

## ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ УПРАВЛІНЦЯ СОЦІАЛЬНОЇ СЛУЖБИ

*У статті викладено результати теоретичного вивчення феномена ділового спілкування. Наголошено, що спілкування є специфічною рисою соціальної роботи як професійної діяльності. Спілкування в управлінні – важливий інструмент виконання основних управлінських функцій: організації, мотивації, планування і контролю. Ділове (управлінське) спілкування є відносно самостійним феноменом соціальної дійсності, способом організації будь-якої соціальної діяльності. Сьогодні одним із головних елементів управлінської культури вважається ділове спілкування, оскільки успішність діяльності будь-якого колективу, в тому числі і колективу установи соціальної сфери залежить від становлення та розвитку системи соціальної комунікації між працівниками установи.*

**Ключові слова:** спілкування, соціальна взаємодія, соціальний працівник, керівник, соціально-психологічний клімат, управлінець-професіонал.

**Постановка проблеми.** Становлення особистості майбутнього фахівця-управлінця соціальною службою починається у вищому навчальному закладі, де і формуються його професійно значущі якості, творчі здібності, інтереси, цінності, зростає загальний рівень культури. Образ майбутнього менеджера соціальної сфери складається з широкого набору професійних, організаційних, морально-етичних, культурних якостей, норм і принципів поведінки.

Однією з необхідних умов високого рівня керівництва соціальною службою є забезпечення ефективного міжособистісного спілкування всередині організації - її підрозділах, групах, командах. Тому важливого значення в сучасному менеджменті набувають знання сутності і психологічних особливостей спілкування, його функцій, принципів, а також способів ефективної міжособистісної взаємодії членів організації.

Соціологи розглядають спілкування насамперед як соціально обумовлений вид діяльності людей.

Спілкування в управлінні – важливий інструмент виконання основних управлінських функцій: організації, мотивації, планування і контролю. Комунікація, будучи також функцією управління, є інтегруючою складовою, що об'єднує ролі управління й ролі спілкування. Все це дає підстави для визначення управлінської діяльності керівників як соціально-психологічної. Соціально-психологічна особливість управління полягає в тому, що поза спілкуванням з учасниками взаємодії неможливе розв'язання управлінських завдань, прийняття управлінських рішень, професійне

зростання керівника та його співробітників. Діалогічні стосунки у цьому процесі є універсальною умовою ефективності управлінської діяльності керівника, формою розкриття потенційних можливостей учасників управлінської взаємодії. Важливі при цьому й інші психологічні критерії ефективності: задоволеність від приналежності до групи та від процесу роботи, авторитет керівника, самооцінка тощо, які визначають рівень сформованості соціально-психологічного клімату в організації. В цьому і полягає актуальність даної проблематики.

**Мета статті** полягає в тому, щоб на основі аналізу наукових праць із проблем спілкування, висвітлити сутність і значення цього феномену в процесі професійної діяльності управлінця соціальної служби.

**Аналіз досліджень і публікацій.** Проблема професійного становлення і компетентності фахівця із соціальної роботи широко обговорюється у науково-професійній літературі. Методологічні й теоретичні аспекти розвитку професійної компетентності соціального працівника розглянуті у роботах В.Барко , Т.Грищенко, Ю.Палехи, Л.Орбан-Лембрик, Н.Нижник та ін.

До проблеми формування особистості соціального працівника у своїх пошуках зверталися А.Кунцевська, А.Ляшенко, Г.Медведева, І.Мигович, Т.Сила, Е.Холостова та інші.

**Виклад основного матеріалу.** Людина – продукт соціалізації і насамперед людина стає особистістю завдяки спілкуванню. Людство знає чимало прикладів, коли дитина, потрапляючи в ранньому віці в середовище тварин, виживала, але не ставала людиною в повному розумінні цього слова. Причина – відсутність можливості наслідувати і, особливо, спілкуватися з людьми.

Німецький філософ Л.Фейєрбах стверджував: «Спілкування облагороджує і піднімає: у суспільстві людина мимоволі, без будь-якого удавання тримається інакше, ніж на самоті».

Спілкування як обмін інформацією, думками, знаннями, почуттями і переживаннями збагачує життя, приносить людям радість і смуток, від яких навряд чи хтось відмовиться добровільно і назавжди.

Спілкування є складним та різноплановим процесом встановлення та розвитку контактів між людьми, що породжується потребою спільної діяльності та містить у собі обмін інформацією, створення єдиної стратегії взаємодії, сприймання і розуміння інших людей [6].

З огляду на мету нашого дослідження нас цікавить ділове (управлінське) спілкування, яке є відносно самостійним феноменом соціальної дійсності, способом організації будь-якої соціальної діяльності.

Г.Бороздіна визначає ділове спілкування, виходячи з характеру і змісту спілкування, визначаючи його як процес взаємозв'язку і взаємодії. У ньому здійснюється обмін діяльністю, інформацією і досвідом, передбачається досягнення певного результату, вирішення конкретної проблеми чи реалізація певної мети [2].

Ю.Палеха ділове спілкування визначає як специфічну форму контактів і взаємодії людей, які представляють не лише самих себе, а й свої організації. Воно включає обмін інформацією, пропозиціями, вимогами, поглядами, мотивацією з метою розв'язання конкретних проблем як в середині організації, так і за її межами, а також укладення контрактів, договорів, угод чи встановлення інших відносин між підприємствами, фірмами, службами, організаціями [10].

Ефективне ділове спілкування – це не стільки обмін значеннями, скільки обмін думками. Більше того, це пошук спільного рішення. Будь-яка спільна справа передбачає спілкування і взаємодію учасників як необхідний засіб забезпечення її ефективності.

Л.Орбан-Лембрик зазначає, що в управлінні ділове спілкування передбачає відносини, що опосередковуються соціальними і професійними ролями. І хоча кожна людина вносить індивідуальність і неповторність у свої соціальні ролі, образи, дії, уявлення задаються особистості ззовні, соціальною позицією: «В даний час я керівник, а отже...»[9].

Сьогодні одним із головних елементів управлінської культури вважається ділове спілкування, оскільки успішність діяльності кожного колективу державних службовців та ефективність управління людськими ресурсами в них безпосередньо залежить від становлення та розвитку системи спілкування між ними.

Фахівці у галузі державного управління зазначають, що цілеспрямована робота над удосконаленням професійних навичок ділового спілкування, знання механізмів власної психології сприяє розвитку управлінської культури, забезпечує ефективність діяльності організації в цілому[8].

Цікаво, що в основному із розуміння ролі й знання механізмів спілкування виник менеджмент як функція керівництва людьми і галузь людського знання, що допомагає здійснити цю функцію.

Менеджер та керівник витрачають на спілкування 50-90% робочого часу, щоб реалізувати свою роль у міжособистісних взаєминах, інформаційному обміні та у процесі прийняття рішень і виконання управлінських функцій планування, організації та контролю. Тому спілкування для них – процес, який реалізує всі основні види управління. 75% американських, 63% англійських і 85% японських підприємців вважають, що неефективне спілкування є основною перешкодою на шляху досягнення позитивного результату в їхній діяльності, тобто нерезультативне спілкування - одна із основних причин виникнення проблем у їхній роботі [9].

Спілкуючись, люди обмінюються інформацією, узагальненнями, думками, почуттями.

Тому, спілкування – це:

- комунікація, приймання і передавання інформації;
- взаємодія, взаємовплив, обмін думками, цінностями, діями;
- сприймання та розуміння одне одного, тобто пізнання себе та іншого.

Взагалі процес обміну інформацією у процесі міжособистісної управлінської взаємодії має свої суттєві *відмінності*.

*По-перше*, управлінське спілкування не можна розглядати тільки як відправлення інформації якоюсь системою, оскільки на відміну від простого «руху інформації» між двома пристроями тут йдеться про взаємини двох рівноправних суб'єктів — керівника і працівника: взаємне інформування у виробничому процесі передбачає чітку організацію та налагоджування спільної діяльності.

*По-друге*, характер обміну інформацією між ними визначається конкретними нормативними документами і тим, що за допомогою чіткої системи знаків вони безпосередньо впливають один на одного, передають професійні знання, інструкції, настанови тощо.

*По-третьє*, комунікативний вплив як результат обміну інформацією можливий лише тоді, коли керівник (комунікатор) і працівник (реципієнт), володіють єдиною або подібною системою кодування і декодування знаків. Ця ситуація у соціальній психології визначається терміном «тезаурус», яким позначається єдина система значень, прийнята всіма членами групи, учасниками конкретного комунікативного процесу. Але річ у тім, що, навіть знаючи значення тих самих слів, люди іноді порізно їх розуміють. Причиною цьому можуть бути соціальні, політичні, вікові та інші особливості, так звані бар'єри спілкування (відповідно, існує можливість виникнення комунікативних бар'єрів у процесі управлінського спілкування).

*По-четверте*, міжособистісна взаємодія між керівником і працівниками має специфічний характер і обов'язково містить професіональний, особистісний та інші ефекти й реалізує конкретні функції(стимулююча, реагуюча, контролююча, організуюча та інші функції)[5].

Управлінець-професіонал – це людина, яка вміє спілкуватися з іншими людьми та максимально використовує це спілкування на користь справі. В.Барко дає таке визначення управлінського спілкування: «Управлінське спілкування – це така взаємодія керівника з людьми, у процесі якої він інформує сам, отримує інформацію від інших, коригує дії підлеглих, оцінює їхню роботу та професійно значущі якості особливості. Важливим резервом забезпечення успіху в роботі є досягнення адекватного розуміння підлеглими того, про що говорить керівник під час спілкування». Розуміння розпоряджень керівника забезпечується за таких умов:

1. Єдність професійної мови, що може одночасно свідчити про рівень компетентності співрозмовників.
2. Врахування рівня інтелектуального розвитку співрозмовника, а також можливого психологічного впливу вікових, культурних особливостей підлеглого.
3. Повнота інформації. Ця умова істотно впливає на ефективність виконання розпоряджень.
4. Логічність викладу.
5. Сконцентрованість уваги.

Названі умови є необхідними, але недостатніми для досягнення повного успіху в управлінському спілкуванні керівника з підлеглими. До них треба додати ще такі психологічні умови:

- Ступінь збігу точки зору підлеглого з думкою керівника;
- Позитивне ставлення підлеглого до керівника, від якого він одержує вказівку [1].

Керівникові необхідно заздалегідь вивчити погляди співрозмовника на те чи інше явище, а в процесі ділової бесіди спрямувати силу переконання на усунення розбіжностей між своєю позицією та точкою зору іншої людини.

В управлінській діяльності керівника соціальної служби складовими його комунікативної поведінки є паралельні комунікації, що супроводжують реалізацію всіх управлінських функцій; бесіди (індивідуальні і колективні) й переговори, проведення ділових нарад, публічні виступи; мовні виконавські дії та операції як форма безпосереднього впливу на підлеглих з метою організації їх діяльності.

Ефективність спілкування у процесі організації виробничої діяльності та повна реалізація основних функцій залежить від єдності його п'яти аспектів:

- 1) *міжособистісного* (відображає взаємодію працівників із безпосереднім оточенням: з іншими працівниками та керівниками);
- 2) *когнітивного* (дає можливість пізнати співрозмовника як людину та фахівця, чого від нього можна очікувати, тобто дозволяє пізнати основні особистісні якості партнера по спілкуванню, колег);
- 3) *комунікативно-інформаційного* (являє собою обмін між суб'єктами виробничого процесу спеціальною професійною та іншою інформацією, своїми переживаннями, ідеями, настановами, настроями, почуттями тощо);
- 4) *емотивного* (фр. *emotion* – збуджувати, хвилювати) (цей аспект має надзвичайно важливе значення для спілкування, бо дає можливість керівникам за допомогою емпатії пізнати внутрішній духовний і психічний стан працівників та співпереживати разом з ними; також передбачає наявність емоцій, наповненість інформації особистісними почуттями та ставленнями);
- 5) *конативного* (від лат. *conatus*- спроба, зусилля, прагнення) (спілкування потрібне для узгодження зовнішніх і внутрішніх протиріч у позиціях партнерів по спілкуванню)[5].

Правильно організоване спілкування, в ході якого здійснюється взаємний зв'язок між керівництвом та підлеглими, є фундаментом ефективності спільної діяльності соціальної служби.

Неодмінною складовою безпосереднього керівництва людьми в організації соціального спрямування, а також дієвим засобом підвищення ефективності відносин при вирішенні виробничих та інших задач є ефективне спілкування. А поза комунікацією, без співпраці й діалогу, взаємодії та взаємного сприйняття людей управлінська діяльність неможлива. Керівник здійснює комунікацію і коли розмовляє по телефону, і коли проводить оперативну нараду, співбесіду чи бере участь у ділових переговорах, і коли розв'язує конфліктну проблему тощо. В кожній ситуації успіх визначається якістю спілкування, умінням керівника слухати й передавати інформацію, здатністю зрозуміти співрозмовника.

Змістом управлінського спілкування є обмін інформацією, організація керівником взаємодії та взаєморозуміння, які неможливі без взаємного сприйняття, міжособистісних взаємовпливів.

Лі Якокка у праці «Кар'єра менеджера» зазначає, що спілкування – це найкращий спосіб спрямувати енергію людей на досягнення поставленої мети.

Мотивація підлеглих до виконання ними певних дій, робіт, виявлення бажаної поведінки завжди була і залишається найважливішою і найскладнішою функцією соціального працівника. Саме вона вимагає від соціального працівника бачити, чути, відчувати і розуміти психічний стан свого співрозмовника, знати його інтереси, потреби, бажання, мрії, мати уяву про систему цінностей клієнта, а також про його психологічні особливості, вміння швидко оцінювати ситуацію спілкування, а також передбачати можливі реакції з боку співрозмовника та їх наслідки. Все це дає змогу соціальному працівникові впливати на інших людей, формувати їхню мотиваційну сферу, а, в ідеалі створювати доцільну мотиваційну готовність клієнта до наполегливої взаємодії щодо досягнення мети. Саме таке керівництво доцільно вважати дійсно мотивуючим.

Проблема впливу людини на людину є центральною у дослідженні спілкування. Цей вплив залежить від того, які інтереси, цінності та установки стоять за бажанням людини досягти того чи іншого результату взаємодії. Це визначає, чи діє людина виключно у власних інтересах, використовуючи інших лише як засіб досягнення мети, чи прагне взаємодіяти з іншими на рівноправних партнерських умовах [11].

Специфіку діяльності соціального працівника можливо охарактеризувати виходячи із загальних теоретичних положень.

По-перше, професійна діяльність соціального працівника належить до суб'єкт-суб'єктного типу («людина-людина»). Основним його змістом є спілкування, де необхідно встановлювати і підтримувати контакти між людьми.

По-друге, діяльність соціального працівника є поліфункціональною: під час своєї діяльності соціальний працівник виконує різноманітні загальні та спеціальні функції, що мають за предмет прогнозування, планування, організацію, прийняття рішень, узгодження, контроль за мотивацією клієнта [7]. Таким чином, вплив на особистість клієнта (підлеглого) визначений самим завданням діяльності соціального працівника в окрему функцію і повинен реалізовуватись різноманітними організаційно-економічними і соціально-психологічними заходами [3].

По-третє, професійна діяльність соціального працівника має творчий характер, що підтверджується значною різноманітністю професійних завдань і шляхів їх вирішення. І все це відбувається в неперервному творчому управлінському процесі взаємодії соціального працівника з клієнтом (підлеглим) в умовах міжособистісного спілкування, що постійно змінюється.

Спілкування виражає не лише суспільну, а й особисту необхідність індивідів один для одного в процесі суспільного відтворення самої людини в усьому багатстві її

особистих здібностей, потреб, цінностей та інших характеристик. У спілкуванні відбувається процес формування особистості, її свідомості та самосвідомості.

Для однієї людини інша людина — партнер у спілкуванні і водночас найважливіший стимулятор власного розвитку, ціль і об'єкт діяльності. Тому спілкування є умовою формування людини як соціальної істоти, здатної до спільного життя із собі подібними. У спілкуванні індивід не лише отримує раціональну інформацію, формує способи розумової діяльності, а й за допомогою наслідування і переймання, співпереживання та ідентифікації засвоює людські емоції, почуття, форми поведінки.

**Висновки.** Отже, досягти позитивної кінцевої мети в управлінні соціальною службою, неможливо без ефективної комунікації між учасниками управлінського процесу та відповідного рівня уміння спілкуватися самого менеджера установи соціальної роботи. Лише управлінці, котрі володіють навичками ефективного спілкування (максимальний обсяг за короткий час отриманої та переданої інформації, переконання співрозмовника і спонукання його до дії, позитивна самопрезентація, активне слухання та ґрунтовна інтерпретація отриманих даних тощо), здатні вдало організувати роботу та правильно використати час як економічну категорію.

В епоху розвитку інформаційної економіки дедалі очевидніше входить у життя сучасний тип менеджера, який, на відміну від своїх попередників, може зробити кваліфікований висновок лише на підставі колегіального, всебічного обговорення і вивчення ситуації, виваженості оцінок, глибокого аналізу суті справи. Сучасний менеджер соціальної служби повинен мати талант керівника, бути лідером, певною мірою дипломатом, володіти здібностями педагога, високими етичними якостями, зрештою мати високорозвинене почуття нового і вміти це нове застосовувати до конкретної справи. До того ж він має володіти даром передбачення, високими організаторськими здібностями, компетентністю, міцним здоров'ям, розвиненим інтелектом та високим рівнем культури спілкування.

Оптимально організоване ділове спілкування керівника соціальної служби є необхідною умовою його ефективної управлінської діяльності. І, навпаки, відсутність чи низький рівень його культури управлінського спілкування негативно впливають на цю діяльність. У зв'язку з цим формування і поступовий розвиток у студентів культури спілкування в управлінській діяльності є важливим завданням ВНЗ у їх професійній підготовці. Відповідно суттєва увага в ній має приділятися формуванню управлінської компетентності, важливим складником якої має бути компетентність менеджера і мовна компетентність. В основі мовної компетентності керівника лежать його загальна та професійна культура мови. Це, насамперед, - грамотна вимова слів, коректна побудова фраз, уміння логічно і послідовно побудувати своє висловлювання, забезпечення зв'язності мови, оптимальний підбір слів серед низки синонімів, адекватна артикуляція у вимові, неприпустимість «слів-паразитів», уміння творчо подолати бар'єри спілкування тощо.

Мистецтво спілкуватися з людьми та керувати ними – це не тільки результат професійної підготовки управлінських кадрів, але і товар, що сьогодні користується попитом і високо оцінюється на ринку професійних послуг. «Це такий же товар, що купується за гроші, як, скажімо, цукор і кава, - стверджував Дж. Рокфеллер.- і я готовий платити за таке вміння більше, ніж за будь-який інший товар у цьому світі».

### **Використана література**

1. Барко В.І. Розвиток професійних якостей управлінця. – Практична психологія та соціальна робота. - 2004. №11. – с.65-80
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. – М.: 2002. – 295 с.
3. Дмитренко Г.А., Щарапатова Е.А., Максименко Т.М. Мотивация и оценка персонала : Учеб. Пособие. – К.: МАУП, 2002.- 248 с.
4. Козлов В.В. Социальная работа с кризисной личностью. – Ярославль, 1999. – 238 с.
5. Костриця Н.М., Свистун В.І., Ягулов В.В. Методика навчання студентів спілкування в управлінській діяльності: Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 272 с.
- 6.Краткий психологический словарь. / Под ред. А.В. Петровського, М.Г. Ярошевского. – М., 1985 - 250 с.
7. Мельник Л.П. Психологія управління:Курс лекцій. – К.: МАУП, 1999.- 176 с.
8. Нижник Н.Р., Пашко Л.А., Холуйко В.М., Кіндзерський С.А. Ділове спілкування у сфері державного управління .- Хмельницький, 2005. – 193 с.
9. Олійник О. Ділове спілкування : Навчальний посібник. – Красноармійськ : КП ДонНТУ. 2009.- 380с.
10. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: (посібник) – К.: Академвидав, 2003. – 446 с.
11. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин: Навч.посіб. – К.: Кондор, 2008.- 356 с.
12. Психологія: Навч.посіб. / О.В. Винославська, О.А. Бреусенко-Кузнецов, В.Л. Зливков та ін; За наук.ред. О.В. Винославської. – К.: Фірма «ІНКОС», 2005. – 352 с.