

Анастасія Яремечко,
студентка 4 курсу
спеціальності «Соціальна робота»
Тернопільського національного педагогічного університету
імені Володимира Гнатюка
nastiayaremechko@gmail.com

Науковий керівник:
кандидат педагогічних наук,
доцент Г. В. Лецук

КОМУНІКАТИВНА МАЙСТЕРНІСТЬ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

Комунікація у соціальній роботі є цілеспрямованим процесом взаємодії соціального працівника і клієнта. Саме за майстерністю спілкуватись і визначається професіоналізм фахівця соціальної роботи, адже йому необхідно правильно генерувати ідеї для вирішення проблем клієнтів, висловлювати власні почуття, формулювати думки, інформувати клієнта, давати поради та висловлювати підтримку.

У зв'язку з цим особливої актуальності набувають питання: як соціальному працівнику підвищувати рівень своїх комунікативних навичок? Що впливає на успішність професійного спілкування? Чи достатньо уваги майбутні соціальні працівники приділяють цим питанням?

Дослідженням проблеми формування комунікативної компетентності соціальних працівників займаються такі автори як: В. Москаленко, О. Канюк, І. Козубовська, Т. Кобзар, Н. Левицька, Д. Годлевська, О. Киричук, О. Коропецька, Т. Федотюк та інші.

Існує думка, що вміння спілкуватись є могутнім чинником кар'єрного просування – воно важливіше за хорошу освіту, зв'язки чи навіть(!) професійні навички (Карнегі, 2009). Без сумніву, освіта соціальним працівникам пропонує безліч можливостей для набуття чи вдосконалення комунікативних навичок, але як показує практика, чимало працівників соціальних закладів та служб обмежуються звичним шаблонним ритуалом зі слів привітання та речитативу незрозумілих клієнту термінів та висловлювань. Попри це, спілкування обмежується не лише словами, не можна упускати значення міміки та емоційного фону, який неодмінно відчуватиме клієнт (Особливості спілкування соціальних працівників і клієнтів, 2019).

Останнім часом великої популярності набули різноманітні комунікаційні тренінги, інструкції з методик спілкування. Людей вчать налагоджувати комунікацію, встановлювати візуальний контакт, на що звертати увагу у ході спілкування, як керувати власною мімікою та жестами тощо. Відповідно, є багато можливостей навчитись будувати довірливе спілкування з клієнтом, бачити його реакції, знімати стрес, нівелювати негативні емоції. Раніше подібні проблеми вирішували кваліфіковані психоаналітики, а сьогодні з ними можуть впоратися фахівці різного профілю завдяки самоосвіті та самовдосконаленню, зокрема, й соціальні працівники.

На що ж потрібно звернути першочергову увагу соціальному працівнику в процесі комунікації та як не розгубитись серед розмаїття різних порад, практик та технік?

1. *Настрій.* Поширеною є думка, що соціальні працівники хоч і стресостійкі у своїй більшості, але перманентно позитивною жодна людина не може бути і не буде. Погоджуємося, що позитивним соціальний працівник бути не зобов'язаний, але «нести» позитив, заряджати правильними думками та ідеями – так! Звісно, якщо спілкування було недовгим чи епізодичним, то клієнт швидко звільниться від впливу фахівця і стане таким же, як і був до нього. Саме тому контакти постійні, регулярні – запорука змін (якщо соціальний працівник у цьому майстер).

С. А. Пінкер, психолог з Гарварду, зауважував, що успіх у передачі настрою залежить від сили наміру. Отже, якщо Ви хочете поділитись своїм настроєм, думками, головне – справді цього бажати та бути впевненим у собі та своєму успіху (Клейнман, 2016).

2. *Голос.* Непоставлений голос, як і постава, жести, рухи, справляє на клієнта не найкраще враження. Це відбувається незалежно від того, наскільки розумні речі говорить спеціаліст. Щоб Вас не тільки слухали, але й сприймали, вимова повинна бути виразною, теплою, доброзичливою, жести – позитивними та відкритими. За допомогою правильного дихання, інтонацій, правильно розставлених пауз, помірної швидкості та гучності мови будь-який голос звучатиме мелодійно та переконливо. Не обійдеться й без внеску Вашої індивідуальності, адже кожна людина – особистість. Небагато людей говоритиме так, як Ви, небагато буде висловлювати так свої думки, якщо Ви будете говорити природньо. Вкладайте душу у свій голос, не старайтесь нікого копіювати і все вийде.

3. *Мова тіла.* Спостерігаючи за клієнтом усього лиш упродовж декількох хвилин можна помітити, що ж відбувається у його душі. У нагоді стануть позитивні сигнали (усмішка, відкрита поза, зоровий контакт, кивки головою на знак згоди, нахил тулуба вперед) та негативні (напруженість тіла, дрібні рухи пальцями, прикривання рота долонею, руки, схрещені на грудях). Якщо Ви на тому етапі розмови з клієнтом, коли він не проти рукотискань – зверніть на них увагу: там може міститись цілий ряд прихованих сенсів (прагнення домінувати, нерішучість, прихована агресія, небажання впускати Вас у свій простір тощо).

4. *Слухання.* Успішність професійного спілкування соціального працівника залежить і від уміння слухати. Фахівець має розвивати у собі навички активного слухання, уміння демонструвати уважність, виявляти невідомий інтерес до того, що актуальне для клієнта. Таке слухання пов'язане з критичним мисленням, використанням навичок спостереження за особливостями і змінами вербальної та невербальної поведінки клієнта (Процес комунікацій у соціальній роботі, 2019).

Можемо зробити висновок, що у процесі спілкування відбувається взаємний вплив людей один на одного, а також обмін різними ідеями, інтересами, настроями, почуттями. Співрозмовники певним чином сприймають один одного, тобто кожен із них формує цілісний образ іншого, оцінюючи його зовнішній вигляд та поведінку. Сприйняття й порозуміння співрозмовників залежить від багатьох чинників, які слід знати соціальним працівникам і враховувати у своїй практичній діяльності.

Отже, однією із визначальних умов, яка впливає на взаємини соціального працівника і клієнта, є здатність фахівця соціальної роботи до ефективного спілкування. Клієнт має відчувати, що його справді розуміють, співпереживають із ним, і що такому фахівцю можна довіряти.

Список використаних джерел

Карнеги, Д. (2009). *Как выработать уверенность в себе и влиять на людей.* Минск: Попурри.

Клейнман, П. (2016). *Психология 101: факти, теорія, статистика й таке інше!* Харків: Глобус.

Особливості спілкування соціальних працівників і клієнтів [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://works.doklad.ru/view/-Jv2G-oS0IE.html>.

Процес комунікацій у соціальній роботі. Сутність процесу комунікації між соціальним працівником і клієнтом [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://stud.com.ua/38456/sotsiologiya/protsees_komunikatsiy_sotsialniy_roboti.