

## ПРОФЕСІЙНО-ПЕДАГОГІЧНЕ СПІЛКУВАННЯ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА

Ю. В. КЛОЧАН

Соціальний педагог, як спеціаліст із соціального виховання, покликаний виконувати діагностичну, організаційно-виховну, охоронно-захисну, корекційно-реабілітаційну функції в різноманітних соціальних установах, закладах, організаціях. Оскільки основним засобом впливу цього фахівця на людину є слово, в процесі здійснення діяльності він має дотримувати вимог професійно-педагогічного спілкування, майстерність якого залежить від особистісних характеристик соціального педагога, здатності творчо, консолідувати всі духовні сили, вирішувати професійні проблеми.

Професійно-педагогічне, ділове спілкування вчителя, вихователя, соціального працівника, соціального педагога стало об'єктом дослідження численних учених-психологів, педагогів, зокрема І. Амінова, Н. Волкової, В. Грехнева, А. Добрович, В. Кратинової, А. Леонтьєва, Г. Меджидова, П. Сопер, Л. Титової та ін. Останні публікації, присвячені проблемі формування ділової, комунікативної культури особистості, належать О. Наталевич, О. Тур. Вчені В. Бочарова, І. Зверєва, Л. Коваль, А. Рижанова, С. Хлебик розкрили професійний портрет, кодекс етики соціального педагога, кваліфікаційні вимоги до цього спеціаліста та визначили комунікативність, високий рівень загальної, духовної культури як одні з найважливіших його особистісних якостей. Постає необхідність узагальнення поглядів учених суміжних наук щодо сутності, змісту, методів професійно-педагогічного спілкування фахівця соціальної сфери.

**Мета статті** – дослідити ефективні рівні спілкування, особистісні характеристики соціального педагога в процесі професійно-педагогічного спілкування, охарактеризувати зміст навіювання, самонавіювання, переконання як методів впливу цього спеціаліста на особистість співрозмовника з професійно важливою метою.

Спілкування являє собою складний багатоплановий процес установа та розвитку контактів між людьми, що зумовлено потребами спільної діяльності та містить комунікацію, інтеракцію, соціальну перцепцію [4]. Функціями спілкування є: контактна – готовність до прийому та передачі повідомлень; інформаційна – передбачає обмін інформацією, думками, знаннями; емотивна – розуміння людьми один одного, обмін емоціями, переживаннями; встановлення відносин як усвідомлення партнерами своєї ролі і місця в ділових, міжособистісних зв'язках; пізнавальна – сприйняття, усвідомлення змісту інформації, розуміння внутрішнього стану співрозмовника, навколишнього світу, особистості, колективу, себе; спонукальна – передбачає стимулювання активності співрозмовника; організації впливу як зміни поведінки, досвіду, ціннісно-мотиваційної сфери особистості; координуюча – узгодження дій; управлінська – керівництво своєю поведінкою, вплив на інших. Особливим різновидом спілкування є педагогічне, що, згідно зі свідченням А. Леонтьєва, являє собою „...таке спілкування вчителя зі школярами в процесі навчання, яке створює найліпші умови для розвитку мотивації учнів і творчого характеру навчальної діяльності, правильного формування особистості школяра, забезпечує сприятливий емоційний клімат навчання, управління соціально-психологічними процесами в дитячому колективі й дозволяє максимально використовувати в навчальному процесі особистісні особливості вчителя” [7, с. 20]. На думку Г. Меджидова, професійно-педагогічне спілкування — це система (принципи, правила, прийоми) органічної соціально-психологічної взаємодії вчителя та вихованців, змістом якої є обмін інформацією, організація виховного впливу, взаємовідносин за допомогою комунікативних засобів [8]. Таке спілкування потребує високого загального, духовного рівня культури фахівця, розвинених комунікативних та організаторських умінь: „Чим вища культура людини, тим більше вона проявляється на самому змістові та характері спілкування” [2, с. 43].

Професійно-педагогічне спілкування соціального педагога як спеціаліста із соціального виховання, об'єктом якого є „всі соціальні суб'єкти, тобто людина, група, суспільство; метою – розвиток їхньої добровільної соціальності” [11, с. 15], передбачає вміння спілкуватися на різних рівнях, передусім, діловому, духовному, вміло використовувати ігровий стиль в особливих випадках, не допускати маніпулятивного, примітивного.

Діловий рівень передбачає суб'єкт-суб'єктні відносини співрозмовників, тобто рівність психологічних позицій, активність, взаємну гуманістичну спрямованість, готовність до прийняття аргументів один одного. Особистість партнера зі спілкування викликає особливий інтерес учасника колективної діяльності, важлива його розумова, ділова активність. На цьому рівні спілкування соціального педагога цікавлять спільна справа, спільний пошук істини, тому йому важливо глибше та серйозніше розібратися в

цьому, а значить адекватно сприйняти критику, дослухатися до правильних аргументів або довести обґрунтовану точку зору. Духовний рівень – це найвищий рівень людського спілкування, в межах якого партнер (будь-якої статі, віку, рівня освіти, начитаності) сприймається носієм духовного начала, мудрості. Насамперед, важливе вміння соціального педагога розкрити в співбесідникові його найліпші якості, ціннісні орієнтації, діалогічно проникнувши в його та власні глибини душі, проявляючи відкритість, високу спонтанність, вільне самовираження. На ігровому рівні проявляється істинна симпатія до співрозмовника, взаємообмін думками, почуттями. При цьому судження партнерів зі спілкування або поділяються, або ні, однак наявна зацікавленість в особистості людини, її розвитку. На відміну від ігрового, маніпулятивний рівень є небезпечним, оскільки передбачає підкорення іншого в особистих цілях. Неприпустимим у спілкуванні соціального педагога є примітивний рівень, коли співрозмовник розглядається як необхідний або непотрібний предмет; при цьому спостерігаються насмішки, погрози, підлабузництво, відверта антипатія тощо [3].

Вміння вести ділове спілкування є однією з найважливіших ознак професійної придатності соціального педагога, поряд із професійними знаннями та навичками. Він має вміти вислухати, зрозуміти, коректно запитати, точно відповісти, переконати, створити атмосферу довіри, знайти тонкий психологічний підхід до кожної особистості [5, с. 105]. Для цього педагог повинен знати мовний етикет і вміти його використовувати; опанувати техніку мови; правильно будувати промову, інші публічні виступи; аналізувати предмет спілкування, його цілі, завдання; обґрунтовувати, критикувати, аргументувати, досягати згоди та компромісу; вести бесіду, співбесіду, ділову розмову, суперечку, полеміку, дискусію, дебати, диспут, круглий стіл, командну ділову гру, переговори тощо; аналізувати, вирішувати конфлікти, кризові ситуації; вміти здійснювати психотерапію в спілкуванні [5, с. 105–106].

Діловий стиль спілкування передбачає, що ставлення до проблеми не залежить від ставлення до співрозмовника. Отже, необхідні: оцінка проблеми, що ґрунтується на об'єктивних критеріях, а не на власних забобонах; розділення об'єктивних оцінок та суб'єктивних цілей, думок (гідна оцінка сильних сторін позиції співбесідника); здійснення незалежної експертизи в усіх аспектах, зокрема й власної позиції; визнання презумпції принципової рівності позицій, доки обговорення не засвідчило переваги однієї сторони й непереконливість іншої [1]. Практичними правилами ділової розмови є: готовність поставити себе на місце співрозмовника, формулювання цілей спілкування в межах їх досягнення, бажання вирішувати проблему, а не конфліктувати з людиною [5, с. 107–108]; оптимально можлива аргументованість своєї точки зору, система доказів і логічність їхнього викладу; готовність до зміни свого рішення лише за наявності дійових аргументів опонента [14, с. 50].

Здійснення професійно-педагогічного спілкування, передусім ділового, потребує від соціального педагога вивчення власних особистісних особливостей, усвідомлення своєї індивідуальності, визначення та усунення недоліків у спілкуванні. Професійно важливими особистісними характеристиками в процесі спілкування є: прояв щирої зацікавленості до людей; емоційна стабільність; здатність викликати довіру; відсутність забобонів; емпатія; об'єктивність; високий соціальний інтелект; використання потенційних можливостей співрозмовника; вміння дотримувати оптимальної психологічної дистанції [9]. Ефективне ділове спілкування можливе за умови розвиненості у соціального педагога комунікативної культури, основою якої є „загальноприйняті моральні вимоги до спілкування, невід'ємно пов'язані з визнанням унікальності, цінності кожної особистості: ввічливість, коректність, тактовність, скромність, люб'язність, пунктуальність” [13, с. 257]. Соціальному педагогові важливо відмовитися від авторитарності, пасивності, залежності, замкненості, нетерпимості до різних настанов, а також негативних поз і жестів: опущеної голови, зверхнього погляду, схрещених на грудях рук, долоні під щокою, рук у кишенях тощо [9].

Майстерність професійно-педагогічного спілкування соціального педагога передбачає володіння ним культурою мовлення – впорядкованою сукупністю нормативних мовних засобів, вироблених практикою людського спілкування, які оптимально випереджають зміст мови й задовольняють умови та мету спілкування. Характеристиками культури мовлення є: правильність (відповідність прийнятим орфографічним, граматичним, лексичним нормам), змістовність, логічність, образність, емоційність, чітка дикція, відсутність вульгаризмів та слів-паразитів. Під час привітання, знайомства, звертання, вибачення, згоди, поради, відмови фахівцеві соціальної сфери слід дотримувати мовного етикету – системи ритуалів, яка містить відповідні словесні формули; відмовитися від реплік та висловлювань, що перешкоджають комунікації, вказівок, команд, категоричних суджень, повчання, допиту, обвінчачення, недовіри, погрози, образливих зауважень, принизливого ставлення. Бажаними репліками та висловлюваннями є: контактні, коли соціальний педагог скеровує співрозмовника до роздумів; стимулюючі, що підкреслюють значимість особистості; фіксуючі. Ефективність професійно-педагогічного спілкування соціального педагога залежить і від розвиненості його голосового апарата, який складають дихальні органи (легені, мускулатура, що втягує повітря в легені, інші м'язи, що виштовхують повітря з легенів); вібратори (голосові зв'язки);

резонатори (гортань, порожнина рота і носа); артикулятори (язик, губи, нижня щелепа, м'яке піднебіння). Ці чотири складники голосового апарата беруть участь у створенні п'яти елементів голосу:

- 1) звучності, яка надає можливості донести мову до аудиторії й досягається завдяки правильному диханню, впевненості в собі;
- 2) темпу, як насиченості звука: швидкості мовлення загалом, тривалості звучання окремих слів, інтервалів та тривалості пауз;
- 3) висоти;
- 4) тембру – забарвлення звука;
- 5) артикуляції – чіткої вимови [12, с. 108–122].

Розвиненість культури мови, необхідних особистісних характеристик у процесі спілкування, голосового апарата соціального педагога вможливають вплив на особистість співрозмовника з професійно важливою метою за допомогою методів навіювання, самонавіювання, переконання.

На думку С. Пальчевського, сугестологічна майстерність спеціаліста соціальної сфери передбачає його вміння використовувати різноманітні засоби навіювання для досягнення педагогічних цілей соціалізації й уміння для потреб самовиховання спрямовувати процеси самонавіювання соціальних суб'єктів [10, с. 58].

У навіюванні, що здійснюється у формах гетеросугестії, автосугестії, значну роль відіграють вербальні (слова, інтонація) та невербальні (міміка, жести, постава) засоби. Для ефективного навіювання соціальному педагогові слід зважати на внутрішню спрямованість особистості співрозмовника, тобто знати її глибинні інтереси. Засобами сугестивації є: авторитет (особистості, догми, віри, певної ідеї, здорового глузду, мудрих батьків, досконалої майстерності); інфантилізація – універсальна реакція, яка значно підвищує функції сприйняття, запам'ятовування інформації, вироблення на її основі відповідних сугестивних настанов, не порушуючи рівня нормальної інтелектуальної діяльності; передбачає невимушені форми спілкування із суб'єктом (під час випадкової зустрічі, прогулянки в парку тощо); двоплановість – поєднання першого комунікативного (вербального) плану з другим (невербальним) у сугестивній атмосфері, що сприяє створенню авторитету, атмосфери інфантилізації; інтонація; ритм; концертна псевдопасивність – концентрація уваги співрозмовника в стані розслаблення, психологічного комфорту (наприклад, використовуючи класичну музику) [10, с. 60–73].

Автосугестопедія – це досягнення завдяки самонавіюванню стану концентративної психорелаксації, який забезпечує розкриття резервного комплексу особистості [10, с. 535 – 536]. Творче професійно-педагогічне спілкування спеціаліста соціальної сфери потребує безперервного самовдосконалення, зокрема завдяки застосуванню засобів автосугестопедії, та передбачає вміння спрямовувати процеси самонавіювання співрозмовників на самовиховання. У свою чергу, це досягається завдяки розвиткові соціальним педагогом своїх здібностей: психотерапевтичних (лікування „словом”), дидактичних (готовність творчо підходити до вибору методів, прийомів, засобів, змісту передачі певного соціального досвіду іншим), експресивних (готовність образно та яскраво висловлювати свої думки, почуття, переконання), перцептивних (здатність проникати у внутрішній світ співрозмовника), комунікативних, організаційних тощо [10, с. 538–549].

Важливим методом психологічного впливу соціального педагога на особистість співрозмовника в процесі професійно-педагогічного спілкування є переконання як свідомий аргументований вплив, спонукання людини до певної діяльності словом, власним прикладом, цілеспрямованою організацією соціальної сфери [6]. Переконання може бути ефективним, якщо: зважати на почерговість наведення аргументів (сильні – середні – найсильніші); надавати можливості співрозмовникові „зберігати обличчя”, щоб гідно вийти зі скрутного становища; проявляти емпатію, активне слухання; уникати конфліктогенів; демонструвати, що ваші пропозиції, рекомендації задовольняють будь-яку потребу особистості: фізіологічну, в безпеці, впевненості в майбутньому, належності до певної спільноти, повазі, визнанні, самореалізації [15].

Резюмуючи вищевикладене, під професійно-педагогічним спілкуванням соціального педагога розуміємо систему взаємодій цього спеціаліста та соціальних суб'єктів, що реалізуються за допомогою вербальних і невербальних засобів, змістом якої є обмін інформацією, пізнання особистості, здійснення соціально-виховного впливу на ділового, духовного, в окремих випадках, ігрового рівнях. Перспективами подальших розвідок у цьому напрямі є дослідження внутрішніх акмеологічних передумов активізації творчого потенціалу соціального педагога.

### Список використаної літератури:

1. Аминов И. Психология делового общения : [учеб. пособ.] / И. Аминов. – М. : ОМЕГА-Л, 2007. – 237 с.
2. Грехнев В. Культура педагогического общения / В. Грехнев. – М. : Просвещение, 1990. – 144 с.
3. Добрович А. Воспитателю о психологии и психогигиене общения : [кн. для учителя и родителей] / А. Добрович. – М. : Просвещение, 1987. – 207 с.
4. Коджаспирова Г. Словарь по педагогике / Г. Коджаспирова, А. Коджаспиров. – М. : ИКЦ „марТ”; Ростов н/Д : Издательский центр „марТ”, 2005. – 448 с.
5. Кратина В. Мастерство профессионального общения социального работника / В. Кратина. // Соціальна педагогіка : теорія та практика. – 2009. – № 17 (180). – С. 103–110.
6. Ладанов И. Руководитель и умение убеждать / И. Ладанов, Е. Жариков. – М. : изд. „Профиздат”, 1988. – 300 с.
7. Леонтьев А. Педагогическое общение / А. Леонтьев. – М., 1996. – 96 с.
8. Меджидов Г. Культура педагогического общения [Электронный ресурс] / Г. Меджидов. // Журнал научных публикаций аспирантов и докторантов. – 2009. – Режим доступа : <http://www.jurnal.org/articles/2009/psih9.html>
9. Методи та технології роботи соціального педагога : [навч. посіб.] / Автори-укладачі : С. Архипова, Г. Майборода, О. Тютюнник. – Київ : Видавничий дім „Слово”, 2011. – 496 с.
10. Пальчевський С. Соціальна педагогіка : [навч. посіб.] / С. Пальчевський. – Київ : Кондор, 2005. – С. 58–80.
11. Рижанова А. О. Соціальна педагогіка як галузь педагогіки / А. О. Рижанова // Соціальна педагогіка: теорія та практика. – 2007. – № 4. – С. 15–21.
12. Сопер П. Основы искусства речи. Книга о науке убеждать / П. Сопер. // Хрестоматія до курсу „Основы професійної майстерності соціального педагога” / Укл. Н. Пихтіна, І. Тукач. – Ніжин : Вид-во НДІ ім. М. Гоголя, 2007. – С. 108–122.
13. Тур О. М. Формування комунікативної культури студентів вищої школи / О. М. Тур. // Вісник Харківської державної академії культури : зб. наук. праць. Вип. 44 / Харк. держ. акад. культури ; відп. ред. В. М. Шейко. – Х. : ХДАК, 2014. – С. 256–262.
14. Шейко В. М. Організація та методика науково-дослідницької діяльності : [підручник] / В. М. Шейко, Н. М. Кушнарченко. – 4-те вид., виправл. і доповн. – К. : Знання, 2004. – 307 с.
15. Шейнов В. Искусство убеждать / В. Шейнов. // Хрестоматія до курсу „Основы професійної майстерності соціального педагога” / Укл. : Н. Пихтіна, І. Тукач. – Ніжин : Вид-во НДІ ім. М. Гоголя, 2007. – С. 274–277.