

Залібовська-Ільніцька З. В.,
кандидат педагогічних наук, доцент,
доцент кафедри соціальних технологій
Житомирського державного університету імені Івана Франка

**МЕТОДИКА РЕАЛІЗАЦІЇ КОГНІТИВНОЇ ФУНКЦІЇ
СПІЛКУВАННЯ
У РОБОТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА**

Постановка проблеми у загальному вигляді. Спілкування є одним із вирішальних чинників у налагодженні соціальним працівником професійних контактів, засобом самовираження за допомогою мови і мовлення, способом осмислення змісту інформації, пізнання внутрішнього стану спірозмовника, розуміння і вивчення навколишнього світу, особистості, колективу, себе. Непрофесійне спілкування фахівця соціальної сфери породжує страх у клієнтів, спричиняє зниження працездатності, порушення динаміки мовлення, відчуженість та ін. Опис сукупності взаємозв'язаних способів та прийомів доцільного спілкування соціального працівника стане у нагоді фахівцям соціальної сфери, практикам.

Аналіз наукових досліджень. Проблеми спілкування, мовленнєвої комунікації, розвитку комунікативних умінь стали предметом дослідження: філософів (В. Андрущенко, В. Вандишева, С. Гессен, О. Охріменка та ін.); психологів (Г. Андеєва, Г. Балла, Л. Виготського, Г. Костюка, Л. Петровської, В. Семиченка та ін.); соціологів (А. Васильєв, Є. Білецького, М. Захарченка, М. Козловця та ін.); педагогів (А. Алексюка, Н. Абашкіна, Ю. Бабанського, М. Даниленко, В. Кузьміна, А. Кузьмінського, Н. Мойсеюк та ін.); соціальних працівників (С. Коляденко, З. Залібовської-Ільніцької, С. Ситняківської та ін.); мовознавців (О. Потєбня, Г. Сагач, О. Семеногта ін.).

Метою статті є визначення сукупності взаємозв'язаних способів та прийомів доцільного спілкування соціального працівника. На основі мети, опишемо завдання: вивчення наукових досліджень щодо методики реалізації когнітивної функції спілкування соціального працівника.

Виклад основного матеріалу дослідження. Зазначимо, що у «Великому тлумачному словнику сучасної української мови В. Бусла поняття «методика» тлумачиться як «сукупність взаємозв'язаних способів та прийомів доцільного проведення будь-якої діяльності» [4; 644], а «спосіб – певна дія, прийом або система прийомів, яка дає можливість зробити, здійснити, досягнути чогось» [4; 1375], «прийом – виконання, здійснення дії за один раз; спосіб виконання або здійснення чогось-небудь» [4; 1117]. Когнітивна функція мови розуміється як «мислетворча» і є засобом формування думки. Соціальному працівнику для ефективного спілкування необхідно навчитися оперувати поняттями у мовній формі, у мовному вираженні.

Реалізувати процес спілкування можливо за таких умов: наявності спільного для суб'єктів спілкування комунікативного простору, середовища, яке впливає на суб'єктів інформацією (її змістом, цінністю, новизною), засобами спілкування (невербальними, вербальними, інформаційно-комунікаційними), прийнятими у конкретному правилами, моральними нормами, звичаями, мовленнєвими ритуалами; наявності єдиної звукової системи; адекватне розуміння інформації (здатність соціального працівника досягнути зміст, значення інформації); оптимальне поєднання вербальних і невербальних засобів комунікації; попередження і подолання можливих комунікативних бар'єрів; урахування унікальних індивідуальностей суб'єктів спілкування.

Серед прийомів спілкування можна виділити: дотримання порядку аргументів (перший – сильний аргумент, другий – більш слабший, третій – найсерйозніший аргумент), уточнення змісту поняття за допомогою питання, оцінювання запитання (Адже саме запитання може бути неправильним, таким, на яке знайти правильну відповідь неможливо. Слід чітко зафіксувати помилковий характер запитання, тобто дати його негативну оцінку). Спілкування соціального працівника підтримується деякими засобами:

вербальними (словесними) і невербальними (міміка, пантоміміка, виразальні рухи тіла та ін.).

Зазначимо, що знання і дотримання принципів, правил і конвенцій спілкування є важливим для ефективного спілкування працівника соціальної сфери. Серед найзагальніших вимог до процесу спілкування Ф. Бацевич виокремлює: принцип кооперації (максима повноти інформації, максима якості інформації, максима релевантності (не відхилятися від теми), максима манери; принцип етикетності (максима тактовності, максима великодушності, максима схвалення, максима скромності, максима згоди, максима симпатії) [3].

Науковці описують правила ведення розмови: те, про що повідомляється, має бути істинним; усе необхідне для розуміння клієнта повинно бути наявним у мовленні; мовець сподівається, що адресат повірить йому; запитання передбачає відповідь; наказ, прохання тощо передбачає виконання дій) [5].

Д Карнегі до правил ведення розмови відносить ще й правила переконання (фонові правила: виявляти повагу до думки інших, ніколи не говорити опоненту, що він не має рації; оцініть ситуацію очима опонента; виявляйте симпатію щодо думок та інтересів співбесідника; апелюйте до благородних мотивів, впливаючи на думку опонента; стратегічні правила: починайте суперечку активно; намагайтесь, щоб опонент не зміг сказати «ні», вибудовуйте ланцюг аргументів так, щоб він завжди був змушений говорити «так»; нехай опонент говорить основний час – так скоріше виявляться його помилки; вибудуйте розмову так, щоб опонент думав, що ідеї, нав'язані йому є його власні; викладайте свою думку так, щоб вони відповідали настроям співбесідника та ін.))[6].

Соціолінгвістичні правила визначають можливість альтернативи, передбачають спільну спів появу в даному контексті різних елементів (фразеологізмів, жаргонів, діалекту), показують доцільність упорядкованості одиниць мовлення.

Соціальному працівнику під час спілкування слід враховувати і правила, прив'язані до умов конкретної культури, тобто конвенції (звичаї). Науковцями виділено конвенцію вираження здатності. Мовець каже про свою здатність виконати якусь дію, то слід очікувати виконання цієї дії. (Наприклад: «А я можу образитись», «А я можу заплакати»). Інша конвенція – висловлення бажання. Слід пам'ятати, що висловлюючи бажання, мовець, як правило просить дозволу на це (Наприклад: «Я хотів би зачинити двері», «Я хотів би допомогти»). Конвенція дозволу показую, що хтось просить дозволу і очікує, що цю дію він виконає (Наприклад: «Чи можна зайти?», «Чи допоможете мені?»). Якщо один із мовців каже про свій намір, то слід очікувати, що він це зробить (Наприклад: «Я переїду в інше місто», «Я куплю машину»). Це все є складовими методики реалізації когнітивної функції спілкування у роботі соціального працівника [3].

Невербальні компоненти спілкування впливають також на перебіг спілкування, процес організації, впливають на її результат.

Учені виділяють декілька класифікацій невербальних засобів спілкування: акустична (екстралінгвістика: паузи, кашель, зітхання, сміх, плач); (проксодика: тембр мовлення, тон, висота гучності, спосіб артикуляції); оптична (кінетика: міміка, постава тіла, жести, хода, контакт очима); (проксемика: відстань між мовцями, дистанція, вплив території, вплив орієнтацій, просторове розміщення співбесідників); (графеміка (почерк, специфіка підстрічкових і над стрічкових знаків, символіка скорочень); зовнішній вигляд (фізіономіка, тип і виміри тіла, одяг, його стиль, прикраси, зачіска, косметика, предмети особистого вжитку); тактильно-кінестезична (такезика: потискання рук, поцілунки, дотики, поглажування, поплескування); ольфакторна (запах тіла, запах косметики); темпоральна (хронеміка: час очікування початку спілкування, час проведений разом у спілкуванні, час протягом якого триває повідомлення мовця, час хезитації). Своєрідним видом мовлення є дактильне мовлення – ручна абетка, яка замінює усне мовлення під час спілкування глухих людей між собою[3;5].

Отже, основою методики реалізації когнітивної функції спілкування соціального працівника є процеси породження і сприйняття мовлення. Обидва процеси є когнітивно зумовленими. Спілкування як процес використання мови, торкається всіх складових комунікації, виступає у тісному зв'язку з ними. Слова, вислови є засобом розуміння думки того, хто говорить й одночасно засобом сприйняття змісту думки на основі свого життєвого досвіду. Зазначимо, що для реалізації когнітивної функції спілкування фахівцю соціальної сфери варто підвищувати рівень володіння мовою (українською, англійською, німецькою та ін.), правильно добирати мовні засоби, синтезувати матеріал для успішного розв'язання соціальних питань.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамович С. Д. Мовленнєва комунікація : [підручник] / С. Д. Абрамович, М. Ю. Чікарськова. — Київ : Центр навчальної літератури, 2004. — 472 с.
2. Александров Д. Н. Риторика : учеб. пособие для вузов / Д. Н. Александров. — М. : МГУ, 1999. — 534 с.
3. Бацевич Ф. С. Вступ до лінгвістичної генології : навчальний посібник / Флорій Сергійович Бацевич. — К. : Академія, 2006. — 248 с. — (Альма-матер).
4. Великий тлумачний словник сучасної української мови / [уклад. і голов. ред. В. Т. Бусел]. — К. — Ірпінь : ВТФ «Перун», 2004. — 1440 с.
5. Залібовська-Ільніцька З. В. Категорійний аналіз базових понять дослідження проблеми формування комунікативної компетентності майбутніх вчителів / З. В. Залібовська-Ільніцька // Вісник ЖДПУ. — Житомир, 2004. — № 14. — С. 45–46.
6. Карнеги Д. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично / Дейл Карнеги ; [пер. с англ. ; общ. ред. В. П. Зинченко]. — М. : Прогрес, 1989. — 442, [2] с.

