

КОМУНІКАТИВНІ ОСНОВИ ЗДІЙСНЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ З ДІТЬМИ ТРУДОВИХ МІГРАНТІВ

В. М. ПОНОМАРЬОВА

Із розвитком міграційних процесів, пов'язаних із від'їздом українських громадян на заробітки за кордон, у нашій країні виникла нова соціально незахищена категорія населення – діти трудових мігрантів. Залишившись без батьківського нагляду й виховання, вони фактично стають соціальними сиротами, тому потребують підвищеної уваги з боку держави та суспільства.

На сьогодні працівники соціальних служб і навчальних закладів, а також представники громадських організацій активно залучаються до здійснення соціально-педагогічної підтримки таких дітей, однак система її здійснення все ще потребує вдосконалення.

Однією з можливих проблем, що нерідко виникає під час роботи з дітьми трудових мігрантів, є встановлення ефективної комунікації. Мова йдеться про два взаємопов'язані аспекти цього процесу: з одного боку, соціальному педагогу (чи іншому спеціалісту), який працює з дитиною, необхідно налагодити з нею контакт, встановити дружні взаємовідносини, а з іншого боку, варто навчити саму дитину основам успішного спілкування.

Через неможливість повноцінно спілкуватися з батьками, соціалізація дітей трудових мігрантів відбувається поза сім'єю, під дією різного роду чинників, більшість із яких не є сприятливими. Найсуттєвіший вплив на становлення особистості дітей заробітчан, згідно експертних даних, має Інтернет. Водночас дослідники не виявляють відчутної ролі друзів або вчителів, практично не важливою у цьому плані є й художня література. Отже, виникає ситуація, за якої сім'я втрачає функцію основного агента соціалізації дитини, а реальне соціальне середовище її комунікацій, виховання замінюється „віртуальним”, що в більшості випадків впливає на неї негативно [1].

Результати діагностики свідчать, що майже у 18% дітей трудових мігрантів, які тривалий час залишаються без батьківської уваги, виявляються серйозні проблеми зі спілкуванням, замкнутість, недовіра до оточення, небажання та невміння контактувати з людьми. А ще приблизно у 30% дітей заробітчан спостерігаються незначні проблеми щодо встановлення контактної взаємодії та можливості продуктивного спілкування (особливо в незнайомій обстановці і з незнайомими людьми), хоча вони є більш-менш комунікабельними. У будь-якому разі такі діти потребують допомоги спеціалістів щодо формування в них навичок спілкування і взаємодії з оточуючими [2].

Вивченню теорії мовної комунікації присвячені праці таких дослідників, як Н. Волкова, Н. Бутенко, О. Семенюк, В. Парашук, О. Яшенкова, Л. Володіна, О. Карпукіна. Проблеми професійного спілкування соціальних педагогів та соціальних працівників розкрито в роботах А. Капської, О. Кобрій, Г. М'ясоїд, Л. Базілевської. Питання налагодження взаємодії з дітьми трудових мігрантів під час здійснення соціально-педагогічної діяльності розглядаються в дослідженнях Н. Гевчук, Н. Гордієнко, В. Андрєєнкової, Т. Дорошок, М. Євсюкової. Однак, на сьогодні відсутні ґрунтовні дослідження щодо визначення особливостей процесу комунікації, до якого включені діти заробітчан, що охоплює як спілкування зі спеціалістами, так і повсякденне спілкування цих дітей у соціальному середовищі. Отже, **метою статті** є вивчення цього процесу та пошук шляхів його вдосконалення засобами соціальної педагогіки.

Насамперед, визначимо основні вимоги, яких повинен дотримуватися фахівець у роботі з дітьми трудових мігрантів, для забезпечення ефективності комунікації. У цьому контексті вважаємо доцільним взяти за основу наступні норми, що на думку Н. Крилової, повинні бути закладені у професійній позиції соціального педагога:

- любов до дитини, і, як наслідок, безумовне прийняття її як особистості, душевне тепло, чуйність, уміння бачити й чути, співпереживання, милосердя, терпимість і терпіння, уміння прощати;
- перевага діалогових форм спілкування з дітьми, уміння говорити з ними по-товариськи, уміння слухати, чути й почути;
- повага гідності й довіра, віра в місію кожної дитини, розуміння її інтересів та устремлінь;
- очікування успіху у вирішенні проблеми, готовність надати сприяння та пряму допомогу у вирішенні проблеми, відмова від суб'єктивних оцінок і висновків;
- визнання права дитини на свободу вчинку, вибору, самовираження; визнання волі дитини та її права на власне волевиявлення;
- заохочення і схвалення самостійності, незалежності та впевненості в її сильних сторонах, стимулювання самоаналізу;
- визнання рівноправ'я дитини в діалозі й вирішенні власних проблем;
- уміння бути товаришем для дитини, готовність і здатність бути на її боці, готовність нічого не вимагати взаєм;
- власний самоаналіз, постійний самоконтроль і здатність змінювати позицію та оцінку / самооцінку [3, с. 98].

Дотримуючись зазначених правил, соціальний педагог зможе знайти спільну мову з дитиною, встановити з нею дружні, довірливі взаємовідносини, забезпечити продуктивну взаємодію у вирішенні її проблем і задоволенні потреб.

Однак, необхідно пам'ятати, що в ході спілкування нерідко може виникати нерозуміння учасниками комунікації один одного. Зазвичай це відбувається в результаті ненавмисного перекручування інформації. Таке нерозуміння називають комунікативної невдачею. Причинами виникнення комунікативних невдач здебільшого виступають **комунікативні бар'єри** – психологічні перешкоди, що виникають на шляху передачі адекватної інформації [4, с. 52.], наприклад:

1) **логічний бар'єр** – зустрічається в партнерів з неоднаковим видом мислення. Виникає в тих випадках, коли логіка міркування, запропонована комунікатором, здається невірною його партнерові по спілкуванню, суперечить властивій йому манері доказів або занадто складна для нього. Залежно від того, які види й форми мислення переважають в інтелекті кожного партнера, вони спілкуються на рівні розуміння або нерозуміння;

2) **стилістичний бар'єр** – невідповідність форми подання інформації з її змістом. Виникає за неправильної організації повідомлення. Повідомлення має бути збудоване: від уваги до інтересу; від інтересу до основних положень; від основних положень до заперечень і питань; відповіді, висновки, резюмування;

3) **семантичний (значеннєвий) бар'єр** – пов'язаний із відмінностями в системах значень понять і термінів (тезаурусах) учасників спілкування; виникає за невідповідності лінгвістичного словника зі смисловою інформацією, а також через відмінності в мовній поведінці представників різних культур;

4) **фонетичний бар'єр** – перешкоди, створювані особливостями мови співбесідника (дикція, інтонація, логічні наголоси, занадто тихий голос, дуже швидкий темп мови, монотонність, помітні паузи, ковтання слів тощо) [5, с. 33].

Вдосконалити процес комунікації та подолати комунікативні бар'єри можна на основі:

1. Розуміння потреб і настроїв співрозмовника. Про стан людини та її бажання можна судити по тому, як вона ходить, дивиться або жестикулює. Соціальний педагог повинен розпізнати ці сигнали та відповідно їх інтерпретувати. Дозволяючи дитині вільно висловитися, спеціаліст забезпечує себе направленим знизу вгору потоком більш точної інформації.

2. Вдосконалення персональних стосунків. Е. Шейн акцентує увагу на наступних позиціях, важливих для створення цих взаємин: необхідність самоаналізу (самооцінка на основі інформації зворотного зв'язку); здатність розпізнавати та аналізувати цінності інших людей; розвиток у собі культурної та етичної толерантності; активність у вирішенні проблем; гнучкість; вміння вести переговори та долати перешкоди; тактовність у стосунках з людьми; вміння відновлювати стосунки; толерантність.

3. Використання зрозумілої мови та повторів. Незрозуміла термінологія, складні слова можуть вражати співбесідника, залишатися малозрозумілими. Навпаки, використання зрозумілих слів та елементів повтору підвищує ефективність комунікацій.

4. Правильного вибору засобів комунікації. Кожний засіб комунікації має свої переваги, але він буває ефективним лише за відповідних обставин.

5. Завоювання довіри співбесідника. Першочергове завдання соціального педагога – завоювати довіру клієнта і прагнути її утримати.

6. Розвитку вміння слухати.

Важливу роль у налагодженні ефективної комунікації з дітьми трудових мігрантів відіграє рівень сформованості комунікативної компетентності соціального педагога.

Комунікативна компетентність – це здатність встановлювати й підтримувати необхідні контакти з оточуючими людьми, певна сукупність знань, умінь та навичок, що забезпечують ефективне спілкування, передбачають уміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти й бути зрозумілим для партнера в процесі спілкування [7 с. 28].

Акцентуючи увагу на комунікативній діяльності соціального педагога як основі його професіоналізму, Н. Волкова визначає комунікативну компетентність не просто як здатність особистості чи її стан, наявність у неї достатніх знань, умінь і навичок у сфері функціонування мови й мовлення, знання мовленнєвих норм, переліку й можливостей невербальних та комп'ютерних засобів комунікації, без яких, безперечно, не відбудеться професійна комунікація. Автор доводить, що це поняття набагато ширше і специфічніше. Як інтегральне особистісне утворення, воно забезпечує успіх майбутнього соціального педагога в розмаїтті комунікацій, здатність до неперервної комунікативної освіти, збагачення особистісного комунікативного досвіду [8, с. 148 – 152.].

Комунікативна компетентність складається зі здібностей:

- давати соціально-психологічний прогноз комунікативної ситуації, у якій відбувається спілкування;
- психологічно програмувати процес спілкування, спираючись на своєрідність комунікативної ситуації;
- здійснювати соціально-психологічне керування процесами спілкування в комунікативній ситуації.

У процесі комунікації соціальний педагог розмовляє з дитиною і одночасно слухає її. Отже, він поєднує дві ролі: роль того, хто говорить, і роль того, хто слухає.

Соціальний педагог у ролі того, хто говорить, повинен:

- бути здатним відповідно налаштуватися;

- підбати про відповідність ситуації та оточення;
- виключити на даному місці те, що заважає;
- забезпечити для себе достатньо часу;
- бути здатним оцінити, чи клієнт підготовлений прийняти те, що він хоче йому передати;
- гармонізувати вираз обличчя, жести, тон мови з її змістом;
- акцентувати свої права і права клієнта, бути асертивним;
- бути емпатичним.

Соціальний педагог у ролі слухача повинен:

- швидко показати активне ставлення;
- усвідомити відстань, запропонувати рівноцінний рівень;
- дбати про зоровий контакт і динамічний вираз обличчя;
- уникати нетерпеливих рухів;
- вербально й невербально показати активне слухання [9].

Окрім розвитку власної комунікативної компетентності соціальний педагог повинен приділити особливу увагу формуванню комунікативних умінь та навичок дітей трудових мігрантів, з якими він працює. Їх формування відбувається у двох аспектах: по-перше, у процесі соціалізації й виховання; по-друге, у проведенні спеціально організованого соціально-психологічного тренінгу.

Щодо першого, то людина черпає з культурного середовища засоби аналізу комунікативних ситуацій у вигляді словесних і зорових форм, як символічних, так і образних, що дає їй можливість синтезувати, класифікувати різноманітні епізоди соціальної взаємодії. Зрозуміло, що в ході стихійного оволодіння „мовою” соціально-перцептивної сфери можуть утворюватись неадекватні пізнавальні схеми, як причини неадекватних комунікативних дій, що, у свою чергу, може призвести до неефективності в ситуації спілкування. Найчастіше це відбувається за умови „однобокого” залучення людини до специфічної субкультури, освоєння нею лише окремих прошарків культурного багатства, і тільки розширення сфери соціальних контактів і включення в нові канали комунікації можуть скорегувати існуючі деформації [7, с. 54].

Корисним у даному контексті може бути організація та проведення соціально-психологічних тренінгів, метою яких є розвиток і вдосконалення комунікативної компетентності дітей заробітчан. **Тренінг** (від англ. training – тренування, навчання, виховання, підготовка) – це вид групової роботи, яка ґрунтується на використанні активних методів формування нових навичок, самопізнання і саморозвитку [10, с. 229]. Зокрема, соціально-психологічний тренінг, спрямований, передусім на розвиток особистості, сприяння в подоланні психологічних проблем, формування ефективних комунікативних умінь, засвоєння навичок ділового й неформального спілкування, формування впевненості в собі та зниження тривожності, стійку мотивацію до саморозвитку та самовдосконалення [11].

Під час тренінгу використовуються інтерактивні форми навчання, завдяки чому учасники, спілкуючись у комфортній атмосфері, обмінюються власними думками й поглядами. Цінність тренінгових занять полягає в тому, що беручи безпосередню участь у різноманітних вправах та іграх, які моделюють певні життєві ситуації, діти набувають досвіду ефективного спілкування. Припускаючись помилок під час штучно створених умов, дитина на відчуває того тягаря відповідальності, який є неминучим у реальному житті. Отже, гра, як частина тренінгу, надає ширші можливості для спроб виявлення творчості, пошуку ефективних форм взаємодії одне з одним і дозволяє не боятися поразки.

Безумовним позитивним моментом ігрових вправ є також можливість отримати оцінку своєї поведінки з боку, порівняти себе з оточуючими та скоригувати своє спілкування в майбутніх реальних ситуаціях. Необхідно пам'ятати про те, що як під час тренінгового заняття, так і в реальному житті набагато легше помітити помилки та неточності в спілкуванні з боку інших людей, аніж власні [12, с. 89 – 90].

Залучення дітей трудових мігрантів до участі в соціально-психологічних тренінгах дає змогу сформулювати в них комунікативні вміння й навички, тобто поведінковий комплекс, завдяки якому вони будуть здатні:

- встановити контакт із незнайомою людиною;
- зацікавити співрозмовника в подальшому спілкуванні;
- підтримувати теплі відносини з оточенням;
- відстояти й аргументувати свою позицію, захистити свої інтереси;
- зводити до мінімуму наслідки конфліктів;
- усвідомлено використовувати невербальні засоби спілкування;
- розпізнавати й запобігати спробам маніпуляції;
- розуміти інших людей, причини їхніх вчинків і реакції на ті чи інші дії та слова співрозмовника.

Таким чином, оволодівши вище вказаними вміннями й навичками, дитина стає більш упевненою в собі й відкритою до спілкування, що має велике значення у формуванні її психіки, інтелекту, розвитку і становленні культурної поведінки. Завдяки спілкуванню розширюється загальний світогляд, мислення, сприймання, відбувається успішний розвиток особистості.

Список використаних джерел:

1. „Діти трудових мігрантів : особливості соціальної поведінки” в рамках проекту „Допомога дітям вулиці” : звітні матеріали соціологічного дослідження. *Карітас України*: веб-сайт. URL : http://caritas-ua.org/index.php?option=com_content&task=view&id=220&Itemid=23 (дата звернення : 01.04.2019).

2. Пігіда В. М. Взаємодія соціальних служб та загальноосвітніх навчальних закладів у здійсненні соціально-педагогічної підтримки дітей трудових мігрантів: дис. ... кандидата пед. наук : спец. 13.00.05. Луганськ, 2013. 328 с.
3. Крылова Н. Б. Педагогическая, психологическая и нравственная поддержка как пространство личностных изменений ребенка и взрослого. *Классный руководитель*. 2000. № 3. С. 92–103.
4. Чернова Г. Р., Слотина Т. В. Психология общения : учебное пособие. Санкт-Петербург : ЛГУ им. А. С. Пушкина, 2006. 148 с.
5. Володина Л. В., Карпухина О. К. Деловое общение и основы теории коммуникации : учебно-методическое пособие. Санкт-Петербург : СПбГУТ, 2002. 56 с.
6. Шейн Э. Х. Организационная культура и лидерство / пер. с англ. И. И. Малкова ; науч. ред. Т. Ю. Ковалёва. Санкт-Петербург : Питер, 2013. 351 с.
7. Жуков Ю. М., Петровская Л. А., Растяльников П. В. Диагностика и развитие компетентности в общении: спец-практикум по социальной психологии. Москва : Изд-во МГУ, 1990. 104 с.
8. Волкова Н. Комунікативна компетентність як основа професіоналізму майбутнього соціального педагога. *Вісник Запорізького національного університету*. 2012. № 1(17). С. 148–152.
9. Пихтіна Н. П. Основи педагогічної техніки : навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2013. 316 с.
10. Теорії і методи соціальної роботи : підручник для студентів вищих навчальних закладів / за ред. Т. В. Семигіної, І. І. Миговича. Київ : Академвидав, 2005. 328 с.
11. Егорова Г. Соціально-психологічний тренінг як засіб формування комунікативних навичок. URL : <http://osvita.ua/school/teacher/1174> (дата звернення : 01.04.2019).
12. Лапа В. М. Переваги тренінгу як інноваційного методу соціально-психологічного навчання в контексті формування комунікативної толерантності старшокласників. *Теорія і практика сучасної психології*. 2018. № 1. С. 87–91.