.Міщик; стилі педагогічного спілкування містять праці В.Кан-Калика, Д.Нікандорова, І.Риданової: особливості процесу навчання спілкуванню розглядаються в працях А.Добрович, А.Мудрик, Л.Фрідман; науковий пошук А.Капської, М.Приходько присвячено характеристиці суб'єктів, морального аспекту соціально-педагогічного спілкування. У процесі професійної підготовки майбутніх соціальних педагогів доцільно використовувати теоретичні надбання філософів, педагогів, психологів, конфліктологів та їх практичні поради.

Виклад основного матеріалу. Виходячи з того, що соціальний педагог працює з дітьми, підлітками, молоддю, дорослими і має на меті створення сприятливих соціальних умов для розвитку і соціалізації особистості, розглянемо основних партнерів ділового спілкування.

Для здійснення ефективно професійної діяльності соціальний педагог налагоджує взаємодію з різноманітними державними установами і закладами, що забезпечують соціальний захист населення [4, с. 11].



Соціальний педагог у своїй практичній діяльності виступає захисником прав та інтересів дитини, консультантом, посередником, організатором соціально-педагогічної взаємодії, що безумовно потребує навичок володіння живим ораторським словом, засобами переконуючої комунікації, технікою міжособистісної взаємодії.

Комунікативна функція діяльності соціального педагога забезпечує налагодження взаємодії особистості, соціальної групи, держави і недержавних організацій, які можуть виступати клієнтами, волонтерами, спонсорами, партнерами спеціаліста у вирішенні певних професійних завдань.

Спеціалісту соціальної сфери необхідно вміло налагоджувати зв'язок із "важкими" підлітками, сиротами, інвалідами, людьми, що перебувають на реабілітації, батьками дітей з проблемних сімей та іншими; дотримуватись професійного такту, викликати симпатію та довіру в людей, зберігати професійну таємницю, бути делікатним.

Тому соціальний педагог повинен володіти такими комунікативними і професійно значущими якостями:

- стриманість, урівноваженість (володіння собою, уміння керувати емоціями й організувати рівне, спокійне спілкування без прояву роздратування, гострого тону);
- доброзичливість, привітність у спілкуванні з людьми;
- повага (прояв поваги до інших у процесі спілкування);
- довіра, відкритість (прояв довіри до клієнта);
- оптимізм (соціальне світовідчуття);
- внутрішня енергія, впевненість у собі, які поєднуються з високим рівнем контролю, справедливості;
- педагогічний такт, який підказує фахівцю найбільш делікатну лінію поведінки;
- емпатія (здатність до співпереживання);
- рефлексія (усвідомлення соціальним педагогом того, як він сприймається партнером у спілкуванні) [2, с. 22].

Соціально-педагогічне спілкування – це процес взаємодії суб'єкта з об'єктами діяльності, заснований на засадах співробітництва і взаємодопомоги, поваги і доброзичливості, ввічливості й тактовності, чесності та щирості, стратегії підтримки доброзичливих взаємин. У ході взаємодії спостерігається: спільна діяльність (або протидія, що порушує спілкування),

згода (або протиріччя, що також утруднює спілкування), співпереживання (або байдужість), тактовність (нетактовність). Спілкування, організоване соціальним педагогом, вимагає включення інтересів, переживань клієнта у сферу своїх інтересів [5, с. 72].

Характерною особливістю ділового стилю спілкування можна вважати орієнтацію на досягнення позитивного результату. При цьому форми комунікативної взаємодії відзначаються цільовою установкою на вироблення оптимальних позицій. А основні вимоги до ділового спілкування можна сформулювати за такими позиціями:

1. Ставлення до проблеми не залежить від ставлення до опонента.

Це потребує розгляду проблеми у тому вигляді, як її пропонують; оцінювання проблеми за об'єктивними критеріями, а не за характеристикою будь-кого; розмежування об'єктивних оцінок і суб'єктивних цілей; проведення незалежної експертизи поставленої проблеми, в тому числі і своєї власної; визначення власної позиції стосовно висунутої проблеми, не претендуючи на винятковість права і поглядів; формування ставлення до позиції опонента, виходячи із принципової рівноправності поглядів.

2. Вміння поставити себе на місце опонента.

Це потребує усвідомлення об'єктивної позиції нашого опонента, проведення незалежної експертизи для підсилення чи заперечення певної ситуації, ідеї, проекту; розглядати спірну позицію як прояв намірів та інтересів різних сторін; оцінювати суперечливе положення без урахування загально-визнаних підстав; брати до уваги лише позицію експертів; власна позиція не повинна домінувати, що вона "моя".

3. Формулювати цілі ділового спілкування в межах їх можливого досягнення.

Цілі ділового спілкування мають бути конкретизовані за терміном, технологією реалізації, послідовності і практичної значущості. Необхідно зберігати стиль ділового спілкування, а не власного "Я".

4. Предметом суперечностей має бути проблема, а не опонент.

Особиста конфронтація ніколи не дасть змоги досягти позитивного результату. Кожен із учасників розмови може захищати власну ідею, але він повинен бути терпимим, толерантним у стосунках з опонентом. Оцінюючи недоліки іншої людини,

акцентуючи на них свою увагу, кожен із партнерів принижує свою цінність і як фахівця, і як людини. А це, без сумніву, потребує дотримуватися наступної вимоги.

5. Наша принциповість повинна базуватися на принципах позиції.

Це потребує зрозумілого і чіткого обґрунтування власних принципів. Вони повинні мати неупереджений характер і бути незалежними від суб'єктів комунікативної дії.

6. Надійний результат може бути лише за умови рівноправної комунікативної взаємодії, чесності і принциповості.

Ця вимога потребує від учасників комунікативного процесу розуміння питання "Кому це вигідно?". При цьому ми маємо виключати можливість вигоди, інтересу, а орієнтуватися у спілкуванні лише на позицію "Чого ми можемо досягти?" і "Як краще це зробити?"

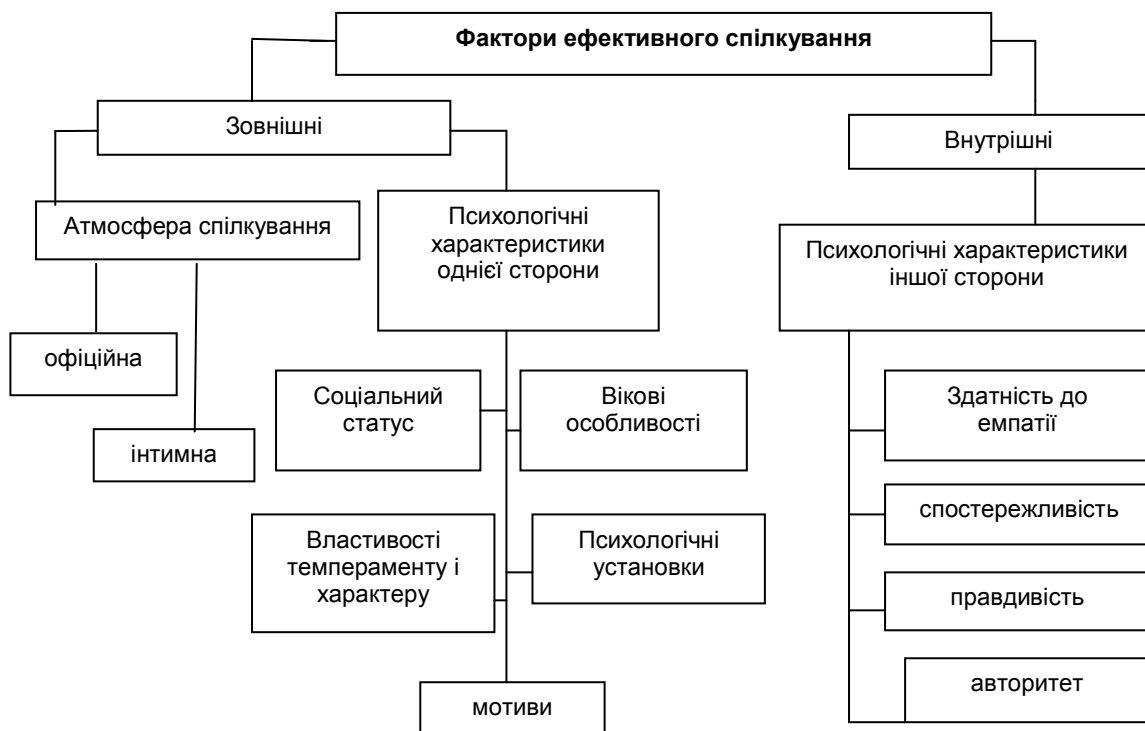
7. Виключати із ділового спілкування принциповість за формою.

Необхідно уникати позиції "Я маю це вирішити!", коли вирішення проблеми залежить від статусно-

рольової характеристики учасників комунікативної дії. Крім того, ця позиція дає змогу одному із партнерів уникнути можливості поставити себе на місце іншого партнера. Це виправдання відсутності гнучкості чи навіть нездатності до гнучкості позиції.

Реалізація відповідних якостей здійснюється у різноманітних формах соціально-виховної роботи, в яких мовленнєва діяльність є домінуючим фактором впливу на особистості. Названі різновиди ділового спілкування (ділова розмова, бесіда, співбесіда, обговорення, полеміка, дискусія, дебати, диспут) у практиці соціального педагога застосовуються з різною долею їх "активності". Якщо, скажімо, бесіда є невід'ємною частиною щоденної роботи педагога, психолога, то "круглий стіл" – це такий різновид ділового спілкування, який застосовується значно менше, але водночас він потребує надзвичайної ґрунтовної підготовки як спеціаліста, так і всіх інших учасників [6, с. 80].

В соціально-педагогічній літературі встановлено залежність ефективності ділового спілкування від наступних факторів [3, с. 61].



Нами виділені індикатори ділового спілкування:
1. Ефективність встановлення соціальної взаємодії.

2. Знання законодавчої бази.
3. Індивідуальний підхід у спілкуванні.
4. Аналіз проблеми в спілкуванні:
 - 1) виділення головного;
 - 2) встановлення причинно-наслідкових зв'язків;
 - 3) користування співставно-порівняльним аналізом;
 - 4) прогнозування;

5. Володіння психофізичним апаратом у спілкуванні: інтонування, логічні наголоси, розбірливість, упорядкованість, доступність, виразність і емоційність.

Наведемо декілька прикладів ділового спілкування соціального педагога. Особливою є взаємодія з особами, котрі мають функціональні обмеження у фізичному, психічному та соціальному розвитку. Людині з обмеженнями приписують негативні риси характеру, від неї очікують незвичної поведінки, її побоюються. Все це принижує людину, якій доводиться жити з інвалідністю. Тому в контексті соціальної моделі інвалідності логічно доцільно

використовувати відповідну термінологію (за Н.О.Мірошниченко). Уникайте такі вирази, як хворий, каліка, скалічений, деформований, а вживайте людина, яка має інвалідність, чи людина з обмеженими можливостями; уникайте розумово відстала, а використовуйте особа з затримкою в розвитку.

Не менш важливим є проблема налагодження зв'язків з неповнолітніми та молоддю, які перебувають у місцях позбавлення волі. Якщо у спілкуванні з неповнолітнім виникають своєрідні бар'єри нерозуміння і несприйняття злочинцем ініціатора контакту, настороженість, напруженість, тривога, конфронтація, що характеризуються опором неповнолітнього, ми використовуємо методику контактної взаємодії задля встановлення психологічного контакту, що передбачає глибоке розуміння і засвоєння кожної з шести послідовних стадій розвитку контакту між людьми. Розглядаються такі стадії подолання бар'єрів у спілкуванні з неповнолітніми:

I стадія – накопичення первинної згоди;
II стадія – виділення та обговорення головних інтересів, особливо тих, що співпадають;

III стадія – прийняття корисних принципів та якостей, запропонованих для спілкування;

IV стадія – виявлення якостей, небезпечних для спілкування, необхідно реалізувати ряд принципів поведінки: ініціативи, відвертості, еквівалентності

V стадія – індивідуальний вплив та адаптація до співрозмовника;

VI стадія – вироблення загальних правил і співробітництва, де реалізуються принципи, які сприяють збільшенню довірливості спілкування, взаємної зацікавленості [1, с. 32].

Висновки. Таким чином, для підвищення ефективності соціально-педагогічної роботи соціальний педагог має досконало володіти знаннями й уміннями професійної комунікації, особливо ділової, а також уміти адекватно їх застосовувати у відповідній сфері та ситуації.

Література

1. Етика соціально-педагогічної діяльності : метод. посіб. для студентів / авт.-уклад. О. М. Любарська. – Миколаїв, 2005.
2. Завацька Л. М. Технології професійної діяльності соціального педагога : навч. посіб. для ВНЗ. – К. : Видавничий дім "Слово", 2008. – 240 с.
3. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. – СПб. : Питер, 2012. – 576 с.: ил. – (Серия "Мастера психологи").
4. Професія соціальний педагог / упоряд. : О. Главник ; за заг. ред. К. Шендеровський, І. Ткач. – К. : Главник, 2006. – С. 112.
5. Методи та технології роботи соціального педагога : навч. посіб. / авт.-уклад. : С. П. Архипова, Г. Я. Майборода, О. В. Тютюнник. – К. : Видавничий дім "Слово", 2011. – 496 с.
6. Соціальна педагогіка : підручник / за ред. проф. А. Й. Капської. – 4-те вид., виправ. та доп. – К. : Центр учбової літератури, 2009. – 488 с.