

МОДЕЛЬ КОМУНІКАЦІЇ В ОРГАНІЗАЦІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА ЗАГАЛЬНООСВІТНЬОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ

Острянюк Т. С.

У статті розкрито сутність впливу комунікативності на організаційну діяльність соціального педагога у загальноосвітньому навчальному закладі. Автором охарактеризовано модель комунікації соціального педагога з суб'єктами навчально-виховного процесу.

Ключові слова: соціальний педагог, загальноосвітній навчальний заклад, педагогічний колектив, модель, взаємодія, комунікативність, організаційна діяльність.

В статье раскрыта сущность влияния коммуникативности на организационную деятельность социального педагога в общеобразовательном учреждении. Автором охарактеризована модель коммуникации социального педагога с субъектами учебно-воспитательного процесса.

Ключевые слова: социальный педагог, общеобразовательное учреждение, педагогический коллектив, модель, взаимодействие, коммуникативность, организационная деятельность.

In article the essence of influence of communicativeness on the social pedagogue's organizational activity in educational institution is disclosed. The author characterized the model of communication of the social pedagogue with subjects of teaching and educational process.

Key words: social pedagogue, educational institution, pedagogical collective, model, interaction, communicativeness, organizational activity.

Однією з визначальних функцій соціального педагога у загальноосвітньому навчальному закладі є організаційна, реалізація якої передбачає встановлення і розвиток соціальних зв'язків зі спеціалістами школи, державними закладами, громадськими організаціями та ін., створення фахівцем ефективної взаємодії усіх учасників спільної діяльності з метою отримання позитивного результату. Тобто, передбачуваним результатом успішної соціально-педагогічної діяльності у загальноосвітньому навчальному закладі є налагодження тісної взаємодії фахівця психологічної служби з педагогічним колективом та батьками учнів. Продуктивність взаємодії залежить від комунікативної підготовки соціального педагога. Комунікативна компетентність робить соціального педагога підготовленим і захищеним в умовах міжособистісного спілкування. Встановлення педагогічно доцільних відносин соціального педагога з членами педагогічного колективу, батьками, іншими суб'єктами, які залучаються до навчально-виховного процесу, створення сприятливого середовища спілкування фахівця з ними – все це характеристики невід'ємного комунікативного компоненту в організаційній діяльності соціального педагога.

Проблема комунікативності є предметом досліджень різних галузей знань: соціолінгвістики, комунікативної лінгвістики, педагогіки, психології, соціології, які розкривають різні аспекти даного явища. Г. Почепцов розглядає комунікацію як базовий елемент у структурі людської цивілізації. Комунікативні особливості діяльності соціального педагога в своїх дослідженнях розглядають А. Капська, О. Карпенко, Л. Завацька. Питання культури і техніки мови соціального педагога, а також основи професійного спілкування висвітлено у працях Н. Пихтіної. Етичні відносини між соціальним педагогом та педагогічним колективом у навчальному закладі стали предметом вивчення Н. Краснової. Т. Мішаткіна, Л. Харченко та С. Харченко досліджують питання етики професійного спілкування соціального педагога. Проте роль комунікативного компоненту, як провідного у налагодженні професійного співробітництва соціального педагога загальноосвітнього навчального закладу з педагогічним колективом, не знайшла належного висвітлення в дослідженнях науковців.

Мета дослідження полягає у характеристиці основних складових моделі комунікації соціального педагога з суб'єктами навчально-виховного процесу.

Реалізація цієї мети передбачає розв'язання наступних **завдань**:

- простежити вплив комунікативності на організаційну діяльність соціального педагога у загальноосвітньому навчальному закладі;
- дослідити рівень налагодженої співпраці соціального педагога з директором загальноосвітнього навчального закладу, заступником директора з виховної роботи, психологом, класними керівниками, учителями-предметниками;
- розробити комунікативну модель взаємодії соціального педагога з педагогічним колективом.

Професійні обов'язки соціального педагога досить різноманітні і охоплюють широке коло питань, які має вирішувати фахівець. Діяльність соціального педагога представлена аналітико-прогностичним і конструктивним та організаційним компонентами, реалізація яких можлива лише в процесі комунікативної взаємодії [10, с. 60]. Знання, уміння, навички, якими повинен володіти фахівець, формують його особистісні і професійні риси, які постійно вдосконалюються. Комунікативність, що полягає в умінні швидко встановлювати контакт із людьми, є провідною рисою успішного виконання функцій соціального педагога.

Найчастіше комунікацію визначають як багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми, породжений потребами у спільній діяльності. Саме соціальний педагог перебуває у прямому контакті і взаємодії з усіма учасниками навчально-виховного процесу, надає їм безпосередню допомогу та підтримку. Діяльність шкільного соціального педагога являє собою багаторівневу систему взаємодії:

1-й рівень – муніципальні органи влади (відділи освіти, охорони здоров'я, культури, комітети у справах сім'ї, молоді та спорту, комісії в справах неповнолітніх);

2-й рівень – заклади охорони здоров'я, освіти ("Будинок дитини", дошкільні та шкільні установи, центри (кризові, реабілітаційні, у роботі з сім'єю, наркологічні, психоневрологічні диспансери), дитячі будинки, інтернати, РВВС, РАГС, суд тощо);

3-й рівень – спеціалісти (вчителі, вихователі, соціальні педагоги, психологи, лікарі, інспектори, працівники комунальних служб та ін.);

4-й рівень – представники громадських структур, мешканці мікрорайону;

5-й рівень – безпосередні клієнти соціального педагога (діти, сім'я, група) [3, с. 61].

Під взаємодією розуміється така система дій учасників соціально-педагогічної діяльності, при якій дії однієї людини або групи людей обумовлюють визначені дії інших людей, а дії останніх, в свою чергу, викликають конкретні дії перших людей. Соціальний педагог формує систему дій, яка включає його самого і тих, з ким він співпрацює в процесі вирішення конкретних завдань [5, с. 54, 59]. Продуктивність взаємодії залежить від комунікативної підготовки фахівця, розвитку його комунікативних рис, які забезпечують тактику співробітництва фахівця та полягають у встановленні, продовженні і припиненні необхідних професійних контактів, обміні інформацією, виробленні у всіх взаємодіючих сторін перцепції один до одного [8, с. 80]. Стан організації співпраці соціального педагога з суб'єктами навчально-виховного процесу засвідчує рівень комунікативності фахівця, оскільки одним із проявів взаємодії є спілкування.

У системі педагогічного спілкування у школі нерідко формуються стереотипи сприйняття тієї чи іншої людини, які часто, на жаль, перетворюються на стійкі психологічні установки. З метою виявлення сучасного стану організації діяльності соціального педагога з педагогічним колективом було розроблено анкету для соціальних педагогів, директорів навчальних закладів, заступників директорів навчальних закладів, психологів, класних керівників, учителів-предметників та батьків. Дослідження проводилось на базі дванадцяти загальноосвітніх навчальних закладів I–III рівнів міста Чернігова і міста Ніжина. В дослідженні взяли участь 248 педагогів віком від 23 до 67 років, стаж педагогічної роботи яких становить від 4 місяців до 43 років, та 267 батьків. Всього було опитано 515 осіб.

Загальна кількість соціальних педагогів зі стажем роботи склала 12 осіб. З них:

– від 1-го – 3 років – 8 осіб;

– від 3-х – 5 років – 3 особи;

– від 5-ти – 10 років – 1 особа.

Середній вік соціальних педагогів – 26 років.

У ході дослідження передбачалося з'ясувати наявність та рівні організації співпраці між соціальним педагогом і педагогічним колективом шляхом вивчення думки респондентів про задоволеність їхньою співпрацею. Директорам шкіл, заступникам директорів з виховної роботи, психологам, класним керівникам, учителям-предметникам, батькам було поставлено запитання: "Чи задоволені Ви співпрацею з соціальним педагогом?" Одночасно соціальним педагогам було поставлено запитання: "Чи задоволений соціальний педагог співпрацею з членами педагогічного колективу та батьками?" Аналіз відповідей соціальних педагогів і членів педагогічного колективу здійснювався за методикою Н.Кузьміної [4, с. 121–123], яка дозволяє визначити загальний індекс задоволеності співпрацею, а також виявити приховану (латентну) позицію респондентів один до одного до рівня співпраці, яку, можливо, вони й самі не усвідомлюють (див. табл. 1 та 2). Під час обробки даних різним показникам задоволеності були надані різні числові індекси: від +1 до -1: +1 (а) – максимум задоволеності (відповідь так, повністю задоволений); +0,5 (b) – задоволеність (частково задоволений); 0 (с) – невизначене та байдуже ставлення (співпраця відсутня); -0,5(d) – незадоволеність (частково незадоволений); -1(e) – максимум незадоволеності (відповідь ні, зовсім незадоволений). Загальний індекс задоволеності розраховується за формулою: $I = \{a(+1) + b(+0,5) + c(0) + d(-0,5) + e(-1)\} / N$, де I – загальний індекс задоволеності; N – кількість опитаних. За такою формулою індекс +1 виражає максимум задоволеності, а -1 – максимум незадоволеності.

Таблиця 1

Загальний індекс задоволеності співпрацею з соціальним педагогом членів педагогічного колективу та батьками учнів

Члени педагогічного колективу та батьки	Кількість респондентів					Індекс задоволеності	
	Кількість опитаних	a	b	c	d		e
Директори шкіл	12	10	1	0	1	0	0,8
Заступники директорів з виховної роботи	12	9	1	1	1	0	0,7

Психологи	12	8	1	0	2	1	0,5
Класні керівники	92	16	44	4	22	6	0,2
Учителі-предметники	108	33	14	16	37	8	0,1
Батьки	267	39	46	19	120	43	- 0,1

Таблиця 2

Загальний індекс задоволеності співпрацею соціального педагога з педагогічним колективом та батьками учнів

Члени педагогічного колективу та батьки	Кількість респондентів						Індекс задоволеності
	Кількість опитаних	a	b	c	d	e	
Директори шкіл	12	10	2	0	0	0	0,9
Заступники директорів з виховної роботи	12	5	6	0	1	0	0,6
Психологи	12	6	2	0	4	0	0,4
Класні керівники	12	2	7	0	3	0	0,3
Учителі-предметники	12	0	4	1	7	0	-0,1
Батьки	12	1	3	0	7	1	-0,1

Індекс задоволеності співпрацею з соціальним педагогом найвищий у директорів та заступників директорів з виховної роботи. Основа професійного співробітництва між соціальним педагогом і адміністрацією закладу сформована, і якщо забезпечити належні умови – системну співпрацю, то можна отримати позитивні результати. Запорукою цього є налагодження системи комунікацій. Для соціального педагога дуже важливим є встановлення довірливих відносин з директором та заступником директора з виховної роботи школи. Середню оцінку задоволеності співпрацею між фахівцями виставили психологи (0,4). На жаль, співпраця між психологами і соціальними педагогами, як показали результати, не має системного характеру – співпраця між ними або повністю відсутня, або має епізодичний характер. Відтак ускладнюється процес соціально-педагогічного спілкування. Це, в свою чергу, знижує ефективність роботи соціального педагога, оскільки специфіка його діяльності передбачає системну співпрацю з практичним психологом. Така ж позиція спостерігається у співпраці між соціальним педагогом і учителями-предметниками. Це підтверджує слабка професійна взаємодія між ними. Учителі-предметники можуть бути класними керівниками, тому вони мають бути ознайомлені з роботою соціального педагога і співпрацювати з ним. Низький показник задоволеності співпрацею встановлений між класними керівниками (0,4) і соціальними педагогами (0,2), що також є підтвердженням відсутності системної співпраці між ними, а відтак, і низький рівень комунікативності. Негативну оцінку (-1) задоволеності отримав соціальний педагог від батьків. На жаль, взаємодія соціального педагога з батьками учнів часто-густо зводиться до допомоги фахівця психологічної служби в отриманні безкоштовного харчування учням пільгових категорій, яка передбачає консультування батьків, відвідування їхніх помешкань. Даний об'ємний напрямок роботи сприяє лише періодичній співпраці з батьками. Можна говорити, що батьки учнів не мають чіткого уявлення про системну взаємодію з фахівцем, яка є необхідною для позитивного розвитку і виховання учнів. Поясненням цього є мала обізнаність батьків зі змістом роботи фахівця. Таким чином, відсутність задоволеності у співпраці соціального педагога з учителями, психологом, батьками засвідчує відсутність належного рівня узгодженості у співпраці, налагодженої системи обігу інформації. Порушені взаємовідносини між соціальним педагогом і членами педагогічного колективу виступають основною умовою неефективного професійного спілкування. Компетентність у спілкуванні фахівця вимагає свого удосконалення.

Проаналізувавши індекси задоволеності співпраці між соціальними педагогами і членами педагогічного колективу в загальноосвітніх навчальних закладах, стало зрозумілим, що її організація виявилася складним процесом, який вимагає внесення конструктивних змін.

У ході опитування соціальних педагогів були виявлені комунікативні проблеми – неадекватне сприйняття своєї приналежності до педагогічного колективу, незадоволеність ставленням колег до роботи соціального педагога, наявність труднощів у співпраці з учителями. Половина опитаних соціальних педагогів відчувають себе членами колективу. Решта опитаних фахівців приналежність до колективу визначають через участь у його заходах. Перешкодою сприйняття соціальних педагогів колективом, на їхню думку, виступає нерозуміння змісту соціально-педагогічної діяльності. Наявні проблеми пояснюються недостатньою сформованістю такої специфічної якості як контактність, що сприяє ефективному професійному спілкуванню. В цілому соціальні педагоги також незадоволені ставленням колег – те, як ми спілкуємося, впливає на те, як з нами поведуться, як до нас ставляться [2, с. 33]. Можна припустити, що соціальні педагоги невміло використовують вимоги, яких слід дотримуватися у тактиці спілкування.

Проведене опитування соціальних педагогів дозволило виявити причини труднощів, які трапляються у фахівців у налагодженні співпраці з учасниками навчально-виховного процесу. У співпраці з батьками даються ознаки відсутності розуміння один одного, брак навичок спілкування з батьками та ігнорування батьками зустрічей з фахівцем. У випадку з учителями-предметниками труднощі пов'язані з відсутністю налагоджених професійних відносин, недостатністю комунікативних навичок, неузгодженістю у змісті роботи. У співпраці з психологом, директором, заступником директора з виховної роботи соціальні педагоги вказують на практичну відсутність труднощів. Співпраця соціального педагога з класними керівниками ускладнюється, передусім, через ігнорування класними керівниками його звернень. В узагальненому вигляді виявлені труднощі, представлені у табл. 3.

Таблиця 3

Труднощі, які виникають у соціального педагога при налагодженні співпраці з педагогічним колективом та батьками учнів

Респонденти, з якими співпрацює соціальний педагог	Зміст труднощів
Директор	– брак навичок спілкування з адміністрацією;
Заступник директора з виховної роботи	– відсутність розуміння один одного;
Психолог	– недостатня сформованість комунікативних навичок; – відсутність розуміння один одного;
Класні керівники	– відсутність розуміння один одного; – ігнорування класними керівниками виконання прохань, доручень;
Учителі-предметники	– відсутність налагоджених професійних відносин; – недостатність комунікативних навичок; – неузгодженість у змісті роботи;
Батьки	– відсутність розуміння один одного; – брак навичок спілкування з батьками; – ігнорування батьками зустрічами з фахівцем.

Найпоширенішою причиною труднощів у співпраці соціального педагога з директором, заступником директора з виховної роботи, психологом, класними керівниками, учителями-предметниками, батьками є недостатня сформованість комунікативних навичок. Результати проведеного нами дослідження дозволяють зробити висновки, що проблема набуття комунікаційної компетентності шкільних соціальних педагогів нині залишається актуальною.

Якщо ж труднощі, які виникають у професійній діяльності соціального педагога, пов'язані з комунікативністю фахівця, одним із виходів з даної ситуації може стати впорядкування комунікативної структури взаємодії соціального педагога, як ефективного засобу розв'язання проблем шкільних соціальних педагогів. На основі аналізу даних, отриманих у ході дослідження, запропоновано модель комунікативної взаємодії соціального педагога з адміністрацією навчального закладу, психологом, учителями-предметниками, класними керівниками, батьками учнів, що базується на системному підході (на основі соціально-психологічної моделі комунікації Т. Ньюкомба):

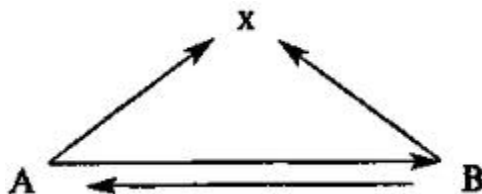


Рис. 1. Соціально-психологічна модель комунікації Т. Ньюкомба [6, с. 231]

Екстраполюючи модель (рис. 1) на ситуацію в школі, у комунікативних стратегіях окреслюються наступні види орієнтацій: соціальний педагог по відношенню до директора, заступника директора з виховної роботи, психолога, класних керівників, учителів-предметників та батьків, директор – до соціального педагога, заступник директора – до соціального педагога, психолог – до соціального педагога, класні керівники – до соціального педагога, учителі-предметники – до соціального педагога, батьки – до соціального педагога.

Спільною тенденцією комунікації виступає стремління до симетрії. Якщо соціальний педагог буде позитивно зорієнтований по відношенню до директора, а директор, у свою чергу, позитивно зорієнтований на фахівця, то вони будуть прагнути до тотожності свого ставлення до усіх інших (психолога, учителів та

ін.). При розбіжностях у ставленні один до одного буде урізноманітнюватися ставлення до інших і формуватиметься відповідне ставлення до них з боку інших. Наприклад, соціальний педагог намагатиметься іти на контакт з директором, який, у свою чергу, не проявлятиме позитивного ставлення до нього, а буде спрямовувати своє позитивне ставлення до психолога, тоді між соціальним педагогом і психологом будуть порушені комунікативні зв'язки, оскільки упереджене ставлення з боку директора до одного із фахівців виступає пригнічуючим фактором у становленні взаємовідносин. Порушення взаємовідносин соціального педагога хоча б з одним із суб'єктів взаємодії порушує усю комунікативну систему у колективі, знижує загальний показник ефективності соціально-педагогічної діяльності, а також здійснює негативний вплив на психологічну компетентність особистості (упевненість у собі, саморегуляцію, емпатію тощо).

Таблиця 4

**Модель формування комунікативної компетентності
соціального педагога у взаємодії з педагогічним колективом
(розроблено автором з використанням: [1; 7; 9])**

Форма роботи	Опис роботи	Мета
1	2	3
I етап – підготовчий		
1. Ознайомлення педагогічного колективу зі складовими професійної діяльності соціального педагога	Просвітницька робота серед учителів	Створення позитивної атмосфери на співпрацю соціального педагога з учителями
2. Ознайомлення педагогічного колективу з формами співпраці та визначення їхньої ролі у взаємодії з фахівцем	Пропедевтична робота серед учителів	Формування адекватних очікувань педагогічного колективу від співпраці
3. Вивчення запитів учителів	Проведення попередньої діагностики для визначення пріоритетних інформаційних запитів	Оволодіння навичками формування запитів для проведення різних досліджень та адекватного сприйняття результатів
II етап – діагностико-аналітичний		
1. Вхідне анкетування соціальних педагогів "Методика визначення організаторських і комунікативних якостей"	Діагностична робота. Індивідуальна робота з соціальними педагогами	Визначення рівня розвитку організаторських і комунікативних якостей, порівняння їхніх сильних і слабких сторін
2. Визначення комунікативних і організаторських нахилів	Бесіди / консультації з членами педагогічного колективу	Виявлення рівнів комунікативних та організаторських нахилів Моделювання комунікативних стратегій взаємодії
3. Засідання педагогічної ради "Теоретичні та практичні аспекти формування комунікативної компетентності учителя"	Опрацювання педагогічних і психологічних аспектів формування комунікативної компетентності учителя	Ознайомлення соціальних педагогів з теоретичними засадами комунікативної компетенції соціального педагога
4. Анонімне анкетування педагогічного колективу "Труднощі у співпраці з соціальним педагогом"	Діагностична робота. Групова діагностика серед членів педагогічного колективу	Визначення та ранжування проблем, які виникають у педагогічному колективі, перешкоджають ефективній співпраці з соціальним педагогом
5. Дослідження прояву організаційних і комунікативних якостей у міжособистісних відносинах	Діагностична робота. Групова діагностика серед членів педагогічного колективу	Вивчення ступеня сформованості організаційних і комунікативних якостей у міжособистісних відносинах у педагогічних працівників
6. Анкетування соціальних педагогів "Труднощі у співпраці з працівниками педагогічного колективу"	Діагностична робота. Індивідуальна робота з соціальними педагогами	Виявлення та ранжування проблем, які виникають у співпраці соціальних педагогів з педагогічним колективом та перешкоджають ефективності їхньої співпраці
<i>Продовження таблиці 4</i>		
1	2	3
7. Психолого-педагогічний консиліум		Ознайомлення з узагальненими результатами проведених методик учителів, соці-

		альних педагогів. Пошук шляхів вирішення проблем, виявлених у процесі тестування
III етап – виконавчий (розвиток комунікативних навичок соціального педагога)		
1. Тренінг формування комунікативних якостей	Організація та проведення тренінгових занять для учителів	Сприяння подальшому груповому об'єднанню; сприяти розвитку умінь самоаналізу й подоланню психологічних бар'єрів, що заважають повноцінному самовираженню
2. Тренінг комунікативних умінь "Серед людей"	Організація та проведення тренінгових занять для соціальних педагогів	Формування умінь і навичок спілкування з різними групами людей
3. Тренінг партнерського спілкування	Організація та проведення тренінгових занять для учителів та соціальних педагогів	Підвищення якості спілкування, досягти взаєморозуміння між учасниками навчально-виховного процесу. Осмислення взаємодії з позиції партнерства, актуалізувати конструктивні засоби взаємодії
IV етап – узагальнюючий		
1. Вихідне анкетування соціальних педагогів "Методика визначення організаторських і комунікативних якостей"	Проведення дослідження серед соціальних педагогів	Аналіз досягнутих результатів
2. Засідання педагогічної ради "Підсумковий аналіз роботи із формування комунікативної компетентності педагогічного колективу"	Аналіз результатів реалізації програми підвищення рівня комунікативності у шкільному колективі	Результати роботи педагогічного колективу за напрямом
3. Практичний семінар для соціальних педагогів	Самоаналіз професійної комунікативності	Визначення ступеня сформованості

Отже, в організаційній діяльності соціального педагога необхідно є система поетапних заходів щодо формування комунікативної компетентності у взаємодії з педагогічним колективом, які покращують взаємовідносини у колективі та стимулюють професійне зростання. Подальшу перспективу досліджень проблеми комунікативної взаємодії шкільного соціального педагога полягає у розробці системи заходів для модернізації комунікативної компетентності суб'єктів соціально-педагогічного процесу.

Література

1. Батаршев А. В. Организаторские и коммуникативные качества личности (для деловых людей) / А. В. Батаршев. – Таллинн : Центр информационных и социальных технологий "Регалис", 1998. – 108 с.
2. Гаміна Т. Ефективне спілкування як умова формування привабливого іміджу особистості / Т.Гаміна // Соціальна педагогіка: теорія та практика. – 2011. – № 2. – С. 31–37.
3. Методи та технології роботи соціального педагога : навчальний посібник / автори-укладачі : С. П. Архипова, Г. Я. Майборода, О. В. Тютюнник. – К. : Видавничий дім "Слово", 2011. – 496 с.
4. Методология и методы социально-педагогического исследования / сост.: С. Я. Харченко, Н. С. Кратинев, А. Н. Чиж, В. А. Кратина. – Луганск : Альма-матер, 2001. – 216 с.
5. Овчарова Р. В. Справочная книга социального педагога / Р. В. Овчарова. – М. : ТЦ "Сфера", 2001. – 480 с.
6. Почепцов Г. Теория коммуникации / Г. Почепцов. – М. : Рефл-бук ; К. : Ваклер, 2006. – 656 с.
7. Прутченков А. С. Социально-психологический тренинг в школе / А. С. Прутченков. – М. : Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2001. – 640 с. (Серия "Практическая психология").
8. Соціальна робота в Україні: перші кроки / під ред. В. Полтавця. – К. : КМ Академія, 2000. – 236 с.
9. Тягній Н. Тренінги партнерського спілкування / Наталія Тягній // Практика управління закладами освіти : щомісячний спеціалізований журнал. – 2012. – № 1. – С. 18–29.
10. Филина Н. Роль социального интеллекта и коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности социального педагога / Н. Филина // Среднее профессиональное образование. – 2008. – № 7. – С. 59–61.