

ФУНКЦІЇ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

У статті розглянуто функції, особливості та принципи ділового спілкування. Автором розкрито основні функції ділового спілкування, притаманні професійній діяльності майбутніх соціальних працівників.

Ключові слова: ділове спілкування, професійна діяльність, функції спілкування, професійна компетентність, соціальні взаємовідносини.

В статье рассматриваются функции, особенности и принципы делового общения. Автором раскрываются основные функции делового общения, характерные для профессиональной деятельности будущих социальных работников.

Ключевые слова: деловое общение, профессиональная деятельность, функции общения, профессиональная компетентность, социальные взаимоотношения.

The article deals with functions, characteristics and peculiarities of business intercourse. The author emphasizes the principle functions of business intercourse typical for social worker's professional activity.

Key words: business intercourse, professional activity, communicational functions, professional competence, social interaction.

Вступ. В останні роки все більш актуальною стає проблема розвитку та компетентності професійної діяльності соціальних працівників. Професійна діяльність соціального працівника орієнтована на людину в усіх сферах життєдіяльності та різних прошарків населення. Вона має на меті допомогу у вирішенні питань як сімейного, так і особистого характеру. Представники соціальної служби працюють у лікарнях, школах, дитячих будинках, місцях позбавлення волі, будинках пристарілих. Основою професійної діяльності соціального працівника є компетентність, професіоналізм, відчуття стриманості та такту. Професійна підготовка фахівця із соціальної роботи ґрунтується на кваліфікаційних вимогах, що поєднують у собі сукупність професійних характеристик, показників, цінностей, ролей, функцій тощо.

Аналіз досліджень і публікацій. Відображення основних аспектів професійної підготовки соціального працівника ми знаходимо у працях О. В. Безпалько, Т. А. та Ю. В. Василькових, В. М. Галузинського, М. Б. Євтуха, М. А. Галагузової, А. Й. Капської, Л. Г. Коваль, І. Д. Зверевої, Г. М. Лактіонової. Загальнотеоретичним та методологічним проблемам розвитку професійної компетентності фахівця у галузі соціальної та соціально-педагогічної діяльності присвячені праці російських дослідників В. Г. Бочарової, М. А. Галагузової, Л. Г. Гусякової, І. А. Зимньої, П. Д. Павленка, В. А. Сластьоніна, Є. І. Холостової, М. В. Фірсова. Питання професійної

компетентності у галузі соціальної роботи привертають увагу сучасних зарубіжних вчених: М. Доуела, А. Кадушкіна, К. Майєра, Дж. Раймонд, С. Шардлоу та ін.

Проте проблема професійного становлення соціальних працівників залишається недостатньо висвітленою в науковій літературі, про що свідчить аналіз досліджень і публікацій, тому ми звернулися до теми нашої статті.

Мета статті полягає у визначенні функцій ділового спілкування в професійній діяльності майбутніх соціальних працівників. Для цього потрібно вирішити такі завдання:

- дати визначення ділового спілкування та професійної діяльності;
- виділити загальні функції ділового спілкування;
- виявити функції ділового спілкування, притаманні професійній діяльності соціального працівника;
- структурувати функції відповідно до ситуації соціальної взаємодії, змісту і мети взаємодії.

Ділове спілкування – це усний контакт між співрозмовниками, які мають необхідні для цього повноваження і ставлять перед собою завдання вирішити конкретні проблеми. Л. Г. Кайданова і Л. В. Пляка визначають ділове спілкування як процес установлення і розвитку взаємодії із суб'єктами спілкування, змістом якого є сумісна діяльність.

Професійна діяльність – це трудова діяльність, яка передбачає ефективне, надійне, систематичне виконання своєї роботи.

Виклад основного матеріалу. Образ фахівця соціальної сфери формується на основі сукупності соціально-економічних, соціально-політичних, соціально-культурних чинників і явищ. Основу наукових підходів становлять соціальні установки, які характеризують ідеального педагога, психолога, працівника сфери соціального захисту населення як активну, компетентну особистість [9].

Успіх професійної діяльності соціального працівника, головним чином залежить від вміння спілкуватися, так як його діяльність направлена на людину в усіх сферах життєдіяльності. Спілкування в соціальній роботі можна розглядати як процес взаємодії соціального працівника з клієнтами та колегами з ціллю налагодження взаємовідносин, взаємовпливу, вирішення проблем, обміну інформацією. Саме соціальний працівник зазвичай є ініціатором комунікативної взаємодії з клієнтами, серед яких: безробітні, безхатченки, люди з неблагополучних родин, інваліди тощо. Спілкування з людьми різних прошарків населення, потребує різних підходів у кожному конкретному випадку. Для встановлення і налагодження контакту між людьми, соціальний працівник використовує різні види, засоби та форми спілкування. Спілкування соціального працівника і клієнта повинно бути продуктивним і ефективним, воно повинно бути направлено на вирішування проблем і подолання виникаючих перешкод. Один із видів спілкування в соціальній роботі це ділове спілкування, воно полягає у вирішенні проблем ділового співробітництва у взаємодії партнерів. Ділове спілкування є важливою складовою професійної компетентності соціального працівника.

Ділове спілкування – це досить специфічна форма взаємодії та контактів людей, так як вони представляють не самих себе, а свої організації. Воно містить обмін інформацією, пропозиціями, вимогами, мотивацією з метою вирішення конкретних проблем як у середині організації, так і за її межами [4, с. 66].

Як зазначає І. В. Андреева, ділове спілкування включає в себе обмін пропозицією, вимогами, поглядами, інформацією, мотивацією з метою розв'язання конкретних проблем, встановленням ділових відносин [1]. Ділове спілкування можна розділити на два види, безпосереднє і опосередковане.

Безпосереднє або пряме ділове спілкування можна характеризувати як більш результативне, так як воно підкріплюється емоційно чи силою навіювання.

Опосередковане ділове спілкування чи непряме характеризується меншою результативністю, так як воно може здійснюватися по телефону чи у письмовій формі, що має менший вплив на співрозмовника.

Ділове спілкування відрізняється від неформального тим, що в його процесі є конкретна мета і завдання, які повинні бути вирішені [5].

Функціональні можливості ділового спілкування реалізуються на різних рівнях, залежать від особливостей соціально-психологічного середовища, соціальної ситуації, змісту і мети взаємодії [7].

Ділове спілкування визначимо як спілкування, метою якого є організація і оптимізація виробничої, наукової, комерційної чи іншої діяльності, де на першому місці стоять інтереси справи, а не конкретних співрозмовників.

Діяльність соціального працівника є багатофункціональною. Під час своєї діяльності соціальний працівник виконує різноманітні загальні та спеціальні управлінські функції, які направлені на планування, організацію, прийняття рішень, узгодження, контроль за мотивацією клієнта.

Зокрема, залежно від мети спілкування, В. А. Семиченко визначає такі функції спілкування та їх мету [4, с. 9]:

- контактна – встановлення контакту як стану готовності до передачі та прийняття інформації і підтримання взаємозв'язку у формі постійної взаємоорієнтованості;

- інформаційна – обмін інформацією, думками, рішеннями;

- спонукальна – стимулювання партнера по спілкуванню;

- координаційна – взаємна орієнтація і погодження дій при організації взаємодіяльності;

- розуміння – не лише адекватне сприйняття і розуміння змісту повідомлення, але й розуміння партнерами один одного (намірів, емоційних станів тощо);

- амотивна – збудження у партнера необхідних емоційних станів («обмін емоціями») чи зміна своїх під впливом партнера;

- встановлення і фіксація свого місця в системі рольових, статусних, ділових зв'язків соціуму, в якому необхідно діяти індивіду;

- вплив – зміна стану, поведінки, особистісно-образних формувань (намірів, установок, рішень, потреб, дії тощо).

Багато дослідників виокремлює функції спілкування, пов'язані з обміном інформацією, взаємодією та сприйняттям людьми один одного, зокрема С. Д. Максименко виділяє такі функції спілкування [4, с. 10]:

- комунікативна – це різні форми та засоби обміну і передавання інформації, завдяки яким стають можливими збагачення дій та взаєморозуміння людей. Вона здійснюється за допомогою мови, є необхідною умовою наступності і розвитку, соціального та наукового прогресу людства, індивідуального розвитку особистості;

- інтерактивна – взаємодія між індивідуумами, а саме обмін не тільки знаннями, ідеями, а також впливом, взаємними намаганнями, діями тощо;

– перцептивна – процес сприйняття партнерами один одного, їх взаємного пізнання як основи для взаєморозуміння.

На думку В. І. Курбатова та І. Ф. Поручник, спілкування – це перш за все взаємодія, взаємовідносини, сторонами якого являються люди, суб'єкти спілкування.

Процес спілкування включає в себе:

- формування і розвиток особистості (соціалізація індивіда);
- розвиток суспільства і суспільних відносин;
- обмін результатами діяльності;
- створення та розвиток суспільних механізмів взаємодії людей;
- соціально-психологічну адаптацію людини;
- обмін емоціями;
- вчення, передачу вмінь та навичок;
- обмін інформацією;
- формування ставлення до себе, до інших, до суспільства в цілому.

Узагальнюючи різні підходи вчених до проблеми ділового спілкування та його функцій, ми помічаємо багатоаспектний характер цього феномену: спілкування – це потреба людини; воно має інформаційно-комунікативне та інтерактивне навантаження; спілкування передбачає процес обміну цінностями й соціальним досвідом; виступає як специфічна знакова система й посередник у функціонуванні різних знакових систем.

На процес спілкування і його ефективність впливає ряд факторів суб'єктивного характеру, які можуть змінюватись залежно від кожного конкретного випадку (Ю. І. Палеха називає їх «перепонами у спілкуванні»). До них належать:

- зовнішність людини: привабливість чи непривабливість; фізична врода, почуття смаку, що проявляється в одязі;
- вираз очей і обличчя: міміка обличчя, пропорційність, зміна виразу;
- інтелект, професійна компетенція, яка проявляється в розумінні даної проблеми, прийняття відповідного рішення і відповідних дій;
- мотиваційний фактор, який характеризує зацікавленість сторін у переговорах, їх істинні інтереси, які можуть явно не проявлятися;
- моральний фактор, який проявляється як деякі психологічні якості, риси людини, її життєві принципи, світогляд, життєве кредо;
- емоційний фактор.

Ділове спілкування – це невід'ємна частина професійної діяльності соціального працівника. Від нього залежить наскільки якісно буде виконана робота фахівця. З огляду на вищесказане, можна виділити такі функції ділового спілкування соціальних працівників: 1) контактано-пізнавальна

функція – встановлення контакту, готовність передачі та прийняття інформації і підтримання взаємозв'язку з клієнтом. Суть цієї функції міститься в тому, що в результаті систематичних контактів у сумісній діяльності соціального працівника з клієнтом, перший оволодіває більш детальними знаннями про клієнта та з огляду на це може знайти найбільш раціональне рішення поставлених перед ними задач; 2) інформаційна функція – обмін інформацією, думками, рішеннями. Інформаційна функція забезпечує фахівця з соціальної роботи необхідними даними, знаннями та інформацією через взаємодію з колегами, клієнтами та соціальними організаціями; 3) соціально-регулятивна функція. У процесі спілкування виконується безпосередній вплив на клієнта з ціллю змінення чи збереження на тому ж рівні його поведінки, дій, стану, загальної активності, особливостей сприйняття, системи цінностей і відносин. Регуляція поведінки і діяльності є ціллю міжособистісних комунікацій, як компоненту предметної діяльності і кінцевим її результатом. Саме здійснення цієї важливої функції спілкування дозволяє оцінити ефект спілкування, його продуктивність і непродуктивність; 4) соціально-психологічна функція відображає аспекти комунікації, психологічної підтримки соціальним працівником клієнта, уміння соціального працівника регулювати поведінку клієнта.

Відповідно до ситуації соціальної взаємодії можна структурувати функції таким чином: контактна – слугує для налагодження взаємозв'язку та розуміння; спонукальна – слугує для стимулювання взаємозв'язку; трансляційна – передача конкретних засобів діяльності, оцінок, думок та ін.; функція соціального контролю-регламентує поведінку та діяльність учасників ділової взаємодії.

Висновки. Таким чином, ми виділили функції ділового спілкування майбутніх соціальних працівників, які, на нашу думку, притаманні їх професійній діяльності, так як вони направлені на забезпечення цілісного трудового процесу та розвитку ділових відносин соціального працівника і клієнта. Ці функції спрямовані на вміння швидко оцінювати ситуацію, а завдяки цьому взаємодіяти з співрозмовником, знаходити раціональні рішення виникаючих проблем, розв'язання різного роду соціальних задач та завдань, вміння швидко та якісно налагоджувати контакт зі співрозмовником, вміння швидко діяти у критичних, ситуаціях завдяки чому професійна діяльність соціального працівника буде успішною, якісною та корисною.

ЛІТЕРАТУРА

1. Андреева И. В. Этика деловых отношений / Андреева И. В. – СПб. : Вектор, 2006. – 160 с. ; Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений: [учеб. пособие] / Р. Н. Ботавина. – М. : «Финансы и статистика», 2004. – 208 с.
2. Бурдейна Л. І. формування моральної культури студентів вищих навчальних закладів торгов.-економ. профілю : автореф. дис. ... к. пед. н. / Л. І. Бурдейна. – Тернопіль – 2005. – 20 с.

3. Етика ділового спілкування : [навч. посібник] / [Т. Б. Гриценко, С. П. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук, Н. В. Чуприк, Л. П. Анохіна; за редакцією Т. Б. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук]. – К. : Центр учбової літератури, 2007 – 344 с.
4. Кайданова Л. Г. Психологія спілкування / Л. Г. Кайданова, Л. В. Пляка. – Харків : НФаУ, 2011. – 132 с.
5. Кукушкин В. С. Психология делового общения / В. С. Кукушкин. – М. : «МарТ»; Ростов-Н/Д. : Изд. центр «МарТ», 2003. – 368 с.
6. Олійник О. Ділове спілкування / О. Олійник. – Красноармійськ : КП ДонНТУ, 2009. – 380 с.
7. Орбан-Лембрик Л. Б. Соціальна психологія / Л. Б. Орбан-Лембрик. – Київ : Академвидав, 2003.
8. Рембач О. О. Формування культури ділового спілкування майбутніх міжнародних аналітиків у вищих навчальних закладах : дис. ... канд. пед. наук. : 13.00.04. / О. О. Рембач. – Вінниця. – 2005. – 369 с.
9. Тюття Л. Т. Соціальна робота (теорія і практика) / Л. Т. Тюття, І. Б. Іванова. – К. : ВМУРОЛ «Україна», 2004. – С. 79–98.
10. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : [6-те вид., випр. і доп.] / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – К. : Знання, 2007. – 230 с.
11. Hirsh E. D. Cultural Literacy (What Every American needs to Know) / E. D. Hirsh. – Boston, 2008.

Рецензенти: Гришкова Р. А., д.пед.н., професор;
Запорожець Г. В., к.пед.н., доцент.

© Рябова Ю. М., 2012

Дата надходження статті до редколегії 04.12.2012 р.

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

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