

ВПЛИВ КУЛЬТУРИ СПІЛКУВАННЯ НА РОЗВИТОК ПРОФЕСІЙНИХ ЯКОСТЕЙ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

У статті йдеться про вплив культури спілкування на розвиток професійних якостей майбутніх соціальних працівників. Автор аналізує дослідження в галузі етики і культури спілкування соціальних працівників і виділяє зв'язок між культурою спілкування та професійними якостями.

Ключові слова: культура спілкування, етика, соціальна взаємодія, професійні якості, взаємовідносини.

В статье рассматривается влияние культуры общения на развитие профессиональных качеств будущих социальных работников. Автор анализирует исследования в области этики и культуры общения социальных работников и выделяет связь культуры общения и профессиональных качеств.

Ключевые слова: культура общения, этика, социальное взаимодействие, профессиональные качества, взаимоотношения.

In the article the influence of communication culture on the development of social workers' professional qualities is considered. The author analyzes research papers dealing with ethics and communication culture of social workers and states the connection between communication culture and professional qualities.

Key words: communication culture, ethics, social interaction, professional qualities, mutual relations.

Вступ. Соціальна робота як вид самостійної професійної діяльності у нашій країні з'явилася у 1991 році. Постановою Держкомпраці СРСР від 23 квітня 1991 р. «Про доповнення в Кваліфікаційний довідник посад керівників, спеціалістів і службовців», до довідника було внесено кваліфікаційну характеристику «спеціаліст із соціальної роботи», яка є рівнозначною прийнятій у світі посаді «соціальний працівник». Соціальні працівники повинні вміти працювати з різного виду інформацією, аналізувати проблемні питання, що виникають в роботі, працювати з клієнтами та різноманітними соціальними групами. Це потребує відповідної професійної підготовки, головним чинником якої є культура спілкування. Комунікативні вміння є невід'ємною складовою професійної підготовки майбутнього соціального працівника, тому перед кожним майбутнім фахівцем з соціальної роботи стоїть ряд вимог стосовно норм культури комунікативної взаємодії, основним питанням якої є розвиток культури спілкування.

Термін «культура спілкування» в нашій країні з'явився у 80-х роках минулого століття. Однією з перших в Україні цей термін у науковий обіг ввела психолог Т. К. Чмут [11, с. 35]. На думку Т. К. Чмут, спілкування та його культура – це

творчість, яка веде до самовдосконалення, і водночас це цінність для кожної людини і для суспільства загалом. Від усвідомлення цього залежить успіх у взаємодії людей. Спілкування є найважливішою і водночас найскладнішою сферою діяльності соціального працівника. Перед фахівцем стоїть складне питання щодо організації допомоги людям, які її потребують [11]. Майбутній соціальний працівник має бути готовим уважно вислухати співрозмовника, налагодити довірливі стосунки, врегулювати конфлікти та визначити можливі шляхи розв'язання проблем.

Аналіз літератури з досліджуваної теми свідчить, що проблема культури спілкування майбутніх фахівців з соціальної роботи досить актуальна. Існує наукова база спрямована на підготовку фахівців з високим рівнем моральної та духовної культури спілкування у працях таких вчених як О. Пономаренко, Л. В. Бабич, Є. В. Корзінский, В. С. Миронов, А. В. Мудрик. Формуванню професійної етики соціального працівника присвячені праці І. Беякова, В. Бочарової, С. Гусарева, Т. Демидової, І. Зязюна, Г. Медведєва, О. Соловійова, О. Тихомирова, Г. Филиппової, Є. Ярьської-Смирнової та інших. Культурні аспекти професійної підготовки соціального працівника відображені в роботах Н. П. Волкова, В. М. Галузинського,

М. Б. Євтуха, М. А. Галагузова, А. Й. Капської, Л. Г. Коваль, І. Д. Зверева, Г. М. Лактіонова. До проблеми особистості соціального працівника зверталися А. Кунцевська, А. Ляшенко, Г. Медведєва, І. І. Мигович, Г. Попович, Т. Сила, Е. Холостова та інші. Серед зарубіжних дослідників, предметом вивчення яких були особистісні якості соціальних працівників, слід назвати К. Беккета, Дж. Хегерті, S. Clarke, N. Newendorp, G. Rosenberg та інших. Однак у нашій статті ми розглянемо питання не відокремлюючи культуру спілкування від професійних якостей, а саме вплив культури спілкування на розвиток професійних якостей у майбутній професійній діяльності соціального працівника.

Усе це неможливо без володіння соціальним працівником культури спілкування та професійної підготовки. Необхідність виявити яким чином культура спілкування впливає на професійні якості фахівців соціальної роботи, які потрібні для успішної реалізації себе у професії, зумовила звернення до теми нашої статті, мета якої – проаналізувати і виявити вплив культури спілкування на розвиток професійних якостей соціальних працівників. Для досягнення мети потрібно виконати такі завдання:

- розкрити поняття «культура спілкування» і «професійні якості соціальних працівників»;
- встановити зв'язок між культурою спілкування та професійними якостями;
- проаналізувати вплив культури спілкування на розвиток професійних якостей майбутніх соціальних працівників.

Культура спілкування – це певні правила, яких повинна дотримуватися кожна поважаючи себе особистість. Вона включає в себе дотримання визначених правил не лише у вербальному спілкуванні, але й у невербальному: це міміка, жести, рухи тіла, певна поведінка у суспільстві [11; 12].

Професійні якості – це індивідуальні якості професійної придатності фахівця для опанування і досягнення успіху у своїй діяльності. Згідно з тлумаченням в словнику Б. О. Душкова, професійні якості – окремі динамічні властивості особистості, її психічні й психомоторні властивості (виражені рівнем розвитку відповідних процесів), а також фізичні якості, які відповідають вимогам певної професії й сприяють успішному оволодінню нею [2].

Необхідним елементом системи психологічного знання і майстерності в соціальній роботі є теорія психології спілкування. Спілкування багатофункціональне: особливе місце займає виховна функція спілкування як найбільш соціально-важлива. Реалізація цієї функції забезпечує розширення світосприйняття, формування і розвиток емоціональної та вольової сфери, формування соціальних відносин [4, с. 65]. Дослідник О. Пономаренко виділяє такі ціннісні характеристики: доброзичливість, творчий характер, можливість самореалізації, тактовність і толерантність,

справедливість, принциповість, здатність правильно оцінити внутрішній стан іншої людини, співчувати, співпереживати, бути прикладом для наслідування, стимулювати чи втішати людину, добирати необхідний стиль спілкування, самостійність і творчість у прийнятті рішень тощо [5]. На нашу думку, можна виділити такі риси соціального працівника як: емоційна стабільність, спостережливість, комунікативні якості, а також фахівець соціальної сфери повинен володіти професійною культурою зіставною часткою якої є культура спілкування.

Як стверджує Л. Т. Тюптя в основі соціальної роботи лежить добродійне, гуманне ставлення до особистості. Допомога, підтримка, опіка, захист особистості неможливі без добродійного та співчутливого ставлення до людини, та її особистісних потреб і проблем [9].

У «Міжнародних етичних стандартах соціальної роботи» виділені стандарти етичної поведінки: взаємини з клієнтами; взаємини з агентствами та організаціями; взаємини з колегами; ставлення до професії.

Стандарти етичної поведінки рекомендують:

- намагайтеся зрозуміти унікальність кожної людини і ті умови, які визначають поведінку людини і характер допомоги, що здійснюється;
- утверджуйте професійні цінності, удосконалюйте знання і навички; не робіть вчинків, що можуть зашкодити престижу професії;
- не переоцінюйте свої особисті та професійні можливості;
- усіляко використовуйте знання, уміння і методи наукового пізнання у вирішенні проблем. Що постійно виникають;
- використовуйте свій професійний досвід при розробці основних напрямків політики і соціальних програм, спрямованих на поліпшення якості життя суспільства;
- виявляйте соціальні нестатки, природу і характер особистих, групових і общинних, національних і міжнародних соціальних проблем і пояснюйте їх;
- ясно і чітко, у зрозумілій формі роз'яснюйте всі свої установки чи дії як клієнта, так і представника професійної асоціації, агентства чи організації.

Ми поділяємо думку Л. Т. Тюпті який вважає, що важливим аспектом відображення культури спілкування в соціальній роботі є взаємини з клієнтами:

1. Ставте на перше місце обов'язки стосовно своїх клієнтів, але в межах поваги до етичних установок інших людей.

2. Відстоюйте права клієнта на взаємну довіру, на таємницю і конфіденційність, на відповідальне використання інформації. Збір і передача інформації іншим особам дозволяється тільки в межах професійної діяльності, яка здійснюється в інтересах клієнта, якого завчасно інформують про необхідність таких дій. Ніяка інформація не

повідомляється без попереднього повідомлення і згоди клієнта, крім випадків, коли клієнт не може бути відповідальним за свої вчинки чи коли це може становити серйозну небезпеку для інших осіб. Клієнт має доступ до будь-якої інформації, що стосується його і яка є в соціального працівника.

3. Цінуйте і поважайте особисті устремління, ініціативу й індивідуальні особливості клієнтів. У рамках агентства і соціального середовища клієнта професіонал допомагає клієнту бути відповідальним за свої дії; він завжди готовий прийти на допомогу будь-якому клієнту. Якщо з низки причин професійна допомога не може бути надана на певному рівні, то клієнта інформують про це, і він діє на власний розсуд.

4. Надавайте допомогу клієнтам (окремій людині, групі, громаді, суспільству) з метою досягнення ними самореалізації і максимального розвитку власних потенційних можливостей, однак з дотриманням однаковою мірою прав інших людей. Обслуговування клієнта полягає в тому, щоб він зрозумів і використовував контакти з професіоналом для досягнення законних бажань і вигод [9].

Соціальний працівник повинен володіти комунікативними якостями для того, щоб швидко і вірно будувати спілкування. Він постійно знаходиться у взаємодії з людьми. Дієвість його дій залежить від мистецтва спілкування, необхідного для взаємодії, яка може бути різної спрямованості, різного характеру та обсягу [10].

Б. Ф. Ломов, виділяє такі функції спілкування:

- інформаційно-комунікативна (обмін інформацією);
- регуляційно-комунікативна (регуляція поведінки, спільної діяльності в процесі взаємодії);
- афективно-комунікативна (регуляція емоційної сфери людини).

Л. Карпенко класифікує функції, що реалізуються в будь-якому процесі взаємодії і забезпечують досягнення в ньому певних цілей, відповідно до мети спілкування:

1) Контактна. Передбачає встановлення контакту як стану взаємної готовності до прийому і передавання повідомлення та підтримання взаємозв'язку під час взаємодії.

2) Інформаційна. Полягає в обміні повідомленнями (інформацією, думками, рішеннями, задумами).

3) Спонукальна. Стимулювання активності партнера по спілкуванню, що спрямовує його на виконання дій.

4) Координаційна. Взаємне орієнтування і узгодження дій для організації спільної діяльності.

5) Розуміння. Адекватне сприймання і розуміння сутності повідомлення, а також партнерами один одного.

6) Емотивна. Реалізується через стимулювання у партнера по спілкуванню потрібних емоційних переживань і станів, у зміні за його допомогою власних переживань і станів.

7) Встановлення відносин. Полягає в усвідомленні і фіксуванні індивідом свого місця в

системі ролевих, статусних, ділових, міжособистісних та інших зв'язків.

8) Здійснення впливу. Наслідками її дії є зміна стану, поведінки, особистісно-змістових утворень партнера [10].

Спілкуючись з іншими людьми, соціальний працівник повинен навчитися спілкуватися із самим собою, а саме сприймати свій особистий образ для комунікації з іншою людиною. Спілкування супроводжує трудову і навчально-пізнавальну діяльність, характеризує стиль управління та ділових відносин, воно бере свій початок у родині та вихованні дітей, у поведінці в суспільних місцях та організаціях. Рівень життєдіяльності у кожній з цих сфер залежить від культури спілкування [11; 12].

Культура спілкування є важливим фактором впливу на професійні якості соціальних працівників, оскільки вона існує не лише як особистісна необхідність впливу один на одного, але як суспільна необхідність. За допомогою культури спілкування у своїй професійній діяльності соціальний працівник отримує раціональну інформацію та формує засоби розумової діяльності, може ідентифікувати людські емоції, почуття, форми поведінки. У результаті цього досягається необхідна організація дій, формується раціональний, правильно організований робочий процес і досягнення необхідної мети. Спілкування у всіх його проявах дозволяє працівнику соціальної сфери отримувати потрібні для його професійної діяльності результати роботи, пов'язаної безпосередньо з особистістю, або групою людей, на яких спрямований його професійний інтерес.

Висновки. Майбутні фахівці з соціальної роботи будуть відігравати активну роль у системі соціальної допомоги населенню. Постійна взаємодія з людьми вимагає від соціального працівника коректного спілкування. У спілкуванні відбувається оволодіння духовної, інтелектуальної та матеріальної культури, пізнання людиною світу та самого себе, результатом цього є соціалізація особистості і зміна людської поведінки, що є важливим фактором діяльності соціального працівника.

Одним з невід'ємних факторів культури спілкування є мовленнєва поведінка. Мовленнєва поведінка в тому чи іншому національно-культурному суспільстві – це дуже складне явище, що потребує всебічного розгляду. Специфіка мовленнєвої поведінки у суспільстві виявляється його культурними традиціями. До культурологічних особливостей спілкування можна віднести: дистанцію між співрозмовниками; активність та використання невербальних засобів спілкування; відношення та прояв ввічливості до співрозмовника. Всі ці особливості повинні використовуватися соціальними працівниками при виконанні їх обов'язків та спілкуванні з індивідом чи групою людей, для своєчасної допомоги чи розв'язання виникаючих проблем. Оскільки соціальні працівники

спілкуються з досить різними прошарками населення, їм потрібно дуже уважно підходити до кожного окремого випадку, а для цього необхідно володіти не лише інтуїцією, а й добре розвиненими комунікативними якостями.

Таким чином, культура спілкування прямо пов'язана з професійними якостями соціальних

працівників, саме вона є відображенням підготовки фахівців у трудовій діяльності. Вона дає змогу успішно реалізувати себе у професії, успішність якої залежить від комунікативних здібностей. Культура спілкування уможливує знаходження оптимальних шляхів розв'язання соціальних проблем у будь-якому суспільстві.

ЛІТЕРАТУРА

1. Галагузова Ю. Н. Теория и практика системной профессиональной подготовки социальных педагогов : дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.08 / Ю. Н. Галагузова. – М., 2001. – 373 с.
2. Душков Б. А. Психология праці, професійної та організаційної діяльності: словник / Б. А. Душков, Б. А. Смірнов, А. В. Корольов Під ред. Б. А. Душкова. – 2-е вид., Перераб. і доп. – (Gaudeamus). – М. : Академічний проект, 2005.
3. Сухарев В. Этика и психология делового человека / В. Сухарев. – М., 1997. – 205 с.
4. Соколова В. В. Культура речи и культура общения / В. В. Соколова. – М. : Просвещение, 1999. – 65 с.
5. Пономаренко О. В. Формування професійно-етичної культури соціального педагога : дис. ... канд. пед. наук: 13.00.05 / О. В. Пономаренко ; Запорізький держ. ун-т. – Запоріжжя, 2001. – С. 153–169.
6. Климов Е. А. Психология профессионала / Е. А. Климов. – М., 1996. – 400 с.
7. Медведева Г. П. Профессионально-этические основы социальной работы : [курс лекций] / Г. П. Медведева. – М. : Моск. гос. соц. ун-т «Академия соц. работы», 2001. – 260 с.
8. Соціальна робота в Україні: За ред. І. Д. Зверської, Г. М. Лактіонової, вид. 2-ге, переробл. і доповн. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 256 с.
9. Тюптя Л. Т. Соціальна робота (теорія і практика) / Л. Т. Тюптя, І. Б. Іванова. – К. : ВМУРОЛ «Україна», 2004. – С. 79–98.
10. Філоненко М. М. Психологія спілкування / М. М. Філоненко. – К. : Центр навчальної літератури, 2008. – 224 с.
11. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : 6-те вид., випр. і доп. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – К. : Знання, 2007. – 230 с.
12. Чмут Т. К. Культура спілкування / Т. К. Чмут ; Хмельницький : «ХІРУП», 1999. – 358 с.
13. Юрий М. Ф. Людина і світ / М. Ф. Юрій. – К. : Дакор, 2006. – 460 с.
14. Hart L. B. Learning from conflict: a handbook for trainers and group leaders. – Addison – Wesley, 2007.
15. Hirsh E. D. Cultural Literacy (What Every American needs to Know) / E. D. Hirsh. – Boston, 2008.
16. Riche P., Tanner K. Observation and its application to social work: rather like breathing Jessica Kingsley Publishers, 2008. – 224 с.

Рецензенти: Гришкова Р. А., д.пед.н., професор;
Кіршова О. В., к.пед.н., доцент.

© Рябова Ю. М., 2012

Дата надходження статті до редколегії 28.03.2012 р.

РЯБОВА Юлія Миколаївна – викладач кафедри англійської мови Чорноморського державного університету імені Петра Могили.

Коло наукових інтересів: професійна підготовка майбутніх соціальних працівників у контексті Болонського процесу.