

УДК [371.124:37.013.42]:37.016

ПРОФЕСІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА: СУТНІСТЬ, ПРИНЦИПИ, ПРОБЛЕМИ ПІДГОТОВКИ

Локарева Г.В., Філь О.В.

Стаття присвячена розгляду питання професійного спілкування соціального педагога. Автори подають власне бачення сутності поняття професійного спілкування соціального педагога, розглядають принципи та висвітлюють проблеми фахової підготовки майбутніх спеціалістів до професійного соціально-педагогічного спілкування.

Ключові слова: спілкування, комунікація, професійне спілкування, соціальний педагог, професійне спілкування соціального педагога.

Статья посвящена рассмотрению вопроса профессионального общения социального педагога. Авторы предлагают собственное видение сущности понятия профессионального общения социального педагога, рассматривают принципы и освещают проблемы профессиональной подготовки будущих специалистов к профессиональному социально-педагогическому общению.

Ключевые слова: общение, коммуникация, профессиональное общение, социальный педагог, профессиональное общение социального педагога.

The article addresses the issues of professional communication of social pedagogues. The authors put forward their own view of the essence of the concept of social pedagogues' professional communication, examine the principles and highlight the problems of professional training of future specialists for professional socio-pedagogical communication.

Key words: communication, professional communication, social pedagogue, professional communication of a social pedagogue.

Успішність фахової діяльності представників більшості соціономічних професій значною мірою залежить від рівня їх професійного спілкування. Професія соціального педагога не є винятком, оскільки основним змістом діяльності спеціалістів у цій галузі є спілкування з клієнтом під час надання допомоги. І від того, наскільки кваліфікованим і успішним виявиться це спілкування, залежатиме успішність професії загалом.

У вітчизняній лінгвістиці й естетиці проблема спілкування й комунікації почала досліджуватися ще в 20-ті рр. ХХ ст. Найбільш відомі комунікативні моделі були розроблені М.Бахтініним, К.Леві-Стросом, В.Пропом, З.Фройдом, М.Фуко, К. Г.Юнгом, Р.Якобсоном та ін. Незважаючи на достатню розробленість проблеми міжособистісного спілкування, актуальним залишається питання формування вмінь і навичок професійного спілкування фахівців соціономічних професій взагалі й соціальних педагогів зокрема.

Таким чином, метою статті є визначення сутності та принципів професійного спілкування соціального педагога, а також особливостей фахової

підготовки майбутніх спеціалістів до спілкування з клієнтом.

Розуміння й осмислення фахівцем змісту понять “спілкування”, “професійне спілкування” визначає функціональну сторону його діяльності. З метою бачення соціальним педагогом методологічної спрямованості професійного спілкування, його психологічних механізмів і функціонування через різні форми й засоби, розглянемо окремі трактування поняття “спілкування” філософського, психологічного та педагогічного змісту.

У філософських джерелах спілкування виступає як процес і, у той же час, як умова розвитку суспільства в цілому та кожного його члена зокрема. “Спілкування – процес взаємозв’язку і взаємодії суспільних суб’єктів (класів, груп, особистостей), у ході якого відбувається обмін діяльністю, інформацією, досвідом, здібностями, уміннями й навичками, а також наслідками діяльності; це одна із необхідних і загальних умов формування й розвитку суспільства та особистості” [7, с. 447].

У психологічній літературі поняття “спілкування” розглядається як форма життєдіяльності та як

джерело, яке забезпечує, підтримує колективну діяльність. “Спілкування – складний багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми (міжособистісне спілкування) та групами (міжгрупове спілкування), породжуваний потребами спільної діяльності, що включає в себе як мінімум три різні процеси: комунікацію (обмін інформацією), інтеракцію (обмін діями) та соціальну перцепцію (сприйняття і розуміння партнера)” [2, с. 299].

У педагогічній літературі, а також і в педагогічній практиці, поряд із поняттям “спілкування” функціонують близькі до нього поняття: “педагогічне спілкування” та “професійне педагогічне спілкування”. “Педагогічне спілкування” С.Кондратьєва визначає як “... систему прийомів, навичок органічної соціально-психологічної взаємодії педагога і дітей, змістом якої є обмін інформацією, пізнання особистості школяра, організація взаємовідносин та взаємовпливів” [1, с. 110].

Поняттям “професійне педагогічне спілкування” оперують І.Зязюн, А.Крамущенко, І.Кривоніс, О.Самещенко, В.Семиченко, Н.Тарасевич, розглядаючи його в контексті педагогічної майстерності й передачі інформації та виділяючи “взаємодію” як основний структурний компонент: “Професійне педагогічне спілкування – комунікативна взаємодія педагога з учнями, батьками, колегами, спрямована на встановлення сприятливого психологічного клімату, психологічну оптимізацію діяльності та стосунків” [4, с. 200–201].

Розглянувши сутність понять “спілкування”, “педагогічне спілкування”, “професійне педагогічне спілкування” у філософському та психолого-педагогічному контексті, ми можемо стверджувати, що жодне з них повною мірою не відбиває змісту професійної соціально-педагогічної діяльності. По-перше, поняття “спілкування” досить широке та містить у собі як ділове, так і фактичне спілкування, а ми розглядаємо спілкування соціального педагога тільки щодо його виробничої сфери. По-друге, поняття “педагогічне спілкування” розглядається дослідниками як засіб професійної діяльності вчителя (викладача, вихователя). Однак сфера роботи соціального педагога більш широка й не обмежується тільки навчальними закладами. Поняття “професійне педагогічне спілкування” більшою мірою відбиває сутнісні сторони спілкування в діяльності соціального педагога, однак визначає тільки педагогічну спрямованість в усіх сферах його роботи.

Виходячи з цього, доцільно використовувати в роботі соціального педагога таке поняття, як “професійне спілкування соціального педагога”, детермінуючи його в такий спосіб: “Професійне спілкування соціального педагога – це складний багатоплановий процес прийняття клієнта як об’єкта своєї професійної діяльності, встановлення контакту і взаємодії з ним із метою визначення його соціально-психологічних потреб, запитів і надання соціально-педагогічної допомоги та послуг”. У цьому визначенні в концентрованій стислій формі подано сутність і сенс професійного спілкування соціального педагога. Це не статичне й не одномиттєве соціальне явище, а складне динамічне утворення, яке проходить певні етапи (соціальна перцепція, комунікація, інтеракція).

Будь-яка система спілкування містить у собі один, декілька або безліч об’єктів спілкування. Об’єктом спілкування соціального педагога є його клієнт. А результат взаємодії з клієнтом залежить від характеру спілкування в системі “соціальний педагог – клієнт”. Розглядаючи зміст поняття “клієнт” у сучасній соціальній педагогіці України, слід наголосити на тому, що це поняття було запозичене із багаторічної зарубіжної практики соціальної роботи. Найпоширенішим в українській соціально-педагогічній науці є визначення поняття клієнта соціального педагога як особи, “яка особисто звернулася до соціальної служби чи спеціаліста і користується їх послугами для розв’язання певних проблем” [5, с. 101].

Невирішеним є також питання типології клієнтів соціального педагога, що зумовлюється не лише різними поглядами вчених на сутність і специфіку соціально-педагогічної діяльності, але й соціально-політичними, економічними та психологічними факторами та їх динамікою. Найбільш широко типологія клієнтів соціального педагога представлена авторами навчального посібника “Соціальна робота в Україні”, де, зокрема, наводяться приклади класифікації клієнтів соціального педагога за особливостями емоційного реагування (“агресори”, “ввічливі”, “німі”), а також за “універсальними” (стать, вік, соціальний статус, кількість осіб) та “специфічними” (ступінь добровільності та типові проблеми клієнтів: зі здоров’ям, відхилення в поведінці, девіації, із працевлаштуванням, відсутність батьківської турботи, насилля, родинні стосунки) ознаками.

Розглядаючи особливості соціальної роботи з різними категоріями клієнтів, автори навчального посібника виділяють чотири основні категорії клієнтів соціального педагога (працівника), які, в свою чергу, поділяються на менші групи. Це:

- сім’я (бездітна, багатодітна, малодітна, молода, неповна, первинна, вторинна, позашлюбна, вторинно-шлюбна, міжнаціональна, дистантна, вторинний шлюб, різнорідна, складна, опікунська, із засудженими членами);
- клієнти різного віку (дошкільне дитинство, дитинство молодшого школяра, підліткове дитинство, рання юність, юнацький вік, молодість, люди зрілого віку, люди літнього віку);
- представники проблемних груп (девіанти, деприванти, маргінали, антисоціальні особистості, особи із алкогольною залежністю, особи із наркотичною залежністю, особи без певного місця проживання, особи з обмеженими можливостями, військовослужбовці та їх сім’ї, жінки, інваліди, мігранти, біженці та переміщені особи, жертви насильства, злиденні, самотні, люди похилого віку, особи, які займаються проституцією, суїциденти, особи з вираженим синдромом “емоційного згорання”);
- жінки [6].

Клієнт, як об’єкт професійної діяльності соціального педагога, розглядається нами на підставі освітньо-професійних державних стандартів, де в системі блоків змістових модулів визначені такі модулі, як: “Сім’я як об’єкт соціально-педагогічної діяльності”, “Молодь як об’єкт соціально-педагогічної діяльності”, а також підходу дослідника Г.Лактіонової до жіночої молоді як до об’єкту соціальної роботи

[3]. Виходячи з цього, можна вважати, що й сама родина, і окремі її члени, і школярі та студенти є потенційними клієнтами соціального педагога, а виходячи з цього, і будь-яка особа, яка звертається до фахівця за соціально-педагогічною допомогою або послугою, є об'єктом, на який спрямована його професійна діяльність. Саме тому поняття "клієнт" являє собою узагальнений зміст об'єкта професійної діяльності соціального педагога. Клієнт являє собою безпосередній об'єкт професійної діяльності фахівця і сприйняття його соціальним педагогом є багатоплановим – у контексті соціального, правового, морального, психологічного аспектів взаємозв'язків особистості з соціумом.

Виділені нами об'єкти соціально-педагогічного спілкування, а також сам соціальний педагог мають певні характеристики, які необхідно враховувати в безпосередньому соціально-педагогічному спілкуванні. До цих характеристик відносимо: вік; зовнішні дані; соціальне становище; соціальний статус; інтелект; фізичний розвиток; стан здоров'я; матеріальне становище; психофізичні дані; біоенергетичні дані; індивідуальні особливості. Наприклад, у процесі соціально-педагогічного спілкування молодого спеціаліста (22–25 років) з клієнтом похилого віку (75–80 років) урахування вікових та індивідуальних особливостей є необхідним.

Умови успішного й ефективного виконання будь-якої діяльності, що закладені у вимогах до неї, є обов'язковими для одержання бажаного результату. Вимоги до професійного спілкування соціального педагога відбиті в принципах та правилах поведінки, які витікають із них. Принцип, що є основним, вихідним положенням у будь-якій формі життєдіяльності людини, має нормативний характер. Тому принципи професійного спілкування соціального педагога визначають сутність і нормативність поведінки та дій фахівця в процесі контакту з клієнтом як об'єктом його професійної діяльності.

Принципи професійного спілкування соціального педагога складають систему основних, вихідних вимог до фахівця, виконання яких забезпечує ефективність вирішення професійних завдань як глобального, так і ситуативного плану. Їхній зміст визначає характер протікання розглянутого процесу та його результат. Отже, принципи професійного спілкування соціального педагога виконують нормативну, регулятивну й організаційну функції. Нормативна функція визначає змістовну сторону реалізації принципу в практиці соціального педагога та встановлює визнаний, обов'язковий порядок виконання вербальних і невербальних прийомів спілкування в процесі роботи з клієнтом. Регулятивна функція визначає діяльнiсну сторону реалізації принципів професійного спілкування соціального педагога, у процесі якої направляється хід дій у разі досягнення та виконання вимог, закладених у змісті принципу за допомогою нормативної функції. Нормативна й регулятивна функції знаходяться в тісній єдності та взаємодії з організаторською функцією. Виконуючи цю функцію в процесі реалізації принципів спілкування, соціальний педагог виявляє своє вміння організувати спілкування в ситуації невизначеності, сполучати різні форми своєї індивідуальної поведінки з поведінкою клієнта, іноді непередбачувану. Розглянуті функції визначають

процес, характер і результат реалізації принципів професійного спілкування соціального педагога.

Принципи професійного спілкування соціального педагога становлять собою цілісну систему вимог, що складається з декількох підсистем: принципи, що визначають хід і результат процесу спілкування фахівця та клієнта; принципи, що визначають характер процесу спілкування; принципи, що визначають ставлення фахівця до клієнта; принципи, що контролюють і визначають стан, емоційну "форму" соціального педагога.

Перша підсистема включає такі принципи: принцип цілеспрямованості; принцип моральної мотивації; принцип диференційного підходу; принцип урахування індивідуальних особливостей клієнта (психофізіологічних, соціальних); принцип розмаїтості використання засобів і методів спілкування; принцип розмаїтості використання стилів спілкування. Вони є визначальними в процесі професійного спілкування, а ступінь їхньої реалізації безпосередньо відбивається на ході й результаті всієї діяльності фахівця.

Друга підсистема поєднує такі принципи: принцип альтруїстичної, гуманістичної спрямованості; принцип діяльнiсної любові; принцип конфіденційності; принцип диференційного підходу; принцип домінування позитивного; принцип опори на позитивне в клієнті. Ця група принципів визначає характер протікання процесу спілкування, емоційний стан суб'єктів спілкування. Принципи, що складають цю підсистему, забезпечують і розкривають зміст морально-етичної сторони професійного спілкування фахівця. Їхня реалізація забезпечується за рахунок внутрішньої установки, що сформувалася, на характер спілкування, яке соціальний педагог як професіонал повинен організувати, незважаючи на своє самопочуття, настрої, стан.

Третя підсистема містить такі принципи: принцип діяльнiсної любові; принцип чуйності, емпатії і милосердя у спілкуванні з клієнтом; принцип терпимості і толерантності; принцип самовизначення. До цієї групи віднесені принципи, що визначають ставлення соціального педагога до клієнта у професійному спілкуванні. Основна вимога принципів цієї групи полягає в тому, що це не просто доброзичливе, чемне ставлення фахівця до суб'єкта спілкування, а в тому, що характер цього ставлення закладений у самій професійній характеристиці, яка визначена соціально-педагогічними цінностями, що складають діяльність соціального педагога, а професійне спілкування є одним з основних видів цієї діяльності. Тому, керуючись цією групою принципів у повсякденній поведінці, соціальний педагог забезпечує собі морально-емоційне задоволення від роботи, від свого фаху.

У четверту підсистему входять такі принципи: принцип емоційної стриманості; принцип самосвідомості, самоконтролю, саморегуляції і самокорекції; принцип педагогічної рефлексії. Ці спрямовують особисте ставлення соціального педагога до себе як до фахівця, до свого професійного рівня, до своїх особливостей та можливостей у професійній самореалізації.

Розглянуті принципи професійного спілкування соціального педагога, перебуваючи в тісному взаємозв'язку, доповнюють і внутрішньо пронизують один

одного. Органічно пов'язані між собою принципи реалізуються не ізольовано, а в єдності, й усі разом спрямовані на виконання основних цілей і завдань професійного спілкування фахівця. Реалізація всіх принципів професійного спілкування соціальним педагогом забезпечує професійний рівень фахівця, його професійну компетентність.

На сьогоднішній день у зв'язку зі зростаючою потребою у фахівцях із соціальної педагогіки переважна більшість класичних вищих навчальних закладів України займається підготовкою спеціалістів у цій галузі. Одним із актуальних аспектів навчання майбутніх соціальних педагогів є формування вмінь і навичок їх професійного спілкування.

У фаховій підготовці майбутніх соціальних педагогів у Запорізькому національному університеті це завдання вирішується під час вивчення студентами дисципліни "Психолого-педагогічні засади міжособистісного спілкування". Метою курсу є розширення уявлення студентів про міжособистісне спілкування та формування в майбутніх фахівців системного підходу до професійного спілкування соціального педагога. Після вивчення курсу студенти повинні знати: зміст ключових понять курсу та їх основні характеристики; принципи професійного спілкування та правила, що витікають із них, особливості безпосереднього та опосередкованого спілкування соціального педагога; засоби, що забезпечують міжособистісне спілкування фахівця з клієнтами; сутнісні характеристики морального, соціального, психологічного, естетичного аспектів професійного спілкування.

Виходячи зі змісту комунікативної функції в діяльності соціального педагога, у процесі навчання майбутній спеціаліст має навчитися:

- співставляти форми й види спілкування, добирати адекватні форми спілкування, уникати небажаних форм спілкування, добирати адекватні емоційні форми спілкування;
- класифікувати й реалізовувати функції спілкування;
- створювати позитивний, емоційний фон для спілкування, враховувати вікові й індивідуальні

особливості клієнтів, уникати негативних стереотипів спілкування;

– обирати відповідні види й форми комунікації, створювати успішну ситуацію спілкування, використовувати комунікативну діяльність як засіб соціального впливу на клієнта;

– користуватися різними стилями та грамотно використовувати вербальні та невербальні засоби спілкування, що забезпечують професійне спілкування в конкретних ситуаціях;

– управляти своїм емоційним станом та емоційним станом клієнтів, регулювати власний емоційний стан для того, щоб проводити систематичну профілактику професійного вигорання.

Необхідно враховувати також і той факт, що в наш час у професійній підготовці студентів увага акцентується в основному на організації їх самостійної пізнавальної діяльності з урахуванням принципів індивідуально-диференційованого підходу. Практика підготовки майбутніх соціальних педагогів в умовах перерозподілу співвідношення між аудиторними й позааудиторними заняттями студентів, на користь збільшення частки позааудиторних занять, вимагає від викладача не лише вирішення питань методичного забезпечення навчального процесу, але й визначення логічного зв'язку та взаємозумовленості цих видів пізнавальної діяльності студентів.

Таким чином, проаналізувавши ряд ключових понять досліджуваної проблеми і зробивши спробу детермінувати поняття "професійне спілкування соціального педагога", можна зробити деякі висновки про те, що розглянутий вид спілкування виступає, по-перше, засобом вирішення професійних завдань; по-друге, системою соціально-психологічного забезпечення професійної діяльності соціального педагога; по-третє, способом організації визначеної системи взаємовідносин фахівця і клієнта; по-четверте, цілісною категорією, поза якою професійне становлення соціального педагога неможливе.

Перспективи подальших досліджень цього питання ми вбачаємо в розробці та вдосконаленні навчально-методичного забезпечення фахової підготовки майбутніх соціальних педагогів до професійного спілкування.

Література

1. Кондратьева С. В. Межличностное познание и его роль в общении : дисс. ... д-ра пед. наук : спец. 19.00.07 / Кондратьева Светлана Витальевна. – Дрогобич, 1987. – 366 с.
2. Краткий психологический словарь / ред. сост. Л. А. Карпенко ; под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. – Ростов-на-Дону : Феникс, 1998. – 512 с.
3. Лактіонова Г. М. Теоретико-методичні основи соціально-педагогічної роботи з жіночою молоддю в умовах великого міста : автореф. дис. ... доктора пед. наук : спец. 13.00.05 "Соціальна педагогіка" / Лактіонова Г. М. – К., 1999. – 35 с.
4. Педагогічна майстерність : підручник / І. А. Зязюн, Л. В. Крамущенко, І. Ф. Кривонос та ін. ; за ред. І. А. Зязюна. – К. : Вища школа, 1997. – 349 с.
5. Словник-довідник для соціальних педагогів та соціальних працівників / заг. ред. А.Й. Капська. – К. : Вища школа, 2000. – 260 с.
6. Соціальна робота в Україні : навч. посіб. / І. Д. Зверева, О. В. Безпалько, С. Я. Харченко та ін. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 256 с.
7. Философский энциклопедический словарь / под ред. Л. Ф. Ильичева, Н. П. Федосеева, С. М. Ковалева, В. Г. Панова. – М. : Сов. энциклопедия, 1983. – 840 с.