

8. Лизанчук В.В. Радіожурналістика: засади функціонування / В.В. Лизанчук. – Львів: ПАІС, 2000. – 366 с.
9. Лизанчук В. Основні засади функціонування сучасного державного радіомовлення / В.Лизанчук // Телевізійна й радіожурналістика (Історія, теорія, практика і погляд у майбутнє): Збірник наук. праць. – Вип. 2. – Львів: Вид-во Львівського ун-ту, 1999. – С. 3–122.
10. Лизанчук В.В. Основи радіожурналістики: Підручник / В.В. Лизанчук. – К.: Знання, 2006. – 628 с.
11. Радіожурналістика / Под ред. Шереля А.А. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 2000. [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://evartist.narod.ru/text5/44.htm>.
12. Смирнов В.В. Жанры радиожурналистики / В.В. Смирнов. – М.: Аспект Пресс, 2002 [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://evartist.narod.ru/text9/40.htm>
13. Шаповал Ю.Г. Національна журналістика: в 2-х т. / Ю.Г. Шаповал. – Львів, 2006. – Том 2. – 488 с.

УДК 316.77:37.013.42

## КОМУНІКАТИВНА МАЙСТЕРНІСТЬ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА ЯК СКЛАДОВА ЙОГО ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ

**Тамара Басва**  
(*Переяслав-Хмельницький, Україна*)

*У статті розглядаються професійні комунікативні якості соціального педагога.*

**Ключові слова:** комунікативна компетентність, функції спілкування, стиль спілкування, діалогічне спілкування, емпатія, рефлексія.

*В статье рассматриваются профессиональные коммуникативные особенности социального педагога.*

**Ключевые слова:** коммуникативная компетентность, функции общения, стиль общения, диалогическое общение, эмпатия, рефлексия.

*Professional communicative qualities of social teacher are examined in the article.*

**Key words:** communicative competence, functions of intercourse, style of intercourse, dialogic intercourse, empathy, reflexion.

**Постановка проблеми.** Вже незаперечним є твердження про те, що якість соціального життя людини великою мірою залежить від характеру її спілкування з іншими людьми. Отримання задоволення від спілкування позначається на психологічному благополуччі учасників комунікативного процесу, водночас постійне незадоволення соціальними контактами й міжособистісними стосунками, самотність призводять до поганого настрою, депресії, зниження активності, а зрештою – до погіршення здоров'я й невиконання намічених цілей. Для соціального педагога спілкування є одним з головних інструментів

професійної діяльності. Саме спілкування є чи не найважливішою, а почасті й найскладнішою сферою діяльності в соціальній роботі. Від комунікативних якостей соціального педагога, комунікативних здібностей та комунікативної компетенції часто залежать результати його роботи.

**Актуальність дослідження** полягає в тому, що від комунікативного потенціалу соціального педагога залежить ефективність соціальної допомоги, тому вдосконалення комунікативної компетентності соціального працівника є завжди для нього актуальним.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій** показує, що науковці з соціальної педагогіки розглядають в своїх роботах питання структури професійного спілкування (О.М.Савчук, Н.В.Кабаченко), міжособистісного розуміння та можливих деформацій у професійному спілкуванні соціальних педагогів (І.М.Гріга).

**Мета статті** – дослідити особливості професійної комунікативної компетенції соціальних педагогів та соціальних працівників.

**Виклад основного матеріалу.** Кожній людині тією чи іншою мірою властива потреба в спілкуванні, налагодженні соціальних контактів. Але в світі є багато професій, де спілкування виступає одним з головних інструментів професійної діяльності. До таких відноситься й професійна діяльність соціальних працівників і соціальних педагогів.

Інститут соціальних педагогів та соціальних працівників офіційно зареєстровано в Україні лише в березні – квітні 1991 року. Та сучасна модель соціально-педагогічної роботи була сформована й продовжує розвиватися як результат багаторічного науково-практичного пошуку, в процесі якого вивчався та аналізувався вітчизняний і зарубіжний досвід.

Базову основу професії соціального педагога було закладено прогресивними вітчизняними традиціями педагогіки середовища. В 60-70 роках ХХ століття були зроблені перші спроби ввести спеціалістів, безпосередньо спрямованих на соціальну роботу в мікрорайоні (організатори позакласної та позашкільної роботи, педагоги-організатори житлово-комунальних служб, вихователі в клубах тощо).

У найавторитетніших довідниках, енциклопедіях стверджується, що на першому місці в функціональному призначенні соціального працівника виступає його вміння створювати й розвивати взаємини, які сприяють успішній професійній діяльності людей, вміння активізувати зусилля підлеглих (окремих осіб, груп, громади) по вирішенню їх власних проблем, домагатися їх довіри та вміння бути посередником і налагоджувати відносини між конфліктуючими особами, групами, забезпечувати між інституційні зв'язки. А саме в процесі спілкування налагоджується контакт з клієнтом, з'ясовуються проблеми та відбувається накопичення інформації, необхідної для розв'язання проблеми. Одночасно в процесі спілкування здійснюється цілеспрямований вплив на клієнта. Окрім того, від володіння методами спілкування часто залежить результат ділових переговорів соціальних працівників з представниками структур влади, ділових кіл, різних закладів та організацій. Отже, без перебільшення можна сказати, що спілкування є чи не найважливішою, а почасті й найскладнішою сферою діяльності в соціальній роботі. Тому соціальні педагоги та працівники мають володіти значним комунікативним потенціалом.

Соціальні психологи виокремлюють вісім функцій спілкування, які

реалізуються в будь-якому процесі взаємодії і забезпечують досягнення в ньому певних цілей:

- контактну – встановлення контакту як стану взаємної готовності до прийому й передавання повідомлення та підтримки зв'язку під час взаємодії у формі постійної взаємо орієнтованості;
- інформаційну – обмін повідомленнями (інформацією, думками, рішеннями, задумами, станами), тобто прийом – передавання якихось даних у відповідь на одержаний від партнера запит;
- спонукальну – стимулювання активності партнера зі спілкування, що спрямовує його на виконання тих чи інших дій;
- координаційну – взаємне орієнтування й узгодження дій для організації спільної діяльності;
- розуміння – не тільки адекватне сприйняття й розуміння сутності повідомлення, але й розуміння партнерами один одного;
- амотивну – виклик у партнера зі спілкування потрібних емоційних переживань і станів, зміна з його допомогою власних переживань і станів;
- встановлення стосунків – усвідомлення й фіксування свого місця в системі ролевих, статусних, ділових, міжособистісних та інших зв'язків, в яких належить діяти індивіду;
- здійснення впливу – зміна стану, поведінки, особистісно-змістовних утворень партнера (намагань, думок, рішень, дій, потреб, активності, норм і стандартів поведінки тощо).

У реальному процесі спілкування може переважати та чи та функція або декілька з них. Це залежить від того, який зміст партнери вкладають у конкретний акт спілкування. Людини знайома із психологічними основами спілкування, впливає на партнера одночасно у різних напрямках. Вона чітко визначає, чого прагне досягти, й обмежує взаємодію необхідним і достатнім.

Будучи посередником у системі взаємодії особистості із соціумом, інститут соціальних педагогів впливає на формування гуманістичних, морально і фізично здорових відносин у соціумі, сфері сім'ї, сімейно-сусідському оточенні, між дітьми і дорослими.

Спираючись на загальні теоретичні положення та на практичний досвід соціальної роботи, можна виділити такі найзагальніші (базові) характеристики соціальних педагогів і соціальних працівників, незалежно від профілю та спеціалізації:

- здатність забезпечувати допустиме і доцільне посередництво між особистістю, сім'єю – з одного боку, і суспільством, різними державними і громадськими структурами – з іншого; виконувати своєрідну роль “третьої людини”, зв'язуючої ланки між особистістю і мікросередовищем;
  - уміння позитивно впливати на спілкування, стосунки між людьми, на ситуацію в мікро соціумі; стимулювати, спонукати клієнта до тієї чи іншої діяльності;
  - уміння працювати в умовах неформального спілкування, залишаючись “поза спиною”, в позиції неформального лідера, помічника, радника, який сприяє вияву ініціативи, активної, суб'єктивної позиції клієнта;
  - сприяє клієнту у розв'язанні його проблем;
  - уміння будувати взаємини на основі діалогу.
- Звідси сукупність якостей (громадянських, моральних, інтелектуальних),

яким повинен відповідати соціальний педагог і соціальний працівник: особлива екстравертність, розверненість до клієнта, комунікативність, емпатійність.

Екстравертність як особистісна якість особистості характеризується зверненістю до навколишнього, переважаючу схильність людини до широких і різноманітних соціальних контактів та орієнтованість у діях і вчинках на зовнішній світ. Поведінці екстраверта властиві імпульсивність, ініціативність, гнучкість у діях і вчинках, товарицькість, висока соціальна адаптованість [2, с.119].

Враховуючи характер соціально-педагогічної роботи, важливою й необхідною якістю соціального працівника є комунікативність. У загальному розумінні – це психологічна готовність людини до організаційно-комунікативної діяльності. Соціально-педагогічна діяльність у будь-яких умовах залишається організаційною й комунікативною, тому ця здібність для соціального працівника – це не лише соціально-психологічна, але й професійно значуща якість.

Проте комунікативність оцінюється не лише кількістю контактів соціального педагога з різними людьми. Необхідно враховувати емоційний “тон” цих контактів, який може бути позитивним, нейтральним і негативним. Тому доцільно розмежовувати такі якості, як контактність і комунікабельність соціального педагога, який легко вступає в контакт з людьми, але при цьому може викликати у партнерів по розмові емоційно негативний “тон” спілкування, може називатися контактним, але не комунікабельним. Комунікативність завжди супроводжується емоційно позитивним тоном спілкування.

Виділяють такі комунікативні й професійно значущі якості соціальних працівників:

- стриманість, урівноваженість (володіння собою, уміння керувати емоціями і організувати рівне, спокійне спілкування без прояву роздратування, гострого тону тощо);
- доброзичливість, привітність у спілкуванні з людьми (готовність сприяти благополуччю інших людей, прояв співучасті і ширості у спілкуванні з ними);
- повага (прояв поваги до інших у процесі спілкування, шанобливе ставлення до них, визнання їх гідності тощо);
- довіра, відкритість (прояв довіри до клієнта);
- оптимізм (соціальне світовідчуття, яке концентрує життєлюбство у домінанті добра);
- внутрішня енергія, впевненість у собі, які поєднуються з високим рівнем контролю, справедливості, організаторські уміння і навички;
- педагогічний такт, який підказує фахівцю найбільш делікатну лінію поведінки;
- емпатія (здатність до співпереживання);
- рефлексія (усвідомлення соціальним педагогом того, як він сприймається партнером по спілкуванню).

У структурі професійної діяльності соціального педагога проявляється його стиль спілкування. Під стилем спілкування розуміють індивідуальну стабільну форму комунікативної поведінки спеціаліста, яка проявляється у будь-яких умовах взаємодії: у ділових і особистих відносинах, у стилі керівництва і виховання, способах прийняття рішень і розв'язання конфліктів, у наборі прийомів психолого-педагогічного впливу на клієнта. Сформований стиль свідчить про досягнення спеціалістом комунікативної майстерності.

Стиль спілкування має свої характеристики, в яких проявляються:

- домінуюча мотивація особистості;
- спеціальна здатність до співпереживання і розуміння інших людей
- прояв рівня власної гідності;
- спрямованість особистості і у зв'язку з цим вибірковий характер впливу на людей.

Правильно підібраний стиль спілкування соціального працівника як загально професійний, так і індивідуальний сприяє вирішенню цілого комплексу завдань стосовно тієї чи іншої людини.

У практичній діяльності всі стилі спілкування зводяться до двох типів – діалогічний і монологічний. У процесі діалогічного спілкування клієнт вступає в рівноправні відносини з метою спільного (разом із соціальним працівником) вивчення й вирішення ситуації, яка розгортається. Тому такий тип спілкування вважається значно ефективнішим, ніж монологічний, розбуджує емоційну сферу, здійснюючи в почуттях динамічні зміни. Цей тип спілкування обов'язково впливає й на волю, розвиваючи наполегливість при відстоюванні власної думки, або спонукає до мужності при відмові від власної позиції, якщо фахівець усвідомив її помилковість.

Діалогічне спілкування розуміється як складний багатогранний процес, що охоплює взаємодію суб'єктів, обмін інформацією між ними, виникнення і ствердження близької для обох учасників позиції, вираження ставлення один до одного, взаємовплив та взаєморозуміння. Здатність до такого типу суб'єкт-суб'єктних відносин, до сприйняття унікальності партнера і надання йому можливості бути самим собою, характеризує якість комунікативності. С.Л.Рубінштейн так визначає її: відносини між різними “Я” взаємообернені. Теоретично не існує ніякої переваги для ось цього, конкретного “Я”. Моє ставлення до іншого передбачає й ставлення іншого до мене. Я такий самий інший для того, кого я спершу визначив як іншого, і він такий самий “Я” (вихідна точка системи координат), як “Я” [3, с.336].

Найважливішими психологічними механізмами діалогу називають співчуття, на основі якого формується спільність настроїв, думок, поглядів, досягається взаєморозуміння, здійснюються передача і засвоєння манер, звичок, стилю поведінки, виникає солідарність.

Почуття, як головна аналітична одиниця міжособистісних відносин, характеризується здатністю до емпатії – співчуттєвої ідентифікації з іншою персоною. Оскільки в її структурі вирізняють три взаємопов'язаних компоненти – не тільки емоційно-чуттєвий, але й когнітивно-пізнавальний та дійово-творчий. Емпатію називають і “емоційним резонансом”, і “емоційним розумінням”, що проявляється у відповідних діях суб'єкта. Тому емпатію вважають найскладнішим утворенням людської психіки, найзагадковішою якістю людини, яка уможливує проникнення у внутрішній світ іншої особистості й цілісно-емоційне співпереживання її духовному життю. Вона пов'язана з такими властивостями, як чутливість, готовність вслухатися, вживатися, толерантно ставитися до іншого “Я”, відчувати іншого суб'єкта таким, яким він є, ставити себе на його місце, проникатися його цінностями. Вхідження в особистісний світ іншого, в свою чергу, передбачає потребу відкритості власного внутрішнього світу, особистісного, довірливого спілкування, відмови від готових упереджених оцінок.

Наведені ознаки емпатії переконливо свідчать про значення цієї якості у

професійній діяльності соціальних педагогів та соціальних працівників. Саме емпатія визначає чуйність, спостережливість, дбайливість, емоційну витримку людини.

Важливим у професійній діяльності соціального педагога є усвідомлення власних психічних актів і станів тобто рефлексія. Рефлексія функціонує як пізнання самого себе, як усвідомлення власних дій, як ставлення до свого "Я". Процеси самодослідження стають можливими і завдяки розгляду себе як незалежного самостійного суб'єкта. За С.Л.Рубінштейном, рефлексія ненавчечно припиняє безперервний процес життя і виводить людину подумки з а межі, внаслідок чого суб'єкт ніби займає позицію поза собою[3, с.351].

Вирізняють кілька актів рефлексії: самосприйняття, самоспостереження, самоаналіз, самоусвідомлення. За своїм змістом і спрямованістю ці процеси є психологічними передумовами самовдосконалення людини, що підвищують продуктивність її мислення, розширюють уявлення про власну сутність. У міжособистісному спілкуванні рефлексія відіграє роль і т. зв. "дзеркального Я". Так саме, як людина бачить у дзеркалі своє обличчя, постать і одяг, так і у своєму уявленні вона намагається здогадатись, що подумують про неї інші люди, як сприймуть її зовнішність манери, цілі, вчинки, характер [1, с.68]. Тому наявність рефлексивної позиції сприяє вихованню почуття міри і такту, відкриває можливість глибоко усвідомлювати проблеми, що виникають у процесі діалогу, вибирати шляхи їх розв'язання, критично оцінювати і корегувати отримані результати.

Завдяки рефлексії відбувається з'ясування намірів, уточнення розуміння одне одним, взаємне пристосування позицій співрозмовників, Якщо рефлексія недостатня або неадекватна, це може спричинити непорозуміння, конфлікти тощо.

Якщо учасник спілкування неправильно сприймає себе, свого співрозмовника, а також те, як співрозмовник сприймає його, взаєморозуміння між ними неможливе. Соціальному педагогу важливо відстежувати, що відбувається в процесі бесіди і скеровувати її, зберігаючи при цьому поважливе, об'єктивне ставлення до клієнта.

Отже, для підвищення ефективності соціально-педагогічної роботи спеціалісти мусять сформувати в собі такі перцептивні навички, як управління власним сприйняттям; адекватне оцінювання соціально-психологічної налаштованості партнера по спілкуванню; вміння розуміти зміни в голосі, жестах, виразі обличчя партнерів; визначати тон спілкування; налагоджувати потрібний контакт; прогнозувати перебіг розмови тощо.

Соціальний педагог має досконало володіти знаннями й уміннями професійної комунікації, а також вміти адекватно їх застосовувати у відповідній сфері та ситуації.

**Висновки.** Актуальним на сьогоднішній день залишається питання технологій навчання соціальних працівників та соціальних педагогів особливостям професійного спілкування.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Навчальний посібник / Лідія Ернестівна Орбан-Лембрик. – К.: Академвидав, 2005. – 446 с.
2. Психологічна енциклопедія / Автор-упорядник Степанів О.М. – К.: Академвидав, 2006. – 423 с.
3. Рубінштейн С.Л. Проблеми общей психологи / Сергей Леонидович Рубинштейн. – М.: Изд-во АПН, 1973. – 483 с.