

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ФІЛОСОФІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

**Кваліфікаційна робота
магістра**

**РОЗВИТОК КОМУНІКАТИВНИХ ЯКОСТЕЙ ФАХІВЦІВ ІЗ
СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ В МІСЦЕВОМУ
САМОВРЯДУВАННІ**

Виконав: магістрант 2-го курсу, групи 8.2818-з
спеціальності 281 «Публічне управління та
адміністрування»
освітньо-професійної програми «Публічне
управління та адміністрування»
Н.В. Ячменьова

Керівник: доцент кафедри соціальної філософії
та управління, доцент,
к.філос.н Кудінов І.О.

Рецензент: доцент кафедри соціальної філософії
та управління, к.філос.н. Широбокова О.О.

Запоріжжя – 2019

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціології та управління
Кафедра соціальної філософії та управління
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри соціальної філософії та управління

_____ Т.І.Бутченко
« ____ » _____ 2019 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Ячменьовій Наталії Валентинівні

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Розвиток комунікативних якостей фахівців із соціального захисту в місцевому самоврядуванні

керівник роботи Кудінов Ігор Олексійович, к.філос.н., доцент,

(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом ЗНУ від «29» травня 2019 року № 802-с

2. Строк подання студентом роботи 12 грудня 2019 року

3. Вихідні дані до роботи Психологія професійної діяльності і спілкування. Київ : Преса України, 2007. 192 с.; Соціальна робота в Україні на початку ХХ століття: проблеми теорії і практики. Матеріали доповідей на міжнародній науково-практичній конференції. Київ, 2002. 316 с.; Тюптя Л., Іванова І. Соціальна робота (теорія і практика). Київ : ВМУРОЛ «Україна», 2004. 408 с.; Орбан-Лембрик Л. Психологія управління : посібник. Київ : Академвидав, 2013. 568 с.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити); 1. Розкрити сутність та специфіку професійної соціалізації фахівця соціального захисту в місцевому самоврядуванні. 2. Класифікувати комунікативні якості працівника соціальної сфери. 3. Дослідити алгоритм та механізми реалізації комунікативних здібностей. 4. Розробити методiku емпіричного дослідження комунікативних якостей та стилів персоналу. 5. Проаналізувати результати дослідження комунікативних якостей фахівців системи соціального захисту в місцевому самоврядуванні. 6. Розробити технології та тренінги з підвищення комунікативної компетентності фахівця соціального захисту в місцевому самоврядуванні.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Кудінов І. О., доцент кафедри соціальної філософії та управління	29.05.2019	29.05.2019
Розділ 2	Кудінов І. О., доцент кафедри соціальної філософії та управління	22.06.2019	22.06.2019
Розділ 3	Кудінов І. О., доцент кафедри соціальної філософії та управління	21.09.2019	21.09.2019

7. Дата видачі завдання 29 травня 2019 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Березень 2019	<i>виконано</i>
2.	Бібліографічний пошук	Квітень 2019	<i>виконано</i>
3.	Розробка основних положень роботи	Травень 2019	<i>виконано</i>
4.	I розділ	Червень 2019	<i>виконано</i>
5.	II розділ	Серпень 2019	<i>виконано</i>
6.	III розділ	Вересень 2019	<i>виконано</i>
8.	Систематизація висновків	Листопад 2019	<i>виконано</i>
9.	Нормоконтроль	Грудень 2019	<i>виконано</i>

Студент _____ Н.В.Ячменьова
(підпис) (ініціали та прізвище)

Керівник роботи _____ І.О.Кудінов
(підпис) (ініціали та прізвище)

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ Цапліна І.С.
(підпис) (ініціали та прізвище)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 77 сторінок та 71 позиції у списку літератури.

СОЦІАЛЬНИЙ ЗАХИСТ, КОМУНІКАТИВНІ ЯКОСТІ, ПРОФЕСІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ, СОЦІАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК, ТРЕНІНГ, ЕМПАТІЯ

Мета роботи полягає у діагностиці комунікативних якостей фахівців соціального захисту.

Об'єкт дослідження – є професійне спілкування фахівців системи соціального захисту.

Предмет дослідження – комунікативні якості фахівців системи соціального захисту як умова професійного спілкування.

Методи дослідження: аналіз, синтез, порівняльний, історичний, логічний, класифікації, описовий, опитування.

Гіпотеза: структура комунікативних якостей фахівців соціального захисту є багаторівневою та складно ешелонованою. В різноманітні комбінаторних форм її можна виокремити два еталонні архетипи – продуктивний та непродуктивний.

Висновки: 1. Структура комунікативних якостей фахівця соціального захисту має чотири рівні: базовими елементами першого є комунікативні здібності та уміння ставити себе на місце того хто звертається; другого – уміння слухати, дружелюбність, доброзичливість; третього – здібності невербальної комунікації; четвертого – статусно-рольові ознаки.

2. Серед фахівців соціального захисту домінують два комунікативні архетипи – із професійно сформованими (продуктивний тип) і несформованими комунікативними якостями (непродуктивний тип). Переважна більшість відноситься до другого типу. Головними рисами останнього виступають ситуативна спрямованість на партнера, високий контроль емоцій, що заважає повному сприйняттю людини.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОГО ПРОСТОРУ В УСТАНОВАХ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ	8
1.1. Стан наукового дослідження розвитку комунікативних якостей фахівців із соціального захисту в місцевому самоврядуванні.....	8
1.2. Характеристика головних понять «соціальний захист», «соціальний робітник», «комунікативний стиль»	16
1.3. Принципи та методи дослідження комунікацій в закладах соціального захисту	22
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ЯКОСТЕЙ ФАХІВЦЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ В МІСЦЕВОМУ САМОВРЯДУВАННІ.....	28
2.1. Сутність та специфіка професійної соціалізації фахівця соціального захисту	28
2.2. Класифікація комунікативних якостей працівника соціальної сфери ...	38
2.3. Алгоритм та механізми реалізації комунікативних здібностей	44
РОЗДІЛ 3. ПРАКСЕОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ЯКОСТЕЙ ФАХІВЦЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ В МІСЦЕВОМУ САМОВРЯДУВАННІ.....	51
3.1. Методика емпіричного дослідження комунікативних якостей та стилів персоналу.....	51
3.2. Результати вивчення комунікативних якостей фахівців системи соціального захисту.....	55
3.3. Технології та тренінги з підвищення комунікативної компетентності фахівця соціального захисту.....	60
ВИСНОВКИ	69
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	73

ВСТУП

Актуальність дослідження обумовлена перебудовою сучасної системи соціального захисту у плані забезпечення її спеціалістами соціальної роботи. Це вимагає від працівників державних установ особливої уваги до професіоналізму, виконання етичних норм і обов'язків, зокрема, професійного спілкування соціального працівника. Невідповідність комунікативних якостей соціального працівника вимогам професійної діяльності може сповільнювати, а то й деформувати процес їх результативної діяльності працівників в установах соціального захисту населення.

Слід зазначити, що питання про специфіку комунікативних якостей фахівців системи соціального захисту зовсім не представлено в українській науковій літературі. Крім того, недостатньо уваги приділяється опрацюванню комплексних розвивальних вправ, спрямованих на гармонізацію особистості соціального працівника і можливості останнього, активно сприяти формуванню своєї особистості у професійному плані.

Об'єкт дослідження – професійне спілкування фахівців системи соціального захисту в місцевому самоврядуванні.

Предмет дослідження – комунікативні якості фахівців системи соціального захисту як умова професійного спілкування.

Мета дослідження полягає у діагностиці комунікативних якостей фахівців соціального захисту в місцевому самоврядуванні.

У відповідності з поставленою метою були визначені наступні завдання:

- висвітлити питання стану наукової розробки теми;
- охарактеризувати головні поняття «соціальний захист», «соціальний робітник», «комунікативний стиль»;
- проаналізувати принципи та методи дослідження комунікацій в закладах соціального захисту;
- розкрити сутність та специфіка професійної соціалізації фахівця соціального захисту;

- класифікувати комунікативні якості працівника соціальної сфери в місцевому самоврядуванні;
- дослідити алгоритм та механізми реалізації комунікативних здібностей;
- розробити методику емпіричного дослідження комунікативних якостей та стилів персоналу;
- проаналізувати результати дослідження комунікативних якостей фахівців системи соціального захисту;
- розробити технології та тренінги з підвищення комунікативної компетентності фахівця соціального захисту.

Гіпотеза: структура комунікативних якостей фахівців соціального захисту є багаторівневою та складно ешелонованою. В різноманітті комбінаторних форм її можна виокремити два еталонні архетипи – продуктивний та непродуктивний. Специфіка повсякденної професійної діяльності сприяє домінуванню серед співробітників районних центрів соціального захисту представників другого типу.

Апробація роботи. Результати дослідження було представлено на конференції: VII Міжнародна заочна науково-практична конференція «Формування ефективних механізмів державного управління та менеджменту в умовах сучасної економіки: теорія і практика» 29 листопада 2019 р. (м. Запоріжжя)

Структура роботи: кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури.

РОЗДІЛ 1

МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОГО ПРОСТОРУ В УСТАНОВАХ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ В МІСЦЕВОМУ САМОВРЯДУВАННІ

1.1. Стан наукового дослідження розвитку комунікативних якостей фахівців із соціального захисту в місцевому самоврядуванні

У психології до основних психологічних характеристик особистості відносяться: самосвідомість, усвідомлення безперервності свого «я», індивідуальність (стійка своєрідність психічних процесів, станів, властивостей), саморегуляція, активність, релятивність (відношення особистості із оточуючими), структурна єдність психічних властивостей [44, с. 215].

Можна сказати, що особистісні характеристики є стійкими, розвиваються і формуються у процесі онтогенезу.

Фахівці, які вивчають особистість соціального працівника здебільшого використовують поняття якості, а не характеристики особистості. Така аналогія понять є результатом включення до особистісних характеристик, окрім психологічних ще й педагогічні, моральні, фізичні та інші. При цьому, більшість науковців серед яких Є.С. Яхонтова, С.І. Корчинські, Л.Т. Тюптя, О.В. Тюптя, Н.Б. Шмельова, М.В. Фірсов, Є.Г. Студьонова, Т.Д. Шевеленкова включають до професійних якостей – особистісні, називаючи їх – особистісно-ділові чи навпаки, до особистісних – професійні. Основу наукових підходів у вивченні особистості соціального працівника складають соціальні установки, атитюди про ідеального педагога, психолога, працівника сфери соціального захисту населення як активну, творчу особистість [18; 46; 47; 49; 60].

Проте, спостерігається однотайність у тому, що найчастіше не професійні знання і навички, а особистісні якості фахівця багато в чому визначають успішність і ефективність роботи. Більш того, соціальний

працівник обов'язково сполучає професійні знання і навички та особистісні характеристики.

При підборі фахівців у першу чергу звертають увагу на такі особистісні якості як відкритість, динамічність, емпатійність, вміння спілкуватися з людьми, емоційна стійкість, зрілість, доброзичливість [52, с. 42].

Існують різні теоретичні підходи у вивченні особистості працівника соціальної сфери, які мають широкий і вузький аспекти трактування поняття особистісні характеристики чи особистісні якості. Так, І.Б. Іванова аналізуючи погляди таких вчених як Р.В. Овчарова, Ю.В. Василькова, С.І. Корчинськи описує «модель» соціального працівника, яка включає декілька напрямків. Один з яких представлений особистісними якостями, що зумовлюють професійне призначення спеціаліста позитивна життєва спрямованість, дотримання етичних норм, цінностей, установок тощо [58, с. 66]. В той же час, як, Л.Т. Тюптя, відзначає, що основою професійної діяльності виступають такі якості як професіоналізм і компетентність. Останні включають наступні вимоги: необхідний рівень знань, відповідні – медичні показники, емоційно-вольові риси, психічні процеси, морально-ділові якості [57, с. 60-65].

Загальну класифікацію комунікативних якостей запропонувала Є.І. Холостова, яка виділила три групи особистісних рис соціального працівника. До першої групи відносяться психофізіологічні характеристики, від яких залежить здатність до даного виду діяльності. До другої – психологічні якості, які дозволяють характеризувати соціального працівника як особистість. До третьої – психолого-педагогічні, від яких залежить ефект особистісної репрезентативності [67, с. 272].

До даної класифікації приєднується і Є. Ярська-Смірнова, яка аналізує особистісні характеристики, запропоновані Є.І.Холостовою [67, с. 48]. Серед них: гуманістична спрямованість особистості, особистісна та соціальна відповідальність, почуття власного достоїнства та поваги інших, терплячість, ввічливість, здатність до емпатії, готовність зрозуміти інших і прийти на допомогу, емоційна стійкість, особистісна адекватність і соціальна

адаптивність [71, с. 64]. В цьому контексті слід додати, що С.О. Белановський і П.Д. Павленок до особистісних якостей соціального працівника включають: інтелектуальний, загальнокультурний і моральний потенціал [35, с. 34].

Наявність, а саме формування і закріплення таких якостей дозволяє соціальному працівнику більш ефективно здійснювати свою професійну діяльність. Зокрема, це дає йому можливість бути інформованим про різні соціальні групи населення і їхні особливості; передбачати наслідки своїх дій; уміти контактувати з різними категоріями людей («важкими» підлітками, дітьми-сиротами, інвалідами, людьми похилого віку і т.д.); бути професійно тактовним (викликати симпатію у клієнтів, їхню довіру, дотримуватися професійної таємниці, виявляти делікатність в інтимних питаннях життя клієнта і т.д.); мати емоційну стійкість при всіх колізіях, невдачах, складностях роботи, сумлінно виконувати свій обов'язок, виявляючи спокій, доброзичливість і уважність до клієнтів. Аналізуючи роботи І.О. Зімньої, А.М. Панова, Л.В. Топчого та ін., П.Д. Павленок надає більш повну характеристику виділеним якостям соціального працівника [35, с. 339-340].

Так, наприклад, до першої групи відносять вимоги, пропоновані професійною діяльністю до психічних процесів (сприйняттю, пам'яті, уяві, мисленню), психічним станам (утоми, апатії, стресу, тривожності, депресії), емоційним (стриманість, індіферентність) і вольовим (наполегливість, послідовність, імпульсивність) характеристикам. В той же час, до другої групи відносять самоконтроль, самокритичність, самооцінку своїх учинків, а також стресостійкі якості – фізичну тренуваність, самосугестивність, уміння переключатися і керувати своїми емоціями. До третьої групи відносять комунікативність (уміння швидко встановлювати контакт із людьми); емпатичність (уловлювання настрою людей, виявлення їхніх установок і очікувань, співпереживання їх нестаткам); зовнішні дані (зовнішня привабливість особистості); красномовність (уміння вселяти і переконувати словом) і т.д. [38, с. 24].

Такі якості особистості соціального працівника як чесність, совість, об'єктивність, справедливість, тактовність, доброта, терпимість, прагнення до самовдосконалення, уважність, спостережливість, терпимість, сила волі, самоконтроль, адекватність самооцінки, комунікабельність, емпатія, самокритичність аналізує Г.П. Медведева [29, с. 84-95]. Дослідниця пропонує своєрідний підхід до їх структури та зв'язків.

Спираючись на її досягнення Ю.Р. Мацкевич доводить, що одними із складових соціального педагога, який безпосередньо контактує з людьми похилого віку, необхідно розвивати уважність, спостережливість, терпимість, силу волі, самоконтроль, адекватну самооцінку, комунікабельність, емпатію та ін. [28, с. 54]. У результаті проведеного ним соціологічного дослідження, був виявлений образ майбутнього спеціаліста із соціальної роботи. До останнього автор відносить такі якості, як гуманістична спрямованість особистості, особиста і соціальна відповідальність, загострене почуття добра і справедливості, почуття власної гідності, повага гідності іншої людини, терпимість, ввічливість, порядність, емпатичність (співчуття), готовність зрозуміти інших і прийти до них на допомогу, емоційна стійкість, особиста адекватність по самооцінці, рівень домагань і соціальна адаптованість [5, с. 39].

Отже, комунікативна культура складає важливий компонент професійної діяльності соціального працівника, відображає його статус як професіонала.

У соціальній роботі спілкування розглядається як специфічний вид людської діяльності, змістом якого є розвиток і удосконалення міжособистісних відносин. Виділяють інформаційний, когнітивний, регулятивний, ефективний і інтерактивний аспекти процесу спілкування, тому що воно протікає як обмін продуктами духовної діяльності (думками, ідеями, уявленнями, почуттями, переживаннями, психічними станами), включає взаєморозуміння, взаємовплив, взаємовідносини і взаємодію людей. Існує певна етика в службових відносинах, що висуває чіткі вимоги до методів роботи з людиною. Соціальний працівник зобов'язаний стежити за такими "деталлями",

як тон у розмові, уміти володіти собою в напружених ситуаціях, поважати думки співрозмовника і т.д. [62, с. 57].

Соціальний працівник повинний завжди прагнути виразити своє відношення до клієнта: збурювання з приводу несправедливості, нечесності, хамства, задоволення і радість із приводу досягнутих успіхів, занепокоєння в зв'язку з тими чи іншими складнощами, жаль, докір у зв'язку з допущеними помилками і т.д. Емоційне співпереживання, жива участь, відкрита вираження свого відношення до справи дозволяють соціальному працівнику створювати сприятливу атмосферу спілкування, у якій між учасниками встановлюється дійсне взаєморозуміння [62, с. 39].

Комунікація в соціальній практиці спирається на різні механізми, що регулюють поведінку людей як учасників соціальних процесів, що припускають наявність між ними вербальних і невербальних контактів, передачу, сприйняття й інтерпретацію інформації. В роботах соціологів були виявлені характеристики і різні фактори, що впливають на процес контакту, спілкування соціальних працівників з підопічними. Так, Н.Б. Шмельова пропонує застосовувати правильну стратегію взаємодії соціального працівника з клієнтом чи із представником державних і суспільних структур:

- гранична увага до чужих думок і слів;
- коректність і почуття такту при незгоді з партнером;
- відчуження категоричності;
- уміння чути те, що приховано за словами;
- уміння висловити свої думки ясно, просто, лаконічно [68, с. 23].

Спираючись на дані соціологічного дослідження Н.Б. Шмельова зазначає, що соціальні працівники повинні володіти такими якостями: особистісні якості: доброта, дбайливість, чесність, чуйність, привітність, терпимість, товариськість, жаль, безкорисливість, врівноваженість; навички спілкування: увага до інших, уміння вислухати, увічливість, увічливе відношення до людей; відношення до роботи: сумлінність, відповідальність, вимогливість до себе.

При цьому, неприйнятними для соціальних працівників, на її думку, мають бути наступні риси:

а) особистісні особливості: нервозність, користь, духовна черствість, зарозумілість, нечесність, жорстокість.

б) навички спілкування: брутальність, неповага до старих людей, злість, неввічливість, зухвалість.

в) відношення до роботи: байдужність до підопічних, постійний поспіх, безвідповідальність, лінь, небажання допомогти, легкодумство, незібраність.

Порівнявши інтерпретації поняття особистісні якості, що мають місце у соціальній роботі, соціальній педагогіці, психології, соціології, було виявлено, що єдиного розуміння не має. Кожен з авторів вкладає у поняття особистісні якості соціального працівника неоднозначний зміст, залежно від системи наукових поглядів. Тому, аналіз підходів, які склалися, дозволив віднести до особистісних характеристик соціального працівника психічні процеси (сприйняття, пам'ять, уява, мислення), психічні стани (утома, апатія, стрес, тривожність, депресія), а також емоційні (стриманість, індиферентність) і вольові (наполегливість, послідовність, імпульсивність) характеристики; психічні властивості (темперамент, характер, інтереси, здібності і т.п.); самоконтроль, самокритичність, самоспостереження, самоаналіз, адекватна самооцінка; комунікабельність, емпатія, дипломатичність, рефлексивність, відповідальність [21, с. 34].

Так, Т.В. Семигіна і І.М. Грига, розрізняють у практиці професійного спілкування кілька рівнів емпатійності [50, с. 76]. Надзвичайно високий рівень відповідає хворобливо розвинутому співпереживанню. Надмірна сенситивність (емоційна чутливість і вразливість) виявляється у постійному неспокої за інших людей. Підвищена вразливість часто спричиняє страждання й комплекс провини навіть тоді, коли на те немає підстав. У професійному спілкуванні це може викликати у соціального працівника стрес, депресію, а відтак і неспроможність

приймати виважені рішення, діяти наполегливо й рішуче, зберігати внутрішні ресурси для подальшої діяльності.

Високий рівень емпатійності характеризується чутливістю до проблем оточуючих людей, великодушністю, здатністю прощати інших. У людини з розвинутою емпатією проявляється ширший інтерес до життя інших людей, бажання бути причетним до поліпшення їхньої долі. Для соціального працівника цей рівень є найбільш бажаним. Він сприяє встановленню контактів, швидкому знаходженню спільної мови, адекватному сприйняттю проблеми клієнта. Толерантне ставлення до критики на власну адресу також сприяє досягненню консенсусу та врегулюванню конфліктів шляхом знаходження компромісу.

Переважній більшості людей притаманний середній рівень емпатійності, який характеризується врівноваженістю, розсудливістю, достатнім рівнем самоконтролю над власними емоціями. Це теж прийнятний ступінь розвитку цієї якості для соціального працівника, адже стосунки та поведінка інших оцінюється більшою мірою за допомогою логіки, а не почуттів та емоцій. Однак у зв'язку з тим, що повноцінному сприйняттю і спілкуванню іноді заважає брак розкритості почуттів, а також невміння передбачити розвиток стосунків між людьми, необхідно дбати про розвиток емпатійності [43, с. 84].

Для людини з низьким рівнем емпатійності характерними є емоційний холод, нерозуміння емоційних проявів у вчинках інших, керування лише однією логікою, «суха» розсудливість, відчуженість. І, як наслідок, брак друзів, самотність, життя у власному «панцирі». Дуже низький рівень емпатійності має ті ж самі властивості, що й низький, але з більшою мірою ускладнень. Це і відторгнення у стосунках з колегами, складності у спілкуванні, непорозуміння, конфлікти. Причиною є саме надмірна акцентуація на власній особі, егоїзм, а звідси – нездатність зрозуміти емоції і почуття інших людей [50, с. 160-161].

Зрозуміло, що останні два рівні несумісні з професією соціального працівника, оскільки суперечать її гуманістичній сутності, що вимагає від спеціаліста певного розвитку чутливості до життя інших, і не тільки «ближніх», а й «дальніх».

У процесі спілкування, на думку А. Браун та А. Боурн, варто зважити й на існування трьох основних стилів спілкування – візуального, аудіального та кінестетичного (комунікація через бачення, слухання/говоріння та почуття), а також їхню надзвичайну важливість для зразків (патернів) людської взаємодії [50, с. 161-162].

Зазвичай, вказують А. Браун та А. Боурн люди використовують три способи спілкування, проте один з цих трьох стилів є найбільш природним та усталеним, наприклад, кожен з нас має відповідну силу зору, слуху, говоріння, почуттів. Таке надання переваги у способі спілкування, можливо, закладено ще в дитинстві, і якщо способи спілкування соціального працівника і клієнта різняться, це може викликати проблеми. Наприклад, клієнт може бути збентежений звичкою соціального працівника розмахувати руками у намаганні окреслити в повітрі рисунок чи діаграму, які мали б проілюструвати щось в обговоренні. А для працівника, зазвичай візуальної особи, зображення в повітрі рисунків чи діаграм може бути невід'ємною частиною стилю спілкування; але це справляє погане враження на клієнта, котрий є аудіалом [50, с. 62].

Досвідчений емпатійний соціальний працівник під час роботи з різними людьми швидко та інтуїтивно налаштується на належний стиль спілкування, навіть не замислюючись, що саме він робить.

Емпатійне слухання дозволяє охоплює всі види відчуття, інтуїцію, відображення у спілкуванні з клієнтом. При цьому, для соціальних працівників неприйнятними є низькі рівні емпатійності, які варто розвивати [31, с. 34-41]. Особливості професійного спілкування соціальних працівників, на думку М.В. Дегтярєвої, значною мірою обумовлені етичними стандартами соціальної роботи, цінностями, культурними традиціями, віковими, інтелектуальними та комунікативними особливостями. Тому важливим етапом є пошук відповіді на запитання яка саме структура комунікативних особливостей, які з компонентів є провідними у діяльності соціального працівника.

Таким чином, сукупність комунікативних якостей фахівців соціального

захисту, як предмет наукового дослідження, має міждисциплінарний характер. Окремі аспекти його розкриті в працях психологів, соціологів та теоретиків соціальної роботи. Найбільш вагомий внесок в розробку проблеми здійснили Т.В. Семігіна, І.М. Грига Н.Б. Шмельова Г.П. Медведєва, А. Браун, А. Боурн та інші. Разом з цим, спектр діагностики означених якостей ще не отримав належної уваги з боку науковців, що лише підсилює актуальність написання цього проекту.

1.2. Характеристика головних понять «соціальний захист», «соціальний робітник», «комунікативний стиль»

Досягнення мети дипломної роботи не можливе без операціоналізації понятійно-категоріальної бази. В межах теми діагностики комунікативних якостей фахівців соціального захисту відправним моментом в означеному алгоритмі виступає визначення родоутворюючої категорії «соціальне».

Соціальне – одна з основних категорій соціології, соціальної філософії та соціальної роботи. Являє собою сукупність певних рис та особливостей суспільних відносин, інтегрована індивідами чи спільнотами у процесі спільної діяльності в конкретних умовах, яка виявляється в їхніх стосунках, ставленні до свого місця в суспільстві, соціальних явищ і процесів. Соціальне проявляється скрізь, де дія однієї людини зіставляється з дією іншої [50, с. 25].

Соціальна сфера – це специфічна сфера життя суспільства основу якої складає соціальний простір. До складу останнього входять організації, підприємства, які безпосередньо пов'язані і визначають спосіб і рівень життя людей, їх добробут, споживання. Одним з найважливіших сегментів соціальної сфери життя суспільства виступає соціальна робота.

Соціальна держава це – це правова держава розвиненого цивільного суспільства, зорієнтована на здійснення широкої та ефективної соціальної політики, яка має втілюватись у забезпеченні прав людини й громадянина, в існування доступних та ефективних систем освіти, охорони здоров'я, соціального забезпечення, у підтримку малозабезпечених прошарків населення

тощо. Функціонування соціальної держави забезпечується за допомогою відповідних механізмів соціальної політики. [29, с. 89]

Соціальна політика це – комплекс заходів державного та недержавного характеру, спрямованих на виявлення, задоволення і узгодження потреб та інтересів громадян, соціальних груп, територіальних громад. [29, с. 88]

Соціальне управління є особливим видом діяльності, спрямованим на впорядкування, узгодження колективних дій людей для досягнення мети, яка стоїть перед ними. Об'єктивна необхідність виникнення та розвитку управління в соціальній сфері обумовлена суспільним характером праці. Є чимало різних видів, форм матеріальної та духовної колективної діяльності. У будь-якій з них завжди є дві сторони – управлінська та виконавська. Щодо останньої управління має "вторинний" характер. Управління само по собі не створює ніяких духовних і матеріальних цінностей, але воно сприяє оптимізації відповідних зусиль окремих виконавців. Соціальне управління є об'єктивно необхідним різновидом праці, який забезпечує узгодженість та впорядкованість спільної праці людей для досягнення суспільно значущих цілей і вирішення завдань, які при цьому виникають. Таке розуміння управління базується на аналізі змісту соціальної діяльності та закономірностей функціонування і розвитку суспільства [34, с. 150].

Соціальний захист – це комплекс організаційно-правових та економічних заходів, спрямованих на захист добробуту кожного члена суспільства в конкретних економічних умовах. Організаційно-правові заходи передбачають створення інститутів соціального захисту і законів, які повинні керувати їх діяльністю, економічні – формування механізмів перерозподілу доходів, тобто стягнення податків та інших платежів і трансфертів. Це правила перерозподілу суспільного багатства на користь людей, які тимчасово чи постійно потребують особливої підтримки з боку суспільства: від багатих до бідних, від здорових до хворих, від молодих до літніх.

Соціальний робітник – це особа, яка надає соціальні послуги та має підготовку, що відповідає вимогам та характеру роботи, що виконується. Він

постає між людиною та її проблемами. Своєю увагою, турботою, допомогою повертає людині втрачені нею соціальні функції, реабілітовує її в очах оточуючих, повертає до повноцінного життя, підтримує у кризових ситуаціях, допомагає у самовираженні, оцінюванні власних можливостей, прийнятті рішень [11, с. 64].

Соціальна діагностика – це дослідження соціального явища для розпізнавання і вивчення причинно-наслідкових зв'язків і відносин, які характеризують його стан і визначають тенденції розвитку. Отриманий соціальний діагноз, що містить теоретичні висновки і практичні рекомендації, скореговані з урахуванням реальних ресурсів і можливостей, служать підставою для розробки відповідними структурами конкретних дій в інтересах суспільства, тих чи інших його соціальних груп і прошарків. У соціальній роботі соціальна діагностика – це вивчення соціальних мотивів, причин поведінки особистості, прошарку, групи, їх станів (матеріального, психічного духовного), визначення форм і методів роботи з ними [39, с. 28].

Комунікативний стиль – це спосіб, за допомогою якого індивід воліє будувати комунікативну взаємодію з іншими. Існує багато різних стилів, які використовуються людьми в міжособистісній комунікації. Так само як і багато підходів до визначення цих стилів. За основу виміру міжособистісної комунікації можна взяти такі дві змінні, як відкритість у комунікації та адекватність зворотного зв'язку.

Перший вимір включає ступінь відкриття або розкриття себе в комунікації для інших з метою отримання відповідної реакції від них, особливо їх реакції, що показує те, як вони сприймають нас і наші дії. Другий вимір показує ступінь, з якою люди діляться з іншими своїми думками і почуттями про них. Побудувавши на цій основі матрицю, де по вертикалі буде відкладено перший вимір, а по горизонталі – другий, можна виділити п'ять стилів міжособистісної комунікації [48, с. 29].

Цей стиль характеризується високим ступенем відкритості себе іншим, але низьким рівнем зворотного зв'язку з боку індивіда, що використовує цей

стиль. Відкриття себе в цьому випадку вимірюється в діапазоні від середнього до максимального. Індивід йде на це, концентруючи тим самим увагу на собі, щоб викликати реакцію інших на свою поведінку. На жаль, даний стиль страждає тим, що реакція інших нерідко залишається без адекватної відповіді або зворотного зв'язку з боку викликає його індивіда. Приймаючи реакцію інших на свою поведінку близько до серця, що використовує даний стиль індивід може проявляти неприборкані емоції, мало сприяють встановленню ефективних відносин між комунікаційними сторонами.

Комунікативний стиль індивіда визначається як реалізація себе і характеризується як максимальною відкритістю, так і максимальним зворотнім зв'язком. В ідеальних умовах цей стиль є бажаним, але ситуаційні фактори (політика організації, різниця в статусі) можуть спонукати індивіда, що володіє цим стилем, відмовитися від нього. Комунікативний стиль характеризується замиканням в собі, тобто одночасно низьким рівнем відкритості і низьким рівнем зворотного зв'язку. Індивід в цьому випадку мовби ізолює себе, не даючи іншим пізнати його. Цей стиль часто використовують «інтроверти» - люди з тенденцією більше звертати свій розум всередину себе. Крайність в прояві цього стилю пов'язана зі прихованням своїх ідей, думок, розташувань і почуттів до інших [48, с. 39-41].

Комунікативний стиль пов'язаний із захистом себе характеризується низьким рівнем відкритості, але високим рівнем зворотного зв'язку. Він широко використовується для того, щоб краще пізнати інших або більш правильно оцінити їх. Зазвичай індивіди, що використовують даний стиль, мало відкриті для інших, але люблять обговорювати інших. Вони люблять слухати про себе, але не люблять обговорювати свої якості, особливо погані, з іншими. У середині матриці розташовуються індивіди, «продають» себе, якщо інші роблять те ж саме. Такий стиль називається «торгівля за себе» і характеризується помірними відкритістю і зворотним зв'язком, обмінюваними в процесі міжособистісної комунікації. Практика ефективною комунікації

свідчить, що стиль, при якому індивід реалізує себе, більш бажаний і використовується в більшій кількості ситуацій [9, с. 87].

В різних літературних джерелах можна зустріти чимало різновидів комунікативних стилів. Багато стилів концентруються навколо таких чотирьох: обвинувачення, директивний, переконання і вирішення проблеми.

Людина, яка застосовує цей стиль обвинувачення, намагається знайти і помилку і того, кого можна за неї звинуватити. Тон спілкування – негативний, обвинувачуваний. Він викликає негативні почуття в одержувача, і результати рідко бувають позитивними. Звичайно цього стилю треба уникати, але він може бути використаний, коли жоден з інших стилів не дієвий або коли всі факти – наявні.

За директивним стилем керівник вказує іншим, зокрема підлеглим, як їм виконувати свою роботу або вирішувати певні завдання. Обговорення зведені до нуля; комунікація, як правило, одностороння. Не слід плутати цей стиль з позитивним тоном інструктажу, що припускає наявність зворотнього зв'язку. У деяких випадках директивний стиль може бути ефективним. Шкільний учитель, що утомився від шепоту учнів, говорить: «Тихо!» і відновлює свою владу. Команда виконується, хоча, може бути сприйнята з невдоволенням [37, с. 12].

Стиль обвинувачення і стиль вирішення проблем, з погляду відправника повідомлення, практично протилежні, а директивний стиль і стиль переконань – біполярні. Стиль обвинувачення не завжди є поганим, так як і стиль вирішення проблем не завжди є хорошим. У деяких ситуаціях необхідно давати вказівки, а іноді треба і обвинувачувати. Стиль вирішення проблем може бути стомлюючим, що забирає багато часу; цей стиль не є панацеєю від усіх проблем [35, с. 64].

Досліджуючи способи взаємодії з іншими людьми в процесі спілкування соціальна психологія виділяє інші стилі: 1) домінантний (стратегія, спрямована на зниження ролі інших у комунікації); 2) драматичний (перебільшення та емоційне забарвлення змісту повідомлення); 3) спірний (агресивний, аби що доводить); 4) заспокійливий (розслаблююча манера спілкування, що має метою

зниження тривожності співрозмовника); 5) вражаючий (стратегія, орієнтована на те, щоб вразити); 6) точний (націлений на точність і акуратність повідомлення); 7) уважний (виявлення інтересу до того, що говорять інші); 8) натхнений (часте використання невербального поводження – контакт, очі, жестикуляція, рух тіла і т.д.); 9) дружній (тенденція відкритого заохочення інших і зацікавленість у їхньому внеску в спілкування); 10) відкритий (являє собою прагнення безбоязно викладати свою думку, почуття, емоції, особистісні аспекти свого "Я") [42, с. 134].

За допомогою спеціально розробленої методики незакінчених пропозицій С.Л. Братченко вдалося емпірично виділити шість установок особистості на спілкування, відповідно до яких і обирається конкретний комунікативний стиль. Так, діалогічна спрямованість – орієнтація на рівноправне спілкування, на співробітництво, на спільну творчість, взаєморозуміння і взаємопідтримку. Авторитарна спрямованість є проявом егоцентризму в спілкуванні, прагнення бути зрозумілим іншим при повнім ігноруванні проблем іншого, наявність ригідних авторитарних установок. Маніпулятивна спрямованість це витончена форма егоцентризму з орієнтацією на саморозвиток, власну вигоду за рахунок інтересів партнера, прагнення зрозуміти партнера по спілкуванню для того, щоб використовувати його в особистих цілях, небажання бути зрозумілим і розкритим. Альтерцентристська спрямованість – орієнтація на добровільну відмову від рівноправності на користь партнера, прагнення зрозуміти іншого при відсутності бажання бути зрозумілим цим іншим. Конформістська спрямованість – орієнтація на сильнішого партнера, на формальне без дійсного його прийняття і розуміння, відсутність прагнення та установок до творчості і розвитку. Індиферентна спрямованість – відсутність вираженої орієнтації особистості в сфері спілкування, байдужність до проблем іншого і до свого спілкування, установка на суто ділові відносини з партнером, змістовні характеристики. Необхідно володіти усіма стилями, знаючи їх слабкі і сильні сторони та уміти вибирати оптимальний відповідно до конкретної ситуації [28, с. 56].

Отже, комунікативний стиль індивіда визначається як реалізація себе і характеризується як максимальною відкритістю, так і максимальним зворотнім зв'язком. В ідеальних умовах цей стиль є бажаним, але ситуаційні фактори (політика організації, різниця в статусі) можуть спонукати індивіда, що володіє цим стилем, відмовитися від нього.

Таким чином, «соціальне» є тією родоутворюючою філософською категорією, що знаходиться в основі операціоналізації понять нашої дипломної роботи. Її сутність дозволяє визначити комунікативні якості фахівців соціального захисту як складову професійної компетентності співробітників установ, місія яких полягає у здійсненні комплексу організаційно-правових та економічних заходів, спрямованих на захист добробуту кожного члена суспільства в конкретних економічних умовах. До того ж, до складу понятійно-категоріальної бази дипломної роботи ввійшли терміни «соціальна політика», «соціальне управління», «комунікативний стиль», «соціальна діагностика» та інші.

1.3. Принципи та методи дослідження комунікацій в закладах соціального захисту в місцевому самоврядуванні

Для того, щоб більш об'єктивно і точно розкрити обрану тему ми використовували певний набір наукових принципів і методів, які дають змогу детальніше розкрити проблему діагностики комунікативних якостей фахівців соціального захисту. До загальнонаукових принципів наукового пізнання використаних під час написання дипломної роботи належать: історичний, термінологічний, системний, діалектичний, а також принцип об'єктивності.

Перш ніж вивчати сучасний стан проблеми, необхідно вивчити розвиток формування діагностики комунікативних якостей фахівців соціального захисту. Принцип історизму є світоглядним у тому розумінні, що має теоретичну підставу. Історизм ґрунтується на уявленнях про сутність розвитку, про прогрес, синтезування, взаємозв'язок якості й кількості, причинності і т.д.

Отже, за допомогою принципу історизму ми можемо простежити динаміку розвитку різних поглядів на проблему, визначити рівень її вивчення. За допомогою принципу історизму були визначені основні етапи розвитку наукових поглядів щодо комунікації в цілому та сфері соціального захисту зокрема. Крім того, цей принцип був використаний у першому та другому розділах.

Зазначимо, що будь-яке теоретичне дослідження потребує опису, аналізу та уточнення понятійного апарату конкретної галузі науки, тобто категорій і понять, що їх позначають. За допомогою термінологічного принципу, який передбачає вивчення історії категорій і позначуваних ними понять, ми розробили та уточнили зміст понять «соціальний захист», «соціальний робітник», «комунікативний стиль». Вирішити це завдання допоміг метод термінологічного аналізу. Зазначимо, що визначення цих понять ґрунтуються на тлумачних та професійних словниках.

Принцип системності вимагає розмежування зовнішньої і внутрішньої сторін матеріальних чи соціальних систем, сутності та їх проявів, виявлення різних сторін предмета, розкриття форми й змісту, елементів і структури, випадкового й необхідного і т.д. Цей принцип направляє мислення на перехід від явищ до їх сутності, до пізнання цілісності системи, а також необхідних зв'язків розглянутого предмета з навколишніми його предметами, процесами.

Об'єктивність як принцип наукового пізнання займає важливе місце у методологічній основі нашого дипломного дослідження. За його допомогою стало можливим всебічне неупереджене розкриття досліджуваного предмету, а також складових останнього. Принцип об'єктивності став у нагоді при визначенні ролі комунікацій у професійній діяльності соціального працівника.

Реалізація цих принципів стала можливою за допомогою загальнонаукових методів аналізу, синтезу, абстрагування, індукції, дедукції, класифікації, логічного, міждисциплінарних – ретроспективного, футуроспективного, наративного, а також конкретно наукових – опитування та вторинної обробки документів.

Слово «метод» грецького походження (metodos), що в перекладі означає спосіб досягнення якоїсь мети. При оцінці можливостей перерахованих методів треба враховувати, що жодний із них сам по собі не може цілком забезпечити роботу над вирішенням складної дослідницької проблеми. Кожний метод відбиває один якийсь бік формування діагностики комунікативних якостей фахівців соціального захисту і тому не може бути розглянутий як єдиний. З огляду на це необхідно використовувати весь арсенал методів дослідження в комплексі: і загальні, і спеціальні методи в їх найтіснішому взаємозв'язку. Аналіз – це прийом мислення, пов'язаний з розкладанням досліджуваного об'єкта на складові частини, сторони, тенденції розвитку і способи функціонування з метою їх самостійного вивчення. Використовувався цей метод протягом всієї роботи й особливо ефективним став при дослідженні структури комунікативних якостей фахівців соціального захисту.

Його протилежність – метод синтезу – дозволяє дослідити явища шляхом зведення в єдине ціле даних, які були отримані в результаті аналізу. Визначений метод став у нагоді при створенні узагальнюючого образу західної та вітчизняної моделей діагностики комунікативних якостей фахівців соціального захисту, а також під час формування системного уявлення щодо сутності та змісту вищеназваного поняття. Важливу роль при написанні дипломної роботи відіграв метод абстрагування. Він являє собою процес уявного виділення, вичленювання у контексті дослідження певних мас, ознак, властивостей і відношень конкретного предмета або явища, що цікавлять, й одночасне відволікання від інших властивостей, ознак, відносин, які в цьому контексті не суттєві. Метод абстрагування застосовується в другому розділі для виявлення факторів, що впливають на формування комунікативних якостей фахівців соціального захисту. За допомогою цього методу були сформульовані висновки щодо сутності комунікативних якостей та компетенцій фахівців соціального захисту.

Метод дедукції дозволяє нова тезу вивести логічним шляхом із попередніх думок. Така послідовність думок називається висновком, а кожний

компонент цього висновку є або раніше доведеною думкою, або аксіомою, або гіпотезою. Цей метод знайшов відображення в процесі формулювання проміжних та кінцевих висновків дипломної роботи. При використанні індуктивного методу думка рухається від частинного знання, знання фактів, до знання загального. У буквальному значенні, індукція й означає наведення. У дедуктивному умовиводі рух думки йде від знання загального до знання часткового. Дедуктивні умовисновки дають достовірні знання за умови, що таке знання містилося в посиланнях. Ці два методи використовувалися протягом написання всієї дипломної роботи.

Завдання гіпотези полягає у встановленні законів і принципів, що дозволяють систематизувати, пояснювати і пророкувати факти, встановлені в ході емпіричного дослідження. На підставі цього методу запропонована гіпотеза, що у результаті дослідження була підтверджена.

Крім того, під час написання дипломної роботи широкого використання отримав метод класифікації, сутність якого полягає у виокремленні певних груп, типів та видів елементних складових предмету. Визначений метод допоміг при характеристиці складових комунікативних якостей фахівців соціального захисту та критеріїв його якості. Близьким до попереднього є метод періодизації, науковий потенціал якого полягає у можливості аналізу досліджуваного предмету в динаміці. Він допоміг нам виокремити та охарактеризувати етапи еволюції формування комунікативних якостей фахівців соціального захисту у вітчизняному соціальному просторі.

Причинно-наслідкові зв'язки між етапами еволюції теорії та практики були виявлені нами за допомогою логічного методу пізнання. Його використання також дозволило визначити передумови та причини деінституціоналізованості комунікативних стилів та мереж в установах сфери соціального захисту.

Під час роботи над дослідженням нами були також використані методи міждисциплінарного характеру, серед яких особливе місце займає футороспективний, ретроспективний та наративний. Футороспективний метод

– це метод, на основі якого робиться припущення. На основі нього було зроблене припущення щодо ефективності технологій та напрямків комунікації в установах сфери соціального захисту. Ретроспективний метод – це метод, на основі якого робиться прогноз. За допомогою його зроблено практичні рекомендації щодо оптимізації розвитку комунікативних якостей фахівців соціального захисту.

Конкретнонаукові методи пошуку відбивають специфіку об'єкта дослідження, його предмет і завдання. Опитування – це найпоширеніший метод в соціології збору первинної інформації, за його допомогою одержують майже 90% усіх соціологічних даних. Існує два основних різновиди соціологічного опитування – анкетування й інтерв'ювання. Для проведення дослідження нами використано метод перший з них. В ході використання цього методу у писемній формі фіксується послідовність питань. Відповіді даються респондентам як у присутності того, хто опитує, так і заочно. Дослідження зазвичай починають зі збору вторинних даних. Вторинні дані – інформація, що уже десь існує, будучи зібраною раніше для інших цілей. Вторинні дані служать відправною крапкою дослідження. Вони вигідно відрізняються тим, що обходяться дешевше і більш доступні. Однак потрібних дослідникові відомостей може просто не бути, або наявні дані можуть виявитися застарілими, неточними, неповними або ненадійними. У цьому випадку дослідникові доведеться з набагато великими витратами засобів і часу збирати первинні дані, що, імовірно, виявляться і більш актуальними, і більш точними. Конкретно соціологічні методи наукового пізнання були використані нами під час написання праксеологічної частини дипломної роботи. При цьому, перший з них – анкетування – став єдиним під час проведення соціологічного дослідження стану комунікативних якостей фахівців соціального захисту. Метод вторинної обробки соціологічних даних дозволив нам інтерпретувати результати попередніх описових та аналітичних соціологічних досліджень, що безпосередньо пов'язані з темою дипломної роботи.

Таким чином, в основу розкриття теми діагностики комунікативних якостей фахівців соціального захисту були покладені принципи системності, об'єктивності та діалектичності. Їх реалізація стала можливою за допомогою використання загальнонаукових, міждисциплінарних та конкретнонаукових методів пізнання. Серед них найбільш вагому роль відіграли методи аналізу, синтезу, класифікації, нарративний, опитування та вторинної обробки документів.

РОЗДІЛ 2

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ЯКОСТЕЙ ФАХІВЦЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ В МІСЦЕВОМУ САМОВРЯДУВАННІ

2.1. Сутність та специфіка професійної соціалізації фахівця соціального захисту

Громадська думка дуже часто пов'язує із соціальною роботою уявлення, які не відповідають дійсності, проте є дуже поширеними. Це стосується, наприклад, питань щодо історії соціальної роботи. Існує думка, що соціальна робота – це просто сучасний варіант релігійної благодійності, яка своїм корінням сягає середніх віків. Професійна соціальна робота була започаткована, коли деякі благодійні організації почали пошук нових моделей систематичної роботи зі своїми підопічними.

Сучасний фахівець соціального захисту вбачає своє завдання в тому, щоб людина, якій він допомагає, у подальшому мала змогу обходитися без цієї допомоги, що і є показником професійного успіху. Процес, за допомогою якого цього досягають, називають по-різному: реабілітацією, нормалізацією, реадaptaцією [11, с. 34].

Професія соціального працівника визнає принцип, за яким гідність та значимість є невід'ємними рисами кожної особи в соціумі. Стосунки між індивідом та суспільством доповнюють один одного, кожен індивід може зробити великий внесок в суспільство [29, с. 28].

Професія «соціальна робота» має власну базу знань, але не дивлячись на це використовує знання із таких дисциплін як психологія, соціологія, економіка, суспільні науки і право [62, с. 35]. Саме ці знання постійно перевіряються на практиці. Соціальна робота з активної позиції відстоює зміни в соціальних службах та соціальній політиці, щоб ті в свою чергу більш швидко реагували на потреби вразливих верст суспільства.

Характер діяльності вимагає від працівників закладів соціального захисту знання широкого кола питань: організації системи соціального забезпечення взагалі, відповідного законодавства, елементів соціології та економіки, конкретних прийомів індивідуальної роботи з людьми. Тобто передбачається необхідність знань про людину у прикладній психології [39, с. 48].

Разом з тим соціальній роботі притаманні певні особливості. Характер проблем, з якими вона стикається, не дозволяє запропонувати однозначні методи їх ефективного вирішення. Будь-які недоліки тут найбільш помітні. Тому прорахунки сім'ї, суспільства у багатьох країнах вважаються виною саме соціальних працівників. «Молодість» професії пояснює відсутність у неї міцних позицій в академічному та адміністративному світі [11, с. 52]. Спроби спеціалістів соціальної сфери розробити об'єктивно наукові способи вирішення людських проблем часто викликають недовіру у зв'язку з тим, що ця сфера розглядається перш за все як особиста і побутова.

Сьогодні більшість фахівців соціального захисту, як і інші представники гуманітарних професій, працюють у державних та інших офіційних установах. Але при цьому, це особливість даної професії, не є виконавцями «наказу зверху», особами, які турбуються лише про раціональність діяльності, про те, щоб при мінімальних затратах отримати максимальну віддачу для себе і для держави. Професіоналів соціальної роботи вирізняють особливий статус і знання, спираючись на які вони об'єктивно оцінюють ситуацію. Основою професійних знань працівників сфери соціального захисту є дві функціональні концепції: по-перше, власне ідея професіоналізму, по-друге, ставлення до прав людини [4, с. 145].

Власне ідеї професіоналізму передують професійна соціалізація та адаптація молодого співробітника. Професійну соціалізацію фахівця установ соціального захисту потрібно розглядати як один з основних індикаторів професіоналізму. Із цієї точки зору основою становлення професіонала як соціального типу є формування в особистості потреби в професійному становленні. Це означає, що у свідомості працівника закладу соціального захисту формується сприймання

цінностей професії та його власної здатності до професійної діяльності, особистість сприймає професійну потребу як власну необхідність, що є значимою для суспільства та необхідна для своєї життєдіяльності [10, с. 81].

Специфіка сучасної соціальної роботи вимагає високого рівня професіоналізму. Професіоналізм конкретного працівника є результатом його самореалізації в ході тривалого процесу професійного становлення, для якого характерні індивідуальна своєрідність й унікальність умов протікання. Професійна соціалізація фахівця соціального захисту – цілісний і безперервний процес розвитку практичної, освітньої й дослідницької діяльності особистості у соціальній сфері, орієнтований на формування професійних знань, умінь, навичок і особистісних якостей, адекватних кваліфікаційним вимогам та етичному стандарту професії [13, с. 26].

Згідно кваліфікаційної характеристики фахівця соціального захисту, до його посадових обов'язків належать: організація виявлення та реєстрації громадян, які потребують соціальної та іншої допомоги, охорони і захисту їх морального, фізичного та психологічного здоров'я; організація піклування, опікування та догляду; встановлення причини конфліктних ситуацій та відхилень, які спричинили асоціальні явища; координація роботи з надання соціальної допомоги та захисту; пропаганда здорового способу життя, дбайливого ставлення до ветеранів та інвалідів, високих зразків етики та культури соціальних відносин; надання допомоги у працевлаштуванні; реєстрація асоціальних явищ і розробка заходів щодо їх усунення; проведення психологічних та педагогічних консультацій, надання юридичних порад; організація допомоги громадянам похилого віку й непрацездатним, тощо [13, с. 25].

Фахівець соціального захисту повинен знати: законодавство України, нормативно-правові акти, методичні та інші розпорядчі документи та матеріали, які регламентують організацію соціальної роботи; організацію соціально-медичної роботи; організацію юридичної допомоги, піклування, опікування, догляду, соціальної реабілітації, соціального захисту; соціологію;

психологію; технології соціальної роботи; національні особливості побуту, культуру людських відносин та інше. Кваліфікаційними вимогами до нього є повна вища освіта відповідного напрямку підготовки (магістр, спеціаліст) та підвищення кваліфікації [26, с. 52].

Професійні обов'язки фахівця соціального захисту обумовлюють його ролі. Він виступає як соціальний педагог, учитель, вихователь, експерт, консультант, коли надає поради, навчає різним умінням, ефективним методам родинного планування і господарювання, встановлює зворотній зв'язок, застосовує рольові ігри та інше [74, с. 16]. Фахівець виступає в ролі посередника, організатора, адміністратора, коли його діяльність спрямована на допомогу у подоланні проблем особи, що знаходиться у важкій життєвій ситуації. Він виступає в ролі соціального адвоката, коли представляє інтереси клієнта або групи клієнтів, наприклад при встановленні або позбавленні батьківських прав, опікунства, тощо.

Фахівець виконує свої ролі, працюючи в соціальних службах установ, підприємств і організацій різних відомств, в освітніх, культурних і медичних установах, будинках, мікрорайонах або зонах соціального обслуговування сімей, а також займаючись приватною практикою. Дії останнього в його професійних ролях представляють сукупність конкретних операцій, необхідних для реалізації цілого ряду професійних функцій.

За змістом діяльності фахівця соціального захисту виділяють такі функції [26, с. 120]:

- організаційну (організація соціальних служб, залучення до їх роботи громадськості та спрямування діяльності на надання різних видів допомоги і соціальних послуг);
- посередницьку (забезпечення сприяння й участі в рішенні проблеми органів влади та інших соціальних установ);
- правозахисну (використання законів та їх правових актів для захисту прав клієнта і надання йому допомоги);

- інформаційну (забезпечення нужденних у соціальній допомозі інформацією про соціальні послуги);
- психологічну, педагогічну, соціально-медичну, соціально-побутову (виявлення необхідності та сприяння в наданні відповідної допомоги різним категоріям населення) та інші.

За використовуваними технологіями виділяють наступні функції:

- діагностичну (постановка соціального діагнозу, визначення змісту проблеми групи або індивіда);
- прогностичну (прогнозування розвитку соціальних процесів і вироблення моделей соціальної поведінки);
- профілактичну (приведення в дію механізмів попередження негативних соціальних явищ);
- реабілітаційну (організація роботи із соціальної адаптації та реабілітації).

Виконуючи різні професійні ролі та функції, фахівець соціального захисту виробляє особливий стиль поведінки, систему власної унікальної діяльності з надання соціальної допомоги й підтримки клієнта [73, с. 82].

Велике значення для успішної професійної соціалізації має спрямованість фахівця соціального захисту, яка складається із системи цінностей та мотивації його діяльності. Вона обумовлює професійну придатність до практичної соціальної роботи.

Цінності – це ідеї, переконання на які фахівець спирається при прийнятті рішень. Розрізняють цінності альтруїстичного характеру (допомога, підтримка, захист), цінності етичної відповідальності (гідність і цілісність професії) та цінності, пов'язані з потребами самореалізації, самоствердження, самовдосконалення і досягнення професіоналізму [22, с. 28].

Головним внутрішнім стимулом праці в соціальній сфері є альтруїстична мотивація – бажання фахівців із соціальної роботи приносити користь своїм клієнтам і суспільству [24, с. 258]. Також до значимих внутрішніх стимулів відносять можливість постійного прояву самостійності, ініціативи і творчості в

роботі. До зовнішніх стимулів належить суспільне визнання важливості професії працівника установи сфери соціального захисту, усвідомлення необхідності її здійснення для підвищення соціального здоров'я і благополуччя громадян, прояв поваги з боку оточуючих.

Стиль поведінки, професійна компетентність фахівця соціального захисту обумовлені сукупністю його професійних знань, умінь, навичок; комплексом психологічних особливостей та професійно важливих якостей та здібностей. Здатність досягати найвищих успіхів в професійній діяльності багато в чому залежить від самооцінних здібностей (самоконтроль, самовдосконалення, самоосвіта) [40, с. 58].

Фахівець повинен бути психологічно готовим до діяльності в соціальній сфері, мати сформоване професійне мислення, вміти самостійно аналізувати конкретну ситуацію, оцінювати можливі наслідки та брати відповідальність за обрані рішення, які часто пов'язані з життям людини.

Професійно важливі психологічні якості [69, с. 181]:

1) психічні: особливості психічних процесів (пам'яті, мислення, сприймання, відчуття, уяви); увага, як стан свідомості та умова виконання діяльності; психічні стани (працездатність, енергійність, ініціативність, стійкість до стресів, низький рівень тривожності); емоційно-вольові прояви (стриманість, наполегливість, послідовність, імпульсивність та ін.

2) інтелектуальні: соціальний інтелект (здатність аналізувати стани інших людей, передбачати розвиток подій); творче мислення (здатність приймати нестандартні рішення, діяти у невизначених ситуаціях); аналітичність, реалістичність, інтуїтивність, прогностичність, критичність, гнучкість мислення; ерудиція та кругозір; достатній освітній рівень та ін.;

3) професійна самосвідомість: самоконтроль, самокритичність, адекватна самооцінка, прагнення до самовдосконалення й самоосвіти, самонавіюваність, уміння керувати власними емоціями та поведінкою, змінювати власні стани.

Професійно важливі морально-етичні та вольові якості [69, с. 133]:

- емпатійність (здатність до співчуття, співпереживання, відчуття настрою людини, розуміння її внутрішнього світу);
- делікатність, тактовність, уважність до клієнта (звернення уваги на настрій клієнта, його самопочуття, дотримання принципу «не зашкодь»);
- терпимість (повага до інтересів, переконань, ідеалів, потреб, звичок інших людей, сприймання людини такою якою вона є, з її правом на обраний спосіб життя);
- витримка і терплячість (контроль над власними емоціями на виклики роздратованості, агресивності та ін.);
- висока духовна культура й моральність, етична поведінка, гуманність, милосердя, чуйність, безкорисливість (спрямованість на інтереси, потреби і захист людської гідності клієнта, бажання допомогти, симпатія до інших);
- чесність (правдивість у поясненні становища клієнта, можливостей вирішення його проблем, можливих труднощів);
- об'єктивність та справедливість (рівне ставлення до клієнта, не зважаючи на власні симпатії, адекватне оцінювання його проблем);
- моральна чистота в професійних справах, конфіденційність (уміння зберігати таємницю, якщо вона не несе загрозу іншим людям);
- порядність, відповідальність (моральна відповідальність за свою поведінку і наслідки власних дій);
- емоційно-позитивне ставлення до людей: доброзичливість, доброта, любов до людей, оптимізм (уміння сприймати людину як самоцінність, формувати позитивні почуття до неї, вселяти надію на краще).

Професійно-операційні якості та здібності [69, с. 154]:

1) професійні знання: теоретичні (з психології, педагогіки, соціології, медицини, права, геронтології та ін.) та практичні (володіння технологіями соціальної роботи), уміння застосовувати теоретичні знання на практиці, навички роботи з різними категоріями клієнтів, що знаходяться в різних умовах і ситуаціях;

2) організаторсько-комунікативні здібності: уміння швидко встановлювати контакт з людьми, виявляти їх установки, очікування; атрактивність (привабливість особистості, уміння вислухати клієнта та спрямувати бесіду в конструктивне русло); уміння викликати симпатію і довіру співрозмовника й створювати сприятливу атмосферу у взаємовідносинах з ним; красномовство (уміння впливати і переконувати).

Сукупність особистісних якостей, що змінюються в процесі професійного становлення, утворюють комплекс професійних здатностей фахівця соціального захисту, які виступають операційними механізмами рішення проблем клієнтів.

Нормою регулювання професійної діяльності та результатом самореалізації особистості в цій діяльності виступає професіоналізм, що характеризується стійким рівнем знань, умінь і навичок, який дозволяє досягати ефективності й успіху [69, с. 10].

Професіоналізм фахівця соціального захисту включає: здатність аналізувати ситуацію, правильно її сприймати, брати до уваги всі існуючі альтернативи та робити необхідний вибір; уміння встановлювати контакт з людьми, здійснювати диференційований підхід до клієнтів; здібність управляти діяльністю соціальної служби, використовувати в соціальній роботі технології проектування, моделювання та інші [28, с. 63].

Серед компонентів професійної соціалізації особливе значення має його комунікативна складова [56, с. 90]. Оскільки різноманіття форм взаємодії в соціальній роботі проявляє себе через численні форми соціальної комунікації, вона пронизує всі сторони професійної діяльності фахівця. Через комунікативні акти встановлюється контакт та вибудовується система відносин з клієнтом, відбувається спілкування, здійснюється розуміння й пізнання його проблем.

Соціальна комунікація – це двосторонній процес обміну інформацією та спосіб дії в суспільстві, що веде до взаєморозуміння його учасників [56, с. 91].

Розрізняють три основні моделі соціальної комунікації: лінійну, за якої комунікант (хто передає інформацію або повідомлення) активно діє, а

реципієнт (кому передається інформація) пасивно сприймає цю дію; інтерактивну, за якої встановлюється зворотний зв'язок між комунікантом і реципієнтом, що дозволяє їм краще адаптуватися один до одного; трансакційну, що характеризується активною взаємодією з постійно діючим зворотним зв'язком [62, с. 45].

У соціальній роботі використання інтерактивної та трансакційної моделей комунікації пов'язане з реалізацією ідеї соціального партнерства [42, с. 104]. Клієнт як об'єкт та суб'єкт соціальної роботи повинен брати активну участь в процесі вирішення власної проблеми, співпрацюючи з фахівцем. Умовою ефективного спілкування із клієнтом є якісно-оптимальний рівень взаємодій з ним. Високий рівень професійного спілкування вимагає використання цілого комплексу знань, навичок й умінь. Вони стосуються організаційно-управлінського компоненту комунікації (уміння контролювати хід і результат спілкування); її когнітивного компоненту (уміння використати інструментарій спілкування); емоційно-особистісного компоненту (уміння проявляти емпатію в процесі спілкування).

Спілкування виражається у взаєминах наступних типів [46, с. 24]:

- 1) «Я – Я» (індивідуально-особистісний тип спілкування);
- 2) «Я – Ми» (індивідуально-колективний тип);
- 3) «Ми – Ми» (колективно-суспільний тип).

Працівник установ сфери соціального захисту повинен уміти вислухати й зрозуміти, пояснити й довести, запитати й відповісти, переконати, створити атмосферу довіри в бесіді, знайти індивідуальний психологічний підхід до клієнта, розв'язати конфлікт, зняти напругу [58, с. 150]. В основі такої діяльності лежить комунікативна техніка спілкування, володіння якою є важливою ознакою професійної придатності фахівця із соціальної роботи.

Фахівець соціального захисту повинен [45, с. 96]: знати мовний етикет і вміти його використати; уміти формулювати цілі і завдання ділового спілкування; організовувати спілкування й управляти ним; аналізувати предмет спілкування, розбирати скаргу, заяву, ставити питання й конкретно відповідати

на них; володіти навичками й прийомами ділового спілкування, його тактикою й стратегією; уміти вести бесіду, співбесіду, ділову розмову, диспут, полеміку, дискусію, діалог, дебати, круглий стіл, ділову нараду, ділову гру; мати навички доводити й обґрунтовувати, аргументувати й переконувати, критикувати й спростовувати, досягати угод і рішень, компромісів і конвенцій, робити оцінки й пропозиції; володіти технікою мовлення, риторичними прийомами й фігурами, уміти правильно будувати промову й інші публічні виступи; уміти за допомогою слова проводити психотерапію, знімати стрес, страх, адаптувати клієнта до відповідних умов, коректувати його поведінку й оцінки.

Завдання фахівця соціального захисту полягає у тому, щоб допомогти клієнтові знайти себе, знайти своє місце в динамічно мінливому світі, зорієнтуватися в нових соціальних відносинах, і спілкування є важливим інструментом у цьому процесі [47, с. 208]. Він повинен мати навички саморегуляції, самоорганізації (уміти опановувати свої думками, почуття, поведінку, проводити самоспостереження), що є основою самовдосконалення й професійного росту [38, с. 79]. В особливих, важких або екстремальних умовах діяльності, коли зовнішні або внутрішні фактори викликають порушення нормальної діяльності функціональних систем, виникає природна потреба відновити рівновагу, збалансованість психічних процесів. У результаті усвідомлення ситуації з'являється мотив тієї або іншої дії з метою пристосування до нестандартної обстановки, відбувається активізація системи психічної саморегуляції, виникає потреба «зібратися», «мобілізуватися», «перебудуватися». Це характерно для початку рефлексії, коли найчастіше запускається механізм самоаналізу й самооцінки, вироблення й прийняття рішень [45, с. 137].

Таким чином, професійна та комунікативна компетентність, психологічна відповідність умовам праці, емпатійність виступають індикаторами завершеності професійної соціалізації фахівця соціального захисту. Сформована та складноструктурована професійна самосвідомість, в цьому руслі, є провідним чинником, який визначає ефективність його діяльності. Але

на початкових стадіях професійного становлення вирішальне значення мають протиріччя між особистістю й зовнішніми умовами життєдіяльності. Розв'язання цих протиріч приводить до знаходження нових способів виконання професійної діяльності й, відповідно, підвищення професійної соціалізації. За таких умов розвинуті комунікативні якості виступають як результатом професіоналізації, так і головним елементом супроводу повсякденної роботи з клієнтами.

2.2. Класифікація комунікативних якостей працівника соціальної сфери

Успішність спілкування як багатогранного процесу, що включає обмін інформацією, взаємодію та сприймання учасниками один одного, значною мірою залежить від характерних для учасників рис, якостей, властивостей, що проявляються у спілкуванні, тобто комунікативних якостей особистості, реалізація яких можлива лише у спілкуванні. Сказане дає підстави розглядати проблему комунікативних якостей через призму аналізу трактування категорії «спілкування».

На сучасному етапі розвитку філософської, педагогічної і психологічної наук відсутня єдина парадигма спілкування, що пов'язано з різними позиціями дослідників у вирішенні передусім питання про характер взаємозв'язку категорій «спілкування» і «діяльність». В широкому розумінні спілкування розглядається як особливий вид діяльності – комунікативної. У вузькому – як відносно самостійна категорія та одна із сторін людського буття. Спробу синтезувати різні підходи зробила Г.М. Андреева, яка трактує спілкування і як спільну діяльність, і як своєрідний продукт цієї діяльності [25, с. 114].

Проте, при наявності розбіжностей в поглядах, спільність їх виявляється в тому, що в них поділяється точка зору на єдність спілкування і діяльності, яка виявляється в наявності спільної якості – бути відносно самостійними формами соціальної активності індивіда.

Відмітимо, що у психологічній літературі, не виявлено теорії чи підходу, які б давали чітке і всестороннє обґрунтування поняття «комунікативні якості» [14, с. 78].

Але, можна виділити декілька напрямків аналізу комунікативних якостей:

1) аналіз якості спілкування в контексті підготовки до майбутньої професійної діяльності. Дослідження спрямовані на вивчення та удосконалення комунікативних здібностей, умінь, навичок, комунікативного потенціалу та компетентності, комунікативної підготовки у двох аспектах:

– в рамках майбутньої педагогічної діяльності як комунікативні якості педагога;

– в контексті психології бізнесу та управління (формування спеціалістів менеджменту та керівників будь-якого рангу), тобто, через призму ділового спілкування;

2) аналіз комунікативних якостей як особистісних якостей та властивостей, які проявляються в повсякденному житті людини [14, с. 96].

Аналіз наукової літератури дозволив відокремити наступні поняття, що відображають сутність «комунікативних якостей»: комунікативний потенціал, комунікативна компетентність, комунікативні здібності, комунікативні навички та вміння, комунікативні якості, стиль спілкування, мотиви спілкування та потреби у спілкуванні, комунікативні установки.

Комунікативний потенціал особистості являє собою притаманні особистості об'єктивні і суб'єктивні можливості, які реалізуються як свідомо, так і стихійно і є внутрішнім резервом індивіда [37, с. 78]. Виокремлюються наступні складові та характеристики комунікативного потенціалу особистості: комунікативні можливості, наявні комунікативні сили, які можуть бути використані в діяльності; психологічні властивості, які набуваються в реальних умовах спілкування і взаємодії з іншими; комунікативні можливості подальшого професійного розвитку; динамічність, яка сприяє розвитку або гальмуванню комунікативних властивостей та здібностей [36, с. 395].

До найважливіших особистісних проявів, які характеризують комунікативний потенціал відносяться рівень потреби у спілкуванні, його локалізованість та інтенсивність, комунікативна активність й ініціативність, наявність установки на спілкування з іншими людьми, особливості емоційного відгуку на партнера, власне самопочуття людини у ситуації спілкування. Важливе значення мають також комунікативні навички і вміння [19, с. 13].

Комунікативний потенціал визначається мірою і формами товарищескості особистості, а також джерелом і міцністю контактів, які вона встановлює з іншими людьми [17, с. 83]. Також внутрішніми та зовнішніми факторами, які оцінюються нею у відповідності зі своїми комунікативними здібностями та інтересами.

Існують наступні характеристики комунікативного потенціалу: мотивація спілкування, комунікативні якості, перцептивно-рефлексивні можливості, емоційно-емпатійні можливості, комунікативні вміння та навички, комунікативні знання [55, с. 94]. Комунікативно-особистісний потенціал є комплексом комунікативно-особистісних властивостей [25, с. 167]. Його можна розуміти як притаманні особистості об'єктивні і суб'єктивні можливості, які реалізуються як свідомо, так і стихійно і є внутрішнім резервом індивіда.

Складовою комунікативного потенціалу є комунікативна компетентність. Її необхідно розглядати як сукупність спеціальних комунікативних, перцептивних та інтерактивних знань, які дають змогу індивіду орієнтуватися у соціальних ситуаціях, міжособистісних відносинах, приймати правильні рішення та досягати визначених цілей [36, с. 66].

Комунікативна компетентність – система внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікативної діяльності в певному колі ситуацій міжособистісної взаємодії [34, с. 66]. В контексті дослідження ділової комунікації комунікативну компетентність розглядають як систему комунікативних знань, вмінь, навичок, що сприяють успішному спілкуванню та ефективній професійній діяльності [37, с. 45]. Ряд дослідників розглядають комунікативну компетентність як інтегральне особистісне утворення.

Основними структурними компонентами комунікативної компетентності виступають теоретичні знання в області комунікативних дисциплін; комунікативні й організаторські уміння; комунікативний самоконтроль; уміння продуктивно виходити з конфліктної ситуації; комунікативні якості мови; емпатія [37, с. 67].

Професія соціального працівника спрямована на соціальну сферу, тому необхідною умовою її вибору є соціальна спрямованість особистості, наявність відповідних соціальних якостей: гуманізму, доброзичливості, справедливості, відповідальності, терпеливості, врівноваженості, готовності стати на захист клієнта, прийти на допомогу, підтримати.

Так, у класифікаторі професій вказано, що фахівець із соціальної роботи – це спеціаліст, який має необхідні інтелектуальні, моральні, особистісні якості для виконання особливого, інтегрованого, універсального виду діяльності у соціальній сфері.

Крім володіння необхідними знаннями, уміннями, навичками, соціальний працівник орієнтований на життя і сприйняття інших людей, має певну систему цінностей, які узгоджуються і не вступають у протиріччя із сутністю і змістом соціальної роботи, поведінку, яка не суперечить суспільним нормам і традиціям тощо [50, с. 42]. Тобто, крім певних професійних вимог, до соціального працівника висуваються високі вимоги, які стосуються його особистісних характеристик. Так, у науці, існує поняття психологічні характеристики, які утворюють структуру особистості. Психологічна характеристика – одна із форм відображення даних про індивідуальні особливості особистості, колективу чи групи. Вона може включати будь-які особливості людини, діяльності, функціонування психічних процесів і т.д. [44, с. 76].

Досить детально проблема особистісних характеристик вивчена у роботах Т.Д. Шевеленкової [65; с. 66] та Н.Б. Шмельової [68, с.52]. Автори розглядають особистісні характеристики як професійні, відносячи до них основні професійні знання, вміння та навички. В цьому руслі І.В. Тащева аналізує відносні й абсолютні ознаки професійної придатності соціальних

працівників [62, с. 97]. До абсолютних ознак профнепридатності відносяться: негативна установка в сприйнятті людей похилого віку, свідоме сприйняття їх як людей з кепським характером, нав'язливих, буркотливих, незадоволених життям. Крім того, ознаками профнепридатності можна вважати такі характерологічні особливості претендента на посаду соціального працівника, як низький рівень емпатії, прояв геронтофобічних установок, високий рівень тривожності, запальність, нестриманість, недостатньо сформованість милосердя і моральності, несумлінне відношення до виконуваної роботи.

До відносних ознак профнепридатності претендентів звичайно відносять низький рівень професійних знань в області психології пізнього віку і не сформованості у них навичок спілкування.

До обов'язкових якостей і умінь соціального працівника відносяться наступні: емпатійність; психологічна компетентність; делікатність і тактовність, гуманність, милосердя; організаторські і комунікаційні здібності; висока духовна культура і моральність; соціальний інтелект (уміння адекватно сприймати й аналізувати соціальні ситуації та інших людей); уміння бути цікавим для навколишніх; спрямованість на інтереси, потреби і захист людського достоїнства клієнта; прагнення до постійного підвищення професійних знань; уміння дотримувати конфіденційність службової інформації й особистих таємниць клієнта; чесність і моральна чистота в професійних справах [68, с. 39].

Існує шість груп найбільш важливих професійних якостей соціальних працівників [62, с. 48]:

- 1) професійна компетентність: високий рівень освіти і культури;
- 2) доброзичливе відношення до людей: доброта, любов до людей, чуйність, почуття жалю, симпатія до інших.

Емоційно-позитивне відношення до людей багато в чому залежить від конкретного досвіду цієї особистості, від історії її взаємин з людьми. Позитивний чи негативний досвід цих відносин однозначно формує і відповідну їхню систему. Багато психологів вважають, що людям із сильно

вираженою недовірою і недоброзичливістю до навколишніх недоцільно працювати в соціальній області.

3) Організаторсько-комунікативні здібності: висока комунікабельність, товариськість, вміння керувати людьми, впливати на їхні позиції і переконання, вміння викликати до себе довіра і підтримати їх у важку хвилину Самі соціальні працівники серед причин виникаючої у них професійної втоми називають невміння спілкуватися, брутальність людей, невміння "закритися", тобто , захиститися, відсутність взаєморозуміння.

4) Нервово-психічна витривалість: працездатність, енергійність, ініціативність, наполегливість у досягненні цілей.

Значимість нервово-психічної стійкості в діяльності соціального працівника величезна, адже їм приходиться зіштовхуватися з усілякими людьми, іноді не найкращими . Саме нервово-психічна перенапруга зайняла перше місце при опитуванні соціальних працівників про причини їхньої втоми.

5) Відношення до себе: адекватність представлень про свою особистість, вміння вирішувати власні проблеми, упевненість у власних силах, повага до себе (самооцінка, самокритичність, ідентифікація й ін.).

Дослідження показують, що найчастіше в невпевнених у собі людей виникає безліч власних проблем, рішення яких вимагає великих зусиль і великих витрат часу, і тому вони навряд чи психологічно здатні і готові до рішення чужих проблем.

6) Високий морально-етичний рівень: безкорисливість, чесність, порядність, відповідальність, висока моральність [35, с. 84].

Отже, ціль будь-якої соціальної роботи полягає в тому, щоб допомогти клієнту знайти своє власне рішення проблеми. Соціальний працівник допомагає людині виговоритися, зняти напругу, відновити впевненість у собі і встановити нормальні стосунки з навколишніми; розібратися в питаннях пенсії; допомагає зв'язатися зі спеціальними консультантами, що порадять, яку роботу він може краще виконати. Робота з родиною також допомагає соціальному працівнику розібратися в положенні і взяти участь в оздоровчому процесі.

Таким чином, професія соціального працівника спрямована на соціальну сферу, тому необхідною умовою її вибору є соціальна спрямованість особистості, наявність відповідних соціальних якостей: гуманізму, доброзичливості, справедливості, відповідальності, терпеливості, врівноваженості, готовності стати на захист клієнта, прийти на допомогу, підтримати. До обов'язкових комунікативних якостей і умінь його відносяться емпатійність; психологічна компетентність; делікатність і тактовність, гуманність, милосердя; висока духовна культура і моральність та інші. В свою чергу абсолютною протилежністю означених якостей є профнепридатність, комунікативні аспекти якої пов'язані з низьким рівнем емпатії, проявом геронтофобічних установок, високим рівнем тривожності, запальністю, нестриманістю, недостатньою сформованістю милосердя і моральності.

2.3. Алгоритм та механізми реалізації комунікативних здібностей

Одним з головних інструментів професійної діяльності соціальних працівників виступає спілкування. Саме в його процесі налагоджується контакт з клієнтом, з'ясовуються проблеми та відбувається накопичення інформації, необхідної для розв'язання проблеми. Одночасно в ході 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 [45, с. 17].

Соціальні працівники мають володіти комунікативною компетентністю. Так як поняття «компетентність» надає більш глибоке уявлення про професіоналізм, здатність до демократичної взаємодії і готовність налагодження партнерських відносин.

В результаті аналізу досліджень комунікативної компетентності було виявлено, що вона розглядається як: комунікативні знання, комунікативні здібності, комунікативні характеристики (комунікативні якості). Втім, це не

означає, що соціальних працівників слід розглядати як відносно більш компетентних порівняно з клієнтами, а відтак ототожнювати з хитрощами та маніпулюванням [39, с. 24]. Особливості професійного спілкування соціальних працівників і клієнтів значною мірою обумовлені етичними стандартами соціальної роботи, цінностями, культурними традиціями, віковими, інтелектуальними та іншими характеристиками клієнтів тощо. Якщо у звичайному спілкуванні механізми міжособистісної взаємодії діють спонтанно, то для соціальних працівників вони мають професійне значення [5, с. 59].

З метою детального вивчення спілкування соціальних працівників проаналізуємо існуючі моделі комунікації. Перша модель містить відправника, тобто того, хто є джерелом інформації; повідомлення, тобто та інформація, що передається; одержувача, тобто той, кому цю інформацію передано. У соціальній роботі у ролі відправника може бути клієнт, і в ролі одержувача – соціальний працівник. Однак вони можуть мінятися ролями. Якщо між учасниками спілкування виникає активний діалог, то і відправниками, і одержувачами інформації по черзі можуть бути як соціальний працівник, так і клієнт.

Процес комунікації починається з того, що відправник формулює ідею повідомлення, чи думає про те, з якою метою та яку інформацію необхідно довести до відома одержувача. В процесі спілкування відправник також складає зміст повідомлення та обирає засоби передачі інформації з урахуванням можливостей і особливостей одержувача стосовно сприйняття запропонованого змісту повідомлення [45, с. 178].

Подання ідеї, яку намагається донести до одержувача відправник, у формі мови, зрозумілої одержувачеві, називається кодуванням. У цьому разі як кодові знаки можуть бути використані: слова усного й письмового мовлення, візуальні образи (людей, предметів інтер'єру), пахощі (квітів, парфумів тощо), звуки (мелодії, інтонація й тембр голосу, модуляція), кольори, світло (яскраве, тьмяне), рухи та міміка тощо. У свою чергу, одержувач сприймає представлену

відправником інформацію, обробляє її (декодує), інтерпретує, тобто тлумачить повідомлення, співвідносячи його контекст із власною системою понять, і, нарешті, демонструє своє розуміння чи нерозуміння повідомлення відправникові. Комунікативний вплив відбувається лише за наявності єдиної чи подібної системи кодифікації й декодифікації в комунікатора (людини, що направляє інформацію) і реципієнта (людини, що приймає її) [22, с. 74-79].

Комунікація є двостороннім динамічним процесом, що на практиці означає надання зворотного зв'язку тій людині, що відправляє інформацію, та приділення уваги каналу комунікації [50, с. 63]. Як зворотний зв'язок виступає будь-яка інформація, яку людина отримує від реципієнта своєї поведінки. Він може бути прямим або опосередкованим, негайним або відстроченим, апаратним і особистісним (вербальним і невербальним, оціночним і нейтральним, емоційним і описовим, нейтральним, інтерпретативним).

Загалом, зворотний зв'язок вважають важливим чинником у соціальній роботі. Адже він надає соціальному працівнику інформацію про те, як його сприймає клієнт, як він реагує на поведінку працівника, як розуміє, інтерпретує його; як його (працівника) поведінка діє на інших. Він дає можливість глибше зрозуміти проблеми клієнта. Для створення ефективної системи зворотного зв'язку у процесі професійного спілкування соціального працівника і клієнта необхідна атмосфера взаємного сприйняття, доброзичливості, взаємної зацікавленості. Іноді соціальний працівник, який відіграє роль консультанта, формує певні правила надання і прийняття зворотного зв'язку (наприклад, просить розповідати про почуття, а не давати йому (або їм) оцінку).

З метою адекватної оцінки особистісних ресурсів клієнта при розв'язанні проблеми, соціальний працівник має добре володіти не тільки вербальними, а й невербальними засобами спілкування, адже саме на невербальному рівні передається від 60 до 80 % інформації [15, с. 134].

Особливістю мовлення в цьому випадку є те, що воно відбувається у формі діалогу. А це означає, що для успішного спілкування потрібно не тільки вміти точно й зрозуміло формулювати думки, підбираючи необхідні слова, а й

підтримувати постійний зворотний зв'язок, орієнтуючись на реакцію співбесідника, виявляючи чутливість до невербальних сигналів, володіючи мистецтвом запитувати. Незрозуміла мова соціального працівника, використання професійної термінології можуть схвилювати клієнта, що може спричинити відмову від спілкування із соціальними працівниками надалі та звернення до соціальних служб загалом.

Успішність професійного спілкування соціального працівника значною мірою залежить також і від уміння слухати. Тобто, від якостей голосу (тембр, тональність), контакту очей, мови тіла. Таке слухання пов'язано з критичним мисленням та використанням навичок спостереження, які можуть включати відстежування особливостей та змін вербальної і невербальної поведінки клієнта [1, с. 17].

Втім не завжди спілкування є ефективним, у ньому можливе виникнення комунікативних бар'єрів. Наприклад, соціальний працівник може використовувати фахову лексику, незрозумілу клієнтові, або не врахувати у спілкуванні контекст, скажімо, належність клієнта до певної релігійної чи етнічної громади з певною системою цінностей та зразків спілкування.

Комунікативними бар'єрами можуть стати [53, с. 17-18] організаційні чинники: непристосоване приміщення, постійні відволікання соціального працівника через зовнішні подразники (телефонні дзвінки, звернення колег, неочікувані візити відвідувачів, виклики керівництва) та через власні дії (перебирання речей на столі, погляди на екран комп'ютера, прислухування до розмов із сусідньої кімнати), зосередження на інших речах (вбранні та зовнішності клієнта, власній зовнішності) та особистісні чинники: втома, обмеженість часу, особистісні упередження, неприйняття клієнта та його поглядів, ігнорування невербальної поведінки, нудьга та формальне ставлення до клієнтів, заклопотаність власними проблемами [9, с. 42].

До бар'єрів, більшість з яких створюють самі соціальні працівники можна також віднести: побоювання чи страх перед невдачею; турботу про власні інтереси, а не про інтереси клієнта; різницю в культурі, звичаях; наголоси та спосіб ведення розмови, темп мовлення; емоції (гнів чи депресія); фізичні незручності (голод, необхідність довго сидіти); перебивання та «читання думок»; мрії з відкритими очима в той час, коли клієнт говорить; схожість клієнта з особою, з якою був неприємний досвід спілкування.

Необхідною умовою успішного процесу спілкування є встановлення контакту з клієнтом. Контакт – це стан гармонії, сумісності, який сприяє взаєморозумінню, довірі, щирості і встановленню робочих стосунків між клієнтом та соціальним працівником. Це необхідно для залучення клієнта до активної співпраці, підвищення його впевненості в тому, що професіонал розуміє його та зичить йому добра [50, с. 64].

Можна виокремити наступні рекомендації щодо встановлення контакту [50, с. 85]. На початку бесіди важливо створити атмосферу психологічного комфорту. У пригоді можуть стати факти, що свідчать не про вашу байдужість, а навпаки – зацікавленість у переживаннях людини. Встановлення контакту з клієнтом відбувається в перші три-чотири хвилини бесіди, потім слід перейти до наступного етапу спілкування. Для того, щоб зорієнтуватись у ситуації, слід уважно вислухати клієнта, дати йому можливість висловитися, розкритися. А це вимагає від соціального працівника, з одного боку, уважного слухання, а з іншого – постійного виявлення зацікавленості, відвертості, доброзичливості й підтримки.

Поряд з вислуховуванням клієнта соціальний працівник має підтримувати й розвивати розмову, висловлюючи власне ставлення до почутого, ставлячи різноманітні запитання, щоб краще з'ясувати суть справи та залучити клієнта до спільного пошуку шляхів розв'язання проблеми. Важливо дотримуватися міри й такту, не бути надокучливим і

стереотипним. Якщо людина хвилюється, слід заспокоїти її, сказавши, що докладете всіх зусиль, аби допомогти розібратися у складному питанні. Іноді краще мовчки слухати співбесідника, не перебиваючи [50, с. 98].

У фаховому спілкуванні соціального працівника значне місце посідає й переконання, проведення переговорів, врегулювання конфліктних ситуацій [48, с. 73]. Основу професійного спілкування соціального працівника становить емпатія, яка розглядається як здатність особи досягнути емоційний стан іншої людини, проникнення в переживання іншої людини шляхом внутрішнього відчуття [63, с. 112]. В практиці спілкування прийнято розглядати емоційну (та, що ґрунтується на механізмах проєкції та наслідування моторних і афективних реакцій іншої людини), когнітивну (ґрунтується на інтелектуальних процесах), предикативну (як здатність людини передбачити афективні реакції іншої в конкретних ситуаціях) емпатію.

Як правило, емпатійність є вродженою властивістю й зростає з віком. Однак безпосереднє використання особистого досвіду для пояснення поведінки інших людей може призвести до атрибутивних помилок в інтерпретації міжособистісної взаємодії. Тому у соціальних працівників її тренують за допомогою спеціальних методик.

Необхідним елементом професійного спілкування є емпатійне слухання як активний процес взаємодії соціального працівника-консультанта з клієнтом, що охоплює всі види відчуття, інтуїцію, відображення. Консультант співпереживає емоційний стан клієнта [33, с. 99]. Психічний стан консультанта ніби тимчасово поглинається психічним станом клієнта; точніше, консультант і клієнт стають єдиним психічним цілим. Така ідентифікація необхідна для повного взаєморозуміння. Емоції і воля кожного з них стають частиною одного психічного стану, відповідно, й проблема клієнта переноситься на цей новий об'єднуючий психічний стан. Емпатійне слухання не передбачає спогадів консультанта про власний досвід, воно є протилежним егоцентричному переконанню, ніби консультантові відоме усе. Або ж, коли метою спілкування виступає врегулювання, соціальним працівникам також важко буде обійтися без

навичок слухання, заснованого на співпереживанні, розумінні почуттів іншої людини, оскільки в такому випадку важливо дати зрозуміти людині, що ви розумієте її почуття і стан [33, с. 112].

Таким чином, комунікація є двостороннім динамічним процесом, предметом відносин в якому виступає надання-отримання соціального захисту. Алгоритм цього процесу складається з шести стадій, на кожній з яких працівник соціальноорієнтованої установи повинен використовувати свої комунікативні якості. Механізми реалізації останніх отримують персоніфікованого вигляду внаслідок поєднання в особі фахівця функціональних професійних здібностей та складових певного комунікативного стилю.

РОЗДІЛ 3

ПРАКСЕОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ЯКОСТЕЙ ФАХІВЦЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ В МІСЦЕВОМУ САМОВРЯДУВАННІ

3.1.Методика емпіричного дослідження комунікативних якостей та стилів персоналу

Визначаючи стратегію емпіричного дослідження, ми виходили із того, що комунікативні компоненти взаємопов'язані між собою і визначають специфічність комунікативних якостей. Серед основних компонентів, які визначають успішність професійного спілкування фахівця соціального захисту були виділені: комунікативна компетентність, комунікативні здібності, комунікативні якості, мотиви спілкування та потреби у спілкуванні, комунікативні установки. За цими показниками існують різноманітні методики, що дозволило отримати більш достовірні і об'єктивні знання про предмет дослідження. Серед них тести «Діагностики соціальної емпатії», «Здібностей до самоорганізації в спілкуванні», «Вивчення типових способів реагування на конфліктну ситуацію» К.Н. Томаса, опитувальник «Соціально-психологічні характеристики суб'єкта спілкування» Н.Б. Завіниченко, «Потреби у спілкуванні Ю.М. Орлова та Л.П. Орлової, «КОЗ-1» Б.О. Федоришина та В.В. Синявського, «Комунікативної установки» В.В. Бойка, «Емпатичних здібностей» В.В. Бойка [10; 16; 22; 30; 42; 59].

Емпіричне дослідження проводилося у декілька етапів. На першому, була вивчена комунікативна компетентність, що представлена самоконтролем у спілкуванні, умінням продуктивно виходити з конфліктної ситуації та емпатією. В обраних методиках, які спрямовані на вивчення вищевказаних характеристик досліджуються комунікативні схильності, які виявляються в умінні чітко і швидко встановлювати ділові і товариські контакти з людьми, у прагненні розширювати контакти, виявляти ініціативу, кмітливість, спритність

робити психологічний вплив на людей на основі адекватного сприйняття і розуміння своєрідності особистості, активної взаємодії і спільної діяльності. Проаналізуємо методики на вивчення комунікативної компетентності.

Методика «Вивчення здібностей до самоврядування в спілкуванні» призначена для визначення мобільності, адаптивності в різних ситуаціях спілкування [16, с. 63]. Респондентам були запропоновані вислови, що стосуються різних ситуацій в спілкуванні. Наприклад : «Я відчуваю труднощі, коли намагаюся змінювати свою поведінку так, щоб вона відповідала поглядам різних людей і ситуаціям. Якщо вислови «вірні» або «швидше вірні» по відношенню до них, необхідно було поставити букву «в» поряд з відповідним номером вислову. Для визначення типових способів реагування на конфліктну ситуацію використана методика К.Н. Томаса [22, с. 23].

За допомогою даної методики можна виявити, наскільки респондент схильний до суперництва і співробітництва в різних групах, прагне до компромісів, уникає конфліктів, або навпаки намагається загострити їх, а також оцінити міру адаптації до спільної діяльності. Фахівцям соціального захисту були запропоновані по два способи вирішення конфлікту, необхідно підкреслити те, яке відповідає тому рішення, і яке він вважає за правильне.

По кожному з п'яти розділів опитувальника (суперництво, співробітництво, компроміс, уникнення, поступливість) підраховують кількість відповідей, які співпали з "ключем". Отримані результати порівнюють між собою для виявлення тих форм соціальної поведінки в ситуації конфлікту, до яких найбільш схильний респондент, а також тенденцій організації взаємостосунків в складних умовах.

Методика діагностики соціальної емпатії спрямована на вивчення емоційної чуйності, на переживання інших. Так як емпатія у формі співчуття або співпереживання пов'язана з умінням людини «проникати» в світ відчуттів інших людей. У різноманітних життєвих ситуаціях емоційний відгук залежить від адекватності сприйняття переживань людей, а також від уявлення про

причини, що викликали їх. Така чуйність стає спонукальною силою, спрямованою на надання допомоги [16, с. 35].

Методика містить 33 твердження, зокрема, «Я приймаю близько до серця проблеми моїх друзів». Необхідно було дати відповідь, згадуючи які відчуття в подібній ситуації могли б виникнути особисто у них. Якщо ці переживання, реакції відповідають тим, що запропоновані в твердженні, то в бланку відповідей проти відповідного номера, необхідно підкреслити відповідь «так», а якщо вони інші, тобто не відповідають твердженню, то підкреслити відповідь «ні». Свою думку потрібно було висловлювати вільно і щиро, тільки в цьому випадку можна одержати дійсно уявлення про свої психологічні особливості. Краще давати ту відповідь, яка першим прийшла в голову.

Додатково, види емпатичних здібностей можна вивчати за допомогою опитувальника діагностики рівня емпатичних здібностей В.В. Бойко. Він включає шість видів здібностей, які необхідні для ефективної взаємодії із партнером: раціональність, емоційність, інтуїцію, емоційний відгук, комунікативність і наслідування [42, с. 49].

Для вивчення комунікативних труднощів, з якими зіштовхуються спеціалісти у спілкуванні може бути використаний опитувальник «Соціально-психологічні характеристики суб'єкта спілкування» Н.Б. Завіниченко [10, с. 38]. Даний опитувальник включає певні характеристики, які потрібно оцінити по п'ятибальній шкалі відносно колеги по роботі. В результаті визначаються п'ять груп характеристик, які заважають у спілкуванні з колегою: експресивно мовні, соціально-перцептивні, особливості ставлення звернення партнерів один до одного, вміння організувати взаємодію, індивідуальні характеристики.

Для визначення рівня потреби у спілкуванні можна використати тест Ю.М. Орлова, Л.П. Орлової, В.І. Шкуркіна [42, с. 72]. Дана методика містить твердження, які корелюють з ознаками двох протилежних груп з високим і низьким рівнем потреби у спілкуванні. Респондентам пропонується відповісти на наступні твердження: я люблю бути серед людей; мої турботи зникають,

коли я перебуваю серед друзів, мені подобається висловлювати комусь свою симпатію та ін..

З метою вивчення комунікативного потенціалу може бути використана методика «КОЗ-1» Б.О. Федоришина та В.В. Синявського [22, с. 111]. Вона є тестовою, включає питання, які стосуються спрямованості особистості на взаємодію з іншими людьми, визначення наявності психотехнічних, експресивних та інтерактивних якостей, вмінь та навичок. Тестові твердження корелюють з ознаками двох протилежних груп рівнів прояву комунікативних здібностей: низький і високий.

Використання методики діагностики комунікативної установки В.В. Бойка стане у нагоді при виявленні рівня комунікативної установки і толерантності [4, с. 42]. Вона складається із двох частин. Перша частина опитувальника представлена 25 запитаннями, які характеризують негативні установки: прихована жорстокість, відкрита жорстокість, обґрунтований негативізм, необґрунтовані узагальнення, негативне спілкування. На запропоновані твердження потрібно надати два варіанти відповіді «так» чи «ні». Друга частина містить дев'ять поведінкових ознак: толерантність, егоцентризм, консерватизм, конфронтація, авторитарність, регламентованість, образливість, роздратування, дезадаптація.

Емпіричне дослідження проводилось у березні 2019 р. серед працівників Управління соціального захисту та житлових субсидій м. Мелітополя Запорізької області. Всього прийняло участь 60 працівників віком від 35 до 45 років. Серед них 50 опитуваних жіночої статі, а 10 – чоловічої статі.

Таким чином, в сучасній соціології та соціальній психології існують декілька методик спрямованих на діагностику комунікативних стилів та якостей співробітника. Вони переважно спрямовані на виявлення умінь чітко і швидко встановлювати ділові і товариські контакти з людьми, виявлення ініціативи, кмітливості, спритності робити психологічний вплив на людей на основі адекватного сприйняття і розуміння своєрідності особистості, активної взаємодії і спільної діяльності. Особливе місце серед цих методик займають

діагностики соціальної емпатії, типових способів реагування на конфліктну ситуацію, соціально-психологічних характеристик суб'єкта спілкування, потреб у спілкуванні, комунікативної установки, емпатичних здібностей. Окремі їх складові лягли в основу проведеного у березні 2019 року дослідження, спрямованого на діагностику комунікативних якостей фахівця соціального захисту.

3.2. Результати вивчення комунікативних якостей фахівців системи соціального захисту в місцевому самоврядуванні

У результаті якісної та кількісної обробки матеріалів емпіричного дослідження, їх аналізу та узагальнення, виявлено специфічні риси комунікативних особливостей фахівців системи соціального захисту.

За результатами обробки даних по методиці «Вивчення здібностей до самоорганізації в спілкуванні» серед опитуваних працівників Управління соціального захисту виявлені наступні показники: у більшості – середній рівень (93,34%) у меншості високий і низький рівні (відповідно 3,33 та 3,33%). При середньому рівні переважає потреба бути в спілкуванні з самим собою, проявляти залежно від ситуації спрямованість на партнера, схильність до партнерства в спілкуванні. Соціальні працівники із високим рівнем відрізняються мобільністю в спілкуванні, умінням налаштовуватись на поведінку партнера, мають готовність до діалогу, здатні змінювати стиль спілкування залежно від ситуації, тоді як із низьким рівнем – стабільною моделлю спілкування, деякою ригідністю.

За результатами теста К.Н. Томаса було виявлено перевищення у працівників такої якості, як співробітництво (тобто орієнтованість на отримання результату, який задовольняє обидві сторони) – 43,3%; далі – компроміс (відсторонення від справи заради збереження відносин) – 23,4%; потім уникнення (вихід із ситуації, відмова від вирішення проблеми заради духовного спокою) – 20%; суперництво (конкуренція, щодо задоволення своїх

інтересів на шкоду іншим) – 13,3%; і найнижче місце займає поступливість (принесення власних інтересів в жертву заради інших) – 10%

За результатами діагностики соціальної емпатії були одержані такі індекси емпатійності: високий – 43,3%, середній – 50%, низький – 6,7%. Тобто, більшість опитуваних характеризуються адекватною здатністю розуміння емоційного стану іншої людини, проникненням в її переживання шляхом внутрішнього відчуття. Результати цієї методики доповнені даними, які отримані за методикою В.В. Бойка «Емпатичні здібності». Так, у 33% респондентів зафіксований середній рівень, а у 77% - нижче середнього.

Високий рівень емпатійності дозволяє припустити, що дана категорія опитуваних має хворобливо розвинене співпереживання. Оточуючі використовують цих людей, як громовідвід, обрушуючи на них свої емоційні стани. Нерідко відчують комплекс вини, побоюючись заподіяти людям клопоти; не тільки словом, але навіть поглядом бояться зачепити їх. В той же час вони самі дуже ранимі.

Середній рівень емпатійності, властивий переважній більшості людей. Оточуючі не можуть назвати цих людей «товстошкірими», але в той же час вони не відносяться до числа особливо чутливих осіб. Їм не чужі емоційні прояви, але частіше тримають їх під самоконтролем. Вважають за краще делікатно не виказувати свою точку зору, не будучи упевненими, що вона буде прийнята. Опитувані із нормальною емпатійністю не відрізняються розкутістю відчуттів, і це заважає їхньому повноцінному сприйняттю людей.

Низький рівень емпатійності, є однією з причин ускладнення контактів з людьми. Досліджувані з даним рівнем, віддають перевагу відокремленим заняттям конкретною справою, а не роботі з людьми. У них мало друзів, а тих, хто є, вони цінують більше за ділові якості і ясний розум, ніж за чуйність. Оточуючі не дуже дарують їм свою увагу.

При цьому були виявлені провідні показники емпатичних здібностей, які необхідні для ефективної взаємодії із партнером, вони проранжовані по 5 позиціям. Провідне місце посідає наслідування (38%), тобто відрізняє цих

фахівців рухливими і гнучкими емоціями; на другому місці емоції та інтуїція (відповідно 42% і 42%), що свідчить про емоційний резонанс та наявність загальної інформованості про партнера; на третьому – саморегуляція (42%) – емоційна чуйність та емпатійне сприйняття, на четвертому – раціональність (42%) – спонтанна цікавість, тоді як на останньому – комунікативність (відкритість і довіра) (18%).

Відтак, комунікативна компетентність переважної більшості працівників Управління соціального захисту та житлових субсидій, відрізняється спрямованістю на ігнорування оточуючих; недостатнім самоконтролем в спілкуванні, іноді переважає потреба в усамітненні, при цьому, спрямованість на партнера ситуативна і обумовлена досягненням результату, який задовольняє обидві сторони, при високому самоконтролі емоцій, які відрізняються рухливістю і гнучкістю.

Крім того, в ході дослідження вивчалися комунікативні бар'єри у спілкуванні. Останні розуміються як психологічні перешкоди, що виникають на шляху отримання інформації. Основними бар'єрами у спілкуванні для фахівців Управління соціального захисту виступають наступні характеристики: перше місце займають – соціально-перцептивні характеристики (51%) та вміння організувати взаємодію (42%); друге місце займають особливості звернення партнерів один до одного (67%); третє місце – експресивно-мовні характеристики (42%); четверте і п'яте – індивідуальні характеристики (100%).

Отже, для соціальних працівників, як виявилось, важливими у спілкуванні з колегами є зовнішність, думки, здібності, емоції (соціально-перцептивні характеристики) та аргументація мови, активне слухання, вміння ставити себе на місце того хто звертається і т.п (вміння організувати взаємодію).

На другому місці вміння слухати, дружлюбність-байдужість, влада-підпорядкування, доброзичливість-ворожнечість та нерозуміння і т.п. На третьому – голосність мови, контакт очей, фізична привабливість, жести,

міміка. Тоді як на останньому – інтенсивність спілкування, кількість партнерів, вік, статус.

Слід також додати, що в ході дослідження увага була спрямована на вивчення комунікативних установок у фахівців системи соціального захисту. Під комунікативною установкою ми розуміли стан внутрішньої готовності реагувати певним чином на ситуації чи суб'єктів спілкування, вибіркова активність, спрямована на задоволення потреби у спілкуванні. Вона насичена емоціями, створює емоційний фон у людській взаємодії. Через комунікативну установку відображаються позитивні та негативні налаштування комунікантів один до одного та до зовнішнього світу.

Середні показники у таких компонентів як відкрита жорстокість (75%) та негативний досвід у спілкуванні (50%). При першому типі, людина не приховує і не пом'якшує свої негативні оцінки і переживання з приводу більшості навколишніх, робить про них різкі, однозначні висновки, які практично не змінює. Негативний особистий досвід спілкування – відображає міру вдалої взаємодії із знайомими, друзями та партнерами у спільній діяльності.

Низькі показники стосуються обґрунтованого негативізму і бурчання (67% та 59%). Перше, відображається у негативно обґрунтованих негативних висновках про деяких типів людей і окремі сторони взаємодії; бурчання – схильність робити необґрунтовані узагальнення негативних фактів при взаємодії з партнерами і спостереженні за соціальною дійсністю.

Комунікативна установка відображається на рівні комунікативної толерантності. Дослідники [59, с. 102-103] виділяють чотири рівні комунікативної толерантності: 1) ситуативний рівень – фіксується у відношенні даної особистості до конкретної людини; 2) рівень типової комунікативної толерантності – виявляється у відношенні людини до збірних типів особистостей чи груп людей (нація, соціальний прошарок, представники певної професії); 3) професійний рівень – відношення до людей, з якими особистість взаємодіє з приводу професійної діяльності; 4) рівень загальної комунікативної толерантності – показує тенденції відношення до людей взагалі, зумовлені

життєвим досвідом, установками, особливостями характеру, моральними принципами, станом психічного здоров'я людини.

Загальна комунікативна толерантність поєднує в собі вище перелічені рівні. Вивчення низького рівня загальної комунікативної толерантності дає змогу дослідити тенденції відношення особистості до партнерів по спілкуванню. До ознак низької комунікативної толерантності автори відносять: неприйняття індивідуальності іншого, взірець при оцінюванні інших – власне Я, категоричність та консерватизм, невміння пом'якшувати враження про некомунікабельні риси партнера, прагнення перевиховати партнера, невміння пробачати помилки іншому, прагнення змінити партнера під свої потреби, нетерпимість до фізичних чи психічних вад людини, невміння пристосовуватись до партнерів. У опитуваних, переважно, був виявлений високий рівень толерантності і позитивне емоційне ставлення до оточуючих.

Таким чином, в ході дослідження було виявлено наступну структуру комунікативних якостей фахівців соціального захисту. На першому місці в ній знаходиться зовнішній вигляд, думки, здібності, емоції та аргументація мови, активне слухання, уміння ставити себе на місце того хто звертається. На другому – уміння слухати, дружелюбність-байдужість, влада-підпорядкування, доброзичливість-ворожнечість та нерозуміння і т.п. На третьому – голосність мови, контакт очей, фізична привабливість, жести, міміка. Тоді як на останньому – інтенсивність спілкування, вік, статус.

Слід також підкреслити, що респондентів дослідження можна розділити на дві категорії: із професійно сформованими (продуктивний тип) і несформованими комунікативними якостями (непродуктивний тип). Переважна більшість відноситься до другого типу. Для них характерно спілкування із самими собою, ситуативна спрямованість на партнера, високий контроль емоцій, що заважає повному сприйняттю людини. Бар'єри у спілкуванні виникають і обумовлюються зовнішнім виглядом, особливостями мислення, несхожістю емоцій, невмінням аргументувати мову, відсутністю активного слухання. Зафіксована прихована жорстокість у спілкуванні і невисокі

показники комунікативних здібностей та потреб. Проте, вони орієнтовані на отримання результату в процесі спілкування, який задовольняє обидві сторони, мають тенденцію до емоційної чуйності та високий рівень толерантності і позитивного емоційного ставлення до оточуючих. Зрозуміло, що у представників першого типу виявлені більш високі показники щодо комунікативних здібностей, потреб, позитивної комунікативної установки.

3.3. Технології та тренінги з підвищення комунікативної компетентності фахівця соціального захисту в місцевому самоврядуванні

Основу професійного спілкування соціального працівника становить емпатія, яка розглядається як здатність особи осягнути емоційний стан іншої людини, проникнення в переживання іншої людини шляхом внутрішнього відчуття. Як правило, емпатійність є вродженою властивістю й зростає з віком. Однак, безпосереднє використання особистого досвіду для пояснення поведінки інших людей може призвести до атрибутивних помилок в інтерпретації міжособистісної взаємодії. Тому у соціальних працівників її тренують за допомогою спеціальних методик [24, с. 62].

Вправа 1. Уміння слухати партнера

Для цієї вправи потрібні три людини. Кожен повинен зіграти три ролі. Після того, як кожен відіграє всі три, необхідно обговорити реакції, які виникали при кожній ролі. Наприклад: Перший – літня людина, що перенесла інсульт. Після інсульту він (або вона) тимчасово втратив(ла) мову. Другий – лікар. Третій – медсестра, або логопед, або соціальний працівник. Вирішіть, ким Ви будете відповідно до Ваших інтересів або переваги.

Ситуація: пацієнт лягає і мовчить. Лікар розмовляє з іншими співробітниками про пацієнта. Вони говорять один з одним, обговорюючи план лікування пацієнта. Вони не звертаються до пацієнта. Коли всі відіграли свої ролі потрібно виділити достатньо часу для вислуховання один одного. Необхідно виявити відмінності та співчуття, котрі виникли під час гри ігор.

Вправа 2. Ефективне використання питань

Питання – дуже корисні інструменти, коли ними користуються правильно. Вони можуть допомогти людині розібратися в своїй проблемі. Але якщо питання задаються недоречно, вони можуть повністю відвернути людину від розмови або залишити її у відчутті, що вона неправильно розуміє, замкненою і сердитою. Важливо розуміти, які питання не дуже корисні, а коли не слід ставити питання взагалі. Наприклад:

Приклад №1. Працюйте з партнером. Один питає, інший відповідає.

Питаючий. Проведіть дві хвилини, ставлячи іншому якомога більше питань. Той, що відповідає. Має вирішити, як хоче відповідати. Можливо, захоче відповісти на все, або тільки на деякі, або не захоче відповідати зовсім. Потрібно з'ясувати, що відчувається, коли задається дуже багато питань. Поміняйтеся ролями. Коли кожний побуває в ролі і питаючого і відповідаючого, поділіться враженнями. Тепер перейдемо до наступної стадії.

Питаючий. Проведіть дві-три хвилини, слухаючи іншу людину, сприймаючи прихильно, не ставлячи ніяких питань взагалі. В кінці підведіть підсумок того, що чули. Той, що відповідає. Просто говорите, що хочете. Поділіться враженнями. У чому різниця вражень в порівнянні один з одним?

Приклад №2. Працюйте з партнером. Один питає, інший відповідає.

Протягом двох-трьох хвилин кожен ставить іншому питання, що починаються з «чому». Після відповіді знов питаєте: «Чому...?»

Наприклад:

У.: Чому Ви носите цей светр?

О.: ... тому що я люблю колір...

У.: Чому Ви любите, цей колір?

О- ... тому що це нагадує мені о...і т. д.

Коли закінчите, поділіться відчуттями. Той, що відповідає помітить, що відчуває людина, якій постійно ставлять питання: «Чому...?» Існують відкриті і альтернативні питання. Не всі питання корисні. «Чому...?» бувають іноді корисні, але вони можуть бути вельми неприємні, коли використовуються дуже

часто. Відкриті питання дозволяють клієнту продовжувати висловлюватися, відштовхуючись від власної відправної крапки. Приклади відкритих питань: «Як...?», «Який...?», «Яким чином...?» або не «могли б Ви розповісти більше...?»

Альтернативні питання часто обмежують клієнта однозначними відповідями типу: «Так» чи ні» або не «знаю». Наприклад:

Помічник: Ви відчуваєте себе добре?

Клієнт: Так.

Відкрите питання прозвучало б, наприклад, так:

Помічник: Як Ви себе відчуваєте? [12, с. 14].

Приклад №3. Працюйте з партнером. Один питає, інший відповідає.

Питаючий. Задайте три альтернативних і три відкриті питання.

Той, що відповідає. Відповідайте на питання, навіть якщо це буде незручно. Помітьте власні реакції. Після зміни ролей, порівняйте думки про те, який тип опитування здається найпродуктивнішим. Рухатися від загального до конкретного – це дуже корисний прийом в проведенні опитування. Він полягає в тому, щоб стимулювати іншу людину говорити конкретніше. Корисно поставити питання, яке уточнить, що людина має на увазі, коли говорить про щось у загальних рисах.

Наприклад, клієнт може сказати: «В даний час моє життя знаходиться в жахливому безладі».

Що конкретно це означає для неї або його? Поставивши відкрите питання, можна зрозуміти це і, можливо, можна просунутися далі: «У чому полягає жахливий безлад у Вашому житті?» або «Ви говорите, що Ваше життя знаходиться в жахливому безладі. Не могли б Ви сказати конкретніше, що у Вашому житті знаходиться в жахливому безладі?»

Заохочування людину виражатися ясніше, сприяє в рішенні проблеми. Ясність бачення людиною своїх проблем є першоосновою в подоланні відчуття безпорадності [12, с. 34].

Приклад №4. Працюйте з партнером. Один говорить, інший питає.

Той, що говорить. Викажіть деяке загальне твердження щодо себе. Питаючий. Поставте питання, щоб партнер міг висловитися більш безумовно. Подивіться, що вийде.

Існує три корінні умови надання ефективної допомоги. Бути помічником означає не тільки уміти використовувати свої навички. Не можна забувати про фундаментальні умови використання навичок, які дозволяють налагодити ефективні взаємостосунки між помічником і клієнтом. У численних спостереженнях кваліфікованих практикуючих лікарів, що працюють з людьми, навіть в тому випадку, якщо лікарі є представниками різних шкіл, наголошується, що для побудови ефективних відносин повинні бути наявні ці корінні умови.

Три головні корінні умови забезпечення ефективних взаємостосунків при виступі в ролі помічника:

1. Наявність емпатії.
2. Відсутність засудження.
3. Щирість.

Конфлікти виникають через відмінності між людьми, через те, що вчинки, уявлення, відчуття у кожного з нас не одні і ті ж і деколи приходять в зіткнення один з одним. Важливу роль в конструктивному дозволі конфліктів виконують наступні чинники [8, с. 30]: адекватність віддзеркалення конфлікту; відвертість і ефективність спілкування конфліктуючих сторін; створення клімату взаємної довіри і співпраці; визначення істоти конфлікту.

Навіть якщо людина точно знає, що їй подобається і що не подобається в поведінці, існує велика вірогідність, що конфлікт повториться і в майбутньому. Тому важливо зрозуміти причини виникнення конфлікту, знання яких причин дозволить обмежити число конфліктних зіткнень з даного приводу або взагалі уникнути їх:

а) потрібно якомога повніше і правдивіше з'ясувати для себе, що в діях супротивника здається неприйнятним;

б) потрібно зрозуміти, які дії в конфліктній ситуації неприйнятні для партнера;

в) необхідно визначити, що саме стало причиною виникнення конфлікту [30, с. 25].

Конфлікт вирішується успішніше, якщо обидві сторони зацікавлені в досягненні деякого загального результату, спонукаючого їх до співпраці. Досвід спільної діяльності в ім'я досягнення загальної мети зближує партнерів, дозволяє відкривати нові, додаткові способи подолання труднощів і неприємностей, пов'язаних з вирішенням конфлікту. Успішне рішення сумісних задач підвищує також ступінь взаємної довіри, що полегшує ризик відвертості в спілкуванні. Це момент надзвичайної важливості, оскільки люди часто навіть не уявляють собі, що можна співробітничати з людиною, з яким знаходишся в конфліктних відносинах. Тому ефективнішими виявляються часом непрямі методи згасання конфлікту – психотерапевтичні прийоми [30, с. 104].

Застосовуються також принципи непрямого згасання конфліктів (психокорекція спілкування) [17, с. 85]. Перший принцип – вихід почуттів, означає емоційну підтримку співбесідника у процесі вираження негативних емоцій. Реалізація даного принципу вимагає від психолога (або особи, що виконує функцію психолога) професійного терпіння і здатності емоційно підтримувати співбесідника. При цьому, рекомендують мовчати і час від часу кивком голови, мімікою підтверджував: «Розумію, уважно слухаю». Не професійно перебивати, поправляти, і т.п. Доцільно, зустріч відкласти і тоді людина більш менш утихомирена, за рахунок «виходу почуттів», легше сприймає доводи.

Другий принцип – емоційного відшкодування, означає сприйняття співбесідника як страждальника без осудження. В даному випадку, людина, що звертається з наріканнями на недруга, розглядається як страждаюча особа. На страждання слід зважати, будь воно навіть «неправедним». Це сприяє «емоційному відшкодуванню» пригніченого душевного стану співрозмовника. Тут, використовують похвалу відносно хороших особистісних рис. Наприклад,

так «Чи знаєте ви старовинну мудрість про те, що з двох, які сперечаються не має рації той, хто розумніший? А вас, до речі, всі вважають розумною людиною». Або так: «У тебе, Ніна, чудові, натхненні очі, добра усмішка. Якби ти бачила себе в дзеркалі в той момент, коли ображала Н. Н.!.. Злість нікому не до особи, а тобі – особливо» [6, с. 17-27].

Зауважимо, що лестити конфлікуючому не треба, так як лестощі легко розпізнаються, лестивець викликає відкрите або таємне презирство співбесідника.

Третій – авторитет третьої людини, базується на участі особи, яка є авторитетної для двох конфлікуючих. Стан конфлікту різко спотворює взаємospрийняття ворогуючих і робить їх ролеві очікування один до одного вельми тенденційними. Примирююча, думка одного з супротивників про другого може тепер бути передана лише через третю особу, авторитетну для обох. Третя особа повинна 99 відсотків свого спілкування присвятити темам, які для них взаємно цікаві, і лише один відсоток – «ударній» репліці, звучній так, що мимохідь і як би випадково вирвалася. Для скривдженої людини позитивна думка про неї з боку кривдника – це поштовх її власним думкам у напрямі пошуків міжособового компромісу [6, с. 76].

Четвертий принцип – оголення агресії, означає навмисне надання ворогуючим можливість виразити свою ворожість один до одного. Пряма форма «оголення агресії» реалізується у такий спосіб: психолог спонукає партнерів конфлікту сваритися в його присутності і достатньо тривалий час не зупиняє сварки. Як правило, при третій особі вона не досягає таких крайнощів, щоб довелося в буквальному розумінні слова рознімати ворогуючих. Давши їм вимовити саме «наболіле», психолог не відпускає їх, а продовжує роботу на основі одного з принципів, описаних нижче.

П'ятий – примусове слухання опонента, означає спонукання конфлікуючих сваритися в присутності психолога (або соціального працівника). Далі, сварка зупиняється і надається інструкція: «Кожен з вас, перш ніж відповісти опоненту, повинен з граничною точністю повторити його

останню репліку». При цьому виявляється, що ті, які сваряться не в змозі правильно відтворити репліки один одного, оскільки кожен чує в основному себе, а кривднику приписує тон і слова, яких насправді не було. Фіксуючи на цьому увагу конфліктуючих (іноді корисно удатися до допомоги магнітофона), психолог примушує їх до добросовісного слухання один одного. Незвичність такої ситуації зменшує напруження взаємного озлоблення і сприяє зростанню самокритичності тих, що сперечаються [6, с. 177].

Шостий принцип – обмін позицій, означає припинення сварки і обмін місцями між конфліктуючими людьми. Потім подається наступна інструкція кожному учаснику: «Т. повинен уявити собі, що він К., і від імені К. виказати Т. всі звинувачення, які приходять в голову». Далі аналогічна по значенню вимога пред'являється К. [6, с. 178].

Сьомий – принцип розширення духовного горизонту. Спонукуючи конфліктуючих тривало сваритися, психолог тим або іншим способом протоколює сварку (бажане використання магнітофона, в деяких психотерапевтичних центрах є навіть відеоманітофон для подібних цілей). Далі сварка зупиняється і її запис відтворюється. Як правило, ворогуючі пригнічені тим, що почули, оскільки обидва починають розуміти, що поводитися негідно або, в усякому разі, непривабливо. На цьому фоні психолог приступає до професійного розбору сварки, показуючи егоїзм і несумлінність аргументування кожного з конфліктуючих. Далі звертається до духовного початку обох і викриває все дрібне, непринципове, примітивне, що супроводжувало (або викликало) конфлікт. Перед тими, що сваряться намічаються життєві цінності вищого порядку, духовні цілі, в прагненні до яких вони, сваряться, по суті, єдині, а не взаємно ворожі. Бесіда закінчується закликком орієнтуватися саме на ці високі цінності і цілі, залишивши позаду уражену самолюбність [6, с. 178-179].

Слід особливо підкреслити, що вищеописані форми психологічної роботи доречні лише на фоні загальної трудової активності групи (включаючи конфліктуючих її членів). У атмосфері неробства і безвідповідальності «гри в

психологію» не тільки не усувають конфліктів, але і можуть навіть сприяти їх наростанню і поглибленню. Тільки люди, які, в першу чергу, зайняті справою, мають право час від часу займатися самими собою. Перенесення інтересів на себе і свої міжособові відносини не повинен ставитися «пристойним» камуфляжем ліні і егоїзму.

Етична обізнаність є необхідною складовою професійної практики будь-якого соціального працівника. Його вміння поводитися етично є важливим аспектом якості послуг, які він надає клієнтам.

Формальні відносини при наданні допомоги складаються згідно певному кодексу етики. Одна область цього кодексу торкається конфіденційності. Основний принцип – не говорити нічого, як би спокусливо ні було поділитися інформацією і досвідом. Проте, виникають ситуації, в яких необхідно обговорити особливий випадок з професійним куратором. Холостова Є.І. пропонує: «Запитайте себе, чи все з того, що Ви почули, не викликає у Вас особливої тривоги і чи не залишаєте Ви клієнта з важким серцем, коли йдете? Якщо відповідь – ні, і Ваші думки продовжують повертатися до Вашого минулого контакту з цією людиною, корисно обговорити з довіреним колегою, що він думає із цього приводу» [63, с. 288-289].

Це можна зробити без згадки імен або конкретних даних. Це важливо з двох причин. По-перше, можна змішувати власні емоції і думки з такими у іншої людини. Важливо відділити наші відчуття від відчуттів людини, яка потребує допомоги.

По-друге, людини може сумніватися в здатності розібратися в почутому. Це відбувається у тому випадку, коли у іншої людини загострений стан депресії або іншого розладу вимагає звернення до фахівців. Проаналізуємо основні принципи поведінки в таких ситуаціях. Серед них: персональні обмеження, правомочність надання і ненадання допомоги, звернення за допомогою до фахівця, підтримка колег. Персональні обмеження розкривають питання «З ким працювати?» Неefективно працювати з членами своєї сім'ї або близькими друзями. Не бажано консультиувати (або виступати в ролі помічника) власного

працедавця або підлеглого, не слід погоджуватися бути залученим з ними в такі взаємостосунки.

Правомочність надання і ненадання допомоги, означає відповідність методики консультування специфіці проблеми клієнта. Хороший консультант повинен відчувати, що стоїть за здавалося б простою проблемою і у разі потреби запросити для обстеження фахівця. Втручання помічника найбільш доцільне тоді, коли іншій людині потрібна допомога в дозволі емоційних труднощів, які вони випробовують у зв'язку із спорідненими відносинами, роботою, а також у разі важкої втрати і скорботи. Але є випадки, коли практикою консультанта не можна істотно допомогти в дозволі проблеми.

Даний підхід не використовують при алкоголізмі або наркоманії, до тих пір, поки людина з даними проблемами не звернеться по допомогу в наркологічний центр. У багатьох таких центрах консультування або психотерапія швидше за все будуть запропоновані, як складові лікувальної програми. Звернення за допомогою до фахівця [15, с. 84].

Здійснюючи турботу про людину, побудувавши з клієнтом довірливі взаємостосунки, в окремих проблема лежить у області медицини або психіатрії, і компетенції соціального працівника недосить, щоб співволодіти з нею. В такому випадку, важливо спрямувати людину на консультацію до відповідних фахівців або, при отриманні усвідомленої згоди клієнта, самостійно направити його до відповідної установи.

Таким чином, основними технологіями розвитку комунікативних якостей фахівців соціального захисту можуть стати тренінги. На теперішній час в комплексі останніх можна виокремити такі, що спрямовані на вдосконалення комунікативних здібностей та моделювання комунікативної поведінки. В сукупності їх використання зорієнтоване на підвищення рівня комунікативної компетентності, що, в умовах сьогодення, виступає складовою професіоналізму.

ВИСНОВКИ

Таким чином, в ході написання роботи авторка прийшла до наступних висновків.

По-перше, сукупність комунікативних якостей фахівців соціального захисту, як предмет наукового дослідження, має міждисциплінарний характер. Окремі аспекти його розкриті в працях психологів, соціологів та теоретиків соціальної роботи. Найбільш вагомий внесок в розробку проблеми здійснили Т.В. Семігіна, І.М. Грига Н.Б. Шмельова Г.П. Медведева, А. Браун, А. Боурн та інші. Разом з цим, спектр діагностики означених якостей ще не отримав належної уваги з боку науковців, що лише підсилює актуальність написання цього проекту.

По-друге, «соціальне» є тією родоутворюючою філософською категорією, що знаходиться в основі операціоналізації понять нашої дипломної роботи. Її сутність дозволяє визначити комунікативні якості фахівців соціального захисту як складову професійної компетентності співробітників установ, місія яких полягає у здійсненні комплексу організаційно-правових та економічних заходів, спрямованих на захист добробуту кожного члена суспільства в конкретних економічних умовах. До того ж, до складу понятійно-категоріальної бази дипломної роботи ввійшли терміни «соціальна політика», «соціальне управління», «комунікативний стиль», «соціальна діагностика» та інші.

По-третє, в основу розкриття теми діагностики комунікативних якостей фахівців соціального захисту були покладені принципи системності, об'єктивності та діалектичності. Їх реалізація стала можливою за допомогою використання загальнонаукових, міждисциплінарних та конкретнонаукових методів пізнання. Серед них найбільш вагому роль відіграли методи аналізу, синтезу, класифікації, нарративний, опитування та вторинної обробки документів.

По-четверте, професійна та комунікативна компетентність, психологічна відповідність умовам праці, емпатійність виступають індикаторами завершеності професійної соціалізації фахівця соціального захисту. Сформована та складноструктурована професійна самосвідомість, в цьому

руслі, є провідним чинником, який визначає ефективність його діяльності. Але на початкових стадіях професійного становлення вирішальне значення мають протиріччя між особистістю й зовнішніми умовами життєдіяльності. Розв'язання цих протиріч приводить до знаходження нових способів виконання професійної діяльності й, відповідно, підвищення професійної соціалізації. За таких умов розвинуті комунікативні якості виступають як результатом професіоналізації, так і головним елементом супроводу повсякденної роботи з клієнтами.

По-п'яте, професія соціального працівника спрямована на соціальну сферу, тому необхідною умовою її вибору є соціальна спрямованість особистості, наявність відповідних соціальних якостей: гуманізму, доброзичливості, справедливості, відповідальності, терпеливості, врівноваженості, готовності стати на захист клієнта, прийти на допомогу, підтримати. До обов'язкових комунікативних якостей і умінь його відносяться емпатійність; психологічна компетентність; делікатність і тактовність, гуманність, милосердя; висока духовна культура і моральність та інші. В свою чергу абсолютною протилежністю означених якостей є профнепридатність, комунікативні аспекти якої пов'язані з низьким рівнем емпатії, проявом геронтофобічних установок, високим рівнем тривожності, запальністю, нестриманістю, недостатньою сформованістю милосердя і моральності.

По-шосте, комунікація є двостороннім динамічним процесом, предметом відносин в якому виступає надання-отримання соціального захисту. Алгоритм цього процесу складається з шести стадій, на кожній з яких працівник соціальноорієнтованої установи повинен використовувати свої комунікативні якості. Механізми реалізації останніх отримують персоніфікованого вигляду внаслідок поєднання в особі фахівця функціональних професійних здібностей та складових певного комунікативного стилю.

По-сьоме, в сучасній соціології та соціальній психології існують декілька методик спрямованих на діагностику комунікативних стилів та якостей співробітника. Вони переважно спрямовані на виявлення умінь чітко і швидко

встановлювати ділові і товариські контакти з людьми, виявлення ініціативи, кмітливості, спритності робити психологічний вплив на людей на основі адекватного сприйняття і розуміння своєрідності особистості, активної взаємодії і спільної діяльності. Особливе місце серед цих методик займають діагностики соціальної емпатії, типових способів реагування на конфліктну ситуацію, соціально-психологічних характеристик суб'єкта спілкування, потреб у спілкуванні, комунікативної установки, емпатичних здібностей. Окремі їх складові лягли в основу проведеного у березні 2019 року дослідження, спрямованого на діагностику комунікативних якостей фахівця соціального захисту.

По-восьме, в ході дослідження було виявлено наступну структуру комунікативних якостей фахівців соціального захисту. На першому місці в ній знаходиться зовнішній вигляд, думки, здібності, емоції та аргументація мови, активне слухання, уміння ставити себе на місце того хто звертається. На другому – уміння слухати, дружелюбність-байдужість, влада-підпорядкування, доброзичливість-ворожнечість та нерозуміння і т.п. На третьому – голосність мови, контакт очей, фізична привабливість, жести, міміка. Тоді як на останньому – інтенсивність спілкування, вік, статус.

Слід також підкреслити, що респондентів дослідження можна розділити на дві категорії: із професійно сформованими (продуктивний тип) і несформованими комунікативними якостями (непродуктивний тип). Переважна більшість відноситься до другого типу. Для них характерно спілкування із самими собою, ситуативна спрямованість на партнера, високий контроль емоцій, що заважає повному сприйняттю людини. Бар'єри у спілкуванні виникають і обумовлюються зовнішнім виглядом, особливостями мислення, несхожістю емоцій, невмінням аргументувати мову, відсутністю активного слухання. Зафіксована прихована жорстокість у спілкуванні і невисокі показники комунікативних здібностей та потреб. Проте, вони орієнтовані на отримання результату в процесі спілкування, який задовольняє обидві сторони, мають тенденцію до емоційної чуйності та високий рівень толерантності і

позитивного емоційного ставлення до оточуючих. Зрозуміло, що у представників першого типу виявлені більш високі показники щодо комунікативних здібностей, потреб, позитивної комунікативної установки.

По-дев'яте, основними технологіями розвитку комунікативних якостей фахівців соціального захисту можуть стати тренінги. На теперішній час в комплексі останніх можна виокремити такі, що спрямовані на вдосконалення комунікативних здібностей та моделювання комунікативної поведінки. В сукупності їх використання зорієнтоване на підвищення рівня комунікативної компетентності, що, в умовах сьогодення, виступає складовою професіоналізму.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Архіпова С. Педагогічні аспекти підготовки соціальних педагогів. Соціальна робота: теорія, досвід, перспективи : *Матеріали доповідей та повідомлень Міжнародної науково-практичної конференції*. Ужгород : Мрія, 2016. 368с.
2. Голубева Э. Комплексное исследование способностей. *Вопросы психологии*. 2016. №5. С. 33-39.
3. Горянина В.А. Психология общения. Москва : Издательский центр «Академия», 2012. 416 с.
4. Денисенко А. Психологічна готовність старших підлітків та юнацтва до подружніх взаємовідносин : автореф. дис... канд. психол. наук. Київ : Либідь, 2013. 21с.
5. Демидова Т. Профессиональное общение социального работника. Москва : Союз, 2014. 153с.
6. Добрович А. Воспитателю о психологии и психогигиене общения. Москва: Просвещение, 2017. 207 с.
7. Доэл М., Шадлоу С. Практика социальной работы: Упражнения и методические разработки для обучения и повышения квалификации социальных работников. Москва : Аспект-Пресс, 2015. 237с.
8. Ерастов Н. Психология общения. Ярославль : Юнита, 2011. 248 с.
9. Емельянов Ю. Активное социально-психологическое обучение. Луцк : Изд-во ЛГУ, 1985. 168с.
10. Завіниченко Н. Особливості розвитку комунікативної компетентності майбутнього практичного психолога системи освіти: Автореф. дис... канд. психол. наук. Київ, 2003. 19 с.
11. Зайнышев И., Злобин П.Е. Социологический портрет будущего специалиста социальной работы. *Российский журнал социальной работы*. 2015. № 1. С.25-31.
12. Зимняя И. Профессиональные роли и функции социального работника. *Российский журнал социальной работы*. 2013. № 1. С.45-67.

13. Зимняя И. Социальная работа как профессиональная деятельность. *Социальная работа*. 1992. № 2. С. 12-18.
14. Ивашова А. Заика Е. Методика исследования коммуникативных установок личности. *Вопросы психологии*. 2011. №5. С. 162-166.
15. Ильин Е. Мотивация и мотивы. Санкт-Петербург : Изд-во «Питер», 2010. 512с.
16. Ильин Е. Психология индивидуальных различий. Санкт-Петербург : Питер, 2014. 701 с.
17. Каган М. Человеческая деятельность: опыт системного анализа. Москва : Политиздат, 2014. 323с .
18. Коваль Л. Соціальна педагогіка. Соціальна робота. Київ : Основа, 2007. 121 с.
19. Кольцова В. Общение и познавательные процессы. *Познание и общение*. Москва : Наука, 2016. 208 с.
20. Кондратьева С. Учитель и ученик. Москва : Педагогика, 2019. 80 с.
21. Конюхов Н. Словарь-справочник практического психолога. Воронеж: «МОДЭК», 1996. 224 с.
22. Корнєв М. Соціальна психологія. Київ : Фенікс, 2015. 304 с.
23. Кривоконь Н. Соціально-психологічні чинники професійної самоідентифікації фахівців системи соціального захисту. Київ : Гаудеамус, 2016. 221 с.
24. Культура ділового спілкування: навчальний посібник. Київ: Екс, 2012. 199 с.
25. Куницына В. Межличностное общение. Санкт-Петербург : Питер, 2012. 544 с.
26. Леонтьев А. Педагогическое общение. Москва : Наука, 2009. 234 с.
27. Лозниця В. Психологія менеджменту. Київ : УВЕК, 2010. 512 с.
28. Мацкевич Ю. Підготовка соціальних педагогів до роботи з людьми похилого віку : автореф. дис... канд. пед. наук. Львів, 2013. 18 с.
29. Медведева Г. Этика социальной работы. Москва : ВЛАДОС, 2012.

208 с.

30. Мелибруда Е. Психологические возможности улучшения общения. Москва : Прогресс, 2006. 256 с.

31. Немов Р.С. Психология. Москва : Постанова, 2011. 688 с.

32. Обозов Н. Психология работы с людьми. Киев : МАУП, 2014
230 с.

33. Обозов Н. Общение и оптимизация совместной деятельности. Москва : Изд-во МГУ, 2017. 302 с.

34. Основы социальной работы. Москва : ИНФРА-М, 2002. 395 с.

35. Орбан-Лембрик Л. Психологія управління: посібник. Київ : Академвидав, 2013. 568 с.

36. Орбан-Лембрик Л. Соціальна психологія: посібник. Київ : Академвидав, 2013. 448 с.

37. Пассов Е. Основы коммуникативной методики обучения иноязычному общению. Воронеж : Мир, 2013. 189 с.

38. Пейн М. Сучасна теорія соціальної роботи. Київ : Основа, 2000.
310 с.

39. Петровская Л.А. Компетентность в общении : Социально-психологический тренинг. Москва : Изд-во МГУ, 2006. 216 с.

40. Платонов К. Краткий словарь системы психологических понятий. Москва : Просвещение, 2004. 174 с.

41. Практическая психология для преподавателей. Москва : Филипп, 2007. 350 с.

42. Психологія професійної діяльності і спілкування. Київ : Преса України, 2007. 192 с.

43. Психологический словарь. Ростов-на-Дону : Феликс, 2004. 640 с.

44. Семигіна Т. Інформаційне забезпечення діяльності соціальних служб і організацій. Київ : КМ Академія, 2000. 220 с.

45. Социальная работа. Ростов-на-Дону: Феликс, 2000. 576 с.

46. Социальная работа: опыт и проблемы подготовки специалистов.

Москва : Никколо-Медиа, 2007. 136 с.

47. Соціальна робота: соціальна педагогіка: понятійно-термінологічний словник Київ : Етносфера, 2004. 85 с.

48. Соціальна робота в Україні на початку ХХ століття: проблеми теорії і практики : матеріали доповідей на міжнародній науково-практичній конференції. Київ, 2002. 316 с.

49. Соціальна робота. Київ : «Києво-Могилянська академія», 2004. 178 с.

50. Соціальна робота : короткий енциклопедичний словник. Київ : ДЦССМ, 2002. 496 с.

51. Соціальна робота : хрестоматія. Книга 2. Київ : ДЦССМ, 2002. 440 с.

52. Стецков О. Представництво прав та інтересів клієнтів соціальних установ. Київ : Сонячний промінь, 2001. 98 с.

53. Терещук С. Комунікативні чинники професійної педагогічної діяльності. *Збірник наукових праць: філософія, соціологія, психологія*. Івано-Франківськ : Вид-во «Плай» Прикарпатського у-ту, 2009. № 3. С.48-53.

54. Тетерский С. Введение в социальную работу. Москва : Прогрес, 2000. 496 с.

55. Топчий Л. Проблемы формирования профессионального мастерства специалистов по социальной работе. Москва : МГСУ, 2006. 167 с.

56. Тюття Л. Інформаційний матеріал опису професії «Фахівець із соціальної роботи». Київ : Журавель, 2002. 308 с.

57. Тюття Л., Іванова І. Соціальна робота (теорія і практика). Київ : ВМУРОЛ «Україна», 2004. 408 с.

58. Фетискин Н. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. Москва : Изд-во Института Психотерапии, 2012. 490 с.

59. Фирсов М., Студенова Е. Теория социальной работы. Москва : ВЛАДОС, 2001. 548с.

60. Холостова Е. Профессиональный и духовно-нравственный портрет социального работника. Москва : Союз, 2003. 120 с.
61. Холостова Е. Социальная работа с пожилыми людьми. Москва : ТК «Дашков и К», 2003. 296 с.
62. Чмут Т. Етика ділового спілкування. Київ : Вікар, 2002. 223 с.
63. Чуфаровский Ю. Психология общения в становлении и формировании личности. Москва : Воробьев, 2002. 232 с.
64. Шевеленкова Т. Личностные качества социального работника как проблема его профессиональной (квалификационной) характеристики. *Социальная работа*. 2012. № 2. С. 26-34.
65. Шевеленкова Т. О личностной характеристике социального работника. *Социальная работа*. 2002. № 5. С. 12-19.
66. Шипунов В. Основы управленческой деятельности: управление персоналом, управленческая психология, управление на предприятии : учеб. для сред. спец. заведений. Москва : Наука, 2001. 304 с.
67. Шкурко Я. Вплив комунікативних особливостей жінки-керівника закладу освіти на ефективність її управлінської діяльності : автореф. дис. ... канд. психол. наук. Київ, 2010. 19 с.
68. Шмелева Н.Б. Социальная работа: личность и профессия. Ульяновск : Кауп, 2009. 129 с.
69. Энциклопедия социальной работы. Т. 1-3. Москва, 1993-2014. 342 с.
70. Ярская-Смирнова Т.В. Профессиональная этика социальной работы. Москва : Ключ-С, 2008. 296 с.

**Декларація
академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ**

Я, Ячменьова Наталія Валентинівна, студент(ка) 2 курсу,
форми навчання заочної, факультету соціальної філософії та управління,
спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування», адреса
електронної пошти tashagusak@i.ua,

підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему
«Розвиток комунікативних якостей фахівців із соціального захисту в
місцевому самоврядуванні»

відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що
визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких
ознайомлений/ознайомена;

заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є
ідентичною її друкованій версії;

згоден/згодна на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям
академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою
інтернет-системи а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї
системи.

Дата _____ Підпис _____ ПІБ (студент) _____

Дата _____ Підпис _____ ПІБ(науковий керівник) _____