

## КУЛЬТУРА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ – НЕОБХІДНА УМОВА ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

*У статті автор наголошує, що культура спілкування для соціального працівника є професійним інструментом, без якого не реалізується жодний напрямок роботи фахівця в соціумі.*

*Ключові слова: культура, соціальний працівник, спілкування, професійне спілкування.*

*В статье автор отмечает, что культура общения для социального работника является профессиональным инструментом, без которого не реализуется ни одно направление работы специалиста в социуме.*

*Ключевые слова: культура, социальный работник, общение, профессиональное общение.*

*The article stresses that the culture of communication for social worker is a professional tool, without which it is sold no direction specialist in society.*

*Key words: culture, social worker, communication, professional communication.*

Сучасна соціокультурна ситуація актуалізує питання підготовки кваліфікованого фахівця, котрий вільно володіє своєю професією, здатного до ефективної роботи зі спеціальності на рівні світових стандартів, готового до постійного професійного удосконалення. Створення єдиного європейського освітнього і наукового простору, зближення його цілей, стандартів, моделей стали адекватною відповіддю вищої школи на зростаючу конкуренцію у світі. Формування особистості майбутнього фахівця починається у вищому навчальному закладі, де формуються його професійно значущі якості, творчі здібності, інтереси, цінності, зростає загальний рівень культури. Вищий навчальний заклад допомагає майбутньому соціальному працівнику опанувати мистецтвом спілкування з людьми, що багато в чому визначає успіх соціально-педагогічного впливу на клієнта, вчить умінню керувати своєю увагою й увагою клієнта.

Важливою якістю соціального працівника є вміння логічно мислити, правильно формувати свої думки. Це допомагає не лише налагоджувати

професійно активну взаємодію фахівця і клієнта, але й дозволяє уникнути непотрібних непорозумінь, конфліктів та образ.

Змісту підготовки працівників соціальної сфери присвячені наукові дослідження О. Безпалько, Н. Заверіко, І. Зверевої, А. Капської, Л. Коваль, Г. Лактіонової, Л. Міщик. Проаналізувавши наукові роботи І. Анненкова, Н. Горбунова, В. Гриньова, В. Лівенцова, О. Пехоти, присвячені питанням професійного спілкування, питанням комунікативної культури - можна помітити, що проблема формування культури спілкування соціальних працівників не висвітлена і глибоко не досліджена.

Україна чітко визначила орієнтири на входження в освітній та науковий простір Європи, здійснює модернізацію освітньої діяльності у контексті європейських вимог, щораз наполегливіше працює над практичним приєднанням до Болонського процесу [10]. Оскільки, Д. Карнегі зазначав, що ефективність професійної діяльності на 85% залежить від умінь спілкування, тому фахова підготовка соціальних працівників повинна базуватися на формуванні культури спілкування, яка є невід'ємною складовою професійної культури [5].

Спілкування супроводжує практично всі види діяльності людини і виступає як потреба в контактуванні з іншими людьми. Ю. Жолобов визначаючи спілкування як «встановлення і розвиток діалогу між людьми» [2], водночас виділяє один із елементів взаємодії - діалог, що може служити і засобом, і методом спілкування.

Важливе значення для діяльності соціального працівника має реалізація діалогічних форм спілкування, що сприяє формуванню у майбутнього фахівця практичних умінь особистісно орієнтованого підходу до клієнтів.

Активність людини та її потреби у самовдосконаленні формуються лише у відносинах з іншими людьми, побудованих на принципах діалогу. Діалог передбачає рівність партнерів по спілкуванню, їх емоційну відкритість і довіру, сприйняття один одного як цінність. Це створює умови для взаємного

особистісного розвитку і творчої «співучасті» у ньому, адже емоції здатні змінювати суб'єктивний досвід особистості, регулювати поведінку, формувати систему оцінок, які визначають її ставлення до об'єктів і ситуацій, що сприймаються.

Діалогічний підхід перетворює керівну роль соціального працівника на рівноправне спілкування з клієнтом - не повчає і не виховує, а вивчає активність індивіда, створює умови для саморозвитку. Основу розвитку діалогічного спілкування складають такі соціально-педагогічні уміння та якості: зацікавленість у виявленні почуттів, думок і висловлювань клієнта; надання клієнтам відносної свободи, обмеження опіки; виявлення у кожного клієнта позитивних рис і розвивати їх; вияв довіри в організації самостійного життя клієнта; доброта і справедливість; стриманість і терплячість по відношенню до клієнта.

В. Кан-Калик і М. Никандров відзначають, що культура спілкування передбачає уміння фахівця правильно планувати та здійснювати систему комунікації; швидко й точно знаходити адекватні комунікативні засоби, які відповідають творчій індивідуальності спеціаліста, ситуації спілкування та індивідуальним особливостям клієнта; відчувати й підтримувати зворотній зв'язок у спілкуванні; уміння чітко й емоційно відкрито виявляти свої почуття й думки [4].

Поняттям «професійне спілкування» оперують І. Зязюн, І. Кривонос, О. Самещенко, В. Семиченко, Н. Тарасевич, виділяючи «взаємодію» як основний структурний компонент: «Професійне спілкування - комунікативна взаємодія ... спрямована на встановлення сприятливого психологічного клімату, психологічну оптимізацію діяльності та стосунків» [3].

Професіоналізм спілкування - це готовність і уміння використовувати системні знання у взаємодії з клієнтами. Майбутній фахівець повинен розуміти, що ефективність спільної діяльності соціального працівника і клієнта в будь-яких формах залежить від взаєморозуміння між ними. Проте, як зауважує

Ю. Кулюткін, взаєморозуміння - це не просто моє розуміння іншого, але й знання того, що інший розуміє мене [7]. Професіоналізм спілкування передбачає позитивну позицію майбутнього соціального працівника стосовно клієнта. Відомо, що підвищення ефективності якості праці у всіх сферах виробництва залежить від мікроклімату в колективах, від настрою кожної людини. Безумовно, нормою професійного спілкування є такт соціального працівника. Це форма реалізації суспільної моралі в діяльності соціального працівника, в якій співпадають думка і дія. Такт - завжди творчість, завжди пошук і в чомусь неповторний вчинок, уміння орієнтуватися у будь-яких непередбачених ситуаціях. Водночас суттєву роль в організації професійного спілкування відіграє артистизм, голос, міміка, культура мовлення [7].

На думку В. Лівенцової, поняття професійне спілкування можна розглядати як у широкому, так і у вузькому значенні. У широкому значенні, пропонується визначати професійне спілкування як комунікативні навички та вміння, що властиві людині, яка має спеціальну фахову підготовку, тобто є професіоналом, а у вузькому значенні пропонується розуміти професійне спілкування як важливий засіб і умову вирішення завдань певної професійної діяльності, а саме професійне спілкування включає особливості характерні щодо окремо взятої професії [8].

Оскільки, комунікативна діяльність є основним видом діяльності соціального працівника - можна говорити про культуру професійного спілкування. В. Грехнев визначає її як соціально значимий показник здібностей та умінь взаємодіяти з іншими людьми, сприймати, розуміти, засвоювати, передавати зміст думок, почуттів, прагнень у процесі розв'язання конкретних завдань [1].

Проаналізувавши ряд ключових понять досліджуваної проблеми можна зробити висновок про те, що культура спілкування виступає, як засіб вирішення професійних завдань та як система соціально-психологічного забезпечення професійної діяльності соціального працівника, як спосіб організації визначеної

системи взаємовідносин фахівця і клієнта. Соціальна сфера, як відомо, належить до так званого соціономічного типу професій, тобто до такого виду професійної діяльності, у якому головну роль відіграє культура спілкування. Культура професійного спілкування соціального працівника - це складний багатоплановий процес сприйняття клієнта як об'єкта своєї професійної діяльності, встановлення контакту і взаємодії з ним з метою визначення його соціально-психологічних потреб, запитів і надання соціальної допомоги та послуг.

Культура спілкування майбутнього фахівця з одного боку є основною умовою, через яку здійснюється реалізація завдань інших видів професійної діяльності фахівця соціальної сфери: консультативної, соціально-педагогічної діагностики, соціально-педагогічної корекції, превентивної, дозвіллевої тощо. У цьому контексті культура спілкування соціального працівника є потужним резервом підвищення його професійної культури. Від того як буде організовано певний вид діяльності, як буде протікати взаємодія між фахівцем і клієнтом, залежить конкретне вирішення того виду діяльності, елементом якого є спілкування, а це означає, що без кваліфікованого рівня володіння культурою спілкування, соціальний працівник не досягне мети у конкретній справі, не вирішить проблеми конкретного клієнта. З іншого боку, професійне спілкування може бути самостійним видом діяльності соціального працівника. Це пов'язано з необхідністю вирішення певного, конкретного завдання, наприклад, встановлення позитивного ставлення клієнта до іншої людини, налагодження контакту і розуміння між фахівцем і тим, кому необхідна соціальна допомога, але ж він має проблеми у спілкуванні з людьми взагалі, і тому є особою замкнутою, невідкритою, а це гальмує вирішення, хвилюючих його питань. У цьому випадку професійне спілкування розглядається як самостійний вид професійної діяльності, бо має конкретну мету та мотив стосовно вказаного виду діяльності. А основним показником ефективності такого спілкування є задоволеність клієнта результатом вирішення його

проблеми та стосунками, які склалися між ним та соціальним працівником.

На думку Л. Коваль, І. Зверєвої, С. Хлебик для культури професійного спілкування соціального працівника першорядною є функція соціальної допомоги та захисту, забезпечення консолідації всіх сил та можливостей суспільства щодо конкретного громадянина, розвитку активності клієнта як суб'єкта цього процесу [6]. Соціальний працівник має справу з особистістю і в роботі з нею використовує професійний інструмент - культуру спілкування, завдяки якому інтегруються всі інші види професійної діяльності фахівця з допомоги та вирішення проблем клієнта. Культура професійного спілкування соціального працівника - специфічний вид діяльності і має свої особливості, які пов'язані з безпосереднім об'єктом та предметом його праці. Специфіка обумовлюється та пояснюється функціями соціального працівника, котрі спрямовані на надання соціальної допомоги людині, яка її потребує, і виходячи з їх змісту, культура професійного спілкування здійснюється або як самостійний вид діяльності, або як компонент іншої. Так, у консультуванні та реабілітації професійне спілкування застосовується фахівцем як компонент цих видів діяльності, і без обміну інформацією між фахівцем і клієнтом, без професійної взаємодії та впливу на соціального замовника не буде результату ні в першому, ні в другому випадку. Надання допомоги окремій людині, що опинилася у важкій життєвій ситуації, шляхом підтримки, відбувається через професійне спілкування соціального працівника як самостійний вид діяльність. Певною специфічністю у роботі соціального працівника є спілкування з людьми з особливими потребами. І тут існують певні нюанси у культурі професійного спілкування фахівця, що мають місце в роботі з дітьми інвалідами та дорослими інвалідами, особами, що мають фізичні або розумові вади [6].

Проаналізувавши всі ці визначення можна виділити наступні структурні компоненти поняття культура спілкування: спосіб взаємостосунків; спосіб буття людини у взаємозв'язку з іншими людьми; процес встановлення контактів

між суб'єктами; процес розвитку контактів між людьми; взаємодія суб'єктів, яка здійснюється знаковими засобами; форма життєдіяльності; спосіб (форма) управління поведінкою людини; обмін результатами діяльності, інформацією, уміннями, навичками; вихідний момент певних стосунків; умова розвитку особистості, колективу, суспільства; процес комунікації, інтеракції, соціальної перцепції; самопрезентація особистості працівника; вихідний момент яких-небудь стосунків.

Таким чином, культуру спілкування можна розглядати як спосіб, процес, взаємодію, форму, умову, вихідний момент. Усвідомлення соціальним працівником цих компонентів має прикладне значення. Який із компонентів він виділяє, таким він і керується у власній життєдіяльності. Наприклад, якщо таким є спосіб управління поведінкою, то дії фахівця в процесі спілкування направляються на спрямовуючу роль, і цим визначається характер спілкування. Якщо розглядати спілкування як спосіб взаємостосунків, то характер цих стосунків матиме дещо інше якісне забарвлення. Такий підхід визначає більш демократичний характер відносин між суб'єктами спілкування.

Соціальний працівник повинен володіти комунікативними та організаторськими здібностями, професійною культурою, почуттям такту; вміти аналізувати соціальні явища, процеси, бачити своє місце і роль у суспільному житті, мати чіткі ідеологічні та моральні принципи. Зміна педагогічних методик, впровадження активних, інтерактивних методів й сучасних інформаційних технологій навчання та виховання для майбутнього соціального працівника є професійним інструментом, без якого не здійснюється жодний вид діяльності, не реалізується жодний напрямок роботи фахівця в соціумі [9]. Оскільки діяльність соціального працівника, перш за все спрямована на роботу з окремою особистістю, тому передбачає оволодіння знаннями з теорії особистості, персонології, професійної етики, діагностики стану і проблем клієнтів, різноманітні типи консультування. Всі вказані знання та вміння, що пропонуються для використання у професійній діяльності

соціального працівника, реалізуються через культуру спілкування та безпосередньо у процесі професійного спілкування, що здійснюється як вид професійної діяльності.

#### Список літератури

1. Грехнев В. С. Культура педагогического общения : кн. для учителя / В. С. Грехнев – М. : Просвещение, 1990. – 144 с.
2. Жолобов Ю. В. Путь к диалогу: Психология делового общения. – Саратов : Из-во Саратовского университета, 1989. – 95 с.
3. Зязюн І. Педагогічна майстерність: Підручник / І. Зязюн, В. Крамущенко, І. Кривонос та ін. – К. : Вища школа, 1997. – 349 с.
4. Кан-Калик В. А. Педагогическое творчество : кн. для учителя / В. А. Кан-Калик, Н. В. Никандров. – М. : Педагогика, 1990. – 144 с. – (Б-ка учителя и воспитателя).
5. Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей. – Владивосток : Из-во Дальневосточного ун-та, 1991. – 263 с.
6. Коваль Л. Г. Соціальна педагогіка: Навч. посіб. / Л. Коваль, І. Зверєва, С. Хлєбик – К. : ІЗМН, 1997. – 392 с.
7. Кулюткин Ю. Психология обучения взрослых / Ю. Кулюткин [под ред. Л. М. Степанова]. – М. : Просвещение, 1985. – 53 с.
8. Лівенцова В. А. Формування культури професійного спілкування у майбутніх менеджерів виробничої сфери: Дис. кан.пед.наук. – К., 2002. – 232 с.
9. Основні засади розвитку вищої освіти України в контексті Болонського процесу / М. Ф. Степко, Я. Я. Болюбаш, В. Д. Шинкарук, В. В. Грубінко, І. І. Бабин [За ред. В. Г. Кременя]. – Київ-Тернопіль, 2004. - 147с.
10. Степко М. Ф. Вища освіта України і Болонський процес: Навчальний посібник / М. Ф. Степко, Я. Я. Болюбаш, В. Д.Шинкарук, В. В. Грубінко, І. І. Бабин [За заг. ред. В. Г. Кременя]. – Київ-Тернопіль : "Богдан", 2004. - 368с.