

3. Выготский Л.С. Основы дефектологии. Собр. соч.: 6 т. – М.: Просвещение, 1983. – Т. 5. – С. 42-86.
4. Добрович А.Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения: Кн. для учителя и родителей. – М.: Просвещение, 1987. – 205 с.

УДК 371.125 : 371.315.6

СЛУХАННЯ ЯК ВИД ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА

Гаміна Т.С., к. пед. н., доцент

Луганський національний педагогічний університет ім. Тараса Шевченка

У статті розкривається зміст процесу слухання як виду професійної діяльності соціального педагога. Подано рівні слухання, що характеризують типи поведінки та впливають на ефективність сприйняття. Представлені певні методичні прийоми професійного слухання.

Ключові слова: процес слухання, професійна діяльність, соціальний педагог.

Гаміна Т.С. СЛУШАНИЕ КАК ВИД ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОЦИАЛЬНОГО ПЕДАГОГА / Луганский национальный педагогический университет им. Тараса Шевченко, Украина.

В статье раскрывается содержание процесса слушания как вид профессиональной деятельности социального педагога. Даны уровни слушания, которые характеризуют типы поведения и влияют на эффективность восприятия. Представлены определенные методические приемы профессионального слушания.

Ключевые слова: процесс слушания, профессиональная деятельность, социальный педагог.

Gamina T.S. THE HEARING AS A KIND OF SOCIAL PEDAGOGUE'S WORK / Lugansk national pedagogics university name of T. Shevchenko, Ukraine.

The article is devoted to the content of the process of active listening as a professional skill of a social pedagogy. There is the description of the different levels of active listening, which influence the type of behaviour and the effectiveness of perception. There is a description of different professional methods of active listening.

Key words: hearing process, professional work, social pedagogue.

*“Научись слушать и ты можешь извлечь пользу
даже из тех, кто говорит плохо”*

Плутарх

Уміння слухати як метод сприйняття інформації використовується набагато частіше, ніж уміння читати і писати разом. Саме цей канал передачі інформації найбільш часто застосовується у роботі соціального педагога. Коли ми починаємо розмірковувати про уміння слухати, мимоволі припускаємо його тотожність умінню чути. Небезпечно непорозуміння може привести до переконання, що уміння слухати ефективно – інстинктивна, вроджена навичка. У результаті ми взагалі не докладаємо або докладаємо недостатньо зусиль по оволодінню і розвитку свого уміння слухати і несвідомо нехтуємо важливою у житті функцією, звужучи тим самим свої можливості у самоосвіті та самопізнанні.

У результаті ми ставимо себе перед зовсім необов'язковими проблемами: неправильним розумінням, втратою важливої інформації, неправильно зрозумілими інструкціями; збентеженням та роздратуванням, стримуючи можливість вдосконалення власних професійних та особистісних стосунків.

Слухання як вид діяльності соціального педагога слід розглядати у контексті професійного спілкування. Цій проблемі присвячено ряд наукових праць: І. Анненкова, Н. Горбунова, Г. Локаревої, О. Студкова, М. Фірсова, А. Яковлева.

Отже, метою нашої статі є розкриття засобів та сутнісних характеристик процесу слухання як виду професійної діяльності соціального педагога, а також розробка певних методичних рекомендацій майбутнім фахівцям в опануванні цього виду діяльності.

Уміння соціальним педагогом слухати розуміється як більш витончений мисленнєвий процес, ніж просто уміння чути. Він потребує певної дисципліни і затрати енергії, причому уміння слухати – навичка, якої людина набуває. Насамперед слід усвідомити, що уміння слухати ефективно – це процес активний, а не пасивний.

Отже, уміння слухати – це:

- сприйняття інформації від інших людей, самого себе, при цьому людина утримується від вираження своїх емоцій;
- заохочувальне ставлення до того, хто говорить, “підштовхує” продовжувати акт спілкування;
- незначний вплив на того, хто говорить, сприяє розвитку думки останнього “на один крок вперед”.

Це визначення підкреслює роль соціального педагога і його відповідальність у процесі комунікації.

Уміння слухати як засіб “прийняття” співрозмовника часто підвищує самооцінку людини. У свою чергу, ті, кого слухають, звичайно цінують у співрозмовника це вміння і йдуть з ним на контакт. Чому? Тому що, відчуття “затребуваності”, “прийняття” – це базисна, універсальна людська потреба. Ми підемо з більшою імовірністю на контакт з тим, хто задовольняє цю нашу потребу, ніж з тим, хто слухати не вміє. Уміння слухати сприяє появі у людини почуття впевненості у собі. Уміння слухати себе – це перший крок до професійного і особистого зростання соціального педагога.

Спеціалісти в галузі слухання в умовах аудиторії (О.М. Казарцева, А. Кан-Калик) відзначили, що найбільш ранні мовні уміння та навички знаходять своє відображення в умінні слухати. При цьому вони додають, що навички читання можуть повністю залежати від уміння слухати. Яка дитина не зможе прочитати краще уривок, якщо вона перед цим його прослухає та обговорить? Здатність слухати, схоже, впливає на здатність читати.

Процес слухання можна розділити на три рівні, які характеризують певні типи поведінки, що впливають на ефективність сприйняття.

Рівень I. Слухання – співпереживання.

На цьому рівні слухачі утримуються від суджень. Характеристики цього рівня: відчуття присутності у цьому місці і в цей час; повага до соціального педагога і відчуття контакту з ним; зосередженість; концентрація на манері спілкування, включаючи мову тіла; співпереживання думкам соціального педагога, ігнорування власних думок та почуттів – увага, спрямована виключно на процес слухання. Слухання – співпереживання вимагає проявів клієнтом вербального і невербального підтвердження того, що він дійсно слухає.

Рівень II. Ми чуємо слова, але насправді не слухаємо.

На цьому рівні клієнти залишаються ніби “на поверхні” спілкування, не розуміючи всієї глибини розмови. Вони намагаються слухати, спираючись на логіку, зосереджуючись більш на змісті, ніж на почуттях, залишаючи, таким чином, емоційно

відчуженими від акту спілкування. Таке “слухання” може призвести до небезпечного непорозуміння, тому що співрозмовник недостатньо зосереджений на тому, про що йдеться. Якщо на 3 рівні зрозуміло, що людина не слухає взагалі, то на 2 рівні у соціального педагога може бути обманне враження, що його слухають та розуміють.

Рівень III. Слухання з тимчасовим відключенням.

Клієнти ніби слухають і не слухають. Вони усвідомлюють, що відбувається, але в основному зосереджені на собі. Іноді співрозмовник стежить за темою обговорення “краєм вуха”. Слухання 3 рівня – це пасивний процес без реакції на те, про що йде мова. Часто такі співрозмовники припускають поза увагою головне, думають про сторонні справи. Такий клієнт відрізняється “порожнім” поглядом, він не зацікавлений у процесі слухання.

Більшість з нас у різні часи протягом доби слухають на різних рівнях, але задача полягає в тому, щоб виробити в собі вміння слухати на першому рівні у будь-яких ситуаціях.

У ході різних досліджень були виявлені наступні характеристики “ідеального слухача”:

- ”допитливий розум”, “відкрите серце”;
- вміння “ловити”, “схоплювати” нові думки та ідеї, і співвідносити їх з уже відомим;
- здатність зосереджуватися і слухати “усім своїм єством”;
- вміння “слухати серцем”, без упередження;
- усвідомлення процесу слухання;
- спрямованість на сприйняття нових ідей, методів, засобів.

Треба пам’ятати, що 40 відсотків свого часу протягом доби ми слухаємо інших, при цьому наша ефективність складає лише 25 %. З метою покращення своїх умінь соціальному педагогу необхідно:

- прагнути знаходити в інформації щось корисне, цікаве для себе;
- слухаючи, працюйте;
- зосереджуйте свою увагу на головних думках, ідеях;
- конспектуйте;
- не відволікайтеся на зовнішні обставини;
- зберігайте ясну голову: ставте питання, щоб з’ясувати, як ви розумієте інформацію;
- спробуйте резюмувати те, що почули;
- регулярно практикуйтеся в ефективному слуханні;
- аналізуйте те, що вам повідомили за допомогою невербальних сигналів;
- оцінюйте і критикуйте зміст інформації.

Як свідчить досвід, за допомогою цих засобів можна подолати звички, які вам заважають слухати ефективно.

Щоб спонукаючи співрозмовника до слухання, у розпорядженні соціального педагога є набір засобів: відповідні слова, певна жестикуляція, вираз обличчя, тон голосу, психологічна установка, манера ставити питання і формування зворотного зв’язку.

Соціальному педагогу в роботі з клієнтами слід прийняти позу “рівного рівня”. До неї входять: погляд, спрямований на співрозмовника, установлення та збереження зорового контакту (цьому треба приділити 60 % від загального часу спілкування). Поза вільна, не напружена, цілеспрямована. Це слухання на першому рівні.

Необхідно використовувати позитивний вплив вашого обличчя – усмішка, зацікавлений вид, інші прояви позитивного ставлення, які спонукають клієнта до подальшого спілкування. Варто пам'ятати, що люди легко розпізнають фальш.

Пам'ятка – рекомендація соціальному педагогу, який проводить індивідуальну бесіду з клієнтом.

- завжди знайте, що ви бажаєте сказати;
- дізнайтеся якомога більше про тих, хто вас слухає;
- створюйте про себе схвальне враження – слідкуйте за своєю невербальною поведінкою;
- закріплюйте розуміння;
- допомагайте кращому запам'ятовуванню інформації;
- налагоджуйте зворотній зв'язок із співрозмовником

Система „слухання“

1. Проаналізуйте свою систему слухання:

- бар'єри і “фільтри”;
- процес соціалізації.

2. Визначіть, що ви маєте покращити.

3. Покращуючи свої навички слухання, не забувайте про те, що:

- необхідно створювати позитивну атмосферу – постійно бути пильним, уважним, не відволікатися і ефективно використовувати невербальні сигнали;
- слід проявляти зацікавленість до іншої людини;
- корисно бути своєрідним “камертоном”, віддзеркалюючи думки та почуття співрозмовника, клієнта;
- слід бути “нейтральним”, не можна “попадатися на гачок”;
- потрібно допомагати співрозмовнику знайти рішення даної проблеми.

4. Сформулюйте та підтримуйте позитивну атмосферу шляхом застосування наступних прийомів:

- уточнення і пояснення;
- перевірка припущень;
- особлива увага до фактів;
- реагування на почуття співрозмовників;
- відповідний тон;
- резюмування головних ідей і понять;
- заохочування співрозмовників до обговорення та обміну думками.

Слухання – смислове сприйняття усного висловлювання, активний мисленнєвий процес, який спрямований на смислово переробку мовленнєвих повідомлень.

У системі механізмів слухання соціальний педагог повинен виділити два компоненти: сприйняття та розуміння. Сприйняття пов'язано з механізмом слухової пам'яті. Саме від здатності соціального педагога утримувати у пам'яті почуте залежить процес порозуміння клієнта, можливість його логічної переробки.

Необхідно навчитись структурному аналізу мовлення клієнта, виділяти ключові слова, бо саме з ними пов'язані логічні наголоси мовлення клієнта.

Окрім цього, у процесі сприйняття усної мови функціонують механізми внутрішнього промовляння. У практичній діяльності соціальний педагог використовує як зосередження нерелективне, так і рефлективне слухання.

Нерелективне слухання допомагає в умінні мовчати, коли говорить співрозмовник, виражати мімікою, жестами своє розуміння або нерозуміння. Рефлективне слухання по суті є зворотнім зв'язком, що використовується як контроль за точністю сприйняття почутого. Існують три основних прийоми рефлективного слухання: з'ясування (постановка питання), перефразування (переказ), відображення почуттів.

Соціальний педагог в індивідуальній бесіді з клієнтом має ставити питання й, отримуючи відповіді на них, одночасно з'ясовувати смисл та значення не зрозумілого, уточнює контекст іншого, таким чином він наближується до повного порозуміння з клієнтом.

Питання змінюють темп бесіди, орієнтують клієнта на знаходження своїх особистісних рішень щодо проблеми, з якою він прийшов до соціального педагога. Соціальний педагог повинен проникати у смисл мовлення клієнта і за тим, як він виражає (відображає) свої почуття. У процесі бесіди слід розрізнати приховані смисли (почуття) клієнта: обурення, навмисна байдужість, розгубленість, біль, здивування, рішучість, погрозу тощо.

Види слухання бувають:

- Слухання-ознайомлення – викликати увагу співрозмовника до основного змісту висловлювання, зацікавити його, допомогти виділити головну думку, за допомогою питань уточнювати зміст.
- Детальне слухання – націлити співрозмовника на послідовність розвитку думки, а також мовленнєвих засобів, які допомагають стежити за розвитком думки, логікою викладення інформації. Детальне слухання спрямоване на досягнення співрозмовниками повного розуміння проблеми.
- Критичне слухання вимагає від соціального педагога вираження свого відношення до того, що йому говорить партнер по спілкуванню.

Слід пам'ятати, що для ефективного слухання необхідно безперервне підсилення, підтримка певного рівня уваги до співрозмовника та його слів. Види слухання визначаються характером взаємодії співрозмовників, кількістю учасників спілкування, установкою на смислове сприйняття проблеми.

Корисно соціальному педагогу познайомитися з основними прийомами ефективного слухання:

- треба повернутися обличчям до клієнта. Підтримуйте з ним візуальний контакт. Переконайтеся, що ваша поза та жести свідчать про те, що ви уважно слухаєте;
- не удавайте, що слухаєте, відсутність інтересу і нудьга неминуче будуть виявлятися у вираз обличчя або жестах;
- необхідно давати співбесіднику час, щоб висловитися. Намагайтеся зосередитися на мовленні клієнта та зрозуміти не тільки смисл, про що йде мова, але і до яких висновків прийшов співбесідник;
- не треба перебивати, якщо немає потреби. Більшість із нас у соціальному спілкуванні переривають один одного, часом несвідомо;
- не робити квапливо висновки. Це один із основних бар'єрів ефективного спілкування. Необхідно утриматися від оцінок та зрозуміти точку зору співбесідника або хід його думок до кінця;
- не загострюйте уваги на мовленнєвих особливостях співбесідника.

Таким чином, намагайтеся виробити у себе готовність вислухати думку співбесідника та враховувати її під час обговорення. Соціальний педагог повинен систематично тренувати свої навички ефективного слухання, контролюючи свою поведінку під час спілкування, індивідуального консультування клієнтів. Тому уміння слухати – це одне із найважливіших завдань у підготовці майбутніх фахівців.

ЛІТЕРАТУРА

1. Анненкова І.П. Формування емоційної культури майбутнього вчителя у процесі вивчення педагогічних дисциплін: Дис ...канд. пед. наук. – Одеса, 2002. – 240 с.
2. Горбунова Н. В. Технология развития и саморазвития культуры профессионально-делового общения студентов в процессе обучения в вузе (общепедагогический аспект): Дис ...канд. пед. наук. – Саратов, 1999. – 243 с.
3. Казарцева О.М. Культура речевого общения: теория и практика: Уч. пособие. – М., 1998. – 184 с.
4. Локарева Г.В. Художньо-естетична інформація в підготовці соціального педагога до професійного спілкування: теорія та практика: Монографія. – Запоріжжя: ЗНУ, 2007. – 376 с.
5. Рубинштейн С.Л. Общая психология. – Психология и педагогика в профессиональной подготовке сотрудников органов внутренних дел / Ред. А.Ф. Дунаев. – М., 1992. – Ч. 4. – 215 с.
6. Фирсов М.В., Студентова Е.Г. Теория социальной работы: Уч. пос. для студ. высш. учеб. завед. – М.: ВЛАДОС, 2001. – 432 с.
7. Яковлев А.И. Социальная работа как особый вид деятельности. Системный характер социальной работы // Основы социальной работы: Учебник / Отв. ред. В.Д. Павленко. – М.: ИНФРА-М, 1999. – С. 16-26.

УДК 378.36 : 316.64

СОЦІАЛІЗАЦІЯ ОСОБИСТОСТІ СТУДЕНТА В УМОВАХ ТРАНСФОРМАЦІЇ СУСПІЛЬСТВА

Гладиш М.О., аспірант

Запорізький національний університет

Стаття присвячена дослідженню проблеми процесу соціалізації студента в умовах трансформації сучасного суспільства та взаємодії між цими феноменами. Автор розкриває взаємозв'язок між ними в такій послідовності: сучасна трансформація суспільства – процес соціалізації студентів – роль студентства в суспільстві. Співіснування цих явищ розглядається на території нашої країни. У статті також розкривається негативний та позитивний вплив змін у суспільстві на соціалізацію студентської молоді.

Ключові слова: соціалізація, трансформація, суспільство, умови, студент, розвиток, фахівець.

Гладыш М.А. СОЦИАЛИЗАЦИЯ ЛИЧНОСТИ СТУДЕНТА В УСЛОВИЯХ ТРАНСФОРМАЦИИ ОБЩЕСТВА / Запорожский национальный университет, Украина.

Статья посвящена исследованию проблемы процесса социализации студента в условиях трансформации современного общества и взаимоотношений между этими двумя феноменами. Автор раскрывает взаимосвязь между ними в такой последовательности: современная трансформация общества – процесс социализации студентов – роль студенчества в обществе. Сосуществование этих явлений рассматривается на территории