

## ФАХОВЕ СПІЛКУВАННЯ В СИСТЕМІ ЗАГАЛЬНОКОНФЕСІЙНИХ ЦІННІСНИХ ОРІЄНТАЦІЙ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

*С.О. Рабійчук, кандидат педагогічних наук,  
доцент Хмельницького національного  
університету*

**Ключові слова:** фахове спілкування, загальноконфесійні ціннісні орієнтації, фахівці соціальної сфери.

**Ключевые слова:** профессиональное общение, общеконфессиональные ценностные ориентации, специалисты социальной сферы.

**Key words:** professional communication, general confessions values, social experts.

**Постановка проблеми.** Ефективна діяльність системи соціальної сфери в більшій мірі залежить від рівня професійної підготовки і розвитку особистості майбутнього фахівця соціальної сфери, від його моральних переконань і ціннісних орієнтацій в сфері спілкування з клієнтами.

Глибинний інтерес науковців до проблеми цінностей та ціннісних орієнтацій визначається широким розуміння природи людського пізнання. Дослідження закономірностей процесу пізнання дозволяє розкрити ціннісний компонент у пізнавальних структурах та світорозумінні особистості.

Очевиднішим стає той факт, що не лише теоретичні знання, а синтез знань, умінь і професійних якостей є важливим показником повного і всебічного фахового (професійного) спілкування майбутнього професіонала. Особливої актуальності це набуває для майбутніх соціальних працівників, головною метою діяльності яких є створення оптимальних умов для саморозвитку і самоствердження особистості. Складовою ланкою досягнення даної мети є професійне спілкування, яке дає змогу реалізувати систему загальноцивілізаційних ціннісних орієнтацій соціального працівника, через яку відбувається стимулювання клієнта до активної життєдіяльності.

У психологічній структурі діяльності соціального працівника професійно-педагогічне спілкування, виражаючи комунікативну природу цієї професійної діяльності, є опорним компонентом.

Співпраця соціального працівника та клієнта відноситься до тих видів діяльності, для яких її успішність визначається характером та змістом ціннісно-орієнтаційних відносин. Харак-

тер професійного спілкування постійно ставить соціального працівника в комунікативні позиції, потребуючи від нього реалізації соціально-психологічних якостей особистості в контексті ціннісної системи, які сприяють налагодженню ефективного взаємодії.

**Аналіз останніх публікацій.** Аналіз якості роботи фахівців соціальної сфери свідчить про їх слабку спеціальну підготовку саме в плані професійного спілкування. Таким чином, професійна підготовка соціальних працівників повинна стати предметом більш детального аналізу науковцями.

Так, у працях І. Беха, В. Бочарової, А. Капської, І. Миговича, В. Оржехівської та інших розглядаються суперечності соціальної дійсності, які характеризують негативні явища серед молоді, нестабільність її соціального статусу, прагнення адаптуватися до нових умов тощо.

Рівень дослідження цієї проблеми характеризується підвищенням в останні роки інтересу до розробки і вдосконалення соціально-педагогічних технологій, які б сприяли поліпшенню окремих характерологічних та особистісних якостей фахівця.

В останні роки вчені активно займаються проблемою спілкування, намагаються її вирішити на рівні конкретних практичних рекомендацій. Багато хто з дослідників внесли суттєвий вклад у вивчення професійно-педагогічного спілкування. До прикладу, Т. Вуколова провела філософсько-соціологічний аналіз спілкування в освітньому процесі, виокремила специфіку, структуру і функції спілкування.

Більшість аспектів технології і техніки професійно-педагогічного спілкування розкриті В. Сластьоновим, А. Міщенко, Н. Шліховою,

В. Мітюковим. У працях В. Кузнецова і О. Леонтьєва професійно-педагогічний тренінг спілкування – це специфічні справи, виконання яких дозволить сформувати комунікативні вміння [2; 3].

**Нерозв'язана раніше частина проблеми.** Все очевиднішим стає вплив на специфіку діяльності соціального працівника масовості і якісних змін, які відбуваються в самій людині: гуманності, культури взаємовідносин, освіченості, поінформованості та ін., що складають його ціннісну ієрархію.

Пересмислення основного змісту і напрямів соціальної політики, безперечно, змушує науковців визначити місце і роль соціальної роботи в реалізації цієї політики. Соціальна робота є надзвичайно важливим інструментом соціальної політики. При цьому соціальна політика, визначаючи зміст, спрямованість, нормативно-правову базу соціально-педагогічної роботи, водночас є і методологічною, організаційно-практичною основою, яка диктує методи, форми і технології соціальної роботи, які на практиці будуть застосовувати майбутні фахівці соціальної сфери.

Як правило, реалізовувати соціальну політику може лише та людина, яка володіє відповідними професійно-якісними особистісними характеристиками. У зв'язку з цим заслуговують на увагу деякі аспекти ціннісних орієнтацій не лише особистості, але й професійної діяльності, що свідчить про їх взаємодію і єдність.

Ціннісні орієнтації професійної діяльності можна сприймати як певну домінуючу потребу – служити своїй професії на благо інших людей, яка орієнтує професійно-особистісну активність соціального працівника у досягненні даної мети.

У соціальній сфері можна виділити такі групи цінностей:

- які відображають специфіку професійної діяльності, альтруїстичного характеру (допомоги іншому, який потребує твоєї підтримки);

- етичної відповідальності перед професією (соціальний працівник захищає гідність і цілісність професії, дотримується і примножує етичні принципи, норми, знання, місію соціальної роботи, яка перебуває у процесі постійного розвитку і збагачення тощо);

- цінності, пов'язані з потребами самореалізації, самоствердження і самовдосконалення особистості соціального працівника.

Комплексний аналіз ціннісних орієнтацій соціальної сфери як професійної діяльності виявляє їх системний характер, гуманістичну природу і сутність.

Гуманістичний ідеал – самоцінність особистості – визначає зміст і призначення цієї діяльності, а її ціннісні орієнтації тією чи іншою

мірою відображають визнання гармонії суспільних і особистих інтересів, пріоритет загальноцивілізаційних ціннісних орієнтацій (істина, здоров'я, мир, милосердя, добро, допомога іншим, співчуття тощо).

Специфічною особливістю людської діяльності є соціальна форма її організації, яка сприяє активній інтеріоризації кожним учасником суспільних норм і цінностей. Що ж стосується соціальної роботи як виду діяльності, то можна сказати, що вона спрямована на досить складний об'єкт: людина чи група людей, які потребують соціальної допомоги, підтримки, корекції, реабілітації. Соціальна робота – це інтегроване, цілісне утворення, яке включає такі структурно-змістові компоненти: ціль, дії, мотивацію, відносини, комунікацію тощо.

Для розуміння діяльності майбутнього фахівця соціальної сфери необхідно починати з визначення цілей: чим визначаються його цілі в конкретній практичній ситуації в даний період і як визначені цілі (а потім і дії) змінюються, формування фахової індивідуальності тощо. Потім в дію включається завдання, яке може вирішувати спеціаліст; при цьому можливе планування дій (поставленого завдання) з клієнтом і залучення його власних ресурсів і можливостей. Дія, окрім цілей і завдань, включає операційно-практичні акти (конкретні різні види діяльності).

Сьогодні, динаміка і зміст індивідуального розвитку майбутнього фахівця соціальної сфери істотно змінилися. Розвиток особистого життя людини порівнюються з перспективами життя суспільства. Нажаль, окрема людина розглядалася як безлика одиниця суспільства, індивід, що злився з масою. Тривалий час цінність кожної окремої особистості, її неповторного особистого життя активно нівелювалася. Поняття «особистість» наповнялось тільки соціально-типовими характеристиками людини, його відношенням до блага суспільства, суспільним цілям і цінностями і ціннісними орієнтаціями.

Багатство суспільства, його розмаїтість – це насамперед вклад у складову індивідуальностей. Суспільство, що складається із різноманіття індивідуальностей, а не уніфікованих індивідів, є в порівнянні з безособовим, системою моральних індивідуальностей.

Індивідуалізація сьогодення породжує прагнення людей до вільного, самостійного вибору ідей, переконань, смаків, типів культури. Людина має потребу в плюралізмі, її вимоги різняться численністю. У всіляких сферах життя він відстоює принцип особистої волі та особистої відповідальності, волю вибору і незалежність від будь-яких зовнішніх факторів.

Індивідуальність людини, і зокрема майбут-

ніх фахівців соціальної сфери, проявляється тим яскравіше, чим більше розвинена здатність взаємодіяти з іншими, розуміти неоднозначність дії, протистояти «штампу», стереотипу поведінки.

Ця здатність проявляється у всіх ситуаціях, коли потрібно підходити довільно – ставити самому ціль і знаходити способи її досягнення. Суспільство, що живе в один історичний час, має засвоїти певні норми і правила відносин, ця причетність до загального породжує типовість у прояві індивідуальності.

Цілісна система мотивів – рушійна сила людської поведінки. А система домінуючих мотивів, яка спонукає до дії, одержала назву спрямованості особистості. Поєднання мотиву і способу його реалізації проявляється в альтруїстичній, дійовій чи особистісній спрямованості. Так, мотиваційною основою у дії щодо надання допомоги, підтримки (будь-якого плану) людині можна вважати те, що суб'єкт керується ставленням до нього як до цінності.

Мотивація проявляється і в такому компоненті особистості соціального працівника, як відносини. Стиль поведінки фахівця, обумовлений сукупністю його особистісних і професійних якостей, його ціннісними орієнтаціями та інтересами, має помітний вплив на систему відносин, які налагоджує соціальний працівник:

- ♦ формування відносин спеціаліста обумовлено професійними цілями;
- ♦ у діяльності соціального працівника відносини формуються заради досягнення як загальних цілей, так і окремих завдань і результатів;
- ♦ у професійних відносинах спеціаліст на перше місце ставить потреби, інтереси і очікування інших людей під час вирішення їхніх проблем;
- ♦ соціальний працівник будує відносини на основі об'єктивності і усвідомлення власної відповідальності, що дозволяє йому відволікатися від власного емоційного стану, щоб сприймати об'єктивно потреби, турботи і труднощі іншої людини [7; 14].

Якості, якими має володіти фахівець соціальної сфери, займають особливе місце у системі професійної діяльності з клієнтом, так П. Павленко виділяє такі підходи до їх класифікації:

- вимоги, які пред'являють у ході професійної діяльності до психічних процесів (сприймання, уява, мислення тощо), психічних станів (апатія, стрес, тривожність), емоційних (стриманість, індиферентність) і вольових (наполегливість, послідовність, імпульсивність);
- самоконтроль, самокритичність, самооцінка своїх вчинків, а також стресостійкі якості (уміння переключатися та управляти своїми емоціями);

– комунікативність, емпатичність, красномовність [8, с. 328].

О.Безпалько розподіляє їх на:

- психологічні характеристики (емоційне врівноваження, творче мислення, наполегливість тощо);
- морально-етичні якості (гуманність, доброта, толерантність);
- психоаналітичні якості (адекватна самооцінка, самоаналіз);
- психолого-педагогічні якості (комунікабельність, привабливість) [1, с. 49].

А. Капська розмежує від особистісних якостей поняття «комунікативність» (сукупність вмінь та навичок, що забезпечують функціонування процесу спілкування з клієнтом та колегами) [4, с. 4].

Варто погодитись з цією думкою і визначити комунікативність окремим компонентом професійної діяльності соціального працівника. Адже в роботі з клієнтами фахівець, який володіє комунікативною компетентністю, повинен достовірно орієнтуватися в соціальних ситуаціях, визначати емоційний стан клієнтів, особливості особистості, виходячи з цього, вибирати адекватні способи спілкування з ними.

Концентрувати увагу та робити її розподіл, володіти вмінням слухати, адекватно реагувати на критику та володіти вміннями позитивного спілкування. У професійній діяльності соціальний працівник має здійснювати індивідуальний підхід, це викликає різним когнитивним в його роботі (люди різного віку, різних соціальних положень тощо). Від створеної оптимальної атмосфери, доброзичливості, залежить довіра клієнта та успіх у досягненні мети.

Питання взаємодії соціального працівника та людей, які потребують допомоги в світлі діяльності теорії спілкування, методи розвитку комунікативної компетенції в процесі професійного спілкування, потребують додаткових розробок на рівні загальнотеоретичних побудов та на рівні конкретних практичних рекомендацій.

Категорія спілкування відображає зв'язки між людиною і соціальним середовищем, групами, спільнотами. Спілкування – процес багатограний. Воно реалізується в різноманітних формах (міжособистісне спілкування, соціальний діалог, ділове і управлінське спілкування тощо).

У соціальній сфері доводиться мати справу з різними людьми: сором'язливими і такими, що бурхливо виражають свої почуття, замкнутими, недовірливими, охочими до розмов, тими, хто шукає справедливості, підтримки тощо. Важливим є вміння знайти підхід до кожного з них, налагодити контакт, стимулюючи людину до діалогу. Компетентність у спілкуванні визначає ре-

зультативність роботи.

На думку Ю. Ємельянова, комунікативна компетентність, це моральна категорія, що регулює всю систему ставлення людини до природи і соціального світу, а також до самого себе як синтезу цих двох світів і вимагає від особистості усвідомлення власних потреб і ціннісних орієнтацій, перцептивних умінь, готовності сприймати нове у зовнішньому середовищі, своїх можливостей у розумінні норм і цінностей інших соціальних груп і культур, своїх почуттів і психічних станів у зв'язку з дією зовнішніх факторів та ін. [5, с. 53].

У своїх дослідженнях Є. Руденський визначає такі рівні комунікативної компетентності:

1. Соціонормативний досвід – це основа когнітивного компонента комунікативної компетентності особистості як суб'єкта спілкування. Разом з тим реальне існування різних форм спілкування, які частіше спираються на соціонормативний конгломерат (довільна суміш норм спілкування, запозичених з різних національних культур), вводить особистість у стан когнітивного дисонансу. Це породжує протиріччя між знаннями норм спілкування у різних формах спілкування.

2. Сигніфікація – це система символів нормативних приписів щодо їх використання під час спілкування. Як своєрідний знак, символ використовується по-різному, як спосіб організації дій, як спосіб прояву ставлення до партнера по спілкуванню, як засіб організації тексту повідомлень, якими обмінюються учасники спілкування тощо.

3. Акціональний рівень – це персоніфікація спілкування, яка передбачає і як оволодіння кодом ситуативного спілкування, і як відчуття допустимого в імпровізаціях, доцільності конкретних засобів спілкування [7, с. 52].

Знання закономірностей усвідомленої поведінки особистості (світогляд, переконання, ідеали та ін.) і неусвідомленого (установки, стереотипи, потяг тощо), розуміння механізмів

спрямованості особистості, міри прояву емоцій (афекти, стреси, фрустрації тощо) допоможуть адекватно оцінити і зрозуміти людину, надати їй потрібну допомогу.

Спілкування є домінуючим інструментом у соціальній сфері. Варто наголосити, що особистість більш різноманітна, складніша і багатша. Але сенсом акмеологічного підходу у професійно-особистісному розвитку спеціаліста є те, що не можна розглядати особистість поза діяльність, так як і діяльність не можна розглядати без врахування особистості, її спрямованості щодо розвитку, саморегуляції, самореалізації тощо [7].

Слід визначити, що професійні комунікативні якості фахівця соціальної сфери поділяються на вербальні, які характеризують мовну культуру (грамотність, чіткість, впливовість слова) та невербальні, які характеризують уміння використовувати немовні засоби професійного спілкування.

**Висновки.** Таким чином, процеси індивідуалізації, які вимагають відокремлення, виділення, комунікативності, формування системи загальноконфесійних ціннісних орієнтацій необхідні майбутньому фахівцю соціальної сфери для становлення повноцінної особистості. Підструктуру професійних комунікативних якостей фахівця соціальної сфери утворюють рефлексія, емпатія, ідентифікація та децентрація як рівнозначні суб'єктивні характеристики, які відповідають за встановлення особливого статусу суб'єкта. Комунікативні якості реалізуються на основі актуалізації принципів характеристик системи загальноконфесійних ціннісних орієнтацій, механізмів міжособистісного сприйняття, успішність відтворення яких, впливає на результат фахового спілкування спеціаліста з його клієнтом. Ефективна реалізація якостей забезпечує предметне співробітництво між соціальним працівником та клієнтом у подоланні складних життєвих ситуацій.

#### Список використаних джерел

1. Безпалько О. В. Соціальна педагогіка в схемах і таблицях: навч. посіб. / О. В. Безпалько. – К., 2003. – 137 с.
2. Галагузова Ю. Н., Сорвачева Г. В., Штинова Г. Н. Социальная педагогика: Практика глазами преподавателей и студентов: пособие для студ./ Ю. Н. Галагузова, Г. В. Сорвачева, Г. Н. Штинова – М.: Гуманит. изд. центр «Владос». 2001. – 224 с.
3. Грехнев В. С. Культура педагогического общения: книга для учителей / В. С. Грехнев. – М.: Просвещение. 1990. – 142 с.
5. Комунікативна професійна компетентність як умова взаємодії соціального працівника з клієнтом / за ред. А. Й. Капської – К., 2003. – 87 с.
6. Коць М. О. Комунікативна компетентність як складова професіоналізму майбутнього педагога / Коць М. О. // Практична психологія та соціальна робота. №1. – 2007. – С. 52–55.
7. Основы социальной работы: учебник / отв. ред. П. Д. Павленок – М., 1998. – 368 с.
8. Соціальна педагогіка / за ред. проф. А.Й. Капської: підручник. – К.: Центр навчальної літератури. 2003. – 256 с.