

СПІЛКУВАННЯ ЯК ОСНОВА ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

COMMUNICATION AS A BASIS FOR THE ACTIVITIES OF SOCIAL WORKERS

У статті висвітлено теоретичні основи та наукове підґрунтя досліджень з проблеми спілкування; проаналізовано різні погляди та наукові підходи щодо визначення поняття «спілкування». Також розглядаються психолого-педагогічні та соціальні аспекти спілкування: зокрема, акцентовано увагу автора на таких аспектах, як зміст, мета, засоби. Основну увагу приділено аналізу проблеми спілкування як форми взаємодії між людьми, здібності людини до спілкування, значенню спілкування у людській життєдіяльності. Автором висвітлено сутність явища спілкування, розкрито роль та значення його в суспільстві. Акцентовано увагу на структурних компонентах процесу спілкування, видах спілкування; надано їх типологію, зокрема деталізовано такі види: вербальне та невербальне спілкування; виокремлено засоби спілкування та обґрунтовано індивідуальність стилю спілкування.

Ключові слова: спілкування, засоби спілкування, стиль спілкування, невербальне спілкування, вербальне спілкування.

В статье освещены теоретические основы и научные основы исследований по проблеме общения; проанализированы различные взгляды и научные подходы к определению понятия «общение». Также рассматриваются психолого-педагогические и социальные аспекты общения: в частности, акцентировано внимание автора на таких аспектах, как содержание, цель, средства. Основное внимание уделено анализу проблемы общения как формы взаимодействия между людьми, способности человека к

общению, значению общения в человеческой жизнедеятельности. Автором рассмотрены сущность явления общения, раскрыта роль и его значение в обществе. Акцентировано внимание на структурных компонентах процесса общения, видах общения; предоставлена их типология, в частности детализованы такие виды: вербальное и невербальное общение; выделены средства общения и обоснована индивидуальность стиля общения.

Ключевые слова: общение, способы общения, стиль общения, невербальное общение, вербальное общение.

The article provides theoretical basis and scientific foundation studies on communication; different views and scientific approaches to the definition of «communication». Also considered psychological, educational and social aspects of communication, particular emphasis on labels such aspects as the content, purpose, means. The focus on the analysis of communication problems as a form of interaction between people, the human ability to communicate, communicate meaning in human life. The author highlights the essence of the phenomenon of communication, reveals its role and importance in society. Attention is focused on the structural components of the communication process, types of communication; given their typology, including detailed the following types: verbal and non-verbal communication; singled means of communication and grounded personality style of communication.

Key words: communication, means of communication, communication style, nonverbal communication, verbal communication.

УДК 316:159.964.32

Зайцева Т.О.,

асистент кафедри соціальної роботи, соціальної педагогіки та соціології Херсонський державний університет

Постановка проблеми. На сьогодні актуальним питанням взаємостосунків між людьми є комунікація між ними. У професійній діяльності фахівців соціальної сфери спілкування відіграє провідну роль, оскільки воно виступає як основна форма взаємодії фахівця з клієнтами. Важливе значення для діяльності фахівців соціальної сфери має й реалізація індивідуального стилю професійно-зорієнтованого спілкування, що сприяє формуванню практичних умінь особистісно орієнтованого підходу до клієнтів. Знання сутності спілкування, його закономірностей, функцій, взаємного обміну і проблем є підґрунтям для реалізації та поліпшення стосунків з іншими людьми і задоволення вищих потреб особистості.

Проблеми, пов'язані зі спілкуванням, є досить дослідженими в сучасному науковому світі. Такі терміни, як «спілкування», «професійне спілкування»,

«професійно-педагогічне спілкування», «особистісно зорієнтоване спілкування», «професійно-зорієнтоване спілкування», вже були предметом наукового пошуку багатьох учених. Зокрема, їх розглядали: М. Богданова, С. Зонтова, В. Кан-Калик, С. Капітанець, Г. Ковальов, В. Лівенцова, А. Москаленко, Т. Спіріна, Л. Чулкова та ін. Водночас аналіз даних робіт свідчить про розбіжності авторів як у тлумаченні самого поняття «спілкування», так і у визначенні категоріальних характеристик понять, похідних від нього.

Аналіз актуальних досліджень. Різні аспекти проблеми спілкування знайшли висвітлення у психолого-педагогічних і соціальних дослідженнях. Так, наприклад, проблеми формування культури педагогічного спілкування висвітлено в дослідженнях М. Богданової, О. Зарічної, О. Лисевич, І. Міщук, В. Полторацької, Ю. Уварової та ін. Теоретико-методоло-

гічним основам формування професійного спілкування студентів присвячено дослідження С. Амеліної, Л. Барановської, Л. Бурман, Н. Дусь, В. Кручек, М. Успенського, І. Ярощук та ін. Проблеми формування комунікативних якостей особистості розглядали Т. Василюшина, О. Гура, Л. Мацко, О. Піскунов та ін. Питання професійного спілкування, комунікативної культури висвітлено в дослідженнях Н. Берестецької, Н. Горбунова, Н. Гриньова, В. Лівенцової, Л. Паламар, В. Пасинок, М. Пентиліук, С. Рябушко, Є. Цуканової та ін. Чимало досліджень містять у собі класифікації стилів спілкування. Насамперед, це роботи М. Березовіна, С. Вовченка, В. Галузяка, В. Кан-Калика, С. Капітанець, М. Коваль, Я. Коломинського, А. Коротаєва, В. Латінова, К. Левіна, А. Маркової, Л. Мітіної, Г. Мешко, Т. Тамбовцевої, М. Тоби, С. Шеїн та ін. У роботах учених також розглянуто: структуру комунікативних умінь педагога (А. Годлевська, В. Коломієць, Р. Короткова), формування готовності до педагогічного спілкування (Л. Карамушка, О. Орлова, Л. Савенкова), моделі спілкування (А. Петровський, Д. Райенс, В. Сатир, М. Талан, І. Юсупов) та ін.

Концепція індивідуального стилю спілкування вперше була розроблена В. Мерліним. У цьому напрямі досліджуваний феномен вивчали А. Ісмагілова, А. Коротаєв, Е. Маствіліскер, Г. Мешко, Л. Савенкова, Т. Тамбовцева та ін.

Метою статті є обґрунтування проблеми спілкування як форми соціальної взаємодії між працівниками соціальної сфери та клієнтами.

Виклад основного матеріалу. Спілкування – основна форма людського буття. Його відсутність чи недостатність може деформувати людську особистість. Спілкування є основою практично всіх наших дій, служить життєво важливою метою встановлення взаємозв'язків і співпраці.

У життєдіяльності людини, її становленні як особистості спілкування відіграє провідну роль, оскільки воно виступає засобом передачі форм культури і суспільного досвіду. Спілкування супроводжує практично всі види діяльності людини і виступає як потреба в контактуванні з іншими людьми.

У філософській, психологічній, соціально-педагогічній літературі нараховується близько двохсот праць та визначень спіл-

кування. Вони всебічно характеризують таку складну та поліфункціональну категорію, як спілкування.

На думку О. Газмана, особливе значення для соціально-педагогічної діяльності має культура спілкування – гармонія культури знання, культури творчої дії, культури почуттів і спілкування, оскільки вона виступає засобом передачі форм культури і суспільного досвіду [1, с. 33].

Ю. Жолобов, визначаючи спілкування як «встановлення і розвиток діалогу між людьми» [2, с. 15], водночас виділяє один з елементів взаємодії – діалог, що може служити і засобом, і методом спілкування.

За визначенням Л. Чулкової, спілкування – це взаємодія індивідів, у процесі якої здійснюється обмін інформацією, досягається взаєморозуміння, відбувається взаємовплив, виробляється певна позиція щодо один одного [5, с. 70].

На думку М. Богданової, особистісно зорієнтоване спілкування – це спілкування, що зорієнтоване на особистість, яка формується, і спрямоване на пошук шляхів найкращого задоволення її пізнавальної потреби та доцільного вирішення проблем розвитку її особистісних функцій.

Поняття «спілкування» вживається в різних значеннях:

- як обмін думками, почуттями, переживаннями (Л. Виготський, Л. Рубінштейн);

- як один із різновидів людської діяльності (Б. Ананьєв, М. Коган, І. Кон, О. Леонт'єв);

- як специфічна соціальна форма інформаційного зв'язку (Л. Рєзніков, О. Урсун);

- як взаємодія, стосунки між суб'єктами, які мають діалогічний характер (Г. Андрєєва, К. Платонов, В. Соковін) [3, с. 6].

У процесі спілкування працівників соціальної сфери можна виділити такі аспекти: зміст, мета і засоби.

Зміст спілкування – інформація, яка в міжособистісних контактах передається від однієї людини до іншої. Це можуть бути відомості про внутрішній (емоційний) стан співрозмовника, про середовище, наукові та побутові знання, навички та уміння, про саму людину (її зовнішній вигляд, особливості характеру, манеру поведінки тощо). Зміст спілкування реалізується за допомогою вербального і невербального спілкування.

Мета спілкування – це обмін думками, інформацією та індивідуальним досвідом.

Засоби спілкування – шляхи передачі інформації (за допомогою органів чуття, мови та інших знакових систем) [3, с. 7].

Спілкування, як соціальне явище, охоплює всі сфери суспільного буття та діяльності людей і може бути охарактеризоване за різними параметрами, мати різні види і форми залежно від контингенту учасників, тривалості стосунків, ступеня опосередкування, завершеності, бажаності.

Без спілкування, як особливого різновиду діяльності, неможливий розвиток людини як особистості, як суб'єкта діяльності, як індивідуальності. Воно задовольняє потребу людини в контакті з іншими людьми. Зміст і форми спілкування впливають на розвиток тих чи інших якостей особистості будь-якого фахівця.

Спілкування – це один із компонентів професійної діяльності працівників соціальної сфери, оскільки вони мають «соціальну професію». Спілкування розвиває в людині вольові якості в тому разі, коли ситуації спілкування привчають людину до зібраності, наполегливості, рішучості, сміливості тощо.

Спілкування має велике значення у формуванні людської психіки, інтелекту, розвитку і становленні її культурної поведінки. Завдяки спілкуванню людина розширює загальний світогляд, мислення, сприймання, розвивається як особистість. Ставлення та стосунки, які наповнюють спілкування, надають йому своєрідності, певного емоційного забарвлення. Існує безліч тем для спілкування людей. Чим більше їх, чим ширше коло спілкування особистості, тим багатша сама особистість, оскільки у процесі спілкування відбувається моральне та інтелектуальне збагачення людини, виявляються симпатії та антипатії, розкривається справжня значущість однієї людини для іншої.

Таким чином, без спілкування людина не здатна не лише психологічно розвиватися, але й просто забезпечувати своє існування.

Здібність до спілкування завжди була однією з найважливіших людських якостей. До людей, які легко вступають у контакт і вміють привернути увагу до себе, ставляться із симпатією. Із замкнутими людьми намагаються обмежити контакти або взагалі уникати їх [2, с. 25].

Більшість людей вважає, що вони вміють спілкуватися. Але практика свідчить, що ефективно це робити вміють далеко не всі, в тому числі й керівники, менеджери. До 90% робочого часу управлінці повинні витратити саме на спілкування. Адже звіти, проведення нарад, засідань, бесід, дискусій, переговорів – усе це різні форми ділового спілкування.

Опитування свідчать, що 73% американських, 60% англійських і 86% японських менеджерів невміння ефективно спілкуватися вважають основною перешкодою на шляху досягнення цілей, що стоять перед організацією.

Спілкування нагадує своєрідну піраміду, яка складається з чотирьох граней. У його процесі можна пізнати інших людей, обмінятися з ними інформацією, співпрацювати з ними і водночас пережити емоційний стан, що виникає в результаті цього [2, с. 30].

Спілкування – це процес установалення й розвитку контактів між людьми, що виникає як потреба у спільній діяльності та включає три сторони (Г. Андреева):

- сприйняття, пізнання і розуміння партнерів по спілкуванню (перцептивна сторона спілкування);
- обмін інформацією (комунікативна сторона спілкування);
- вироблення єдиної стратегії взаємодії (інтерактивна сторона спілкування).

У загальному вигляді спілкування є формою життєдіяльності людей і необхідною умовою їх об'єднання (людина – соціальна істота) та розвитку окремої особистості. Соціальний зміст спілкування полягає в тому, що воно інтегрує соціальний досвід і культуру, яка передається від покоління до покоління. Спілкування є також важливим фактором психологічного розвитку людини.

За своїми формами і видами спілкування досить різноманітне. Способи, сфера і динаміка спілкування визначаються соціальними функціями людей – учасників спілкування, соціальним статусом, службовими обов'язками. Спілкування регулюється факторами, пов'язаними з виробництвом, обміном і потребами, а також сформованими і прийнятими в суспільстві законами, правилами, нормами, соціальними інститутами тощо.

За використанням знакових систем виділяють такі види спілкування:

– вербальне (словесне) спілкування, яке у свою чергу поділяється на усне та писемне мовлення;

– невербальне (безсловесне) спілкування.

Вербальне (словесне) спілкування є одним з основних засобів людського спілкування, яке відбувається за допомогою мови (усної чи письмової). Володіючи мовою, люди обмінюються думками, розуміють одне одного і взаємодіють.

Невербальне спілкування відбувається мимоволі, за допомогою міміки, жестів, поз, інтонації. Невербальні засоби передавання інформації людина засвоює раніше, ніж вербальні. Прикладом може бути спілкування з немовлям, коли воно реагує на жести, вираз обличчя, інтонацію дорослих. Для розуміння невербальних засобів спілкування необхідне спеціальне навчання.

Основними компонентами спілкування є:

- суб'єкти спілкування;
- засоби спілкування;
- потреби, мотивація та мета спілкування;
- способи взаємодії, взаємовпливу;
- результати спілкування [3, с. 8].

За деякими даними, 60-80% інформації від співрозмовника ми отримуємо по невербальному каналу. Невербальні засоби спілкування досить різноманітні. До основних належать:

– візуальні засоби спілкування (рухи м'язів обличчя, вираз обличчя, очей; рухи рук, ніг – жести; рухи тіла; просторова дистанція; реакція шкіри: почервоніння, пітливість; поза, постава; зовнішній вигляд – одяг, зачіска, косметика, аксесуари);

– аудіальні засоби (паралінгвістичні: якість голосу, його діапазон, тональність, темп, ритм, висота звуку; екстралінгвістичні: мовні паузи, сміх, плач, зітхання, кашель, плескання);

– тактильні засоби спілкування включають усе, що пов'язано з дотиками співрозмовників (потискання рук, обійми, поцілунки, поплескування по плечах тощо);

– ольфакторні засоби спілкування, які включають приємні та неприємні запахи навколишнього світу, природні та штучні запахи людини.

На невербальні засоби впливає конкретна культура того чи іншого народу, тому дуже важко знайти спільні норми для всього людства.

За характером зв'язку спілкування поділяється на:

– безпосереднє (контакт один на один);

– опосередковане – за допомогою письмових чи технічних засобів, віддалених у часі чи в просторі учасників спілкування [4, с. 29].

За кількістю учасників у спілкуванні розрізняють такі різновиди спілкування:

– міжособистісне спілкування, тобто безпосередні контакти людей у групах чи парах, постійних за складом учасників;

– масове спілкування, тобто багато безпосередніх контактів між незнайомими людьми, а також комунікація, опосередкована різними видами засобів масової інформації.

За включенням у процес спілкування соціальних складових спілкування поділяють на:

– міжособистісне спілкування (спілкування між конкретними особистостями, які володіють індивідуальними якостями, що розкриваються в процесі спілкування й організації взаємних дій). Соціальні ролі мають при цьому допоміжне значення;

– рольове спілкування (спілкування між комісіями визначених соціальних ролей, коли дії, поведінка учасника такого спілкування визначаються виконуваною соціальною роллю). У процесі такого спілкування людина відображається не тільки як індивідуальність, а і як соціальна одиниця, що виконує визначені функції. Індивідуальність підпорядковується соціальній ролі. Іноді таке спілкування називають ще офіційним, або формальним [4, с. 40].

Різновидом рольового спілкування є ділове спілкування, тобто спілкування між співрозмовниками (партнерами, опонентами), які мають відповідні соціальні позиції, визначені їх соціальними ролями і відповідними функціями, спрямоване на повне або часткове вирішення конкретних проблем, організацію спільної діяльності, дій.

Індивідуальність людини у взаємодії з іншими реалізується і через стиль спілкування. Найяскравіше стиль спілкування виявляється у ділових партнерах, керівника і підлеглого.

Стиль спілкування – це індивідуальна система способів та прийомів, які використовує співрозмовник під час стосунків з іншими людьми. Правильно підібраний стиль спілкування, як загально професійний, так і індивідуальний, сприяє вирі-

шенню цілого комплексу завдань стосовно тієї чи іншої людини [4, с. 49].

Висновки. Фахівці соціальної сфери, як відомо, належать до так званого соціономічного типу професій, які працюють у сфері професійних відносин «людина-людина», в якій головну роль відіграє спілкування як основна форма взаємодії працівників соціальної сфери і клієнтів. Професійне спілкування працівників соціальної сфери – 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.

Таким чином, спілкування спирається на надзвичайно важливі цілі – взаєморозуміння, взаємодію та могутній мотив – потребу у соціалізації. Без спілкування неможливе існування суспільства і, відповідно, життя людини. Спілкування – це універсальна потреба людського буття, яка виникає і функціонує в різних формах людських відносин.

Спілкування фахівців соціальної сфери потребує розвитку комунікативних навичок, умінь, «відчуття мови» та особистісних якостей. Безумовно, знання, особливо лексичні, граматичні, фонетичні, становлять основу, з якої

розвиваються ці навички. Спілкування необхідне людині, щоб поділитися з іншими людьми почуттями і переживаннями, отже, щоб відчувати себе людиною. Порушення цієї базової потреби призводить до важких стресів. Зрозуміло, що йдеться про особливу цінність спілкування для людини, яке не можна звести до спільної діяльності.

Спілкування як основа діяльності працівників соціальної сфери вимагає подальшого дослідження та обґрунтування його практичних сторін.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Газман О. Воспитание: цели, средства, перспективы / О. Газман // Новое педагогическое мышление. – М. : Педагогика. –1989. – 132 с.
2. Жолобов Ю. В. Путь к диалогу: Психология делового общения / Ю.В. Жолобов. – Саратов : Из-во Саратовского университета, 1989. – 95 с.
3. Кайдалова Л.Г. Психология спілкування : навчальний посібник / Л.Г. Кайдалова, Л.В. Пляка. – Х. : НФаУ, 2011.– 132 с.
4. Філоненко М. М. Психология спілкування: підручник / М.М. Філоненко. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 224 с.
5. Чулкова Л. О. Професійне спілкування вчителя як об'єкт структурно-компонентного аналізу / Л. О. Чулкова // Наукові записки Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя : зб. наук. пр. / за заг. ред. Є. І. Коваленко. – Ніжин : Видавництво НДУ ім. М. Гоголя, 2002. – С. 69–73.