

# СОЦІАЛЬНА ОСВІТА: наукові дослідження

УДК 371.364



*Козубовська І. В.,  
д. пед. н.,  
професор кафедри соціології  
і соціальної роботи,  
факультет суспільних наук,  
Ужгородський  
національний університет  
(Ужгород, Україна)*

## **ДЕЯКІ ОСОБЛИВОСТІ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА**

*У статті розкриваються питання спілкування в соціальній роботі. Підкреслюється важлива роль спілкування у професійній діяльності соціальних працівників. Проаналізовані особливості професійного ділового спілкування соціальних працівників. Досліджуються основні форми ділового спілкування в соціальній роботі.*

***Ключові слова:** соціальна робота, спілкування, професійна діяльність, ділове спілкування.*

*В статье рассматриваются вопросы общения в социальной работе. Подчеркивается важная роль общения в профессиональной деятельности социальных работников. Проведён анализ особенностей профессионального делового общения социальных работников. Рассматриваются основные формы делового общения в социальной работе.*

**Ключевые слова:** *социальная работа, общение, профессиональная деятельность, деловое общение.*

*This article deals with the problem of communication in social work. The important role of communication in professional social activity is underlined. Special attention is paid to the peculiarities of professional business communication of social workers. The main forms of business communication are analyzed.*

**Key words:** *social work, communication, professional activity, business communication.*

**Постановка проблеми.** Аналіз особливостей професійної діяльності соціального працівника дає підстави стверджувати, що однією з основних вимог до фахівців соціальної сфери є вміння спілкуватися. Комунікативні процеси в соціальній роботі відіграють надзвичайно важливу роль. Спілкування є невід’ємним компонентом і важливим способом діяльності соціального працівника, основним інструментом технології професійної соціальної роботи.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Феномен спілкування з давніх-давен привертає увагу вчених різних галузей науки: філософії, психології, педагогіки, лінгвістики, менеджменту, соціальної роботи. Особливо інтенсивне дослідження різних аспектів спілкування відбувається в кінці ХХ на початку ХХІ століття (О. Бодальов, М. Каган, І. Кулініч, О. Леонтьєв, Д. Робінсон, Е. Роджерс, М. Філоненко, Р. Фішер та ін.). Окремі аспекти спілкування в соціальній роботі висвітлені в працях вітчизняних учених (В. Васильєв, А. Капська, Н. Кабаченко, О. Карпенко та ін.). Потребують подальшого дослідження питання ділового спілкування в соціальній роботі.

**Постановка завдань (цілей).** Метою статті є аналіз особливостей ділового спілкування у професійній соціальній роботі.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Поняття “спілкування” розроблялося на стикові таких наук, як філософія, соціологія, психологія. Воно передбачає контакти, взаємозв’язки між різними суспільними суб’єктами (люди, групи, соціальні прошарки суспільства). На соціальному рівні спілкування є необхідною умовою для передачі соціального досвіду та культурної спадщини від одного покоління до іншого. В типовій соціальній ситуації спілкування визначає організацію спільної діяльності людей. У психологічному значенні спілкування розглядається як процес і результат встановлення контактів між людьми або взаємодія суб’єктів засобами різних знакових систем.

Вітчизняні дослідники О. Степанов, М. Фіцула вважають, що спілкування – це процес взаємодії між двома чи кількома особами, що полягає в обміні інформацією пізнавального чи емоційно-оцінного характеру [6, с. 71]. Саме у спілкуванні найповніше реалізується потреба однієї людини в іншій. Через нього люди організують різні види діяльності, розвиваються духовно, формують свій світогляд.

Історично склалися дві форми спілкування: безпосереднє й опосередковане. Безпосереднє спілкування здійснюється за допомогою мови та поєднується з мімікою, жестами, інтонацією тощо (вербальне і невербальне спілкування). На основі безпосереднього спілкування виникло опосередковане – письмо, засоби масової інформації (газети, радіо, книги, телебачення тощо).

Вітчизняні вчені І. Кулініч [4] та М. Філоненко [7] виокремлюють різні види спілкування, зокрема: за критерієм просторового спілкування: безпосереднє й опосередковане спілкування; за критерієм мотивації до спілкування: бажане і небажане спілкування; за критерієм орієнтації на співрозмовника: міжособистісне та масове спілкування; за критерієм часового обмеження: короткотривале і довготривале спілкування; за критерієм кількості учасників: монологічне та діалогічне спілкування; за критерієм результативності: конфліктне і маніпуляційне спілкування.

Безперечно, всі ці види спілкування мають місце у професійній соціальній роботі. Крім цього, при аналізі особливостей спілкування у професійній діяльності соціального працівника часто йде мова про професійне та ділове спілкування.

Відзначимо, що термін “ділове спілкування” почав широко використовуватися в наукових джерелах тільки впродовж останніх десятиріч. Його вживання зумовлено тим, що існують деякі сфери людської діяльності, в яких взаємовідносини людей, їх міжособистісні контакти стають професійно значимими, тобто спілкування з фактора, який супроводжує відповідну діяльність, перетворюється в професійно значимий компонент цієї діяльності. Це стосується і професії соціального працівника.

Вчені (І. Герчикова, Ф. Хміль та ін.) відзначають, що ділові відносини між людьми можуть бути: діалогічні (один партнер сприймає цілісний образ іншого як бажаного партнера взаємодії на основі визнання його належності до певної спільноти, до якої він зараховує і себе); антидіалогічні (один або обидва партнери взаємодії сприймають один одного, принципово заперечуючи при цьому будь-яку спільність

між ними); індиферентні (відсутність у партнерів будь-якої зацікавленості до взаємодії, хоч за сприятливих умов при таких відносинах можливий формальний контакт). Крім цього, ділове спілкування має специфічні ознаки, зумовлені процесами виробництва та керівництва колективною працею. Воно завжди має чітку спрямованість, і основним завданням його є продуктивне співробітництво.

Слід підкреслити, що на сьогодні серед учених немає єдності у визначенні ділового спілкування. Зміст ділового спілкування розкривається вченими по-різному. Так, ділове спілкування часто тлумачиться як засіб психологічного забезпечення діяльності, в якому виокремлюють такі особливості, як регламентованість стосовно розподілу функцій між партнерами засобів спілкування, як взаємодія щонайменше двох активних партнерів – суб'єктів спілкування, як спілкування, яке є способом організації й оптимізації певного виду діяльності (наукової, виробничої, комерційної), як міжособистісний аспект професійної комунікації.

Г. Бороздіна ділове спілкування розуміє як процес взаємозв'язку і взаємодії, під час яких відбувається обмін інформацією і досвідом, що передбачає досягнення певного результату, вирішення конкретних проблем, реалізацію певних завдань [1, с. 56].

Ю. Жуков характеризує ділове спілкування як окремий вид спілкування, метою якого є встановлення ділових зв'язків людей для здійснення необхідної спільної діяльності. Вчений наголошує на формуванні професійної компетентності у процесі ділового спілкування [3, с. 63].

Інші дослідники тлумачать ділове спілкування як своєрідний стиль спілкування, для якого характерна орієнтація на конструктивне вирішення проблеми. Характерними рисами ділового стилю спілкування є: врахування позиції партнера; визначення позиції сторін ставленням до проблеми, яка обговорюється, а не особистісними взаєминами; прагнення досягти позитивного результату в процесі спілкування та ін.

Таким чином, ділове спілкування можна визначити як комунікативну діяльність, структурними компонентами якої є: предмет спілкування – інша людина, партнер по спілкуванню; потреба у спілкуванні, яка полягає в намаганні індивіда пізнати й оцінити інших людей, навколишню дійсність і з допомогою цього – глибше пізнати й оцінити себе; комунікативні мотиви – те, заради чого здійснюється спілкування; дії спілкування – одиниці комунікативної діяльності, цілісні мовленнєві акти, адресовані іншим людям; завдання спілкування – мета, на досягнення якої в конкретній комунікативній ситуації спрямовані

комунікативні дії; засоби спілкування – операції, за допомогою яких здійснюється спілкування (мовлення, міміка, жести тощо); продукт спілкування – утворення матеріального та духовного характерів, які створюються в процесі спілкування.

Ділове спілкування має деякі специфічні ознаки, зумовлені процесами виробництва і керівництва колективною працею. Воно відрізняється від побутового тим, що має конкретні цілі, завдання, які вимагають вирішення. В діловому спілкуванні не можна припинити взаємодію з партнером без вирішення завдань, інакше важко уникнути втрат з обох сторін. Ділове спілкування завжди має чітку спрямованість, його основним завданням є продуктивне співробітництво. У звичайному спілкуванні, як правило, не ставляться конкретні завдання, його можна припинити в будь-який момент за бажанням учасників.

Аналіз наукової літератури свідчить, що більшість дослідників вказують на тісний зв'язок ділового спілкування з професійною діяльністю, професійним спілкуванням, з чим, звичайно, варто погодитися. Зокрема, С. Жукова підкреслює, що ділове спілкування – це спілкування, включене до процесу конкретної професійної діяльності, взаємодія людей у процесі виробничої діяльності, пов'язана з їх офіційними ролями [2, с. 3].

Дійсно, професійне спілкування соціального працівника обов'язково передбачає і використання елементів ділового спілкування. Очевидно, не буде перебільшенням стверджувати, що професійне спілкування фахівців соціальної роботи не може існувати без ділового, адже для вирішення завдань професійної діяльності вони в більшості випадків використовують різні форми ділового спілкування (ділові бесіди, ділові наради, ділові переговори, телефонні розмови з організаціями чи окремими індивідами, спілкування електронною чи звичайною поштою тощо). Ділове спілкування, зазвичай, включене як окремий аспект до певної професійної діяльності, слугує засобом підвищення якості цієї діяльності.

Отже, ділове спілкування можна розглядати як спілкування, цілі якого визначаються цілями тієї професійної діяльності, до якої воно входить як складова частина, таким чином можливим є використання терміна “професійно-ділове спілкування”.

Найчастіше з вище вказаних форм ділового спілкування в соціальній роботі використовується бесіда. Це – розмова двох або більше осіб з метою отримання певної інформації, вирішення конкретних актуальних проблем. Як зазначає Т. Чмут, залежно від змісту ділові бесіди

можуть виконувати різні функції: обмін інформацією між партнерами; планування перспективних заходів; контроль і координація певних дій; взаємне спілкування під час вирішення актуальних питань; підтримка ділових контактів на різних рівнях; пошук і висунення нових ідей; стимулювання дій; вирішення етичних проблем, які виникли під час ділового спілкування та взаємодії [8, с. 173].

Нарада як форма ділового спілкування передбачає спільне обговорення проблем клієнтів різними фахівцями, а також важливих питань у виробничій сфері та громадському житті колективу. У нараді, на відміну від бесіди, бере участь значно більша кількість осіб, що дає змогу всебічно проаналізувати важливі проблеми, висловити власні думки та пропозиції кожному з учасників, прийняти виважені й узгоджені рішення.

Телефонна розмова є доволі розповсюдженою усною формою ділового спілкування у професійній соціальній роботі. Деякі вчені наголошують, що телефонна розмова – найпростіший і найефективніший спосіб встановлення ділового контакту. Не можемо з цим погодитися повністю. На нашу думку, телефонну розмову важче провести, ніж безпосередню ділову бесіду, особливо, якщо це перші ділові контакти незнайомих людей. Телефонна розмова характеризується деякими специфічними ознаками: співрозмовники не бачать один одного й не можуть використовувати все багатство невербальних засобів, як це має місце при безпосередній діловій бесіді (крім інтонацій); обмеженість у часі; наявність технічних перешкод тощо. Все це дещо знижує ефективність ділової телефонної розмови. Однак, її суттєвими перевагами є оперативність передачі інформації, швидкість реагування на інформацію, можливість дистанційного керування, доступність та ін.

Очевидно, консультування теж можна віднести до форм ділового спілкування в соціальній роботі. Це – сукупність процедур, спрямованих на допомогу людині у вирішенні її проблем і прийнятті важливих рішень стосовно професійної кар'єри, сімейного життя, виховання дітей тощо. Мета консультування – допомогти клієнтам зрозуміти те, що відбувається в їх життєвому просторі й осмислено досягти поставленої мети на основі усвідомленого вибору вирішення проблем.

Важливою формою ділового спілкування в соціальній роботі є також переговори, які вітчизняна дослідниця Л. Орбан-Лембрик розглядає як могутній інструмент для врегулювання конфліктів, вирішення спірних питань, організації спільної діяльності. Це – спільна діяльність двох або більше суб'єктів, спрямована на ефективне вирішення спірних питань з оптимальним урахуванням потреб кожної сторони [5, с. 434].

Переговори реалізують такі функції: інформаційно-комунікативну, яка сприяє обміну інформацією, поглядами, налагодженню зв'язків; регулятивну, яка передбачає встановлення взаємодії, упорядкування спільної діяльності; координаційну, спрямовану на узгодження дій між учасниками, встановлення зв'язків між суб'єктами переговорного процесу; контролюючу, яка передбачає перевірку виконання укладених угод і домовленостей.

У процесі ділового спілкування важливу роль відіграє установка на спілкування – своєрідна програма дій і поведінки, стійка налаштованість на комунікативну діяльність, яка в значній мірі визначає відносини між соціальним працівником і клієнтом. Безперечно, соціальний працівник повинен намагатися сформувати у себе позитивну установку на спілкування, яка передбачає доброзичливе ставлення до людей, віру в їх слова. Іноді це нелегко зробити, тому що якийсь конкретний клієнт може викликати антипатію як людина, іноді доводиться спілкуватися з приводу необґрунтованих скарг клієнта тощо.

Формуючи установку на майбутнє спілкування, слід враховувати такі моменти: установка завжди повинна бути оптимістичною; негативна установка не дозволить встановити взаємовідносини з клієнтом, сприятливі для позитивного вирішення його проблем; установка на спілкування повинна оновлюватися перед повторними зустрічами з клієнтом.

Установка на спілкування з клієнтом формується з урахуванням загальних цілей професійної діяльності, її конкретних завдань на даному відрізку спілкування. Водночас установка відображає загальну професійну спрямованість особистості фахівця соціальної роботи, його ставлення до спілкування, творче самопочуття. Таким чином, установка визначається, з одного боку, особистісним ставленням фахівця до діяльності клієнта, з іншого – реальними умовами та особливостями майбутнього спілкування, завданнями, які необхідно вирішувати.

Правильна психологічна установка на спілкування характеризується постійною готовністю до контакту з будь-яким клієнтом, позитивними очікуваннями, готовністю досягти взаєморозуміння, в разі потреби продовжити спілкування під час наступної зустрічі.

**Висновки з проведеного дослідження.** Ефективність професійної діяльності соціального працівника залежить від наявності у нього вмінь професійного ділового спілкування, позитивної установки на спілкування з будь-яким клієнтом і з будь-яких проблем, оскільки спілкування є одним з найбільш важливих інструментів технології соціальної роботи. Формування вмінь професійного ділового спілкування повинно

здійснюватися у вищому навчальному закладі з подальшим вдосконаленням комунікативних вмінь і навичок у процесі професійної діяльності.

### *Література*

1. *Бороздина Г. В.* Психология делового общения : учеб. пособие / Г. В. Бороздина. – М. : ИНФРА, 2000. – 224 с.

2. *Жукова С. Л.* Подготовка будущего специалиста к деловому общению в условиях обучения в техническом вузе : дисс. канд. пед. наук : спец. 13.00.08 “Теория и методика профессионального образования” / С. Л. Жукова. – М., 1987. – 168 с.

3. *Жуков Ю. М.* Эффективность делового общения / Ю. М. Жуков. – М. : Знание, 1998. – 164 с.

4. *Кулініч І. О.* Психологія управління : підручник / І. О. Кулініч. – К. : Знання, 2011. – 415 с.

5. *Орбан-Лембрик Л. Е.* Психологія управління / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К. : Академвидав, 2003. – 568 с.

6. *Степанов О. М.* Основи психології і педагогіки : навч. посібник / О. М. Степанов, М. М. Фіцула. – К. : Академвидав, 2006. – 520 с.

7. *Філоненко М. М.* Психологія спілкування : підручник / М. М. Філоненко. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 224 с.

8. *Чмут Т. К.* Культура спілкування : навч. посібник для студ. і викл. вищих навч. закладів / Т. К. Чмут. – Хмельницький : ХІРУП, 1999. – 174 с.