

- релігійні організації;
- комітети місцевого громадського самоврядування.

Література

1. Дети улицы: Что нужно знать для успешного овладения проектом. - Великобритания. ЮНИСЕФ, 1998 г.
2. Зайцевська Т.Ю. Вулична робота з дітьми вулиці // Соціальна робота: теорія, досвід, перспективи: Матеріали доповідей та повідомлень Міжнародної науково-практичної конференції/ за ред. І.В.Козубовської, І.І.Міговича, - Ужгород, 1999. - Ч.1. - С. 262-267.
3. Технології соціально-педагогічної роботи: Навчальний посібник / За заг. ред. проф.Капської А.Й.-К.: 2000. - 372 с.
4. Технологии уличной социальной работы / Под.ред.Е.А.Вороновой, В.Н.Келасьева, Г.С.Кургановой. - СПб.: Изд-во С.-Петербур. Ун-та, 2002. – 104 с.

Д.М. Годлевська

ПРОБЛЕМА КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

Анотація

В статтє даєтьсє частичний анализ проблеми коммунікативной культуры социального работника как одной из наиболее актуальных в педагогической науке.

Працівник у сфері соціальної роботи повинен мати високий рівень комунікативної культури. Це дозволить йому уникати в практичній діяльності таких якостей, як різкість та категоричність у розмові; зневага до людини, її почуттів; ігнорування інтересів та потреб людини [5, 3], і, таким чином, успішно взаємодіяти з різними категоріями населення в різних мікросередовищах та надавати їм необхідну підтримку і допомогу. Ось чому проблема комунікативної культури соціального робітника є однією із найактуальніших у педагогічній науці.

Тому метою даного дослідження є частковий аналіз проблеми комунікативної культури соціального працівника.

Цим питанням в Україні займаються А.Й.Капська, Р.І. Короткова, М.М. Барахтян та інші.

Проведений нами аналіз психолого-педагогічної літератури показав, що культура спілкування працівника, культура побудови його відносин з клієнтами являється найважливішою складовою загальної професійної культури. Так, Даниленко О.І. у своїй роботі “Культура спілкування і її виховання” розглядає спілкування як діяльність. На його думку, будь-яка людська діяльність здійснюється за допомогою тих чи інших засобів, і такими засобами людського спілкування являється слово, вираз обличчя, жест, костюм. Хоча ці засоби спілкування опираються на біологічні передумови, всі вони є винаходом людини як продукту, носія та творця культури. “Саме ці специфічні людські засоби поведінки забезпечують протікання процесу спілкування між людьми” [2, 11], отже, ми будемо визначати їх як засоби культури спілкування.

Дослідники Чмут Т.К. і Чайка Г.Л. визначають культуру спілкування як “сукупність відповідних знань і вміння їх примінити” [9, 25]. При цьому вони зазначають, що уміння набуваються з досвідом, за допомогою певних засобів, вправ.

Автори роботи “Культура життя особистості” вважають, що істинна культура спілкування “припускає наявність знань про стереотипи взаємодії людей, що вже склалися, і вміння користуватися ними у потрібних ситуаціях, а також вміння розв’язувати такі життєві ситуації, за яких застосування шаблонів поведінки не може дати позитивних результатів” [6, 126].

Автори дослідження відзначають, що висока культура спілкування передбачає вміння найбільш доцільно й ефективно користуватися різними засобами взаємодії, максимально реалізовувати свій комунікативний потенціал. Тому цілком закономірно, що культуру професійної комунікації слід ціленаправлено формувати на всіх етапах сходження до професійної досконалості у соціальній сфері, особливо в період вузівської освіти.

Дійсно, для налагодження стосунків з клієнтом справжньому спеціалісту потрібно знати і вміти використовувати у своїй професійній діяльності основні компоненти спілкування.

Основними компонентами спілкування є: почуття присутності, уміння слухати, сприймати, проявляти турботу, розкриватись самому, приймати чужі погляди, співпереживати, бути щирим і поважати співрозмовника [7, 57].

Почуття присутності означає щирий інтерес до клієнта. Коли соціальний працівник сприймає інформацію співрозмовника лише на слух, без інтересу, цю ситуацію можна порівняти з диктуванням думок на магнітофонний запис. Іншими словами, почуття присутності повинно викликати психологічно інший зв'язок.

Одним із самих важливих компонентів спілкування є *мистецтво слухати*, виховуючи щире зацікавлення тим, про що йдеться в розмові [3, 47]. Невміння слухати спотворює смисл почутої інформації. Тому дуже важливо для соціального працівника володіти двома основними методами слухання: *рефлексивним й нерефлексивним*.

Нерефлексивне слухання припускає мінімальне втручання в мову клієнта при максимальному зосередженні на ній. Отже, щоб оволодіти нерефлексивним слуханням, спеціалісту потрібно навчитися уважно мовчати, демонструючи розуміння, доброзичливе ставлення й підтримку. Такий прийом полегшує для клієнта процес самовираження й допомагає фахівцю краще розуміти смисл висловлювань, вловити, що стоїть за словами. Мінімальне втручання в мову співрозмовника допомагає краще зрозуміти його, його істинні почуття, цілі й наміри. А клієнту ці прийоми показують, що їм дійсно цікавляться.

Рефлексивне слухання передбачає встановлення протилежного зв'язку з людиною, яка опинилася у важкій ситуації. Воно дозволяє усунути перепони, перекручування інформації в процесі спілкування,

точніше зрозуміти зміст висловлювань. Соціальному робітнику слід мати на увазі, що більшість слів багатозначні і можуть розумітися кожною людиною по-різному. Іноді клієнт вкладає один смисл у висловлювання, а спеціаліст тлумачить його по-іншому, що значно заважає розумінню ситуації, що склалася. Людині нерідко важко прямо і відкрито висловити свою думку. Боязнь бути неправильно зрозумілим, здатися смішним, зіткнутися з осудом заставляє використовувати “обхідний маневр” [1, 29], нагромаджувати слова, приховуючи істинні мотиви. Тому завдання фахівця, в першу чергу, прояснити сказане, використовуючи *чотири основні прийоми рефлексивного слухання* [1, 30]. Ці прийоми, як правило, приміняються комплексно.

1. З’ясування. Це пряме звернення до клієнта за уточненням. Щоб отримати додаткові відомості чи прояснити смисл окремих висловлювань, можна попросити, наприклад: “Будь ласка, уточніть це“. Якщо необхідно зрозуміти суть того, про що говорить співрозмовник, можна спитати: “Чи в цьому заключається проблема, як ви її розумієте?“ Схожі питання сприяють кращому розумінню.

2. Відображення почуттів. Тут головна увага приділяється не стільки змісту сказаного, скільки почуттям, які виявляє клієнт, емоційній складовій його висловлювань. Звичайно, як правило, почуття відповідають змісту, але іноді – ні. Це важливо зрозуміти соціальному працівнику. Відображення почуттів співрозмовника допомагає і йому самому точніше усвідомити свій емоційний стан.

Відповідь чи емоційна реакція на почуття клієнта дуже важлива для встановлення довірливих відносин. Ефективність спілкування залежить не лише від його змістовної, але й від емоційної сторони. Виникнення ж її прояв емоцій завжди пов’язано з тим, що особливо важливо для людини. Відображаючи почуття клієнта, соціальний працівник показує йому, що розуміє його стан. Щоб краще зрозуміти почуття співрозмовника, потрібно

слідкувати за виразом його лица, позою, жестами, інтонацією, а також за дистанцією, тобто необхідно користуватися невербальними засобами спілкування.

3. Резюмування висловлювань підсумовує думку й почуття клієнта. Цей прийом доцільно використовувати соціальному працівнику при довготривалих бесідах. Узагальнюючі фрази дають співрозмовнику впевненість у точному сприйнятті повідомлення і одночасно допомагають йому зрозуміти, наскільки добре він зміг передати свою думку.

4. Перефразувати – означає сформулювати ту ж саму думку по-іншому. Ціль перефразування – власне формулювання фахівцем повідомлення клієнта для перевірки точності розуміння. Перефразування корисно саме тоді, коли сказане співрозмовником здається спеціалісту зрозумілим. Перефразувати можна лише тоді суттєві, головні думки повідомлення. При перефразуванні фахівця повинні цікавити саме смисл й ідеї, а не установки й почуття співрозмовника. Соціальний працівник обов'язково повинен висловити чужу думку своїми власними словами. Буквальне повторення слів співрозмовника може загнати його в глухий кут. Перефразування показує клієнту, що його слухають і розуміють, а якщо розуміють неправильно, то допомагає своєчасно виправити це.

Прояв турботливості про іншу людину означає надання їй допомоги. Для налагодження турботливих відносин між соціальним робітником та клієнтом спілкування повинно характеризуватись терпінням, чесністю, щирістю, довірою. Повноцінне спілкування вимагає поваги до світогляду і точки зору іншої людини. Ніколи не можна ігнорувати співрозмовника як особистість.

Що полегшує спілкування? Це, перш за все, **емпатія – здатність розуміти мотиви і почуття клієнта**, здатність до співпереживання [8, 41]. Емпатично розуміти співрозмовника бажано завжди, але не завжди корисно вимовляти все вголос. Якщо спеціаліст зрозуміє людину глибше,

чим вона того хотіла і прямо скаже про це, то результат може видатися протилежним – вона закритється. Іноді зрозуміти та промовчати цінніше, чим лізти до співрозмовника в душу зі своїм “розумінням”. В чому і полягає тактовність в спілкуванні [3, 74-75].

Емпатичне слухання – скоріше не самостійний прийом, а ціль до якої потрібно прагнути соціальному працівникові. Суть такого слухання не в оволодінні якимось технічним правилом чи навіть безліч правил, а в внутрішнім прагненні (установці) якомога глибше і повніше зрозуміти свого клієнта. При уважному слуханні соціальному працівникові слід на якийсь час відмовитись від звичайного ритму розмови. Це доволі важлива переміна, що нагадує зміну швидкостей, і такий тип сприйняття іноді називають активним сприйняттям. Активне сприйняття означає тимчасове відкладення в сторону власної точки зору і настрою на сприйняття точки зору іншої людини. *Емпатична ж відповідь* – це не технічна хитрість, а результат здатності до емпатії, до співпереживання [4, 8].

Співпереживання має вирішальне значення для установлення і налагодження довірливих міжособистісних відносин, для повноцінного душевного контакту.

Щирість є необхідною умовою для налагодження довіри. Вона означає, що людина чесно ділиться своїми думками, почуттями і досвідом з іншою людиною. Щирість є передумовою вільного і відкритого спілкування.

Повага – це сприйняття співрозмовника як достойної людини, навіть незважаючи на її недоліки [8, 57].

На нашу думку, від якості спілкування, його культури і багатства залежать не лише професійні досягнення соціального працівника, але фізичне та моральне здоров'я клієнта, з яким він взаємодіє. Як показує досвід, процес спілкування в ціленаправленій професійній діяльності викликає певні труднощі на відміну від звичайної людської взаємодії, яка

протікає без особливих зусиль зі сторони тих, хто спілкується. Пов'язано це, перш за все, з тим, що соціальний працівник не знає структури і законів професійного спілкування, в нього недостатньо сильно розвинуті комунікативні уміння й комунікативна культура.

Таким чином, спеціаліст у сфері соціальної роботи для налагодження стосунків з клієнтом повинен ефективно вивчати основні засоби людського спілкування під час навчання у вузі. І лише за цієї умови він зможе грамотно і тактовно почати використовувати спілкування як могутній засіб впливу на моральний стан клієнта.

Подальшими науковими розвідками з даного питання можуть бути дослідження у напрямку комунікативної культури-сленгу різних соціальних груп.

Література

1. Батаршев А.В. Психодиагностика способности к общению, или Как определить организаторские и коммуникативные качества личности. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 1999. – 176 с.
2. Даниленко О.И. Культура общения и ее воспитание: Учеб. пособие. – Л.: ЛГИК, 1989. – 22 с.
3. Дерябо С.Д., Ясвин В.А. Гроссмейстер общения: иллюстрированный самоучитель психологического мастерства. – Луганск: “Глобус“, 1998. – 186 с.
4. Зубенко Л.Г., Немцов В.Д. “Культура ділового спілкування”. Навчальний посібник. – К.: “Екс Об“, 2000. – 200 с.
5. Комунікативна професійна компетентність як умова взаємодії соціального працівника з клієнтом / За ред. Капської А.Й. – К.: ДЦССМ, 2003. – 87 с.
6. Сохань А.В., Тихонович В.А., Дюченко Е.А. Культура жизни личности. – Киев: Наук. думка, 1988. – 192 с.
7. Соціальна робота в Україні: теорія та практика: посібник для підвищення кваліфікації працівників центрів соціальних служб для молоді / За заг. ред. А.Я. Ходорчук. – К.: ДЦССМ, 2002. – 172 с.
8. Хелена Корнелиус, Шошана Фэйр. Выиграть может каждый. – Луганск: “Глобус“, 1999. – 199 с.
9. Чайка Г.Л., Чмут Т.К. Политучебе – творческий поиск. – К.: О-во ”Знание” УССР, 1989. – 47 с.