

**Міністерство освіти і науки України  
Науково-дослідний центр проблем соціальної педагогіки  
та соціальної роботи Академії педагогічних наук України  
та Луганського національного університету  
імені Тараса Шевченка**

**С. Я. Харченко  
Н. П. Краснова  
Л. П. Харченко**

**ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ПРОФЕСІЙНОЇ  
ЕТИКИ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА**

*Навчально-методичний посібник*

**Луганськ  
ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка»  
2014**

УДК 37.013.42(076.6)  
ББК 74.60р3  
Х22

**Рецензенти:**

- Омельченко С. О.** – доктор педагогічних наук, професор, ректор Державного вищого навчального закладу «Донбаський державний педагогічний університет».
- Савченко С. В.** – доктор педагогічних наук, професор, перший проректор ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка».
- Архипова С. П.** – кандидат педагогічних наук, професор завідувач кафедри соціальної роботи та соціальної педагогіки Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького.

**Харченко С. Я.**

**X22** Теоретико-методичні засади професійної етики соціального педагога: навч.-метод. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / С. Я. Харченко, Н. П. Краснова, Л. П. Харченко ; Держ. закл. «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка». – Луганськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2014. – 548 с.

**ISBN 978-966-617-347-1**

У навчально-методичному посібнику розглядаються етико-педагогічні ідеї в історії зарубіжної та вітчизняної соціально-педагогічної думки. Проаналізовані сутність, зміст та функції професійної етики соціального педагога. Представлені основи культури спілкування та етики взаємовідношень соціального педагога в різноманітних ситуаціях.

Навчально-методичний посібник підготовлений згідно з вимогами до модульно-рейтингової системи навчання й містить матеріали, призначені для студентів – майбутніх соціальних педагогів; відповідає навчальним планам і програмам підготовки бакалаврів, спеціалістів, магістрів за спеціальністю.

УДК 37.013.42(076.6)  
ББК 74.60р3

*Рекомендовано до друку Вченою радою  
Луганського національного університету імені Тараса Шевченка  
(протокол № 9 від 25 квітня 2014 року)*

**ISBN 978-966-617-347-1**

© Харченко С. Я., Краснова Н. П.,  
Харченко Л. П., 2014  
© ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2014

# ЗМІСТ

**ВСТУП.....5**

## **РОЗДІЛ I. ЕТИКО-ПЕДАГОГІЧНІ ІДЕЇ В ІСТОРІЇ ЗАРУБІЖНОЇ І ВІТЧИЗНЯНОЇ СОЦІАЛЬНО- ПЕДАГОГІЧНОЇ ДУМКИ**

1.1. Етико-педагогічні ідеї в історії зарубіжної соціально-педагогічної думки.....7

1.2. Етико-педагогічні ідеї в історії вітчизняної соціально-педагогічної думки.....27

## **РОЗДІЛ II. ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА: СУТЬ, ЗМІСТ, ФУНКЦІЇ**

2.1. Специфіка моральних відношень у соціально-педагогічній діяльності.....63

2.2. Етика відношення соціального педагога до своєї праці.....73

## **РОЗДІЛ III. ЕТИКА ВЗАЄМВІДНОШЕНЬ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА**

3.1. Міжособистісні відношення соціального педагога і учнів.....87

3.2. Особливості педагогічної етики у вищому навчальному закладі.....106

3.3. Етика відношень у системі „соціальний педагог – педагогічний колектив”.....123

## **РОЗДІЛ IV. КУЛЬТУРА СПІЛКУВАННЯ І ЕТИКА СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА**

4.1. Морально-естетичні основи культури спілкування.....	142
4.2. Спілкування як етична цінність.....	158
4.3. Етика ділового спілкування соціального педагога.....	186

## **РОЗДІЛ V. ЕТИЧНА ПОВЕДІНКА СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА В СИТУАЦІЇ ПЕДАГОГІЧНОГО КОНФЛІКТУ**

5.1. Конфлікти в діяльності соціального педагога.....	216
5.2. Етичні способи вирішення соціальним педагогом конфлікту.....	243

## **РОЗДІЛ VI. ПРОФЕСІЙНА КУЛЬТУРА ТА ЕТИКЕТ У ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА**

6.1. Педагогічний такт як особлива форма функціонування соціально-педагогічної моралі.....	263
6.2. Професійна культура. Норми, принципи та правила етикету соціального педагога.....	282

<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>304</b>
--	------------

<b>ДОДАТКИ.....</b>	<b>312</b>
---------------------	------------

## ВСТУП

Сьогодні зростає значення професійної етики в регулюванні різних видів трудової діяльності, що пов'язано з процесами демократизації суспільства, а також з прагненням постійно удосконалювати професійні норми стосовно до мінливих соціально-економічних відносин.

Педагогічна етика здійснює загальнотеоретичну та практичну (гуманізаційна, ціннісно-орієнтуюча, пізнавальна, виховна) функції. До основних її категорій належать педагогічний обов'язок, свобода і відповідальність, справедливість.

Серед теоретичних задач дуже важливою є задача з'ясування структури і вивчення процесу формування моральних основ роботи педагога залежно від характеру і специфіки його професійної діяльності.

Діалектика суспільного розвитку України повинна була викликати й викликала до життя появу нової спеціальності, призначення якої – надання компетентної соціальної допомоги населенню, гуманізація соціокультурного навколишнього середовища, підвищення ефективності процесу соціалізації, виховання та розвитку дітей, підлітків і юнаків.

У зв'язку з цим соціальна педагогіка як галузь науки висувається на авансцену соціального життя, оскільки вона відповідає життєвим потребам людини й необхідна суспільству у вирішенні його найважливіших проблем як фундаментальний магістральний напрям у науково-педагогічному забезпеченні соціальної політики, ефективної системи духовного виховання народу, а також власне соціальної роботи.

Підвищення ролі соціальної педагогіки в інтеграційному „наборі” наук, що становлять у сукупності науки таку синтетичну професію, як „соціальна робота”, виявляється як дуже помітна тенденція у всьому світі. І це цілком закономірно, тому що базову основу професійної компетенції соціального працівника та соціального педагога складають етичні й психолого-педагогічні характеристики. Соціальна педагогіка сьогодні сприяє зміцненню необхідної наукової бази в соціальній політиці та створенню комфортних морально-психологічних умов для розвитку особистості в специфічно різних середовищах її проживання.

Вибудовуючи свій зміст на антропологічній основі, соціальна педагогіка виступає важливим регулятором відносин у системі „особистість-суспільство”. Лейтмотив сучасного життя, соціальний „порятунок” особистості сьогодні – саме в соціально-психологічній і соціально-педагогічній підтримці, у порятунку духовності людини, етичного світу, вивільненні її з духовного рабства й забезпеченні повної внутрішньої свободи творчості, від чого залежить загальне соціальне

благополуччя особистості.

Це значно розширює завдання й функції соціальної педагогіки, особливо – у частині її впливу на саморозвиток, самовдосконалення, самозахист особистості, на підготовку кожної людини та її сім'ї до правильної педагогічно доцільної самоорганізації життєдіяльності й життєтворчості.

Результатом узагальнення наукового пошуку й соціально-педагогічної практики стало збагачення цілої низки категорій соціальної педагогіки як більш загальних і фундаментальних понять, які відображають суттєві властивості й відношення явищ соціальної дійсності та пізнання.

Загальновідомо, що соціальна педагогіка є наукою інтерактивною, яка доволі широко оперує у своєму категоріальному апараті термінами й поняттями інших наук, наповнюючи їх специфічним для соціальної педагогіки текстом.

Однією з основних категорій, яку використовую соціальна педагогіка є поняття „професійна етика”. Це обумовлено тим, що особливе місце в діяльності соціальних педагогів займає налагоджування взаємовідносин з дітьми та дорослими. У зв'язку з цим гостро встає питання про співвідношення діяльності соціального педагога нормами професійної етики.

Значну роль у подоланні розриву між основами професійної етики та їх реальним здійсненням у практичній діяльності відіграє система професійної підготовки соціальних педагогів.

Враховуючи актуальність проблеми та необхідність застосування етичних принципів соціально-педагогічної діяльності розроблено модульний курс „Етика соціально-педагогічної діяльності”.

Курс повинен забезпечити знайомство з цінностями (суспільними, культурними, особистісними, професійними) та їх зв'язком з професійною етикою соціального педагога.

*Мета курсу є:* надати студентам необхідні знання основ етики соціального педагога, етичної комунікації в професійній діяльності, про засоби її використання у практичній діяльності; сформувати уміння і навички реалізації професійної етики на практиці.

*Завдання курсу:* сформувати усвідомлення важливості професійних етичних принципів та норм у соціально-педагогічній діяльності, необхідності оволодіння професійно-етичними якостями майбутніми соціальними педагогами; сформувати навички налагодження контактів з дітьми та дорослими; навички регулювати власну поведінку в різноманітних ситуаціях професійної діяльності.

# РОЗДІЛ І. ЕТИКО-ПЕДАГОГІЧНІ ІДЕЇ В ІСТОРІЇ ЗАРУБІЖНОЇ І ВІТЧИЗНЯНОЇ СОЦІАЛЬНО- ПЕДАГОГІЧНОЇ ДУМКИ

## 1.1. Етико-педагогічні ідеї в історії зарубіжної соціально-педагогічної думки

Витоками сучасної теоретичної етико-педагогічної думки є етичні концепції філософів античного світу. Моральність у них розглядається як визначальне, змістоутворююче явище людського буття. Формуються головні етичні вимоги та правила до людей, які навчаються і виховують дітей.

У працях давньогрецького філософа Демокріта (біля 460-370 до н.е.) роль виховання оцінюється з позицій античної етики.

„Виховання дітей – ризикована справа, бо в разі успіху останнє набуває ціною великої праці й турботи, у разі ж невдачі – горе, незрівняне ні з яким іншим”.

„У людей зло зростає з добра, коли не уміють управляти і належним чином користуватися добром. Неправильно було б подібні речі відносити до числа зол, (але повинно) вважати їх благами. Добром можна користуватися, якщо хто захоче, і для віддзеркалення зла”.

„Постійне спілкування з поганими розвиває погані завдатки”.

„Розсудливість батька є найдієвіше повчання для дітей”.

„Хорошими люди стають більше від вправи, ніж від природи” [23, 14].

Великий мислитель античності, грецький письменник Плутарх (45-127 до н.е.) з особливою увагою ставився до питань виховання і навчання в родині. Плутарх радив уникати покарань. За його словами бити дитину означає „підняти руку на святиню”.

Плутарх дав характеристику спартанського виховання, яке ґрунтувалось не на етичних принципах, а на насиллі, покорі, покаранні.

„Усугубляють свій надзор и старики: они посещают гимнасии, присутствуют при состязаниях и словесных стычках, и это не забавы ради, ибо всякий считает себя до некоторой степени отцом, воспитателем и руководителем любого из подростков, так что всегда находилось, кому вразумить и наказать провинившегося. Тем не менее из числа достойнейших мужей назначается еще и педоном – надзирающий за детьми, а во главе каждого отряда сами подростки ставили одного из так называемых иренов – всегда наиболее рассудительного и храброго. (Иренами зовут тех, кто уже второй год как

возмужал, меллиренами – самых старших мальчиков.) Ирен, достигший двадцати лет, командует своими подчиненными в драках и распоряжается ими, когда приходит пора позаботиться об обеде. Большим он дает наказ принести дров, малышам – овощей. Все добывается кражей: одни идут на огороды, другие с величайшей осторожностью, пуская в ход всю свою хитрость, пробираются на общие трапезы мужей. Если мальчишка попадался, его жестоко избивали плетью за нерадивое и неловкое воровство” [71, 65].

Родоначальник об’єктивного ідеалізму, старогрецький філософ Платон (427-347 до н.е.) займався педагогічною практикою в Афінах і в своїх працях дає характеристику практиці афінського виховання. У сімейному вихованні широко використовувалося навіювання, переконання і покарання. Притому батьки і вчителі стурбовані в першу чергу етичним вихованням дитини, його „доброзвичайністю”.

Виховання і повчання починаються з найперших років існування і продовжуються до кінця життя. Мати і годувальниця, отець і дядько („педагог”), як тільки дитина починає розуміти їх, тільки і клопочуть про його удосконалення. Він не може нічого сказати або зробити без того, щоб вони не вказали, що ось це справедливе, а то несправедливе, що це похвальне, а то ганебне, що це святе, а то нечестиве, що це роби, а цього не роби. І якщо дитя охоче покорається, то це добре; якщо ж не покорається, то його виправляють за допомогою погроз і ударів, як дерево, що скривилося. Потім пізніше посилають дітей у школу і переконливо просять вчителів піклуватися більше про їх доброзвичайність, ніж про читання і музику, і вчителі поступають згідно цьому бажанню [70, 19].

До вчителя Платон пред’являє вимоги застосовувати гуманістичні методи в навчанні дітей: похвалу, прохання, змагання.

„І я також беру до уваги вік: не хочу, щоб дитину примушували до учіння, не вимагаю від нього повної старанності. Раджу ще всього більш остерігатися, щоб дитина не зненавиділа учіння, яке полюбити ще не мала часу, і щоб, випробувавши одного разу гіркоту, не страшила її і в зрілому віці. Учіння повинно бути для нього забавою; треба заохочувати його то проханнями, то похвалами, доводити його до того, щоб він радів, коли що-небудь вивчить, і заздриє, коли почнуть учити іншого, якщо сам надумає полінуватися; щоб змагався в успіхах зі своїми однолітками і часто вважав себе переможцем; для цього не зайві і нагороду, які для цього віку бувають принагідні” [69, 40].

У процесі учіння перед вчителями повинні стояти завдання: формування дружніх взаємин з учнем, вивчення здібностей і інтересів дітей для того, щоб їх успішно розвивати: „...розсудливий вчитель не



обтяжить себе зайвою кількістю учнів; більше всього слід прагнути зробити його особливим нам другом, щоб він при учінні керувався не одним обов'язком, але і прихильністю до нашого дому. Таким чином, наше дитя не буде забуто в натовпі. Притому ж всякий скільки-небудь освічений наставник, відзначивши в учневі старанність і здатність, зверне на нього увагу і для власної своєї честі” [69, 42]

Плутарх звертав особливу увагу на індивідуальний підхід до дитини, що вимагає результатів вивчення його індивідуальних особливостей.

„Після таких спостережень над здібностями учнів учитель помічає, як краще всього обходитися йому з учнями. Один вимагає примусу, інший не терпить строгих наказів; дехто стримує страх, у інших же він віднімає бадьорість; інший встигає від постійної старанності, другий діє поривами. Я бажав би мати такого учня, якого б я заохочував і хвалив, який був би чутливий і до слави, і навіть плакав, коли відстане від товаришів. Я не побоююся лінощів і нерадіння з боку того, на кого осуд і шана однаково добре діють” [69, 45].

Визнаючи факт насильства в сімейному і суспільному вихованні, Платон вважав насильство засобом виховання рабської покорності, яка не відповідає меті виховання в Стародавній Греції, – гармонійному розвитку дітей аристократів.

„Я не схвалюю звичаю піддавати дітей тілесному покаранню, хоча це майже всіма прийнято. Таке покарання мені здається низьким і властивим тільки рабам і справедливо вважається жорстокою образою для всякого іншого віку. Потім дурна дитина, якої не виправляють догани, звикне до побоїв і терпітиме їх з рабською покірністю. Нарешті, не було б і потреби удаватися до цього покарання, якби дбайливий наставник вимагав від учня строгого звіту в його заняттях. У даний час провини дітей, які походять від недбалості педагогів, виправляються, мабуть, не тим, що дітей примушують поступати правильно, а тільки тим, що карають їх за те, що вони цього не виконали. Притому ж, якщо ви думаєте різкою, як єдиним засобом, примусити дитину до учіння, то як ви поступите з хлопцем, якому ви не можете загрозувати цим покаранням, а тим часом повинні учити його набагато більшому” [69, 45].

У працях Арістотеля (384-322 до н.е.) „Нікомахова етика”, „Евдемова етика”, „Велика етика” розкривається суспільна природа моралі, її вплив на формування етики особистості, зміст етики як регулятора взаємовідношень між вчителем й учнем.

Найбільш відомим римським педагогом був Марк Фабій Квінтіліан (42-118 до н.е.); він висловив етичні вимоги до вчителя, які

були розвинуті в епоху Відродження: „Нехай учитель насамперед викличе в собі батьківські почуття до своїх учнів. Нехай учитель не буде дратівливим і в той же час нехай не потурає тим, хто потребує виправлення. Нехай він буде простий у викладанні, терплячий у роботі, більш старанний, ніж вимогливий. Нехай охоче відповідає тим, хто питає, і нехай поставити питання мовчазним. На похвали нехай він не буде надто скупим, а й не буде надто марнотратним, бо перше позбавляє бажання до роботи, а друге породжує безтурботність. Мова вчителя має бути чіткою, простою і зрозумілою” [18, 45].

Квінтіліан застерігав вчителя від використання примусу, щоб учень не зненавидів учіння, орієнтував його на використання позитивних відчуттів. Він негативно відносився до покарань, вважаючи кращим способом активізації інтересу учня змагання. Для того, щоб досягти в навчанні поставленої мети, необхідно вивчати учнів.

У епоху раннього „високого” Середньовіччя (V-XIII ст.) виховання носило церковно-догматичний характер. Філософсько-педагогічна думка європейського Середньовіччя головну мету виховання бачила в порятунку душі, сліпому підкоренню авторитету церкви. Процес навчання був заснований на суворій дисципліні, тілесних покараннях, страху і слухняності. Етичні ідеї були віддані забуттю.

У період пізнього Середньовіччя (XIV-XVI вв.) – епоха Відродження – була зламана духовна диктатура церкви, відроджена мета виховання – формування духовно і фізично розвинутої особистості, людина проголошувалася вищою цінністю.

Важливими рисами просвітницьких поглядів гуманістів стали: індивідуалізм, врахування вікових особливостей дитини, зростання ролі морального виховання дітей, зменшення впливу церкви на школу.

Колискою європейського Відродження стала Італія. Вітторіно да Фельтре (1378-1466) в основу організації своєї школи – школи нового типу „Будинку радості” поклав принцип гуманістичної педагогіки: демократизм, колективізм, любов до дітей, врахування особливостей їх психічного розвитку.

Разом з розумовим і фізичним розвитком здійснювалося моральне та естетичне.

Томазо Кампанелла (1568-1639) в утопії „Місто сонця” виклав педагогічні ідеї по поліпшенню породи людей через виховання, працю, навчання, мистецтво. Дітей виховують так, що вони вільні від таких пороків як лінь, хвастощі, крадіжка, шахрайство.

Етико-педагогічні ідеї розвивав у своїх працях Еразм Роттердамський (1467-1536). Засуджуючи грубих учителів, він писав,

що цим людям він неохоче б довірив приборкувати диких коней, тим більше їм не можна віддавати в руки крихкі істоти.

Він відкидав фізичні покарання, пропонуючи спиратися на здоровий глузд учнів. Еразм Роттердамський був упевнений, що не слід привчати дитину до ударів, оскільки тіло стає нечутливим до стусанів, а дух – до докорів. Найбільш ефективними прийомами виховання є повчання, повторення.

Видатний французький мислитель Мішель Монтень (1533-1592) у своїй основній праці „Досліди” розглядає людину як вищу цінність. Визнаючи необхідність учителя спиратися у вихованні дітей на їх схильності і завдатки, він вважав, що це дозволить учневі краще засвоїти знання.

„Якщо вчителі, як це звичайно у нас робиться, освічують своїх численних учнів, підносячи їм усім один і той же урок і вимагаючи від них однакової поведінки, хоча здібності їх зовсім не однакові, але відрізняються і за своїм обсягом, і по своєму характеру, то немає нічого дивовижного, що серед величезного натовпу дітей знайдеться всього дві або три дитини, які одержують справжню користь з подібного викладання” [57, 191].

Як і всі гуманісти, Монтень висловлювався проти суворої шкільної дисципліни, за уважне відношення до дітей.

„Взагалі ж навчання повинно ґрунтуватися на поєднанні строгості з м'якістю, а не так, як це робиться зазвичай, коли, замість того, щоб заохотити дітей до науки, їм підносять її як суцільний жах і жорстокість. Відмовтеся від насильства і примусу; немає нічого, на мою думку, що так би спотворювало і перекручувало натуру з хорошими завдатками. Якщо ви хочете, щоб дитина боялася сорому і покарання, не привчайте її до цих речей [57, 201].

Разом з багатьма іншими речами порядки, заведені в більшості наших колегей, ніколи не подобалися мені. Мабуть, шкода, що приноситься ними, була б значно менша, будь вихователі хоч трішки поблажливішими. Але ж це справжні в'язниці для ув'язненої в них молоді. Там розвивають у неї розбещеність, караючи за неї перше, ніж вона дійсно виявилася. Зайдіть в такий колег під час занять: ви не почувете нічого, окрім криків – криків школярів, що піддаються прочуханці, і криків вчителів, що ошаленіли від гніву. Чи можна у такий спосіб збудити в дітях охоту до занять, чи можна з такою страшною пикою, з багатом у руках керувати цими полохливими і ніжними душами? Помилковий і згубний спосіб! Додамо правильне зауваження, зроблене із цього приводу Квінтіліаном: така безмежна влада вчителя здатна викликати найнебезпечніші наслідки, особливо якщо врахувати

характер прийнятих у нас покарань. Наскільки пристойніше було б усипати підлоги класних кімнат квітами і листям замість скривавлених вербових лозин! Я велів би там розписати стіни зображеннями Радості, Веселості, Флори, Грацій, як це зробив у себе в школі філософ Спевсипп. Де для дітей користь, там же повинно бути для них задоволення” [57, 72].

Аналізуючи проблему вчителя, Монтень приділяє увагу його професійним і особистісним якостям, вважає, що розум і моральність вчителя є ціннішими якостями, ніж ученість. Для того, щоб посилено навчати дитину, необхідно вивчати і враховувати душевні схильності дитини, надати їй можливості розвивати свою активність і самостійність.

„... Хай наставник примушує учня ніби просівати через сито все, що він йому підносить, і хай нічого не вдовблює йому в голову, спираючись на свій авторитет і вплив” [57, 71].

Я. А. Коменський (1592-1670) – засновник сучасної педагогіки, найбільший чеський демократ. У його педагогічній практиці і працях знайшли свій подальший розвиток етико-педагогічні ідеї. Дитина для нього не теоретично, а практично була вищою цінністю життя. Чеський педагог виробив ідеал вчителя-гуманіста, уважав вчительську професію чудовою, вище за яку нічого не має на землі. А ось неосвічений учитель, на думку Я. А. Коменського – тінь без тіла, хмара без дощу, джерело без води, лампа без світла, отже – порожнє місце.

Мета школи, на думку Я. А. Коменського, формування етичних якостей і гуманних відносин, формування яких лежить на вчителях школи.

„Адже мудро сказав той, хто сказав, що школи – майстерні гуманності, якщо вони досягають того, що люди стають дійсно людьми, тобто (повертаючись до поставлених вище цілей): I. Створіннями розумними. II. Створіннями, що панують над усіма творіннями (також і над самою людиною). III. Створіннями, які є радістю свого творця. Це відбуватиметься в тому випадку, якщо школи багато попрацюють над тим, щоб зробити людей мудрими по розуму, доброзвичайними в своїх діях і благочестивими серцем” [39, 97].

Школа повинна формувати людину, її мудрість, чесноти, любов до людей.

„Цілком відповідну своєму призначенню я називаю тільки таку школу, яка була б дійсною майстернею людей, в якій, отже, розуми учнів осявалися б блиском мудрості, для того, щоб швидко проникати у все явне і сокровенне... душі і рухи їх прямували б до загальної гармонії чеснот, а серця начувалися б божественною любов’ю” [39, 97].

Я. А. Коменський велику увагу приділяв відносинам вчителів і учнів, відзначав, що вони повинні бути доброзичливими; вчитель повинен заохочувати дітей в учінні, відноситися до дітей з любов'ю, учити їх легко і радісно.

„Якщо вчителі будуть привітні і ласкаві, не відштовхуватимуть від себе дітей своїм суворим зверненням, а привертатимуть їх своїм батьківським розположенням, манерами і словами; якщо вчителі рекомендують науки, до яких вони приступають, з боку їх переваги, привабливості і легкості, якщо більш старанних учнів час від часу хвалитимуть (навіть наділяючи малюків яблуками, горіхами, цукром і тому подібне), ...якщо вчителі відноситимуться до учнів з любов'ю, тоді вони легко завоюють їх серце так, що дітям приємніше перебувати в школі, ніж удома” [39, 124].

Учитель повинен володіти мистецтвом навчання і виховання, активізувати активність і самостійність учнів не повчанням, страхом перед покаранням, а заохоченням.

„Але хто ж, говорю я, звертає увагу на те, щоб таким же чином вчитель, перш ніж почати освічувати учня, порушив би інтерес до знання, своїми повчаннями зробив би його здібним до навчання, викликав би в нього велику готовність у всьому покорятися своєму наставникові? Зазвичай кожен учитель бере учня таким, яким він його знаходить, і відразу ж починає піддавати його зразкам і розраховує, що той почне блищати, як відполірований. Якщо ж цього негайно по його бажанню не відбудеться (а як могло це відбутися, питаю я), то він обурюється, шумить, шаліє. Ми не дивуємося, що від подібної освіти деякі ухиляються і біжать від неї! Швидше слід дивуватися з того, як будь-хто в змозі витримати її” [39, 105].

Великий педагог ставить перед вчителями етичне завдання: формувати у учнів мудрість, помірність, мужність, справедливість, прямоту, витривалість у праці, готовність зробити послугу іншим і мати охоту до цього.

Він визнає, що без дисципліни шкільне життя неможливе. Проте, якщо „коли-небудь виникне потреба підбурити і пришпорити, то це може бути краще досягнуто іншими способами, а не биттям: іноді доганою і суспільним осудом, іноді похвалою інших ...

Суворіше і строгіше покарання треба застосовувати тільки по відношенню до тих, хто грішить проти поведінки: 1) за який би то не був вияв безбожжя, богохульства, аморальності і взагалі за все, що явно спрямоване проти божественного закону; 2) за наполегливу непокору і умисну злісність, якщо хто із зневагою відноситься до розпоряджень вчителя або кого-небудь іншого з начальницьких осіб, свідомо й умисне

не робить того, що потрібно робити; 3) за зарозумілість і пихатість, а також за недоброзичливість і лінь, унаслідок яких будь-хто відмовляється допомогти в учінні товаришеві, який про це попросив” [39, 145].

Я. А. Коменський категорично виступає проти фізичних покарань, оскільки вони формують рабський характер в учнів. „... я рішуче наполягаю на тому, що різки і побої, ці рабські і абсолютно негідні вільних людей засоби, не повинні застосовуватися в школах і підлягають обов’язковому з них видаленню” [39, 145].

На формування шкільної дисципліни має величезний вплив приклад дотримання дисципліни батьками і учнями: „...нехай насамперед самі батьки строго дотримуються домашньої дисципліни, а вчителями хай будуть найкращі з людей, видатніші своєю моральністю, – ось найбільш дієвий чудовий засіб до того, щоб просунути учнів на найчесніше життя” [39, 149].

Даючи характеристику вчителя як людини, що відрізняється видатною моральністю, Я. А. Коменський запевняє, що ніхто не може зробити людей мудрими, окрім мудрого, ніхто – красномовним, окрім красномовного, ніхто – етичним або благочестивим, виключаючи етичного і благочестивого.

Етичні ідеї Я. А. Коменського, автора „Великої дидактики”, сьогодні складають серцевину гуманістичної педагогіки.

Видатний англійський філософ і педагог Джон Локк (1632-1704) керівним принципом виховання вважав принцип корисності, який лежить в основі розумового, фізичного і етичного виховання. Головна роль в реалізації виховання належить батькам і вихователю. На думку Джона Локка, тілесні покарання, примушення приводить до формування рабського характеру, тому застосовувати їх недоцільно.

Звертаючись до батьків, він писав: „Тільки жодним чином не дозволяйте коли б то не було бити хлопчика без вашої згоди і розпорядження, принаймні до тих пір, поки ви на досвіді не переконалися в його розсудливості і стриманості. Але разом з тим, що для того, щоб підняти його авторитет в очах вихованця, ви повинні приховати від останнього, що його вихователь не владний застосовувати різки; крім того, ви обов’язково повинні і самі виявляти вихователю велику пошану і примушувати так само відноситися до нього всю вашу сім’ю. Бо ви не можете розраховувати що ваш син відноситиметься з повагою до людини, до якої його батько і мати, за його спостереженнями, відносяться зневажливо” [49, 179].

Не покаранням, а прикладом своїм вчитель повинен виховувати джентльмена.

„Як приклад батька повинен учити дитину пошані до свого вихователя, так приклад вихователя повинен спонукати дитину до тих дій, яких він вимагає від останнього. Його власна поведінка у жодному випадку не повинна розходитися з його розпорядженнями, якщо тільки він не бажає зіпсувати дитину. Безцільно з боку вихователя говорити про приборкання пристрастей, якщо він дає волю будь-якій власній пристрасті; і безплідними будуть його старання викоренити в своєму вихованцеві порок або непристойну межу, які він допускає в собі самому” [49, 180].

На думку Джона Локка, авторитет батьків і вихователя повинен ґрунтуватися не тільки на страху і шанобливості, але й на любові, дружбі.

„Страх і шанобливість повинні дати вам першу владу над їх душами, а любов і дружба повинні закріпити її: бо повинен прийти час, коли вони переростуть різку і виправні заходи, дії, і тоді – я вас запитаю – якщо любов до вас не зробить їх слухняними і не вселить їм відчуття обов’язку, якщо любов до чесноти і бажання підтримати свою репутацію не буде їх утримувати на гідному шляху, – який у вас буде відносно них засіб повернути їх на цей шлях?” [49, 171].

Спіратися в навчальному процесі, уважав Джон Локк, необхідно не на тілесні покарання, а на допитливість і самостійність дитини, не можна тілесними покараннями зберегти охоту до навчальних занять.

„Побої і всі інші види принижуючих тілесних покарань не є відповідними заходами дисципліни при вихованні дітей, яких ми хочемо зробити розумними, добрими і талановитими людьми; тому ці заходи слід застосовувати дуже рідко і притому тільки з серйозних підстав і лише в крайніх випадках. З іншого боку, потрібно ретельно уникати заохочення дітей за допомогою нагородження їх речами, які їм подобаються” [49, 172].

Цікавими для XVIII ст. є погляди Джона Локка про необхідність вивчення вчителем індивідуальних особливостей дітей і розвиток їх у процесі виховання і навчання.

„Тому той, хто має справу з дітьми, повинен ґрунтовно вивчити їх натуру і здібності, і за допомогою приватних випробувань стежити за тим, в який бік вони легко хиляться і що для них підходить, які їх природні завдатки, як можна їх удосконалити і на що вони можуть стати в нагоді. Він повинен подумати над тим, що їм бракує і чи можуть вони це придбати за допомогою старанності і засвоїти шляхом практики, і чи варто для цього старатися. Бо в багатьох випадках все, що ми можемо зробити, і до чого ми повинні прагнути – це використовувати найкращим чином те, що дала природа, попередити ті вади й недоліки,

до яких найбільш схильна дана конституція. Природні дарування кожного повинні бути розвинуті до можливих меж” [49, 176].

Джон Локк неодноразово підкреслював, що для виховання джентльмена необхідно шукати такого вчителя, який знав би, як можна сформувати характер хлопчика, як зберегти його невинність, любов’ю підтримав би і розвивав хороші завдатки, м’якими прийомами виправляв би і викорінював погані схильності дитини і прищеплював би хороші звички.

Етичні погляди Джона Локка обробив Джон Беллерс (1654-1725) – англійський економіст і соціальний реформатор. Він був супротивником фізичних покарань, вважаючи, що покарання псує природні здібності дітей, народжуючи образи.

„Бунтівна вдача повинна бути приборкана покаранням (тому що краще залишатися неписьменним, ніж погано вихованим), але це не зробить учня талановитим. Удари послаблюють присутність духу, яка необхідна для готовності вчитися. Розуміння повинне швидше просочуватися, наскільки діти можуть його сприймати, ніж вливатися в них. Образа шкодить пам’яті і приводить думки в найбільший безлад. Поруште в дитині любов до того, що він повинен учити, шляхом нагород і суперництва. Тому що биття їх, щоб вчився більше, швидше псує їх природні дарування, ніж примушує їх виправитися” [7, 199].

Великий французький гуманіст Жан Жак Руссо (1712-1778) уважав, що процес природного виховання дитини, поряд з якою повинен бути високоосвічений наставник, повинен породжувати у вихованця радість учіння, самостійність в оволодінні світом, духовне збагачення.

При природному вихованні вчитель слідує дитячій природі, відмовляється від прямих обмежень, при цьому відпадає необхідність штучних зауважень. Внутрішньою мотивацією природного виховання стає прагнення дитини до самовдосконалення, самопізнання. Урахування індивідуальних і вікових особливостей у виховному процесі було для Ж.Ж. Руссо непорушним законом.

„Багато міркують про якості хорошого вихователя. Перше, яке я зажадав би від нього, – а воно припускає і багато інших, – це не бути людиною продажною. Бувають такі благородні заняття, що ними не можна вдаватися до грошей, не виявляючи себе цим недостойним їх; таке саме ремесло наставника.

Вихователь! – яка піднесена потрібна тут душа. Справді, щоб створити людину, потрібно самому бути або батьком, або більше, ніж людиною” [80, 208 – 209].

Педагог критикує сучасну школу, вчителя, який в ній працює, і ті прийоми, які використовуються у вихованні дітей: “Дивно, що з тих пір,



як беруться виховувати дітей, не придумали ще іншого способу керувати ними, окрім змагання, заздрощів, ненависті, пихатості, жадібності, низького страху, усіх пристрастей, найбільш небезпечних, найбільш здатних хвилювати і псувати душу, навіть перше, ніж сформувалося тіло. При всякому передчасному повчанні, якими забивають їм голову, в глибині їх серця насаджують порок; безрозсудливі вихователі думають зробити диво, роблячи їх злими з метою навчити, що таке доброта” [80, 215].

Вихователю повинен керувати дитиною непомітно для неї, вихованець може робити те, що він хоче, але він повинен хотіти робити те, чого від нього хоче вихователю. „Виберіть з вашим вихованцем шлях протилежний; хай він думає, що він пан, а насправді ви завжди будьте паном. Немає підпорядкування досконалішого, ніж те, яке зберігає зовнішній вигляд свободи” [80, 217].

Найважливішим у вихованні Ж.-Ж. Руссо вважав добре відношення до учня, застерігав вихователя від можливої несправедливості по відношенню до нього, яка викликає великі душевні страждання вихованця.

„Не давайте вашому учневі ніяких словесних уроків, він повинен отримувати їх лише з досвіду; не накладайте на нього ніяких покарань, бо він не знає, що таке бути винуватим; ніколи не примушуйте його просити вибачення, бо він не зумів би вас образити. Позбавлений етичного мотиву в своїх вчинках, він не може зробити нічого такого, що було б етично злим і заслуговувало б покарання або догани...” [80, 215].

Клод Адріан Гельвецій (1715-1771) – французький філософ-матеріаліст, визнаючи суспільний характер виховання, яке робить людей тими, якими вони є, велике значення надавав етичним відносинам між учителями і учнями. Для того, щоб забезпечити ефективну роботу вчителя, необхідно дати йому законодавчу свободу в діяльності. „Якщо він (мудрий законодавець) звільнив вихователів від марновірної пошани до старих звичаїв, надав простір їх генієві, спонукав їх надією на нагороду удосконалювати методи виховання, стимулював змагання, тоді, поза сумнівом, підбадьорювані цією надією і освічені наставники, що мають навички поводження зі своїми учнями, додадуть цьому ...боку виховання всю досконалість, на яку він здатен” [15, 247].

Він розумів, що вчитель є центральною фігурою процесу виховання і адресував йому ці вимоги, які повинні розповсюдитися на всіх людей: „Не можна бути ні дурним, ні злим, коли і правила і прийоми однаково сприяють пробудженню в людині бажання володіти талантами і чеснотами... Уявлення про заслугу асоціюється в нашій пам'яті з уявленням про щастя, і любов до щастя примушує любити нас

чесноту” [15, 246].

Порівняно з етичними поглядами К. А. Гельвеція, Дені Дідро (1713-1784) – видатний французький філософ, приділяє велику увагу етичним якостям вчителя, характеру його відносин з учнями.

„Я вимагаю від учителя тільки добрих вдач, так само, як я зажадав би їх від кожного громадянина; тільки такій обізнаності, яка потрібна для викладання в школі і хоч трохи терпіння, яке у нього, поза сумнівом, знайдеться, якщо він пригадає, що і сам був колись неучком” [25, 284].

Цікавим є підхід Д. Дідро до організації навчального процесу з позицій гуманістичного прийому „ми”, тобто на основі спільної діяльності.

„Якщо учні зрозуміють, яка важка праця вчителя, вони легше переноситимуть свою власну втому. Замість того щоб підкреслювати перевагу своїх знань, розумно вдавати, що сам вчишся і працюєш разом з підручниками; саме так найлегше ознайомити учнів з мистецтвом пояснення” [25, 265 – 266].

Як і багато філософів і педагогів, Д. Дідро визнавав наявність у дітей природних відмінностей і вважав, що в процесі виховання і навчання вчитель повинен їх вивчати і враховувати в практичній роботі.

„Але я не знаю також теорії, більш невтішної для дітей, яких вважають однаково придатними до всього; більш здатною наповнити суспільство хмарою непосредностей і збити в той же час з шляху генія, який може добре виконувати тільки одну яку-небудь річ; не знаю теорії, небезпечнішої, бо під впливом її вчителя, наполегливо і безплідно навчаючи клас учнів речам, до яких вони не мають природної схильності, випускають їх потім в світ, де ті виявляються ні до чого не придатними” [25, 379].

Вчитель повинен бути глибоко знайомий з предметом, який викладає, володіти чесною і чутливою душею, душевною теплотою, уникати покарання дітей.

„Не слід допускати ніякого свавілля ні в змісті уроків, ні в їх тривалості. Ніякого свавілля ні в покараннях, ні в нагородах. Вигнати покарання тілесні. Нагороджуючи хороших, ми тим самим караємо поганих. Короткий кодекс, що передбачає різні дисциплінарні порушення, багато в чому сприяв би усуненню як пристрастей, так і недоречної строгості і позбавив би наставників від ненависті тих, що провинилися, які каралися б згідно із законом. Цей кодекс допоміг би і учням ознайомитися зі своїми обов’язками і з тією карою, яка їх чекає у разі невиконання цих обов’язків” [25, 301].

Етичні душевні якості, на думку Д. Дідро – невід’ємна частина

професіоналізму вчителя: „Яких якостей ми повинні бажати хорошому вчителю? Глибокого знайомства з предметом, який він викладатиме, чесною і чутливою душою” [25, 301].

Йоганн Генріх Песталоцці (1746-1827), швейцарський педагог-демократ, головною метою виховання вважав розвиток всіх природних здібностей дитини на основі урахування його індивідуальних і вікових особливостей. Прикладом педагогічного відношення до дитини він вважав відношення матері до своїх дітей, в основі якого лежить діяльна любов:

„Мати, мати! Ти одна тільки і можеш направити елементарну освіту людини до гармонійного розвитку всіх трьох сторін його природи. Поза сумнівом, що тільки одна мати в змозі закласти правильну плотську основу етичного виховання людини” [66, 299].

Виховання відчуттів матер'ю, вихователем, на думку Г. Песталоцці, є фундаментом етичного виховання дитини.

„... елементарне виховання почуттів любові, вдячності і довіри є одночасно і елементарним вихованням нашого внутрішнього споглядання, а елементарне виховання внутрішнього споглядання є не чим іншим, як елементарним вихованням моральності” [66, 298].

Виховання в дитині умінь і бажань творити добро повинне полягати в гармонії з інтелектуальним і фізичним розвитком і навіть випереджати їх.

Герой твору І. Г. Песталоцці „Лінгард і Гертруда” Глюфі з „професійною освітою... пов'язував і моральне виховання. Він стверджував, що моральні засади – звичаї і вдачі кожного стану і кожної професії в кожній місцевості і країні – такі важливі для людини, як і щастя, і спокій, і благоденствувати всього його життя в тисячі випадків проти одного залежать від бездоганності її вдачі. Виховання вдачі було, таким чином, одним з головних її завдань” [66, 278].

Педагог-гуманіст І. Г. Песталоцці вважав, що любов вчителя до дітей сама по собі може вирішити всі проблеми виховання, і навіть якщо дитя запущене, його можна врятувати, що є перебільшенням ролі виховання.

„Той, хто хоче виховати людину... повинен приборкати її злість, переслідувати її лукавство і підступи і, вганяючи її в піт, вигнати все погане в ній...”. Виховання людини, запевняв він, не що інше, як шліфовка окремих ланок одного загального ланцюга, що зв'язує воедино все людство” [66, 280].

Йоганн Фрідріх Герbart (1776-1841) – відомий німецький педагог-теоретик, уважав, що наставник повинен зважати на індивідуальність особистості, знаходити в душі добре і спиратися на нього. І хоча він

уважав головними засобами етичного виховання навчання й управління, в його педагогічній теорії знайшли місце етичні вимоги до вчителя. Звертаючись до вихователя, він писав: „Не виховувати дуже завзято, стримуватися усюди, де це можливо від застосування тієї влади, яка деколи гнітить, пригнічує настрої і порушує радість...”. Продовжуючи, він відзначав, що любов до дітей повинна виявлятися у виховному процесі – „ми любимо дітей і любимо людину” [16, 150].

Міркуючи про вихователя, він приходив до висновку, що той повинен керуватися в своїй діяльності тактом, який формується в процесі діяльності.

„... шляхом роздуму, обдумування, досліджень і науки вихователь повинен підготувати не стільки свої майбутні дії з різного приводу, скільки себе самого, свою душу, голову і серце до правильного відчуття, збагнення, відчування оцінки явищ, що чекають на нього, і положення, в яке він буде поставлений...”

Якщо він змішуватиме недолік освіти з розумовою слабкістю, неотесаність із злісністю, то його вихованці щодня вражатимуть і залякуватимуть його дивовижними загадками. Навпаки, якщо йому відомі істотні пункти і основи його справи, якщо він уміє відрізнити основні риси добре або погано обдарованих душ, то він і своїм вихованцям представлятиме всю свободу, необхідну для життєдіяльності, не забуваючи при цьому ніяких обов'язків, не ослаблюючи дисципліни (Zucht), не відкриваючи шляху для дурости і вад” [17, 98].

І. Ф. Герbart був упевнений в тому, що якщо вихователь не володіє педагогічним тактом, то його особа ніколи не матиме ваги; авторитет його не матиме значення, і він ніколи не буде в змозі, хоча і повинен, одним тільки словом і присутністю надавати того виховного впливу, який повертає до порядку і перемагає неприборканість хлопчика набагато вірніше і краще за всілякі примусові заходи. Але оскільки є не тільки етичні, але й всякі інші характери, то є і різні види виховного такту, вдачі, звичаю.

Не дивлячись на жорсткі правила управління дітьми, І. Ф. Герbart указував, що відношення між вихователем і учнем повинні будуватися на етичних умовах „щастя і ніжної любові”, мотивації і стимулювання його діяльності.

Вихователіві „необхідно сповнитися міркуваннями, що відносяться до гідності і важливості виховання і до його найважливіших допоміжних засобів. Хай вихователіві постійно представляється образ чистої юної душі, безперервно, і що все швидше і успішніше енергійно розвивається в умовах помірною щастя і ніжної любові, багатьох збуджень для розуму і багатьох заохочень до майбутньої діяльності. Хай

спочатку він віддається своїй фантазії, щоб прикрасити цей образ всіма привабливими рисами, але потім хай звернеться до строгої розсудливої критики” [17, 101].

Етичні відносини педагога з дітьми не повинні позбавляти їх свободи, бути протиприродними, такими, що виснажують, що перетворюють вихователів тільки в наглядців.

„Уявивши собі хлопчика, не такого, якого хотіло б йому (вихователеві) виховувати, але дійсно гідного якнайкращого виховання, хай він приєднає до нього вчителя, знову-таки не супроводжуючого кожен крок дитини, як робив Руссо, не вартуючи, не прикованого раба, що позбавляє свободи хлопчика, який зі свого боку також віднімає у нього свободу, але мудрого керівника здалеку, що уміє проникливим словом і енергійною своєчасною поведінкою забезпечити собі вплив на вихованця” [17, 103].

Фрідріх Вільгельм Дістервег (1790-1866) – видатний німецький педагог-демократ, увійшов до історії педагогіки як „вчитель вчителів”. Він уважав педагога тією людиною, завдяки якій людство рухається вперед.

Учитель „повинен бути уособленням зрілої, вихованої, якщо не досконалої, то людини, що прагне до досконалості. Найважливішим явищем у школі, найповчальнішим предметом для спостереження, найживішим прикладом для учня є сам вчитель. Він – втілений метод навчання, само втілення принципу навчання і виховання. Його особистість завойовує йому пошану, вплив, силу. Всюди цінність школи дорівнює цінності її вчителя. Побувавши в першій, дізнаєшся про останню набагато ближче і ґрунтовніше, ніж у результаті найдокладнішого опису: „Покажи мені своїх учнів, і я побачу тебе!”” [26, 414].

Злий, деспотичний учитель вбиває благородну людську природу, оскільки руйнує віру й ідеали дітей. Справжній вчитель, з шанобливим відношенням до дітей, працює в школі за покликанням.

„Вихователем і вчителем треба народитися; ним керує природжений такт. При безпосередньому спілкуванні з учнем внутрішнє відчуття вчителя підказує йому, як він повинен діяти, поступати; чи настав час, щоб переходити до узагальнень, бо вони непосильні ще не дозрілому для них юнацькому розуму і лише зіб’ють його з пантелику. Шкідливе запізнювання, ще шкідливіше передчасність. Але ніхто не діє так згубно, як деспотичний учитель, що не зважає на природний розвиток людини, не поважає цього розвитку. Так само згубно діє вчитель бездієльний, повний зарозумілості, що критиканствує” [26, 358 – 359].

Учитель, на думку Ф. А. Дістервега, прагне зробити учіння дітей захоплюючим. Поганий вчитель підносить істину, говорив він, хороший учить її знаходити, любов вчителя до предмета передається його учневі.

„Для цього необхідно, щоб учитель був майстром своєї справи, володів досконало матеріалом, міг би вибирати і розробляти його згідно потребам учнів, а останніх обертати в своїх майстерних помічників” [26, 388].

Педагог приділяв увагу необхідності володіння мистецтвом мотивації учіння дітей, щоб інтерес, потребу в засвоєнні знань робили навчальний процес привабливим, а не страх перед вчителем. Мистецтво мотивації забезпечує розвиток самостійності дітей в учінні, діалогічна форма навчання розвиває мислення, сприяє духовному розкріпаченню дітей.

„Тільки вчитель, який здатний порушити самосвідомість учнів, розвинути їх розум за допомогою раціональних предметів, укріпити і загартувати його, може вважатися вихователем юнацтва в дійсному сенсі слова. Все інше швидше дресирування, а не навчання; натаскування, а не розвиток, не освіта. Отже, де тільки можливо, слід триматися діалогічної форми навчання. Це означає, що вчитель оповив навчальний матеріал у форму діалогу або він мислить у діалогічній формі, так що предмет у нього підноситься у вигляді питань, в постановці і розвитку яких він набув великих навичок” [26, 395].

Етичним вихованням може займатися тільки той вчитель, який сам має стійкі етичні якості, який зберігає в роботі з дітьми веселість і бадьорість, мужність і спокій.

„Ідея, якій служить учитель, полягає в насадженні моральності в роді людському. Їй віддається він всією душею, вона володіє ним неподільно. Вона не засіла в його голову як надуманий принцип, але перейшла йому до плоті і крові. Не він нею володіє, а вона ним. Він – учитель за покликанням; його не можна уявити собі ні ким іншим, як учителем. Викладання перетворилося в його життя, в його їжу; воно нероздільно пов'язане з ним. І не диво, якщо вчительська справа стає у нього вільним мистецтвом, і він на всіх своїх учнів накладає печатку свого духу!” [26, 413]

Характеризуючи етичні якості, необхідні вчителю, Ф. А. Дістервег виділяв власне усвідомлене прагнення до добра, віру в істину і її кінцеве торжество, поєднану з вірою в людство. Все це робить учителя непохитним і стійким, дозволяє чесно виконувати свій долг.

„Тільки людина рішуча, енергійна, з твердим характером, що знає, чого вона хоче, чому вона хоче і які засоби ведуть до виконання волі – тільки така людина може виховати рішучих, енергійних, сильних характером людей” [26, 409].

У теорії і практичній діяльності по створенню системи виховно-освітніх установ Роберта Оуена (1771-1858) – англійського соціаліста-

утопіста – приділяється увага етичній зовнішності вчителя, його відносинам з дітьми.

Любов, пошана, турбота повинні бути головними етичними якостями вчителя нової школи.

„... маленькі діти віддаватимуться під нагляд індивідуумів, що володіють піднесеними якостями, що краще всіх розуміють людську природу і чії здібності розуміння і судження з'являться якнайкращими. Виявлятиметься найбільша турбота тому, щоб віддаляти від дітей всілякі низькі обставини. Правдивість дбайливо упроваджуватиметься в їх розуми” [62, 154].

Учителі повинні заохочувати допитливість дітей своїм професіоналізмом, знаннями задовольняти потребу дітей у пізнанні світу.

„Дітям буде дозволятися і їх заохочуватимуть ставити питання; їм ніколи не буде відмовлено в такій відповіді, яка може бути зрозумілою їх молодим розумам; або якщо вони не можуть зрозуміти потрібне пояснення, їм говоритимуть, що їх розуми ще дуже ніжні й недосвідчені, щоб зрозуміти це питання; але ніколи яким би то не було чином не повинно застосовуватися до них будь-який вид обману” [62, 154].

Р. Оуен засуджував повсюдне використання в сучасній йому традиційній школі тілесних покарань, залякування дітей, створення атмосфери страху.

Він писав, що страх не стимулює здібності розуму, а знищує багато з вищих і якнайтонших дарувань.

„Страх ніколи не застосовуватиметься при вихованні. Страх зменшує, а не стимулює здібності розуму і знищує багато з вищих і якнайтонших обдарувань; і лише тоді, коли розум абсолютно звільнений від будь-якого страху, його здібності можуть знаходитися в якнайкращому стані для того, щоб отримувати знання й удосконалюватися” [62, 154].

Ласкаве відношення до дітей, терпимість, пошана і любов до дітей, на думку Р. Оуена, навіть важливіше за його освіченість і якості його спеціальної підготовки.

М'яке, довірливе звернення з боку вчителів, повна відсутність не тільки всякого страхання, але навіть грубого слова, сприяла розвитку в дітях вихованості і чемних манер.

Любов дітей один до одного і любов і пошана до викладачів глибоко закладалася в думки і відчуття маленьких дітей. Протягом всього перебування в школі вони були найщасливішими дітьми.

Один з найбільш видних представників німецької педагогіки Георг Кершенштейнер (1854-1932) – теоретик „цивільного виховання” і трудової школи, критикуючи школу за властивий їй авторитаризм, у

першу чергу в особистості авторитарного вчителя, відзначав, що така школа знищує природні здібності дітей.

„Проте те, чого не дає наша нинішня школа дитині для його життя, розвитку чого вона швидше заважає, ніж сприяє, – це відомі активні риси вдачі, які більшість дітей мають вже у зародку, коли вони вступають в школу, дух самостійності і самоствердження, дух заповзятливості, смілива ініціатива у всьому новому і незвичному, бажання спостерігати, досліджувати і, нарешті, найголовніше, працювати не тільки для себе самого, заради власного розвитку, заради того, щоб обігнати інших і стати переможцем в дикій боротьбі за існування, але й для того, щоб бути в змозі з готовністю надати в розпорядження всіх тих, що мають потребу, свої багаті сили” [38, 481].

Діти можуть набути етичних якостей під керівництвом мудрого вчителя, що любить і поважає дітей, а не в школі з болісним порядком і нещадною строгістю.

Діти можуть „придбати цінні риси, якими ми у жодному випадку не бажаємо нехтувати: пунктуальність, сумлінність, ретельність, витримку, порядок, регулярність, самоволодіння. Можна навіть визнати, що ці моральні цінності процвітають переважно там, де школа слідує не виключно за схильностями учнів, припускаючи, кінечне дружнє відношення і розумну доброту з боку вчителя” [38, 481].

Що тільки любить дітей, добрий вчитель, писав Р. Кершенштейнер, може створити сприятливу обстановку, в якій розкриваються природні здібності дітей.

„На щастя, у більшості випадків схиляється до них м'яке серце вчителя, який з любов'ю і добротою ловить полохливих пташок, прибирає великі камені, що перешкоджають їм йти вперед по новій, незвичній стежці знання” [38, 480].

У ХХ ст. проблема етичних відносин вчителя й учнів продовжувала хвилювати уми педагогів-теоретиків і практиків. Орієнтація на виховання людини самостійної, незалежної, творчої, вихованої, здатної активно діяти, приймати рішення і брати на собі відповідальність за їхні наслідки вимагає від українського вчителя посиленої уваги до змісту педагогічної етики і шляхів її реалізації. Розв'язання актуальних проблем демократизації української сучасної школи вимагає звернення до гуманістичних ідей теорії вільного виховання, розвинутих у ХХ столітті.

Рудольф Штейнер (1861-1925) – німецький філософ і педагог, засновник Вальдорфської педагогіки велику увагу приділяв вчителю, його відносинам з вихованцями. Учитель зобов'язаний враховувати вікові особливості дітей і забезпечувати вільний вияв індивідуального у



кожної дитини.

На думку Р. Штейнера, педагог нагадує пастора, що освячує життєвий шлях свого учня: як пастор виступає посередником між вічним і земним, так і вихователь прокладає місток від внутрішнього світу дитини до зовнішнього світу дорослого, від особливостей минулого духовного життя учня до його сучасного стану і від життя сучасного в його духовне майбутнє [74, 77].

Учитель повинен стати для учня авторитетом. Р. Штейнер характеризує сутність педагогічного авторитету: „Це така річ, що цілком залежить від відданості, поваги до вчителя, любові до нього як самих по собі зрозумілих стосунків. Інакше він нічого не зможе. Досвід переконує: якщо виховувати дітей, враховуючи їхню індивідуальність, то чада, звичайно, починають поважати своїх учителів” [34, 118].

Орієнтацію на авторитет вчителя Р. Штейнер вважає найбільш важливим виховним моментом: „Учитель повинен не тільки демонструвати учневі красу й істину, але усією своєю особистістю втілювати їх, розвиваючи в дитині природну потребу знаходити задоволення в добрі й заперечувати зло. Тільки особистий приклад педагога може виховати учня, а не наука, яку він викладає.

Якщо авторитет вчителя слугує для блага дітей, він не може стати перешкодою для їх вільного розвитку. Справжній авторитет педагога стає необхідним етапом на шляху до свободи учнів” [74, 79].

При цьому вчитель повинен уникати насильства над особистістю і надавати їй можливість для самопізнання.

Гуманістичні ідеї свободи і поваги до дітей склали основу концепції вільного виховання відомого італійського педагога Марії Мантессорі (1870-1952). Велику увагу М. Мантессорі приділяла етичним якостям вчителя, вимагаючи, щоб чада не тільки вчили, але й самі вчилися у дітей: „Закріпивши в людини дух суворого зречення вченого . який вивчає дитину в усіх виявах її життя з благоговінням і любов'ю, зі святою жагою пізнати в ній шлях до власного самовдосконалення, ми отримаємо достатньо завершеним дух учителя” [58, 12].

У школі повинні працювати гуманістично спрямовані вчені-педагоги, які давали б простір вільним і природним виявам особистості дитини.

М. Мантессорі вважає педагога і дитину рівноцінними у виховному процесі. Важливо, щоб педагог був особистістю, яка постійно розвивається, володіє вміннями самовдосконалення, самодослідження і бачення дитини в розвитку.

У процесі підготовки педагога необхідно сформувані у нього такі моральні і професійні якості: інтерес до людини і вміння бачити в

кожній дитині неповторну та унікальну особистість; уміння створювати розвивальне середовище і підтримувати зв'язок між ним і дитиною; здатність вникати у секрет дитинства; любити дитину і вміти служити їй за законами вищої справедливості; здатність надання дитині засобів для саморозвитку і розкритті правил їх використання.

У контексті гуманістичної освітньої парадигми принципово іншою бачиться позиція педагога, ніж у традиційній педагогіці. Йому належить бути не засобом, а визначальним чинником навчально-виховного процесу, соратником і супутником дитини. Педагог виконує роль порадирика, консультанта, джерела знань, метою якого є створення реальних можливостей самореалізації учнів у формі, яка б відповідала рівневі розвитку кожного з них.

Навчально-виховний процес здійснюється на етичних засадах: взаємодія, приязнь, емоційна співдружність, особистісна відповідальність, урахування особистісних якостей учнів, повага до особистісного „Я” кожного вихованця.

Необхідність гуманістичної спрямованості освіти обґрунтував американський психолог Карл Роджерс (1902-1987), який сформулював наступні етичні вимоги до гуманного вчителя:

1. Учитель почуває себе по відношенню до учнів конгруентно, тобто проявляє себе такою людиною, якою вона є, виражаючи себе вільно;
2. Учитель виявляє безумовно позитивне відношення до учня, сприймає його таким, яким він є;
3. Учитель проявляє емпатію до учня – проникає в його внутрішній світ, розуміє його, дивиться його очима, залишаючись при цьому собою;
4. Учитель грає роль фасилітатора, помічника і стимулятора значущого навчання;
5. Учитель створює психологічний комфорт у навчанні і вихованні, забезпечує свободу учня;
6. Учитель дає учням можливість розвитку, саморозвитку особистості, сприяє пошуку своєї індивідуальності [75].

Таким чином, на думку К. Роджерса, від учителя вимагається бути демократичним: установлювати гуманістичні відносини довіри, поваги, взаєморозуміння, співробітничати з дітьми, вміти вислуховувати їх, прогнозувати їх розвиток. Етичні ідеї гуманістичної педагогіки сьогодні здаються привабливими не тільки для педагогічної думки і вчителів-практиків не тільки на Заході, але й в Україні. Етико-педагогічні ідеї видатних педагогів Заходу в сучасній українській школі реалізуються в рамках інноваційних технологій навчання і виховання.

*Ключові поняття:* етико-педагогічні ідеї, гуманізм, демократизм.

*Питання:*

1. Порівнявши етико-педагогічні ідеї давніх філософів, зробити висновок: в чому їх спільність і відмінність?
2. Які важливі риси просвітницьких поглядів філософів Середньовіччя визначили зміст сучасної педагогічної етики?
3. Використовуючи педагогічну спадщину Я. А. Коменського, Д. Локка, Д. Дідрова, І. Г. Песталоцці, Ж.-Ж. Руссо доведіть правильність або спростуйте висловлювання Я. А. Коменського, що ум і моральність вчителя є більш цінними, ніж ученість.
4. Які етичні правила відносин учителя з дітьми виводить І. Ф. Гербарт, не дивлячись на розробку ним жорстких правил управління дітьми?
5. Чому В. А. Дистервег вважав педагога людиною, завдяки якій людство рухається уперед?
6. Виділіть загальні етико-педагогічні ідеї у спадщині педагогів нового часу.
7. Охарактеризуйте етико-педагогічні ідеї Р. Штейнера, М. Монтесорі, К. Роджерса.

*Завдання:* Питання педагогічної етики знайшли своє відображення в працях видатних західних філософів та педагогів минулого й сьогодення. Виділіть основні етико-педагогічні ідеї, що об'єднують їхні погляди на освіту і виховання дітей, дайте їх характеристику.

## **1.2. Етико-педагогічні ідеї в історії вітчизняної соціально-педагогічної думки**

Протягом багатьох століть український народ створив національну систему духовних цінностей, у структурі якої чільне місце займає педагогічна культура і педагогічна етика. Провідна роль в українській школі завжди належала народному вчителю, бо, за влучним висловом Івана Франка, „вчителем школа стоїть”. Вчитель продукує творців матеріальних і духовних цінностей українського народу.

Золотим фондом української педагогіки є морально-етичні погляди вітчизняних просвітителів. Їх ідеї про гуманістичні взаємовідносини вчителя з учнями, з батьками, колегами покладені в основу сучасного явища „педагогічна етика”.

Широкого розповсюдження в Київській Русі набули перекладені твори давньогрецьких авторів. У „Ізборнику Святослава 1073 р.” наводиться „Повчання дітям Ксенофонта” (біля 430 – 355 до н.е., Коринф), давньогрецького письменника і історика, учня Сократа. У ньому викладені рекомендації щодо формування моральної поведінки дітей.

„Я, дети, говорю вам, отойти от жизни человеческой, знаете ведь, как в жизни своей жил без лукавства, как во всем честен был и любил всех, не ради сана великого, не из гордости. Не укорял никого и никого не оклеветал, ни малого, ни великого. Не оставлял церковь божию ни вечером, ни утром, ни в полдень. Не презрел нищих, не оставил странных и печальных, не презрел никогда ведь и заключенных в темницах, необходимое давай им, и тех, кто в плену избавил, не помышляя о чужой доброте... Так и вы живите, дети мои, да и вас бог ублажить и долголетие явит и сотворит. Убогих посещайте, вдов защищайте, немощных милуйте и осуждаемых неправо избавляйте, мир имейте со всеми. Более всех с теми, кто в пустыне и в пещерах, и пропасть земных добро творит. Помните монастырь, монахов и стыдитесь, и почитайте, и милосердствуйте. Матерям же вашим честь отдайте, и все добро им сотворите, да господа увидите радующегося и о том возвеселитесь в века. Все, сколько имеете золотом и серебром, и ризами, раздайте неимущим, и в работе сущей, как своих детей, любите и милуйте юных и старым свободу дайте, пищу им до смерти давая, и просто говорю: как меня видели творящим, и вы творите, да спасетесь и уподобитесь святым. Мать не забывайте, волю ее творите...” [31,79].

Ксенофонт підкреслює етичні правила його відношення до людей: „у всім чесний був і любив всіх”, „не докоряв нікого і нікого не обмовив”; те, що ми сьогодні відносимо до педагогічної етики.

Велику роль у становленні морально-етичних педагогічних ідей зіграло „Повчання Володимира Мономаха дітям” (1096) – унікальний документ стародавньої педагогіки. Філософсько-педагогічні міркування Володимира Мономаха зачіпають ті ж проблеми етики, які розглядав Ксенофонт.

Володимир Мономах наставляв дітей: „Треба лжі берегтися, і п'янства, і блуду, бо в цьому душа погібає і тіло. А якщо хто йде по землях своїх за давниною, то хай не чинить шкоди ні своїм людям, ні чужим, ні в селах, ні в хлібах, щоб їх не прокляли.

Де йтимете чи станете, напоїть, нагодуйте стороннього; а ще більше вшануйте гостя – хоч простого, хоч знатного, якщо не можете дарунком, то їжею чи питвом. Люди ці, мимо ходячи, прославлять або засудять чоловіка по всіх землях.

Недужого треба одвідати, за мерцем іти, бо всі ми смертні. І чоловіка не можна минати, не привітавши, не сказавши доброго слова.

Жінку потрібно любити, але не давати їй власті над собою.

Коли щось добре вмієте – не забувайте, а чого не вмієте – учіться, як це робив батько Володимирів. Сидячи дома, вивчив п'ять мов і мав почесць від інших країв. Лінощі ж усьому лихому мати: що людина вміє – те забуде, а чого не вміє – того не навчиться.

А добре поводячись, не лінуйтесь ні до чого доброго, а насамперед до церкви ходити. Хай не застане вас сонце в постелі – так батько Мономахів діяв і всі люди достойні” [94].

Іоан Грішній в „Настановах багатіям” також приділяє увагу вихованню етичних взаємовідносин між людьми, не дивлячись на те, до яких верств населення належить людина.

„Чим більшим ти наділений від Бога багатством, тим більше і навіть більше того зобов'язаний віддати;

Твердо знай, у чому спасіння твоєї душі, – у тому, щоб нікого з людей не образити;

Будь грізним для підлеглих саном своїм, але люб'язним милосердієм своїм та ін.;

Колі хочеш, щоб тебе всі поважали, будь сам для всіх благодійником;

Не виправдовуй винуватця, навіть коли він тобі друг і не ображай правого, навіть якщо він ворог тобі” [30].

Велику роль у розвитку освіти, духовної культури, становлення педагогічної етики зіграли братерства і общини міського населення, які почали створюватися в другій половині XVII ст. на Україні. Предмети, викладання яких велось в цих школах, були значною мірою пройняті гуманістичними ідеями.

Навколо братерств відбувалося об'єднання прогресивно настроєних діячів – письменників, поетів, вчителів. У них вчилися, а потім трудилися багато відомих просвітителів. Надаючи велике значення формуванню особистості людини, вони звертали особливу увагу на методи роботи з дітьми і найголовніше, на необхідність сумісної участі в навчальному процесі вчителів, дітей і батьків.

У виступі Арсенія Єласонського, першого ректора Львівської братської школи, викладача грецької мови перед братчиками, звертається увага на те, що учні повинні відчувати до вчителів не тільки страх, але й повагу. І вчителі повинні відноситись до учнів з повагою.

„Во-первых, заявляю им, что учился у наших учителей, у мудрейшего господина Матфея, людей благочестивых и правоверных... и буду учить их детей, во-первых, первую философию – боязнь

бога...Во-вторых, принадлежащую любовь и уважение к их родителям, и ко всем старшим, и братьям во Христе, в-третьих, греческой письменности и языку... Я же решительно должен их обучать строго два часа быстрому (чтению), поскольку, конечно, воспринимается ими материал. Далее их будут обучать учителя в установленном порядке, буду показывать, обучая их, то, что нами было сказано, с боязнью и уважением до 9 часов. Необходимо, чтобы и дети питали по отношению к учителям доброжелательный страх и уважение” [53, 68].

У Статуті Львівської братської школи 1586 р. описуються ставлення вчителя до учнів, які повинні бути створені в школі. Відносини ці повинні були побудовані на взаємоповазі і любові. Високі вимоги пред’являлися до особистості вчителя.

„Дидаскал, или учитель, этой школы должен быть благочестивым, умным, смиренно мудрым, кротким, сдержанным, не пьяница, не развратник, не лихоимец, не сребролюбец, не злой, не завистник, не смехотворец, не сквернословец, не волшебник, не басносказатель, не пособитель ереси, не нарушитель благочестия, а во всем представлял образ для подражания, и чтобы ученики были, как учитель их” [92, 61].

Покарання по статуту школи є обов’язковим способом виховання, але не „по-тиранськи, а по-вчительськи”.

„Дидаскал, взяв врученного ему ребенка, должен его учить овладевать полезными науками, за непослушание наказывать не по-тирански, а по-учительски, не выше, но по силе, не буйствуя, а спокойно и смиренно, не только по-народному, но и выше народного, чтобы из-за своей нерадивости, зависти или коварства не оставался виновным ни за одного (ученика) ни перед богом, ни перед родственником, ни перед ним самим, если бы забрал у него время или же отвлек его” [92, 62].

Вчитель повинен однаково, з любов’ю відноситися і до бідних, і до багатих учнів.

Богатый над бедным в школе ничем не должен быть выше, только самой наукой, телом же равны все, главы единой члены; глаз руке, рука ноге не может сказать: ты мне не нужен.

Учить дидаскал и любить должен всех детей одинаково, как сынов богатых, так и сирот бедных, и тех, кто ходит по улицам, прося подаяния; кто сколько научиться может по своим силам, только не усерднее одного учить, чем другого, ибо написано: „Всякому бо просящему у тебе дай и хотящему у тебе взятии не возбрани, хочу бо всем спастися и в разум истинный” [92, 62].

Особливе місце в роботі вчителя займає формування в учнів етичних якостей, відводячи для цього „не малий час, а значно більше”.

„После вечерни в субботу должен дидакал разговаривать с детьми не малое время, а значительно больше, чем в другие дни, научая их страху божьему и прилежным юношеским обычаем: как они должны вести себя в церкви перед богом, дома перед родственниками своими и в других местах, добродетель и стыд хранить, высказывать богу и его святым честь и страх, родным и дидакалам послушание, всем покорность и уважение, себе самому чистоту и целомудрие. И эти поучения снова должны внушаться ребенку... бо написано: „Любяй сына прилежнее наказует, а нелюбяй шадит жезла”, і говорить: „Отрочатю безумие на сердци привязано, жезлом же изнежеши е, новое бо вино в мехи новые вливают и обое соблюдет ся.

Если сам учитель или кто-либо из его учеников был виновником тех дел, которые не только закон разрешает, но и запрещает, как-то: блудник, пьяница, вор, кошунник, нерадивый, сребролюбец, клеветник, гордый, такой не только учителем, но и даже жителем не должен быть здесь” [52, 79 – 83].

Таким чином, якщо вчитель сам порушує етичні норми поведінки і відносин, він не має права навчати дітей.

У „Перестроге...” міститься зведення етичних правил по відношенню дітей до вчителя і законів етичного сімейного виховання. В історико-педагогічній літературі все більше затверджується думка, що „Перестрога...” належить Івану Юву Борецькому (Іван Матвійович Борецький, рік народження невідомий – 1631) – відомому українському письменникові – полемісту, просвітителеві, організаторові братських шкіл на Україні, ректорові Львівської і Київської братських шкіл.

„Учителей более, чем отцов, следует искать и любить. Если же как отца не хотят стыдиться, то как старика подобает, если же седины пренебрегают, то как благодетеля стыдиться необходимо...”

Учите их... хождению спокойному, голосу умеренному, речи благочинной, пище и питию умеренному, при старших – молчанию, при мудрейших – послушанию, при имущих – повиновению, к равным и меньшим любви нелицемерной. От злых и плотских и любовещательных – отлучаться. Мало вещать, больше же разуметь. Не быть дерзким в словах. Не излишествовать беседою, не быть готовым на смех. Стыдением украшать себя. С распутными не беседовать. Смотреть вниз, душу же иметь вверх. Избегать прекословия. Не унижать учительского достоинства... не искать от людей похвалы” [65, 155].

Єпіфаній Славінецький (1600-1675) в роботі „Громадянстві звичаїв дитячих” вказує, що необхідне „навчання доброти, спільної речі бажати або не бажати, спільна прихильність, норони всіх людей зносити і терпіти, самолюбства не мати, не підноситися вище за інших, вірі і

знаку старовинної дружби не шкодити, благодіяння завжди пам'ятати, приятелеві служити і догоджати” [84, 93].

Семіон Полоцький (1629-1680) бачив мир книгою, написаною богом. Завдання вчителя – навчити читати цю книгу за допомогою батьків. Природа дитини – „скрижаль ненаписанная” – зображення на якій багато в чому залежить від вчителя, від його відношення до дитини.

„Один з майстерних вчителів подає нам такий корисний приклад навчання дитячої молоді:

По-перше, каже: нехай вчать батьки своїх дітей вимовляти добрі й чисті слова, а не гидкі й погані, правдиве, а не брехливе казати, бо яким жиром нова посудина буде сповнена, того запаху ніколи не позбудеться.

У другому (каже) семиріччі нехай вчать їх якому-небудь майстерству, щоб могли за це одержувати потрібне для життя. Найбільше ж треба охороняти їх від поганих видовищ, бо як не личить юним гидке вимовляти, так і бачити. Аристотель пояснює причину, що попереднє найбільш подобається з тієї причини, що бачиться вперше, юні приглядаються з подивом, і тому твердо тримають це в пам'яті. „У третьому же (каже) семиріччі, коли одержать добрий і достатній розум, хай будуть навчені страху божому і мудрості, щоб жити по-божому, а також розумінню і майстерності, як бути чесним громадянином в світі.

У ці тричі по сім років, до чого юнак прихилиться, того триматиметься і в старості по таким словам: юнак, шляхом своїм ідучи, якщо і постаріє, не відступить від нього. Так овочі на городі, що на них залізом напишеться, коли вони молоді, то під старість чіткіше і світліше на собі виявляють: подібні до них і юнаки, бо що одержать у юності, як насіння, то в старості з'являть з себе, як колосся. І якими, як дерева навесні квітами зацвітуть, такі під старість плоди дадуть...” [73, 99].

Славетний український педагог Феофан Прокопович (1681-1726) у своєму творі „Духовній регламент” відстоював необхідність формувати високоосвічену, духовно багату молодь. Ним визначено зміст роботи церковних шкіл, викладено багато цінних методичних порад і рекомендацій щодо виховання і навчання учнів. Він вказує на необхідність мотивації учнів: „А котрий (учень) не прикидав собі тупості, бажаючи відпущення додому, як то інші прикидають тілесну неміч від солдатства, випробуванню його розуму цілий рік покласти. І може розумний вчитель придумати засоби випробування такі, яких він пізнати і перехитрити не зможе.

Визначеним і добрим учителям звеліти, щоб вони спершу розповідали учням своїм коротко, але ясно, яка сила є даної науки: граматики, наприклад, риторики, логіки тощо. І чого бажаємо досягнути



завдяки цьому або іншому вченню, щоб учні бачили берег, до якого плывуть, і більшу б охоту мали, і збагнули б щоденне надбання своє, а також недоліки” [33, 116].

Етичним відносинам між учителем і учнями, як учасниками навчально-виховного процесу, велику увагу приділяв філософ, поет, просвітитель, гуманіст Григорій Савич Сковорода (1722-1794). Г. С. Сковорода – один з видатних представників етико-гуманістичного напрямку вітчизняної просвіти.

Мета навчання у Сковороди полягала в тому, щоб навчити людей досягати щасливого життя. Він уважав, що філософія як „верховна наука” повинна не тільки дати відповідь на теоретичні питання: у чому полягає добро, зло, щастя, – але і вказати людині шлях, як уникати зла, як досягти щастя. На думку мислителя, людина може прийти до щастя тільки через самопізнання. Він закликав: щастя в „спорідненій праці”, кожен повинен пізнати себе. Принцип „спорідненої праці” і вчення про щастя фактично є двома сторонами одного і того ж явища – відповідного своєму призначенню людського життя.

Основним завданням етичного виховання філософ уважав формування у підростаючого покоління благородства і подяки. „Невдячний” і „аморальний” – для Г. С. Сковороди поняття-синоніми. Він закликав виховувати підростаюче покоління здатним з’єднати свої інтереси з інтересами інших. Його ідея „спорідненості” лежить в основі завдання виховання – „навчити подяки”.

Виходячи з положень гуманізму, він звернув увагу на виняткове значення у вихованні пошани і любові педагога до особистості дитини. Г. С. Сковорода підкреслював, що чуйність, гуманність і чесність, можуть формувати у юнацтва тільки такі педагоги, яким ці якості глибоко властиві.

Обґрунтувавши принцип природовідповідності, Г. С. Сковорода доводив, що виховання повинно враховувати природу дитини.

„Учитель и врач – несть врач и учитель, а только служитель природы, единственныя и истинныя и врачебницы, и учительницы. Буде кто чего хошет научитися, к сему подобает ему родитися” [33, 146].

Він звертав увагу на те, що без етичного виховання не можна сформувати освічену людину.

„Сіе несть воспитаніе и несть ученіе, но обузданіе, от человеческія помощи происходящее, всех беззаконников управляющее. Воспитаніе же истекает от природы, влияющая в сердце семя благія воли, да помалу-малу, без препятствій возрасши, самовольно и доброхотно делаем все тое, еже свято и угодно есть пред богом и человеки. Коликое идолопоклонство восписывать человеческим наукам

и человеческим языкам восприносить и воспричитать воспитание? Кая полза ангельскій язык без добрыя мысли? Кій плод тонкая наука без сердца благого?” [33, 146].

Питання педагогічної етики знайшли своє освітлення в працях Якова Павловича Козельського (1728-1794) – видатного українського і російського просвітителя, філософа – матеріаліста, ученого – енциклопедиста.

Велику роль у формуванні особистості Я. П. Козельський відводив вихованню, стверджуючи, що дитину слід виховувати, а вже потім давати знання, при цьому указував на роль учителів і батьків. Етичні якості отримуються під впливом освіченого і вихованого вчителя.

„Философы говорят, что в молодых людях надобно прежде исправлять разум, а потом волю... напротив того, основываясь на опытах, утверждаю и доказываю, что лучше прежде исправлять волю, а потом разум, нижеследующими рассуждениями: во-первых, из опытов известно, что качество человека от воспитания, определенного ему в его юности, так чильно, что потом уже, в зрелых и возмужалых его летах, переменить то качество в другое весьма трудно и почти невозможно..., надлежало бы молодых людей до определенного возраста прежде всех наук учить приятному, чистосердечному и безобидному со своими ближними обхождению, а потом... допускать и до других наук... а которые до определенного возраста окажут себя к добродетели несклонными или хотя и склонными, да притворно, то таких, какой бы они ни имели природный разум, отнюдь не должно допускать к наукам для благополучия общества, коему и простой злодей вреден, а ученый уже не только будет несносен, но и совсем его погубить может” [33, 146].

Як вимогу до вчителя можна розглядати його твердження, що „не худо б при определении к должностям людей по возможности смотреть на их темпераменты, воспитание, качество разума, качество духа и качество сердца” [33, 146].

Етико-педагогічні ідеї розглядав у своїх творах Тарас Григорович Шевченко (1814-1861), що мріяв про достовірно народну школу, яка дала б учням глибокі знання і виховувала б бажання беззавітного служіння народу.

У повісті „Наймичка” він критикує жорстокість і обмеженість учителів.

„Вечеру Марта рассказывала Луки про Марка, что он, бедный, плакал, когда прощался с ними, и что он будет жить у отца Нила, а в школу только учиться будет ходить, и что она нарочно заходила в школу, чтобы посмотреть, где он будет учиться.

– Пустка! Совершенная пустка! – говорила она. – Так что страшно одной зайти было. А школяри такие желтые, бледные, как будто с креста сняты, сердечные. А под лавою все розги, все розги, да такие колючие! Бог их знает, где они их берут. Настоящая шипшина. А на стене, около самого образа, тройчатка, настоящая дротянка, да, я думаю, она-таки из дроту и сплетена. А дьяк такой сердитый! Аж страшно смотреть. Я, правда, дала ему копу, знаешь, чтобы он не очень силовал Марка, хоть первые дни. Надо будет еще чего-нибудь послать ему; я думаю, хоть полотна на штаны та на сорочку, а то замучит бедную дыгину” [108, 170].

У повісті „Княжна” на прикладі дяка Совгіря Шевченко продовжує малювати картину безрадiсного шкiльного навчання, яку можна було спостерігати в кожній сiльській школі.

„Нрава он был более сурового, нежели веселого. А в отношении житейских потребностей и вообще комфорта он был настоящий спартаец. Но что мне более всего в нем не нравилось, так это то, что, когда, бывало, в субботу после вечерни начнет нас всех, по обыкновению, кормить березовою кашею – это все еще ничего, пускай бы себе кормил, нам эта каша была в обыкновение, а то вот где, можно сказать, истинное испытание: бьет, бывало, а самому лежать велит, да не кричать, а не борзяся и явственно читать пятую заповедь. Настоящий спартаец!

Ну, скажите, люди добрые, рождался ли когда на свет такой богатырь, чтобы улежал спокойно под розгами? Нет, я думаю, такого человека еще земля не носила.

Бывало, когда дойдет до меня очередь, то я уже не прошу о помиловании, а прошу только, чтобы он умилосердился надо мной и велел меня, субботы ради святой, придержать хоть немножко; иной раз, бывало, и умилосердится, да уж так отжарит, что лучше б и не просить о милосердии” [108, 173 – 174].

Великий російський учений, лікар, основоположник військово-польової хірургії, Микола Іванович Пирогов (1810-1881), зробив величезний вплив на розвиток педагогічної науки в Україні і Росії. Разом з ідеями безстанового навчання, наступної освіти, колегіальності в управлінні навчальними закладами і т.ін., він розвиває ідею морально-етичних відносин між учителями і учнями.

М. І. Пирогов уважав вчителів наставниками молоді, при цьому попереджав, що наставництво не повинне перетворюватися на лібералізм і змішування в діяльності вчителя основ університетської і гімназичної освіти.

„Из некоторых отдельных мнений видно, что в педагогических

советах гимназии существуют два взгляда об отношениях наставников к ученикам. Одни думают, что учителя – братья, другие – что они отцы ученикам. А я думаю, что ни то, ни другое. Наставники должны оставаться наставниками в полном смысле, не более и не менее. Более от них нельзя требовать. Те, которые хотят наложить на учителей обязанности родительские, забывают, что они требуют более, нежели сколько человек может исполнить. Отцом можно быть только своих детей. А те, которые сравнивают учителей с братьями, отвергая все принудительные меры, и говорят, что не должно учеников понуждать ходить в классы, не взыскивать за незнание и леность и т.п., очевидно, смешивают способ университетского образования с образованием гимназическим” [67, 261].

Підкреслюючи, що вчитель є зразком для наслідування, М. І. Пірогов попереджав: „Если в настоящее время обнаруживается какой-то антагонизм между учениками и учителями, не пользующимися милостью учеников, если проявляется дух своеволия и неповиновения, если учителя для сближения с учениками, приглашая их к себе, критикуют с ними же вместе других наставников, то все это доказывает, что ни учителя, так поступающие, ни сами педагогические советы не понимают надлежащим образом прямых своих обязанностей. Учителя – потому, что во вред и ученикам и всему учебному учреждению поселяют вражду, неуважение и недоверие там, где весь успех дела основан на гармоническом согласии действий и взаимном уважении и доверии; педагогические советы – потому, что им следовало бы тотчас же предпринять энергические меры для прекращения зла, подвергнув в своих заседаниях не простым намекам, а беспристрастному суду и точному исследованию поступки его членов, употребляющих во зло имя и достоинство учителя...” [67, 215].

На думку М. І. Пірогова: основою навчально-виховного процесу і взаємин між педагогами і дітьми є гармонійна згода дій, взаємна пошана і згода.

Костянтин Дмитрович Ушинський (1824-1870) – видатний український і російський педагог, засновник наукової педагогіки, у роботах якого отримали подальший розвиток морально-етичні ідеї, головною метою виховання вважав формування етичної людини, корисного члена суспільства.

К. Д. Ушинський уважав, що досягнення цієї мети багато в чому залежить від організації процесу виховання і навчання й особистості вчителя. Учитель, на його думку, не тільки викладач, але в першу чергу наставник: „Наставницька і виховна діяльність, можливо, більше, ніж будь-яка інша, потребує постійного натхнення; а тим часом вона більше,

ніж усяка інша діяльність, віддалена від уваги суспільства, наслідки її виявляються нешвидко і помічає їх мало хто, найрідше сам вихователь; а одноманітність її може приспати розум і привчити його до несвідомості” [96, 215].

Наставник, на думку К. Д. Ушинського, подібний до плідного лугу сонця для молоді душі.

В основі морального виховання – відмова від педагогіки страху, від підтримки шкільної дисципліни шляхом нагород і покарань. Таке завдання може виконати вчитель, що поважає і любить дітей. Головними способами морального виховання є не покарання, а переконання словом, прикладом наставника.

„Найголовнішим шляхом людського виховання є переконання, а на переконання можна тільки впливати переконанням. Усяка програма викладання, всяка метода виховання, хоч би яка вона була хороша, не перейшовши в переконання вихователя, залишиться мертвою буквою, що не має ніякої сили в дійсності. Найпильніший контроль у цій справі не допоможе. Вихователь ніколи не може бути сліпим виконавцем інструкції: не зігріта теплом його особистого переконання, вона не матиме ніякої сили. Нема сумніву, що багато що залежить від загального розпорядку в закладі, але найголовніше завжди залежатиме від особи безпосереднього вихователя, що стоїть віч-на-віч з вихованцем: вплив особи вихователя на молоду душу становить ту виховну силу, якої не можна замінити ні підручниками, ні моральними сентенціями, ні системою покарань та заохочень. Багато, звичайно, важить дух закладу; але цей дух живе не в стінах, не на папері, а в характері більшості вихователів і звідти вже переходить у характер вихованців” [97, 217].

Велику увагу К. Д. Ушинський приділяв пізнанню вчителем душі вихованця, саме знання психологічних особливостей дитини повинне визначити вибір вчителем способів виховання.

„Вихователь повинен прагнути пізнати людину такою, якою вона є насправді, з усіма її слабостями і в усій її величі, з усіма її буденними дрібними потребами і з усіма її великими духовними вимогами. Вихователь повинен знати людину в сім'ї, в суспільстві, серед людства й на самоті із своєю совістю; у будь-якому віці, в усіх класах, в усіх становищах, у radoшах і горі, у величі й приниженні, в розквіті сил і в недозрі, серед необмежених надій і на смертному одрі, коли слово людські втіхи вже безсиле. Він повинен знати спонукальні причини найбрудніших і найвищих вчинків, історію зародження злочинних і великих думок, історію розвитку будь-якої пристрасті й будь-якого характеру. Тоді тільки буде він спроможний черпати в самій природі людини засоби виховного впливу – а засоби ці величезні!” [96, 261].

На думку К. Д. Ушинського, педагог у повсякденній діяльності повинен бути і психологом.

„Але хіба на ділі не всякий педагог – і без того психолог? Він вивчає свого вихованця, його здібності, нахили, достоїнства і вади, спостерігає розвиток розуму, керує ним, хоче давати напрям волі, вправляти розсудок, розкривати розум, бореться з лінощами, з упертістю, викорінює погані природні нахили, формує смак, прищеплює любов до істини – одним словом, щохвилини перебуває в сфері психологічних явищ... або примушує зубрити учнів від крапки до крапки й карає тих, хто не вивчив урок чи пустує в класі” [97, 215].

Педагогічний процес пропонувалося організувати в атмосфері розсудливості і гуманності: „У школі повинна царювати серйозність, що допускає жарт, але що не перетворює всієї справи на жарт, ласкавість без удаваності, справедливість без прискіпливості, доброта без слабкості, порядок без педантизму і, головне, постійна розумна діяльність” [96, 260].

Педагог, письменник, просвітитель, громадський діяч Олександр Васильович Духнович (1803-1865) серцевиною виховання вважав формування високоморальної особистості. При цьому вирішальну роль у формуванні особистості відводив учителям, яких називав „просвітителями народу”. У своїй роботі „Народная педагогія...” він багато місця відводить характеристиці обов’язків народного вчителя і нормам його взаємин з дітьми.

А. В. Духнович виділяє в особистих якостях вчителя любов до дітей і наявність моральних якостей. „Оскільки навчання є мистецтво, наставник повинен бути обдарованим особливими якостями, і серед них:

1. Той, хто бажає вчити, повинен мати справжнє покликання до цієї служби.
2. Повинен мати добрі і правильні знання і відомості з того предмета, який хоче викладати іншим.
3. Повинен мати чистий і непорочний норов і процвітати добродіями.
4. Повинен бути вже від природи лагідним, поважним, з складеним характером чоловік.
5. Повинен учнів своїх любити і їхню любов також для себе заслужити.
6. Від природи треба йому володіти легким, зрозумілим способом викладання.
7. Повинен мати потрібні засоби для навчання і наставляння.
8. Повинен добрий порядок поважати.

Хто цих властивостей від природи дарованих не має, той не

принесе у педагогічній сфері ніякої користі, і краще йому відмовитися від цієї служби, ніж коли-небудь перед судом божим жакливо відповідати за недоліки і бути навіки покараним” [28, 209].

Етичні вимоги до вчителя, які висловив О. В. Духнович, носять загальнолюдський характер:

„Першою і найбільш потрібною учителеві якістю хай буде добронравність. Бо він є дзеркало, дивлячись в яке, юнаки бачать весь розквіт доброчесності. Бо хоч людина за темпераментом своїм вже в крові має той чи інший нахил, його однак (якщо він не відповідає добрим звичаям) можна виправити завдяки вихованню навичок, тобто намагаючись, щоб юнак зрозумів розмежування між добрим і злим. Отже, хай буде учитель дзеркалом добрих звичаїв, і чого вчить або вчити збирається, те саме, як на зразкові, хай показує на собі самому. Бо мета навчання полягає в тому, щоб учні були добронравними, богобоязливими, до обов’язків своїх ретельними, одним словом такими, що служитимуть на славу богові і на користь вітчизні, і заради того треба, щоб вкоренилася в молодих ще серцях доброчесність і викоренилися вади” [28, 201].

Приклад у вихованні дітей, у першу чергу приклад батьків і вчителів, є головним засобом морального виховання.

„Нехай учитель буде дзеркалом для своїх учнів, нехай не спокусить жодного з доручених йому невинних... Учителеві треба пам’ятати, що слова вчать, а приклади приваблюють; нічого не варто вчити дитину азбуці, а в усьому іншому виховати з неї людину, шкідливу для суспільства, бо наука в злонравної людини є те саме, що зброя в руках розбійника, який зазіхає на чуже майно...” [28, 201].

Етичні відносини поваги і любові є основою ефективності виховання і навчання дітей.

„Учитель мусить мати постійний характер, тобто він не повинен бути волоцюгою, брехливим, ганьбителем, огудником, лихословом, задрісником, але таки мужем, про якого сказано: то є істинний ізраїльтянин, в якого немає брехні. Повинен бути перш за все лагідним, щоб учні до нього з любов’ю ставилися і мали до нього довір’я, і це хай буде для учителя першим правилом.

...лише той одержить добрий і корисний успіх в науках, кого учні люблять і мають до нього довір’я. Учні, які люблять свого наставника, радо ходитимуть до школи, радісно його слухатимуть, і щоб не втратити любов учителя, будуть намагатися робити за його волею...” [28, 202].

Визначаючи шкільний порядок, О. В. Духнович розкриває зміст роботи з формування добропорядності дітей добропорядним учителем, показує гуманістичні засоби впливу на учнів.

„Учитель мусить взяти до уваги і намагатися виконати слідуючі пункти:

1. Нехай відвертає дітей від марнослів'я і робить їх приємними в розмові, бо слово є покровом діянь наших і ніщо не є таким огидним, як непривітність і грубий лад життя юнаків. Базікаючи, і марнослівна людина викличе зненависть в усякого, бо наймилішими для неї є забави в суперечках, сварках, бійках.

2. Нехай неодмінно створює для них не розбещене життя, а таке: щоб язик стримували, гнів перемагали, руки на взяття чужого майна не простягали. Учитель також за ці недоліки повинен карати учня в такий спосіб: сердитого утихомирити, говіркого присоромити і викрити; злодія ж можна покарати тим, щоб він чуже майно або вкрадену річ сам відніс тому, в кого вкрав, щоб засоромився свого вчинку; злодія слід карати особливо відчутно. Один з способів для покарання злодія може бути такий: якщо знайдемо в хлопчика те, що він украв, то учитель мусить негайно відібрати це у нього, після чого повісити вкрадене на стіні в школі, а злодія так посадити, щоб він змушений був на це завжди поглядати. З-за цього злодій буде соромитися і совість його буде гризти, украдена річ до тих пір хай висить на стіні, поки він не проситиме про те, щоб зняли її, і не обіцятиме виправлення.

3. Перш за все нехай навчить дітей правду казати, ніколи не брехати, не обдурювати, бо в істині є святиня. Найогиднішою за все є людина, що каже неправду... за брехню треба карати соромом, інколи ж і заборону розваг.

4. Нехай не дозволяє дітям, особливо різної статі, виходити разом для малої або великої природної потреби; для того неодмінно повинна бути при кожній школі клоака (бударь, убиральня) і щоб з засувкою і ключем, куди нехай входить тільки сам хлопчик і більш ніхто. Якщо ж менша потреба не дозволить хлопчикові досягти убиральні, повинен завжди так сховатися, щоб його ніхто не бачив, бо соромливість або цнотливість є кращим шляхом до честі і виховання добрих звичаїв.

5. Нехай не дозволяє дітям тайкома шепотіти, особливо жіночій статі; хай навчить їх, щоб все голосно говорити, бо хто шепоче, той не наслідуються голосно вимовити те, про що говорить, тому, що каже соромливе чи неправду.

6. Нехай не дозволяє дітям давати прізвиська, відмічати тілесні недоліки, наприклад, казати „ти кульгавий”, „сліпий” і т.п. У такому випадку хай учитель нагадає огудникові, щоб дякував богам за те, що його без вади створив, і що він зараз не знає, чи не трапиться з ним дещо гірше; найбільше ж тоді нехай захищає ображеного, коли той добре



вчиться.

7. Нехай намагається розповсюдити і зміцнити між дітьми любов, проте задиркуватих, сварливих, капосних хай карає відлученням від товариства інших і від загальних розваг.

8. Учителеві слід з особливою ретельністю спостерігати юнацтво обох статей з боку хтивості чи любовострастя, або, як кажуть, розпусти. З цього боку учитель мусить спостерігати не тільки в школі, але й поза школою. Бо трапляється багато випадків сьогодні, коли діти в юнацьких роках, збуджені почуттями плотської хтивості, вдаються до самоблуду (онанії)... Розумний же вчитель впізнає порок цей вже по очах хлопчика, бо очі в такого бувають каламутні, під очима з'являються жовті знаки, хлопчик буває сумний і заспаний; якщо учитель помітить ці знаки, то негайно мусить старанно стежити за юнаком, його одного випускати з школи тільки на дуже короткий час, визначити йому цікаві вправи, заохочувати до розваг, а також і батькам нагадувати, щоб наглядали за ним і не раніш дозволяли йому йти спати, ніж коли вже сон його пересилує...

9. Нехай не звертає увагу на те, щоб діти розлютовувалися і один одного не турбували, між собою не сварилися, а ніжно один з другим щоб поводитися; усіх турбуючи і капосних дітей нехай відлучає на відокремлене місце.

10. Нехай привчає дітей красиво говорити, стерегтися гидких, безсоромних і сварливих слів, але хай намагаються вимовляти все чесно, красиво, приємно і люб'язно, щоб з молодості звикали до мирного співжиття.

11. На совість учителеві хай буде покладено і те, щоб в дітях збудив народолобство і в серцях їх засвітив любов до своєї народності, бо людина без народності подібна блукаючому вовкові, для якого всякий ліс, де він їжу знаходить, є батьківщиною. Перший обов'язок людини є до бога, другий же до свого народу. Для цього хай навчить дітей заради забави тим народним пісням, що знаходяться в збірці пісень і в альманахах. Бо народні пісні приносять велику користь: людина відчуває власне краще чужого і збуджується в ній дух народолобства. Бо кров не можна приховати, а народ наш є нам найближчим і рідним" [28, 204 – 205].

У зверненні до вчителів О. В. Духнович підкреслює соціальне значення їх діяльності. „Учителі! Ви есте сіль, ви есте просвітителі народу – народу досі залишеного, народу, освіти того, що вимагає! Вам віддають батьки найдорожчий свій скарб. та вашим піклуванням, вашим керівництвом винищиться зло, а процвітає чеснота” [28, 206].

Борис Дмитрович Грінченко (1863-1910), видатний педагог,

письменник-просвітитель, будував навчально-виховний процес у школах, в яких учителював на основі демократизму і гуманізму.

Усе реалізовувалось у відмові від фізичних покарань, приниження гідності учнів, відмові від авторитарного стилю спілкування між учителем і учнем. Взаємини між Б. Д. Грінченком і його учнями завжди були більші, ніж стосунки учнів з учителем тієї епохи. Повага до учнів, життя їх інтересами з боку Грінченка викликали зворотні повагу й любов до вчителя в учнів. Марія Загірня в праці „Школи, де вчителював Б. Д. Грінченко” неодноразово вказує на факт багатолітнього листування Грінченка зі своїми колишніми учнями, що свідчить про досить глибокі й довірливі стосунки, які склалися між учителем та учнями за короткий час (Грінченко ніде не працював більше, ніж один рік).

Отримання знань учнями супроводжувалось морально-етичним вихованням. Важливу роль у цьому відігравав приклад самого Грінченка, його особисті риси характеру: освіченість, культурність, доброта, щирість, доброзичливість, людяність, чуйність, сила волі. Велику повагу в селян – батьків учнів – викликало невживання Б. Д. Грінченком алкоголю [21].

Процес навчання у Б. Д. Грінченка відповідав принципу природовідповідності та культуровідповідності. Принцип культуровідповідності особливо постає в школі села Нижня Сироватка, де він навчав українських дітей. Але за короткий час Б. Д. Грінченко не встиг реалізувати цей принцип повною мірою.

Оцінюючи роль вчителя в становленні та розвитку дітей, Б. Д. Грінченко відмічає важливість таких моральних якостей вчителя як-от: „великії серця”, „великії розуми”, здібність „кохати світ”:

Великії серця, великії розуми!

Я змалечку до вас мов до рідні тулився:

Ви сьайвом своїм виводили з п'їтьми

Мій розум, поки він, ізрісши, в силу вбився.

Навчався я від вас над все кохати світ,

Із правдою їти та з волею брататься

І в боротьбі за їх із наймолодших літ

Ані приваб – спокус, ні сили не боятьсся.

В храм пишної краси ви увели мене,

Щоб міг небесної утіхи зазнавати

І щоб серед клопїт, робивши тут земне,

Міг духом вільним я до неба досягати.

Безмірна дяка вам, великій творці!  
У храмі вашому покійно я схиляюсь –  
А вслід за вами йти, небесні посланці  
Аж поки я живу – побожне присягаюсь [20, 70 – 71].

Етико-педагогічні ідеї властиві творам Павла Арсеновича Грабовського (1864-1902) – поета, публіциста. Він писав про низький рівень викладання вчителів – священників, про тяжкий матеріальний і моральний стан учителів, особливо сільських учительок, про знущання над ними попів, писарів, інспекторів. І при цьому, відмічав він, самовіддано працювали в сільських школах, з позиції гуманізму реалізуючи високе своє призначення.

„Учительница настолько не гарантирована и в отношении своей личности, и в отношении своего места, что ее может ни за что „выжить” всякий, на кого только найдет охота „потешиться”. Я мог бы подтвердить это рядом красноречивых фактов, но не делаю этого, так как они известны почти всем в нашем уезде. Живут между собою учительницы в высшей степени дружно, идеально; главными чертами, отличающими их у нас от всех остальных барышень, являются: простота, искренность и серьезность. Не думайте, читатель, что я идеализирую учительниц: всякий, отлично знающий их у нас, подтвердит мои слова” [19, 215].

З великою теплою поет намалював образ молоді сільської вчительки у вірші „Трудівниця”, яка, не знаючи відпочинку, вчила дітей, допомагала їх батькам, а сама померла з голоду і холоду:

„В стужу ли, в пору глухую  
В бедную хату войдет,  
Лечит старуху больную  
На руки крошку возьмет.  
Спросят – поможет советом,  
Все объяснит не спеша;  
Лаской и теплым приветом  
Вся в ней светилась душа...” [19, 210]

Відомий український письменник, громадський діяч Михайло Михайлович Коцюбинський (1864-1913) підкреслював, що велике значення для виховання дітей має гуманне відношення до них вчителя. Проте в роботі шкіл панує грубе відношення до дітей:

„Непозволительные воспитательные приемы вызвали решительный протест со стороны директора народных училищ, который заявил, что „учителя, не знающие самых элементарных правил воспитания, не умеющие владеть собою и позволяющие себе грубое с детьми обращение, не только будут устранены от службы, но, смотря по

вине, будут представлены к лишению их учительского звания, с воспрещением педагогической деятельности". К столь же строгой ответственности привлекаются и заведующие училищами, которые допустят в своих школах грубое обращение с детьми. Надо думать, что настоящее распоряжение окажет в известной мере благотворное влияние на постановку воспитательной части в училищах" [41, 236].

Проте М. М. Коцюбинський задається питанням: „Не правильнее ли будет данное заявление рассматривать как неизбежный результат тех условий, в которые поставлены у нас учителя относительно приобретения знаний, как общих, так и специально-педагогических?" [41, 236]

Тобто відсутність етичних норм у вчителів він пояснює не стільки характером вчителя, скільки його професійною невідповідністю до спілкування з дітьми.

Питання педагогічної етики знайшли своє висвітлення в працях Івана Яковича Франка (1856-1916). Він писав про професора Едуарда Гекеля, якого вважав зразком вчителя-гуманіста, „прекрасним педагогом, дійсним вітцем молоді”.

„Справжнім дитячим інстинктом ми відчули, що ця людина нас полюбить, не відштовхне навіть найменш здатних, кожному дасть раду, вкаже дорогу, кожного захистить” [100, 251].

Послідовником професора Едуарда Гекеля став вчитель Емерік Турчинський, що володіє якостями професіоналізму і людинолюбства.

„Новый учитель начал урок. Трудно было его сразу разунать. Он был сдержан, немного взволнован, несклонен к разговорам и шуткам. Его фигура не пылала таким здоровьем, силой, добродушием и уверенностью в себе, как фигура его предшественника. Он был нервным, но без раздражительности, улыбался как-то украдкой, как будто считал улыбку не гармонирующей с участием к учению.

Не смотря на это, новый учитель скоро завоевал наши симпатии.

Науку он любил так же, как и его предшественник, а когда в третьем классе начал преподавание ботаники, было видно, каким дорогим для него является этот предмет. Мы познакомились с ним также и во внешкольных отношениях. Мы знали, что на учительских конференциях он выступал как энергичный защитник молодежи, хотя был суровым и требовательным к ней в процессе обучения, а еще более в деле нравственного воспитания. Особенно сближали нас с ним ботаническо-зоологические экскурсии, проводившиеся совместно с ним. С. П. Эмерик был страстным любителем ботаники, флористом и знатоком нашей флоры, а собранные им гербарии являются ценной памяткой о нем.

Вообще он говорил немного и нехотя. Радость, печаль или гнев мы ощущали скорее по его глазам, выражению лица или движениям, чем по его словам. И надо было видеть, как с появлением довольной улыбки на его лице прояснялись лица его учеников, весь класс охватывала радость. Бывают учителя с врожденным педагогическим талантом, умеющие во время уроков жить жизнью всего класса, забывать о себе, о своих собственных заботах, радостях и тревогах. Каждый урок такого учителя является расширением умственного кругозора ученика, удовлетворением его естественной любознательности, разбуженной предыдущими успехами, является наслаждением, а не мучением. Таким учителем и был незабвенный Эмерик Турчинский” [100, 245].

Образам учителів-гуманістів І. Я. Франко протиставляє вчителів, що влаштували шкільне начальство, але що не уміють ні навчати, ні виховувати, ні вибудовувати доброзичливі відносини з дітьми і колегами.

„Чем больше любили учителя на месте, тем опаснее казался он нашему школьному паше, тем быстрее следовало его убраться... Инспектора и учителя, проводившие политику, приемлемую Бобжинскому, в своей специальности могли быть ленивыми, несведущими и неподготовленными, могли вести себя скандально, притягиваться к уголовной ответственности и быть осужденными, стать ненавистными своей общине – это им ничего не вредило. Чем меньше они трудились, чем ненавистнее были крестьянам и учительству, тем лучше для пана Бобжинского; они ... сохраняли свои места либо переводились на лучшие должности” [99, 250]

І. Я. Франко високо цінував вчителів-гуманістів, що знають свою справу, поважають дітей: „Таких мужів потребує кожна нація і кожна історична доба, а вдвоє сильніше буде їх потребувати велика історична доба, коли всій нашій Україні перший раз у її історичнім житті всміхнеться хоч трохи повна горожанська і політична свобода” [100, 103].

У педагогічній теорії Памфіла Даниловича Юркевича (1826-1874) центральною проблемою є акцентуація унікальності духовного ества людини, визнання її вищою цінністю. Він розглядав „серце” як основу духовного життя людини. Як філософ і педагог, характеризуючи виховні заходи (методи), він обґрунтовує етичні правила, на основі яких ці заходи повинен застосовувати вчитель.

(Авторський правопис збережено) П. Д. Юркевич відзначав, де вихователь „развивает живую нравственную личность, возбуждая в ней чувства приличия, красоты, чести и благородства, там! дисциплинарные меры им!ють меншій об’єм, хотя строгость их неизм!няется. При

этомъ в воспитаніи исполняется охотно многое, что въ противномъ случае было бы занесено въ правила дисциплины” [111, 69].

Нагляд, дисциплинування не повинне послаблювати волю дітей.

„Плохо, если надзиратель бросается въ глаза своею склонностію подсматривать, разглядывать, подслушивать. Часто полезно воспитателю вести себя такъ, какъ, будто сдланное воспитанниками не замчено имъ. Если же воспитанники видятъ, что воспитатель хотя и можетъ, однако не хочетъ замчать сдланную ими глупость, то это производитъ на нихъ доброе нравственное вліяніе” [111, 72].

Характеризуючи метод повчання, він звертав увагу на те, що вчитель-наставник повинен був враховувати потреби і інтереси дітей.

„Не рдко преподаватели, или учителя называются наставниками. Этимъ выражается совершенно врный педагогический взглядъ, что при сообщении свдній учитель не долженъ отршаться отъ личности ученика, но что онъ долженъ имть въ виду всю его жизнь, которая такъ нуждается въ руководств! и въ правилахъ опытности.

Наствникъ не противопоставляетъ себя воспитаннику, какъ знающій незнающему и не держитъ себя вдали отъ него; между учителемъ и ученикомъ отношеніе можетъ быть отдаленное, между наставникомъ и воспитанникомъ оно всегда должно быть близкое. Наставленіе должно д!йствовать на душу, какъ увеличеніе св!та д!йствуетъ на глазъ, котораго д!ятельность была передъ этимъ задержана темнотою м!ста. Поэтому тонъ наставленія изменяется съ измененіемъ состояній воспитанника. Для сердца, потрясенного печалью, или величественнымъ зр!лищемъ, естественно наставленіе, выражаемое въ тон! сочувственномъ, или вдохновенномъ” [111, 73].

На думку педагога, у процесі виховання особливе значення має педагогічний такт вчителя, який лежить в основі ефективності взаємодії з учнями.

„Безъ сомн!нія воспитателю нужно пріобр!сти тонкій нравственный тактъ, чтобы р!шать сразу, гд! сов!ты могутъ зам!нять открытая требованія; потому что не рдко воспитатель всл!дствие нравственной слабости не им!етъ силы предлагать воспитанникамъ требованія и быть настойчивымъ въ нихъ; тогда склонность прибегать къ форм! сов!та доказывала бы его неспособность къ званію воспитателя” [111, 76 – 77].

П. Д. Юркевич віддає перевагу таким виховним заходам, як приклад, змагання, дисципліна, нагадування, напучення, рада, прохання. Він відзначав, що потрібна велика етична сила вчителя, щоб даючи пораду, бути правильним і говорити все по совісті, при цьому щадити самолюбство дитини.

„Не только требуется со стороны воспитателя большая осторожность, не только его сов!ть должен быть вполн! обдуманн! и благоразумн!м, нужна еще полная искренность, которая не скрывает недоумений, если они не раз!яны при сов!щан!и и которая расположена отослать воспитанника за сов!том! или к! умн!м! книгам!, или к! умн!м! людям. Самые добрые и умные люди обыкновенно дают сов!ты так!, что при этом! щадят коренное, или основное направлени! самолюб!я того лица, к! которому относятся их! сов!ты” [111, 77].

П. Д. Юркевич відзначав можливість і ефективність використання гуманних методів впливу на учнів, виступаючи проти застосування насильницьких виховних методів.

„Въ борьб! против! таких! склонностей и страстей, повторение которых! не может! быть предотвращено никакими приказан!ями, никаким! надзором, никаким! наставлен!ем!, просьба, соединенная с! ув!щан!ем! и сов!том!, может! сд!лать много. Она поставляет! воспитанника въ т!сныя, симпатическ!я отношен!я к! воспитателю; она расположит! его не скрывать своего порока, но искать против! него помощи въ наставлен!ях! и руководств! воспитателя. Очень часто воспитанник! д!лает! попытки так! сказать поручить себя воспитателю, если только посл!дн!й не отталкивает! его грубым! обращен!ем!.

Просьбы, с! которыми обращается воспитатель к! взрослому юношам!, важны потому, что для этого возраста воспитатель вообще должен! быть скуп! на приказан!я” [111, 78].

Продуктивність використання гуманних методів виховання, на думку педагога, забезпечує таку етичну якість вчителя, як авторитет учителя. Робота неавторитетного для дітей вчителя приречена на невдачу.

„Но если воспитатель так! мало им!ет! авторитета, что, когда он! выразит! свою волю въ вид! просьбы, воспитанник! начинает!, обсуживать про себя, уважит! ли эту просьбу, или н!ть; то лучше поудержаться от! этого тонкого способа влиян!я; лучше грубое обращен!е, нежели такое д!йств!е, которое подает! воспитаннику случай обнатужить презр!н!е к! вол! воспитателя” [111, 78].

Етико-педагогічні ідеї П. Д. Юркевича знайшли своє віддзеркалення в сучасній педагогічній етиці, в педагогіці ненасильства.

Володимир Павлович Науменко (1852-1919), будучи вчителем, педагогом, просвітницьким діячем, відводив вчителю, школі велику роль у житті суспільства. Школа через особу вчителя формує не тільки знання, але і моральність дитини.

„Не меньшую, если даже не большую роль въ д!ль воспитан!я играет! правильное развит!е душевных!, нравственных! сил! человека.

Это есть тотъ внутренний рычагъ, который приводитъ въ движеніе умственныя силы челов!ка; это есть и тотъ внутренний путь, который направляетъ т!же умственныя силы по изв!стному пути; это, наконецъ, есть и тотъ задерживающій клапанъ, который не позволяетъ человеку во зло употреблять, акъ свыше дарованныя, такъ и жизнью развитыя умственныя способности” [111, 119].

Етичні якості дитини може виховати вчитель, який сам керується в педагогічній діяльності етичними правилами.

„На обязанности школы лежитъ дать ту подготовку, тотъ фундаментъ, на которомъ долженъ создаться въ будущемъ возможно бол!е совершенный нравственный укладъ души. Вот почему, начиная съ самыхъ первыхъ дней жизни ребенка и продолжая вс!мъ періодомъ его учения, мы стараемся заботливо охранять его отъ проявленія въ нема дурныхъ наклонностей, которыми, къ сожал!нию, такъ богата человеческая натура, и въ то-же время употребляемъ все усилія для привитія къ нему началъ добра и правды. Вот почему и школа, во все времена ея существования, кроме задачъ науки, преследовала и преследуетъ задачи нравственности” [111, 119].

Відомий український педагог, громадський діяч Софія Федорівна Русова (1856-1940) внесла вагомий внесок до розробки концепції національної школи, національного виховання на принципах гуманізму і демократизму. У сучасній для неї школі „наче завмирає уся добра жвава дитяча вдача, витворяється щось автоматичне, без жодної самостійної думки. Але школа мусить бути для селян найдорожчою їхньою інституцією, до якої змолоду з певною щирістю ставляться. Це може статися тільки тоді, коли керуватиме школою своя людина, людина, що матиме щирі інтереси до селянського життя, що в кожній пригоді могла б дати пораду” [77, 143] (авторська орфографія та пунктуація зберігаються).

Вона відзначала, що вчитель повинен знати особливості кожної дитини і взаємодіяти з нею на позиціях індивідуального підходу.

„Треба додержуватись тільки самих загальних педагогічно-гуманних вимаганнів і працювати коло зміцнення усіх духовних сил дитини та альтруїстичного почуття. Але ця праця вимагає різних засобів задля кожної дитини. Люде далеко не однакові, загальні типи існують більш в системах зоологічних та ботанічних, а в антропології в одному типові безліч одмін; на людях одбивається не тільки вплив географічних та фізичних розумів життя, впливають на їх і історичні й соціальні умови й виробляють різні національні й індивідуальні типи” [78, 145].

„Педагогія щодалі більш виходить поза межі загальних постанов: вона дифенціює їх, наближаючися до різних національних мас, до



різнобарвних дитячих індивідуумів... колись вона (педагогіка) мала перед себе якусь бесформенну масу дітей, клас, для яких вона виробляла мертві нерухомі формули... Але сучасна педагогіка любовним оком зазирає в душу кожної дитини і деталізує свою діяльність у залежності від того, або іншого матеріалу, ось через що вона націоналізує та індивідуалізує виховання” [78, 149 – 150].

Учитель національної школи своїм особистим прикладом, гуманістичними відносинами з дітьми повинен створювати сприятливу для дітей морально-психологічну атмосферу.

„Педагоги, які б вели українську школу, мусять бути зв’язані однією ідеєю й захоплені однією натхненною метою скласти першу, найкращу у нас школу, яка б сприяла розвитку кращих сторін національної душі, переробляла б на добро поодинокі злі риси й утворювала б справді високо піднесену моральну атмосферу...”

Кожен вчитель не може забувати, що він весь час, кожну хвилину вчить і виховує дітей, й виклад його, його метод навчання мусить йти вкупі з інтелектом і етикою дитини. Звісно жодних кар, ані нагород не повинно бути” [79, 153].

С. Ф. Русова сприймала мораль як вищий принцип гуманізму. Совість, добро, справедливість, співчуття вона розглядала як основи чесноти кожної людини.

Тимофій Григорович Лубенець (1855-1936), відомий педагог, формулюючи завдання нової школи в післяжовтневий період, відзначав: „Сучасна радянська школа має виховувати дитину на колективіста, комуніста, гармонійно розвинувши в той же час природні сили дитини.

А щоб так розвинути дитину, треба вчителеві знати спадкові риси дитини. Вплинути на сховані в дитині зародки й здатності, підтримати те гарне або припинити лихе, що поривається до розвитку – має величезний інтерес... Навчання й виховання дає найліпші наслідки тоді, коли вчитель працює щиро, захоплено. Щоб так працювати, треба любити школу, любити справу виховання колективіста... в школі” [50, 176].

Як учасник багатьох великих педагогічних зібрань, Т. Г. Лубенець завжди виступав перед учителями з промовами, в яких визначав риси ідеального педагога, які увібрали в себе такі складові: любов до дітей, добро, чесність, справедливість, педагогічний такт, єдність професійних знань і моральних чеснот.

Проблемам етики педагога приділяв увагу педагог, суспільний діяч, публіцист Володимир Федорович Дурдуківський (1874-1938).

Розробляючи методику шкільного самоуправління, В. Ф. Дурдуківський уважав, що без демократичних, гуманістичних

відносин між учителем і учнями неможливо розвивати дитячу самодіяльність і творчість.

„Значно легше самому керувати дітьми, ніж так направити життя дітей, щоб у них голосно заговорив властивий кожній людині соціальний інстинкт, щоб вони захопилися ідеєю самоврядування, захотіли й зрозуміли перевести її в життя, щоб інтерес до самоврядування не згасав, не підупадав, а все поширювався, розгорався, щоб діти, працюючи самостійно, не наробили помилок, щоб, поширюючи й поглиблюючи дитячу самодіяльність, не загубити свого авторитету перед учнями, зберегти за собою загальне керування їх роботою й життям, щоб, будучи рівноправним членом шкільного колективу, в той же час не переставати бути його ідейним керівником. Така робота вимагає дуже багато педагогічного такту, розуміння дитячої психіки, любові до дітей, зацікавлення шкільною справою, добре обміркованої, планомірної, напруженої праці. Учитель повинен, даючи повну волю дітям, не спускати їх із свого педагогічного догляду, повинен, не надідаючи їм своїм постійним втручанням, не підриваючи цим довір'я дітей до своїх сил, бажання самостійно працювати, в той же час знати кожен крок дітей, щоб кожної потрібної хвилини негайно прийти на допомогу їх. Учитель мусить, – не бачивши – бачити, не чувши – чути, не знавши – знати, не будучи з дітьми – бути з ними, не допомагаючи дітям – допомагати їм...” [33, 329].

В. Ф. Дурдуківський звертає увагу на соціальний смисл праці вчителя, на знання індивідуальності кожного учня й уміння організувати учнів на колективну творчу працю.

Етичні ідеї розглядаються В. Ф. Дурдуківським як регулятор взаємодії вчителя з учнями: повага до дітей, знання їх потреб і інтересів, визнання прав дитини, відповідальність за результати сумісної діяльності.

„Вони повинні робити цю справу педагогічно: не втрачати свого впливу на дітей, не поступаючись своїм обов'язком керувати дітьми і в то-же час не порушати законних прав і волі дитини. В попередніх розмовах учителі повинні познайомитися з настроями, думками й бажаннями дітей, весь цей дорогий матеріал вони повинні потім спільно обмірковувати на своїх педагогічних нарадах; далі, шляхом класних дискусій, необхідно критично розглянути всі дитячі бажання й пропозиції, дати правильний хід дитячим думкам, з'ясувати для них справу, якщо вона для них темна, зацікавити всіх дітей справою виробів і викликати з їх боку можливо свідоме й серйозне відношення до них” [33, 330].

Питання педагогічної етики знайшли своє подальше висвітлення

у працях і видатного педагога й письменника Антона Семеновича Макаренка (1888-1939).

Цікаво й оригінально розроблена А. С. Макаренком проблема педагога. Він повинен володіти не тільки професійними знаннями й педагогічною майстерністю. Він повинен любити дітей, але в той же час бути вимогливим, наполегливим, володіти авторитетом. Необхідною якістю педагога, на думку А. С. Макаренка, є вміння й сила орієнтовки, тому що педагогові доводиться проявляти винахідливість й ініціативу, приймати швидко рішення і в той же час обдумано, уміти враховувати почуття й настрої дітей. Це вміння орієнтуватися у поєднанні з вимогливою любов'ю до дітей і педагогічним відчуттям формує у вчителя педагогічний такт. Робота педагога повинна відрізнятися, відзначав А. С. Макаренко, певним стилем – сукупністю витриманих у певному напрямі, заснованих на певних принципах форм, методів, прийомів.

Педагог повинен любити дітей, але в той же час бути вимогливим, строгим, наполегливим, уміти спостерігати за дітьми, мати авторитет. А. С. Макаренко розробив питання етичних відносин вчителя з учнями, визначивши принцип виховання – поєднання пошани і вимогливості. „Моїм основним принципом завжди було – якомога більше вимог до людини, але разом з тим і якомога більше пошани до нього. У нашій діалектиці це, власне кажучи, одне й те ж: не можна вимагати більшого від людини, якої не поважаєш” [52, 9].

Виходячи з принципу гуманізму, А. С. Макаренко бачив у кожному зі своїх вихованців не правопорушника, а людину з великими творчими силами, лише понівеченого обставинами, що несприятливо склалися.

Діяльність А. С. Макаренка пройнята оптимізмом. У творі „Прапори на баштах” він говорив про те, що володів „талантом оптимізму”, прекрасного пориву в майбутнє і вважав, що цей оптимізм – „особливе багатство... людини, людини зі здоровою довбешкою і гострозорим оком, що уміє розрізняти цінності” [33, 205].

Кажучи про оптимізм як про одну з рис гуманізму, А. С. Макаренко писав: „Хороше в людині доводиться завжди проектувати, і педагог зобов'язаний це робити. Він зобов'язаний підходити до людини з оптимістичною гіпотезою, нехай навіть з деяким ризиком помилитися” [52, 10].

Педагог умів цінувати індивідуальність: він любив говорити, що людина неповторна, він умів бачити в кожній людині її особливе, але разом з тим він, указуючи, що людину не можна мислити без суспільства. Дбайливо відносячись до індивідуальності, уміючи з

великою майстерністю вивчати кожного вихованця, Макаренко завжди ставив інтереси колективу на перший план.

Уміння керувати дитячим колективом, формувати волю колективу може бути у того педагога, який зумів дуже високо поставити свій авторитет, який має величезний авторитет і любов до дітей, володіє великим тактом, педагогічним чуттям і знанням своїх вихованців. Тільки за цих умов гармонійно поєднується авторитет вихователя і реальні права колективу.

Велику цінність у розробці етичних основ дисципліни представляє запропонована А. С. Макаренко система заохочень і покарань, система вимог, дотримання яких забезпечувало справедливість їх застосувань. Він уважав за доцільне враховувати „опір учнівського матеріалу”, що виникає при напружених взаєминах між учителем і учнями, висловлював думки про необхідність навчання в педагогічних навчальних закладах методом усунення такого „опору”.

Послідовником етико-педагогічних ідей А. С. Макаренка був видатний педагог Василь Олександрович Сухомлинський (1918-1970). Своєю науковою і практичною діяльністю він вніс істотний внесок до розвитку педагогічної етики. Вся його діяльність пронизана любов'ю до дітей. Не випадково В. А. Сухомлинський писав: „Що найголовніше було в моєму житті? – Без роздумів відповідаю: любов до дітей” [90, 9].

Він підкреслював: немає і не може бути виховання у душі гуманізму без любові і пошани до вихованців. Посилаючись на свої багаторічні спостереження, педагог стверджував: саме розумна любов і пошана роблять дитину сприйнятливою до дії педагога і колективу; якщо дитина зростає в обстановці відчуження, нечуйності, жорстокості, вона не може стати справжнім громадянином. Педагог завжди повинен бачити перед собою не просто школяра, а людину. Без чуйного і дбайливого відношення вихователів до честі і гідності учня немислимо ні формування високого почуття громадянського обов'язку, ні елементарної дисципліни.

Не можна, відзначав В. О. Сухомлинський, погодитися з тим, що щирість, людяність у відносинах до дітей йде їм на шкоду, знижує вимогливість до їх поведінки, відносин, якщо це не сентиментальне розчулення дітьми. Він підтримував вимогу до педагогічного процесу, висунуту А. С. Макаренко, що любов припускає розумну строгість і вимогливість.

На думку В. О. Сухомлинського, однією з багатьох якостей вчителя-гуманіста є глибоке знання духовного життя і особливостей вихованців. Він стверджував, що немає дитини абстрактної, кожному властиві як загальні, типові якості, так і неповторні, своєрідні

індивідуальні риси. Кожна дитина – це унікальний світ, куди вихователь може проникнути тільки вивчивши його.

Майже в кожному творі В. О. Сухомлинського можна знайти роздуми про виховання гуманності, людяності. Це можна зробити тільки через творення добра людям. Своєю практичною діяльністю він доводив, що всі моральні принципи припускають людське, співчутливе, дбайливе відношення людини до людини, яке повинно виявлятися в конкретних практичних справах. Педагогічний колектив Павлишської школи під керівництвом В. О. Сухомлинського організовував діяльність школярів так, щоб турботу про інших вони проявляли без розрахунку на похвалу або винагороду, щоб прагнення творити добро для людей стало звичайною для них нормою поведінки [89, 71].

Педагогічні переконання В. О. Сухомлинського побудовані на педагогічному оптимізмі. Він заявляв про свою непохитну впевненість у тому, що немає дитини, яка не могла б стати, при належних зусиллях вихователя, людиною створеною, морально вихованою, працелюбною. Віра в дитину – фундамент педагогічного оптимізму.

За В. О. Сухомлинським, безпосередній вплив вихователя на душу вихованця такий же необхідний і важливий чинник виховання, як і вплив колективу. У цьому він дотримувався погляду А. С. Макаренка, який говорив, що поряд з колективом потрібно поставити і майстерність вихователя. Колективна натхненність, колективний настрій, колективні переживання – велика сила, але тільки тоді, коли вона органічно поєднується з розумними індивідуальними діями вчителя.

Гуманістичні погляди В. О. Сухомлинського, як і А. С. Макаренка, на проблему дисципліни схожі. Вони були переконані, що дисциплінування, що виражається тільки в забороні, – гірший варіант етичного виховання. І вимоги, і заборони, і накази, і підпорядкування безумовно потрібні в колективі. Але виховання неможливе і без інших, не менш важливих чинників, ведучим з яких є пройнятий любов'ю, пошаною і довірою вплив на свідомість і відчуття вихованців.

Покарання, на переконання В. О. Сухомлинського, не є чимось невідворотним, і якщо в ньому є хоч крапля приниження людської гідності, воно не має позитивної виховної сили. Страх перед покаранням психологічно пригноблює учня, віддаляє вихователя від вихованців.

Звертають на себе увагу твердження В. О. Сухомлинського про мудру владу наставників дітей, про уміння дорожити дитячою довірою, шадити беззахисність дитини, бути для нього втіленням добра і справедливості, про якість, без яких вчитель не зможе стати вихователем.

Звертаючись до вчителів, педагог писав: „Які б грані людської

волі і розуму, серця і мудрості не відкривалися у вашій особистості перед дитиною – схвалення, похвала, захоплення, гнів, обурення, осуд (так, на ці відчуття вихователь теж має право, він не безтілесний ангел), будь-яка з цих граней повинна відкриватися на тлі головного – пошана людської гідності, піднесення Людини” [91, 125].

Як переконаний гуманіст, В. О. Сухомлинський уважав, що без радості в життєдіяльності дитячого колективу неможливий нормальний розвиток підростаючого покоління. Негуманний підхід до вихованців, що вбиває властиве їм переживання радості, є однією з причин сповільненого розвитку окремих дітей.

Завдання вихователя – щоб такі діти звільнилися від відчуття своєї неповноцінності. А для цього необхідно завжди спиратися на позитивне в кожній дитині, бачити, оберігати, укріплювати все хороше в ній, створювати умови, для того, щоб і найслабкіший учень переживав радість успіху.

В. О. Сухомлинський багато зробив для розвитку етико-педагогічної культури вчителя. Система його етичних ідей зорієнтована не тільки на вирішення сьогоденних завдань школи, але одночасно й на розвиток педагогіки завтрашнього дня.

Аналіз етико-педагогічних поглядів українських учених і вчителів-практиків показав, що дана проблема була актуальною впродовж сторіч. У ХХ-ХХІ століттях, у зв'язку з пошуком нових парадигм і технологій освіти, проблема педагогічної етики не тільки не втратила свого значення, а вимагає своєї подальшої наукової розробки і практичної реалізації в діяльності оновлення школи.

У кінці 80-х в СРСР з'явилося нове явище в педагогіці, яке отримало назву „Педагогіка співпраці”. Одним із засновників педагогіки співпраці є донецький вчитель Віктор Федорович Шаталов. Етичні ідеї педагогів-новаторів 80-х р. являють собою розвиток педагогічної етики в нових умовах. Глибока віра в учня, виховання в ньому відчуття власної гідності, реалізація „щадної” дитини педагогіки, терпіння і наполегливість вчителя в роботі з дітьми – це характерні ознаки гуманістичної діяльності В. Ф. Шаталова.

„Молодий педагог вперше переступає поріг класу. Скільки складнощів чекає його попереду! У нього немає досвіду, і йому ні з чим порівнювати кожен нову педагогічну ситуацію. Він вчиться бути і врівноваженим, і поступливим, і вимогливим, і незворушним, і життєрадісним. Якщо всі ці якості йому допомогли виробити його педагоги-наставники ще у вузі, то тоді йому потрібно просто бути самим собою. Але це трапляється, на жаль, не часто. А діти не чекають. У них свої критерії і думки. І ось тоді молодий фахівець вільно або мимоволі

починає йти по лінії найменшого опору. Підвищений тон. Нервозність. Двійки. Записи в щоденниках. Повчальні бесіди з батьками. Апеляції до класних керівників і шкільних адміністраторів. І як наслідок – заострення реакції хлоп'ят. При самокритичному відношенні до власних вчинків учитель рано чи пізно знайде правильне рішення. А якщо самокритичного відношення у молодого фахівця немає? Ось тоді-то він і починає шукати першопричину всіх своїх педагогіч у неповноцінності своїх вихованців.

По-різному приходять у школу вчителі, і по-різному складаються їх долі. Це неминуче, оскільки диплом педагогічного вузу – всього тільки документ на право залучення до великої і незвичайно складної праці. А складність учительської праці в тому, щоб знайти шлях до кожного учня, створити умови для розвитку здібностей, закладених в кожному. Найголовніше – учитель повинен допомогти учневі усвідомити себе особистістю, збудити потребу в пізнанні себе, життя, миру, виховати в ньому відчуття людської гідності, складова якої – усвідомлення відповідальності за свої вчинки перед собою, товаришами, школою, суспільством. Від віри вчителя в можливість кожного свого учня, від його наполегливості, терпіння, уміння вчасно прийти на допомогу залежать успіхи його учнів на важкому шляху пізнання” [106, 142].

В. Ф. Шаталов вважає, що не можна проходити мимо нехай навіть невеликих перемог дітей у навчальній праці, необхідно підтримувати віру учнів у свої сили, реалізовувати основні ідеї „щадної” педагогіки.

„Перш за все, і це вельми істотно, переважне право доповнити відповідь товариша, висловитися з приводу можливого шляху рішення задачі або прикладу надається на перших порах тим учням, яких до цього відносили до розряду слабких або навіть безнадійних. Це, правда, черевато непродуктивними витратами часу, але про яку „продуктивність” можна вести мову, якщо перед вами дитина! І в наших руках його подальша доля. Тим більше, якщо в розпорядженні вчителя маса необхідного для такої роботи часу. Вже через 2-3 тижні хлоп'ята починають із здивуванням помічати, що до їх помилок при відповідях з місця вчитель відноситься без тих, що принижують їх гідність слів і виразів, без гидливих гримас і навіть скільки-небудь образливих інтонацій. Він і учням не дозволяє робити цього. У таких умовах можна ризикувати. Можна намагатися вносити свої пропозиції разом із найкращими учнями класу. Не можна, звичайно, думати, що в новій обстановці кожен із вчорашніх мовчунів раптом почне на кожному уроці „видавати” одну за другою блискучі ідеї. Цього не відбудеться – поле їх знань ще в запустінні. Але серед боязких спроб і безлічі помилок – думка! Кожен учитель її тут же підхопить, підтримає і висловить

найкращі слова в адресу її автора. Це традиційно. Але чи часто хлоп'ятам зі слабкою успішністю приходять гідні загальної уваги осяяння? У які-то віки. Проходить час, і про ці зльоти забувають і діти, і вчителі. А забувати не можна! Можливо, в них першоджерела розвитку творчого мислення хлоп'ят. „Ти можеш!” – повинен нагадувати вчитель учневі. „Він може” – повинен розуміти колектив хлоп'ят. „Я можу!” – повинен повірити в себе сам учень” [106, 149].

Сергій Іванович Подмазін, розробляючи проблему особистісно орієнтованої освіти, указує, що реалізація особистісно-гуманного підходу до учнів, врахування їх ведучих психологічних особливостей можуть зробити обставини педагогічного процесу людяними і дозволять кожній дитині усвідомити себе як людину.

„Основне етико-філософське положення парадигми особистісно-орієнтованої освіти свідчить: „Особистість завжди повинна розглядатися як мета і ніколи як засіб”. Іншими словами, головною діючою одиницею освітнього процесу буде діалогічна цілісність: особистість учня – особистість педагога. Крім того, сам учень як індивід не є центром освітнього процесу. Таким центром є його особистість, вірніше, вісь: особистість у минулому – особистість у сьогоденні – особистість у майбутньому. Особистість у минулому – це, перш за все, суб'єктний досвід діяльності і етичних переживань учня. Особистість у сьогоденні – це особистість учня як суб'єкта діяльності і відносин з певною системою особистісних цінностей. Особистість в майбутньому – це той „Я – ідеал”, який бажаний самій особистості і соціуму, зміст життєвих сенсів, планів, цілей і цінностей особистості” [72, 140].

Пошана гідності особистості, на думку С. І. Подмазіна, є першим початковим правилом виховання, оскільки саме реальна пошана гідності особистості є реальне зведення її в статус з вищою цінністю.

Відомий учений в області теорії виховання Іван Дмитрович Бех вважає, що вихователь повинен навчитися вести діалог з вихованцем з трьох основних позицій:

а) Виховна позиція – розуміння дитини.

Розуміння дитини – справа доволі непроста, вважає він. Як правило, наша перша реакція на вислів або вчинки інших людей – термінова оцінка або думка, а не розуміння. Дуже рідко ми дозволяємо собі розуміти, що означають слова іншої людини для неї самої. Нелегко зуміти „дозволити собі” розуміти іншого, емпатійно цілком і повністю увійти до її внутрішнього світу.

Для глибокого розуміння дитини, яке ґрунтується на відчужено-дослідницькому до неї відношенні, недостатньо для педагога. Йому необхідне співчутливе, емпатійне розуміння і готовність прийняти



вихованця повністю, навіть з його недоліками [81, 39].

б) Виховна позиція – визнання дитини.

Визнання – це перш за все, право дитини бути самою собою, індивідуальністю, яка має свою позицію щодо тих або інших явищ, ситуацій, проблем. Вимога визнання дитини ґрунтується на вірі в її можливості, а значить в самовдосконалення, на розумінні нескінченності пізнання людини, навіть коли вона ще зовсім мала. Таке відношення націлюватиме педагога з самого початку свідомого життя дитини на активізацію особистісних переживань вихованця [42].

в) Виховна позиція – прийняття дитини.

Прийняття дитини означає безумовне позитивне відношення до нього незалежно від того, задовольняє він дорослих у даний момент чи ні. Прийняття – це не позитивна оцінка, це визнання того, що інший має право бути таким, яким він є.

Якщо педагог приймає дитину, то приймає і її недоліки, не оцінюючи їх. Він просто знає, що вони існують. Безумовно, значно легше приймати вихованця, якщо його достоїнства значно перевищують недоліки. Педагог, який здатний до прийняття, не тільки приймає вихованця, але і показує, що приймає його таким, яким він є.

Положення справжнього прийняття максимально сприяє самоствердженню вихованця, даючи йому свободу для творчої самореалізації [8, 47].

Основу авторитету вчителя, за твердженням І. Д. Беха, є шанобливе відношення педагога до дітей.

„Взаємні повага й довіра є обов’язковими умовами відносин авторитетності в системі „вихователь-вихованець”. Адже авторитет вихователя не існує сам по собі, як дещо занурене в його індивідуальність. Лише в тому разі, якщо він бачить у своїх вихованцях справжніх партнерів і співробітників, якщо оцінює їх не лише як школярів, а й як самобутні особистості, він повернеться до них своїм кращим боком, прагнучим продемонструвати їм усі свої найкращі риси і, скоріше за все, завоює особистісний авторитет у відповідь на поважне ставлення до їх особистості.

Отже, авторитет вихователя в очах вихованців тісно пов’язаний з його ставленням до них, з умінням підійти до кожного з позитивною установкою, зі здатністю педагога бачити у них передусім особистість, а не безликий об’єкт виховних дій. Подібне „особистісне розрізнення”, „особистісне бачення” можливе лише тоді, коли практично кожний вихованець тією чи іншою мірою особистісно значущий для свого вихователя, цікавий йому, референтний і в решті решт навіть авторитетний у певній, нехай навіть і достатньо вузькій, але важливій для педагога сфері.

Визнання дитини реалізується в тому, що вихователь має повсякчас задовольняти прагнення дитини, бути в центрі уваги. Вихованцеві подобається, що педагог виявляє інтерес, наприклад, до його спортивних чи художніх успіхів, до його статусу серед друзів, до характеру міжособистісних взаємин тощо. Педагог, який широко цікавиться життям дитини, відразу стає для неї значущим. Проте він мусить не просто цікавитися дітьми, а й давати їм відчуття, що вони самі, їх життя, їх доля не байдужі йому, і це матиме для них неабияке морально-психологічне значення [8, 184 – 185].

Розкриваючи сутність і особливості педагогічної інноватики, інноваційної діяльності вчителя, І. М. Дичківська приділяє особливе значення гуманізації відносин між учителем і учнями, уважаючи, що саме такі відносини забезпечують умови розвитку особистості школяра.

„Найголовнішою умовою навчально-виховного процесу є його особистісною зорієнтованістю, спрямована на те, щоб кожний вихованець став повноцінним, самодостатнім, творчим суб'єктом діяльності, пізнання, спілкування, вільною і самодіяльною особистістю. Саме в цьому і полягає гуманістична спрямованість навчально-виховного процесу, центром і метою якого є особистість вихованця. Ступінь гуманізації цього процесу залежить від того, наскільки він створює передумови для самореалізації особистості, розкриття її природних задатків, прагнення до свободи, відповідальності, творчості” [24, 14].

Орієнтація на особистісну сутність людини, прагнення звільнити її від одноманітності в суспільному житті й особистісному розвитку домінують у сучасній гуманістичній педагогіці. І. М. Дичківська стверджує, що гуманістична педагогіка дає широкий простір для реалізації позиції дитини у процесі навчання й виховання. У контексті гуманістичної освітньої парадигми принципово іншою бачиться і позиція педагога, якому належить бути не засобом, а визначальним чинником навчального процесу, соратником і супутником дитини на шляхах пізнання. Учитель, вихователь є провідною фігурою успішної педагогічної взаємодії з вихованцями, від нього залежить оперативність урахування їх особистісних якостей, які постійно змінюються під впливом зовнішніх обставин та індивідуального зростання [24, 15].

Ці погляди розділяє О. П. Рудницька. У процесі висвітлення методологічних засад організації навчально-виховного процесу, культурологічних та психолого-педагогічних концепцій розвитку особистості, О. П. Рудницькі визначає значення гуманістичного педагогічного впливу на характер навчально-виховного процесу.

„Згідно із сучасним педагогічним мисленням цей термін означає не односторонню „незаперечну імперативну вимогливість” та авторитарну

„пряму дію” на учня, а забезпечення його активності як повноправного учасника педагогічного партнерства, котрий усвідомлює мету своєї діяльності, планує її, приймає рішення, здатний до самостійних дій. Основу педагогічного впливу становлять діалогові відносини, реалізація яких передбачає різноманітних навчально-виховних засобів спонукання учня до усвідомлення себе не пасивним об’єктом освіти, а її суб’єктом. Адже саме така орієнтація педагогічних стратегій якнайбільше сприяє вирішенню актуальних освітніх завдань формування особистості, готової самостійно спрямовувати свій розвиток” [76, 74].

А. М. Растрігіна приділяє увагу гуманізації педагогічної взаємодії, яка є психологічною передумовою вільного виховання.

„Розвиток активної, самостійної і творчої особистості значною мірою залежить від сприятливості педагогічного середовища, здатності вчителя налагоджувати у взаємодії з учнями емоційно комфортні, відверті, емпатійні стосунки, формувати позитивний психологічний мікроклімат у дитячому колективі. У педагогічному процесі саме на соціально-психологічні взаємостосунки з дітьми накладається вся багатоаспектна система навчально-виховних зусиль педагога. Методично-дидактична підструктура педагогічної діяльності вимагає підкріплення відповідною системою міжособистісного спілкування, яка створювала б у класі атмосферу психологічного комфорту, творчого пошуку, забезпечувала формування емоційного контакту між учителем та учнями, сприяла розвитку стосунків взаємного довір’я, симпатії та поваги” [75, 212].

При цьому вона підкреслює, що від особливостей педагогічного спілкування залежить не тільки ефективність педагогічної діяльності, її вплив на інтелектуальний та особистісний розвиток учнів, але й морально-емоційне самопочуття, задоволеність собою та своєю діяльністю, професійне зростання самого вчителя.

Етико-педагогічні погляди знайшли своє відображення у наукових дослідженнях Н. П. Волкової. Розглядаючи особливості професійно-педагогічної комунікації, Н. П. Волкова зупиняється на якостях вчителя, які, безумовно, визначають гуманістичний характер відносин учителя до учнів. Найбільш важливими у цьому плані є:

1) психологічна підготовленість, яка передбачає наявність у вчителя певних властивостей, що сприяють ефективному вивченню і впливу на внутрішній світ учнів, оптимальному управлінню учнівськими колективами;

2) доброзичливість, інтерес до роботи з дітьми, без чого неможливі успіхи у навчально-виховній роботі вчителя, його задоволення від роботи;

3) толерантність (лат. *tolerans* – терплячий), тобто терпимість до

інших, розуміння, що всі люди індивідуальні й неповторні, що кожен має право на власну точку зору; визнання значущості особистості учня;

4) емпатійність (лат. *empathia* – співпереживання) – уміння бачити свою спорідненість з учнем, тактовно виразити себе і своє ставлення до нього, здатність порозумітися з ним. Основним механізмом емпатії є усвідомлена чи неусвідомлена ідентифікація з іншими;

5) рефлексивність (лат. *reflexio* – відображення), яка передбачає активне й відсторонене спостереження за своєю діяльністю, готовність до її перегляду, до різноманітних реакцій у взаємодії з дітьми. Важливим при цьому є вміння звільнитися від учительських амбіцій, бачити вихованця, прислухатися й придивлятися до нього, сприймати й аналізувати отриману від нього вербальну і невербальну інформацію. Завдяки цьому вчитель має змогу вчитися й у своїх учнів, на що здатні тільки сильні особистості;

6) прозорість, тобто ясність, для вихованців задумів і дій вчителя, сприйняття його ними як „безпечної” людини. Виявляється у відмові від „дистанції” з учнями, довірливому спілкуванню з ними, готовності до їх запитань, спільних розмірковувань, що сприяє подоланню невизначеності у стосунках, установленню тісніших контактів;

7) інтелігентність, яка передбачає високий розумовий розвиток особистості, уміння оцінити ситуацію, логічно мислити, знаходити вирішення будь-якої проблеми, уникати грубощів, зневажливого ставлення до співрозмовника; раціональний вибір комунікативних засобів впливу; уміння говорити, готовність слухати і чути тощо;

8) конгруентність (лат. *congruentia* – відповідність, узгодження) – знання світу і почуттів дитини, сприйняття себе в ролі „учня”, тобто особистості, яка розвивається, має право на помилку; діяльність „тут і тепер”, сприйняття усього спонтанного в комунікативній ситуації;

9) товарицькість: інтерес до людей; здатність розуміти почуття учнів, їхню позицію у взаємодії з іншими людьми; комунікабельність і контактність; потреба у контактах, легкість вступу в контакт, емоційно-позитивний тон спілкування; схильність до дружньої поведінки у комунікативних ситуаціях, установлення приязних стосунків; уміння не розгублюватися, прагнути до ініціативи у спілкуванні, не залишатися в тіні, брати на себе роль лідера в групі. Суттєвими при цьому є уміння слухати, влучно висловлюватися, підтримувати розмову і змінити тему, познайомитися, знайти правильну форму звертання;

10) колективізм, що допомагає вчителю краще сприймати, розуміти і вивчати колектив учнів, формувати колективізм у кожного учня, згуртовувати учнівські колективи й спрямовувати їх енергію на розв’язання навчально-виховних завдань, коригувати внутрішньоколективні, міжколективні й міжособистісні відносини, конфлікти;

11) контактність – здатність вступати у психологічний контакт, формувати довірливі відносини у зоні взаємодії, володіння навичками й уміннями спілкування й саморегуляції;

12) сугестивність (лат. *suggestio* – навіюю) – здатність педагога впливати на емоційну сферу дитини. Для цього він повинен створити доброзичливу для самопочуття й настрою дітей емоційну атмосферу, позитивно впливати на дитину природністю своєї поведінки [14, 24 – 25].

О. М. Пехота, досліджуючи проблему підготовки майбутнього вчителя до впровадження педагогічних технологій, вважає, що вона допомагає особистісному становленню самого фахівця, формуванню важливих професійних якостей: гуманності, толерантності, емпатійності, креативності, рефлексії. Вона стверджує, що нові стосунки викладача зі студентом полягають у перенесенні акценту з формалізованих педагогічних стосунків на особистісні, неформалізовані. За даними деонтології (наука про вплив стосунків на характер педагогічних процесів) нині особистісні стосунки є найважливішим чинником, що визначає результати навчально-виховного процесу в будь-якій педагогічній системі. В основі цих стосунків між об'єктами педагогічної взаємодії повинні бути такі принципи, як співробітництво, співтворчість, відсутність примусу, ставка на позитивне в особистості, створення в навчальному процесі ситуацій успіху. Головна теза гуманно-особистісного підходу – йти від тих можливостей і здібностей, які має студент і викладач, розкриваючи й вдосконалюючи їхній особистісно-професійний потенціал.

Викладач високої кваліфікації – гуманіст за своєю особистісно-професійною сутністю. Він споконвічно визнає і працює з індивідуальною винятковістю кожного студента, його творчим потенціалом, педагогічними та іншими здібностями. Автоматично корегує методи і засоби впливу на студента та студентську групу на основі відомих йому пізнавальних інтересів, професійних мотивів. Індивідуальні особливості студента для нього є самостійною цінністю і викликають професійний інтерес. Він усіма силами сприяє розвитку унікальності студента, його особистісно-професійній „Я-концепції”.

Викладач вищої школи повинен володіти наступними якостями:

- емпатія – здатність почувати емоційний стан студента і колеги;
- толерантність – здатність розуміти і сприймати унікальність будь – якої особистості;
- прагнення до емоційної підтримки іншої людини;
- здатність обґрунтовувати свої вчинки, виділяти мотиви своєї викладацької діяльності;

- рефлексія – уміння виділити підставу професійної діяльності, вчинку, відносин, життєвих труднощів як свого студента, так і своїх власних [72, 30 – 31].

Таким чином, сьогодні пріоритетними напрямками в організації навчального процесу в школі та ВНЗ визнається унікальність і неповторність особистості як школяра і студента, так і педагога, повага до особистості кожного, створення оптимальних умов для становлення і розвитку особистості.

В останні роки відзначається постійно зростаюча увага вчених педагогів і практиків до проблем професійної етики вчителя. У зв'язку з уведенням у курс професійної підготовки вчителя спеціальності „Соціальний педагог” виникла необхідність у створенні навчальних посібників, що розкривають сутність і зміст педагогічної етики соціального педагога, що регулює його відносини з іншими учасниками навчально-виховного процесу. Багатовіковий досвід становлення та розвитку етико-педагогічних ідей сприяє збагаченню системи знань про професійну етику вчителя та дослідженню проблеми професійної етики соціального педагога.

*Ключові поняття:* етика, етико-педагогічні ідеї, моральні відносини, гуманізм, педагогічний оптимізм.

*Питання:*

1. Які основні етико-педагогічні ідеї вітчизняних просвітителів періоду Київської Русі?
2. Охарактеризувати етичні погляди вітчизняних просвітителів XVI-XVII ст.
3. Хто з великих вітчизняних педагогів і просвітителів уважав головною ціллю виховання формування моральної людини, корисного члена суспільства?
4. Які моральні якості, на думку А. В. Духновича, повинні бути сформовані в учителя?
5. Виділити основні етико-педагогічні ідеї українських педагогів і просвітителів XIX ст.
6. Проаналізувати гуманістичні ідеї українських педагогів XX ст.

*Завдання:* порівняти етичні погляди представників релігійної, філософської, соціальної, педагогічної думки України і виділити спільне й відмінне в їхньому баченні сутності педагогічної етики.

## РОЗДІЛ II. ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА: СУТЬ, ЗМІСТ, ФУНКЦІЇ

### 2.1. Специфіка моральних відношень у соціально-педагогічній діяльності

Реалізація змісту соціально-педагогічної діяльності залежить від професійної компетентності соціального педагога. Однак, враховуючи те, що об'єктом діяльності спеціаліста є діти та молодь, які потребують допомоги, до нього висувуються високі етичні вимоги.

Педагогічна етика відображає специфіку функціонування моралі. Під етичними нормами розуміються соціально і професійно значущі якості особистості соціального педагога та особистісні орієнтації поведінки і спілкування, моральні та особистісні орієнтації, які необхідні для успішної професійної діяльності. Разом з професійними стандартами вони складають системоутворюючу основу професії соціального педагога.

По суті моральний кодекс людство вже склало. До його основних правил відносяться:

- ввічливість;
- увага до людини; співчуття до людини при його невдачах;
- бережливе відношення до робочого та вільного часу інших людей;
- спілкування мовою, зрозумілою більшості;
- стриманість поведінки: не припускати ніяких погроз, тим паче фізичних дій;
- турбота про спокій інших;
- терпимість до міркувань та смаків інших, не допускати приниження людини;
- уміння вислухати, вияв зацікавленості до співрозмовника;
- прагнення допомогти не потребуючи подяки;
- турбота про свій зовнішній вигляд.

Соціально-педагогічна етика – це наука про педагогічну моральність і тому вона засновується на моралі як такій, – це молода наука, яка вивчає норми поведінки соціального педагога в умовах цілеспрямованого виховного процесу. Вона пов'язана з психологією, педагогікою, а складовими частинами педагогіки є виховання, навчання, розвиток як засіб виховання.

Сучасна соціально-педагогічна етика диктується специфічними особливостями нашого часу: ринкова економіка впливає на світогляд людей, ламаються стереотипи у вихователів. Невміння або небажання

соціального педагога враховувати вимоги часу, змінити умови виховного процесу ставлять його у положення дискомфорту.

Специфіка професійної діяльності соціального педагога обумовлює високе значення для представників цієї професії визначених духовно-моральних якостей.

Очевидно, що не кожна людина як особистість здатна для соціально-педагогічної роботи. Основним фактором тут є система цінностей людини, яка й визначає його професійну придатливість та ефективність практичної діяльності.

*Цінності* – це стійкі уявлення, переконання про людей, їх цілі, засоби досягнення цілей та переважання умов життя; – це ідеальні уявлення про те, яким повинен бути світ і якою повинна бути норма людської поведінки в цьому світі. У професії цінності визначають, як спеціаліст думає про те, що йому необхідно зробити в його інтересах, і що він робить у дійсності.

Професійні цінності орієнтують соціального педагога на виконання та дотримання визначених обов'язків, на професійну відповідальність за свою діяльність.

Базисною цінністю в діяльності соціального педагога є *цінність людського життя*, тому важливим елементом діяльності спеціаліста є активна позиція до зміни та покращення життя підростаючого покоління.

Соціальні педагоги, як правило, мають справу з людськими проблемами, труднощами, тому другою важливою цінністю у даній професії є *повага людської гідності*, незалежно від різниці за расовою, етнічною, сексуальною, суспільною, віковою, мовною, політичною, соціально-економічною, релігійною ознаками; здібностей; вкладу в суспільний розвиток; особистісних характеристик; статусу людини, з якою спеціалісту треба працювати. Тому, реалізуючи принцип соціальної справедливості, соціальний педагог повинен гуманно відноситися до кожної дитини, молоді або дорослої людини, або опинився у важкій життєвій ситуації.

Специфіка професійної діяльності соціальних педагогів полягає в тому, що вони покликані надавати допомогу тим, чиї фізичні, психічні, соціальні чи моральні ресурси недостатні, можливості – маленькі, а здібності самостійно вирішити свої труднощі – незадовільні. Тому благополуччя людей, які мають проблеми, також є цінністю професії. Це означає, що соціальним педагогам необхідно активно прагнути не тільки допомогти конкретній людині, але й змінювати несприятливу суспільно соціальну ситуацію, у якій вона опинилася.

Надаючи допомогу, соціальний педагог завжди повинен передбачати наслідки своєї діяльності. Тому що однією з цінностей є



*соціальна відповідальність*. Соціальна відповідальність виявляється у готовності та здібності соціального педагога добровільно прагнути до реалізації суспільно значимих цілей.

Крім того, цінністю соціально-педагогічної діяльності є потреба соціальних педагогів *служити своїй професії* на благо оточуючих.

На основі цінностей кожний професіонал або професійна група виробляє визначення *ціннісні орієнтації*, які націлені на особистість або соціальну групу, саме на те, що вони вважають для себе значимим. Ціннісні орієнтації створюють основу усвідомлення та поведінку особистості та впливають на її розвиток.

Основними ціннісними орієнтаціями соціального педагога, які походять з системи цінностей цієї професії і визначають його поведінку у професійній діяльності та відношення до оточуючого світу, є:

- увага та визнання гідності людини;
- прийняття його такою, якою вона є;
- визнання різноманітності та неповторності її особистості;
- визнання права людини на самовизначення тою мірою, в якій це створює загрозу його особистості або оточуючим, на реалізацію своїх потенційних можливостей та право на помилку;
- не засуджуване ніким відношення до людини;
- віра в людську здатність до змін, покращення, розвиток;
- реалізацію права особистості на підтримку з боку найближчого оточення та суспільства.

Психологи у якості базової характеристики особистості визначають також її *спрямованість*, яка крім ціннісних орієнтацій, включає мотиви професійної діяльності спеціаліста (наміри, інтереси, покликання), його професійну позицію (відношення до професії, установки, очікування та прагнення до професійного розвитку), професійне самовизначення.

Особистість соціального педагога як професіонала відзначає його *гуманістична спрямованість*. Ця характеристика допомагає у професійному становленні, розвитку, саморозвитку інших характеристик та якостей, необхідних для ефективної соціально-педагогічної діяльності. Для соціального педагога характерна орієнтація на особистість клієнта як на найвищу цінність, усвідомлення й прийняття самоцінності особистості клієнта, її неповторної індивідуальності та творчої суттєвості.

Гуманістична спрямованість особистості соціального педагога включає інтереси, нахили, ідеали, світогляд, переконання, що є стимулом для подальшої мотивації до професійної діяльності. Гуманістична спрямованість особистості закладена в характеристиці

„Я-образ” соціального педагога.

Звісно, що вирішальну роль у розвитку людини мають її уявлення про себе – „Я-концепція”, основним ланцюгом якої є самоцінність. Прийняття своєї „самості” – передумова до більш повного та адекватного прийняття інших людей. Тому „Я-образ” соціального педагога повинен включати позитивне відношення до самого себе, високу позитивну самооцінку, прийняття себе, очікування позитивного відношення з боку партнера. Особливістю „Я-образу” є висока адаптивність соціального педагога, яка передбачає відкритість у спілкуванні, здібність сприйняти іншу людину, бажання допомогти їй, підтримати, захистити.

Існують різні форми гуманістичної спрямованості: потяг (маловиразна потреба до занять соціально-педагогічною діяльністю); бажання (усвідомлене прагнення соціального педагога до соціально-педагогічної діяльності); ідеал (прагнення до конкретного образу); світогляд (систему зору, уявлень та понять про світ, його закономірностей, про оточуючі людину явища, природу та суспільство); переконання (найвища форма спрямованості особистості соціального педагога).

Для становлення соціального педагога як професіонала гуманістичну спрямованість його особистості необхідно розвинути до гуманістичної системи світогляду та переконань у необхідності надання допомоги людині, зміни його ситуації. А цей розвиток можливий тільки через розвиток *морально-гуманістичних якостей особистості соціального педагога*, таких, як альтруїзм, доброта, справедливість, терпимість, порядність, відповідальність, обов’язок, честь, гідність тощо.

Узагальнюючи та систематизуючи особистісні якості, які мають значимість для професії соціального педагога, можна їх розподілити на чотири групи.

**Перша група** – *морально-гуманістичні якості*, які зумовлені специфікою даного виду професійної діяльності: любов до людей, гуманність, доброзичливість, альтруїзм, толерантність, відповідальність, обов’язок, честь та ін.

**Друга група** – *психологічні характеристики*, які забезпечують придатність до даного виду діяльності: високий рівень протікання психічних процесів, стійкий психічний стан, високий рівень емоційних та вольових характеристик.

**Третя група** – *психоаналітичні якості*, які створюють основу для вдосконалення соціального педагога як професіонала (самоконтроль, самокритика, самооцінка), а також якості, які відображають стресостійкість психофізична тренуваність, саморегуляція).

**Четверта група** – *психолого-педагогічні якості*, які забезпечують встановлення ефективних взаємовідношень з усіма об’єктами та

суб'єктами діяльності (комунікативність, емпатійність, терпимість, перцептивність, візуальність, красномовство, фактичність).

Перша група якостей – морально-гуманістична – є визначальною. Важливе місце тут займає альтруїзм – здатність робити добро іншій людині, незалежно від її походження, віри, соціального статусу, принесення нею користі суспільству. Альтруїстична установка пред'являє до соціального педагога високі вимоги – уміння піднятися над особистісними бажаннями та потребами і віддати безумовний пріоритет потребам дитини.

Друга група якостей представляє психологічні характеристики особистості, які визначають здібності до даного виду діяльності. Для соціального педагога важливими вимогами до психічних процесів є: сприйняття, пам'ять, міркування, мислення; психічного стану: апатії, стресу, тривожності, депресії, уваги як частини усвідомлення; емоційність (стриманість) та вольові (наполегливість, послідовність) характеристики.

Психологічна відповідність вимогам професії особливо сильно виявляється у важких, кризових ситуаціях, коли вимагається зібраність та мобілізація всіх внутрішніх ресурсів для рішень проблеми, яка виникла. У роботі з людьми психологічні вимоги базуються на зібраності та увазі, розумінні іншого, вияву таких вольових якостей, як терпимість, самоволодіння. Без цих характеристик психіки неможлива ефективна робота у даній професії.

Третя група пов'язана з психоаналітичними якостями, такими, як самоконтроль, самокритичність, самооцінка своїх вчинків, самоаналіз своєї діяльності, а також стресостійкими якостями – фізична тренуваність, самовиклик, вміння переключатися та керувати своїми емоціями.

До четвертої групи якостей відносяться: комунікативність (здібність швидко встановлювати контакт); емпатійність (співпереживання, проникнення у думки та почуття інших людей); візуальність (зовнішня привабливість); красномовство (уміння слухати та переконувати); перцептивність (прийняття людини людиною).

Виокремлені професійно-особистісні характеристики у своїй сукупності дозволяють представити, особистість якого типу є найбільш професійно придатною для соціально-педагогічної діяльності. З іншого боку, спираючись на дані характеристики, можливо виокремити якості особистості, які відображають „протипоказання” до соціально-педагогічної діяльності. До них відносяться: нервозність, дбайливість, жорстокість, грубість, злість, безвідповідальність, категоричність, конфліктність, неприязнь до хворих, агресивність, психічне та фізичне нездоров'я, корисливий.

Однією з специфічних особливостей моральних відношень в

соціально-педагогічній діяльності є її поліфункціональний характер. Високий професіоналізм соціального педагога передбачає вміння навчити, впливати на свідомість, побудження до життя. У цьому й полягає педагогічна майстерність, яка потребує особливого „ремесла”, навичок та таланту соціального педагога.

Потреба у таких якостях визначається поліфункціональним характером соціально-педагогічної діяльності. Він виявляється у трьох основних функціях: селекції, консервації та трансляції знань. Ці функції забезпечують соціальному педагогові виконання його однієї з головних місій – здійснення соціального наслідування – своєрідного генетичного зв'язку історичних епох і культур від давнини до сучасності.

**Селекція** – це відбір з всього різноманіття культурного наслідуку, який постійно збільшується, тих необхідних фундаментальних знань, котрі можуть лягти в основу подальшого розвитку цивілізації. Чим далі розвивається людство, тим більше збільшується об'єм та ускладнюються зміст цього знання, тим складніше вести необхідну селекцію, щоб вмістити його у короткий відрізок часу, який наданий на навчання нових поколінь.

**Консервація** – це зберігання та закріплення відібраних людством знань, визначених на окресленому етапі розвитку найвищою культурною цінністю. Консервація знань є атрибутом соціально-педагогічної діяльності та її вияву. Однак, тут є моральна небезпека: консервація знань з професійної необхідності може перетворитися на особистий консерватизм, становлячись не тільки характеристикою діяльності, а й характеристикою особистості.

**Трансляція** – процес передачі знань від покоління до покоління. Саме вона потребує від соціального педагога педагогічної майстерності – логіки мислення, володіння культурою мовлення, особистої привабливості. Але для цього соціальний педагог повинен, перш за все, прийняти як функціональну необхідність задачу постійного удосконалення майстерності передачі знань. І це проблема не „технологічного”, а професійно-етичного характеру.

Соціально-педагогічні наслідки дій соціального педагога (позитивні або негативні) притягують до себе особливу увагу. Зазвичай осмислюється сукупність відношень, які схожі, хоча індивідуальний факт таких відношень може бути переконливий. Наприклад, протистояння учня (або учнів) виховному впливу соціального педагога, незгода з його поглядами та діями, недовіра у його доброзичливість та ін. – притягують до себе увагу. Негативні соціально-педагогічні наслідки діяльності соціального педагога виявляються тут легко. Аналіз їх причин доводить до виявлення різних відношень, які є у цьому факті.

Тому якісь типи поведінки соціального педагога розглядається як корисні, доцільні, справедливі, інші – як непотрібні, недоцільні, несправедливі. У першому випадку узагальнення носить характер спонукання до подібної поведінки, у другому – ж заборона.

Процес морально-педагогічного осмислення відношень здійснюється на різних рівнях лише як форма їх регуляції, тобто є своєрідною узагальненою моделлю їх особливого співвідношення або ж добровільного підкорювання одних інтересів іншим. Справа в тому, що протиріччя мають об'єктивний характер і їх реальне вирішення потребує, перш за все, зміни об'єктивних процесів, які їх породжують. До того ж більшість протиріч носять стійкий характер і відтворюються до тих пір, поки існує соціально-педагогічний процес. Такими і є протиріччя між учасниками соціально-педагогічного процесу.

Морально-педагогічна норма полегшує соціальному педагогу осмислення ситуації, вибору потрібного рішення, усуває пошук та дискусії у випадках, коли необхідно діяти швидко, надає впевненості соціальному педагогу в правильності зробленого ним вибору. Регулюючи поведінку соціального педагога, морально-психологічна норма є й засобом управління його поведінкою в інтересах справи.

Морально-педагогічна норма виконує соціально-педагогічну функцію, сприяючи створенню умов, сприятливих для процесу виховання, соціалізації підростаючого покоління, покращенню його організації, спонукає соціального педагога до визначення дій та застерігає від вчинків, які можуть порушити рішення професійних задач. Морально-педагогічна норма є також засобом виховання особистості соціального педагога. Звісною мірою вона спрямовує вибір соціальним педагогом методів та засобів впливу на учнів. Слідування морально-педагогічній нормі заохочує всіх учасників соціально-педагогічного процесу до існуючої системи моралі.

Педагогічна етика соціального педагога представляє динамічну систему моральних вимог, які виступають як результат узагальнюючих соціально-педагогічних факторів у моральній свідомості та як вихідний пункт подальшого їх осмислення.

У зв'язку з важливими соціальними змінами та новими протиріччями у виховному процесі з'являються нові морально значущі відношення. І як тільки вони набувають практичного значення одразу ж притягують до себе увагу та викликають необхідність їх узагальнення у соціально-педагогічній етиці.

Найбільший вплив на соціально-педагогічну етику роблять сучасні завдання морального виховання, які породжують нові моральні вимоги до соціального педагога раніше, ніж моральна свідомість може їх виробити як

узагальнення конкретних фактів поведінки соціального педагога. Завдання морального виховання потребують включення школярів до нових моральних відношень у процесі основного виду їх діяльності.

На процес поступового формування соціально-педагогічної етики, моралі впливає вся розвиваюча система моральності нашого суспільства, у співвіднесенні з вимогами якої повинні бути приведені і моральні відношення у школі.

Формування професійної етики соціального педагога як системи норм здійснюється поступово, тому соціальний педагог може зіткнутися з існуванням норм різного протирічного змісту. Звідси виникає необхідність оцінки справедливості різних норм, що ставить проблему критерію соціально-педагогічної етики.

Критерієм соціально-педагогічної етики можна вважати діяльність соціального педагога, спрямовану на покращення виховного процесу. Моральною поведінкою соціального педагога можна вважати, з одного боку, таку поведінку, яка відповідає цілям та змісту виховання, відповідаючи потребам прогресивного розвитку суспільства, а з другого боку – відповідного вимогам найбільшої ефективності всього педагогічного процесу. Ці дві сторони критерію соціально-педагогічної етики пов'язані з подвійною системою відповідальності соціального педагога: з одного боку, перед професійною групою (професійна відповідальність), а з другої – як члена професійної групи – перед суспільством (соціальна відповідальність). Ці дві сторони бережуть систему морально-соціально-педагогічних норм від професійної вузькості. Таким чином, можна зробити висновок, що критерієм соціально-педагогічної етики є соціально-педагогічна доцільність вчинку та моральних норм як єдиної системи моралі.

Однак механізм соціальної спадкоємності та передача накопиченої людством культури (тобто професійна сторона) не завжди гармонійно поєднується з критерієм соціальним, хоча дійсним цей критерій робить внутрішню єдність між загальнолюдськими, загальнопедагогічними та соціальними критеріями соціально-педагогічної етики.

Завдання етики виховання – це розробка етичних основ особистості (світогляду, напрямку та стійкості особистості, морально-психологічних якостей, почуттів та звичок). Вона базується на індивідуальному підході до вихованців (знання внутрішнього світу, розвиток індивідуальних здібностей).

Карл Роджерс, американський психолог, висунув у 1962 р. ідею, що вища ціль виховання – дати можливість особистості з найбільшою повнотою виразити себе.

Протягом довгого часу вважалось, що виховання – це передача

досвіду попередніх поколінь новому поколінню. Однак, на жаль, досвід не передається, він набувається самою людиною. Тому основним у процесі виховання є сприятливі умови і надання вихованцям права вибору, права самостійного рішення, бо інакше виховання перетворюється в насилля.

Соціальний педагог – довірена особа суспільства, творець моральності, чия майстерність визначається почуттям міри, єдністю піклування, поваги та вимоги. Головне – виховання людяності. У А. Макаренка стилем виховання було поєднання величезної довіри зі строгою вимогою. Однак, це не означає, що виховання зводиться до наставляння та повчання. Виховувати – це означає формувати сучасну та майбутню поведінку школяра, яка є виразом його світогляду.

У соціального педагога є такі механізми впливу на вихованців:

1. **„Зараження”**, тобто можливість особистою захопленістю, особистою діяльністю „заражати” учнів. Механізм зараження діє на емоційний стан людини, причому людина діє несвідомо, крокуючи за своїм ідеалом.

2. **„Навіювання”**. Воно теж діє на основі емоцій, але воля людини при цьому не подавлена. Спокійна, врівноважена інтонація соціального педагога забезпечує успіх. Якщо тон не сприймається, то можна робити посилення на авторитети (цитуючи їх) або на думку більшості. Зазвичай добре діє прийом переносу відношень – якщо людина добре відноситься до будь-якої особи, то вона буде добре відноситись до інформації, яка йде від цієї особи.

3. **„Переконання”** – третій механізм впливу на учнів. Він дуже тісно пов’язаний з навіюванням, тому що основним засобом переконання є слово. Однак, на відміну від навіювання, яке впливає на емоційну сферу, переконання впливає на логіку людини, її свідомість. Причому важливу роль тут відіграє не тільки слово.

При використуванні методу „переконання” соціальний педагог повинен пам’ятати:

- чітко і впевнено формулювати основну думку;
- визначити одно-два основних положення до яких, у ході бесіди, потрібно звернутися;
- наводити переконливі, непротирічні докази;
- бути впевненим у собі, виражати надію та оптимізм;
- відкрито і чітко висловлювати свої думки;
- рівно та зацікавлено відноситись до учнів.

Доброта, стриманість, ввічливість значно полегшують процес виховання, ці якості можуть позитивно впливати на учнів. Їх треба протиставляти характеру вихованців. Для соціального педагога робити людям добро – така ж потреба, як жити, дихати. Ввічливість для нього – не

обов'язковість, а душевна потреба, форма добрих відношень між людьми. Заздроцям, жорстокості соціальний педагог протиставляє терпимість, доброту, ввічливість. Тільки так можна виховати ввічливого учня.

Для того, щоб виховати ініціативу у школярів, треба доручити йому потрібну справу і не заважати. У людини є вибір: зробити щось добре або погано. Головне, щоб вона обрала свій шлях. Зробивши помилку, вона зрозуміє та виправить її. Таким чином вироблюється реальне уявлення про погане та хороше, добро і зло.

Організаційність та обов'язковість, ініціативність та стриманість, дисципліна волі та вірність слову – все це необхідно виховувати на основі емоційної культури школярів:

- поважати та цінити почуття інших людей, вияв до них уваги;
- розвивати здібності до співпереживання з почуттям інших людей;
- формування вмінь поділяти свої переживання з близькими людьми;
- прищеплювати почуття відповідальності за свої переживання перед собою та оточуючими;
- виховувати емоційний відгук на широке коло явищ, які здійснюються у нашому житті.

Від того, як буде вихована емоційна культура в учнів, буде залежати, легко або важко їм буде жити, тому що людина завжди здає екзамен перед суспільством, і чим вище її емоційна культура, тим легше їй та оточуючим.

Головне – виховання людяності. Тоді буде почуття любові до Вітчизни, батьків, почуття товариства. Для емоційного життя підростаючого покоління характерним є те, що в дитинстві, юнацтві не тільки переживаються предметні почуття (спрямовані на дії, явища, людину), а й формуються узагальнені почуття (почуття прекрасного, трагічного, гумору тощо).

Таким чином, соціально-педагогічна етика заснована не тільки на любові до вихованців, але й на глибокому знанні їх внутрішнього світу, інтересів, устремлінь, особливостей характеру.

*Ключові поняття:* професійна етика соціального педагога.

*Питання:*

1. Що включає система цінностей професії „соціальний педагог”?
2. Які ціннісні орієнтації соціального педагога?
3. Що таке гуманістична спрямованість особистості соціального педагога?



4. Які групи якостей соціального педагога мають велике значення для професійної діяльності?
5. Чим характеризується поліфункціональність соціально-педагогічної діяльності?

*Завдання:* У чому полягає специфіка функціонування моральної етики соціального педагога? Аргументуйте свою відповідь.

## **2.2. Етика відношення соціального педагога до своєї праці**

Соціально-педагогічна етика – особливий феномен. Його сутність та зміст найбільш повно та послідовно розкривається за допомогою аналізу її структури, у якій можна виокремити такі блоки:

1) – це етика відношення соціального педагога до своєї праці, до предмета своєї діяльності.

2) – це етика відношень „по вертикалі” – у системі „соціальний педагог – учень”, яка розглядає основні принципи, норми цих відношень та вимог, які пред’являються до особистості та поведінки соціального педагога;

3) – це етика відношень „по горизонталі” – у системі „соціальний педагог – педагоги”, у якій розглядаються ті відношення, які регламентуються не стільки загальними нормами, скільки специфікою діяльності та психології соціального педагога;

4) – це етика адміністративно-ділових відношень соціального педагога та керуючих структур, яка встановлює обом сторонам визначені „правила гри”, спрямовані на оптимізацію управління системою навчання.

Специфіка професійної етики соціального педагога, її унікальність та виключність, визначається, перш за все, предметом соціально-педагогічної праці.

У роботі з людьми, які мають проблеми, труднощі, виникають питання етичного плану, відповіді на які не завжди знаходяться на поверхні у площині повсякденних норм поведінки та спілкування. Соціальний педагог, виконуючи професійні обов’язки, є людиною з притаманною тільки їй системою поглядів, переконань, навичок, стилю діяльності та спілкування, темпераменту та ін. Тому відповіді на етичні питання, які виникають у діяльності кожного спеціаліста, вирішуються завжди індивідуально.

У „Декларації про етичні принципи у соціальній роботі”, яка була прийнята загальною нарадою Міжнародною Федерацією соціальних працівників (липень 1994 р. м. Коломбо, Шри-Ланка) затверджені

принципи соціальної роботи та соціальної педагогіки. До них відносяться:

- Кожна людина унікальна, що потребує уваги до неї з позицій моральності.
- Кожна людина має право на свободу у задоволенні своїх потреб, не ущемляючи права інших, і зобов'язана вносити свій вклад для покращення добробуту суспільства.
- Кожне суспільство, незалежно від форми правління, повинно прагнути до забезпечення максимуму благ для всіх своїх членів.
- Соціальні працівники, соціальні педагоги – прихильники принципів соціальної справедливості.
- Соціальні працівники, соціальні педагоги зобов'язані використовувати об'єктивну систему знань, умінь та навичок для надання допомоги окремим людям, групам, спільнотам та суспільствам у їх розвитку, вирішенні особистісно-громадських конфліктів та усуненні їх наслідків.
- Соціально-педагогічна робота заснована на відмові від дискримінації. Тому вона здійснюється незалежно від статі, віку, національності, віросповідання, мови, політичних переконань, сексуальної орієнтації.
- Соціальні працівники, соціальні педагоги поважають права кожної людини та права соціальних груп, їх незалежність та гідність, керуючись при цьому положеннями „Хартії ООН про права людини”.
- Соціально-педагогічна робота заснована на принципах захисту недоторканості клієнтів, включаючи вимоги дотримуватися права на свободу вибору та професійну таємницю, право клієнта на компетентне роз'яснення його прав і суттєвості його особистої справи.
- Соціальні працівники, соціальні педагоги зберігають професійну таємницю, незважаючи на те, що вона протирічить існуючому законодавству.
- Соціально-педагогічна робота заснована на принципі участі клієнта та співробітництві з ним, прагнучи вирішити будь-яку задачу, з якою вони зіткнулися, найкращим засобом, з цілю задоволення інтересів клієнтів.
- Соціально-педагогічна робота заснована на принципах самовизначення клієнтів. Відповідно вона заснована на принципі заведення до мінімуму будь-якого примусу. У випадках, коли може виникнути необхідність вирішення проблеми однієї групи учасників за рахунок проблем іншої групи, використання примусу завжди повинно базуватися на ретельному розгляді інтересів протистоячих груп та на виборі принципів після того, як були вислухані обидві групи.
- Соціальні працівники, соціальні педагоги повинні зводити до

мінімуму доступ легального примусу у законодавстві своїх держав.

- Соціально-педагогічна робота несумісна прямо або косвенно з підтримкою осіб, груп, політичних або власних структур, які тиснуть на своїх співвітчизників, що використовують тероризм, тортури та подібні жорстокі засоби.

У етичних стандартах соціально-педагогічної роботи виокремлено п'ять груп.

### *1. Стандарти етичної поведінки:*

1. Прагнення зрозуміти унікальність кожної людини і тих умов, котрі визначають поведінку людини та характер допомоги, яка їй надається.

2. Затвердження професійних цінностей, удосконалення знань та навичок, не здійснення вчинків, які можуть ушкодити пристижі професії.

3. Не переоцінювати свої особистісні та професійні можливості.

4. Всебічно використовувати знання, уміння та методи наукового пізнання в вирішенні проблем, що постійно виникають.

5. Використовувати свій професійний досвід при розробці основних напрямків політики та соціальних програм, які служать покращенню якості життя суспільства.

6. Виявляти соціальні потреби, природу і характер особистих, групових, спільнотних, національних та міжнародних соціальних проблем та пояснювати їх.

7. Ясно та чітко, у доступній формі пояснювати всі свої настанови або дії як у якості окремої людини, так і у якості представника професійної асоціації або організації.

### *II. Взаємовідношення з клієнтами.*

1. Ставити на перше місце обов'язки по відношенню до своїх клієнтів, але у рамках поваги до етичних установок інших людей.

2. Обстоювати права клієнтів на взаємодовіру, на таємницю та конфіденційність, на відповідальне використання інформації. Збір та передача інформації робиться тільки у рамках професійної діяльності, здійснюється в інтересах клієнта, якого попереджують про необхідність таких дій. Ніяка інформація не повідомляється без попередження і згоди клієнта, крім тих випадків, коли клієнт не може бути відповідальним за свої вчинки або коли це може бути небезпечним для інших людей.

3. Цінити та поважати особистісні устремління, ініціативу та індивідуальні особливості клієнтів. У рамках соціального середовища клієнта професіонал допомагає клієнту бути відповідальним за свої дії; завжди може прийти на допомогу клієнту.

4. Надавати допомогу клієнтам (окремій людині, групі, спільноті, суспільству) з метою досягнення ними самореалізації та

максимального розвитку особистісних потенційних можливостей, ознак із дотриманням прав інших людей.

### *III. Взаємовідношення з організаціями:*

1. Працювати у тісному співтоваристві з тими організаціями, чия соціальна політика, методи та практика спрямовані на надання компетентної допомоги клієнтам.

2. З повною відповідальністю відноситись до Уставних цілей та завдань організації; вносити вклад у розробку соціальної політики, методики та практики з метою досягнення найвищих стандартів своєї роботи.

3. З повною відповідальністю відноситись до долі клієнта, вносити необхідні зміни у соціальну політику, методика та практику по каналах відповідних та вищестоячих організацій.

4. Представляти професійний звіт клієнту та спільноті про ефективність своєї роботи у формі періодичного аналізу проблем, які виникають у клієнта, організацій, а також самоаналізу своєї діяльності.

5. Не допускати протиріч у напрямку дій, процедури та практики з етичними принципами соціально-педагогічної роботи.

### *IV. Взаємовідношення з колегами:*

1. Відноситись з повагою до професійної підготовки та практичної діяльності своїх колег та інших спеціалістів, надаючи їм допомогу у досягненні соціально-педагогічної роботи.

2. Відноситись з повагою до різних думок та практичних підходів колег та інших спеціалістів, висловлюючи з повною відповідальністю критичні зауваження у різні інстанції.

3. Сприяти отриманню та розповсюдженості серед колег з професії та добровольців знань, навичок, ідей з метою взаємного вдосконалення та самозатвердження.

4. Доводити до відома відповідних органів будь-які кривдження інтересів клієнтів або порушення норм етики.

5. Захищати колег від несправедливого нападу.

### *V. Відношення до професії:*

1. Обстоювати цінності, знання та методологію професії; вносити вклад в їх популяризацію та удосконалення.

2. Підвищувати професіоналізм соціально-педагогічної роботи, всебічно удосконалювати його.

3. Захищати професію від несправедливої критики та робити все можливе, щоб укріпити віру в необхідності професії.

4. Давати конструктивну критику професії, її теорії, методів та практики.

5. Всіляк заохочувати розробку нових підходів та методів

соціально-педагогічної роботи, необхідних для задоволення нових потреб, та тих, які вже є.

**Соціальний педагог повинен:**

- не повчати, не наказувати, не заперечувати. Надихати та спонукати клієнта до дії, ініціативи, творчості, поважаючи гідність та унікальність особистості;
- уміти слухати клієнта, виявляти витримку, розуміти проблему та ситуацію, увійти в його положення, виявляти делікатність, такт;
- бути комунікативним, контактним, уміти „розговорити” клієнта, сумісно виокремити шляхи вирішення проблеми; уміти бути потрібним, цікавим для оточуючих;
- бути посередником, зв’язуючим ланцюгом між клієнтом та його оточенням, не допускати приниження гідності клієнта формами благодійної допомоги, яка йому надається;
- вміти бути неформальним у роботі з клієнтом, виконувати роль порадики, помічника в рішенні ним самим його проблем; будувати взаємовідношення на основі діалогу;
- завжди виходити з позицій гуманізму та милосердя. Не засуджувати, не докоряти клієнту; попереджувати про можливість негуманної або дискримінаційної поведінки по відношенню до особистості або групи людей; захищати клієнта від фізичного або душевного дискомфорту, небезпеки та приниження;
- блюсти високі моральні стандарти своєї поведінки, включаючи введення будь-кого в оману, непорядні дії;
- уміти знаходити собі помічників у соціально-педагогічній роботі, підтримувати участь громадськості у розвитку соціальної політики;
- вести роботу тільки у рамках своєї компетентності, нести особистісну відповідальність за якість своєї роботи; не піддаватися впливу та нажиму; інформувати клієнта про заходи, характер допомоги, яка йому надається;
- не використовувати свої професійні відношення в особистих цілях, приймати участь у обмірковуванні та оцінках ситуацій тільки з професійною метою; поважати та не розкривати таємниці клієнта;
- намагатися до постійного підвищення професійних знань, майстерності, рівня кваліфікації. Здійснювати свою практичну діяльність на професійних знаннях;
- захищати та посилювати гідність та чистоту професії. Поважати довіру, коли у ході професійних взаємовідношень та взаємодії, дотримуватися делікатності та справедливості. Приймати заходи проти неетичної поведінки своїх колег.

У соціально-педагогічній роботі виокремлюються основні вихідні

ідеї, принципи, положення, які в сукупності представляють собою цінності соціально-педагогічної роботи, правила діяльності.

Виходячи з того, що соціально-педагогічна робота є універсальним видом діяльності, можна виокремити її цінності, які носять загальний, загальнолюдський характер: гуманізм, світ, права людини, соціальна справедливість, законність, альтруїзм, гармонізація громадських, групових та особистісних інтересів, самозабезпечення, демократизм, толерантність, соціальна відповідальність, солідарність, довіра, компетентність, конфіденційність тощо.

Основою на нормативні акти України, можна сформулювати деякі конкретні принципи, які виходять з узагальнення соціального досвіду держави. Серед них є: дотримання права людини та громадянина у сфері соціального обслуговування та забезпечення їх державних гарантій; рівних можливостей для громадян при отриманні соціальних послуг; добровільної згоди громадян на отримання послуг; доступності соціального обслуговування; дотримання конфіденційності у соціально-педагогічній роботі; наслідування всіх форм та видів соціального обслуговування, адресності; пріоритету сприяння громадянам, які знаходяться в ситуації, яка загрожує їх здоров'ю або життю; профілактична спрямованість; сприяння соціальної реабілітації та адаптації; міждисциплінарність та міжвідомственність; діяльнісний підхід; державна підтримка добровільної громадської діяльності з надання допомоги населенню.

Гуманізм є також і провідною цільовою установкою соціально-педагогічної роботи, яка затверджує ідею визнання людини вищою цінністю, захисту її гідності та громадянських прав, створення умов вільного та всебічного вияву здібностей особистості.

На відміну від офіційних відношень, які регулюються посадовими інструкціями, наказами та розпорядженнями, неформальні зв'язки між соціальним педагогом та клієнтом виникають та будуються, головним чином, на основі психологічної сумісності особистих якостей, спільних інтересів, які, як звісно, не мають санкціонуючого значення. Неформальний характер відношень у соціально-педагогічній роботі, хоч і виступає як психологічний феномен, але не знаходиться за його посадовою діяльністю та службових обов'язків.

Демократизм соціально-педагогічної роботи потребує вміння встановлювати психологічний контакт з клієнтом, дотримання норм та правил спілкування, поваги та уваги до особистості клієнта, залучення його до активного пошуку рішення особистих проблем та ненав'язливого впливу силою свого розуму, знань, моральності, досвіду.

Обставини та умови життєдіяльності, які постійно змінюються,

різноманіття соціальних груп та осіб за рівнем культури, освіти, статі, віку, дієспособності та кваліфікації, здоров'я визначають постійну оновлення специфічних соціальних проблем, з якими зіштовхуються соціальні педагоги. Ось чому здійснення зв'язку соціально-педагогічної роботи з конкретними умовами життєдіяльності особистості зумовлює перш за все аналіз та оцінку конкретної ситуації, соціальну діагностику життєвих обставин людини.

Цей принцип націлює соціального педагога на вплив тих особливостей соціальної ситуації, які можуть мати безпосереднє значення для досягнення соціально-педагогічної роботи. Він не припускає абстрактного теоретизування, шаблону, інерції та формалізму.

Законність як один з основних принципів та цінностей соціально-педагогічної роботи, передбачає виконання законів та основаних на них правових актів усіма державними органами, посадовими особами, громадськими організаціями, громадянами. Нормативно-правові акти є формою, в яку втілюється політика держави, у тому числі й соціальна. Роль та призначення права існують перш за все у тому, щоб служити здійсненню політики, але цю роль право може виконувати тільки за умови дотримання всіма його норм.

Соціальна політика, в якій би формі вона не висловлювала інтереси людини, тільки тоді чогось коштує, якщо вона реалізується на справі, якщо результати її реалізації відчутні людьми на практиці. Декларації та лозунги, не підкріплені конкретними діями з їх перевтіленням у дійсність – це лише засіб їх дискредитації. Успішне втілення заходів, спрямованих на соціальний захист населення, багато в чому визначається дотриманням в соціально-педагогічній роботі професійних принципів, серед яких слід перш за все виокремити *технологічну компетентність* – це глибинна свідомість соціального педагога про умови і технології вирішення проблем, які виникають, вміння професійно грамотно реалізувати свої знання на практиці, що передбачає систематичне навчання кадрів, чітку інформацію, аналітичну та прогностичну діяльність у всіх ланцюгах управління, глибоке та всебічне знання об'єктів соціально-педагогічної роботи, їх типологію та особливості, працьовитість та організаційність у роботі.

Одним з важливих принципів цієї групи є *стимулювання соціальної активності* – спонукання людини до усвідомленого, зацікавленого вияву активності у реалізації її енергії, здібностей, моральності та волевого потенціалу для досягнення визначеної соціально значимої мети. При цьому слід мати на увазі, що джерелом збуджуваної сили у будь-якому виді діяльності є не інтереси та потреби людини, а ступінь їх задоволення.

Принцип стимулювання у соціально-педагогічній роботі передбачає єдність та сполучення ідейно-моральних та матеріальних форм; адекватність засобів та способів стимулювання індивідуальних, професійних, навчально-культурних та психологічних особливостей особи; об'єктивність та гласність оцінки відношень людини до справи, до соціальних цінностей його життєдіяльності.

Важливим управлінським принципом соціально-педагогічної роботи є *контроль та перевірка* виконання. Сенс контрольно-перевірочної діяльності в тому, щоб забезпечити реалізацію гарантованих державою заходів з соціального захисту клієнтів.

Одним з організаційних принципів соціально-педагогічної роботи є єдність *повноважень та відповідальності*, прав та обов'язків. Життя постійно переконує у тому, що великі повноваження при малій відповідальності створюють сприятливий ґрунт та можливості для адміністративного проїзволу, необміркованих рішень. У той же час, велика відповідальність при малій повноваженнях виключає можливість діяти оперативно, рішуче, сковує ініціативи і обертається безвідповідальністю соціальних педагогів. Тому чітке виконання функціональних обов'язків є неодмінною умовою ефективності соціально-педагогічної роботи в цілому.

Велике місце в теорії та практиці соціально-педагогічної роботи відводиться *психолого-педагогічним принципам*, які по суті висловлюють вимоги до форм та методів соціально-педагогічної роботи, до способів впливу на клієнтів.

Одним з основних принципів соціально-педагогічної роботи є принцип *комплексного підходу*. Комплексність у соціально-педагогічній роботі забезпечує, з одного боку, цілісність і всебічність впливу на об'єкт соціально-педагогічної роботи, а з другого – є заслоном проти відомствленості, обмежуваності при рішенні соціально-педагогічних проблем, передбачає вивчення та урахування інтересів, потреб, настрою людини, прогнозування характеру впливу на їх поведінку та самопочуття, а також уміння бачити в людях реальні особливості, потреби та бажання, які опосередковуються їх професійною належністю, соціальним статусом, побутовими умовами та життєвим досвідом.

Серед психолого-педагогічних принципів соціально-педагогічної роботи слід виокремити *диференційований підхід* до людей. Такий підхід зумовлений закономірним характером вироблення у представників різних соціальних прошарків, груп, професій специфічних поглядів та відношень до матеріальних та духовних цінностей, оточуючої дійсності. Звідси установка на максимальне та конкретне урахування специфіки інтересів, актуальних потреб, традицій, смаків особистості у соціально-



педагогічній роботі.

Крім розглянутих принципів до групи психолого-педагогічних слід віднести принцип цілеспрямованості у соціально-педагогічній роботі. Мета впливу на клієнта, який постійно знаходиться в центрі уваги соціального педагога, визначає спосіб і характер його дій, передбачає зміст та форми соціально-педагогічної роботи. Досягнення цілі є мірилом дійсності та ефективності зусиль, які робить соціальний педагог. Все це говорить про місце та значущість принципу цілеспрямованості в діяльності соціального педагога.

Цілеспрямованість об'єднує всі принципи соціально-педагогічної роботи, надає їй наукового характеру при виборі форм та методів роботи, надає діяльності визначену перспективу, дозволяє прогнозувати результат та виробити конкретну програму дій.

Соціально-педагогічна робота – особлива сфера суспільного життя, яка має відносну самостійність та виконує особливу суспільну функцію, що породжує визначені відношення до суспільства в цілому, до мети за завданням його прогресивного розвитку, тобто передбачає можливість протиріч, і тому ці відношення потребують морального регулювання суспільства.

Соціально-педагогічна робота включає такі компоненти:

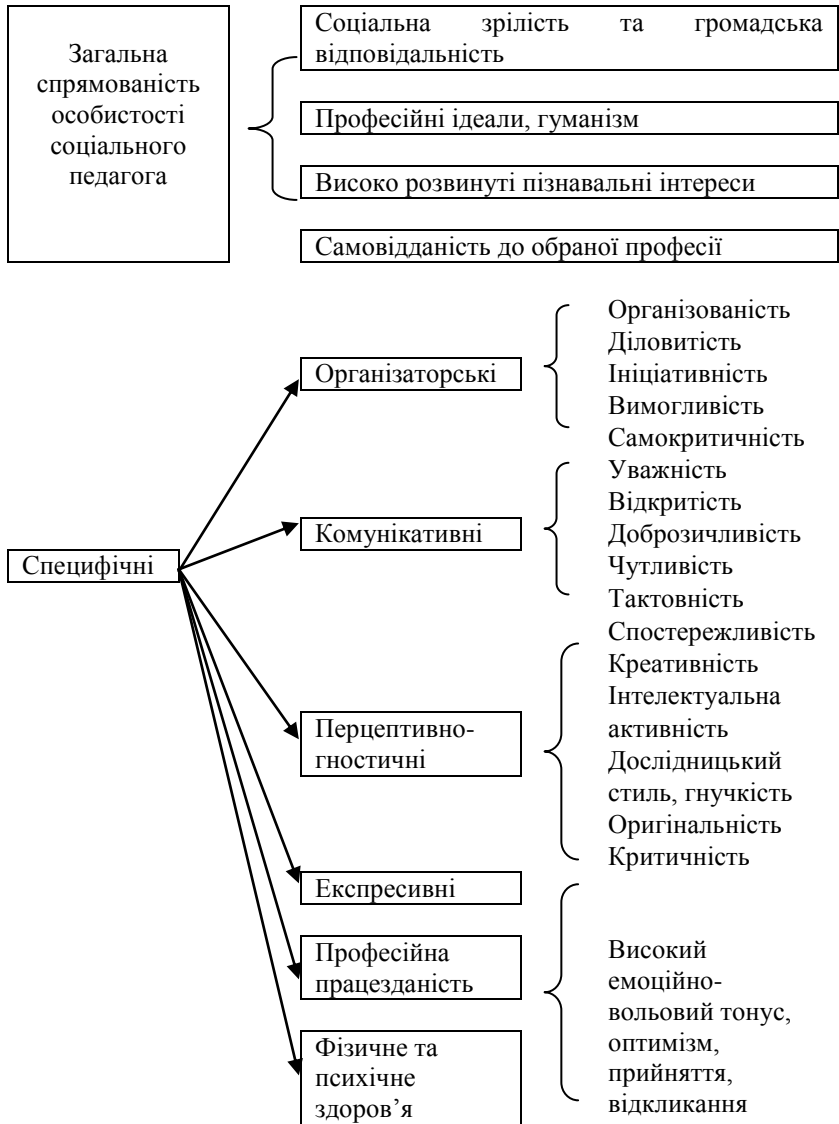
- доцільну перетворюючу діяльність;
- предмет праці;
- засоби праці.

Доцільна перетворююча праця – це виховання підростаючого покоління, формування в нього визначених людських якостей. Це праця взаємодії між людьми, яка володіє культурою та людиною, яка оволодіває нею. Через неї у значній мірі здійснюються соціальні наслідки поколінь, включення підростаючого покоління до системи соціальних зв'язків. Реалізуються природні можливості в оволодінні накопиченим соціальним досвідом.

Предмет соціально-педагогічної роботи дуже специфічний, тому що це не техніка, не тваринний або рослинний організм, а людська істота з неповторними індивідуальними якостями, які є часткою соціального цілого, сукупністю суспільних відношень.

Засобами соціально-педагогічної роботи, інструментом впливу на предмет праці є особистість соціального педагога – його знання, уміння, культура, мораль, почуття, воля. Суб'єкт праці і головний засіб зливаються в єдності.

## Склад професійно обумовлених властивостей та характеристик соціального педагога



Специфічність соціально-педагогічної праці полягає в тому, що тут має бути майстерність соціального педагога, уміння впливати на людей, а в процесі спілкування зустрічаються люди різного досвіду, знань, соціальної досвідченості – представники різних поколінь. Тому для соціально-педагогічної роботи характерним є вплив соціального педагога на оточуюче середовище в інтересах виховного процесу.

Умови соціально-педагогічної роботи впливають на відношення соціального педагога до своєї праці. Деякі умови виходять з даної професії та досягнутого нею рівня розвитку, а інші визначаються соціально-економічними, духовними відношеннями суспільства. Основними особливостями умов соціально-педагогічної роботи можна вважати:

1) соціальний педагог у своїй професійній діяльності несе відповідальність не тільки за свої дії, але й за поведінку, здоров'я та життя своїх вихованців;

2) праця соціального педагога включає живе спілкування з людьми, яке повинно бути доцільним та дійсним і тому потребує розумової, емоційної, вольової напруги;

3) соціально-педагогічна діяльність існує у формі спілкування з колективом (учнів, педагогів та ін.), однак разом з цим потребує врахування індивідуальних особливостей кожної конкретної людини;

4) соціально-педагогічна робота характеризується складністю оцінки та контролю, тому що її якість залежить від усіх учасників соціально-виховного процесу.

Специфічні особливості соціально-педагогічної діяльності визначають етичні норми відношення соціального педагога до своєї праці, а також необхідні особистісні якості та стиль мислення і дій соціального педагога.

Враховуючи складність та специфічність соціально-педагогічної діяльності, першою вимогою професійної етики соціального педагога, яка регламентує його відношення до своєї праці, є: **соціальний педагог зобов'язаний постійно ставити перед собою питання про свою відповідність сучасним вимогам до професійної діяльності.** Це означає:

- постійно пам'ятати про специфіку своєї професії та враховувати її у своїй діяльності;
- осмислювати та нести відповідальність за всі свої дії (вплив на учнів та їх оточення; формування тих якостей, які виробляються відношенням до життя, поведінкою та ін.);
- уміти організувати у єдине ціле вплив усіх факторів на стиль мислення та відношення школярів до життя;

- уміти проявляти гнучкість особистого мислення, адекватно реагувати на зміни, які відбуваються у житті суспільства;
- знати, розуміти та сприймати проблеми, потреби, інтереси сучасної молоді, рахуватися з об'єктивною ситуацією.

Тому бути відповідним – значить шукати нові шляхи та методи спілкування з молоддю. Показником істинної майстерності служить вміння навчати та виховувати слабких та „важких”. Тут апробовані, традиційні методики соціально-педагогічного впливу та спілкування можуть дати збій. Необхідні пошук, додаткові зусилля. А іноді й перебудова парадигм особистого мислення, переоцінка моральних цінностей та орієнтирів. Ця тяжка праця, готовність до неї і означає відповідність.

Друга вимога соціально-педагогічної етики: *необхідність прийнятті рішення*. У випадку невідповідності соціальний педагог повинен покинути професію. Це справа внутрішньої сумнівності кожного соціального педагога. Більш того, звертання до цієї проблеми, постановка цього питання вже є моральним вчинком, проявом соціально-педагогічної етики.

Третя вимога регулює відношення соціального педагога до своєї праці: соціальний педагог зобов'язаний постійно прагнути розвивати та удосконалювати не тільки свою майстерність, але й особистісні якості. Необхідність самовдосконалення особливо зростає в наш час, коли зміни проходять так швидко і носять такий радикальний характер, що мова йде не тільки про оновлення знань, а й про кардинальний перегляд їх істинності та відношення до них.

Підрастаюче покоління повинно вступати в життя з відкритими очима і знати про нього всю можливу правду. А якщо ця правда не відповідає переконанням соціального педагога, протирічить їм, професійний обов'язок – чесно та неупереджено донести всю інформацію до учнів і дати їм можливість здійснити особистий вибір позиції. Такі правила плюралізму в дії, тому така велика відповідальність соціального педагога. Роль його особистої культури, здібності до удосконалення, до перегляду своїх знань, ідеологічних позицій та відношень.

Вимоги професійної соціально-педагогічної деонтології передбачають наявність у соціального педагога особливого інтегрального стилю мислення, який представляє собою системну єдність світоглядного, соціально-педагогічного, психологічного, морально-етичного підходів. Цей стиль мислення повинен стати основою професійних особистих якостей соціального педагога. Їх сукупність можна розглядати як професіограму соціально-педагогічної

спеціальності. Можна виокремити такі необхідні якості та властивості особистості, які виступають показником готовності та здібності соціального педагога до інтегративного стилю мислення.

*Розумова самостійність*, яка виявляється у таких властивостях: здібність до „сумніву, здивування, запитування”; прагнення до самостійності судження та висновків; філософсько-рефлексивне відношення до професії; подолання „бар’єрів” та міфів традиційної соціальної педагогіки; енергія думки, переконливість особистої позиції, усвідомлення морального вибору та прийняття рішень; почуття відповідальності за реалізацію свого покликання.

*Єдність інтелектуальних, емоційних, моральних переживань*, як наслідок потреби особистості в цілісному сприйнятті світу і себе в ньому. Така гармонійність може виявлятися у таких властивостях та станах: переживання особистого „відкриття світу” як „подію”, „зустрічі” з ним; почуття міри між розумом та моральним почуттям; тактовний вияв інтелектуальних емоцій – дивовижність, сумнів, задоволення від правильного морального вибору та розумового результату; почуття особистої гідності, яке засновано на адекватній самооцінці; відчуття повноти та глибини свого внутрішнього життя.

*Відкритість діалогу*, яка заснована на здібності в іншої людини ціль, а не засіб, що розкривається через: інтерес до іншої людини та вміння відкривати у неї творчий потенціал; усвідомлення правомірності плюралізму думок; подолання егоцентризму особистого мислення; здібність слухати іншого; вміння поєднувати монолог і діалог; відкритості до нового, толерантність до інших точок зору; прагнення до пізнання; прагнення та вміння адекватно інтерпретувати отриману інформацію та точку зору іншого; метафоричність, образність, грамотність мови.

*Творча активність соціального педагога*, яка передбачає: єдність слова і справи, переживання і вчинку; цілеспрямованість у відношенні до своєї діяльності; готовність до подолання перешкод; здібність навчатися на своїх помилках; створення індивідуальної системи самонавчання та самовдосконалення; сприйняття своєї професійної діяльності як художньо-соціально-педагогічної творчості.

Ці інтегральні властивості і якості не є простим індивідуальним проявом, вони відображають сутність, якісну своєрідність соціального педагога, уклад та стиль його життя, що є результатом його професійно-особистісного розвитку. Разом з тим вони визначають моральні принципи відношень соціального педагога з колегами, учнями, їх батьками та соціальним середовищем.

*Ключові поняття:* гуманізм та демократизм у соціально-педагогічній роботі, технологічна компетентність соціального педагога, принципи соціально-педагогічної діяльності.

*Питання:*

1. У чому сутність феномену „соціально-педагогічна етика”?
2. На чому заснована соціально-педагогічна робота?
3. Які стандарти та взаємовідношення у соціально-педагогічній діяльності є провідними?
4. Який принцип соціально-педагогічної роботи є, на вашу думку, основним?
5. Які вимоги професійної етики регламентують діяльність соціального педагога?

*Завдання:* Сформулюйте ваше розуміння та відношення до інтегрального стилю мислення соціального педагога. Які його складові, на вашу думку, є найбільш важливими?

## **РОЗДІЛ III.**

### **ЕТИКА ВЗАЄМВІДНОШЕНЬ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА**

#### **3.1. Міжособистісні відношення соціального педагога і учнів**

За ступенем значущості система відношень „соціальний педагог – учень” має у виховному процесі визначну роль. Там, де практика відступає від цього принципу, тобто на перше місце висуваються не ці, а інші відношення, не минуші моральні втрати.

Система відношень „соціальний педагог – учень” відрізняється різноманітними, що виникають у неї, протиріччями. Структура відношень „соціальний педагог – учень” представляє собою систему соціальних зв'язків, починаючи від найбільш простих просторово-часових, психічних та соціальних контактів до найбільш складних дій та взаємовідношень, які мають стійкий характер.

Ці відношення, як вони складаються, загалом не обираються, а диктуються необхідністю: для соціального педагога – працювати, виховувати, а для підростаючого покоління – учитися та жити. Соціальний педагог не обирає собі вихованців, а вступає з ними у відношення, учень теж не обирає собі вихователя, він спілкується з тим, хто працює. Однак відношення, які виникли з об'єктивної необхідності, набувають характеру свідомоспрямованих, регульованих цілями та задачами, які осмислюються та приймаються і соціальним педагогом, і учнями.

Відношення „соціальний педагог – учень” треба розглядати і з боку змісту, коли вони виступають як ціла сукупність соціальних відношень. Безперечно, що кожна сторона цих відношень має свою специфіку, яка визначається завданнями виховного процесу, тому у взаємодію з учнями соціальний педагог виступає як моральна особистість – носій обов'язку та сумлінності, честі та гідності, справедливості та добра.

У залежності від змісту моральні відношення у системі „соціальний педагог – учень” можуть закріплювати цю систему, послабляти її та також руйнувати, змінюючи характер, зміст зв'язків між елементами.

Сучасний ступінь розвитку соціально-педагогічної роботи характеризується тим, що діяльність соціального педагога розглядається не тільки як простий процес прямого впливу на учня, але й як організація активної пізнавальної діяльності самого учня, тому що в оптимальності цього процесу закладено резерв для підвищення ефективності соціально-педагогічної роботи.

Зрозуміло, що сторони розглядуваної системи у співвідношенні сил та ступеня впливу один на одного – не рівноцінні, ведучою та найбільш активною стороною є, безумовно, соціальний педагог. Його моральні погляди та переконання, почуття, а головне дії та вчинки

мають вирішальний вплив на моральне становлення школярів. В міру своїх професійних обов'язків соціальний педагог зацікавлений у вдосконаленні цих відношень, він спрямовує та розвиває їх усвідомлено. Якщо ж відношення між соціальним педагогом та вихованцем носить рушійний характер, то головна відповідальність лягає на соціального педагога, як провідного у цій системі.

Моральні відношення у розглядуємії системі виконують ряд функцій, важливих для виховного процесу. Так, вони є однією з важливих умов соціально-педагогічного процесу, а потім – важливим методом морального виховання учнів. У залежності від змісту ці відношення можуть як сприяти соціально-педагогічному процесу, так і гальмувати його.

Доброзичливі відношення породжують обставини довіри учнів до соціального педагога. Усвідомлення того, що соціальний педагог дає їм найбільш цінне з того, чого досягла наука, соціально-педагогічна практика, суспільне життя в цілому, і що вимоги, які даються соціальним педагогом, справедливі.

Внутрішнє неприйняття, яке з'являється в учня по відношенню до соціального педагога, легко переноситься на всі ті ідеї, які виходять від нього і може викликати такий сильний опір, що випробувані соціально-педагогічні засоби призводять до протилежного, а не до очікуваного результату. Це говорить про те, що моральні відношення між соціальним педагогом та учнем мають особливу силу, здібність перетворювати і соціально-педагогічний процес у цілому, і його окремі методи та засоби.

Моральними відношеннями, які склалися у системі „соціальний педагог – учень”, визначається необхідність застосування тієї чи іншої дози вимушених засобів для впливу на учня. Справа в тому, що мозок дитини, підлітка, юнака та дівчини – не завжди „віск”, він може бути „твердим сплавом”, що важко піддається необхідній обробці. Пластичним він буває тільки при хороших взаємовідношеннях соціального педагога з учнем. Формування таких відношень є однією з важливих завдань організації соціально-педагогічного процесу.

Доброзичливі, товариські, людяні відношення – більш ефективний соціально-педагогічний процес. У цьому плані можна стверджувати, що прогрес у соціально-педагогічній роботі пов'язаний із зменшенням частки примусу учнів та зростанням питомої ваги у ньому інших засобів.

Відношення у системі „соціальний педагог – учень” є методом виховання, тому що практично включають учнів у визначений тип моральних відношень, залучаючи дітей до відповідного морального досвіду – досвіду поваги та чесності, людяності та справедливості, дружби та доброзичливості або до досвіду неприязні, ворожнечі.

Поважаючи соціального педагога, учні вчаться поважати



представників старшого покоління. Хороший вплив такого соціального педагога живе у його вихованцях довго, а іноді проходить через усе їхнє життя. Таким чином, відношення, які складаються між соціальним педагогом та учнем, породжують соціально важливі наслідки – вони формують моральні риси підростаючого покоління.

Складні моральні відношення у системі „соціальний педагог – учень” є значними для соціального педагога, тому що впливають на його відношення до соціально-педагогічної праці, яка в одних умовах може виступати діяльністю, яка дає радість і задоволення, а в інших – неприязнь та безрадісність.

Формування найбільш сприятливих для соціально-педагогічного процесу моральних відношень не завжди залежить від соціального педагога. Оскільки в своєму змісті мораль визначається не тільки внутрішніми потребами соціально-педагогічного процесу в його історичній формі, вона випробує на собі безпосередній вплив системи соціальних відношень, яка є в державі, тому що соціальний педагог вступає у ці відношення за необхідністю.

Моральна атмосфера, яка складається на сучасному етапі розвитку суспільства, породжує нові відношення між соціальним педагогом та учнем. У процесі виховання виникає багато труднощів та протиріч. Зміст цього внутрішнього протиріччя виходить, перш за все, з сучасного виховного процесу. Основними протиріччями можна назвати такі:

*Соціальний педагог та учень займають різні місця у виховному процесі, виконують неповторні та протилежні функції.* Ці обставини можуть породити уяву про протилежність позицій, а також інтересів та цілей. Іноді цілком правильний вчинок соціального педагога може бути вірно розтлумаченим учнями, якщо він недостатньо змотивований або якщо його форма не відповідає змісту. Тому соціально-педагогічна етика орієнтує соціального педагога не просто на правильну поведінку, а й на таку, яку б учні сприймали як правильну.

Складність моральних відношень у виховному процесі складається *фактичною розбіжністю між соціальним педагогом та учнем у знаннях, досвіді, соціальної зрілості.*

Справа в тому, що соціальний педагог та учень – люди різних поколінь, досвіду та життєвих інтересів, люди, які по-різному дивляться на світ, по-різному його бачать; один з них, соціальний педагог – більш тверезо, спокійно, іншому, учню, він уявляється у більшості випадків загадковим, незрозумілим. Соціальний педагог – представник старшого покоління, тобто людина іншого конкретно-історичного періоду. Його свідомість та моральний облік сформувався іншими роками. Своїм відношенням до людей, подій, явищ, своїми переконаннями та думками,

почуттями та вчинками він відображає інший період і в силу цього не завжди може зрозуміти проблеми підростаючого покоління, які іноді йому здаються необґрунтованими, несуттєвими. Соціальний педагог повинен затратити немало зусиль, щоб стати для сьогоденної молоді дійсно ідеалом. Він бачить перед собою головну мету своєї діяльності – дати суспільству гідне, всебічно розвинуте поповнення. Учні, за виключенням старшокласників, часто не усвідомлюють головну суспільну роль свого розвитку – важливість надбання глибоких та всебічних знань, виховання у собі загальнолюдських цінностей.

У цих умовах між соціальним педагогом та учнями нерідко йде своєрідна боротьба, у процесі якої удосконалюються моральні ідеали та світогляд учня і якоюсь мірою виховується і сам соціальний педагог.

Значну важкість у налагодженні моральних відношень між соціальним педагогом та учнями породжує сильне враження та легку збудженість, підвищену емоційність дітей та підлітків. Дитину, підлітка легко образити, тому що він має схильність перебільшувати значність вчинків, може випадковість оцінити як передбаченість та глибоко переживати несправедливість та недобррозичливість, яка йому здається з боку соціального педагога.

Особливістю психіки дітей є їхня схильність до спільних узагальнень випадкових та незначних фактів, вчинків по відношенню до хорошого та поганого. Тому в поведінці соціального педагога немає дрібниць, йому не прощається ніяка слабкість, тому що вона іноді може затулити учню морально ціннісні та ділові якості соціального педагога.

Труднощі у взаємовідносинах соціального педагога з учнями часто бувають пов'язані з *недостатньою і фрагментарною інформацією про учня* (про особливість його характеру та смаків, мотивів вчинків та інтересів тощо), що ускладнює правильну оцінку поведінки учня та вибір оптимальних форм соціально-педагогічного впливу, а будь-який вплив, здійснений без урахування повної інформації, може породжувати нові протиріччя між соціальним педагогом та учнем.

Протиріччя в системі „соціальний педагог – учень” можуть носити як *стійкий характер, який постійно повторюється, так і одноразовий*, тобто виникнути у якомусь конкретному випадку, коли і при доброму відношенні до соціального педагога учень може не сприймати якоїсь конкретної його вимоги і тому не зможе її виконати. Часто бувають протиріччя випадкового характеру, які виходять з поганого настрою соціального педагога, підвищеної дратівливості, помилкового рішення або автоматичного наслідування не виправданим педагогічним традиціям, звичаям.

Безумовно, у соціально-педагогічному процесі велике значення

мають форми вирішення протиріч: вдало обрані форми будуть сприяти згладжуванню протиріч, і навпаки, невдалі можуть привести до їх загостренню або до виникнення нових. Тут необхідні специфічні засоби регулювання відношень у системі „соціальний педагог – учень” з урахуванням труднощів, цілей та задач виховання, а також потреб організації соціально-педагогічного процесу. Цю функцію значною мірою і виконує соціально-педагогічна етика.

Основна спрямованість діяльності соціального педагога – це моральна відповідальність за формування особистості учня. Головний зміст цього постулату розкривається в сукупності вимог різного ступеня спільності – моральних норм, серед яких є такі:

- відноситися до учня як до особистості, поважати та підтримувати найбільш ціннісні його якості, всебічно сприяти їх розвитку;
- любити дітей, бути уважним до кожної дитини, відноситися до його думок та вчинків як до значних фактів;
- постійно вивчати внутрішній світ учнів, а також умови їх життя для того, щоб мати можливість зрозуміти кожного учня і приймати правильні рішення, передбачаючи всі педагогічні та соціальні наслідки своїх дій;
- бути вимогливим до учня, бачити у ступені вимогливості міру поваги до нього. Вимогливість повинна бути педагогічно та соціально доцільною – доброзичливою, реальною, аргументованою, яка б сприяла всебічному розвитку дитини;
- нести моральну відповідальність за характер моральних відношень у системі „соціальний педагог – учень”; намагатися, щоб відношення до учня мали не тільки діловий, офіційний, але й людський, товариський характер;
- підходити до кожної дитини з оптимістичною гіпотезою: вірити в можливість духовного та фізичного розвитку та вдосконалення кожного учня, виявляти його здібності;
- бути витриманим з учнями, вміти терпляче виправляти їх помилки – думки, дії, і вчинки, вміти переконувати їх;
- виправдовувати лише ті форми своєї поведінки, які укріплюють моральний авторитет соціального педагога як людини і професіонала в очах учнів, уважати себе відповідальним не тільки за свою поведінку та висловлені думки, а й за правильне їх розуміння учнями;
- не принижувати людської гідності дитини, бути непримирим до подібних дій свого колеги.

Характеристика кожної з перерахованих норм виходить з двох моментів: об’єму та змісту кожної норми, тобто вияснення ситуацій, в яких норма функціонує, соціального та педагогічного обґрунтування.

Відношення між соціальним педагогом та учнем мають офіційно-діловий характер. Під офіційними (діловими) відношеннями розуміються відношення, які регулюються рамками тільки службових обов'язків соціального педагога. У цих відношеннях учень виступає для соціального педагога тільки об'єктом праці, зручним або зручним для педагогічного впливу, а соціальний педагог – як службовець, який виконує визначені обов'язки, за які отримує винагороду.

Людські відношення – це відношення соціального педагога до учня не тільки як до об'єкта праці, але й як до людини, яка має неповторну сукупність особистих якостей, з якими треба рахуватися у процесі праці. У цих відношеннях соціальний педагог і сам діє як людина, яка має індивідуальні якості, почуття, розум, переживання. Процес виховання в цьому випадку дійсно може бути процесом впливу особистості на особистість.

Людяність соціального педагога викликає відповідну людяність учнів, які бачать, що соціальний педагог такий же, як і вони, переживає, радіє, засмучується. Відвертість дуже сильно впливає на учнів. Соціальним педагогом значення людських відношень добре виявляються у співвіднесенні.

Соціально-педагогічна доцільність людських відношень полягає в тому, що виховний процес – це не епізод, а життя дітей. І якщо взаємовідносини між людьми носять бездумний характер, то спілкування стає нудним та безрадісним.

Важливу значимість цих відношень відкрив А. Макаренко, коли у гострій конфліктній ситуації він зірвався і в стані гніву вдарив вихованця. Само по собі застосування фізичної дії було антипедагогічним, але був одержаний позитивний педагогічний ефект: людський гнів, переживання вихователя примусили вихованців побачити в ньому не чиновника, а людину, яка хвилюється за їхню долю. Вони повірили в щирість, яка йшла від нього.

Соціально-педагогічна доцільність людських відношень полягає і в тому, що дотриманням або порушенням цієї норми соціальний педагог впливає на відношення між дітьми.

Виховний процес не може виключати і офіційних (ділових) відношень. Його організація включає залежність вимогам дисципліни, дотриманням визначених зовнішніх форм організації, без чого виконання своїх функцій всіма учасниками соціально-виховного процесу було б неможливим. Однак ділові, офіційні відношення до учнів на практиці повинні обов'язково поєднуватися з відношеннями людськими, при ведучій ролі останніх.

Необхідність гуманних відношень між соціальним педагогом та

учнем – моральна норма, яка потребує дотримання й інших вимог, серед яких можна назвати такі, як необхідність взаємного розуміння між соціальним педагогом та учнем, більш тісні контакти між ними, вивчення соціальним педагогом особистості учня та ін.

Соціальний педагог повинен знати духовний світ дитини і в будь-якій ситуації відчувати, що дітям зрозуміле, цікаве, важливе, а що – ні. Він відповідає за вміння правильно розуміти учня у різних ситуаціях, і за те, щоб бути самому вірно зрозумілим ними. Він зобов'язаний враховувати кожен „дрібницю” в поведінці дитини та у відповідальності з отриманою інформацією при цьому, як система, котра самоналагоджується, одразу ж вносити відповідні правки у свою діяльність – вірно, своєчасно і у відповідній формі проводити необхідні рішення в житті.

Соціальний педагог зобов'язаний навчитися долати прагнення до спокою, боротися з затупленням гостроти та активності почуттів, з байдужістю до оточуючого середовища і до всього того, що віддаляє його від дітей, молоді – стану так званого „старіння”.

Соціальний педагог повинен також добре бачити та розуміти помилки дітей, відноситися до них терпляче, щоб не нанести невипойної рани вразливій душі дитини, не підірвати в неї віру у своє майбутнє, у оточуючих людей. Соціальному педагогу не слід ставати у позу ображеної людини, коли учень не погоджується з його поглядами так швидко, як би йому хотілось.

В інтересах взаєморозуміння соціальний педагог не повинен приховувати мотиви своєї діяльності; вчинки його повинні бути ясними та зрозумілими, тому що він виступає перед ними як наставник, у тому числі, і в поведінці. І вихованці очікують від нього справедливості, хоча їй не завжди можуть зрозуміти її вірно. Тому соціальний педагог відповідає не тільки за правильність своїх думок, дій та вчинків, але й за правильне їх розуміння вихованцями.

Співвіднесення офіційних (ділових) та людських відношень практично важливе для розуміння питання про дистанцію між соціальним педагогом та учнем.

Складність дискусії з цього приводу полягає, перш за все, у змісті поняття „дистанція”. Слід уважати, що дистанція у відношенні соціального педагога до учня – усвідомлене підкреслення або неусвідомлений прояв розрізнення між сторонами, і в силу того, обмеження близькості людських (приятельських, товариських, дружніх) контактів. Дотримання дистанції – таке відношення соціального педагога до учня, в якому на перший план виступає офіційна сторона, тобто соціальний педагог виступає як людина, котра виконує визначені службові обов'язки.

Офіційний (діловий) бік відношень між соціальним педагогом та

учнем виникає при виконанні соціальним педагогом функційних обов'язків. Це означає, що дистанція між соціальним педагогом та учнем створюється реальними відмінностями між ними – соціальним досвідом, знаннями, положеннями. А ось ступінь дистанції, форма його прояву залежить лише від соціального педагога, і це стає моральною проблемою.

Справа в тому, що дистанція – лише одна сторона відношень, збільшення якої може привести до перетворення її в стіну відчуженості між соціальним педагогом та учнем, а тому й до послаблення міри впливу наставника на підопічного.

Найкращі умови для соціально-педагогічного процесу – єдність офіційних, ділових та людських відношень, однак у роботі соціального педагога завжди є можливість змінити ці відносини, виходячи з особистих інтересів, хоча нерідко змотивованими соціально-педагогічними міркуваннями.

Так, для того щоб скоротити пошук та обминути можливі помилки, виходячи з бажання зберегти або підвищити свій авторитет та не видати свої особисті або професійні слабкості, деякі соціальні педагоги намагаються додержуватися дистанції у відношеннях з учнями, підкреслюючи це всім своїм виглядом, поведінкою. Кожним словом, жестом, інтонацією вони намагаються напустити на себе значимість.

Зрозуміло, що перед таким соціальним педагогом учень не буде відкривати душу, він не буде радитися з ним із питань, які його хвилюють, тому що він не очікує зрозуміння і співчуття від такої людини. Соціальний педагог, який займає таку позицію, зазвичай, погано інформований про дітей, часто зовсім не знає, чим вони живуть, що їх хвилює.

Інші соціальні педагоги намагається зовсім усунути дистанцію, щоб одержати любов та визнання дітей, заслужити авторитет доброї, простої та доступної людини, забуваючи при цьому про свою провідну роль у соціально-педагогічному процесі. Вони в усьому йдуть „на поводу” у дітей, іноді нехтуючи вимогами дисципліни, виявляючи лібералізм, котрий, у відношеннях з учнями, іноді перетворюються у панібратство, і соціальний педагог у такому випадку перестає виконувати свої статусні функції.

Соціально-педагогічна етика затверджує необхідність доцільного поєднання цих двох компонентів – офіційних та людських відношень у діалектичної єдності. Ступінь того та іншого компоненту в кожному окремому випадку буде залежати від особи соціального педагога, від конкретних обставин життя, конкретних ситуацій.

Учні цінують у соціального педагога принциповість та відповідальність, строгість та діловитість, вимогливість та чесність. Але більш за все вони у своєму наставникові цінують людяність. Соціальний

педагог повинен зоставатися для учня не суворим начальником, а старшим товаришем, потрібність у якому в молоді дуже велика. Соціальному педагогу не слід натягувати на себе маску байдужості. Прояв людських почуттів соціального педагога, природна поведінка зближує його з учнями, сприяє формуванню людських відношень між ними.

Природно, що у більш близьких, побутових відношеннях з учнями є і своя небезпека. Соціальний педагог повинен витримати у цих відношеннях своєрідний іспит на людяність, чесність, порядність, розум та педагогічність.

Справа в тому, що учні і в повсякденному житті в усіх діях очікують від соціального педагога взірця поведінки. Хоча всім відомо (учням також), що і соціальний педагог може допускати помилки, тому не треба розігрувати з себе „всезнайку” та безгрішну людину. Хай і учні знають, що соціальний педагог працює над собою, і в деяких питаннях він може визнати учня сильнішим за себе: одного – у шахах, іншого – у спорті та ін. Тоді у школярів не виникне спокуси на чомусь спіймати його, задати „каверзне” питання.

Близькі повсякденні відношення з соціальним педагогом – сильний засіб благодійного впливу на учнів. Таке зближення буває у відвертих бесідах із різних питань, у туристських походах, у спортивних іграх, у заняттях художньою самодіяльністю, де соціальний педагог та учні разом виступають учасниками будь-яких загальних справ.

У тісних контактах народжується справжнє взаєморозуміння, в якому учні проходять школу людського спілкування, моральних відношень.

Вимога поважати особистість кожного учня не нова. Її висували великі педагоги минулого – Я. А. Коменський, І. Г. Пестолоцці, К. Д. Ушинський та ін. Однак, дійсний свій розвиток вона отримала в сучасній практиці.

Повага соціального педагога до учня – це повага до дитини, підлітка, юнака, дівчини як до особистості, носія соціально ціннісних та значущих якостей та функцій. Повага до учня – недопустимість приниження його особистості та образи людської гідності.

Соціально-педагогічна специфіка цієї моральної вимоги полягає в тому, що повага адресована не вже сформованій особистості, а лише людині, яка знаходиться в процесі свого становлення. Таке відношення соціального педагога до учня ніби випереджає процес становлення його як особистості, може бути, що й прискорює цей процес. Воно ґрунтується на знанні тенденцій розвитку підростаючого покоління, яке дає основу для проектування соціально ціннісних рис. Таке відношення до учня не тільки має соціальне значення, а й педагогічно доцільне, оскільки створює найбільш сприятливу атмосферу для формування

особистісних якостей молоді.

Поважати кожного учня та бачити в ньому особистість – складна робота розуму та серця соціального педагога.

Моральна вимога – повага до особистості учня – відкрито ні в кого не викликає заперечень. Однак на практиці часто бувають випадки цієї норми, це говорить про те, що соціальному педагогу не завжди вдається подолати труднощі, які зустрічаються у його роботі. Ось і буває, що соціальний педагог підвищує голос на учня, принижує його людську гідність. Одержуваний педагогічний ефект – послухність, наведення дисципліни – в його очах виправдовує засоби. Тут найближчий, чисто діловий інтерес бере верх над моральними та соціальними наслідками вчинку. Про віддалені більш суттєві наслідки деякі соціальні педагоги не замислюються.

Щирої поваги підростаюче покоління заслуговує за його інтерес до життя у різних його проявах, допитливість, вміння щиро дивуватися красі оточуючої дійсності, за моральну чистоту та прихильність – риси, які зачаровують свіжістю сприйняття життя.

Повага до учнів – загальна моральна вимога для соціального педагога. Практично вона реалізується у цілій системі більш конкретних моральних норм, до яких можна віднести такі:

- вимога до учнів як міра поваги до нього та як вираження такої поваги;
- повага думок учня про соціального педагога як вимогливість соціального педагога до себе;
- толерантність до самостійності думок, почуттів та вчинків учнів, вміння не бачити у них „криміналу” навіть тоді, коли вони у чомусь уявляються соціальному педагогу неправильними;
- віра в добрі помисли учня, у його шляхетність, здібності та благодійні прагнення;
- увага до кожного учня, до його думок та вчинків як до значущих фактів.

Педагогічна та соціальна доцільність перерахованих моральних норм безсумнівна.

Вимогливість – це вміння соціального педагога підходити до оцінки особистих якостей, вчинків та знань учнів з точки зору високих суспільних критеріїв, постійно усвідомлення необхідності вдосконалювати особистість учня, підіймати рівень його культури, домагатися втілення у життя всіх можливостей учнів. Ступінь вимогливості соціального педагога до учня – своєрідна міра поваги до нього: чим більше вимог виявляє соціальний педагог до учня, тим більше він його поважає – і навпаки. Ці сторони



взаємопов'язані між собою як сутність та явище: повага виявляється у вимозі, вимога важлива за своєю суттю.

Щоб бути ступенем та виявом поваги соціального педагога до учня, вимогливість як норма соціально-педагогічної етики повинна здійснювати моральні, тобто володіти деякими суттєвими ознаками, серед яких необхідно назвати такі:

1) об'єктивність, доцільність, які обумовлені потребами соціально-педагогічного процесу, завданнями виховання. Вона може бути виправдана тільки в тому випадку, якщо сприяє розумовому, моральному, фізичному, політехнічному та естетичному розвитку особистості;

2) вона не повинна пригнічувати, подавляти особистість, а також орієнтувати на односторонній розвиток;

3) доброзичливість, тобто вимогливість людини, щиро зацікавленої в долі учня, друга, а не бездушного чиновника, якому немає діла до учня та його долі;

4) вона повинна бути зрозумілою учню та сприйматися як необхідність, а не як особистий інтерес, каприз соціального педагога;

5) реалістичність, вимогливість, відповідність можливостям дитини.

Труднощі у здійсненні вимогливості на практиці часто пов'язані з відступом від названих норм, з відсутністю у соціального педагога єдності у розумінні вимог. Останнє певною мірою знижує авторитет самого принципу вимогливості, надає йому відтінок довіільності. Тому іноді деякі вимоги сприймаються учнями як суб'єктивізм соціального педагога. У такому випадку вимогливість соціального педагога не може оцінюватися як повага до них і сприймається як прискіпливість, педантизм або деспотизм.

Бути невимогливим соціальному педагогу легше та простіше, тому що при цьому менше витрачається роботи, часу та енергії. Більше того, на якийсь час – поки учні не розібралися – можуть навіть скластися сприятливі відношення соціального педагога з учнями, їх батьками, адміністрацією. Про нього може скластися думка, що він – добрий, чуйний, тоді як інші – вимогливі, „недобрі”, „злі”.

Однак, рано чи пізно розкривається кінцевий результат роботи невимогливого соціального педагога і всі починають розуміти: він погано виховував. Робота такого соціального педагога по суті – шахрайство до суспільства, неповага до учнів.

Сприятливі умови для взаємоповаги соціального педагога та учня створює виконання соціальним педагогом норми – поваги думки учня про соціального педагога як вимога соціального педагога до себе.

Вимогливість соціального педагога до себе – це відношення його

до своїх помилок, до своєї роботи та вчинків, це оцінка ним своїх якостей та гідності з точки зору їх суспільної цінності. Така вимога передбачає можливість вислухати та врахувати зауваження учнів на свою адресу. Однак така моральна вимога розділяється не всіма.

Думка про неприпустимість зауважень учнів на адресу соціального педагога мотивується, зазвичай так: висловлювання зауважень учнями на адресу соціального педагога підриває його авторитет, тому вони не педагогічні. Учні не можуть вірно оцінити роботу та поведінку соціального педагога, тому що вони ще нічого не розуміють у соціальній педагогіці, і їхні зауваження не можуть сприйматися серйозно. Соціальний педагог у своїх недоліках розбереться сам, до того ж йому можуть допомогти колеги.

Соціальний педагог, який дотримується таких поглядів, будь-яке зауваження учнів на свою адресу сприймає болісно, іноді як особисту образу та неповагу. Такі зауваження породжують у нього бажання прийняти „відповідні” заходи до критиків, хоча звісно, що соціальний педагог, як будь-яка інша людина, має право на помилку, багато з яких бачить і учень.

Якщо захист авторитету соціального педагога на ділі перетворюється у виправдання всього, що відбувається, що виходить від нього, у тому числі й помилки, то можна сумніватися в педагогічній цінності такого авторитету. Соціальний педагог, який не бажає знати думку про себе, таким чином, переконує учнів у тому, що робити зауваження можна не кожному. Він культивує на практиці ідею нерівності та несправедливості.

Однак визнає соціальний педагог чи не визнає правомірності висловлювань про нього, його робота та поведінка обговорюється та оцінюється багатьма, у тому числі й учнями. Діти обмінюються думками про соціального педагога, не питаючи у нього дозволу, тому що вони активні, думаючи істоти і їх життя, самопочуття, настроїв, відношення до оточуючих залежить від соціального педагога, його діяльності. Хоча діти не знають теорії соціальної педагогіки, вони відчують на собі практичну реальну педагогіку та всією своєю суттю відчують, переживають успіхи та промахи соціального педагога, вірно чи невірно він оцінює їх знання та поведінку, поважає чи не поважає він їх. Вони просто страждають від невдалої поведінки соціального педагога або радіють та одержують задоволення від педагогічних знахідок.

Якщо ж соціальний педагог не бажає дізнатись думки учнів про свою роботу або їх думки йому нецікаві, байдужі – навряд чи можна говорити про його повагу до учнів, про довіру до їх розуму, спостережливості, здібності оцінювати. З нашого боку, якщо учні мають

можливість висловлювати свої думки про соціального педагога відкрито, вони звикають це робити і переконуються в тому, що таке явище є нормою.

Небажання соціального педагога відкрито знати правду, думку учнів про свою роботу є старою традицією моралі, яка вступає в протиріччя з метою, завданнями та засобами виховання особистості. А сама спроба підтримання традиції „обґрунтування” її теоретично можна з’ясувати такими суб’єктивними причинами: недостатнім розумінням мети, завдань та засобів виховання як виховання активної, сміливої особистості, яка самостійно думає; бажанням соціального педагога сховати свої недоліки, страх перед небажаним для нього прагненням зберегти ілюзію благополуччя в роботі; відсутністю впевненості у своїх здібностях виправити свої недоліки та боязкість втратити авторитет; недовіра до розуму, спостережливості та чесності учнів; некритичним відношенням до своїх професійних здібностей; упевненістю в свою педагогічну непогрішність.

Слабкий розвиток критики в колективі приводить до невірною, емоційного відношенні до неї як до негативного явища. Невміння оптимально відноситись до критики, нерозуміння її соціальної суті як форми розкриття протиріч, недоліків у людській діяльності, без чого неможливо її удосконалення, призводить до того, що соціальний педагог з боєм та неприязно сприймає зауваження навіть у тому випадку, коли розуміє корисність та вірність критики.

Крім вірного розуміння функції критики та її корисності, може допомогти форма її організації. Соціальний педагог повинен виявити інтерес до критики, віднести до неї як до форми допомоги (неважливо, що це буде: бесіда, анкетування, відкрите висловлювання, побажання, письмовий твір). Соціальний педагог може роз’яснити дітям, чому він звертається до них, чому він цінує їхню думку, зауваження та побажання. І якщо соціальний педагог не стає у позу непогрішності, зауваження на його адресу не будуть здаватися йому образливими.

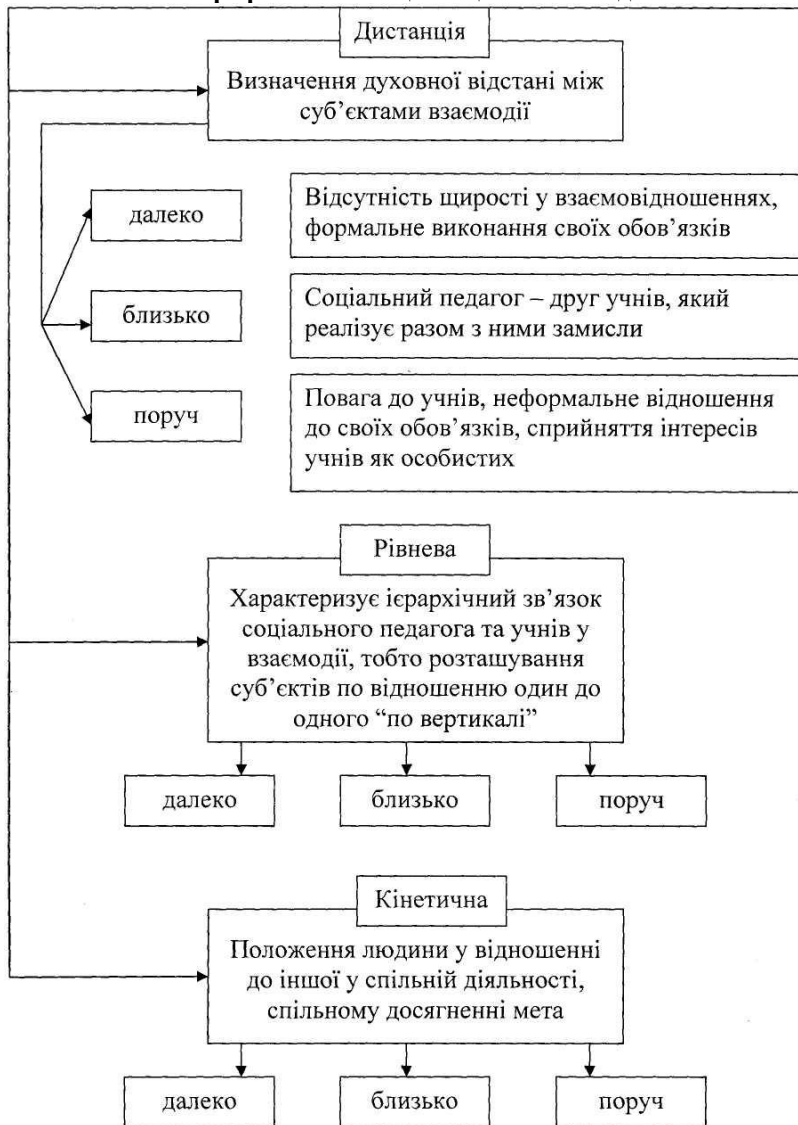
Якщо спонукання до критичних висловлювань виходить від соціального педагога, то тим самим він ніби говорить учням, що заздалегідь відноситься до критики позитивно. Соціальний педагог, який звертається до такої форми з’ясування думок учнів про свою роботу, винагороджується багатьма справедливих, іноді неочікуваних зауважень на свою адресу. І в цьому немає нічого дивного, бо деякі сторони діяльності соціального педагога, перш за все, бачать учні. Дитяча образа на зауваження частіше буває незрозумілою дорослому.

Якщо ж учні помиляються, то краще буде соціальному педагогу самому пояснити їм цю помилку. При закритій критиці це неможливо, бо там немає опонента, і критика набуває однобічного характеру. І все ж

такі зауваження учнів допоможуть звернути увагу на головні недоліки в роботі соціального педагога.

Міжособистісні відношення соціального педагога та учнів відображаються у наступній схемі.

### Професійна позиція соціального педагога



Соціальна установка на іншого у соціального педагога є базовою ціннісною орієнтацією на стратегію його співпраці з особистістю, дитячим колективом у соціально-педагогічному процесі. Суб'єкт-суб'єктні відносини набувають специфічних рис. На практиці це потребує відбору визначених методів, прийомів, форм роботи. Жодна з відомих на сьогодні класифікацій методів виховання (Ю. Бабанського, Л. Гордіна, Т. Ільїної, Т. Коннікової, В. Коротова, Б. Лихачова, Г. Щуркіної) не визначає в особливу групу методи співпраці дорослих і дітей. Однак, соціальний педагог, який опинився перед проблемою вибору принципової лінії своєї поведінки, виходить з потреби у знанні визначеної сукупності можливих рішень конкретної виховної задачі. Тому, усвідомлення необхідності співпраці, своїх індивідуальних можливостей підкаже і методи, які зможуть привести до формування суб'єктивної позиції дитини, наприклад, підтримка та схвалення, створення ситуації успіху та конструювання перспектив. Вибір методів зумовлений як закономірними, так і випадковими факторами; критерієм відбору є орієнтація на результат – удосконалення людини, а точніше, урахування суб'єктів співпраці, взаємодосконалення. Взаємна інформація та злагодження, вироблення спільного плану дій, координація зусиль, взаємне доповнення та збагачення, компенсація, взаємний опір та взаємодопомога – це форми співпраці реально забезпечують успішний розвиток особистості, її духовне зростання. Таким чином, у контексті особистісно-орієнтованого виховання співпраця – це сукупність діяльнісних, поведінкових, інтелектуальних ціннісних взаємозв'язків, яка зумовлена саморозвитком її особистостей.

Зміст співпраці дорослого та дитини складає їх буття, співучасть, усвідомлення, співтворчість. *Буття* – це і значне явище у житті людини, і спільність тих дій, які трапляються. У просторі дитячо-дорослого співтовариства будь-яка діяльність (ігрова, пізнавальна, креативна, комунікативна) стає розвивальною: дорослий представ посередником між культурозасвоювальною роботою дитини і особистою культуроствореною роботою. Емоційне, діяльнісне включення у справи іншої людини, активна допомога співчуття, співпереживання і є *співучасть* дорослого та дитини. У співпраці усвідомлюється потреба працювати не тільки з іншим, а й *для іншого*. Розуміння кожним учасником взаємності у діях веде до уяви про розширення можливості його участі у загальній справі. На цій основі у колективі виникає взаємна довіра, повага один до одного, прихильність, дружні почуття та інші відношення, які об'єднують. Спільна діяльність передбачає усвідомленість. Дитина та дорослий рівноправні, самоцінні як учасники діалогу культур. В останні роки стають загальноновизнаннями ідеї

М. Бахтіна, який стверджував, що істина не народжується між людьми, які разом шукають її у процесі діалогічного спілкування. Усвідомлення – це вияв двох рівноправних систем знань, дякуючи яким іде взаємозбагачення. Формування ціннісних орієнтацій, життєвих цілей – творчі акти, тобто вони здійснюються у співтворчості дитини та дорослого.

Мета співпраці соціального педагога та вихованця – не формальне усталення рівності й не механічне складання внесків учасників спільної діяльності. Досягнення співпраці, на думку Г. Цукерман, можна вважати:

- децентралізацію особистості як здібність будувати свою дію з урахуванням дій партнера, розуміти відносність, суб'єктивність думок, виявляти різницю емоційного стану учасників спільної діяльності;
- ініціативність (добування інформації, якої недостатньо лише за допомогою питань, готовність запропонувати партнеру план спільної дії);
- розумне вирішення конфліктів, тобто не агресивне, а раціональне, яке засноване на самокритиці та дружельюбності в оцінці партнера.

Педагогіка співпраці передбачає таке піклування про дітей, при якому виховання підвищує та вдосконалює інтелект підростаючого покоління, поглиблює їх віру в свої здібності, стимулює їх активність та творчість, підіймає гідність дитини та його моральну самосвідомість. Соціальний педагог при цьому виступає не як диктатор, начальник, а як старший товариш, який розуміє потреби та інтереси їх, піклується про те, щоб вони були розумнішими, добрішими, працює з ними на рівних і зацікавлює їх самих процесом спілкування, радиться, як краще організувати шкільне життя, доказує та переконує, роз'яснює та постійно перевіряє на практиці свою правоту.

Все це мобілізує соціального педагога, побуджує його до постійної творчості, до пошуків нових методів та прийомів роботи, постійної корекції своєї діяльності.

Педагогіка співпраці – це організація цікавої справи, яка потрібна та вимоглива перш за все для самих учнів. Це широке використання творчих можливостей вихованців, включення їх у процес творчого пошуку, навчання самоаналізу, самооцінки, міркуванню над своєю діяльністю та діяльністю своїх товаришів, колективного аналізу суспільного життя, підтримка у дітей пізнавальної активності, впевненості у свої сили, здібності, можливості.

Велике значення має створення позитивних емоцій, це спонукає

учнів до творчості. Найменший успіх, шаг уперед, нестандартний підхід до звичного, іскра творчості не повинна бути непоміченою. Звідси – схвалення, заохочення, похвала у різних формах. Соціальний педагог повинен поводитися так, що кожна дитина впевнена – він любить її.

Соціальний педагог є носієм професійної етики, в основі якої лежить моральна співпраця, взаємодопомога, співтворчість, співрадість.

У загальній системі професійної соціально-педагогічної етики особливе місце займають моральні та психологічні компоненти, які в сукупності складають феномен, що „забезпечує” духовність, душевність, гуманність, взаєморозуміння у відношеннях соціального педагога та учнів. У професійній діяльності соціального педагога внутрішня, психологічна сторона більш важлива, ніж зовнішня, тому що він намагається перш за все зрозуміти точку зору іншої людини, а потім діяти на основі цього розуміння. Він вірить у здібності та можливості учнів самостійно вирішувати свої проблеми, очікує від них відповідну добродійність, бачить у кожного з них особистість, яка має гідність і вміє поважати цю гідність.

У системі відношень „соціальний педагог – учень” гостро стає проблема комунікабельності, тому що соціальному педагогу треба намагатися бачити оточуючий світ очима вихованців, сприймати їхню перспективу, їх точку зору, – це повинно сприяти досягненню головної мети гуманістичної етики – самореалізації особистості.

Соціальний педагог як професіонал, який сприяє соціалізації молоді, повинен культивувати теплі, емоційно окрашені відношення з учнями, щиро симпатизувати їм, тонко сприймати їхні потреби. Такий соціальний педагог володіє ситуацією, вміє, за допомогою гумору, доброзичливого жарту зняти напруження. Він послідовний у своїх вимогах, справедливий, відноситься до дітей рівно, з повагою.

Для ефективної професійної роботи соціальному педагогу необхідні такі особистісні якості, котрі складаються у своєрідну „Я-концепцію”:

- максимальна гнучкість;
- здібність до емпатії, тобто розуміти інших, готовність співчутливо відгукуватися на їх потреби;
- вміння надати особисте офарблення спілкуванню;
- установка на створення позитивних стимулів для сприйняття учнів;
- володіння стилем неформального, теплого спілкування з учнями, надання переваги усним контактам над письмовими;
- емоційна врівноваженість, життєрадісність, упевненість у собі.

„Я-концепція” соціального педагога може служити реальним забезпеченням успіху у його діяльності або привести до ускладнень, явним або схованим невдачам. Установки, які мають негативний потенціал, можуть негативно впливати на особистість учня. До таких установок слід віднести:

- негативне реагування на учнів, які недолюблюють соціального педагога;
- створення труднощів з метою тримати учнів у напрузі;
- підтримка почуття провини як стимул до спілкування;
- намагання до встановлення жорсткої дисципліни;
- збільшення ступеня покарання пропорціонально провині учня.

Ці та інші установки можуть ускладнити взаємовідношення у системі „соціальний педагог – учень”, створюючи „підводні рифи” та ставлячи „бар’єри” у спілкуванні та взаєморозумінні соціального педагога і учнів. Ці бар’єри викликаються, значною мірою, особливостями соціально-педагогічної діяльності. До основних з них можна віднести такі.

**1. Протилежність споконвічних установок та цілей, які здаються.** Метою соціального педагога є передача учням накопиченого людством соціального досвіду. Для цього учням потрібна цілеспрямованість, самодисципліна, наполеглива праця тощо. Учні, усвідомлюючи необхідність набуття соціального досвіду, намагаються, у той же час, досягнути цього „малою кров’ю”, мінімізувати свої зусилля та „протистоячи” вимогам соціального педагога. Зрозуміло, що це протистояння, яке здається, тому що мета в обох сторін одна, але ж положення посилюється падінням престижу набуття знань, досвіду, його „Мов би непотрібністю” для успішного входження в життя. Але сьогодні намічається тенденція до виправлення цього становища.

**2. Неоднаковість, різниця у положенні соціального педагога та учня:** їх соціального статусу, життєвого досвіду, рівня культури та освіти. Це породжує неусвідомлене самим соціальним педагогом „педагогічне чванство”: йому здається, що він носитель абсолютної істини, який знає про все більше та краще і тому має право на навчання та менторський тон. Але соціальний педагог та учні не „вище” чи не „нижче” – вони просто різні, з чим слід рахуватися та керуватися у своїх діях. Соціальний педагог повинен уміти піднятися до дитини, а не вважати, що схиляється до нього.

**3. Погане знання соціального педагога інтересів та потреб сучасної молоді.** Ще гіршим є те, що дехто з соціальних педагогів не бажають узнати сучасну молодь, проникнути у її внутрішній світ,



підходять до неї, як правило, зі своїми мірками, тим самим створюючи протистояння „батьків і дітей”, усугубляючи різницю між „вони” та „ми”.

#### **4. Слабке знання психології “предмета” свого впливу.**

Соціальні педагоги не завжди використовують у своїй професійній діяльності знання основ психології особистості – навчання про темперамент. На практиці багато флегматиків зараховуються у розряд тупиць та ледарюг, холерики – у хулігани та важковиховуючі; не враховуються у процесі виховання психологічні статтеві особливості, вікова різниця між „дорослою” та дитячою психологією.

Ці бар’єри спілкування соціального педагога та учня в умовах авторитарного стилю відношень були природні та виправдані. Певна „відчуженість” соціального педагога, його положення „керівника” ні би заздалегідь привчали учнів до існування в дорослому житті „начальників” та „підлеглих”, відводячи кожному визначене місце. В умовах гуманістичної етики вони заважають встановленню нормальних продуктивних міжособистісних відношень соціального педагога та учня.

*Ключові поняття:* система відношень „соціальний педагог – учень”, офіційні, ділові, неформальні відношення у системі „соціальний педагог – учень”, моральна вимога.

#### *Питання:*

1. Розкрити функції моральних відношень у системі „соціальний педагог – учень”.
2. Які існують протиріччя в системі „соціальний педагог – учень”?
3. У чому сутність моральної відповідальності соціального педагога за формування особистості учня?
4. Пояснити специфіку моральної вимоги до учня у професійній діяльності соціального педагога.
5. У чому виявляється дистанція у спілкуванні соціального педагога з учнем?

*Завдання:* Що ви вкладаєте в поняття „ефективний соціальний педагог”, у чому ваша особистісна сутність „Я-концепції” у професійній діяльності соціального педагога?

### 3.2. Особливості педагогічної етики у вищому навчальному закладі

Свої етичні аспекти, обумовлені специфічними особливостями, має педагогіка вищого навчального закладу. Як і педагогічна етика в цілому, етика відношень та поведінка викладача у вищій школі включає декілька блоків.

I – *етика відношення до своєї праці*, яка включає: усвідомлення відповідальності перед студентами, колегами та перед своєю галуззю наукового пізнання; вибір стратегії і тактики навчання; використання особистого наукового досвіду у якості інформації для слухачів і т.ін. В основному вимоги та аргументи, які обґрунтовують їх.

Специфічним для педагогіки вищої школи є відношення викладача до загальноприйнятих програм та стандартів освіти, які регламентують працю викладачів. Тому що ці стандарти можуть бути корисними орієнтирами, а можуть і заважати творчій педагогічній діяльності.

Враховуючи більш високий рівень професіоналізму, самостійний науковий внесок багатьох викладачів, доцентів, професорів у розвиток своєї галузі знання та формування навчального процесу у рамках цієї галузі, припускається, наприклад, більше свободи у дотриманні можливої модифікації та змінення стандартів. Це виявляється, зокрема, у заохочуванні авторських програм основних курсів, розробці спецкурсів, модифікації навчальних планів. Інакше кажучи, у відношенні до викладача вищої школи в навчальному процесі на перший план виходять такі вимоги, як *свобода творчості*, поєднання своєї навчальної та наукової діяльності, більш *персоніфікована відповідальність* за результати навчання студентів.

II – *етика взаємовідношень викладача та студента*, але відношення між ними більш демократичні ніж у школі, між учителем та учнем.

III – *етика взаємодії педагогів* у процесі досягнення загальної мети – передачі студентам надійних знань та становлення їх як майбутніх колег самих викладачів.

IV – *етика наукової творчості*, яка зумовлена особливим положенням педагога, котрий зобов'язаний у своїй життєдіяльності виконувати функції викладача та вченого.

Всі ці аспекти тісно переплітаються один з одним. Визначити найважливіші з них неможливо.

В останній час всі зміни в галузі вищої освіти багато в чому визначаються положеннями Булонської декларації (1999 р.), які спрямовані на створення європейської зони вищої освіти та підвищення

конкурентної здібності європейської вищої школи у світовому просторі.

У нових умовах інформаційного суспільства змінюється поняття **освіта**. У традиційній педагогіці це поняття означає процес та результат засвоєння систематизованих знань, умінь та навичок, які виступають необхідною умовою підготовки молодшої людини до життя та праці. При цьому основним шляхом отримання освіти є *навчання* як цілеспрямовано організований, планомірно та систематично здійснюваний процес оволодіння знаннями під керівництвом досвідчених педагогів.

Сучасне розуміння освіти включає чотири аспекти його змістовної трактовки:

а) *ціннісна характеристика* освіти передбачає розгляд освіти як цінності державної, суспільної та особистісної;

б) *процесуальний характер* освіти у його русі від цілі до результату, у процесі суб'єкт-об'єктної та суб'єкт-суб'єктної взаємодії викладача та студента. Це передбачає, що студент, слухач, учень в міру все більш активної, глибокої, всебічної участі у процесі навчання, виховання та самовиховання, розвитку та саморозвитку перевтілюється із достатньо пасивного об'єкту діяльності педагога у співучасника, суб'єкт педагогічної взаємодіяльності, яка здійснюється не тільки між викладачем та студентами, але й між самими студентами;

в) *результативність* проявляється у грамотності, освіченості, професійній компетенції, культурі, менталітету спеціаліста;

г) *системний характер* освіти визначається розробкою нових технологій, які включають аудіовізуальні засоби, комп'ютери, Інтернет – все, що змінює процес навчання та взаємодії педагога та студента.

Зміни, які відбуваються, впливають, перш за все, на перегляд **цілей вищої освіти**. Сьогодні вони не зводяться до засвоєння її змісту, а визначаються як бажані **характеристики особистості** випускників, перш за все, такі, як рівень їх самоідентифікації, зрілості, розвиток здібностей самореалізації, готовності до самовизначення та рішення завдань у різних сферах діяльності. Закінчивши вищий навчальний заклад, молодь повинна самостійно почати будувати нову систему життєдіяльності усвідомлено та відповідально. Адекватне самовизначення молодих людей, здібність виробити реальний життєвий план на перспективу, відповідний їх інтересам, можливостям, отриманій спеціальності, соціальним умовам – актуальна задача сучасної вищої освіти. Рішенню цієї задачі сприяє звернення до **нових парадигм освіти**, які відрізняються гнучкістю, модульністю, паралельністю, економічністю, технологічністю, більшою кількістю студентів, соціальною рівноправністю.

Співвідношення викладання та навчання у сучасних стратегіях освіти у всьому світі складається у руслі тенденції до зміни *парадигм*, яка полягає у переході від викладання до учіння. Сутність *традиційної* парадигми в тому, що навчальні заклади забезпечують *викладання* та навчання. Згідно *нової* парадигми, вони здійснюються для того, щоб у них проходив процес *самостійного учіння та навчіння*.

У рамках *традиційної „парадигми освіти”* склалися відпрацьовані структури для забезпечення викладацької діяльності, яка розуміється як інформаційна, звідси, уважається, що головною місією вищих навчальних закладів є *організація навчання*. Виходячи з цієї мети *засіб* („навчання”) помилково сприймається як *задача* та кінцевий *результат* освіти.

Дійсна місія вищих навчальних закладів на сучасному етапі – не в навчанні, а в тому, щоб, використовуючи найбільш ефективні засоби, сприяти самостійному *усвідомленому вивченню* наукового знання кожним студентом. При цьому перехід до нової *„парадигми учіння”* звільнює навчальні заклади від факторів, які обмежують їх діяльність.

„Парадигма навчання” базується на концепціях, які сьогодні все частіше визнаються малоефективними. Первісне навчальне студентське середовище – достатньо пасивний лекційно-дискусійний „формат”, при якому викладач говорить, а студент слухає. Це вступає в протиріччя з принципами оптимального ігрового студентського середовища, однією з функцій якого є визначення ігрового поля та області можливостей на цьому полі. Нова „парадигма учіння” може не тільки визначити гру, але й розширити ігрове поле і область можливостей, радикально змінюючи різні аспекти гри. У „парадигмі навчання” специфічна методологія визначає межі того, що можуть робити навчальні заклади, у той час як у „парадигмі учіння” межі визначаються можливостями студента та його успіхами у навчанні.

Порівняння цих двох парадигм може виглядати так.

<b>Парадигма навчання</b>	<b>Парадигма учіння</b>
<i>Місія та цілі</i>	
Навчати Транслювати знання від викладача до студента.  Запропонувати програму та курси. Покращити якість викладання. Отримати доступ до широких студентських мас.	Складати навчальну ситуацію. Добиватися, щоб студенти самі відкривали та конструювали знання. Створити сильне навчальне середовище. Покращити якість учіння. Стимулювати студентів на досягнення успіху.

<i>Критерії успіху</i>	
<p>Навантаження викладачів.</p> <p>Рівень знань абітурієнтів.</p> <p>Удосконалення навчальних планів.</p> <p>Якість і об'єм матеріального забезпечення навчального процесу.</p> <p>Збільшення набору студентів, ріст фінансування.</p> <p>Якість викладання, кваліфікація професорсько-викладацького складу.</p>	<p>Успішні результати учіння студентів.</p> <p>Рівень знань студентів, які навчаються.</p> <p>Удосконалення технологій учіння.</p> <p>Якісні та кількісні характеристики результатів.</p> <p>Збільшення росту навчальної активності та ефективності.</p> <p>Якість учіння, здібності студентів.</p>
<i>Структури навчання /учіння</i>	
<p>Атомістична: частини поредують цілому.</p> <p>Час – постійний, вар'їрується.</p> <p>Заняття починаються та закінчуються у визначений час.</p> <p>Один викладач в одній аудиторії.</p> <p>Незалежні підрозділи та навчальні курси.</p> <p>Оцінка знань у кінці курсу.</p> <p>Оцінки виставляються викладачем.</p> <p>Особистісна оцінка.</p> <p>Придбана ступінь визначається кількістю набраного залікового часу.</p>	<p>Цілісна: цілому передують частинам.</p> <p>Учіння – постійне, час – вар'їрується.</p> <p>Навчальне середовище готове тоді, коли готовий студент.</p> <p>Навчальний досвід будь-якого спеціаліста є важливим.</p> <p>Взаємозв'язок курсів, співробітництво підрозділів.</p> <p>Оцінка знань на початку, у середині та в кінці курсу.</p> <p>Зовнішня оцінка учіння.</p> <p>Колективна оцінка.</p> <p>Придбана ступінь визначається на основі знань та навичок.</p>
<i>Теорія навчання</i>	
<p>Знання знаходяться „внутрішньо”.</p> <p>Знання передаються викладачами частинами.</p> <p>Навчання носить кумулятивний та лінійний характер.</p>	<p>Знання знаходяться в розумі людей та формуються на основі індивідуального досвіду.</p> <p>Знання конструюють, створюють та отримують самі студенти.</p> <p>Навчання носить відкритий, системоутворюючий характер.</p>

<p>Підходить метафора „кладова знань”.</p> <p>У центрі процесу навчання знаходиться викладач, який контролює хід процесу.</p> <p>Особиста присутність навчання та студентів необхідна.</p> <p>Лекційна система та навчання відокремлені, знаходяться у протиріччі.</p> <p>Талант та здібності – різні явища.</p>	<p>Підходить метафора „навчитися їздити на велосипеді”.</p> <p>У центрі процесу учіння знаходиться студент, який контролює хід процесу.</p> <p>Необхідна наявність активного студента, особиста присутність викладача не обов’язкова.</p> <p>Навчальне середовище та учіння сприяють розвитку один одного.</p> <p>Талант та здібності – у надлишку.</p>
<i>Продуктивність / фінансування</i>	
<p>Визначення продуктивності – ціна одного часу навчання на одного студента.</p> <p>Фінансування академічного часу.</p>	<p>Визначення продуктивності – ціна одиниці учіння на одного студента.</p> <p>Фінансування результатів учіння.</p>
<i>Розподіл ролей</i>	
<p>Викладачі – перш за все – лектори.</p> <p>Викладачі та студенти працюють незалежно та ізольовано.</p> <p>Викладачі класифікують та сортирують студентів.</p> <p>Навчально-допоміжний персонал обслуговує процес навчання та надає допомогу професорсько-викладацькому складу.</p> <p>Будь-який досвідчений спеціаліст може викладати.</p> <p>Лінійне управління, незалежність дій.</p>	<p>Викладачі – перш за все творці методів учіння та навчального середовища.</p> <p>Викладачі та студенти працюють у одній команді.</p> <p>Викладачі розвивають здібності та надають можливості проявитися таланту кожного студента.</p> <p>Усі працівники, які складають навчальне середовище, сприяють успішному учінню студентів, є викладачами („адукторами”).</p> <p>Сприяють учінню – складний процес.</p> <p>Сумісне управління, робота у команді.</p>

У системі соціально-гуманітарної освіти йде пошук нових освітніх парадигм, особливістю яких є кореляція у них навчання та виховання, педагогіки та етики.

Цілі соціально-гуманітарної освіти	Принципи соціально-гуманітарної освіти
Формування <i>загальної та професійної культури</i> випускника.	Принцип <i>гуманізації</i> як пріоритетний принцип освіти взагалі; як компенсаторний фактор по відношенню до негативних наслідків інформаційного суспільства та процесів глобалізації. Принцип <i>міждисциплінарності та інтегративності</i> соціально-гуманітарної освіти.
Формування у випускника <i>громадських</i> якостей.	Принцип <i>фундаменталізації</i> , який орієнтує на вияв глибинних суттєвих засад та зв'язків між різноманітними процесами та явищами соціального та природнього світу.
Формування <i>соціальної комунікативності та адаптивності</i> .	Принцип <i>практичної орієнтованості</i> процесу гуманітаризації освіти.
Формування <i>елітарних якостей</i> майбутніх спеціалістів-інтелегентів як передумова відтворення та розвитку духовного потенціалу суспільства.	Принцип <i>виховання</i> .

До бажаних „елітарних якостей” майбутнього спеціаліста можна віднести: взаємоповага, толерантність та терпимість по відношенню один до одного, готовність та здібність до діалогу культур, відкритої комунікації, плюралізму думок, виявленню гнучкої, а не силової стратегії рішення наукових, виробничих, соціальних конфліктів та подолання криз.

Зрозуміло, що формування цих якостей не виражає інтересів тільки держави. Вища освіта сьогодні – це соціальний інститут, суспільно-державна система, яка покликана однаково задовольняти запити та очікування держави, суспільства та особистості. У цілому розуміння освіти та виховання набувають *статусу громадськості*, а важливою особливістю вищої школи стає те, що вона сприяє формуванню *соціально зрілої особистості*. Для такої особистості характерним є:

- *соціальна компетентність* – наявність комплексу знань про соціальний світ і своє місце в ньому;
- *соціальний інтелект* – здібності до аналізу, прогнозування та регулювання особистих соціальних дій;
- здібності приймати на себе *моральну відповідальність* за життєві та професійні рішення;
- *терпимість* як наслідок діалектичного та плюралістичного світогляду;
- намагання до *саморозвитку* та *самоактуалізації*.

Рух до зрілості – це вільний вибір особистості, можливості такого руху повинні бути забезпечені навчальним середовищем, а саме:

- творче викладання та засвоєння студентами соціально-гуманітарних дисциплін;
- морально-психологічна та соціально-ідеологічна компетентність викладачів, які демонструють комунікативну поведінку зрілої особи та грамотно організують комунікативний простір своїх занять;
- наявність у вищій школі психологічної школи (індивідуальне психологічне консультування та психотерапія, тренінги особистого росту, комунікативні тренінги).

Сьогодні у світовій практиці спостерігається тенденція до посилення соціальної складової цільової орієнтації вищої освіти. Соціально-орієнтована освіта сприяє формуванню соціально зрілої творчої особистості – основного інноваційного ресурсу суспільства. У рамках навчального простору йде перевтілення студента, який має схильність до свободи, нечітко виражені бажання та самооцінку в особистості, яка здатна переживати та адекватно оцінювати процеси, які проходять у державі, будувати прогнози, реалізувати громадянські та моральні почуття (почуття обов'язку, патріотизму, національної гідності, справедливості, сумління, чесності), поступати у відповідності зі своїми усвідомленнями та ціннісними установками.

Однією з особливостей педагогічної діяльності взагалі є те, що обидві сторони, які приймають у ній участь, являються активними учасниками обміну інформацією, так би мовити, паріжерами. У педагогіці вищої школи ця особливість виявляється дуже яскраво.

По-перше, студент – доросла людина зі сформованим світоглядом, інтересами, усвідомленнями, тому його участь у процесі навчання носить активний характер.

По-друге, студент добровільно і свідомо обирає ту сферу, у якій він намагається отримати вищу освіту, поглибити та розширити пізнання у галузі майбутньої професійної діяльності, перспектив кар'єри



та особистого самовдосконалення.

По-третє, навчальну діяльність студента відрізняє самодіяльність, яка виявляється у самостійному (добровільному) засвоєнні знань, розумінні її сенсу та призначення, володінні засобами навчальної роботи, умінні проконтролювати та оцінити якість своїх навчальних дій.

В-четверте, навчальна діяльність студентів за засобами здійснення наближається до науково-дослідницької, тобто навчальна діяльність студентів, по суті, – справжнє наукове дослідження.

У-п'ятих, період навчання у вищому навчальному закладі не довгий, студент через кілька років буде спеціалістом у тій галузі, в яку його вводить викладач, тому він може розраховувати на більш довірче відношення з боку викладача, як до майбутнього колеги.

У-шостих, завдання педагога вищої школи – знайомити студента з передовими досягненнями у відповідній галузі знань. Тут, особливо в галузі новітніх теорій та гіпотез викладачу важко претендувати на роль носія істини „в останній інстанції”, тим паче, що різні наукові школи та напрямки нерідко мають прямо протилежні точки зору на деякі питання.

Усе це свідчить про те, що взаємодія у системі „викладач – студент” повинна бути демократичною, будуватися на основі діалогу та взаємної поваги обох сторін.

У силу специфіки навчання у вищому навчальному, ніж між педагогом та учнем школи, тому проблема міри цієї дистанції стоїть дуже гостро.

Свідченням демократизації відношень викладача до студента може розглядатися як перехід від орієнтації на пасивне запам'ятовування та подальше відтворення лекційного матеріалу (що у багатьох студентів зустрічає складності) до орієнтації на самостійну роботу студентів. Роль викладача при цьому зводиться до ролі консультанта, керівника, відомого партнера у дослідженні, що вимагає, викликає довіру та повагу з боку студента. Разом з цим відповідальність у цих умовах не лягає тільки на плечі викладача, а розподіляється між зі студентом, оскільки пошук істини стає метою їх спільної роботи. Однак успіх педагогічних та виховних задач цілком залежить від властивостей особистості викладача.

Структура вмінь (властивостей) викладача.

Уміння	Що для цього треба
Комунікативність викладача (контакт із студентами)	Усі форми контакту. Завжди хороше відношення до студентів. Позитивна оцінка перед усією аудиторією. Негативна оцінка тільки індивідуально і з заохоченням інших факторів.

Діагностичні	Визначення вихідного рівня (диференційований підхід). Визначення загальних властивостей, працездатності групи. Прогнозування результатів.
Психолого-методичне планування	Визначення комплексу найближчих задач. Визначення динамічних груп всередині навчальної групи. Визначення системи роботи. Гнучкість у виборі методів роботи з окремими студентами та всією групою. Індивідуальні прийоми навчання. Визначення ступені важкості.
Організаційні	Заразливість, ініціативність, вимогливість, здібність об'єднувати різні види роботи, здібність знаходити підхід до кожної людини, визначити сумісність між студентами (при парній роботі студентів), психологічна вибірковість, критичність, психологічний такт, уміння передбачати наслідки своїх слів та вчинків, самостійність, спостережливість, самовитримка, уміння діяти енергійно, працездатність, зібраність, комунікативність, гумор, творчість, особистісний світогляд.
Гностичні	Стимулювати студентів до самостійної пізнавальної діяльності. Володіти здібностями виклику, переконання, розвитку мотиву діяльності. Відбирати та використовувати методи навчання та виховання, розробляти свою технологію навчання та виховання. Передавати думки, знання, почуття виразними мовними засобами. Привчати студентів мислити у процесі лекції або заняття. Виховувати у студентів творчі уявлення.
Дослідницькі	Спостереження, експеримент, узагальнення.

Для того щоб володіти цими вміннями, викладачу необхідно мати високий рівень інтелектуального розвитку, широке коло інтересів та умінь, живий та активний характер; проявляти гнучкість та бути готовим до перегляду своїх поглядів та постійного самовдосконаленню.

Н. Кузьміна розділяє малоздібних викладачів, у них базовими є два компонента знань: знання предмета та методики викладання, і талановитих викладачів, у яких ще є три критерії:

- 1) психологічні особливості засвоєння предмета (визначеного розділу, питання) конкретними студентами;

- 2) соціально-психологічні особливості взаємовідношень викладача з студентами та студентів між собою;
- 3) ауто-психологічні особливості самого викладача (його сильні та слабкі сторони знань, навичок, вмінь).

Педагогічна майстерність індивідуальна, самобутня, приходить з досвідом, розумом, знаннями та розумінням системи. Майстерність викладача залежить від таких умов:

- висока кваліфікація;
- покликання до педагогічної діяльності та розвиток цього покликання;
- наполеглива праця, постійне педагогічне та наукове вдосконалення;
- поповнення знань.

Особливе значення для сучасного викладача (його образу – характеру) має зовнішній вигляд: зовнішній вид, вираз обличчя, інтонація голосу, одяг. Все це зовнішня сторона, а внутрішня (зміст) – світогляд викладача, основні життєві позиції, переконання, ідеали, принципи пізнання та діяльності, ціннісні орієнтації. У світогляді викладача відображені і його моральні якості: такт, терпимість, доброзичливість, відкритість, тобто все, що входить у поняття „педагогічна етика”.

Це образ – характер викладача, образ студента можна охарактеризувати так. Молодь – завтра будь-якого суспільства, і намагаючись пізнати молодь, люди намагаються вгадати, яким буде завтрашній день. Але іноді таке впізнання набуває своєрідного характеру. Ось чотири точки зору на молодь:

а) наша молодь любить розкіш, вона погано вихована, вона насміхається над начальством і не поважає старших. Наші діти стали тиранами, вони не встають, коли до кімнати входить стара людина, вони сперечаються з батьками. Попросту говорячи, вони дуже погані;

б) я втратив всіляку надію відносно майбутнього нашої країни, якщо сучасна молодь завтра візьме в свої руки правління нею, тому що ця молодь чванлива, нестримана, просто жахлива;

в) наш світ досяг критичної стадії. Діти більше не слухають своїх батьків. Очевидно, кінець світу вже недалеко;

г) ця молодь розбещена до глибини душі. Молоді люди злочинні та нерадиві. Ніколи вони не будуть походити на молодь минулих часів. Молоде покоління сьогодні не зможе зберегти нашу культуру.

Такі висловлювання на адресу молоді можна почути сьогодні.

Перша точка зору належить Сократу (470 – 399 рр. до н.е.); друга

– Ческоду (720 р. до н.е.); третя – єгипетському жрецю, який жив за 2000 років до н.е.; четверта – звинувачення – пророцтво знайдено у глиняному горщику, який знайдено серед руїн Вавілоу, вік горщика – понад 3000 років.

Такі різні за часом та доволі близькі судження можливі за таких причин.

1. Молодь, за своїм складом, неоднорідна і поряд з передовою частиною серед неї завжди були і негативні типи, які вели себе досить активно, що кидається в вічі.

2. Серед старшого покоління теж були й є різні люди: одні створили молодь, виправдовуючи таким чином свою недоцільно розтрачувану молодість, інші – щоб виправдати своє не зовсім моральне сьогодні, треті – в силу вікового консерватизму, звичок до стандартної поведінки.

Але в кожного покоління були й є люди, і їх більшість, які розуміють, що кожне нове покоління, вбираючи в себе досвід та культуру попередніх віків, не може бути гіршою за них. Однак, мало мати оптимістичний погляд на підростаюче покоління, необхідно знати його особливості, знати те, що відрізняє та зближує його з дорослими. Особливо важливо це знати тим, для кого виховання – основний вид діяльності.

Нинішні студенти – дорослі люди, які дуже добре відчують фальш як на словах, так і у вчинках. Впливати на них може тільки особистість викладача, відданого справі, обов'язку, зацікавленого у майбутньому своїх вихованців.

Студенти дуже уважно слідкують за викладачами, вони вивчають його за зовнішніми даними: мова, свобода руху, манера говорити, емоційність, впевненість, зацікавленість, а також: відношення до студентів, бачить їх обличчя на заняттях, думки старшокласників про конкретного викладача.

Вимоги студентів до викладачів в узагальненому вигляді виглядають так:

- кожен, хто вчиться, бажає отримати інформацію та щоб їх переконали у важливості та значущості цієї інформації;
- студенти бажають, щоб викладач духовно збагачував їх;
- дуже низько оцінюється здатність індивідуального підходу;
- цінується почуття справедливості;
- на перше місце студенти ставлять контакт з викладачем;
- важливими ознаками педагогічної майстерності вважають: уміння розвивати самостійне мислення студентів, ставити та вирішувати проблемні питання, слідувати систематичності та доступності, значення

особистої приємності, високі вимоги з боку викладача;

- щодо моральних якостей, то високий рівень викладача характеризується: наявністю організованості, сумлінністю, доброзичливістю; зацікавленістю своєю справою, широтою душі, оптимізмом; чесністю, стриманістю. Для викладача середнього рівня кваліфікації характерно: наполегливість, вимогливість, зайва нервозність, людяне відношення до студентів, розуміння студентів, доступний виклад, знання предмета, відповідальність. Викладача низької кваліфікації відрізняє: врівноваженість, доброзичливість, залежність від настрою, зрозуміння, емоційність, відсутність контакту з студентами, життєрадісність, вільна манера спілкування.

Студенти визначають такі найбільш значні, для них, характеристики особистих якостей та особливостей ведення викладачами навчального процесу: доброзичливість, збігання слова і діла, терпимість, оптимізм, культура взаємовідношень, вимогливість, об'єктивність, творчий підхід до справи, компетентність, намагання допомогти студенту у оволодінні знаннями, здібність бачити у студента особистість, образність та яскравість викладання, уміння розглядати обстановку, властивість зацікавити аудиторію, ясність пояснення матеріалу, голосність та виразність мови.

Основна задача вищого навчального закладу – формування особистості спеціаліста і це обумовлює особливості взаємодії викладачів та студентів. Сам факт наданості їх до загальної професії значною мірою сприяє „зняттю” вікового бар'єра, який заважає спільній діяльності, тому що фактор „ведення” студента, поєднується з фактором співпраці студента та викладача. Цей соціально-психологічний момент надає спілкуванню викладача зі студентами особливе емоційне офарблення, яке впливає на продуктивність праці студентів, без чого важко плідно організувати процес навчання: залучати студентів до самостійної роботи та різноманітні форми науково-дослідницької діяльності, прищепити їм інтерес до майбутньої професії, виховати професійну спрямованість особистості. Найбільш плідний процес виховання у вищій школі забезпечується надійно побудованою системою взаємовідношень педагога та студента. Основними вимогами до них є:

- взаємодія факторів „ведення” та співпраці при організації навчально-виховного процесу;
- формування у студентів почуття професійної спільності з педагогами;
- орієнтація спілкування на дорослу людину з розвинутою самосвідомістю, що сприяє подоланню авторитаризму у виховному процесі;

- використання професійних інтересів студентів у якості фактору управління їх вихованням;
- включення студентів до навчальної форми науково-дослідницької діяльності;
- підвищення соціально-ідеологічної активності студентів через спільну роботу з викладачем (лекції перед населенням, участь у факультетських зборах, засіданнях кафедр, наукових семінарах, виступи у ЗМІ та ін.);
- наукова співпраця студентів і викладачів (спільні публікації, участь у конференціях, науково-дослідна робота);
- здійснення неофіційних та нерегламентованих контактів викладачів та студентів (бесіди про науку, політику, мистецтво);
- участь професорсько-викладацького складу у студентському дозвіллі (конкурси, вечори, спортивні заходи); виховна робота кураторів у студентських групах та гуртожитку.

Важливими особливостями педагогічної взаємодії студентів та педагогів є: систематичність, неперервність, перехід від аудиторних форм до позааудиторних, від навчально-орієнтованого до науково-пошукового, від офіційно-регламентованого до неофіційно-довірливого спілкування.

Поряд з моральними вимогами, яким викладач вищого навчального закладу підкоряється як педагог, його поведінка та взаємовідношення з колегами регламентується вимогами, які надаються етикою до процесу наукової творчості.

Перша вимога – це *вимога наукової об'єктивності*, вона передбачає об'єктивний, чесний підхід до предмета дослідження, намагання пізнати об'єкт таким, яким він є в дійсності. Це намагання визначає відсутність у вченого наміру та цілей, які протирічать задачі пошуку істини. Будь-які цілі та наміри, які не співпадають з цією задачею можуть привести до фальсифікації науки.

Друга моральна вимога, яка висувається до вченого – *сумлінність* у відношенні до своєї наукової праці. Ця вимога передбачає вагання вченого у пошуку істини, перевірку кожного кроку на шляху дослідження, скрупульозність у науковій роботі, а також наявність у вченого таких моральних якостей, як вміння та мужність відновитися від, як здавалось, знайденої істини, якщо знайдені факти, які їй протирічать. Сумлінність не дає можливості вченому зробити можливі помилки. Є, так звані, сумлінні помилки, які пов'язані зі складністю вивчаємих об'єктів, невдалим підбором методів та ін. Але є помилки, які пов'язані з науковою несумлінністю, котрі виходять з неї.

Третій моральний принцип – вимагання доказу. Сутність його в тому, що будь-яке наукове ствердження повинно бути виведено, обґрунтовано та всебічно доведено методами та засобами, взятими з арсеналу самої науки. Задача в тому, щоб переконати інших в істинності своїх поглядів, а для цього немає іншого шляху, крім наукової (теоретичної або практичної) перевірки отриманих висновків. Ця етична норма доведеності в тому, що вчений, переконаний у істинності висунутого ним положення, не має морального права доводити його методами та засобами, несумісними з наукою.

Четверта моральна норма наукової діяльності – *висока вимогливість до себе*, яка проявляється у сором'язливості, його самокритичності, відсутності зрозуміння, вміння признати свої помилки та дати об'єктивну оцінку своєї діяльності та її результатів. Однак, надмірна сором'язливість орієнтує людину на незначний успіх, гальмує його творчий потяг, породжує задоволення незначними досягненнями. Вона веде до застою у науковій діяльності, тому що передбачає легко досягненні цілі та самозаспокоювання. Необхідно твердо оцінювати свої досягнення та можливості, не допускати їх переоцінки або недооцінки. Сором'язливість та самокритичність ученого, які пов'язані з об'єктивною оцінкою особистих ідей та отриманих фактів, передбачає вміння вченого відкрито відмовитись від поглядів та положень, які були помилковими. Ця справа дуже важка і пов'язана з наявністю „психологічного бар'єру”, подолати який вдається не кожному. Але відкрита та рішуча відмова вченого від своїх помилок має велике значення для розвитку науки. Більш того, подібне визнання своїх помилок не надає урону науковому авторитету вченого, а, навпаки, сприяє його росту.

Сором'язливість та самокритичність як моральні принципи наукової діяльності пов'язані також з умінням поважати наукових попередників, з відкритим визнанням запозичень у них тих чи інших ідей. Вони потребують не перебільшувати свого вкладу у вирішенні проблеми. Такий підхід до попереднього „наукового багажу” орієнтує дослідника на прискіпливе вивчення накопичених знань та об'єктивну оцінку особистих досягнень, а також захищає науку від плагіату.

П'ятий моральний принцип наукової творчості – *вимога поваги опонента*. Слід пам'ятати, що опонент теж шукає істину, але іншими засобами та шляхами, і дослідник зобов'язаний прислуховуватися до його думки. Існує так званий принцип співчуття, який ставить перед вченим важливу етичну задачу: відчутти точку зору свого опонента, стати думками на його місце, тобто зрозуміти почуття свого опонента. Принцип співчуття відноситься і до етики, і до методології науки. До

етики, тому що він вчить бачити людську гідність в людях, які думають та почувають інакше, а також потребує рахуватися з іншими засобами бачення світу. До методології, оскільки він вчить ефективної поведінки в науці, яка повертає будь-які розбіжності на користь справи та розширює горизонт вченого. Принцип співчуття потребує діяти всупереч особистим природним намаганням, ціною душевного дискомфорту. Відтворити у собі інтуїцію та почуття іншого можливо лише шляхом серйозних зусиль волі.

Повага до опонента повинна привести до висновку, що за науковою ідеєю, висунутою ним, слід визнати право на існування. Учений повинен керуватися у якості своїх методологічних та етичних установок принципом, згідно якому ідеї підтверджуються або заперечуються тільки всім ходом розвитку науки та практики.

Серед різних аспектів наукової діяльності значне місце належить тим зв'язкам, які складають *морально-психологічний аспект науки*, тому що він важливий і для виробництва наукового знання, і для особистої долі вченого. Глобальність задач, які стоять перед наукою, визначає ті обставини, що, вони можуть розвиватися тільки спільними зусиллями, в умовах колективів різних ступенів спільності – груп, лабораторій, кафедр, в умовах постійних взаємних контактів. Розширення цих контактів ускладнює, але разом з тим і збагачує внутрішнє життя наукового працівника. Робота в колективі дає нові стимули дослідницькій активності вченого і за сприятливих умов веде до розширення його творчих можливостей, сприяє духовному росту.

У зв'язку з цим велике значення має *морально-психологічний клімат*, який складається в науковому колективі та характеризує відношення людей до діяльності яку вони виконують, та один до одного. Це – емоційний офарблення психологічних зв'язків членів колективу, яка виникає на основі близькості або віддаленості їх цілей, завдань, поглядів, орієнтацій, нахилів та інтересів, на основі спільності або розбігу характерів, симпатій та антипатій. Психологічний клімат наукового колективу може бути різним: доброзичливим або недоброзичливим, стійким або менш стійким, позитивним або негативним, здоровим або нездоровим.

*Позитивний психологічний мікроклімат*, атмосфера доброзичливості та взаєморозуміння створюють у співробітників почуття „психологічного комфорту”, сприяють збереженню життєвого оптимізму, задоволеності своєю роботою, мобілізують творчі можливості. Навпаки, *негативний морально-психологічний клімат*, обставини „психологічного дискомфорту” знижують загальний творчий потенціал колективу, заважають його продуктивній праці,



пригноблюють настрої співробітників.

У відношеннях „по вертикалі” значну роль у науковому колективі має його керівник. Специфікою стилю керівництва науковим колективом є те, що у ньому процес прийняття рішення не може бути ні авторитетним, ні колегіальним, ні наданням кожному індивіду можливості дотримуватись „свого замислу”. Успішне керівництво науковим колективом передбачає особливий стиль, важливим компонентом якого є *здібність керівника переконувати*. Переконавання – це такий специфічний засіб організованого та цілеспрямованого впливу керівника на колектив, за допомогою якого вирішується задача, що стоїть перед ним.

Морально-психологічний клімат також залежить від *здібності керівника вірно розподілити „ролі”* у науковому колективі. Однією з головних задач керівника є – визначити найбільш оптимальну роль кожному члену колективу відносно з його індивідуальними психологічними особливостями, його взаємовідношенням з іншими членами колективу та потребами самого колективу. Для наукового керівника особливо важно дотримуватися як *моральних норм у галузі наукової діяльності* так і *загальних вимог моральної культури*. Це сприяє підвищенню його авторитета, створенню атмосфери принциповості та порядності у колективі, справляє виховний вплив на молодих співпрацівників, у той же час недотримання етичних норм підриває його авторитет, породжує неповагу до нього, провокує конфліктні ситуації в колективі.

Для успішного функціонування колективу велике значення має і *взаємовідношення „по горизонталі”*. Колективні форми творчої діяльності вчених висовують багато морально-психологічних проблем. Серед них: *об’єднання членів* колективу. Звісно, що успішна колективна діяльність людей можлива тільки при *наявності морально-психологічного об’єднання* її учасників, збігові або вдалого доповнення їх особистих якостей. Іноді робота групи, кожен член якої сам по собі має достатньо високий науковий потенціал, в цілому – малоефективний. Пояснюється це тим, що ефективність колективної праці залежить не стільки від індивідуальних психологічних якостей вчених, скільки від характеру їх взаємодії. А це, у свою чергу, залежить від об’єднання співробітників, тому що ефективна колективна діяльність, обов’язково передбачає взаємопорозуміння її учасників.

Психологічне не об’єднання може бути також результатом несхожості темпераментів, характерів учених, наслідком різного рівня їх моральної культури та вихованості. Тому особистісні якості вченого, його моральний вигляд відіграє важливу роль у житті наукового колективу.

Однією з серйозних етичних проблем у наукових колективах є *конфліктні ситуації*, зіткнення різних точок зору з питань, які стосуються інтересів справи, колективу, окремих людей. Конфліктні ситуації у наукових колективах відіграють двояку роль. З одного боку, виробництво нових знань, пошук шляхів їх отримання часто супроводжуються напруженими дискусіями, зіткненням різних точок зору. У цьому сенсі відсутність принципових зіткнень з тієї або іншої проблеми – не позитивне явище, тому що є свідченням пасивності членів колективу. Але якщо конфлікт з наукової, ділової галузі переноситься в галузь особистих взаємовідношень, він починає відігравати негативну роль. Тут у дію вступають психологічна бар'єри: неприязнь, напруга, образа, які перешкоджають моральному взаєморозумінню конфліктуючих сторін та подоланню конфліктів.

Відомі конфліктні ситуації, причини яких є специфічними для наукових колективів:

- Ситуації, що виникають тоді, коли масштабність мислення одного з членів колективу така велика, що вона незрозуміла іншим членам групи.
- Емоційну напругу може викликати поява в колективі співробітника, здібності якого не відповідають жодній ролі в колективі, ні змісту самої роботи.
- Причиною конфліктної ситуації може бути особиста незадоволеність наукового робітника, яка виникає з причини неадекватної, з його точки зору, оцінки керівництвом і колективом його наукових досягнень.
- Ще однією причиною конфліктних ситуацій є сумніви, які виникають у молодших членів колективу в компетентності наукового керівника.

При розгляді причин та сутності моральних конфліктів у наукових колективах необхідно підкреслити, що їх запобігання та позитивне вирішення залежить від самих членів колективу. З метою запобігання конфліктних ситуацій ученому слід керуватися такими морально-психологічними вимогами:

- здійснювати постійний контроль за особистою поведінкою, пам'ятати про необхідність керування самим собою;
- координувати особистий темперамент, потреби, інтереси, настрої з колегами;
- проявляти терпимість до звичок, манер поведінки, особливостей характеру інших людей;
- постійно намагатися до взаєморозуміння, виховувати в собі вміння та бажання іншої людини;

- удосконалювати особисту моральну культуру – емпатійні здібності, увагу, чутливість по відношенню до усіх членів колективу.

Високий рівень взаємної поваги та довіри, вимогливість та принциповість, чуйність та упередження складають найбільш сприятливі умови для взаєморозуміння між співробітниками, для усунення психологічних бар'єрів, для оптимізації та підвищення ефективності наукової діяльності колективу.

*Ключові поняття:* етика взаємовідношень викладача та студента; парадигма навчання; парадигма учіння.

*Питання:*

1. У чому суть змістовної трактовки аспектів сучасного розуміння освіти?
2. Освіта та виховання набувають статусу громадськості, що це, на вашу думку, означає?
3. У чому особливість педагогіки вищої школи?
4. Які моральні якості повинен мати сучасний викладач вищої школи?
5. Як специфіка вищої освіти відображається на взаємовідносинах викладачів та студентів?

*Завдання:* Вискажіть ваше відношення до традиційної та нової парадигми вищої освіти.

### **3.3. Етика відношень у системі „соціальний педагог – педагогічний колектив”**

Професійна соціально-педагогічна етика активно проявляє себе у площі таких взаємовідношень, як система „соціальний педагог – педагогічний колектив”. Безсумнівно, взаємовідношення між членами педагогічного колективу регулюються загальними правилами та нормами хорошого тону та ділового етикету, які передбачають взаємну ввічливість, упередженість, увагу один до одного. Але на практиці буває, що під маскою благопристойності зривають конфліктні ситуації, які базуються на взаємній несумісності та образах.

Відношення у педагогічному колективі визначаються обставинами та регулюються етичними нормами та принципами трьох видів: *загальнолюдськими*, які базуються на високих моральних цінностях і розглядаються загальною етикою та підкоряються її

закономірностям; нормами ділового спілкування та службового етикету, які підкоряють собі всі види професійних взаємовідношень „по вертикалі” та „по горизонталі”; етичними нормами і принципами, в яких виявляється специфіка *соціально-педагогічної праці*.

Етичні норми та принципи ділового спілкування „по горизонталі” регулюють службові відношення між колегами в кожному колективі. Вони орієнтовані на встановлення такого **морально-психологічного** клімату, який сприяв би найбільш ефективному та оптимальному рішенню задач будь-якого колективу.

Соціально-психологічний (синоніми – морально-психологічний, психологічний, психолого-педагогічна атмосфера колективу) клімат – якісний бік міжособистісних відношень, який виявляється у сукупності психологічних умов, які сприяють або перешкоджають продуктивній спільній діяльності у всебічному розвитку особистості в групі. Ознаками сприятливого соціально-психологічного клімату є: довіра та взаємна вимога членів груп один до одного, доброзичливість та ділова критика, вільне висловлювання своєї думки, відсутність нажиму керівників, достатня інформованість членів групи про її задачі, про стан справ при їх виконанні; задоволеність належністю до колективу; високий ступінь емоційної виключності та взаємодопомоги; прийняття на себе відповідальності за стан справ у групі кожним з її членів та ін. Характер соціально-педагогічного клімату, у цілому, залежить від рівня розвитку групи і визначає ефективність спільної діяльності її членів. Соціально-педагогічний клімат піддається корекції за допомогою обґрунтованого підбору, атестації та навчання кадрів керівництва; навчання членів колективу навичкам ефективного взаєморозуміння та взаємодії.

**Основні норми та принципи моральної регуляції** передбачають, що педагогічний колектив повинен мати такі якості:

- *злагодженість* та *згуртованість*, які забезпечують взаємодопомогу, підтримку, можливість опиратися на колег не тільки в ділових але й у особистих проблемах;
- *доброзичливість*, в атмосфері якої педагог тільки й може повністю проявити себе і як особистість, і як професіонал;
- *чутливість* та *фактичність*, які, виражаючи увагу до людини, не перевтілювались у нав'язливе, безтактовне втручання у його особисте життя;
- *толерантність* до особливостей та недоліків колег, уміння сприймати їх такими, якими вони є, цінувати їх індивідуальність.

Формуються ці якості колективу на основі **морально-психологічної спільності** людей, що передбачає:

- наявність *групових інтересів та потреб*, які поєднують членів педагогічного колективу не тільки у службовий час, а й у неформальній обстановці;

- орієнтацію на *зальні моральні норми та цінності* – загальнолюдські, громадянські, культурні та інші, що допомагає запобігти серйозних конфліктів та розбіжності;

- *схожість думок в оцінках* як професійних проблем, так і питань, які виходять за рамки службових інтересів (політика, культура, мода);

- наявність особливого „ми – почуття”, яке формує гордість за належність до професії педагога, за свою школу, університет, кафедру; намагання підтримати їх престиж, довести їх переваги.

Крім перерахованих якостей, велике значення для самопочуття та працездатності соціального педагога є ряд інших обставин, знання та урахування яких можна роз’яснити багатьма нюансами та складнощами взаємовідношень у колективі. Перш за все, слід мати на увазі **неоднорідність педагогічного колективу** за різними ознаками.

1. Наявність у педагогічному колективі (як і в іншому другому, у тому числі, учнівському, студентському, що також слід мати на увазі) особливого **прошарку**, який відрізняється типом та засобом взаємодії з іншими людьми:

а) „*колективісти*” – товариські, мають схильність до спільних дій, підтримують суспільні почини, швидко включаються в загальні заходи. Вони складають актив колективу. Разом з цим вони дуже чутливі до суспільної оцінки, потребують постійного заохочування, яке стимулює їх подальшу активність;

б) „*індивідуалісти*” – мають схильність до самостійних дій, частіше замкнуті та не товариські, але це не завжди свідчить про їх зрозумілість, скоріше говорить про сором’язливість або невпевненість у собі. Потребують підбадьорювання та особливого підходу;

в) „*претензійністи*” – прихильність до активної участі в життєдіяльності колективу, але мають зависоке марнослів’я (претензії), образливі, намагаються постійно знаходитися у центрі уваги. Якщо їх недооцінили або не запропонували гідну їх роботу, то вони легко становляться в позу недовольних, критикуючи всіх, виступаючи епіцентром конфліктних ситуацій;

г) „*послідовники*” – відрізняються слабким самостійним мисленням, відсутністю ініціативи. Головний принцип їх відношень з людьми – якомога менше проблем та ускладнень. Пристосовуються до будь-яких умов, завжди згодні з думкою більшості. Вони дисципліновані, уникають участі в конфліктах, „зручні” в керуванні,

тому користуються хорошими відношеннями керівництва. Однак за їх злагожденістю стоїть байдужість, егоїзм, турбота тільки про свої інтереси. Тому важливо сформувати в колективі атмосферу нестерпності до таких якостей, збуджуючи у людей почуття відповідальності за особисту позицію;

д) „*пасивні*” – тип слабкохарактерних людей. Вони доброзичливі, добродушні виконавці. У них часто бувають благі пориви та наміри, вони намагаються бути в ряді активних, але не вміють проявити ініціативу, соромляться голосно заявити про себе – у них не спрацьовує вольовий механізм. Такі люди потребують чіткого керівництва, наявності спонукаючих імпульсів, розвитку вольової зібраності;

ж) „*ізолювані*” – люди, які своїми діями або висловлюваннями (зневажанням до роботи та життя колективу, намаганням перекласти все на інших, грубість, егоїзм та ін.) відштовхнули від себе більшість колег. Це приводить до ізолюваності таких людей, з ними мало розмовляють, намагаються не спілкуватися. Ізолюваними часто бувають люди недостатньо виховані, дратівливі, завжди незадоволені, з болючим самолюбством. Нерідко ці якості являються не результатом усвідомленого вибору поведінки, а наслідком невірної виховання або несприятливими обставинами. Таких людей не треба ігнорувати, а потрібно намагатися змінити, допомогти їм позбавитися негативних рис характеру або хоча б пом'якшити їх.

Перераховані прошарки, зрозуміло, не обов'язково групуються один з одним, але вони є практично в кожному колективі. Так, у педагогічному колективі найбільш поширені „колективісти”, „послідовники” та „претензійністи” (останні дуже ускладнюють взаємовідношення в колективі), але практично не буває „ізолюваних”, які навпроти, частіше зустрічаються в навчальних, особливо підліткових групах.

2. **Наявність сумісності та несумісності** між членами педагогічного колективу, які відносяться до різних верств, груп, які поділяються за усвідомленням життєвого досвіду, потребами, інтересами. **Сумісність** забезпечується оптимальним співвідношенням якостей кожної людини: темперамент, погляди, характер, культура. Сумісними можуть бути люди як з однаковими, так і з різними, але вдало доповнюваними один одного якостями. **Несумісність** – це неспроможність у критичних ситуаціях зрозуміти один одного, несинхронність психічних реакцій, різниця в увазі, мисленні, ціннісних установках; це неможливість дружніх зв'язків, неповага або неприязнь один до одного. Несумісність ускладнює, а іноді робить неможливою спільну діяльність та життя людей.

Сумісність або несумісність виявляється через симпатію або антипатію людей. Якщо людина приваблює, то є їй потреба у спілкуванні, бажання бути ближче, разом працювати, проводити вільний час, і якщо ця потреба або бажання взаємні, то це – симпатія, яка веде до сумісності. Якщо все навпаки, то тоді це антипатія та несумісність. І якщо різність за „прошарками” не сказуються на створенні мікрогруп у колективі, то відношення сумісності та несумісності, симпатії та антипатії реально визначають наявність мікро груп, компаній, гуртів, між якими, у свою чергу, можуть складатися дуже складні відношення.

3. Різноманітність за **професійною орієнтацією та інтересами**: тому що є гуманітарії та природники, і це породжує проблеми у взаємовідносинах між ними. З’явилися „головні” та „другорядні” прикмети. Перші (їх „носії”) користувалися перевагами, наприклад, при складанні розкладу. У других поступово зменшувалась кількість годин, і якщо в школі з’являлася потреба звільнити дітей від занять, то це були уроки ботаніки, географії, історії. Так і в викладацькій виникала *нерівність*, яка ускладнювало взаємовідношення між педагогами, породжуючи почуття образи та несправедливості.

4. Реальність особистої **неоднорідності, неоднаковості** членів педагогічного колективу, в якому об’єднані люди найбільш різні – за віком, життєвим досвідом, темпераментом, поглядом, свідомістю, рівнем культури та освіти. Одні з них закінчували університети, інші – педагогічне училище, одні живуть високими духовними потребами, слідкують за новинами науки, мистецтва, літератури, інших більш за все хвилюють побутові проблеми.

Різняться педагоги і за своїми особистими світоглядними якостями. В умовах глобальної політизації суспільства явно простежуються різні, а то й діаметрально протилежні політичні та ідеологічні нахили та симпатії. А життя, збагачене подіями, дає все нові й нові ситуації, які викликають неоднозначні судження та оцінки.

Складність взаємовідношень у педагогічному колективі значною мірою визначається ще й тим, що всі ці культурологічні різності посилюються *психологічними різностями*, тому що є сангвініки та меланхоліки, флегматики та холерики з їх різними засобами саморегуляції та реакції на одні й ті ж подразнення з усіма наслідками.

Система зв’язків у педагогічному колективі, симпатії та антипатії, сумісність та несумісність, складність оцінок та психологічного взаєморозуміння не можуть і не повинні фатально визначати відношення у системі „соціальний педагог – педагогічний колектив”. Забезпеченню оптимального клімату, створенню стану психологічного комфорту може сприяти дотримання соціальним педагогом необхідних

етичних **принципів та норм:**

1. *Самоуправління та контроль* за власною поведінкою, формування у собі якостей, необхідних професії, приємних для оточуючих, які сприяють особистому успіху та продвиженню.

2. *Координація* особистої поведінки, темпераменту, потреб, інтересів, настрою з оточуючими. Не допускати розпущення себе, виправдовуючись своїм темпераментом або негараздами вдома.

3. *Терпимість* до недоліків, шкідливих звичок колег, до їх поглядів, думок, усвідомленості, які дратують. Основою такої терпимості має бути тверда віра у те, що кожна людина має право бути такою, якою вона є, і сприймати її саме такою.

4. *Намагання до взаєморозуміння*, бажання зрозуміти іншого, для чого треба „вийти з особистої концепції до загальної системи координат”, зробити спробу зрозуміти, чим керується інша людина.

5. *Здібність до співчуття, самопереживання* – це бажане, очікуване.

Ці загальні принципи відношень у системі „соціальний педагог – педагогічний колектив” конкретизуються у нормах поведінки, які включають у себе:

- підкорювання сіюмінутних особистих інтересів стратегічним цілям колективу;
- уміння не перетворювати ділові розбіжності з колегами в особисту неприязнь і не переносити свої симпатії та антипатії на службові відношення;
- намагатися утримати з колегами хороші стосунки, які не повинні перешкоджати діловій критиці, здатності аргументовано відстоювати свою точку зору;
- уміння координувати свою точку зору з думками колег, вести колективний пошук найбільш оптимального рішення професійних педагогічних проблем;
- здібності виявляти у взаємовідношеннях з колегами, а також взаєморозуміння, співчуття, співпереживання.

Оптимізації відношень у системі „соціальний педагог – педагогічний колектив” сприяють **установки, очікування, бажання** особистості.

Одним з принципів, який регулює моральні відносини у системі „соціальний педагог – педагогічний колектив”, є: **відповідальність соціального педагога за ефективність діяльності всього педагогічного колективу**. Зміст цього принципу соціально-педагогічної етики розкривається у вимогах, загальних нормах, серед яких:



- узгоджувати свої педагогічні погляди та дії з поглядами та діями своїх колег, досягати єдності педагогічних вимог та впливів на учнів;
- вчитися у колективу, збагачувати свої знання та навички позитивним досвідом усього колективу;
- узгоджувати свої зусилля у пошуках нових методів та засобів впливу на учнів з зусиллями всього колективу для успіху загальної справи виховання, засуджувати намагання працювати по одинці;
- вносити свій внесок у педагогічний досвід колективу, нести в колектив все найкраще, чим володіє соціальний педагог, не допускати будь-яких „секретів та таємниць” від членів свого колективу;
- поважливо відноситись до традицій колективу, які мають соціально-педагогічну цінність, боротися з недоцільно моральними;
- нести частку своєї відповідальності за рівень розвитку педагогічного колективу як суб’єкту педагогічної дії;
- боротися з антипедагогічними діями та поглядами в колективі, нести особисту відповідальність за все, що здійснюється в ньому;
- бути непримиримим до всіляких форм лжеколективізму та індивідуалізму своїх колег, які підривають можливості виховного процесу.

Об’єм та зміст цих загальних норм, які відображають сутність взаємовідношень у системі „соціальний педагог – педагогічний колектив”, розкриваються у більш конкретних нормах.

Принципи соціально-педагогічної етики, які регулюють міжособистісні взаємовідношення між соціальним педагогом та педагогічним колективом формулюється так: повага до колег як товаришів по роботі, всебічна підтримка їх авторитету як важливого фактору спільного впливу на учнів.

Зміст цього принципу розкривається в загальних моральних нормах, серед яких, перш за все, можна назвати такі:

- бути поважним та тактовним з кожним учителем, незалежно від його статі та віку, індивідуальних особливостей та педагогічної майстерності;
- не намагатися підняти престиж одного вчителя за рахунок пониження іншого;
- бути уважним до колег, які шукають нові ефективні шляхи та засоби виховання учнів. Доброзичливо відноситися до їх пошуку,

допомагати їм своїми знаннями та досвідом;

- бути особливо уважними до майстрів педагогічної праці, творчо переймати та розповсюджувати їх досвід, сприяти створенню сприятливих умов для творчості;

- допомагати молодим та менш досвідченим колегам у вдосконаленні їх педагогічних вмінь та навичок, не допускати при цьому хизування своєю майстерністю;

- бути непримиримим до фактів аморальною або іншої антипедагогічної поведінки своїх колег, яка наносить шкоду справі виховання учнів.

Турбота про педагогічний колектив як про визначний суб'єкт педагогічної дії – це загальна норма, яка зумовлена внутрішніми потребами педагогічного процесу в його сучасній формі, коли виховання здійснюється не тільки соціальним педагогом, а й педагогічним колективом. Вона викликана необхідністю цілеспрямованої злагожденості дії всіх вчителів, соціального педагога і включає конкретні норми.

Без єдиного підходу до дітей не може бути ніякого виховання. Цінність колективної думки вчителів дуже висока, оскільки вона є виявом колективної свідомості, яка має велику моральну силу та об'єктивність.

Повага до досвіду колективу означає вміння по-діловому вислухати критичні зауваження товаришів на адресу своєї роботи, цікавитися колективною оцінкою її.

У педагогічному колективі отримують свій розвиток і творчі здібності соціального педагога, в ньому він знаходить і колективну оцінку своєї роботи та признання. У колективі соціальний педагог може порівняти свою роботу з роботою колег, визначити рівень своєї підготовки, майстерності, оцінити свої особисті якості. Тільки у колективі соціальний педагог забезпечує свій особистий досвід знахідками та досвідом інших, а пробує свої досягнення у роботі товаришів.

Педагогічний колектив для соціального педагога – його найближча середа, оточення у якого він отримує підтримку і від якого він очікує допомоги, знаходить захист від несправедливості суб'єктивних замахів на авторитет та особисту гідність. Колектив – це й моральний суддя. Маючи великий авторитет, він є надійною перешкодою на шляху відступів соціального педагога від вимог моралі, застереждає від невірної шагу. Все це говорить про те, що колектив є дуже важливою, рішучою умовою розвитку особистості соціального педагога.

Але, щоб педагогічний колектив виконував ці функції, у ньому повинен господарювати визначений тип моральних відношень, який буде тільки тоді, коли члени колективу додержуються відповідно морально-педагогічних вимог, вміють регулювати виникаючі між ними протиріччя.

Так, не дивлячись на загальність інтересів, між окремими вчителями, між соціальним педагогом та вчителями виникають протиріччя, які набвають форму гострих конфліктів. Це наносить шкоду розвитку особистості, підриває радість педагогічної праці, вимагує фізичні та духовні і викликає великі моральні страждання. Як показує практика, зіткнення інтересів соціального педагога з окремими вчителями може виникнути такими обставинами: боротьба за особистісний престиж, розбіг у педагогічних поглядах і нерівенство у майстерності, різниця у культурному рівні та моральності.

У сучасному часі цінність людини, його честь та гідність у очах суспільства визначається трудовим внеском у загальну справу. У кожного соціального педагога розвинута моральна потреба у високій оцінці своєї праці колегами, керівництвом, учнями, їх батьками, тому що моральний авторитет соціального педагога – це перш за все важливий засіб його педагогічного впливу. Природна можливість помилок може породжувати протиріччя. Суб'єктивне враження часто породжує взаємні ображення, антипатії, виникаючі бажання встановити справедливість веде до помилок. Наприклад, талановитий педагог своєю працею змушує інших підтягуватися, не дає їм спокійно жити, як наслідок, з'являється антипатія до педагога, спроба морально виправдати це почуття, не задумуючись о істинних його мотивах.

Іноді зіткнення інтересів соціального педагога з вчителями може виникнути внаслідок розбігу у їх моралі, коли однакові цілі і завдання здійснюються різними засобами. Так, деякі вчителі для того щоб завоювати авторитет створюють видимість кипучої діяльності, якою намагаються скривдити колектив. На якийсь час це їм вдається. Але це скривдження, як правило, раніш інших розпізнають колеги і починають протестувати проти такої поведінки.

Джерелом протиріч між соціальним педагогом та педагогічним колективом може бути і розходження у педагогічних поглядах, у методиці та вимогах до учнів.

Іноді зіткнення інтересів приводить до створення групіровок, які ведуть між собою відкриту або скриту боротьбу. Функція соціально-педагогічної етики і заключається в тому, щоб вироблювати такі моральні вимоги, дотримання котрих допоможе відрегулювати відношення у колективі. Багато з цих вимог все перевірені життям

педагогічних колективів, інші – лише з'являються в практиці кращих з них. Ці вимоги диктуються новою моральною атмосферою кожного суспільства, новими завданнями виховання особистості.

Моральні норми, які регулюють відношення між соціальним педагогом та педагогічним колективом, не завжди універсальні. Іноді вони носять характер традиційних відношень, які склалися у тому чи іншому колективі. Є проблеми, які особливо потребують морального регулювання – це проблема відношення соціального педагога до майстру, новатору, які визначаються високим рівнем розвитку педагогічних здібностей; до молодих вчителів, недостатньо досвідчених, менш кваліфікованих.

В учительському колективі працюють вчителі різного рівня знань, здібностей, майстерності. Формулюючи вимоги всемірної поваги та підтримки талановитого вчителя соціальний педагог орієнтує кожного члена педагогічного колективу на подолання індивідуалізму, егоїзму та заздрості, не творче відношення до праці. Ця норма моралі доцільна не тільки педагогічно, але й соціально.

Моральне регулювання диктується необхідністю створення сприятливих умов для вчителя-новатора. Доброзичлива атмосфера і моральна підтримка його у колективі є справедливою, тому що талановитий вчитель вкладає у свій труд душу, віддає йому свій вільний час, свою енергію. Розповсюдження досвіду новатора педагогічно доцільно, тому що підвищує авторитет творчої праці та сприяє зросту відповідальності вчителя та всього колективу за свою роботу.

Природно, що талановитий педагог своєю практичною діяльністю демонструє свою первісність, це може викликати чиесь невдоволення. Однак у здоровому педагогічному колективі з'являється бажання досягти цих кращих результатів.

Соціальний педагог, як будь-який вчитель-вихователь, нерідко визнає вірними тільки свої погляди на питання теорії та практики виховання, рішучо та категорично засуджує носителів інших педагогічних поглядів, що погіршує умови роботи у педагогічному колективі.

Неприятнь до тих хто і думає по-іншому перешкоджає творчому пошуку у колективі, ускладнює боротьбу думок, без якої не можуть нормально розвиватися педагогічна теорія і практика. Наслідком нестерпності складається атмосфера взаємної недоброзичливості та ворожнечі, що веде до погіршенню робочих тат особистих контактів. Створюються важкі умови для діяльності творчо працюючих вчителів, які шукають нові форми та прийоми, які йдуть подальше встановлених традицій та шаблонних методів роботи. Єдність педагогічних поглядів

соціального педагога, членів вчительського колективу не виключає, а передбачає пошук нових шляхів виховання. Звідси виходить необхідність морального врегулювання можливих протиріч. І в цьому плані соціально-педагогічна етика передбачає, перш за все такі вимоги:

- толерантно відноситися до педагогічних пошуків своїх колег;
- проявляти інтерес до пошуків своїх товаришів, доброзичлива критика їх роботи, намагатися допомогти їм своїми знаннями та досвідом;
- бути нестерпним до того, хто нехтує авторитет свого колеги тільки за те, що він нешаблонно, творчо вирішує свої задачі.

Творчий пошук одного з членів колективу не повинен виходити за межі рішення загальних завдань виховання дітей, не повинен бути протирічним їм.

Педагогічна та соціальна доцільність названих моральних норм є у тому, що існуючі різні точки зору в теорії та на практиці педагогіки збагачує можливості виховного процесу.

Разом з цим соціально-педагогічна етика потребує непримиримої боротьби з непедагогічними поглядами та вчинками соціального педагога, вчителів.

Є соціальні педагоги, вчителі, які досягають високої майстерності не за ради інтересів справи, а для особистого престижу та бажання виокремитися серед своїх колег. Вони, безумовно, не хочуть втратити свого переваження і внутрішньо орієнтовані на передачу свого досвіду іншим. Ось чому необхідні вимоги соціально-педагогічної етики, які б регулювали відношення кваліфікованого соціального педагога, вчителя зі своїми менш досвідченими колегами. Серед таких вимог особливо важливими є такі:

- неможливим є чванство своєю педагогічною майстерністю, неповажне відношення до колег, які мають менший досвід;
- соціальний педагог, учитель повинен оказувати допомогу своїм колегам в удосконаленні їх педагогічної майстерності;
- неприпустиме приховування своїх педагогічних знахідок з тим, щоб забезпечити свої переваги перед колегами;
- неприпустимо вимагати привілеї або особливі умови як винагороду за свої педагогічні заслуги, досвід, майстерність.

Ці моральні вимоги до досвідченого соціального педагога, учителя орієнтують його на визначені форми активного колективізму. Треба вміти прийти на допомогу молодим, менш досвідченим учителем, тактовно, не принижуючи їх гідності, не чванячись своєю перевагою, вселити переконаність у особисті сили. Така чутлива та тактовна форма допомоги – найкраща умова життєдіяльності педагогічного колективу,

бо вона підвищує можливості кожного члена, покращує моральну атмосферу всього колективу.

Для того, щоб виховний процес підростаючого покоління був успішним, необхідно, щоб і вихователі постійно виховували себе, допомагали б один одному здійснювати те, до чого вони прагнуть. Тут немає місця менторському тону, чванливій формі зауважень молодому вчителю, хоча форма зауважень суттєва не тільки у відношенні до молодого вчителя. Одні вчителі вважають, що треба говорити правду в очі, тому що вона є сама по собі великою цінністю. Інші – додержуються думки, що правда не повинна ображати людину, нею треба оперувати дуже тонко, для того щоб легше зрозуміти та прийняти. Протилежні точки зору спираються на ту основу, яку не можна ігнорувати, оскільки допомога у вигляді зауважень глибоко затрачує почуття людини і тут не можна не враховувати ряду обставин. По-перше, ефективність критики залежить від складеного стилю роботи, традицій. Якщо у колективі критика є загальним правилом і застосовується до всіх, то вона сприймається менш болісно, ніж норма. Але якщо вона застосовується рідко і лише до окремих учителів, то вона може викликати тільки образу і не зможе вплинути на людину. По-друге, важливий і зміст самої критики – викриваються недоліки, вади, нестерпні в учителі, або ж мова йде лише про незначні слабкості поведінки та стилю роботи. Також слід ураховувати індивідуальність людини – його характер, вік та ін., тому що деякі дуже боляче переживають свої невдачі і відкрита критика, крім болю їм нічого не принесе. До цієї категорії відносяться люди з високо розвинутим почуттям обов'язку, совісті, честі та гідності, справедливості, добра, які самі собі виносять вирок раніше, чим це зроблять інші.

Соціально-педагогічна етика службових відношень „по вертикалі” регламентує відношення *управління* та *підлегливості*, рисами яких є – асиметричність, нерівність, залежність. Тон тут, безумовно задає *лідер*, *керівник*, і тому саме до нього, до його особистих якостей висуваються основні вимоги.

Вважається, що для того, щоб зайняти пост керівника, необхідні **якості-умови**:

- уміння працювати з людьми;
- готовність ризикувати та брати відповідальність на себе;
- надбання досвіду керівницької роботи до 35 років (з віком виконавцю важче придбати якості керівника);
- здібності „генерувати ідеї”;
- вміння, за необхідністю, змінювати стиль керівництва;
- спеціальна управлінсько-менеджерська підготовка;

- підтримка та розуміння сім'ї.

Якщо перелічені якості допомагають стати керівниками, то бути успішним лідером можна при наявності таких властивостей, умінь та навичок:

- висока комунікативність;
- уміння керувати людьми, впливати на них;
- уміння делегувати повноваження та розподіляти ролі в колективі;
- здатності самостійно приймати рішення;
- аналітичні здібності;
- гнучка поведінка;
- уміння вірно розподіляти час – свій та підлеглих;
- знання своєї справи.

Співвіднесення цим вимогам і створює керівнику **авторитет** – *визнання його лідерства* не тільки за статусом, але й за його людськими якостями, готовність підкорятися йому не за обов'язком, а за особистою схильністю.

Соціальний педагог у школі виступає лідером виховної роботи, системи виховання підростаючого покоління, а оскільки він працює у тісному контакті з педагогічним колективом, то наявність у нього авторитету ще не визначає благополуччя та ефективності відношень „по вертикалі”. Багато тут залежить від стилю *керівництва*.

*Директивний стиль* взаємовідношень у системі „соціальний педагог – педагогічний колектив” базується на принципах авторитарної етики; жорстко регламентуються задачі та методи діяльності; рішення питань здійснюється централізовано та авторитарно; перевага надається вірним виконавцям; безжалісне подавлення ініціативи та творчої думки; намагання до сверхконтролю, бажання особисто відповідати за все; цінується формальна дисципліна та ідеальний порядок; виявляються нетактовність, грубість, схилення до произволу; дотримується дистанція та орієнтація на форми спілкування.

*Колегіальний стиль* у роботі соціального педагога з педагогічним колективом базується на принципах гуманістичної етики та демократії; у рішенні задач надається свобода дій, але останнє слово залишається за соціальним педагогом; перевага надається колегіальним рішенням питань, інформуванню, визначенню загальних цілей, задач, делегування повноважень; у першу чергу оцінюється професійність, а потім особистим якостям та відношенням; стимулюється розвиток ініціативи та творчості; службові дисципліна та порядок – не самоціль, а засіб; застосовується принцип вільної дискусії та взаємної критики; спостерігається намагання до створення у колективі обставин співпраці та взаєморозуміння.

Відображенням уявлень про стилі взаємовідношень у системі „соціальний педагог – педагогічний колектив” виступають моделі управління: *авторитарна*, для неї характерно: жорстка система керівництва; виконавчий стиль роботи; бюрократична вимогливість, наведення „порядку”; вимога беззастережного підкорення; консервативність, стереотипність у роботі. *Ліберальна*, для якої характерно: питання управління надаються вчителям; соціальний педагог самовідсторонюється від рішення гострих питань та конфліктів; соціальний педагог намагається уникнути оцінки роботи, не помічає порушень, не висловлює заперечень; практикується постійна посилання на розпорядження вищестоящих інстанцій; соціальний педагог намагається уникнути відповідальності та ризику. *Демократична* відрізняється: визнанням права вчителя на особисту точку зору; заохочуванням до творчості, пошуку нового; признанням права вчителя на самостійність та незалежність; демократичністю спілкування – і „по вертикалі”, і „по горизонталі”.

Лідерство, авторитет, стиль роботи соціального педагога з педагогічним колективом значною мірою визначає характер „вертикальних” відношень. Але сутність їх виявляється у процесі реалізації соціальним педагогом своїх функцій, зокрема, у *розподілі* обов’язків, у *забезпеченні необхідних умов* для сумісної продуктивної діяльності та в *здійсненні контролю* за виконанням прийнятих рішень. Ось тут і виявляються **морально-етичні аспекти** діяльності соціального педагога.

Для забезпеченості високої працездатності та оптимального морально-психологічного клімату в колективі важливе значення має вірний розподіл обов’язків та доручень. „Вірним” воно буде у випадку відповідності службових та суспільних обов’язків педагога тієї „ролі”, до якої він схильний з організації свого мислення та схильності. Соціальний педагог повинен знати, як класифікуються ці „ролі”, і відповідно визначати сферу діяльності вчителя. У педагогічному колективі, умовно, можна визнати такі „ролі”:

- „генератори ідей” – педагоги, які володіють нестандартним мисленням, мають здібності до творчості, пошуку та створення нового: методів та методик, форм організації виховного процесу;
- „виконавці” – педагоги, які володіють репродуктивним складом розуму та виконавчі схильності, сумлінні, талановиті „транслятори”, які гарно реалізують та упроваджують апробовані ідеї та стійкі істини;
- „експерти” – люди, схильні до прогнозування та



передбачення, які можуть заздалегідь прорахувати та побачити, як буде „працювати” дана ідея, які наслідки буде мати та чи інша методика;

- „критики” – люди, з особливим критичним розумовим складом, які бачать всі недоліки та „вузькі” місця, дуже часто не здатні до продуктивної діяльності, але можуть виявити ті негативні моменти, котрі не помітні, зазвичай викликають неприязнь оточуючих;
- „шут гороховий” – легка, контактна, не образлива людина, яка може підняти настрій у колективі, розрядити конфлікту ситуацію.

Цей розподіл умовний, не завжди точний, але кожна людина почуває себе „на своєму місці” тільки тоді, коли її прихильність та реальний стан співпадають. Не реалізована „роль” або невірно тлумачена може стати причиною незадоволення, дратівливо, заздрощів, що веде до стану психологічного дискомфорту та конфліктних ситуацій. Умілий соціальний педагог повинен не тільки знати про ці та інші „ролі”, але й вміти розпізнати у членів педагогічного колективу, прихильності до тієї чи іншої „ролі”, знайти їм відповідне місце, давати доручення, очікувати та вимагати від них досягнення у співвідношенні з їх можливостями. Більш того, соціальний педагог повинен знайти можливість „використати” та застосувати ролевий потенціал педагогів з метою найбільш оптимальної організації виховного процесу.

Для того щоб будувати позитивні відношення з педагогічним колективом, для соціального педагога важливо усвідомити свою позицію у спілкуванні та мати елементарні вміння саморегулювання поведінки. Найбільш схвальними „ролями” соціального педагога є:

- „інтелектуал” – ерудит, людина, яка багато знає, полюбляє отримувати нову інформацію, має здібності видавати цікаві ідеї;
- „оптиміст” – людина з почуттям гумору, любить життя, не засмучується і не дає засмучуватися іншим, яка вміє підбадьорити, розрядити напружену обстановку;
- „організатор” – людина, яка має організаційні здібності, вміє проявити ініціативу, підняти на будь-яку справу, повести за собою;
- „ділова людина” – професіонал, який добре знає свою справу, марно не витрачає час на непотрібні розмови, не втручається не в свою справу, цінує час оточуючих;
- „душевна людина” – добра, яка відгукнеться на проблеми інших, на яку завжди можна спиратися у складних ситуаціях,

чесна та порядна.

Для встановлення сприятливих умов відношень у системі „соціальний педагог – педагогічний колектив” соціально-педагогічна етика пред’являє визначені вимоги до соціального педагога. Провідним морально-соціально-педагогічним принципом, який розкриває напрямок поведінки членів педагогічного колективу до соціального педагога є: *сприяння соціальному педагогу в покращенні організації виховного процесу*. Зміст цього принципу розкривається у моральних вимогах:

- дотримуватися дисципліни педагогічної праці;
- нести долю своєї відповідальності за стиль, педагогічний та моральний зміст діяльності соціального педагога, активно протистояти всім невірним у педагогічному та соціальному сенсі поглядам та діям соціального педагога;
- вимагати справедливої оцінки діяльності соціального педагога, не перебільшувати його заслуг;
- не допускати підлабузництва у відношенні до соціального педагога, бути непримиримим до вияву таких якостей у своїх колег.

Виховний процес потребує чіткої організації та злагодженої роботи всього педагогічного колективу. Інтереси справи, нерідко не терплять дискусій та зволікання. Однак, якщо вчитель або вчителі уважають, що розпорядження соціального педагога наносить шкоду справі виховання, загрожує життю та здоров’ю учнів, соціально-педагогічна етика виправдовує незгоду з ним. Підкоряння педагогічного колективу вимогам соціального педагога в робочий час продиктовано, перш за все, вимогами виховного процесу і це не виключає критичного відношення до його діяльності. Здоровий педагогічний колектив завжди має достатньо сил та засобів, щоб зобов’язати соціального педагога рахуватися з його думкою.

Для вірного, нормального протікання робочого процесу між соціальним педагогом та педагогічним колективом повинні встановитися стійкі, доброзичливі відносини. У їх формуванні приймають участь усі члени педагогічного колективу, але головна відповідальність за їх зміст та рівень лежить на соціальному педагогові.

Принципом, який виражає основний напрямок у поведінці соціального педагога є: *відповідальність за формування сприятливої, для спільної праці, моральної атмосфери у педагогічному колективі*. Її зміст розкривається у таких нормах:

- використовувати права й можливості, які надає статус, тільки в інтересах соціально-педагогічної справи, для втілення своїх найкращих замислів;

- турбуватися про покращення життєдіяльності кожного члена педагогічного колективу, про підвищення його педагогічної кваліфікації та майстерності;
- бути уважним до трудового вкладу кожного вчителя, члена педагогічного колективу, справедливо оцінювати його;
- сприяти згуртованості педагогічного колективу як суб'єкту педагогічної дії, розвивати доброзичливі відношення між його членами, сприяти справедливому розв'язанню конфліктів між ними;
- поважати кожного вчителя, турбуватися про підвищення його авторитету, постійно і активно захищати його честь і гідність;
- підтримувати у колективі творчі пошуки, поважати його думку, використовувати досвід та знання колективу при прийнятті управлінських рішень;
- сприяти розвитку критики та самокритики як необхідної умови для ефективного функціонування педагогічного колективу;
- бути непримиримим до порушень трудової дисципліни, до низької якості виховної роботи вчителя, до фактів антипедагогічної поведінки та аморальних вчинків.

Ці загальні моральні вимоги до поведінки соціального педагога можна конкретизувати вимогами меншого ступеню загальності: бути уважним до кожного члена педагогічного колектива, до його особистих та професійних якостей; знати сильні та слабкі сторони вчителя, відповідально підходити до оцінки трудового вкладу кожного учителя, постійно радитися з колективом, окремими вчителями з питань життя колективу, спільно обговорювати всі важливі питання, особливо ті, які зачіпають інтереси людей, не брати під захист тих, хто здійснив аморальні вчинки, бути вимогливими та справедливими до кожного вчителя, помічати не тільки недоліки, а й позитив у його роботі. Соціально-педагогічна етика включає моральні вимоги, які регулюють відношення соціального педагога не тільки до педагогічного колектива, але й до своєї діяльності, до себе. Ось чому соціально-педагогічна етика потребує співвідношення ділового, офіційного підходу до людей з людяністю, яка особливо необхідна у найбільш складних ситуаціях, які стосуються інтересів учителів.

Прискіпливої уваги заслуговують проблеми, які мають відношення соціального педагога до своєї діяльності, до свого статусу, тому що вони впливають на його відношення до педагогічного колективу. Моральними вимогами, які регулюють відношення соціального педагога до своєї діяльності є: *турбота про вдосконалення змісту, стилю, методів співпраці з педагогічним колективом, враховувати соціально-педагогічні наслідки своєї діяльності, а саме:*

- використовувати права та можливості статусного положення тільки в інтересах соціально-педагогічної справи;
- турбуватися про такий стиль роботи, який би сприяв оптимізації виховного процесу, формуванню творчого відношення кожного члена педагогічного колектива, до своєї праці.

Зрозуміло, що є й система моральних вимог, які регулюють відношення соціального педагога до себе: *турбуватися про підвищення свого авторитету*. Цей принцип розкривається в таких моральних нормах:

- підвищувати свою професійну кваліфікацію;
- домагатися високої моральної культури поведінки, не допускати вчинків, які можуть ганьбити честь та гідність соціального педагога.

Таким чином, основними принципами взаємовідношень у системі „соціальний педагог – педагогічний колектив” є принципи **справедливості** та **демократизму**, які реалізуються у конкретних **нормах** поведінки соціального педагога.

1. *Ввічливість*. Виявляється у повазі особистої гідності членів педагогічного колективу, у неприпущенні зневаги, грубості, безцеремонності по відношенню до них.

2. *Доброзичливість та привітність*. Це шире „бажання добра” людям, яке повинно виражатися в елементарній увазі до них, привітній усмішці, теплому привітанні.

3. *Попереджуваність та тактовність*. Виражаються у чутливості, властивості співпереживати колегам, намагання зрозуміти не тільки службові, але й особистісні проблеми колег та допомогти їм.

4. *Коректність*. Передбачає самодисципліну, уміння володіти собою у будь-яких конфліктних або екстремальних ситуаціях, при цьому зберігати витримку, спокій та ввічливість.

5. *Сором’язливість*. Її основні прояви – не вимагати для себе особливих привілеїв, не використовувати службове положення у особистих цілях, не припускати нажиму, авторитарного нав’язування своєї точки зору, поважання думки своїх колег та рахування з нею.

6. *Толерантність*. Вимога терпимого відношення до поглядів, усвідомлень, манер іншої людини, вміння поважати „інаковість” інших, визнання за ними права бути іншими, що не виключає боротьби з недоліками, їх критики.

7. *Критичність та самокритичність*. Критика повинна бути конструктивною, не повинна принижати людину в очах інших; неприпустимо переслідувати колег за критику на свою адресу;

соціальний педагог дає приклад членам педагогічного колективу, проявляючи самокритичність.

8. *Справедливість*. Виступає і принципом і нормою поведінки. Один з головних факторів встановлення продуктивної атмосфери у колективі, який виявляється, перш за все, у адекватній, об'єктивній оцінці зусиль та досягнень соціального педагога.

9. *Вимогливість*. Тісно пов'язана зі справедливістю соціального педагога. Вимогливість виявляється як у вмінні покарати за недоліки, порушення дисципліни, низький рівень професіональності, так і в умінні заохочувати та дякувати колег, позначати кожне їх зусилля, досягнення, успіх.

10. *Обов'язковість*. Виявляється у дотриманні обіцянок, вірності даному слову та домовленості, розглядається в етиці службових відношень як вияв професійного обов'язку та честі, гарантія надійності, взірць дисциплінованості, вияв поваги до членів педагогічного колективу.

*Ключові поняття*: соціально-психологічний клімат, морально-психологічна спільність, соціально-педагогічна етика службових відношень „по вертикалі” та „по горизонталі”.

*Питання*:

1. Які існують підстави неоднорідності педагогічного колективу?
2. Які етичні принципи та норми сприяють створенню оптимального стану психологічного комфорту педагогічного колективу?
3. Які джерела протиріч між соціальним педагогом та педагогічним колективом Ви знаєте? Розкрийте їх.
4. Що включає соціально-педагогічна етика до службових відношень „по вертикалі”?
5. Що включає соціально-педагогічна етика до службових відношень „по горизонталі”?

*Завдання*: Прокоментуйте вислів Вольтера: „Хто вміє володіти собою, той може повелівати людьми”.

## РОЗДІЛ IV. КУЛЬТУРА СПІЛКУВАННЯ І ЕТИКА СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА

### **4.1. Морально-естетичні основи культури спілкування**

Сучасні умови життя людського суспільства зумовлюють значне зростання ролі спілкування в переосмисленні соціальних, культурних і етичних цінностей, формуванні духовної культури людини та її способу життя, дії на її свідомість і поведінку.

Процес виховання і розвитку особистості органічно пов'язаний з духовністю, загальнолюдською культурою. Культуру людини характеризує не стільки об'єм засвоєних нею цінностей, створених за всю історію людства, скільки спосіб, яким вона залучається до цих цінностей. Ця проблема певною мірою вирішується через спілкування як найважливіший елемент життєдіяльності, як умову існування суспільного індивіда.

Спілкування є явище соціокультурне, і характер його змінюється не тільки у зв'язку із змінами самого суспільства, але й залежно від своєрідності його культури. Воно само є цілим пластом загальнолюдської культури перш за все тому, що регулюється етичними нормами, естетичними смаками, ідеалами суспільства й індивіда.

Культура людських відносин виявляється в усіх сферах людського життя: суспільній, політичній, службовій, сімейній, особистій. Будь-які порушення правил культури спілкування або відсутність цієї культури як такої ведуть до порушення відносин між людьми. При цьому, спілкування є одним з ефективних засобів виявлення і вирішення етичних позицій, що виникають у процесі життєдіяльності, передачі й усвідомленні етичного досвіду.

Проте, не дивлячись на все зростаюче значення спілкування в житті сучасної людини, психологи і педагоги відзначають останнім часом „кризу спілкування”. Серед причин даного явища на перший план висуваються наслідки науково-технічної революції. Процес урбанізації, прискорення темпів життя, міграція населення, інтенсифікацій поїздок у зв'язку з розвитком транспорту, розвиток засобів масової інформації – все це приводить до бурхливого зростання людських контактів. Причому збільшується питома вага анонімного і функціонально-ролевого спілкування. Дефіцит довірчого спілкування, скороминущість зустрічей і знайомств приводить до утворення напруженості, конфліктності в спілкуванні.

Спостерігається посилене зростання автономії юнаків і дівчат по

відношенню до дорослого населення. В результаті зайнятості батьків на роботі, спілкування в міських сім'ях підміняється телефонними накачуваннями і повчаннями. До того ж у багатьох школах виховний процес здійснюється настільки формально, що приводить до результатів, часто протилежних очікуваням.

При таких відносинах з дорослими справжні соціальні, етичні, естетичні цінності щепити важко, часом неможливо. Взаєморозуміння, співчуття, доброту школярі прагнуть знайти в таких випадках у спілкуванні з однолітками, де реалізується можливість мати і захищати свої погляди. Відбувається ослаблення контролю за учнями і з боку дорослих, що часто негативно позначається на вихованні дітей.

Посилення аморальності характеризує сучасних школярів. Аморальність, дефіцит духовності зростають в умовах посилення негативного емоційного фону, який створює таку напругу, в якій дуже легко виникає негативне збудження, що проривається в конфліктах, у зниженні психічної витривалості учнів, різних психічних захворюваннях і навіть у випадках самогубств, що почастишали.

Різні форми і місця спілкування змінюють один одного залежно від віку учнів й їх потреби в спілкуванні. При цьому школа залишається найважливішим місцем спілкування і учні виявляють певну зацікавленість у ній. З одного боку, спілкування в учнівському колективі є формальним, оскільки організовується і корегується вчителями, з іншої – вільним і неформальним, оскільки учні вступають у спілкування не тільки за заданих дорослими установками. Цей факт значно підсилює роль і можливості школи в цілеспрямованій організації такого спілкування школярів, яке було б не лише корисним для їх психічного здоров'я, не тільки нейтралізувало б негативний вплив негативних чинників навколишнього середовища, але й сприяло передачі і закріпленню в свідомості й поведінці старшокласників етичних і естетичних цінностей. Це можливо тільки в тому випадку, якщо в основу всього виховного процесу в школі буде закладений один з могутніх фундаментів – культура.

Рішення такої складної задачі, як формування культури спілкування школярів, вимагає узгодженості виховної роботи, здійснюваною сім'єю, школою, позашкільними закладами, засобами масової інформації. Тільки вихователь, що володіє високим рівнем культури спілкування, зможе організувати спілкування школярів, побудоване на пошані, довірі, ширості.

Генералізуючим компонентом педагогічного спілкування виступає професійна мораль, заснована на таких принципах, як гуманізм, пошана гідності дитини, усвідомлення її особистої

унікальності і самоцінності, на оптимістичному підході до її виховання, дотриманні педагогічного такту.

Нормативи педагогічної етики не тільки регулюють вчинки і відносини педагога, але й є знаряддям педагогічної праці. Етична культура педагога, його людяність, демократичність страхують від імперативного і маніпулятивного підходів до управління педагогічним спілкуванням.

Етична культура педагога органічно пов'язана з естетичною культурою, оскільки висока культура спілкування, гармонія зовнішніх і внутрішніх особистих проявів педагога стимулюють у учнів переживання емоційного задоволення, відчуття прекрасного.

Проте в практиці навчальних закладів, у наявності суперечності між потребою суспільства у високому рівні культури педагогічного спілкування як одного з основних чинників ефективності формування культури міжособистісного спілкування учнів і фактично невисоким його рівнем у значного числа вчителів існує протиріччя.

Аналіз реальної практики спілкування показує, що на різних соціальних рівнях, починаючи від дискусії політичних діячів і закінчуючи суперечкою школярів, спілкування здійснюється, більшою чи меншою мірою, на недостатньо високому рівні культури, особливо в буденному, повсякденному житті школярів. При цьому головним недоліком спілкування учнів є його невисокий етичний і естетичний рівень. Не тільки неповага до дорослих і один до одного, але й етичне нещучтво, грубість, хамство, естетична невиразність, на жаль, пронизує спілкування школярів. Крім того, спілкування сучасних школярів характеризує розрив між певною інформованістю про етичні й естетичні цінності суспільства, що є у них, і реальною їх поведінкою, при якій ці цінності не домінують, що не може не позначитися на змісті педагогічного спілкування.

Таким чином, можна говорити про наявність назрілих суперечностей між потребами суспільства в особистостях, що реалізують свої установки на високому етично-естетичному рівні культури спілкування і реально існуючою практикою, між наявним в учнів і педагогів рівнем етично-естетичної інформованості і неадекватною йому поведінкою. Усунути дану суперечність можливо через виявлення змісту етично-естетичних основ культури спілкування і визначення шляхів формування у школярів і педагогів етично-естетичних основ культури спілкування.

Сучасний стан розробки теорії спілкування характеризується появою значного числа робіт, багато з яких носить фундаментальний характер. Хоча, очевидно, ще не можна сказати, що створення цілісної



теорії спілкування вже завершене, оскільки по-різному розкривається зміст наукових характеристик процесу спілкування, неоднозначно вирішується питання про зв'язок категорій „спілкування” з іншими категоріями. Перш ніж перейти до визначення етично-естетичних основ культури спілкування, вельми важливо розглянути досвід побудови моделі спілкування, оскільки сучасний рівень наукового мислення не дозволяє описувати предмет, що вивчається, як якусь цілісність, позбавлену внутрішнього розчленовування, пристрою, певної структури.

Звернемося до досліджень, заснованих на філософському розумінні спілкування. У М. С. Кагана початковим пунктом аналізу є розуміння спілкування як міжсуб'єктної взаємодії, тому побудову структурної моделі спілкування він починає з виділення взаємодіючих суб'єктів. Далі він виділяє ті засоби, за допомогою яких здійснюється спілкування – його мови, механізми, способи реалізації. І, нарешті, соціокультурне середовище, яке обумовлює характер спілкування, спрямованість, зміст і форми. Розроблена М. С. Каганом модель спілкування орієнтована на комплексне, міждисциплінарне його вивчення, на тісний взаємозв'язок філософії, етики, естетики, психології і педагогіки. Доказом цього може служити звернення до філософського тлумачення змісту, форми і функцій спілкування. Для достовірності аналізу, що проводиться, спиратимемося на один з філософських підходів до спілкування з тим, щоб вивчити проблему під однією точкою зору, на одній „науковій мові, оперуючи співвідносними поняттями”. Таким підходом нам представляються теоретичні погляди М. С. Кагана, які більшою мірою, ніж інші, орієнтовані на міждисциплінарне вивчення проблеми спілкування; і дозволяють нам чітко побачити етично-естетичний аспект культури спілкування. Ним виділено три основні типи спілкування: матеріально-практичне, духовно-інформаційне, практично-духовне [34].

Зміст практичного спілкування, хоча й здається чисто матеріальним, оскільки охоплює реальні дії його учасників, разом з тим обов'язково має і свій духовний шар, оскільки будь-які сумісні дії людей вимагають свідомого цілепокладання, коректив власної поведінки. Вирішальну роль тут відіграє здатність взаєморозуміння, що дозволяє передбачити конкретну поведінку партнера, готовність до взаємної виручки, до підміни партнера в критичних ситуаціях, заснованої на усвідомленні того, що загальні інтереси вищі, ніж приватні інтереси кожного партнера, іншими словами, цей духовний шар пронизаними поняттями і уявленнями, що знаходять свій вираз у наочній діяльності партнерів.

У змісті духовно-інформаційного спілкування його етичний і естетичний аспекти виступають ще більш рельєфно, оскільки метою в

даному випадку є досягнення духовної, а не практично-дієвої спільності. Розкриваючи зміст цього типу спілкування, філософи, психологи характеризують його через такі якості, як товарицькість, емпатія, такі психологічні механізми спілкування, як співпереживання, співчуття, співучасть, розуміння і, нарешті, через такі поняття, як дружба, любов, які мають не стільки психологічний, скільки етичний і естетичний сенс. При цьому відзначимо, що безвідносно до того, хто є тут учасником спілкування – особистості, групи, – інформація, що народжується в процесі їх спілкування, є інформацією про духовні світи даних суб'єктів, тобто інформацією про цінності. Стосовно особистості ці цінності кристалізуються, як правило, на етичному і естетичному рівні.

Аналізуючи зміст практично-духовного типу спілкування, відзначимо, що до його форм відносять художнє, обрядово-ритуальне та ігрове спілкування, які обслуговують сфери етично-естетичних і політичних відносин. Характерно, що даний тип спілкування є символічним, тобто за формою свою практичним, а по суті чисто ілюзорним, таким, що має не матеріальний, а духовний, ідейно-психологічний, естетичний сенс.

Все вищевикладене дозволяє зробити висновок про те, що в кожному з трьох, визначених філософами видів спілкування, можна виділити етичний і естетичний аспекти його змісту.

Переходячи до розгляду форм процесу спілкування, слід вести розмову про мови людського спілкування як особливий клас семіотичних систем. Загальноновизнано, що будова знакової системи не може не обумовлюватися характером тієї інформації, яка передається за допомогою даної мови. Наприклад, структура наукової мови припускає строгу однозначність, словесні засоби доповнюються різного роду символами і знаками вироблених операцій, тому така структура не відповідає потребам ціннісної свідомості, етичних уявлень. Жива мова, будова повсякденної мови з її високою інформаційною надмірністю, емоційно-стильовим забарвленням слів та іншими експресивними можливостями робить її основним засобом спілкування людей в повсякденному житті. В даному випадку мова спілкування виявляється способом адекватного виразу індивідуально-неповторного у духовному світі особистості. Найбільший інтерес для нас представляє така форма спілкування як художні мови – поетична, акторська, музична, хореографічна, тобто мови, що відносяться до мистецтва. При такому розумінні „мета мистецтва – розширити сферу спілкування додатковими його формами” [34, 277].

Художні мови народжуються не думкою, а уявою, оскільки тільки вона здатна відтворити образи, які колись виникли в уяві художника і

відображені в художньому творі. От чому стосовно названої форми спілкування, можна говорити про „мову мистецтва”, а точніше про „мови мистецтва”, оскільки ми зустрічаємося в його межах з цілим семіотичним сімейством, що об’єднує специфічні мови різноманітних видів мистецтва.

Виходячи з вищевикладеного, витікає, що й у формах спілкування можна виділити їх етичні і естетичні аспекти, що виявляються більшою чи меншою мірою в залежності від класів знакових систем.

Завершальною частиною аналізу структури спілкування є розгляд функцій спілкування, спроба виділення в них етичного і естетичного аспекту спілкування. Відповідно до прийнятого нами філософського підходу, визначаються чотири функції спілкування, коли: 1) мета спілкування знаходиться поза взаємодією суб’єктів; 2) мета спілкування полягає в ньому самому; 3) мета спілкування полягає в залученні партнера до досвіду і цінностей ініціатора спілкування; 4) метою спілкування є залучення його ініціатора до цінностей партнера.

У першому випадку, хоча спілкування і направлено на обслуговування наочної діяльності, не можна вважати, що воно не віддільно від наочної діяльності. Можна припускати, що воно має відносно самостійне існування, оскільки суб’єкт спілкування завжди має свою етичну позицію, яка внутрішньо властива його діяльності. З найбільшою виразністю це простежується через діяльність в області мистецтва. Дійсно, мистецтво здатне служити ідеології, політиці, релігії, не втрачаючи своїх художніх якостей. Але рід у тому, що повноцінна художня творчість „зливає в своєму змісті естетичне з етичним” тобто, мова знову повинна йти про внутрішню властиву художникові етичну позицію [34, 290].

Суть другої функції спілкування полягає в досягненні „духовної спільності людей, яка цінна сама по собі як прояв властивої людині родової якості соціальності” [34, 292]. Люди випробовують потребу в духовному зближенні і вона має таке істотне соціальне значення, що її задоволення виходить далеко за межі побутових, інтимних контактів, стаючи одним з важливих стимулів духовного виробництва. Для виявлення етичного і естетичного аспектів спілкування особливо значущо, що духовне спілкування людей само по собі вже має великий етичний і естетичний потенціал, припускає і духовний контакт з видатними мислителями, ідеологами, письменниками, діячами культури і мистецтва минулих років, епох. Сприйняття їх праць і є високоморальне, високохудожнє спілкування з духовним життям великої людини. Мистецтво надає самоцінному спілкуванню найширші можливості. „Кінець кінцем саме естетичне задоволення, що доставляється

сприйняттям витворів мистецтва, можна розглядати як радість, збуджену безкорисливим спілкуванням з художником як з близькою, улюбленою людиною і серцевим проникливим другом” [34, 292].

У руслі проблем, що розглядаються нами, найважливішу роль грає функція залучення іншого до своїх цінностей. Детальний аналіз людського життя приводить до висновку, що ціннісна свідомість формується в самій практичній діяльності людей. У ній цінності не тільки перевіряються, але й у ній народжуються, і формуються. Та або інша якість, явище, потреба можуть стати носіями цінності тільки тоді, коли вона виявляється у власній дії суб’єкта. Тому в колективних формах діяльності багато що залежить від досвідченішого учасника, який передає співучасникам діяльності своє відношення до неї, тобто практично залучає їх до своїх цінностей – етичних, естетичних, громадянських. Кажучи про духовне життя людей, мається на увазі та усвідомлена і направлена діяльність, яку називають вихованням. І хоча духовне спілкування є, таким чином, безпосереднім знаряддям виховання, його можливості вихованням не обмежуються, оскільки є цілком визначені межі реальних можливостей спілкування людей. Ось тому додатковим засобом практично-духовного спілкування людей виступає знову мистецтво, яке не повідомляє якісь істини, а зав’язує з суб’єктом уявне спілкування і тим самим „залучає його до своїх цінностей, – до своїх ідеалів, устремлінь, етичних принципів, політичних переконань, естетичних переживань” [34, 292].

Як можна довести зі сказаного, етичний і естетичний аспекти третьої функції спілкування у вирішальній мірі його визначають.

Суть останньої четвертої функції спілкування виражає прагнення ініціатора спілкування залучитися до цінностей іншого, тобто дзеркально симетрична по відношенню до тільки що розглянутої функції. „Якщо залучення іншого до моїх цінностей є виховання, то моє прагнення залучитися до цінностей іншого є самовиховання, самоформування ініціатора спілкування” [34, 310].

Головними каналами рішення такої задачі є також духовна і духовно-практична форма діяльності, через які освоюються ті ж цінності, що були названі вище, але за власною програмою, власними зусиллями, тобто через своєрідну форму самоспілкування.

На психологічному рівні структурний аналіз спілкування представлений рядом учених, один з яких належить О. О. Леонтєву. Він вважає, що „якщо розуміти спілкування як діяльність, то очевидно, що для нас аксіомою є, по-перше, його інтенціональність (наявність специфічної мети, самостійної або підпорядкованої іншим цілям; наявність специфічного мотиву); по-друге, його результативність – міра збігу

досягнутого, результату з наміченою метою; по-третє, нормативність, що виражається перш за все у факті обов'язкового соціального контролю за протіканням і результатом акту спілкування” [46, 11].

М. І. Лісіна виділяє наступні його компоненти: „предмет спілкування; потреба в спілкуванні; комунікативні мотиви; дія спілкування; завдання спілкування; засоби спілкування; продукти спілкування” [47, 11].

Не можна виключити з поля зору такого підходу до структурного аналізу спілкування, який провів Б. Д. Паригін. Він виділяє в спілкуванні дві структурні складові: зміст (комунікацію) і форму (взаємодію або інтеракцію). Далі в цих двох структурних компонентах він знову виділив зміст і форму. Зміст комунікації характеризується в психологічних поняттях (взаєморозуміння, співпереживання, ступінь згоди), а форма – в поняттях семіотичних (вербальні і невербальні засоби). Зміст інтеракції відповідно був представлений як соціальні відносини (економічні, правові, політичні та ін.), а форма – як практична поведінка людей у спільній діяльності (дія, протидія, конфлікт, кооперація, диференціація, інтеракція) [63, 223].

Неважко відмітити, що навіть при такому психологічному тлумаченні структури спілкування, її компоненти прямо або опосередковано пов'язані з категоріями етики. Наприклад: „нормативність” (у О. О. Леонтьєва), „потреба в спілкуванні” (у М. І. Лісіної), „взаєморозуміння, співпереживання” (у Б. Д. Паригіна). При можливій детальній їх змістовній характеристиці неможливо обійтися без використання тієї або іншої категорії моральності, тобто, можна припустити наявність етичного аспекту в змісті компонентів структури спілкування.

Таким чином, розгляд структурної моделі спілкування, її найважливіших елементів (зміст, форми і функції спілкування) дозволяє заключити, що етичний і естетичний аспекти спілкування можуть бути виділені як у змісті, так і в формах, і в функціях спілкування. Тому в педагогічному дослідженні проблем спілкування було б невірно визначати будь-які види або форми спілкування, спеціально націлені на формування етичних і естетичних представлень учнів. Цей аспект органічно властивий усьому людському спілкуванню як такому. Ґрунтуючись на викладених висновках, мабуть, доцільно говорити про етично-естетичні основи спілкування, які властиві кожному його виду або функції і; зрештою визначають і етичний і естетичний рівень спілкування.

Подальша логіка міркування припускає визначення можливості об'єднання етичного і естетичного аспекту спілкування в єдине поняття

„етично-естетичні основи спілкування”. Тим паче, що до сьогодні накопичений обширний науковий фонд знань про діалектичну єдність етичного і естетичного. Сучасний стан методології проблеми взаємозв’язку етичного і естетичного розкривається в працях учених С. Ф. Анісімова, Л. М. Архангельського, М. С. Кагана, А. С. Каргіна, Е. В. Квятковського, Т. В. Ларміна, Н. Л. Лейзерова, Б. Т. Ліхачева, І. Н. Міхєєвої, Н. А. Нуйкіна, Л. Н. Столовича, В. І. Толстих, А. І. Фортової.

Перш ніж вирішувати поставлену проблему, необхідно уточнити сенс використовуваних основних понять „етичне” і „естетичне”. Це обумовлено тим, що в науці існує цілий ряд різних тлумачень дефініцій „етичного” і „естетичного”. Найбільш прийнятними для нас можуть служити наступні визначення поняття. „Етичне – спосіб безпосереднього привласнення людиною своєї родової сутності, спосіб безпосереднього виразу суспільної якості, його існування в розгорненому вигляді, – виявляє себе через суспільну якість у всіх інших формах діяльності, у тому числі і в естетичній діяльності... Естетичне – спосіб привласнення людиною досконалості, спосіб іманентного саморозвитку людства, прагнення до самоздійснення, до завершеності, виявляє себе в привласненні досконалості досконалим способом (за законами досконалості) і розгортається в системі відносин людина – світ... Естетичний спосіб привласнення є „вираз моменту завершеності в саморозвитку взаємин людини зі світом” [12, 78]. При такому розумінні суті етичного, в ньому розкривається загальне коріння єдності етичного і естетичного. Визначення суті естетичного дає можливість зробити висновок, що естетичне проявляє себе в усіх формах діяльності, у першу чергу в етичному.

У рамках діяльнісного підходу достатньо повний розвиток ідея діалектичної єдності етичного і естетичного отримала в дослідженнях А. І. Фортової, яка розглядає етичне і естетичне як дві якісно різні сфери духовного життя суспільства. У той же час етичне і естетичне діалектично взаємозв’язані як „способи безпосереднього привласнення духовності у формах людських відчуттів, форми людської плотської діяльності” [98].

Застосовуючи аксиологічний підхід до проблеми єдності етичного і естетичного, Л. І. Кунчева бачить їх єдність у цільових, емоційних і оцінних властивостях. Етичні якості людини, етичні вчинки вимагають оцінки перш за все естетичної. Етичний аспект неодмінно входить в істоту естетичного відношення до дійсності. З іншого боку, етичне не може бути не прекрасним, тобто естетичні цінності включають етичний аспект. При цьому, оцінка предметів, явищ, якостей

особистості завжди носить емоційний характер. Особливо необхідно підкреслити, що естетична досконалість людини і людських відносин знаходяться залежно від їх етичної і соціальної значущості. Справжня духовна краса людини припускає ряд компонентів, серед яких етичний зовнішності належить одне з провідних місць [44, 64].

При обґрунтуванні єдності етичного і естетичного багато авторів виходять з основного положення діалектичної теорії пізнання: наші відчуття, наша свідомість є лише образ зовнішнього світу... відображення не може існувати без того, що відображається. З цього виходить, що діалектична єдність етичного і естетичного пояснюється багатовимірністю, складністю і нескінченною різноманітністю навколишнього світу з одного боку, а з іншою, – єдністю і цілісністю психічного віддзеркалення світу. Процес пізнання світу представляє складний процес, в якому відбувається діалектичне взаємопроникнення інтуїтивного і усвідомленого, емоційного і раціонального, що й складає основу етичної і естетичної форми свідомості. Спільність існує і в основних функціях етичного і естетичного: пізнавальній, оцінній, комунікативній, виховній.

Єдність етичного і естетичного можна прослідкувати у взаємопроникненні їхніх категорій. Доброта і гуманізм будять відчуття прекрасного. Потворне асоціюється з брехнею, злочином. У свідомості особистості відчуття піднесеного пов'язане з проявами мужності, героїзму і любові, низовинного – зради і заздрості, трагічного – з категоріями „загибель”, „стихийне лихо” і т.д. Зв'язок етичного і естетичного виявляється так само і при аналізі категорій естетичного смаку, етичного і естетичного ідеалу, які об'єднуються уявленнями про прекрасну суть людської особистості.

Взаємодія етичного і естетичного у формуванні особистості виявляється на різних рівнях, між якими не завжди спостерігається прямий зв'язок і залежність, на що звертає увагу А. С. Каргін, який відзначає, що, по-перше, єдність етичного і естетичного виявляється на рівні суспільної свідомості і виявляється у формі теоретичних понять і практично закріплене в суспільних відносинах, ідеалах, мистецтві, літературі, які не існують поза єдністю етичного і естетичного. Дана єдність формується у вигляді художніх образів, моральних норм, понять і носить загальнорегулятивний характер. По-друге, єдність етичного і естетичного виявляється на рівні індивідуальної свідомості, де виступає у вигляді етичних і естетичних уявлень особистості, понять, певних теоретичних знань про мораль і естетику. По-третє, єдність етичного і естетичного предстає на рівні поведінковому, тобто у формі конкретних вчинків людини. У цьому випадку вона є практичним втіленням двох

попередніх рівнів взаємозв'язку етичного і естетичного. Здатність їх взаємодії і неадекватність прояву полягає в тому, що вчинки завжди „скоректовані” запитами і умовами повсякденного життя людини і можуть розходитися з етичними і естетичними уявленнями на рівні як індивідуальної, так і суспільної свідомості [38, 42].

У педагогічній науці проблема взаємозв'язку етичного і естетичного розроблена недостатньо, хоча принцип єдності етичного і естетичного у вихованні особистості розглядався в багатьох працях учених-педагогів.

За своїх виховних функцій етичне і естетичне близькі одне до одного і можуть взаємопроникати одне в одне. Естетичне не тільки формує естетичну думку, відчуття, смак, але й сприяє формуванню етичної культури, є засобом соціалізації особистості. З іншого боку, етична культура припускає уміння особистості оцінювати вчинки і явища відповідно до законів краси, співвідносити свою поведінку з етично-естетичними початками.

При такому розумінні близькості функцій етичного і естетичного необхідно відзначити, що естетичне є специфічним засобом етичного виховання через свою емоційність, образність і доступність, формує етично-естетичні норми моралі. У той же час, у процесі етичного виховання здійснюється вплив на естетичні оцінки, естетичне відношення людини до дійсності.

Таким чином, усе вищесказане підтверджує загальну діалектичну природу етичного і естетичного, причому, основу їх єдності складає цілісне духовне відношення індивіда до світу. Єдність етичного і естетичного виражається при розвитку всіх людських сил як таких, безвідносно до будь-якого заздалегідь установленого масштабу. Людина тут не відтворює себе в певній визначеності, а являє себе в усій своїй цілісності, вона не прагне залишатися чимось остаточно сталим, а знаходиться в абсолютному русі становлення.

Культура спілкування „є сукупністю норм, способів, форм взаємовідношень людей, які прийняті в певній соціальній групі як своєрідні еталони спілкування” [104, 6]. Це достатньо описове визначення повинно бути доповнене й уточнене встановленням тих еталонів, які дійсно відповідають самому процесу спілкування. Адже самоспілкування представляє достатньо складний суспільний феномен. У ньому переплітаються матеріальні і духовні елементи людського життя.

Прийнято вважати, що етичні (або аморальні) вчинки людей завжди мотивовані їх потребами, що виникають у процесі діяльності і спілкування і що є джерелом активності людей. Джерелом етичних і естетичних потреб є система взаємовідношення особистості,



навколишнього світу, суспільства, в якому особистість орієнтується на вироблені суспільством уявлення про етичні (норми, принципи, ідеали, відчуття, погляди, переконання) і естетичні (смаки, оцінки, переживання, ідеї, ідеали) цінності. Саме цінності є тим наріжним каменем, який скріплює відносини людей у процесі спілкування. Ціннісна орієнтація дозволяє людям знайти свій спосіб поведінки і порівняти його з вимогами, які пред'являє суспільство до особистості.

Грунтуючись на такому розумінні цінностей, як основи, на яких формується етично і естетично складена особистість, ми можемо сформулювати поняття – „етично-естетичні основи культури спілкування”. Це цілком обґрунтовано у зв'язку з тим, що, як відзначалось вище, саме в цінностях полягає духовний аспект спілкування, тобто, через спілкування передаються найбільш соціально і особистісно значущі цінності.

Таким чином, етично-естетичні основи культури спілкування – це система етичних і естетичних цінностей, що визначають характер, зміст і атмосферу спілкування партнерів і що формує у них етично-естетичний досвід людських взаємин.

Визначаючи змістовну характеристику як усієї системи цінностей, так і окремо узятих цінностей, що складають етично-естетичні основи культури спілкування, слід виходити з ряду філософсько-соціологічних розробок даних категорій. Це обумовлено тим, що цінності, як утім і потреби, інтереси, пронизують буквально всі сфери суспільного життя, всі соціальні структури і відносини. Через це вони виявляються загальними поняттями для всієї сукупності суспільних наук

При такому розумінні категорії „цінності” слід мати на увазі, що її змістовна суть визначається наступними ознаками:

1) Система цінностей в широкому сенсі – це внутрішній стрижень культури, об'єднуюча ланка всіх галузей духовного виробництва, усіх форм суспільної свідомості.

2) Система цінностей, що характеризують дану культуру або певну культурну сферу, представляє собою результат тієї духовної роботи, яка визначається всім суспільством.

3) У системі цінностей виражається відношення людини, суспільства до світу, змістовна сторона суспільної свідомості, узятої в сукупності всіх його форм.

4) З погляду ціннісного підходу до вивчення особливостей формування особистості через спілкування, усі явища дійсності (включаючи і вчинки людей), можуть бути представлені у вигляді набору цінностей, що виражає суб'єктивну оцінку індивідом цих явищ з

позиції їх необхідності при задоволенні його потреб і інтересів.

Вивчення і аналіз наукової літератури показує, що активне включення поняття „цінність” в апарат етики і естетики в наші дні обернулося крайньою невизначеністю його змісту і об’єму. Мало не кожен автор вкладає в нього свій зміст, стало надзвичайно важко розрізнити поняття; „цінність”, „соціальна цінність”, „ціннісні орієнтації”.

У педагогічних дослідженнях проведена велика робота з аналізу різних наборів цінностей найрізноманітніших груп людей, і на цій основі створюються шкали цінностей, які в узагальненому вигляді відображають найбільш актуальні, на думку дослідників, цінності людини сучасного суспільства. Ієрархічна взаємозалежність цінностей також достатньо умовна.

Для досягнення наукової глибини і достовірності аналізу доцільно піддати розгляду роздільний зміст етичних, а потім естетичних цінностей, оскільки їх взаємозв’язок був визначений вище на більш високому рівні узагальнення.

Нами виділено по десять показників, що найбільш часто зустрічаються, і описаних в літературі. У етичних принципах це патріотизм, інтернаціоналізм, колективізм, гуманізм, працьовитість, чесність, справедливість, благородство, совість, обов’язок.

У нормах і правилах поведінки: правдивість, ввічливість, коректність, скромність, великодушність, вихованість, благородство, дружелюбність, делікатність, тактовність. У етичних відчуттях: любов, дружба, співчуття, совість, доброта, чуйність, сміливість, щирість, відчуття власної гідності.

Якщо дотримуватися поняття ідеалу як форми спрямованості особистості, втіленій у певному, конкретному образі особистості, який людина прагне наслідувати, то можна виділити зразки для наслідування, що найбільш часто зустрічаються в науковій літературі, що виступають як етичні ідеали. Це образи героїв праці, героїв літературних творів, великих діячів минулого, відомих сучасників, образи батьків, учителів, товаришів, близьких родичів, музичних кумирів, героїв війни.

Давати змістовний аналіз, чому треба слід наслідувати, тут не має сенсу, оскільки, по-перше, це глибоко вивчене і описане в спеціальних наукових працях, і, по-друге, якби така спроба була зроблена, так або інакше довелось б повернутися до категорій етичних принципів, норм і правил поведінки, про які мовилося вище, бо в них знаходить свій вираз той або інший ідеал. Остання думка важлива для розуміння того, що всі групи етичних цінностей тісно пов’язані між собою і сам їх розподіл вельми умовний. Наприклад, совість, що виступає як етичний принцип, цілком може розглядатися і як якнайглибше етичне відчуття, чесність як

етичний принцип тісно пов'язана з правдивістю як нормою поведінки. Такі взаємозв'язки цілком логічні і закономірні, оскільки мова йде про єдину систему етичних цінностей.

Подальша логіка міркування припускає виділення змісту і структури естетичних цінностей.

Визначаючи їх зміст, ми звернулися до категорій естетики, які є найбільш загальними поняттями, що відображають різні ступені розвитку естетичної свідомості.

Враховуючи різноманіття типів естетичних категорій, їх відбір здійснюється, виходячи з естетичних проявів тих матеріальних і духовних явищ і процесів, які співвідносяться і взаємозв'язані з педагогічною спрямованістю нашого дослідження.

Методологічні проблеми обґрунтування цих категорій найбільш доказово і переконливо представлені А. І. Буровим. На його думку, результатами естетичної форми освоєння дійсності є саме естетичне відчуття, естетичний смак і естетичний ідеал, які виникають на базі естетичного відношення.

Естетичне відчуття „є суб'єктивним результатом оцінного відношення до естетичного предмету, воно виражається в духовній насолоді або огиді щодо зовнішності і змісту даного предмета в процесі споглядання або діяльності” [12, 130].

А. І. Буровим визначені найважливіші методологічні принципи виховання естетичного відчуття з розумовим розвитком людини; індивідуальний підхід, першочерговість сенсорного виховання, діалектична єдність у вихованні естетичного відчуття, естетичного смаку і естетичного ідеалу, опосередкованість естетичного ідеалу, його асоціативність.

Розглядаючи проблему естетичного смаку, А. І. Буров визначає його як стійку властивість особистості, в якій закріплені через середництво естетичної інформації внутрішні норми і припущення, що служать особистісними категоріями для естетичних оцінок.

Аналізуючи загальні принципи виховання естетичного, смаку, виділимо найважливіші з них:

а) Естетичний смак як властивість особистості є одним з показників рівня естетичного розвитку, тому завдання виховання естетичного смаку повинно бути з дальнім прицілом естетичного виховання в цілому.

б) Виховання смаку залежить від універсальності естетичної потреби людини (тобто, широти і повноти її естетичного кругозору, здатності естетично відноситися до найбільшої кількості явищ життя і мистецтва), від якості естетичної інформації, яка на нього впливає, від

грамотності естетичного сприйняття. Особливе значення має творча діяльність за законами краси, яка відточує і внутрішньо закріплює певні естетичні критерії.

в) Смак формується врешті під впливом усієї дійсності, що оточує людину, як це відбувається зі всякою настановною властивістю особистості.

Завершуючи короткий огляд естетичних категорій, відзначимо значущі методологічні положення, що стосуються естетичного ідеалу, який розглядається в естетиці як конкретно-плотський прообраз досконалості особистості і суспільства, їх гармонійних взаємин, прообраз, що включає і шляхи досягнення цієї гармонії.

Естетичний ідеал „матиме значення тільки тоді, коли він з відвертої повинності перетвориться на внутрішнє переконання особистості, в її властивість і тим самим на мотив її діяльності” [12, 172].

А. І. Буров указує, що принципи виховання естетичного ідеалу повинні бути схожі, загалом, з принципами виховання естетичного смаку. І, перш за все, на його думку, це виражається в тому, що формування властивостей особистості вимагає обережного і дуже вдумливого підходу з боку вихователів. Ідеал, так само, як і смак, не повинні нав'язуватися, проводитися „в лоб”, він має бути на увазі як цільова установка, що виховує всією сукупністю чинників життя і мистецтва.

Виходячи з визначення етично-естетичних основ культури спілкування, їх змістовно-інформаційним компонентом є етичні і естетичні цінності, узяті в їх діалектичному взаємозв'язку (етично-естетичні принципи, етично-естетичні норми і правила поведінки, етично-естетичні ідеали і естетичний смак, етично-естетичні відчуття). Усі ці цінності пронизує зміст таких загальних естетичних категорій, як прекрасне, піднесене, трагічне, комічне і доповнюються змістом суб'єктивних категорій, таких, як мистецтво, творчість, художній образ.

Етично-естетичні принципи визначають етично-естетичні норми і правила поведінки, які свою чергу ґрунтуються на етично-естетичних ідеалах, естетичному смаку і етично-естетичних відчуттях.

Все вищесказане відображає взаємозв'язки усередині категорії „етично-естетичні цінності”.

Співвідношення між категоріями „етично-естетичні цінності” і „етично-естетична діяльність”, „етично-естетичні відносини” і „етично-естетичну свідомість” встановлює, що етично-естетична свідомість відображає в собі етично-естетичні ідеали, смаки і відчуття і опосередковано етично-естетичні принципи. Етично-естетична діяльність керується прийнятими нормами і правилами поведінки, а

етично-естетичні відносини ґрунтуються на етично-естетичних принципах, що склалися в суспільстві.

Етично-естетичні відносини, етично-естетична діяльність і етично-естетична свідомість є прикладом діалектичної єдності об'єктивного і суб'єктивного, це реалізація суб'єктно-об'єктних відносин. Етично-естетична діяльність визначається етичними відносинами, які, у свою чергу, перш, ніж скластися, повинні пройти через свідомість людей.

Етично-естетичними відносинами людей визначаються потреби і інтереси, які представляють мотиваційний компонент етично-естетичних основ культури спілкування. Поведінковий же компонент, само спілкування як безпосередньо спостережувана реальність і конкретизація суспільних відносин, їх персоніфікація, особистісна форма, співвідноситься в першу чергу з етично-естетичною діяльністю, більш того, воно само по собі вже є етична діяльність. Одночасно, спілкування є результатом діалектичної взаємодії і етично-естетичних відносин (через мотиваційний компонент), і морально-естетичної свідомості.

Таким чином, можна говорити про складну систему прямих і опосередкованих зв'язків і взаємозалежності компонентів етично-естетичних основ культури спілкування.

Виходячи із поняття морально-естетичних основ культури спілкування, їх змістовно-інформаційним компонентом є моральні та естетичні цінності, які взяті в їх діалектичному взаємозв'язку (морально-етичні принципи, морально-естетичні норми та правила поведінки, морально-естетичні ідеали та естетичний смак, морально-естетичні почуття). Всі ці цінності пронизують зміст таких загальних естетичних категорій як прекрасне, трагічне, комічне та доповнюються змістом суб'єктивних категорій таких, як мистецтво, творчість, художній образ.

*Ключові поняття:* спілкування, матеріально-практичне, духовно-інформаційне, практично-духовне спілкування, етичне, естетичне, способи привласнення духовності, цінності, естетичні цінності, етичні цінності, діалектична єдність етичного і естетичного, культура спілкування, етично-естетичні основи культури спілкування.

*Питання:*

1. Чим обумовлена актуальність формування етично-естетичних основ культури спілкування?
2. Довести, що у всіх типах спілкування, його функціях і формах присутні аспекти етичного і естетичного.

3. Що таке „етичне” і „естетичне”?
4. Довести діалектичну єдність етичного і естетичного.
5. Які етичні цінності визначають культуру спілкування?
6. Охарактеризувати зміст естетичних цінностей, закладених в основу культури спілкування.
7. Дати визначення поняття „етично-естетичні основи культури спілкування”.

*Завдання:* Проаналізувавши текст параграфа, скласти узагальнювальну схему „Діалектичний взаємозв’язок етично-естетичних цінностей культури спілкування”.

#### **4.2. Спілкування як етична цінність**

Праця, пізнання і спілкування є найважливішими областями людської життєдіяльності. Люди часто говорять про них, аналізують, висловлюють свою думку і виражають певним чином відношення до них. Але якщо задуматися, то можна виявити одне цікаве явище: формам і методам трудової діяльності людина вчиться багато років. Способами пізнання світу людина також оволодіває тривалий час. А ось спілкуванню людина не вчиться цілеспрямовано ніколи і ніде. Немає в Україні таких початкових закладів, в яких би вчили складному мистецтву спілкування. Навіть у такій складній професійній діяльності, як соціально-педагогічна, відсутні спеціальні навчальні предмети, на яких навчали б майстерності професійного спілкування.

Свого часу відомий французький льотчик і письменник Антуан де Сент-Екзюпері називав людське спілкування найбільшою розкішню на світі. Але в одному випадку – це „розкіш”, а в іншому – професійна необхідність. Є такі види людської праці, які просто неможливі поза спілкуванням. Таким видом професійної діяльності є робота соціального педагога.

Педагогічне спілкування є таким видом взаємодії людей, в якій особи, що беруть участь в ньому, своїм зовнішнім виглядом і поведінкою справляють більш-менш сильний вплив на домагання і наміри, на стани і відчуття один одного. Причому тоді, як одні з них, вступаючи в контакти з оточуючими, завдяки манері спілкування, що сформувалася, без усяких зусиль зі свого боку або підтримують, або просто створюють у інших людей хороший настрій, інші – через манеру поведінки і спілкування, що виробилася у них, – вносять до своїх взаємин з людьми напруженість і провокують розвиток у останніх негативних емоцій і переживань. Це можна спостерігати як у

початківців, так і у досвідчених соціальних педагогів.

Особливості подібного емоційно-особистісного впливу співбесідників один на одного дуже важливі в соціально-педагогічному процесі, організатором якого завжди виступає соціальний педагог.

Висока культура педагогічної праці, етична культура соціального педагога дозволяє йому контролювати свої емоції і направляти свої зусилля на створення сприятливого психологічного клімату соціально-педагогічного процесу.

Комунікативна діяльність складає основу педагогічної праці, будучи одночасно його головним професійним знаряддям.

Педагогічне спілкування – це професійне спілкування соціального педагога з учнями, що має певні педагогічні функції і спрямоване на створення сприятливого психологічного клімату, оптимізацію навчальної діяльності і відносин між педагогом і вихованцями.

Іншими словами, педагогічне спілкування – це багатоплановий процес організації, встановлення і розвитку контактів, взаєморозуміння і взаємодії між соціальним педагогом і учнями, породжуваний цілями і змістом їх спільної діяльності. Професійно-педагогічне спілкування – це прийоми і навички соціально-психологічної взаємодії соціального педагога і виховуваних, змістом якого є обмін інформацією, надання виховної дії, організація взаємин за допомогою комунікативних засобів. Соціальний педагог активізує цей процес, організовуючи й керуючи ним.

Таким чином, спілкування – система багатofункціональна. У практичному застосуванні, соціально-педагогічній праці, традиційні функції доповнюються спеціальними, характерними тільки для цього виду професійної діяльності. До числа цих функцій входять: пізнання особистості, обмін інформацією, організація спільної діяльності й управління нею, обмін ролями, співпереживання, самоствердження.

Розглядаючи функції, види, етапи, бар'єри спілкування соціального педагога з учнями, необхідно в кожному його елементі виділити етичні аспекти і дати їх характеристику.

Інформаційна функція педагогічного спілкування, забезпечуючи процес обміну матеріальними і духовними цінностями, створює умови для розвитку позитивної мотивації навчально-виховного процесу, обстановки сумісного пошуку і роздумів.

Організовуючи діяльність особистості, спілкування через виконувані нею ролі, програмує у неї соціальну поведінку (педагог і учень). Зміна соціальних ролей сприяє як багатобічним проявам особистості – „скиданню масок”, так і можливості увійти до ролі іншого, сприяючи процесу сприйняття і розуміння людини людиною.

Іншою функцією педагогічного спілкування є самоствердження

особистості. Завдання соціального педагога – сприяти усвідомленню кожним учнем свого „Я”, відчуттю своєї особистісної значущості, формуванню адекватної самооцінки і перспектив особистості, рівня її домагань.

Реалізація такої важливої функції, як співпереживання забезпечує умови для розуміння відчуттів іншої людини, формування здатності стати на точку зору іншого, що нормалізує відносини в учбовому колективі; соціальному педагогові важливо зрозуміти учня, його потреби і проблеми, щоб здійснювати взаємодію, виходячи з уявлень про характер відносин „соціальний педагог – вихованець”.

Соціальний педагог у своїй діяльності повинен використовувати всі функції спілкування – виступати і як джерело інформації, і як людина, що пізнає іншу людину або групу людей, і як організатор колективної діяльності і взаємин.

Оптимальне педагогічне спілкування – таке спілкування педагога (педагогічного колективу) з учнями в процесі навчання, яке створює якнайкращі умови для розвитку навчальної мотивації і творчого характеру пізнавальної діяльності учнів, для правильного формування їх особистості; забезпечує сприятливий емоційний клімат навчання і виховання (зокрема, перешкоджає виникненню „психологічних бар’єрів”), забезпечує управління соціально-психологічними процесами в учбовому колективі і дозволяє максимально використовувати в освітньо-виховному процесі особистісні особливості соціального педагога.

Етичний сенс процесу спілкування соціального педагога пов’язаний у першу чергу з його ціннісними орієнтирами – морально значущими чинниками, які визначають його основні змістовні характеристики. У педагогічній етиці спілкування невіддільне від таких етичних цінностей, як свобода, справедливість, рівність, пошана, любов. При цьому рівність у спілкуванні – це найпростіша рівність людської гідності суб’єктів спілкування, орієнтація на підтримку честі і гідності будь-якої людини, у тому числі й дитини. Спілкування соціального педагога, направлене на ці цінності, можна назвати гуманістичним. Гуманістична етика соціального педагога відрізняється також довірою, доброзичливістю, емоційною підтримкою, причому не тільки до учня, але й до всього, що з ним пов’язане – його друзів, захоплень, одягу і т. д.

Визнання цінності дитини невіддільно від конкретних оцінок людей, вступаючих у спілкування. Соціальному педагогові слід пам’ятати, що багато складнощів, що виникають у процесі спілкування з учнями, породжуються невідповідністю їхньої самооцінки і оцінки їх оточуючими. Мистецтво спілкування соціального педагога в тому і полягає, щоб ставити дитину вище за його окремі недоліки, побачити й



оцінити в ньому індивідуальні, неповторні особистісні риси, зрозуміти, що цінність його особистості не повинна залежати від його окремих негативних якостей.

Соціальний педагог зобов'язаний знати духовний світ дитини і в будь-якій ситуації відчувати, що дітям цікаво, важливо, а що – ні. Він відповідальний і за вміння правильно зрозуміти причини завищеної самооцінки дитини, мотиви її поведінки в різних ситуаціях і за своєчасність внесення корективів до своєї діяльності на основі отриманої інформації.

Формування в учнів культури спілкування нерозривно пов'язане з усвідомленням ними цінності спілкування. Доцільно виділити і розкрити перед учнями основні рольові функції спілкування:

1. Спілкування є умова формування й існування людини. Людська істота, позбавлена з якихось причин можливості спілкування, не стає особистістю або перестає бути такою.

2. Спілкування є спосіб самовираження людського „Я”. Вперше обґрунтування цього феномена було дане Л. Фейербахом, який показав, що людська суть виявляється лише в спілкуванні, яке дає особистості виявити всі якості, здібності, зробити їх значущими для інших, самостверджуватися у власній цінності.

3. Спілкування – основний засіб комунікації. Це виявляється в інформативному характері спілкування, завдяки якому в процесі спілкування передаються накопичені людиною знання, генеруються нові ідеї і здійснюється обмін ідеями. Таким чином у спілкуванні реалізується соціальне спадкоємство досвіду людства, його розвиток, що обумовлює практичну цінність спілкування.

4. Спілкування – основний засіб управління людьми. У даний час ця функція використовується цілеспрямовано як засіб маніпуляції свідомістю і діями людей як у негативному, так і в позитивному плані, що простежується в сферах економіки, політики, а також в міжособистісному спілкуванні. Саме завдяки спілкуванню ми добиваємося від іншого бажаного результату – переконуючи, умовляючи, примушуючи його підкорятися нашим інтересам.

5. Спілкування є життєва потреба й умова людського щастя. Ця функція найбільш значуща для самовідчуття особистості, бо вона розкриває інтимний характер спілкування, що виступає внутрішньою, часто неусвідомлюваною потребою кожної людини, прихованим мотивом його дій і вчинків. Ця потреба найповніше реалізується в таких формах людського спілкування, як дружба і любов, що представляють особливу цінність для людини.

Таким чином, виявлені рольові функції спілкування дозволяють

розглядати його цінність щонайменше в двох аспектах:

- як утилітарно-прагматичну, орієнтовану на досягнення соціально значущих об'єктивних результатів;
- як самоцінність – спілкування заради спілкування, сенсом якого є самовираження і духовна взаємодія людей, що залучаються до духовних цінностей партнера і тим самим примножують власні;

Це дає підставу виділити і показати рівні значущості спілкування:

- для себе – Я – значущість;
- для іншого – Ти – значущість;
- для групи і суспільства в цілому – Ми – значущість.

Великі педагоги А. С. Макаренко, В. О. Сухомлинський відзначали, що кожна мить педагогічного спілкування повинна бути пронизана етичними аспектами.

Педагогічна культура, за В. О. Сухомлинським, пов'язана з рівнем культури людських взаємин. Той педагог має право на це високе звання, який уміє розкрити в спілкуванні з учнями свою, як говорив А. С. Макаренко, „прекрасну особистість”. Гармонія внутрішнього і зовнішнього (спілкування, поведінка) – ключ до успішного виховання.

Педагогічне спілкування в соціально-виховному процесі має свою особливу структуру.

1. Моделювання соціальним педагогом майбутнього спілкування з навчальною групою у процесі підготовки до безпосередньої діяльності з учнями (прогностичний етап).

2. Організація безпосереднього спілкування з групою, з учнем у момент початкової взаємодії з ними (початковий період спілкування).

3. Управління спілкуванням в соціально-педагогічному процесі, що розвивається.

4. Аналіз здійсненої системи спілкування і моделювання системи спілкування на майбутню діяльність.

Безпосередня взаємодія з учнями багато в чому визначається умінням соціального педагога організувати спілкування в початковий період. Умовно його можна назвати „комунікативною атакою”, коли завоюється ініціатива в спілкуванні.

Ініціатива соціального педагога в спілкуванні забезпечується наступними моментами:

- чіткістю організації початкового контакту з класом, з учнем;
- оперативним переходом від організаційних процедур (вітання, усадження і тому подібне) до ділового і особистісного спілкування;
- відсутністю проміжків між організаційним і змістовним процесами взаємодії;

- організацією цілісного контакту з учнем або аудиторією;
- постановкою завдань і питань, які в початковий момент взаємодії здатні мобілізувати колектив, окремого учня;
- реалізацією мовних і невербальних засобів взаємодії, активним включенням міміки, мікроміміки, контакту очима і тому подібне.

Ці організаційні умови завоювання ініціативи в спілкуванні доповнюються етичними:

- оперативним досягненням соціально-психологічної єдності з навчальною групою, окремими учнями;
- введенням особистісних аспектів у взаємодію з учнями;
- подоланням стереотипних і ситуативних негативних установок на окремих учнів;
- скороченням забороняючих і розширенням позитивно-орієнтуючих педагогічних вимог;
- забезпеченням зовнішнього вигляду соціального педагога (охайність, підтягнутість, зібраність, активність, доброзичливість, чарівливість і тому подібне);
- умінням „транслувати” власне розположення до учнів, дружність;
- постановкою яскравих, привабливих цілей діяльності і показом шляхів до їх досягнення;
- проявом розуміння ситуативної внутрішньої настроєності учнів, обліком її, передачею учням цього розуміння.

На етапі управління спілкуванням важливо точно орієнтувати спілкування на аудиторію або на конкретного учня, відобразити в матеріалі, що повідомляється, особисте відношення до того, про що йде мова, вибирати форми передачі інформації, мовні засоби і створювати ситуації спілкування, що диктуються педагогічними завданнями, передбачати реакції класу і окремих учнів, конкретизувати навчально-виховну інформацію по ходу спілкування, пристосувавши її до змінних ситуацій педагогічного процесу, враховувати індивідуальні особливості особистості учнів.

Характеристика змісту педагогічного спілкування демонструє домінування етичних аспектів спілкування над організаційними.

На етапі аналізу здійсненого спілкування соціальний педагог повинен виявити слабкі сторони спілкування, осмислити, якою мірою він задоволений процесом взаємодії з учбовою групою або учнем, представити відчуття учнів від минулої зустрічі і спланувати майбутнє спілкування з ними, внівши необхідні корективи.

Щоб процес спілкування з учнями протікав ефективніше,

педагогові можна порекомендувати дотримуватися наступних етичних правил:

- бути уважним до будь-якого партнера по спілкуванню;
- розвивати комунікативну пам'ять (необхідно пам'ятати тональність спілкування з групою або окремим учнем, до якої вони зникають);
- розвивати власну спостережливість у спілкуванні з учнями;
- прагнути передбачити реакцію співбесідника у відповідь на зміст або форму звернення;
- уміти аналізувати зовнішню поведінку учнів: пози, жести, міміку, експресію;
- вчитися сприймати і вірно інтерпретувати „психічні сигнали” по зовнішньому малюнку поведінки учнів;
- у процесі спілкування думати про тих, з ким відбувається спілкування.

У будь-якому спілкуванні, у тому числі і педагогічному, можна виділити дві сторони: відношення і взаємодія. Це ніби надводна і підводна частини айсберга, де видима частина (взаємодія) – це серія мовних і невербальних дій, а внутрішня, невидима (відношення) – система потреб, мотивів, інтересів, відчуттів – усього того, що спонукає людину до спілкування. З урахуванням цих компонентів комунікативної діяльності кожен соціальний педагог по-своєму організує свою взаємодію з учнями. Це багато в чому визначається особливостями обраного ним стилю і позиції спілкування.

Позиція (від латинського *positio*) – точка зору, відношення до якого-небудь питання.

Педагогічна позиція – це сукупність відносин соціального педагога до учня, до самого себе, до цілісного педагогічного процесу, а також до своїх колег і представників адміністративних структур системи освіти, державних і суспільних установ.

Професійна позиція соціального педагога виразно виявляється і в його взаєминах з колегами, де нерідко виникає більше складнощів, ніж у спілкуванні з учнями. Труднощі встановлення контактів з колегами і відсутність взаєморозуміння в педагогічному колективі приводять до порушення психологічного клімату в ньому, серйозних педагогічних конфліктів, які нерідко переносяться і на взаємини з учнями та їх батьками, що викликає незадоволеність адміністрації освітньої установи.

Виділяється декілька різновидів соціальних педагогів, які заважають встановленню сприятливого психологічного клімату в професійному колективі і в навчальному закладі взагалі. Як правило, їх реалізують педагоги з низькими рефлексивними властивостями, які не

бачать в цілому всієї ситуації в колективі, вони орієнтовані лише на себе, тому трохи насторожено, а іноді й заздрісно відносяться до успіхів своїх колег.

Найчастіше при взаємодії з колегами зустрічаються педагогічні позиції: „імітатор”, „громадський діяч”, „генератор самореклами”, „патріарх”, „прима”.

„Імітатор”. Такий соціальний педагог будь-яку свою появу в кабінеті представника адміністрації освітньої установи, зустріч з батьками своїх вихованців проводить, зображаючи надзайняту особу. Він обов’язково „ненавмисно” згадає, що ним зроблено позавчора, учора і сьогодні, які плани у нього на майбутнє. Якщо у викладацькій є інші педагоги, то він неодмінно продемонструє надмірну зайнятість, наприклад, подзвонить кому-небудь з батьків учнів з дуже стурбованим виглядом. Часто тримає в руках відкритий записник. Час від часу питає, чи не бачив колега директора, який так йому потрібний (знаючи, що директора в школі немає).

До цієї аморальної позиції соціальний педагог удається, щоб замаскувати свою неспроможність.

„Громадський діяч”. Соціальні педагоги цього плану вважають за краще посідати різні виборні суспільні посади без урахування своїх можливостей. Суспільні доручення, за які вони беруться, природно, відволікають їх від соціально-педагогічної роботи з учнями, зате дають можливість відчувати себе „жертвою відчуття долгу”. Особливо обожнюють такі „діячі” виконувати суспільні доручення за межами навчального закладу, бути в перевірочних комісіях, „ділитися досвідом” з колегами. Саме вони не схильні до конфліктних ситуацій, але викликають до себе іронічне відношення членів колективу.

Дана позиція також аморальна, як і попередня, оскільки соціальний педагог прагне за рахунок своїх колег уникнути виконання ряду функціональних обов’язків.

„Генератор самореклами”. Соціального педагога, що використовує цю позицію в колективі, перш за все турбує власний престиж. Він афішує будь-яку справу, в якій бере участь. Це справа, природно, оголошується найбільш значущою в даний період часу. Потім впродовж тривалого часу сам факт цього заходу і участі в ньому самого педагога прикрашається новими подробицями. Своїй ролі розповідач відводить все більш значне місце. Поступово створюється міф про унікальність минулої події і про заслуги даної людини.

Позицію характеризують такі відчуття, як заздрість, агресивність по відношенню до тих, хто самостверджується в діяльності. Соціальний педагог, що займає цю позицію, часто стає ініціатором конфліктів у

педагогічному колективі.

„Патріарх”. Цю позицію часто вважають за краще займати досвідчені педагоги, особливо ті, що за віком знаходяться на порозі заслуженого відпочинку (виходу на пенсію) або продовжують працювати, будучи на пенсії. Вони із задоволенням прагнуть повчати молодих колег, особливо новачків.

„Патріархи” вважають, що вони гідні вже тільки тому, що мають значний життєвий і професійний досвід, не помічаючи того, що їх професійні „знахідки” давно застаріли і не можуть змагатися з новими педагогічними технологіями.

Така позиція не сприяє формуванню сприятливого психологічного клімату в колективі.

„Прима”. Соціальний педагог, що вибрав цю позицію для самоствердження в педагогічному колективі, володіє реальними даними, завдяки яким може викликати пошану і учнів, і колег. Проте він претендує на те, щоб бути єдиною „зіркою”. По відношенню до тих з колег, які також користуються популярністю в педагогічному середовищі, він демонструє доброзичливість, симпатію, проте за спиною допускає нетактовності, натяки на недостатню компетентність, натяки, які можна трактувати неоднозначно. Ця позиція завдає найбільшого збитку психологічному клімату колективу, оскільки нічого не говорить відкрито. Тому багато хто в колективі не розуміє, хто є джерелом психологічної напруженості.

Педагогічна позиція часто визначає зміст стилю спілкування соціального педагога.

Під стилем педагогічного спілкування слід розуміти індивідуально-типологічні особливості соціально-психологічної взаємодії педагога і вихованців. У стилі спілкування знаходять вираз:

- особливості комунікативних можливостей соціального педагога;
- характер взаємин, що склалися, соціального педагога і вихованців;
- творча індивідуальність соціального педагога;
- особливості навчальної групи.

Стиль спілкування соціального педагога з учнями – категорія соціально і етично насичена. Вона втілює в собі соціально-етичні установки суспільства і соціального педагога як його представника. У стилі педагогічного спілкування і професійної діяльності знаходять віддзеркалення і індивідуально-психологічні і особистісні особливості будь-якого соціального педагога, тобто для кожного характерний індивідуальний стиль професійного спілкування.

Індивідуальний стиль – характерне для даного соціального

педагога поєднання завдань, засобів і способів педагогічної діяльності і спілкування, а також найбільш приватні особливості, наприклад, ритм роботи, визначуваний психофізіологічними особливостями і минулим професійним і комунікативним досвідом.

Індивідуальність соціального педагога гарантує йому авторитет в очах учнів – особливу професійну позицію, що означає специфічний вплив на учнів, право ухвалювати рішення, виражати оцінку, давати поради. Справжній авторитет спирається на такі особливості особистості соціального педагога, як демократичний стиль співпраці з учнями, емпатія, здатність до відкритого спілкування, позитивна Я-концепція педагога, його прагнення до внутрішнього зростання, тобто заснований на етичних принципах і нормах поведінки, пошані до дітей і колег.

Особливості продуктивної взаємодії педагога й учнів багато в чому залежить від характерної манери і способів виконання педагогом своїх посадових функцій, тобто від стилю керівництва (спілкування).

Стиль як манера спілкування, представлений у педагогічній практиці трьома основними формами організації соціально-педагогічної взаємодії: співпрацею соціальних педагогів і учнів; тиском соціального педагога на учнів і сковуванням (обмеженням) їх активності й творчої ініціативи, нейтральним відношенням до учнів, відходом соціального педагога не тільки від проблем своїх вихованців, але й від вирішення власних професійних завдань.

На підставі цього у вітчизняній педагогіці і психології найчастіше виділяються наступні стилі педагогічного спілкування (керівництва учнями): авторитарний, демократичний, ліберально – потуральний. У середині 30-х років ХХ ст. саме ці стилі спілкування (керівництва) були виділені відомим американським психологом німецького походження Куртом Левінім. Вони стали класичними і розглядалися як основні майже всіма дослідниками, що займаються науковою розробкою проблем спілкування й управління.

В основі стилів лежать етичні або офіційно-ділові, догматичні відносини соціального педагога до учнів.

А. Н. Лутошкін у своїй класифікації пропонує модифікований варіант класичних стилів спілкування, враховуючи особливості зворотного зв'язку в комунікативній взаємодії соціального педагога з учнями: авторитарний („разючі стріли”), демократичний („бумеранг, що повертається”) і ліберальний („плот, що пливе”).

Для авторитарного стилю („разючі стріли”) характерні наступні особливості: соціальний педагог одноосібно визначає напрям діяльності.

Основні форми взаємодії – наказ, вказівка, інструкція, догана. Навіть рідкісна подяка у вустах такого педагога звучить як команда, а не

як заохочення.

Соціальний педагог лаконічний, у нього переважає начальницький тон, нетерпіння до заперечень.

Демократичний стиль („бумеранг, що повертається”) виявляється в опорі соціального педагога на думку групи. Педагог прагне донести мету діяльності до свідомості кожного, підключає всіх до участі в обговоренні ходу роботи; бачить своє завдання не тільки в контролі і координації, але й у вихованні. Кожен учень заохочується, у нього з’являється упевненість у собі. Демократично орієнтований соціальний педагог прагне враховувати індивідуальні схильності та здібності кожного; заохочувати активність, розвивати ініціативу. Основні способи спілкування у такого педагога – прохання, рада, інформування.

Ліберальний стиль („плот, що пливе”) – архаїчний, потуральний. Соціальний педагог прагне не втручатися в життя групи, не проявляє активності, питання розглядає формально, легко підкоряється різним, часом суперечливим впливам, фактично самоусувається від відповідальності за те, що відбувається. Про авторитет педагога в даному випадку мова не йде [102].

Така класична типологія стилів спілкування дещо розширюється і конкретизується Н. П. Анікеєвою. В її класифікації виділяються автократичний (самовладний), авторитарний (владний), демократичний, ігноруючий і непослідовний стилі спілкування.

При автократичному (самовладному) стилі керівництва педагог здійснює одноосібне управління.

Учням не дозволяється висловлювати свої погляди, критичні зауваження, проявляти ініціативу, тим більше претендувати на вирішення питань, що стосуються їх. Соціальний педагог послідовно пред’являє вимоги до учнів і здійснює жорсткий педагогічний контроль за їх здійсненням.

Авторитарному (владному) стилю керівництва властиві основні риси автократичного. Але при цьому учням дозволяють брати участь в обговоренні проблем колективного життя і тих питань, що зачіпають їх інтереси питань. Проте рішення, кінець кінцем, завжди ухвалює соціальний педагог відповідно до своїх установок [5].

Орієнтований на демократичний стиль керівництва соціальний педагог спирається на колектив, стимулює самостійність учнів. Учні обговорюють проблеми колективного життя і в результаті роблять певний вибір. Але остаточне рішення педагог або формулює, або воно повинно бути ним схвалене.

Соціальний педагог проявляє терпимість до критичних зауважень учнів, прагне зрозуміти їх, вникнути в їх особисті справи і проблеми. У



організації діяльності колективу прагне зайняти позицію “першого серед рівних”.

При ігноруючому стилі керівництва соціальний педагог прагне якомога менше втручатися в життєдіяльність учнів, практично усувається від керівництва ними, обмежуючись формальним виконанням своїх обов’язків і вказівок адміністрації.

Непоследовний стиль характеризується тим, що соціальний педагог, залежно від зовнішніх обставин або власного емоційного стану, здійснює будь-який з описаних вище стилів керівництва (спілкування), що веде до дезорганізації і ситуативності системи керівництва, взаємин педагога з учнями. При такому спілкуванні учням важко орієнтуватися на вимоги педагога, тому що він непередбачуваний у своїй поведінці. Мабуть, це один з найскладніших стилів педагогічного спілкування для учнів, який не дозволяє їм правильно орієнтуватися в ситуації і набудувати себе на певний стиль відносин з педагогом.

Досить цікавий підхід до класифікації стилів педагогічного спілкування пропонує В. А. Кан-Калік:

- спілкування на основі захопленості спільною творчою діяльністю;
- спілкування на основі дружньої прихильності;
- спілкування – дистанція;
- спілкування – залякування;
- спілкування – загравання [36].

В основі спілкування на основі захопленості спільною творчою діяльністю лежить стійко-позитивне відношення соціального педагога до учнів і справи, прагнення сумісно (означає демократично) вирішувати питання організації діяльності. Захопленість сумісним творчим пошуком – найбільш продуктивний для всіх учасників педагогічної взаємодії стиль спілкування. В основі його – єдність високого професіоналізму педагога і його етичних установок.

Захопленість сумісним з учнями творчим пошуком – результат не тільки комунікативної діяльності педагога, але і ступеня його відношення до соціально-педагогічної діяльності в цілому, яка носить творчий характер.

Спілкування на основі дружньої прихильності тісно пов’язане з попереднім стилем, по суті, це одна з умов становлення стилю спілкування на основі захопленості спільною творчою діяльністю. Такий стиль спілкування можна розглядати як передумову успішної навчально-виховної діяльності, яка забезпечує і міцні наочні знання, і сприяє формуванню позитивних особистісних якостей учнів. Дружнє спілкування – найважливіший регулятор діяльності взагалі, а ділового

педагогічного спілкування особливо. Цей стиль педагогічного спілкування слід розглядати як спілкування-діалог. Основною ознакою спілкування як діалогу є встановлення особливих відносин, які можуть бути визначені словами „духовна спільність, взаємна довіра, відвертість, доброзичливість”. Педагогічний діалог з вихованцем припускає дотримання ряду комунікативних і етичних умов: сумісне бачення, обговорення ситуацій, що виникли; рівність особових позицій соціального педагога і вихованця, визнання його активної ролі в процесі розвитку і формування власної особистості.

Суть спілкування-дистанції полягає в тому, що в системі взаємин соціального педагога і учнів в якості обмежувача виступає соціальна і психологічна дистанція.

У такого педагога в цілому може бути позитивне відношення до учнів, але організація діяльності ближче до авторитарного стилю, що знижує загальний творчий рівень спільної роботи з учнями. Дистанціювання подібного плану у взаєминах соціального педагога і вихованців веде до формалізації системи соціально-психологічної взаємодії педагога і учнів і не сприяє створенню істинно-творчої атмосфери. Це зовсім не означає, що дистанція взагалі не повинна існувати, вона необхідна в загальній системі відносин соціального педагога й учнів, в їх сумісному творчому процесі.

Проте соціально-психологічна дистанція між учасниками педагогічної взаємодії повинна бути розумною, доцільно обгрунтованою. Чим природніша для учня провідна роль соціального педагога, тим органічніша і природніша для нього певна дистанція в системі взаємин з соціальним педагогом. Вона визначається ступенем авторитету педагога серед учнів, який і створюється саме ними.

Спілкування-дистанція є своєрідним перехідним етапом до такої негативної форми педагогічного спілкування, як спілкування-заликування. Цей стиль спілкування пов'язаний, в основному, з невмінням соціального педагога організувати плідне спілкування на основі захопленості спільною діяльністю. Він сполучає в собі негативне відношення до учнів і авторитарність у способах організації діяльності. Спілкування-заликування частіше орієнтує не на те, що треба робити, а на те, чого робити не можна, обмежуючи самостійність і творчий пошук учнів. У творчому відношенні спілкування-заликування безперспективне. Воно не тільки не створює комунікативної атмосфери, що забезпечує творчу діяльність, а, навпаки, позбавляє педагогічне спілкування дружності, на якій і засновано взаєморозуміння.

Проявом лібералізму, невимогливості при можливому позитивному відношенні до вихованців є стиль спілкування-загравання.

Воно обумовлене схильністю соціального педагога завоювати помилковий, дешевий авторитет. Причиною прояву цього стилю є, з одного боку, прагнення швидко встановити контакт, бажання сподобатися групі, учневі, а з іншого боку – відсутність навичок професійної діяльності.

Розглянуті етичні норми поведінки педагогів, що володіють різними стилями спілкування, розповсюджуються однаковою мірою на вчителів і на соціальних педагогів, оскільки вірно знайдений стиль спілкування соціального педагога істотно підвищує ефективність педагогічного спілкування.

Кожному соціальному педагогові необхідно пам'ятати про те, що продуктивний стиль спілкування і досягнення взаєморозуміння з вихованцями і колегами багато в чому залежать від дотримання простих, але досить ефективних етичних правил.

Йому необхідно поводитися з учнями так, щоб у них створилося відчуття їх власної значущості для соціального педагога. Для створення такого відчуття важливо в кожному учневі знайти певні достоїнства, переваги, що відрізняють його від інших, і сказати йому про це. Співбесідник повинен відчувати щирий інтерес до нього, до його справ, відчуттів, настрою, переживанням і т.ін.

Спілкування, організоване на гуманістичних основах, відрізняється діалогічністю, мета якої – встановлення розуміння між партнерами по спілкуванню. Щоб розмова соціального педагога з учнями, його батьками, колегами перетворилася на цікавий діалог необхідно враховувати емоційний стан співбесідника і відповідно до цього починати з ним розмову:

- слід мати на увазі, що діалог не відбудеться, якщо соціальний педагог весь час говоритиме і питатиме, а учневі залишиться тільки слухати і давати односкладові відповіді. Уникнути цього можна по-різному, залежно від індивідуальних особливостей учнів;
- для діалогічного спілкування важливо уявити, як би сам соціальний педагог сприйняв те або інше звернення до себе з боку інших людей. У розмові з учнями не слід застосовувати наказового тону, краще використовувати форму прохання, поради або побажання;
- учень повинен бачити, що все спілкування соціального педагога з ним, навіть у гніві, диктується дружелюбністю. У жодному випадку не слід зв'язувати привід, що викликав гнів, з особистими якостями учня. Подібний гнів руйнує відносини, озлоблює вихованця, негативно настроює його не тільки проти соціального педагога, але й сприяє формуванню негативних мотивів учення і негативних установок до педагогів взагалі;

- соціальному педагогові треба уміти слухати учнів. Необхідно прагнути зрозуміти не тільки те, що говорить учень, але й те, як він це говорить; з'ясувати, що стоїть за його словами, що він хотів або хоче сказати насправді; чого він не хоче або не може сказати;

- важливо уміти ставити питання – основні, що уточнюють, навідні. Вони повинні стимулювати учня на ґрунтовну відповідь. Питання соціального педагога повинні відображати ширий інтерес до розмови;

- соціальний педагог повинен уміти співробітничати з учнями. Коли учні приступають до здійснення наміченого, соціальний педагог повинен виступати одночасно і в ролі учасника, і в ролі спостерігача, і в ролі консультанта.

Таким чином діалогічність соціального педагога, як однієї з гуманістичних вимог до його спілкування, включає: особову рівність, „суб'єкт-суб'єктні” відносини; накопичення потенціалу згоди і співпраці; врахування не тільки своїх, але і потреб учнів, їх зближення; свободу дискусії, передачу знань і досвіду, що вимагає індивідуального осмислення; прагнення до творчості, особистого і професійного зростання, імпровізаційності, експериментування; переважання прийомів, що організують самостійну діяльність учнів.

Гуманістичне спілкування соціального педагога засноване ще на одній вимозі – пошана чужої думки, тобто думки учня, батьків, колег.

Соціальний педагог, як правило, переконаний, що його думка безумовна і єдино правильна, особливо в оцінці дітей і їх якостей. Ігнорування ним думок учнів, їх поглядів – справа доволі часта. Але практика показує парадоксальну річ: у більшості випадків педагогічні очікування і прогнози відносно дітей не співпадають з дійсністю. Це пояснюється тим, що у значній частині соціальних педагогів не розвинена найважливіша професійна значуща особиста якість, абсолютно необхідна в процесі педагогічного спілкування. Це емпатія – здатність зрозуміти і відчувати іншу людину. Робота над розвитком в собі емпатії вимагає високої уважності і серйозної роботи душі і розуму; і головне, що тут необхідне, – навчитися слухати і чути дитину. У цьому – запорука того, що соціальний педагог його розумітиме.

Слово „емпатія” походить від грецького „pathos” – сильне і глибоке відчуття, близьке до страждання, з префіксом „em”, що означає напрям усередину. Високоемпатійний педагог дійсно страждає значно більше низькоемпатійного, але саме в цьому – фундаментальна особливість педагогічної професії, її щастя і нещастя. Правда, ступінь хворобливості суб'єктивного відчуття емпатії може бути різна і залежить від її типу: співпереживання або співчуття. Співпереживання – це переживання

емоції, схожої з емоцією іншої людини. Психологи стверджують, що ці проблеми неправильно розділеного нещастя – розплата за егоцентризм соціального педагога: співпереживання спрямована на себе і егоїстичне за своєю природою. За ним слідує реакція уникнення, оскільки співпереживання негативних емоцій стає дуже обтяжливим. А ось при співчутті переживання суб'єкта і об'єкта не тотожні. Співчуття раціональніше, воно націлене не на те, щоб „разом постраждати”, а на пошук реальної допомоги іншій людині у вирішенні її проблеми.

Бути в стані емпатії означає сприймати внутрішній світ іншого точно, але без втрати відчуття „неначе”. Це означає, що зберігається здатність повернутися у власний світ переживань. Якщо цей відтінок „неначе” зникає, то замість емпатії виникає ідентифікація з емоційним станом іншого, зараження його емоцією і переживання її в такому ж ступені по-справжньому. Діти схильні до ідентифікації більше, ніж дорослі, тому вони часто заражаються емоціями вчителя (особливо учні початкових класів). На цьому заснований педагогічний прийом, названий зараженням.

Емпатія як педагогічно значуще явище володіє такими особливостями.

1. Розвитку емпатійності як якості особистості заважають певні установки: уникати зайвих контактів, уважати недоречним виявляти цікавість до інших людей, спокійно відноситися до переживань і проблем інших людей.

2. Якщо соціальний педагог, проявляючи емпатію до дитини, проектує на неї свої власні якості: недоліки, звички, свій емоційний досвід, установки, міфи, – емпатія дає спотворену картину внутрішнього світу дитини. Емпатія – це зовсім не те ж саме, про що говорять: „Постав себе на його місце”. Це – інше: „Поглянь на речі його очима”.

3. З віком здатність до емпатії знижується. Ймовірно, це пов'язано з розвитком стереотипів.

Сучасне виховання – це виховання, практично позбавлене емпатії у відносинах з дитиною. Без емпатії стає неможливим емоційне виховання (виховання відчуттів). У результаті виховання зводиться до пізнання, і в результаті дитина з самого раннього віку привчається до раціоналізму, не отримуючи жодного уроку життя відчуттів, жодного уроку щирості. Така людина може багато чого добитися в житті, але, якщо не займеться саморозвитком, назавжди залишиться людиною бездушною.

У більшості випадків і в сім'ї, і в школі „молодші” чують від „старших” як прояв уваги звернення, що не містять ніяких проявів емпатії:

• накази, команди („Зараз же перестань!”, „Прибери!”, „Тиша!”);

- попередження, застереження, погрози („Якщо це ще раз повториться, я візьму ремінь”, „Не зробиш – нарікай на себе”);
- зауваження, критику, засудження, звинувачення, навішування ярликів („На що це схоже! Нікуди не годиться!”, „Який же ти все-таки грубіан!”, “Грубіянши!”);
- моралі найпримітивнішого характеру, абстрактні заклики („Ти повинен поводитися як годиться”, „Кожна людина повинна трудитися”);
- моралізування („Я думаю, тобі треба піти до нього, вибачитися, помиритися і забути про все, що відбулося”);
- нотації („Без кінця відволікаєшся, ось і робиш помилки”);
- поради і повчання, зазвичай не відповідні віку; готові „рецепти” вирішення проблемних ситуацій, що спираються на сумнівний життєвий досвід старших („Я в твої роки ніколи пізніше дев’яти додому не повертався”);
- нагадування („Не забувай вимити руки – інфекцію підхопиш!”);
- випитування, розслідування („Ні, ти все-таки скажи мені!”, „Що ти все мовчиш? Відповідай!”);
- припущення, інтерпретації („Мабуть знову побився!”, „Просто так нічого не буває!”);
- бездумне заспокоєння, видимість співчуття з метою відв’язатися від дитини, не виглядаючи в його очах бездушним („Нічого, це дурниця”, „Та кинь, нісенітниця!”);
- заперечення відчуття дитини („Нісенітниця, це тобі тільки здається!”, „Не вірю, що це тебе до цих пір турбує!”);
- відхід від розмови („Відстань!”);
- обзивання, висміювання („Подивитися на цього дорослого “генія”!”, „Ну просто дубина!”);
- похвалу, рідко співвіднесену з діяльністю дитини („Ти у мене найкрасивіша!”, „Яка ти розумниця!”).

Всі перераховані варіанти – прояви егоїзму і егоцентризму старших, коли єдиною цінністю „педагогічного” спілкування стають власні інтереси або професійний обов’язок вихователя, що спрощено розуміється, а інтереси дитини не враховуються зовсім (або, ще гірше, уважаються вадами).

Прояв емпатії починається із зацікавленості справами, настроєм, труднощами й успіхами іншої людини. Звичайно це просте питання: „Тебе щось турбує?”. Це питання може бути поставлене в такій або іншій словесній формі або виражене неявно – інтонацією нейтрального вислову, жестом, позою участі. Але саме така постановка питання відкриває для дитини можливість відкрито „випромінювати” емоційну

хвилю, на яку належить настроїтися соціальному педагогові на якийсь час ніби відмовившись від себе, від своїх інтересів, бажань і проблем.

Важливу роль у розумінні співбесідника грає емпатійне слухання соціального педагога. Воно припускає дотримання наступних етичних правил: проявляти щирю, а не роблену зацікавленість; бути, а не здаватися уважним; емоційно підтримувати учня реплікою, мімікою, жестами; прагнути проникати у внутрішній сенс слів; не перебивати, давати повністю виговоритися.

Останніми роками все більше уваги в педагогічному середовищі приділяється увага тезі гуманістичної педагогіки про необхідність організувати з дітьми рівнопартнерські взаємини. Суть рівнопартнерства полягає в свободі особистого самовираження і соціального педагога, і дитини. І лише тоді дитина, особливо важка, здатна проявити щирість, правдивість, позбавитися від тривоги і невпевненості в собі.

Регуляція рівноправного діалогічного спілкування можлива на нормах етико-моральної культури соціального педагога, яка в повсякденному спілкуванні дозволяє виразити йому справжню пошану до дитячої особистості, утвердити її відчуття власної гідності і самоцінності, сприяючи неабиякою мірою її самоактуалізації.

Спілкування соціального педагога з учнями, їх батьками, колегами може мати різні рівні залежно від рівня етико-моральної культури соціального педагога, від характеру настроєності педагога і учня один на одного.

Низький рівень спілкування на основі схеми „суб’єкт – об’єкт”; учасники спочатку займають нерівні позиції. Соціальні педагоги як ініціатори спілкування сприймають учня, колегу лише як носія певної ролі або джерело значущої інформації, а не як особистість, що володіє індивідуальною своєрідністю і неповторністю внутрішнього світу і форм його зовнішнього прояву.

У рамках низького рівня спілкування виділяється декілька підвидів, кожен з яких відрізняється рядом характеристик, що дозволяють визначити характер відношення співбесідника до свого партнера залежно від тих цілей і завдань, які він має намір вирішити в процесі комунікації. Суб’єктно-об’єктне спілкування може здійснюватися на примітивному, маніпулятивному або стандартизованому рівнях.

На примітивному рівні співбесідник сприймається соціальним педагогом не як партнер, а як предмет, що потрібний або заважає (залежно від ситуації, що склалася і виниклих запитів). Йому заздалегідь відмовляється в можливості висловлювати власну думку, висловлювати свою позицію, оскільки суб’єктом він вибраний як слухач. Якщо він і почне щось говорити у відповідь, то це все одно буде „неправильним”.

Такий соціальний педагог ще до початку комунікативного контакту не розглядає передбачуваного співбесідника як рівноцінного партнера по спілкуванню, визначаючи для себе його статус у вигляді своєрідного соціального ярлика. Наприклад, „бабуня”, „дід-сморчок”, „хлопчак”, „фімочка”, „витрішкувата зануда з книжкою”.

З тим, хто сильніший за нього, соціальний педагог може підлабузнюватися, лестити, без збентеження переходити від пробного натиску і погроз до ганебного відступу. У спілкуванні із слабким, у разі конфронтації, не вважає за необхідне проявляти належну пошану, допускає не тільки нетактовність, але і явну зневага і навіть грубість.

Маніпулятивним рівнем є спрямованість спілкування на отримання односторонніх вигод і переваг. Партнер розглядається як суперник, у якого треба виграти, тому в спілкуванні присутній ніби другий план, який явно або неусвідомлено ховається. Нещирість стає основою поведінки ініціатора спілкування, оскільки йому важливо отримати з комунікативної ситуації особисту вигоду: якщо не матеріальну або житейську, то, принаймні, психологічну, і таким чином, безкарно вийти з утруднення або взяти верх над співбесідником, діставши можливість реалізувати свій план дій.

Наприклад, учень на іспиті відчуває себе дискомфортно, тому що недостатньо добре підготувався. Знаючи захопленість викладача своїм предметом, він навмисно ставить йому питання, яке нібито викликає у нього надмірний інтерес, хоча насправді саме це питання стоїть у нього в білеті. Викладач, не підозрюючи про каверзу, докладно висловлює „допитливого хлопцю” те, що він повинен був би почути від нього. Екзаменатор непомітно для себе стає і таким, що іспитується, після чого ставить задовільну відмітку учневі за „змістовну відповідь”.

До різновидів низького рівня спілкування відносяться також стандартизований, коли партнери орієнтуються не на актуальну роль один одного, а, згідно етикету або соціальним вимогам, спілкуються у формі „контакту масок”.

Контакт масок – це формальне спілкування, обумовлене певними традиціями, правилами, нормами, прийнятими в суспільстві або конкретному соціальному оточенні.

На стандартизованому рівні спілкування соціального педагога турбує те, чи відповідає він прийнятим стандартам зовнішнього вигляду, тону, манерам. Тому й іншого він сприймає через це. Він швидше створює видимість контакту, а не повноцінну взаємодію.

Для високого рівня спілкування соціального педагога характерне домінування етичних принципів і норм, що свідчить про сформованість етичної культури педагога.



Високий рівень спілкування припускає входження співбесідників в контакт на основі схеми „суб'єкт – суб'єкт”, що викликає необхідність:

- активності обох сторін спілкування;
- рівності психологічних і особистісних позицій партнерів;
- взаємного проникнення в світ відчуттів і переживань іншої людини і емоційного відгуку на них;
- гуманістичної установки, заснованої на співчутті і схваленні іншої людини зі всіма його індивідуальними особливостями.

Різновидами високого рівня спілкування є конвенціональний, ігровий, діловий і духовний.

Конвенціональний рівень спілкування припускає високу культуру контакту в дусі згоди, рівноправ'я, уваги один до одного.

Запобігливість до партнера поєднується з етичною спроможністю соціального педагога і його комунікативною грамотністю. На конвенціональному рівні спілкування соціальний педагог прагне вловити актуальну роль свого партнера і відобразити свою роль його очима, тому не забуває зважати на співбесідника і на ситуацію в цілому.

Загострена увага соціального педагога до партнера виявляється і в тому, що він піклується про психологічний комфорт свого співбесідника, намагається не нав'язувати свою персону після того, як тема бесіди виявиться вичерпаною.

Контакт на конвенціональному рівні вимагає від соціального педагога високої культури спілкування. Уміння „тримати” діалог на цьому рівні є досить складним мистецтвом, для оволодіння яким йому іноді доводиться працювати роками. Цей рівень можна вважати оптимальним для вирішення особистих і міжособистісних проблем у людських контактах.

У спілкуванні на ігровому рівні заздалегідь присутній живий інтерес соціального педагога до особистих особливостей співбесідника, проїнятий симпатією до людини. Цей особливий нюанс контакту: інтерес до іншого привносить у майбутнє спілкування дух святкової піднесеності.

В ігровому спілкуванні соціальний педагог не прагне до самоствердження за рахунок свого співбесідника, а ненів'язливо зве до гри, зіткнення сил, натур, що розрізняються, смаків, думок і відчуттів. Він хоче, щоб співбесідник, скинувши апатію, недовір'я і боязкість, проявив себе яскраво, у всій красі, зі всіма слабкостями і зі всіма своїми достоїнствами. Тому тут доречні і зле пародіювання, і влучна насмішка, і вислови, що ставлять іншого в безвихідь, тобто все, що на нижчих рівнях спілкування привело б до сварки. У контакті партнерів на ігровому рівні неодмінно виникає „другий план”, те, що відчувається,

але не називається; володіння цим рівнем спілкування вимагає чималого артистизму і витонченості. Не випадково саме мистецтво ігрового спілкування є основою чарівливості людини.

Інакше будуватиметься спілкування на діловому рівні. При діловому спілкуванні партнери об'єднані загальною справою, сумісним пошуком вирішення виниклих проблем. Співбесідник при цьому викликає інтерес як людина, яка може допомогти, або, навпаки, як та, кому необхідна ваша допомога на користь загальної справи. Тому особливу увагу привертає не актуальна роль співбесідника, а ступінь його розумової і ділової активності, включеності в рішення загальної задачі. У такому контакті люди перестають думати про те, як вони виглядають: це не так важливо, оскільки на першому місці – справа. З контактів на діловому рівні люди виносять не тільки певні зримі „плоди” спільної діяльності, але й відчуття взаємної прихильності, довіри і теплоти або антипатії один до одного. Якщо спілкування на ігровому рівні святкове, то на діловому – воно набагато буденніше, зате глибше і серйозніше.

Вищий рівень людського спілкування – духовний, в якому партнер сприймається як носій духовного початку, тому відношення до нього відрізняється особливим відчуттям благоговіння. У контакті з такою людиною на перший план виступають не його зовнішні дані і навіть не особисті і ділові якості, а мудрість і сила духу, які виділяють його з оточуючих людей. У ньому втілені вищі початки, властиві не окремім людям, а людству в цілому.

Відмітною особливістю духовного спілкування є те, що співбесідники надзвичайно чутливі до душевного стану один одного; один здатний закінчити фразу, почату іншим. Обидва відкриті, поривчасті: у бесіді вони гаряче сперечаються, перебивають один одного, і це не є нетактовністю, а лише свідчить про пристрасне захоплення обговорюваною проблемою. Іноді розлучитися їм буває дуже важко: захоплені розмовою, співбесідники можуть ніч безперервно проводити один одного додому, так і не наговорившись. Духовно активна людина ніколи не може виговоритися “остаточно”, тому контакт уривається або із-за обопільної втоми, або під натиском життєвих обставин.

У спілкуванні будь-якого рівня соціальний педагог зустрічається з труднощами, які можуть перетворюватися на морально-психологічні бар'єри спілкування.

Духовне спілкування поєднує в собі найпривабливіші риси ігрового і ділового (живий інтерес до особи партнера, взаємне спонукання до спонтанності, сумісний пошук істини, благородне прагнення до однаковості і згоди). В той же час воно відрізняється глибиною „діалогічного проникнення” людей один в одного.

У чистому вигляді кожен з описаних вище рівнів спілкування зустрічається не так часто, але елементи кожного з них присутні в будь-яких контактах соціального педагога.

### ***Морально-психологічні бар'єри в спілкуванні соціального педагога***

Спілкування – це специфічний спосіб організації діяльності людей. Особливо важливо і значуще воно в таких видах діяльності, які опосередковані взаєминами „людина – людина”. Люди сильні подразники один для одного, тому процес їх взаємодії може істотно ускладнюватися не тільки індивідуально-особистими особливостями, але й рядом об'єктивних труднощів. Часто в ході ділових і міжособових взаємин між ними можуть виникати перешкоди, бар'єри морального і психологічного характеру, які істотно затруднюють контакти, а в ряді випадків можуть привести і до повного розриву відносин.

Прояви затрудненості спілкування виявляються у формі зміни стилів ділового спілкування, навмисної дезінформації партнера, порушуються ділові діалоги, спонтанно вживаються невербальні засоби спілкування і тому подібне.

Етичні бар'єри спілкування соціального педагога приводить до роз'єднаності, неузгодженості, підвищеної образливості, негативізму, агресивності у відносинах педагога з учнями.

Етичні бар'єри спілкування:

1. Наявність суперечності в діяльності соціального педагога між етичними знаннями педагога і рівнях їх практичної реалізації.

І учні, і батьки, і соціальні педагоги знають про зміст суспільних норм поведінки, про неприпустимість приниження особистої гідності людини, про необхідність емоційної підтримки, але в процесі спілкування всіма сторонами ці норми порушуються.

2. Несформованість етичних установок на розуміння один одного.

Процеси розуміння соціального педагога і схвалення його особистості дітьми взаємопов'язані. Проте не в усіх випадках розуміння супроводить довіра і щира розкритість душ вихованців. Непорозуміння й ухвалення трапляється з соціальними педагогами, чиї дії і вчинки, чия особа не відрізняється професіоналізмом. Незадоволеність соціального педагога педагогічним спілкуванням у першу чергу пов'язано з несприйняттям його особистості школярами. Саме тоді виникає дефіцит духовної близькості, емоційного опору і співпраці. Для того, щоб діти розуміли педагога, йому потрібні: перш за все чітка особиста спрямованість – бути таким, що зрозуміє, і прийнятим кожним школярем; очевидність логіки поведінки, справедливість вимог;

організація співучасті дітей у спільній діяльності; гуманність повсякденного педагогічного спілкування.

3. Етичне лицемірство – прагнення справити хороше враження, замаскувати відсутність справжньої етичної культури. Форми прояву етичного лицемірства можуть бути різними, але, як правило, вони завжди супроводжуються моральною демагогією, теревенити з приводу падіння вдач, закликами до дотримання норм культури.

Найбільш поширеними проявами етичного лицемірства є: посилання на авторитети, дискредитація співбесідника, спотворення сказаного, докір, звинувачення, погрози.

4. Консерватизм етичних установок – людина керується віджилими нормами спілкування, не відповідними очікуваннями тих, що оточують, і вимогам сучасної моралі.

Анахронізмом виглядає сьогодні, наприклад, авторитарний стиль керівництва, нав'язування власної точки зору, нетерпимість до думки іншого. Анахронізм у спілкуванні вимагає одноманітності думок і поведінки, накладає заборону на тих або інших – особливо незвичні форми поведінки і спілкування, прийняті, наприклад, у молодіжному середовищі.

5. Етична агресія – спрощення і опрощення вдач, втрата досягнутого рівня в спілкуванні, що супроводжуються неповагою до традицій, зневагою до досвіду і заслужених авторитетів.

Цей дефектний рівень часто зустрічається серед молодих людей. Етична регресія виражається в небажанні давати оцінку власним вчинкам, помічати, що вони зачіпають інтереси інших людей. Разом з тим для етичної агресії характерні раціоналізм і прагматизм, жорсткість, іноді – „випереджаюча агресивність”.

6. Етична відстороненість – відсутність орієнтації на іншого, невміння і небажання чути його. Це своєрідна форма прояву „глухоти до оклику” (К. Ясперс), але не початковою, егоїстичною, а тією, що виникла як результат втрати (через життєві обставини) раніше властивих особі моральних якостей.

Виховна дія в цьому випадку направлена на зовнішній тиск, жорстку структурування поведінки дитини, домінування авторитарності, небажання проникнути у внутрішній світ учня.

7. Дефіцит духовної близькості – прояви егоїзму в спілкуванні, прагнення до суперництва, лідерства, постійне звертання уваги на себе і головування серед колег і учнів.

Тут також присутні виправдання власних недоліків, чванливість, чванство минулими заслугами, відстоювання прав на власну винятковість і привілеї.

8. Етична зарозумілість – характерна для авторитарного одновимірного мислення, що визнає єдину („свою”) істину і правоту. Супроводжується підозрілістю, ворожим відношенням до інакомислення: політичного, ідеологічного, культурного, релігійного. Нетерпимість у край непродуктивна: ворожість заважає почути іншого, навіть коли він пропонує щось раціональне і корисне.

Труднощі особистого порядку, відомі як психологічні бар’єри, усуненню піддаються через силу, а нерідко взагалі стають неусувною перешкодою на шляху взаємовигідної співпраці соціального педагога з учнями. Серед таких внутрішніх чинників, що утруднюють ділове і міжособистісне спілкування, можна виділити:

- зовнішні дані партнерів (зокрема фізичні вади і дефекти мови), змінити які практично неможливо;
- особливості темпераменту, що виявляються в процесі спілкування на поведінковому рівні і в емоційній формі;
- деякі (переважно негативні) риси вдачі;
- стійкі емоційні стани негативної модальності.

Розглянемо прояви деяких різновидів психологічних бар’єрів детальніше.

Бар’єр темпераменту встановлюється між людьми з різними типами нервової системи. Наприклад, людина з високою реактивністю, запальна, імпульсивна і мінлива в своїх бажаннях (холерик), зазвичай починає діалог без думки про сварку. Проте в розмові може раптово спалахнути обуренням у відповідь на репліку, що обурила його, або висловлене в її адресу критичне зауваження, яке сприймається як особиста образа. Уважаючи себе скривдженим, співбесідник з холеричними рисами темпераменту демонструє яскраво виражену вербальну і невербальну агресію на адресу свого комунікативного партнера. У такому стані від нього можна почути образливі вирази, які можуть глибоко поранити іншу людину, порушити його душевну рівновагу. Для самого партнера-холерика сказане ним не є чимось особливим, що виходить за рамки звичного стилю відносин з іншими людьми. А інша людина, чутлива, із слабким типом нервової системи (наприклад, меланхолік), з малою реактивністю, соромлива і тривожна, на таку дію відреагує інакше: уходить в себе, надовго затаївши образу, уникатиме подальших контактів. Нанесена в розмові з холериком душевна травма „вбиває” меланхоліка з колії: він довго не може заспокоїтися, постійно повертаючись до ситуації розмови і переживаючи нанесену йому образу, не в змозі узятися за роботу, може остаточно втратити віру в себе і починає ще більше сторонитися людей.

Скрутне спілкування між флегматиками і холериками. Флегматик

в силу надзвичайної повільності в осмисленні інформації і реагування, що запізнилося на неї, дратуватиме імпульсивного холерика. Флегматику не імпонує гіперактивність, підвищена емоційна збудливість, нетерплячість і запальність холерика.

Активніший у цьому плані сангвінік, рухомий, урівноважений, такий, що легко пристосовується до обставин. Сангвінік відрізняється високою пластичністю поведінки, що дозволяє йому швидко зорієнтуватися в будь-яких умовах, швидко налагодити контакти з тими, що оточують, і невимушено підтримувати будь-яку розмову.

Найбільш важкий у спілкуванні для будь-якої людини партнер-меланхолік, чутливий до слізливості, з тихим голосом, повільний, навіть млявий. Своєю замкнутістю і пасивністю він пригнічує активних співбесідників, стомлює їх і наводить нудьгу. Соціальному педагогові важливо знати особливості темпераментів учнів і враховувати їх у виховному діалозі. Недаремно також мати в своєму розпорядженні інформацію про зовнішні прояви тих або інших типів темпераменту в поведінці, емоційному реагуванні, мовному супроводі учня.

Бар'єр стійких негативних емоцій може також стати серйозним чинником, що утруднює процес міжособистої і ділової комунікації соціального педагога. Емоції – це один з головних регуляторів людського спілкування: вони впливають на вибір співбесідника, визначають способи і засоби спілкування. Не будь-яка, а лише стійка негативна емоція здатна спорудити психологічний бар'єр у спілкуванні. До таких емоцій відносять страждання, гнів, огиду, презирство, страх, сором і провини (згідно класифікації американського психолога К. Ізарда) [102].

Страждання переживається як смуток, занепад духу, самота, емоційне відчуження. Невербальний прояв його частіше всього помітний по піднятих вгору і здвинутим усередину бровам, поперечних зморшках на лобі, опущених куточків рота, подовженому обличчі, тужливому голосу і плачу. Типовими причинами страждання можуть стати невдачі в навчанні, кар'єрі, любові. Найбільш поширені причини горя – це втрата чогось (когось) або її передчуття: втрата улюбленої людини, якостей у собі, самоповаги, соціального статусу (зокрема „кращого учня в групі” або „кращого соціального педагога в місті”).

Страждання в спілкуванні спотворює сприйняття тих, що оточують: чужа радість, успіх може викликати біль і заздрість, породити егоїзм (з жалості до себе) або, навпаки, альтруїзм, щоб заглушити в собі відчуття провини перед кимось (частіше виникає по лінії спілкування „керівник – соціальний педагог”, „соціальний педагог – колега”, „соціальний педагог – учень”). Утіха може викликати у відповідь реакцію партнера у вигляді роздратування або афектної агресії.

Гнів народжується у відповідь на несподівані перешкоди по задоволенню актуальної потреби: на переривання приємного заняття і примушення до неприйнятного вчинку, на образи, незаслужену образу.

Природно, що в людей з'являється образа і навіть гнів на незаслужену образу. Чим сильніший гнів, тим більша потреба вилити його сльозами або агресією, причому не тільки вербальною, але й фізичною, що нерідко зустрічається не тільки в побуті, але й у педагогічних ситуаціях. Гнів свідчить про глибину переживання емоцій негативної модальності.

Роздратування різного ступеня інтенсивності може викликати настирливість, що супроводжується монотонною мовою співбесідника, частим вживанням слів-паразитів типу „так би мовити”, „ну”, „значить”, „так або інакше”, велика кількість незрозумілих (спеціальних) термінів, що відволікає від засвоєння смислового змісту інформації, що повідомляється.

Огида і гидливість виникають як наслідок негігієнічності співбесідника, його поганих манер і відсутності самоконтролю. Соціальний педагог повинен бути бездоганним сам і прагнути тактовно допомогти виправити окремі недоліки своєму партнерові. У крайньому випадку, соціальному педагогові слід спробувати подавити огиду і сконцентрувати увагу на утриманні інформації.

Презирство – зневага виникає ситуативно і сприяє обмеженню контактів з людиною, що викликала негативні емоції. Іноді вона є результатом заобонів (расових, національних, суспільних і ін.). Породжувати презирство можуть і деякі риси вдачі партнера по спілкуванню, його аморальні вчинки. Подолати негативні емоції при зустрічі з даним суб'єктом буває досить важко. По можливості, необхідно відокремити конкретний вчинок від людини як особистості. Ймовірно, він сам вже жалкує про те, що трапилося. Не слід забувати, що в кожному характері є свої „плюси”, треба тільки уміти їх знайти.

Гнів, огида і презирство К. Ізард назвав ворожою тріадою. Ворожість по відношенню до співбесідника може виражатися у формі відкритого ігнорування особистості і змісту інформації, що повідомляється нею.

Страх може бути викликаний як біологічними причинами (побоювання за життя, здоров'я), так і соціальними (побоювання за матеріальне благополуччя, благоговіння перед співбесідником, викликане його положенням, загроза з його боку, побоювання покарання, невизнання або осміяння інтелектуальних і особистих якостей і тому подібне). Страх може бути викликаний спогадами про реальні події з несприятливим результатом або передчуттям такого результату. При частому переживанні подібного стану може розвинутися страх перед будь-якою життєвою ситуацією. Найчастіше

страх відчувається як передчуття нещастя, незахищеність перед можливою небезпекою, що продукується іншою людиною.

Сором – соромливість і провина – розкаяння – виникають як відчуття недоречності, що відбувається із-за незручності за себе й інших. Найчастіше такий психологічний бар'єр у спілкуванні виявляється при критиці, а іноді і при непомірній похвалі.

Буває, що і за відсутності звичного схвалення (свого роду мовчазний осуд) або очікуваного осуду (іноді таке прощення у вигляді мовчання гірше покарань), людина випробує не менше незручностей, ніж при відкритому звинуваченні в свою адресу.

Сором і провина – дуже хворобливі емоції, їх неважко приховати. Найчастіше для цього використовують такі захисні механізми, як заперечення, придушення, компенсація і т.ін.

Бар'єр психологічного настрою не може бути виділений в окрему групу причин утрудненого спілкування. Він включає більшість перерахованих вище емоцій, але їх слід враховувати, оскільки інтенсивне емоційне реагування одного із співбесідників мимоволі індукується на його партнерові. Емоції заразливі і взаємозв'язані. Ображаючись, ми індукуємо в партнерові провину, погорджучись – заздрість, заздрилиши – пихатість. Негативна емоція одного співбесідника зазвичай породжує негативне переживання з боку іншого, що може утруднити спілкування, викликати бажання обмежити контакти з неприємною для себе людиною.

Психологічні бар'єри важко піддаються усуненню, оскільки пов'язані з особливостями особистості співбесідників. Найчастіше вони виявляються у вигляді обопільного небажання вступати в контакт. Психологічні бар'єри нерідко закінчуються повним розривом відносин між співбесідниками. Проте соціальний педагог – ініціатор спілкування з учнями, батьками повинен завжди намагатися долати моральні і психологічні бар'єри, оскільки на нього покладені дуже важливі соціально-психологічні завдання, вирішення яких не добитися без подолання бар'єрів спілкування.

Таким чином, етична культура соціального педагога, що реалізується через спілкування, включає:

- уміння соціального педагога об'єктивно оцінювати себе й інших;
- шанобливе відношення до думки іншого;
- уміння зрозуміти іншого, прогнозувати його розвиток, емпатія;
- потреба виховувати, учити, наставляти учнів;
- сформованість загальної і педагогічної культури;
- етично доцільний стиль взаємин;
- оптимізм, віра у вихованців;



- максимальне терпіння, завзятість, послідовність дій;
- принциповість, що поєднується з тактом і гнучкістю;
- сформованість особливих етично-психологічних якостей: доброта і любов до дітей, загострена справедливість, непорушна честь і гордість у виконанні своєї великотрудної місії;
- уміння поєднувати в соціально-педагогічній діяльності різні стилі спілкування;
- рівноправна співпраця з дітьми, батьками, колегами;
- схвалення дитини як вищої цінності життя;
- емоційна привабливість;
- уміння етично долати морально-психологічні бар'єри спілкування і вирішувати педагогічні конфлікти;
- творча своєрідність;
- педагогічна майстерність.

*Ключові поняття:* спілкування; педагогічне спілкування; цінність спілкування; суть спілкування; етапи, рівні спілкування; педагогічна позиція; стиль педагогічного спілкування; діалогічність; емпатія; морально-психологічні бар'єри спілкування.

*Питання:*

1. Надати визначення поняття „педагогічне спілкування”, розкрити зміст його функцій.
2. Довести, що спілкування виявляє собою моральну цінність.
3. Охарактеризувати структурні компоненти спілкування соціального педагога з учнями, їх батьками.
4. Охарактеризувати етичний зміст професійної позиції різних типів соціальних педагогів.
5. В якому з індивідуальних стилів спілкування соціального педагога в якнайбільшому ступені виражені етичні норми поведінки? Надати їх характеристику.
6. Яким чином у спілкуванні різних рівнів (примітивному, маніпулятивному, стандартизованому, конвенціональному, ігровому, діловому, духовному) реалізується етичне відношення соціального педагога до дітей?
7. Надати характеристику морально-психологічним бар'єрам у спілкуванні соціального педагога.

*Завдання:* Які етичні норми порушуються соціальним педагогом, для якого характерний низький рівень спілкування, авторитарний і авторитарний стиль спілкування?

### 4.3. Етика ділового спілкування соціального педагога

Ділове спілкування є необхідною частиною людського життя, найважливішим видом відносин з іншими людьми. Вічним і одним з головних регуляторів цих відносин виступають етичні норми, в яких виражені наші уявлення про добро і зло, справедливість і несправедливість, правильність або неправильність вчинків людей. І, спілкуючись у діловій співпраці зі своїми колегами, дітьми, їх батьками, представниками державних і суспільних установ кожен соціальний педагог так чи інакше, свідомо або стихійно спирається на ці уявлення. Але залежно від того, як соціальний педагог розуміє моральні норми, який зміст у них вкладає, якою мірою він їх взагалі враховує в спілкуванні, він може як полегшити собі ділове спілкування, зробити його ефективнішим, допомогти у вирішенні поставлених завдань і досягненні цілей, так і утруднити це спілкування або навіть зробити його неможливим.

Ділове спілкування – процес взаємозв'язку і взаємодії, в якому відбувається обмін діяльністю, інформацією і досвідом, що припускає досягнення певного результату, вирішення конкретної проблеми або реалізацію певної мети діяльності соціального педагога.

Ділове спілкування можна умовно розділити на пряме (безпосередній контакт) і непряме (коли між партнерами існує просторово-часова дистанція, тобто за допомогою листування або технічних засобів).

Пряме ділове спілкування володіє більшою результативністю, силою емоційної дії і навіювання, ніж непряме, у ньому безпосередньо діють соціально-психологічні механізми.

В цілому ділове спілкування відрізняється від буденного (неформального) тим, що в його процесі ставляться мета і конкретні завдання, які вимагають свого рішення. У діловому спілкуванні не можна припинити взаємодію з партнером. У звичайному дружньому спілкуванні найчастіше не ставляться конкретні завдання, не переслідується певна мета. Таке спілкування можна припинити у будь-який момент.

Внутрішній конфлікт між піднесеним ідеалом і практичним розрахунком, етичним обов'язком і безпосереднім бажанням існує завжди й у всіх сферах життя. Але особливо напружено він виявляється в етиці ділового спілкування, тому що саме в цьому виді спілкування основний предмет, з приводу якого воно утворюється, є зовнішнім для індивідів.

Етику ділового спілкування можна визначити як сукупність етичних норм, правил і уявлень, що регулюють поведінку і відносини

людей у процесі їх професійної діяльності. Вона є окремим випадком етики взагалі і містить в собі її основні характеристики.

Уміння поводитися з людьми належним чином є одним з найважливіших, якщо не найважливішим, чинником, що визначає шанси добитися успіху в бізнесі, службовій або підприємницькій діяльності. Дейл Карнегі ще в 30-і роки ХХ століття відмітив, що успіхи тієї або іншої людини в її фінансових справах, навіть у технічній сфері або інженерній справі відсотків на п'ятнадцять залежать від його професійних знань і відсотків на вісімдесят п'ять – від його уміння спілкуватися з людьми. У цьому контексті легко пояснюються спроби багатьох дослідників сформулювати і обґрунтувати основні принципи етики ділового спілкування.

До принципів етики ділового спілкування і соціального педагога теж можна віднести наступні:

*Пунктуальність* (робити все вчасно). Тільки поведінка людини, що робить все вчасно, є нормативною. Запізнення заважають роботі і є ознакою того, що на людину не можна покластися. Принцип робити все вчасно розповсюджується на всі службові завдання.

*Конфіденційність* (не базікати зайвого). Секрети дітей, батьків, колег, керівника необхідно зберігати так само дбайливо, як таємниці особистого характеру. Немає необхідності переказувати будь-кому почуте від колеги, керівника, тим більше від важких дітей і їх батьків про їх діяльність і особисте життя.

*Люб'язність, доброзичливість і привітність*. У будь-якій ситуації необхідно поводитися з людьми, з якими працює соціальний педагог, ввічливо, привітно і доброзичливо. Це, проте, не означає необхідності дружити з кожним, з ким доводиться спілкуватися за службовим обов'язком.

*Увага до оточуючих* (думати про інших, а не тільки про себе). Увага до оточуючих повинна розповсюджуватися на товаришів по службі, начальників і учнів. Поважати думку інших, прагнути зрозуміти, чому в них склалася та або інша точка зору. Завжди прислухатися до критики і порад колег, начальства і батьків. Коли хтось ставить під сумнів якість роботи соціального педагога, показувати цінність думок і досвід інших людей. Упевненість у собі не повинна заважати бути скромним соціальному педагогові.

*Зовнішній вигляд* (одягатися як годиться). Головний підхід – вписатися в оточення по службі. Необхідно виглядати найкраще, тобто одягатися зі смаком, вибираючи кольорову гаму до лиця. Важливе значення мають ретельно підібрані аксесуари.

*Письменність* (говорити і писати хорошою мовою). Внутрішні

документи або листи, що направляються за межі установи, повинні бути викладені хорошою мовою, а всі імена власні передані без помилок. Не можна вживати лайливих слів. Навіть якщо соціальний педагог лише наводить слова іншої людини, оточуючими вони будуть сприйняті як частина власного лексикону педагога.

Ділове спілкування соціального педагога реалізується в різних формах:

- ділова бесіда;
- прийом дітей і батьків;
- ділові наради і збори;
- публічні виступи.

Особливості ділового спілкування соціального педагога полягають у тому, що:

- партнер у діловому спілкуванні завжди виступає як особа, значуща для суб'єкта;
- людей, що спілкуються, відрізняє хороше взаєморозуміння в питаннях справи;
- основне завдання ділового спілкування – продуктивна співпраця.

#### *Етика ділової бесіди*

Уміння безконфліктно і продуктивно вести бесіду – необхідна якість того, хто хоче добитися успіху в житті, показник загальної культури. Загальноприйняті норми поведінки нерозривно пов'язані з визнанням неповторної цінності кожної особистості. Це визнання реалізується в процесі спілкування з ним, у ході рівноправної і взаємоповажної бесіди соціального педагога з колегами, дітьми, їх батьками, представниками державних і суспільних органів.

Найчастіше бесіди використовуються в цілях профілактики правопорушень учнів, перевиховання і їх соціальної адаптації. По відношенню до дітей, особливо важких, потрібна особлива чуйність, співчуття, готовність йти на допомогу. Етична вимога для соціального педагога, що використовує різні форми соціально-педагогічної роботи – пошана до особистості кожного учня і, відповідно, до його батьків.

Ділова бесіда соціального педагога повинна бути пронизана етичними нормами: увага до кожного учня, до його думок і вчинків і значущих фактів; віра в позитивне в дитині, у його шляхетність, здібності і шляхетні прагнення; терпимість до самостійності думки, відчуттів, вчинків учнів, навіть якщо соціальному педагогові вони здаються неправильними; поєднання пошани до учня і вимогливості.

У процесі бесіди з учнями соціальний педагог повинен проявляти вміння підходити до оцінки особистісних якостей, вчинків з погляду

суспільних етичних норм, тобто проявляти вимогливість. Розумна вимогливість повинна бути зрозуміла учневі і сприйматися як необхідність; носити позитивний характер і виражатися в доброзичливості; не повинна пригноблювати, пригнічувати дитину; повинна відповідати можливостям і здібностям дитини.

Особливо дотримання етичних норм і правил вимагає ділове і міжособистісне спілкування соціального педагога з дітьми, які не тільки погано вчаться, але й при цьому бувають грубими, неповажними, зухвалими, ледачими і часто – жорстокими. Результативність бесіди з такими дітьми залежить від усвідомлення соціальним педагогом того факту, що правильно зрозуміти, оцінити свої і чужі вчинки не завжди діти можуть через вікову недосвідченість, недолік виховання, відповідальність за які лягає і на соціального педагога. Тому педагогічною необхідністю є пошана дітей і терпіння до всіх без виключення учнів.

Перед початком бесіди соціальному педагогові слід засвоїти основні психологічні принципи, дотримання яких обов'язково.

1. Раціональність. Необхідно поводитися стримано, навіть якщо партнер проявляє емоції. Неконтрольовані емоції негативно позначаються на процесі ухвалення рішень.

2. Розуміння. Прагніть зрозуміти співбесідника. Неувага до його точки зору обмежує можливість вироблення взаємоприйнятних рішень.

3. Спілкування. Якщо навіть людина не слухає соціального педагога, необхідно привернути його увагу – це поліпшить відносини.

4. Достовірність. Не давати помилкової інформації, навіть якщо це робить співбесідник. Така поведінка послаблює силу аргументації, а також утруднює взаємодію надалі.

5. Відмова від повчального тону. Не прагнути повчати партнера. Треба бути відкритим для його аргументів і постаратися переконати його.

6. Розмежування між співбесідником і предметом розмови. Якщо не прямо, то побічно соціальний педагог з партнером повинні прийти до розуміння того, що їм необхідно працювати пліч-о-пліч і розбиратися з проблемою, а не один з одним.

7. Пріоритет інтересів, а не позицій. Мета бесіди полягає не у відстоюванні висловлених позицій, а в задоволенні реальних інтересів. Прийнята співбесідником позиція часто приховує те, чого він насправді хоче, і заважає цілі розмови.

8. Виділення кола можливостей (розробка взаємовигідних варіантів). Успіху бесіди часто заважають дефіцит часу, прагнення відшукати єдине правильне рішення. Тому важливо знайти час для

обдумування можливих варіантів рішення, які враховували б загальні інтереси.

9. Виявлення критеріїв. Наполягати соціальний педагог повинен на тому, щоб результат ґрунтувався на якихось об'єктивних нормах. Ці норми, що приймаються обома сторонами, відіграють роль фундаменту позитивного вирішення проблеми.

Великі розуми старовини знали ціну етики спілкування і дотримувалися її, щоб досягти найбільш ефективних результатів. Так, Ф. Честерфільд (1694-1733) говорив: „Ніколи не доводь своєї думки голосно і з жаром, навіть якщо в душі ти переконаний у своїй правоті, – вислови її скромно і спокійно, бо це єдиний спосіб переконати”. Ця вимога відноситься і до ділової бесіди [102].

Ділова бесіда складається з п'яти фаз:

- початок бесіди – фаза 1;
- передача інформації – фаза 2;
- аргументація – фаза 3;
- спростування доводів співбесідника – фаза 4;
- ухвалення рішення – фаза 5.

Особам, що ведуть бесіду, слід дотримуватися такої структури, хоча це не завжди можливо. Іноді доводиться змінювати черговість, іноді випадає ціла фаза (наприклад, якщо у соціального педагога немає аргументів, то пропускається фаза аргументації). Звичайно, найважливішою є остання фаза, фаза ухвалення рішення. Практично всі інші фази по відношенню до останньої є підготовчими і, отже, залежними.

Нижче подані характеристики кожної фази ділової бесіди.

#### *1. Початок бесіди.*

Дуже часто перша фаза бесіди здійснюється лише частково або взагалі пропускається. На цьому етапі бесіди соціальному педагогові потрібно виробити правильне і конкретне відношення до співбесідника; таким чином, можна сказати, що початок бесіди – це „міст” між нами і співбесідником.

Завдання першої фази бесіди наступне:

- встановлення контакту із співбесідником;
- створення приємної атмосфери для бесіди;
- залучення уваги;
- пробудження інтересу до бесіди;
- іноді, якщо необхідно, і „перехоплювання” ініціативи.

На початку бесіди соціальному педагогові слід дотримуватись наступних основних положень:

- декілька перших пропозицій часто надають вирішального

впливу на бажання або небажання співбесідника продовжувати слухати ініціатора бесіди;

- слід уникати „самогубного” початку бесіди;
- для початку бесіди найчастіше користуються чотирма основними прийомами: зняття напруженості, „зачин”, стимулювання гри уяви і прямий підхід;
- логічна послідовність звернень на початку бесіди повинна бути наступною: співбесідник – тема – ініціатор бесіди – ведучий;
- професійні контакти викликають інтерес до бесіди, для чого потрібно використовувати всі можливості;
- слід пам’ятати, що співбесідник може бути в курсі обговорюваної справи.

## *2. Передача інформації.*

Фаза передачі інформації логічно продовжує початок бесіди і одночасно є „трампліном” для переходу у фазу аргументації.

Мета цієї частини бесіди полягає у вирішенні наступних завдань:

- збір спеціальної інформації з проблем, запитів і положень співбесідника;
- виявлення мотивів і цілей співбесідника;
- передача запланованої інформації;
- формування основ для аргументації або попередня перевірка правильності окремих вузлових пунктів в аргументації соціального педагога і створення у разі потреби нових „точок” опори в свідомості співбесідника, які будуть використані в наступній фазі бесіди;
- аналіз і перевірка позиції співбесідника;
- по можливості попереднє визначення напрямів подальшої діяльності, що значно полегшить і спростить п’яту фазу бесіди – ухвалення рішення.

Фаза передачі інформації – друга фаза ділової бесіди. Вона створює передумови для аргументації соціального педагога і складається з чотирьох етапів: обговорення проблеми, передача інформації, закріплення інформації і позначення нового напрямку інформування. Рекомендується замість того, щоб давати чому-небудь оцінку, застосувати відповідну тактику питань з метою переходу від монологу до діалогу.

Основними елементами фази передачі інформації є: постановка питань (закритих, відкритих, риторичних, питань на роздуми, переломних), вислуховування (концентрація на темі бесіди і на співбесіднику, стимул для аргументації: хороший слухач – значить, ділова людина), вивчення реакцій співбесідника (спостереження, підтримка візуального контакту), передача інформації співбесідникові

(застосування мистецтва дипломатії, створення передумов для аргументації).

По проблемах передачі інформації соціальним педагогом співбесідникові в ході ділової бесіди можна зробити такі рекомендації:

Використовувати „мову” співбесідника для передачі йому інформації в цілях зведення до мінімуму втрат, що виникають у процесі розмовного спілкування.

Починати фазу передачі інформації „Ви – підходу”.

Спостерігати за реакціями співбесідника.

Комбінувати види питань.

Звертатися до співбесідника по імені. Це йому особливо приємно.

Не приймати значення упреджень, якщо соціальний педагог їх помічає або вгадує.

Постійно пам'ятати про обмеженість, недосконалість, неясність і неточність мови і про те, що з'ясовне соціальним педагогом ніхто не сприймає так, як ми це розуміємо.

Привести техніку постановки питань і спосіб передачі інформації у відповідність з мотивами і рівнем інформованості співбесідника.

Прагнути перейти від монологу до діалогу.

Дати співбесідникові можливість показати, що він знає.

### *3. Фаза аргументації.*

У цій фазі формується попередня думка, займається певна позиція з даної проблеми як з боку соціального педагога, так і з боку співбесідника. Тут можна спробувати змінити думку, що вже сформувався (позицію). У цій фазі можна усунути або пом'якшити суперечності. Тут прокладаються шляхи для ясних, точних, часткових або загальних висновків, створюється загальна база для останньої, вирішальної фази бесіди – ухвалення рішення.

Для досягнення цілей аргументації для соціального педагога важливо:

- Оперувати простими, ясними, точними і переконливими поняттями, оскільки переконливість можна легко „потопити” в морі слів і аргументів, особливо якщо вони неясні і неточні.

Співбесідник „чує” або розуміє набагато менше, ніж хоче показати.

Перебільшення – одна з форм брехні: аргументи повинні бути достовірними для співбесідника – якщо правда має присмак брехні, співбесіднику краще від неї позбавити.

- Спосіб і темп аргументації повинні відповідати особливостям темпераменту співбесідника, віку, життєвому досвіду.

Доводи і докази, роз'яснені окремо, набагато ефективніше



досягають мети, ніж якщо їх піднести всі разом відразу.

- Вести аргументацію коректно по відношенню до співбесідника, оскільки це, особливо при тривалих контактах, стане для нас же вигідніше. Це означає: визнавати відкрито правоту співбесідника, навіть якщо це може мати для нас несприятливі наслідки. Крім того, поступаючи таким чином, соціальний педагог не порушує етику, яка повинна бути присутньою в житті будь-якої ділової людини.

Продовжувати оперувати тільки тими аргументами, які прийняті співбесідниками.

- Пристосувати аргументи до особи співбесідника, тобто направити аргументацію на цілі і мотиви співбесідника.

Уникати соціальним педагогом перерахування фактів, а замість цього висловлювати переваги або наслідки, що витікають з цих фактів, цікавлять співбесідника (спочатку характеристики і особливості, потім переваги і способи використання).

Перевіряти дії аргументів перехресними питаннями для контролю за рівнем розуміння і сприйняття співбесідника.

Не забути, що „зайва” переконливість викликає опір з боку співбесідника, особливо якщо у нього „агресивна” натура („ефект бумеранга”).

- Уникати використання соціальним педагогом неділових виразів і формулювань, що утрудняють аргументоване розуміння, враховуючи, що одна незначна зміна в ключовій фразі часто надає вирішального впливу на результати аргументації і навіть усїєї бесіди.

- Соціальному педагогові слід якомога наочніше викласти співбесідникові свої ідеї, міркування. Приводячи яскраві порівняння і наочні докази, важливо постійно пам’ятати: порівняння слід засновувати на досвіді співбесідника.

#### *4. Фаза нейтралізації зауважень співбесідника.*

Цілі нейтралізації (спростування) зауважень: переконливість викладу, надійність викладу, розвіювання сумнівів, мотиви опору і точка зору.

Чому виникають зауваження? – захисна реакція, спортивна позиція, розігрування ролей, інший підхід, незгода, тактичні роздуми.

Які закономірності поведінки людей? – розігрування прийнятої на себе ролі, виправдання і відмовки, багатство досвіду.

Яка логічна структура спростування соціальним педагогом зауважень? – локалізація, аналіз зауважень, виявлення справжньої причини, вибір техніки, вибір методу, оперативне спростування зауважень.

Які види зауважень найчастіше зустрічаються? – невисловлені

зауваження, відмовки, забобони, іронічні зауваження, прагнення отримати інформацію, бажання показати себе, суб'єктивні зауваження, об'єктивні зауваження, загальні опори, „остання спроба”.

Які прийоми застосовуються для нейтралізації (спростовування)? – посилання, цитати, „бумеранг”, стиснення, схвалення плюс знищення, переформулювання, умовна згода, прийняті передумови, порівняння, метод опитування, захисні заходи, упередження, доказ безглуздя, відстрочення.

Як поводитися із зауваженнями при їх нейтралізації? – локалізація, тон відповіді, відкрите заперечення, пошана, визнання правоти, стриманість в особистих оцінках, стислість відповіді, контроль реакції, недопущення переваги, підготовка.

Як відповідати на зауваження? – до того, як зауваження висловлене; відразу після того, як воно висловлене; пізніше; ніколи.

#### *5. Фаза ухвалення рішень і завершення бесіди.*

Для цієї фази бесіди особливо важливим є досвід соціального педагога, тут потрібні делікатність і увага до співбесідника. Успішно завершити бесіду – це означає досягти заздалегідь намічених і запланованих цілей цієї бесіди.

В основному це: досягнення основної мети або в найсприятливішому випадку запасної (альтернативної) мети; забезпечення сприятливої атмосфери в кінці бесіди; стимулювання співбесідника соціальним педагогом до виконання намічених дій; підтримка в разі потреби надалі контакту із співбесідником; складання всеосяжного резюме бесіди, зрозумілого для співбесідника, з чітко виділеним основним висновком.

Вирішення цих завдань, звичайно, вимагає певної логіки і форми завершення ділової бесіди.

У зв'язку із закінченням бесіди соціальний педагог звертається до співбесідника з питанням, чи згоден він з рішенням.

У всіх випадках соціальний педагог чекає, щоб співбесідник сам погодився з рішенням.

Не можна проявляти невпевненості у фазі ухвалення рішень.

Якщо соціальний педагог сумнівається у момент ухвалення рішення, то почне сумніватися і співбесідник.

Успішність етико-педагогічної дії на учня, його батьків під час ділової бесіди залежить не тільки від того, наскільки соціальний педагог володіє предметом бесіди і методичними тонкощами її проведення, але й від того, наскільки йому вдається знаходити спільну мову і встановити контакт з учнями або батьками на основі пріоритетності суб'єкт-суб'єктних, рівноправних відносин між соціальним педагогом і учнем, його батьками.

### ***Прийом дітей та їх батьків***

Діяльність соціального педагога орієнтована на людину в усіх сферах її життєдіяльності з пріоритетом завдань, пов'язаних з розвитком особистості. Йому передусім треба добре знати особистість школяра, вивчити психологічні і вікові особливості, розібратися в складній системі взаємовідносин, вникнути в коло його інтересів, коло його спілкування, в умови його життя, знаходячи кожен раз морально-естетично допустиму міру втручання до нього, вивчити його сім'ю, стосунки батьків із дітьми. Прийом дітей, їх батьків, інших клієнтів дозволяє реалізувати ці завдання.

Взаємини педагога з дітьми і їх батьками повинні бути засновані на таких етичних нормах, як справедливість, довіра, розуміння, любов, співчуття і милосердя. Тільки тоді соціальний педагог може розраховувати на ефективний результат зустрічі з дітьми і їх батьками. Етичні закони дозволяють ефективно використовувати під час прийому дітей і їх батьків техніку переконання.

Правильний спосіб довести свій сумнів означає не прагнення привести школяра і його батьків в замішання і не демонстрацію некомпетентності а якому-небудь питанні, а вирішення важливого ділового питання. Крім того, бажано не сперечатися у присутності третьої особи.

Виступаючи проти думки співбесідника, важливо:

- знати, коли потрібно, а коли не потрібно, відстоювати свою точку зору;
- знати, які питання можна обговорювати, а які – ні;
- знати, як заперечувати, не викликаючи роздратування, як доводити свою думку і не бути неприємним при цьому для свого партнера по спілкуванню.

Якщо соціальний педагог вважає, що необхідно заперечити, він повинен постаратися зробити це тактовно, уникаючи при цьому конфронтації й ворожої реакції. Характер суперечностей у суперечці нерідко залежить від обговорюваного питання, емоційного фону при його обговоренні, психологічної міжособистісної сумісності двох людей, що сперечаються, і від міцності і досвіду професійних відносин.

#### ***Тактика і техніка переконання***

- Одним з ключових моментів процесу переконання є роз'яснення партнерові, що в його власних інтересах прийняти точку зору того, хто переконує.
- Необхідною умовою сприйняття є схожість позицій того, хто говорить, і слухача. Тому починати переконання потрібно з підкреслення близькості інтересів.

- Перш за все, необхідно зібрати по можливості повну інформацію про характер людини, його інтереси, нахили, звички, намагатися зрозуміти, чого вона хоче, чого добивається, і зіграти на цих струнах.

- Люди легше сприймають позицію того, до кого відчувають позитивні почуття.

Ученими розроблені практичні рекомендації з правил відстоювання своєї точки зору. Переконаючи учнів, їх батьків (партнерів) у правоті своєї точки зору, соціальний педагог винен:

1. Оперувати простими, ясними і точними поняттями.

2. Вводити аргументацію коректно по відношенню до партнера:

- відкрито і відразу визнавати правоту партнера, якщо він має рацію;

- продовжувати оперувати тільки тими аргументами і поняттями, які вже прийняті учнем або його батьками;

- спочатку відповідати на аргументи партнера, а вже тільки потім приводити свої власні;

- у будь-якій ситуації зберігати ввічливість.

3. Враховувати особистісні особливості партнера:

- націлювати аргументацію на мотиви партнера;

- прагнути уникати простого переліку фактів і аргументів, краще показати їх переваги;

- використовувати тільки зрозумілу партнерові термінологію;

- порівнювати темп і насиченість своєї аргументації з особливостями її сприйняття партнером – учнем, батьками.

4. Старатися якомога наочніше викласти партнерові свої ідеї, міркування, докази, не забуваючи при цьому стратегії партнера.

5. Пам'ятати, що надмірно докладна аргументація, „розжовування” для партнера своїх ідей може викликати різке неприйняття з боку партнера, а пара яскравих доказів деколи досягає більшого ефекту.

6. Використовувати спеціальні прийоми аргументації:

*Метод перелицьовування.* Поступове підведення партнера до протилежних висновків шляхом поетапного дослідження процедури вирішення проблеми разом з ним.

*Метод „саямі”.* Поступове підведення партнера до повної згоди з вами шляхом отримання від нього згоди спочатку в головному, а потім в необхідних для повної згоди частковостях.

*Метод розчленовування.* Розділення аргументів партнера на сумнівні і помилкові з подальшим доказом неспроможності його загальної позиції.

*Метод позитивних відповідей.* Розмова соціального педагога з

партнером будується так, щоб він на перші питання відповідав: „Так...Так...”. У подальшому йому набагато простіше погоджуватись з соціальним педагогом і з істотніших питань.

*Метод класичної риторики.* Погоджуючись з висловом партнера, соціальний педагог раптово спростовує всі його докази за допомогою одного сильного аргументу. Цей метод особливо хороший, якщо партнер дуже агресивний.

*Метод уповільнення темпу.* Умисне уповільнення мови і промовляння вголос найбільш слабких місць в аргументації партнера.

*Метод двосторонньої аргументації.* Соціальний педагог указує партнерові як сильні, так і слабкі місця того, що він пропонує. Такий метод краще всього застосовувати при дискусії з інтелектуальним партнером.

Соціальний педагог повинен робити узагальнення й висновки за наслідками проведеної дискусії.

Особливо важливим у роботі соціального педагога є дотримання етичних норм у процесі суперечки з учнем і його батьками, особливо з тими, кого прийнято називати „важкими”. Саме вони допомагають розположити до себе дитину, батьків, добитися позитивного вирішення проблем, які хвилюють обидві сторони.

### ***Принципи суперечки***

*Принцип попередньої підготовки до ведення суперечки:* попередня підготовка до ведення суперечки дозволяє соціальному педагогові мобілізуватися, багато що обдумати і навіть змодельювати найбільш вірогідний хід дискусії (суперечки), зробити деякі „заготовки”, зібрати і осмислити деяку початкову інформацію.

*Принцип терпимого відношення до інакодумців:* протилежна сторона має право на свою думку. Вона теж прагне до істини, але процес її пошуку повинен бути коректний з обох боків.

*Принцип послідовного аналізу альтернатив:* практично будь-яка проблема або завдання мають, як правило, декілька можливих підходів, способів рішення. Проте не всі підходи, способи вирішення проблем є однаковою мірою оптимальними. Вже два різних способи залежно від умов, цілей, засобів можуть служити істині різною мірою. Більше того, розгортаючи, аргументуючи той або інший підхід, часто в самому процесі пошуку істини соціальний педагог допускає істотні прорахунки і помилки. Те ж властиве і опонентам.

*Принцип коректного ведення суперечки:* чим коректніше будуть думки і дії соціального педагога, тим більше шансів на гідну перемогу над опонентом.

*Принцип „відчуження” в процесі ведення суперечки:* суперечку виграє не тільки той, хто більш ерудирований і більш аргументовано

говорить, а той, хто, ніби з боку спостерігаючи за ходом суперечки, бачить те, як усе відбувається в цілому і здатний по ходу коректувати свої недоліки і прорахунки, піднятися над особистими інтересами і подолати психологічні бар'єри. Відчуження означає несподівано новий напрям думок і дій, який використовується будь-ким з учасників суперечки, як людиною оригінальною і творчою.

*Принцип подолання психологічних бар'єрів у процесі ведення суперечки:* існує цілий ряд помилкових внутрішніх установок, станів, без подолання яких ефективність вашої аргументації знижується. Наприклад, установка на те, що протилежна сторона краще підготовлена, і тому сильніша. Або страх виглядати гірше, ніж опонент, вже сам по собі стримує і приховує думки і дії соціального педагога.

*Принцип поетапного просування до істини:* ефективність ведення суперечки і просування до істини прямо залежить від того, наскільки чітко виокремлюються і позначаються фази, етапи ведення суперечки, альтернативні підходи до вирішення проблеми, і кожна з альтернатив виразно висуває свої аргументи „за і проти” того або іншого підходу до вирішення проблеми.

Принцип поетапного просування до істини в процесі ведення суперечки припускає наступні стадії:

*Вступне інформування.* Соціальний педагог інформує учасників про проблему, цілі і саму ситуацію, що породила суперечку.

*Аргументація сторін.* Кожна із сторін, що має свою позицію, свою точку зору на вирішення проблеми, висловлює і аргументовано відстоює свою точку зору.

*Опонування, критичні думки.* Кожна із сторін, що сперечаються, виступає по відношенню одна до одної як опонент, висловлює критичні думки, сумніви, відстоюючи свою позицію.

*Активне протиборство сторін.* Продовження дискусії, суперечки, пошук додаткових аргументів і прихильників, підключення всіх охочих взяти участь у суперечці. Контраргументація і зіставлення альтернатив.

*Пошук компромісних варіантів вирішення проблеми.* На цьому етапі кожна з протиборчих сторін повинна піти на прийнятні поступки.

*Пошук прийняттого рішення.* Йде активний пошук і узагальнення всього конструктивного, позитивного, що було висловлене в процесі дискусії або суперечки, відстежуються точки зіткнення, зближуються позиції, виробляються взаємоприйнятні рішення.

*Завершення суперечки, узагальнення результатів.* На цьому етапі підводяться підсумки суперечки, резюмуються результати, констатується, що досягнуто і якою ціною.

*Принцип пошани до особистості опонента:* справжня свобода думок припускає високу культуру ведення дискусій і суперечок. А для цього, як мінімум, необхідне шанобливе відношення до інакомислення, тобто до опонента. Думкам, судженням повинні протиставлятися переконливіші, більш доказові судження і думки, і в жодному випадку не образливі випадки.

*Принцип аргументованої конструктивної критики:* критикуючи протилежну вашій точку зору, не можна обмежуватися тільки цим, необхідно висловити свої конструктивні пропозиції, нові підходи або способи вирішення проблеми. Іншими словами, критика повинна включати не голі заперечення, а конструктивні пропозиції, альтернативи.

Досить часто спори супроводжуються всілякими видами критики.

### ***Критика в суперечці***

Критика розуміється нами як обговорення, розбір чого-небудь з метою оцінити достоїнства, виявити і виправити недоліки. Але не завжди справа доходить до обговорення. Критикою можна назвати і негативну думку про що-небудь. Нарешті, до предмета розмови мають деяке відношення і критична репліка, і аргумент в суперечці. Від того, наскільки це все вдається, і складається репутація: людини, що уміє постояти за свої принципи, довести правоту або несерйозного крикуна. Точні, переконливі аргументи здатні вирішити результат справи. І навпаки, немало прекрасних ідей було занепащено ентузіастами, що не зуміли їх відстояти.

Основу культури суперечки складають етичні правила.

Культура суперечки забезпечується наступними етичними правилами:

1. Сприйняття незгоди учня і його батьків як природної реакції, наслідку критичного відношення до інформації.
2. Сприйняття спірного питання соціальним педагогом очима опонента.
3. Вираз незмінної доброзичливості по відношенню до опонента, незважаючи на репутацію і статус.
4. Підкреслена коректність в гострі моменти конфронтації, прояви образливої нестриманості учня і його батьків.
5. Зацікавлене, поважне відношення до будь-якої точки зору, навіть абсурдної, турбота про збереження і підвищення престижу кожного учня і його батьків.
6. Критична оцінка конкретних дій, а не особи в цілому.
7. Контроль за емоційною тональністю суперечки, щоб попередити його переростання в сварку.

8. Використання при відстоюванні своєї думки загальноприйнятих етичних норм.
9. Терпимість, поступливість у дрібницях.
10. Домінування експресії оптимізму.
11. Посилення того, що зближує соціального педагога і учнів.
12. Стимулювання самооцінки учня і його батьків.

Неприпустимо в суперечності використання [113] соціальним педагогом дріб'язкової нетерпимості і прискіпливості, погроз і докорів, приниження гідності учня і його батьків. Етичні відносини педагога з дитиною не можна будувати на демонстрації власної переваги в різній формі, на висміюванні опонента, на використанні лестощів, показної доброти, на акцентуванні того, що роз'єднує учня, його батьків з соціальним педагогом. Тобто, ведення суперечки вимагає від соціального педагога високої етичної, психологічної і педагогічної культури.

Аналіз практики ділового спілкування соціальних педагогів показує, що більшість педагогів, спілкуючись з батьками учнів, удаються до критики методів і прийомів виховання дітей. Часто це робиться з позиції педагогічної переваги, яка принижує батьків, викликає у них бажання будь-яким способом довести свою правоту. Тактовність, ввічливість, пошана до людини повинні визначити тональність критичних зауважень.

Критика з боку соціального педагога на адресу батьків повинна бути доречна. Різкий виступ з приводу невдач і промахів сімейного виховання швидше принесе більше шкоди, ніж користі. Форма критики повинна відповідати завданню. Якщо дитина або її батьки прагнули вирішити проблеми, що виникли, але їм не вистачило досвіду, знань, завзятості, то рознесення тут не допоможе. А якщо вони й самі усвідомлюють своє невміння, то в них опустяться руки, зміцниться невіра в свої сили. Іншими словами, перш за все потрібна доброзичлива діяльність.

Перше, ніж критикувати, соціальний педагог повинен поклопотатися щоб із слів було ясно:

- у чому суть справи;
- хто винен у тому, що трапилось;
- що потрібно зробити, щоб виправити положення;
- як запобігти подібного в майбутньому.

Щоб зауваження соціального педагога не відмели як несерйозні, спочатку обов'язково треба вислухати найбільш критикованого і викласти своє розуміння ситуації.

Не можна робити дурними дії і вислови співбесідника лише заради того, щоб ефектніше зробити йому рознос.

Якщо мета соціального педагога знайти істину, а не



самоутверджуватися за рахунок висміяного співбесідника, то треба пам'ятати звичай індуських філософів: перед початком суперечки кожен повинен переказувати погляди супротивника так, щоб той підтвердив правильність переказу. Без такого підтвердження суперечки не ведуть.

Критикуючи, корисно згадати про непогані здібності і можливості критикованого. У такому разі шанси, що він сприйме слова соціального педагога по-діловому, зростуть.

Необхідно показати приклад самокритичності. Це допоможе співбесідникові стати союзником соціального педагога. Людина повинна зрозуміти, що їй особисто вигідно слідувати радам соціального педагога, ніж нехтувати ними. Не забувати слова Авраама Лінкольна: „Якщо ви хочете привернути кого-небудь на свій бік, перш за все переконайте його в тому, що ви його друг”.

Соціальному педагогові забороняється:

- зводити розмову до заперечення; мало зруйнувати старе, треба зуміти побудувати нове; прагнути хоча б назвати шляхи до цього;
- робити висновки, не знаючи всіх обставин. „Дуже швидкі висновки – результат сповільненого роздуму”, – говорив Вольтер;
- позбавляти критикованого можливості заперечити;
- принижувати його гідність, критикувати „загалом”, якщо соціальний педагог звинуватить, він повинен довести провину;
- накопичувати чужі недоліки, щоб потім вийти з ними на публіку; краще пояснитися відразу ж;
- повертатися до минулих гріхів, коли справа виправлена, тобто не нагадувати людині даремно про старі помилки;
- недобросовісна аргументація (перебільшення, використання авторитетів, волення до відчуттів, спотворення позицій).

Якщо соціальний педагог піддається критиці співбесідником, він повинен пам'ятати, що найсправедливіша критика не дає результату, якщо людина не хоче її слухати.

Значить, перш за все, потрібна внутрішня установка соціального педагога на ділове сприйняття критики. Аргументи на користь цього можуть бути такі:

- критика – мій резерв самовдосконалення. Це допомога в усуненні недоліків, орієнтири для поліпшення справи; все, що я роблю, можна робити краще;
- немає даремної критики. У будь-якому випадку вона дає привід для роздумів. У гіршому – про те, чим вона викликана; у кращому – народжує корисні ідеї. Мотиви критики не важливі, важливо лише те, справедлива вона чи ні. Не має значення і її форма; головне, щоб були проаналізовані недоліки;

- всяке замовчування промахів шкідливе, тому що в майбутньому вони можуть принести куди більш серйозні неприємності. Тому критика робить мене сильніше, дозволяє побачити те, чого я сам міг би і не помітити;

Критикують – значить, вірять в мої можливості. Відсутність критики може означати або те, що в мене все ідеально (а це сумнівно), або те, що на мене махнули рукою;

- дуже важливо уміти витягувати з будь-якої критики раціональне зерно. Найцінніша критика – та, яка вказує на недоліки в бездоганній, на перший погляд, справі;

- якщо в критиці немає конкретних пропозицій, зробіть висновки самі. Критикують інших – беріть уроки для себе.

Щоб критика пішла на користь, її треба перш за все почути і осмислити. Потім залишається застосувати отриману інформацію в справі і виключити умови повторення помилок.

Критика обов'язкова у всякому діловому обговоренні проблеми. Відсутність різних думок – ознака застою. У таких випадках корисно посперечатися, викликати вогонь соціального педагога на себе. Якщо критик помиляється, не поспішайте з відповіддю, краще підтримати його спробу розібратися в питанні. При цьому помилки і передержки опонента не виключають ділової реакції на зауваження в цілому. Будь-яка дискусія корисна хоча б тим, що допомагає зрозуміти, як відносяться до вас оточучі. Адже причиною критики можуть бути якісь інші ваші дії, що не мають відношення до предмета суперечки.

Вища форма схвалення критики – виправлення недоліків відразу ж після їх виявлення. Ділова реакція на зауваження припускає конкретні заходи для їх усунення, чіткі терміни.

Критикований не має права перекручувати факти ради виправдання, не реагувати на критику, ображатися.

Але що б там не говорили, а несправедливі претензії мало кому приємні. Відомий американський психолог Дейл Карнегі дав декілька практичних порад, як захистити себе від зайвого хвилювання із цього приводу. Перш за все слід пам'ятати, що несправедлива критика – це часто прихований комплімент. Якщо на вас нападають, ви піддаєтеся критиці, пише він, пам'ятайте, що часто це робиться тому, що у вашого критика є потреба відчути свою важливість. Як правило, це означає, що ви вже щось зробили і заслуговує на увагу. Ну, а якщо критика справедлива, то немає сенсу встрявати в суперечку.

Не зайве пам'ятати слова Ф. Ларошфуко: „Думка наших ворогів про нас, як правило, ближче до правди, ніж наша власна думка”.

Одним з показників етичної культури соціального педагога, як і

педагога загалом, є уміння слухати. Під час прийому дітей, батьків, представників державних і суспільних установ відсутність уміння слухати означає не просто низький рівень культури спілкування соціального педагога, а й прагнення розглядати міжособистісні відносини в рамках статусу влади і підпорядкування й ідеалізованого уявлення про себе як про людину, яка завжди має рацію.

### *Уміння слухати*

При невмінні слухати виявляється неувага до співбесідника, що має нижчий статус (службовий, віковий), оскільки не очікується почути що-небудь, що заслуговує уваги у молодшого за віком або за службовим положенням. До того ж сам по собі процес слухання вимагає значних психічних енерговитрат. При простоті, що здається (дехто думає, що слухати – означає просто мовчати), слухання – складний процес, що вимагає певних навичок і загальної комунікативної культури.

Нижче приводяться рекомендації, як треба й не треба слухати. На їх основі соціальному педагогові потрібно з'ясувати свої звички слухати, критично їх оцінити і постаратися ввести в ужиток ефективні прийоми слухання; викладені типові помилки слухання, яких слід по можливості уникати.

Як треба слухати соціальному педагогові співбесідника:

1. Не ухилятися від відповідальності за спілкування. Пам'ятати, що в спілкуванні беруть участь як мінімум дві людини, які поперемінно говорять і слухають. Якщо не ясно, про що говорить співбесідник, треба дати йому про це знати: або уточнюючими питаннями, або переформулювавши сказане з проханням поправити соціального педагога. Адже ніхто не дізнається, що його не розуміють, якщо йому про це не сказати.

2. Бути фізично уважним, тобто слухати співбесідника всім тілом. Обернутися обличчям до того, хто говорить. Підтримувати з ним візуальний контакт. Переконатися в тому, що поза і жести свідчать про те, що соціальний педагог уважно слухає. Сидіти або стояти на такій відстані від співбесідника, яка зручна для обох. Пам'ятати, що той, хто говорить, хоче спілкуватися з мислячою людиною, яка відчуває, а не з кам'яною стіною.

3. Зосередитися на тому, що говорить співбесідник. Пам'ятати, що будь-яка людина може утримувати сконцентровану увагу тільки впродовж декількох хвилин.

4. Прагнути зрозуміти не тільки сенс слів, але й відчуття співбесідника. Декодувати емоційні відтінки повідомлень. Спостерігати за невербальними сигналами того, хто говорить, тобто проникати в сенс його інтонації, міміки, жестів і поз.

5. Дотримуватися схвальної установки по відношенню до співбесідника. Чим більше той, хто говорить відчуває схвалення, тим точніше він виразить те, що хоче сказати. Будь-яка негативна установка з боку того, що слухає, викликає у того, що говорить зайву напруженість або, навпаки, невпевненість і млявість.

6. Прагнути виразити розуміння. Емоційне схвалення того, хто говорить, допомагає тому, хто слухає, точніше зрозуміти повідомлення.

7. Слухати самого себе. Слухати себе особливо важливо для забезпечення своєї готовності слухати інших.

Слухаючи співбесідника, ніколи не робити наступного:

1. Не прикидатися таким, що слухає. Відсутність інтересу і нудьга неминуче виявляться в міміці або жестах. А удавання в таких випадках зазвичай розглядається як образа. Набагато краще відверто признатися, що в даний момент не можете слухати, пославшись на нездужання, зайнятість і тому подібне.

2. Не перебивати без потреби. Більшість людей перебивають один одного неусвідомлено. Керівники частіше перебивають підлеглих. Чоловіки частіше перебивають жінок. Якщо соціальний педагог когось перебив, постаратися тут же відновити хід думок співбесідника.

3. Не робити поспішних висновків. Суб'єктивна оцінка, що виявилась, примушує співбесідника зайняти захисну позицію, що відразу ж зводить перешкоду для конструктивного спілкування.

4. Не попадатися на поспішних запереченнях. Вислуховувати опонента уважно й до кінця, а потім вже висловлювати заперечення.

5. Не задавати одночасно дуже багато питань. Це пригнічує співбесідника, віднімає у нього ініціативу і цілеспрямованість, вимушує зайняти оборонну позицію.

6. Не претендувати на емоційну проникливість, наприклад, кажучи: „Я чудово розумію ваші відчуття”. Це знижує довіру. Кращим свідченням того, хто уважно слухає співбесідника, будуть зауваження: „Ви чимось розчаровані”, „Це дуже образливо” і т. п.

7. Не давати непрошених порад. Такі поради зазвичай дають люди, не здатні надавати реальну допомогу. Перш за все необхідно встановити, чого хоче співбесідник: спільно поміркувати або отримати конкретну інформацію.

### ***Етика ділових нарад і зборів***

Проведення ділових нарад і зборів, присвячених вирішенню проблем психолого-педагогічної допомоги дітям і їх сім'ям, соціальному захисту неповнолітніх і їх сімей, соціально педагогічній підтримці неповнолітніх, соціальній реабілітації дітей і підлітків, є функціональним обов'язком соціального педагога. Окрім цього, ці

проблеми розглядаються на засіданнях педагогічної ради школи, які готуються і проводяться соціальними педагогами.

Не тільки вирішення перелічених проблем, але й обговорення вимагають від педагогів делікатності, терпимості, справедливості, чесності, емпатії, тобто тих етичних якостей, які олюднують взаємини між колегами, педагогами і дітьми, педагогами і батьками.

Основний елемент зборів або наради – дискусія з вирішуваних питань, головна мета якої – пошук істини. Дискусія ефективна тільки в тому випадку, якщо вона проводиться з дотриманням етично орієнтованих норм поведінки людей у процесі ділового спілкування. У дискусії необхідне шанобливе відношення до чужої думки, навіть якщо воно на перший погляд здається абсурдним. Щоб зрозуміти чужу думку, у першу чергу, необхідно набратися терпіння, мобілізувати увагу і вислухати його; необхідно дотримуватися одного предмета суперечки. Не допускати ситуації, вираженої в приказі: „Один про Хому, інший про Ярему”. Не можна перетворювати думки і судження, прагнути до пошуку загальних рішень.

За цілями проведення розрізняють наступні етапи нарад:

- ознайомлювальна (підвищення кваліфікації);
- інформаційна (вивчення точок зору);
- роз'яснювальна (переконавання співробітників у чомусь);
- проблемна (колективний пошук вирішення питання);
- інструктивна (видача завдань і пояснення способу дій);
- оперативна (отримання поточних відомостей про стан справ і подолання вузьких місць);

Як уважають фахівці, ефективність зборів і нарад невелика, оскільки вони:

- вимагають значних витрат часу і засобів;
- відволікають від поточних справ безліч фахівців, але не завжди обумовлені педагогічною необхідністю;
- розглядають питання, що не вимагають колегіального рішення.

Проте вони необхідні, якщо потрібно:

- зробити важливе повідомлення, яке вимагає обговорення;
- добитися узгодженого вирішення принципової проблеми; дістати схвалення тих або інших дій;
- проінструктувати групу людей про методи і процедуру виконання майбутньої роботи;
- публічно викрити або спростувати якусь помилкову інформацію або слух.

### ***Підготовка наради***

Порядок денний. Зазвичай секретареві дається усне або письмове розпорядження про те, які питання повинні бути на порядку денному. Він же може подзвонити учасникам зборів і з'ясувати, які питання вони б хотіли вирішити до його початку, з тим щоб уникнути затягнутого і часто даремного розділу „Різне”.

Далі секретар готує чорновий порядок денний і обговорює час, необхідний для вирішення кожного питання.

Заздалегідь можна розіслати доповідь (у вигляді тез, довідки, тексту), і тоді елементами наради стануть: обговорення проекту рішення, відповіді на питання, внесення поправок і ухвалення самого рішення.

Учасники. На захід запрошуються тільки ті люди, без яких взагалі не можна обійтися.

### ***Проведення наради***

Засідання призначаються в строк, зручний для більшості учасників – як правило, у другій половині дня. З ранку люди зазвичай займаються важливими і терміновими справами. З ранку ж проводяться лише „оперативки”.

Оптимальна тривалість „оперативки” – 20-40 хв. (її доцільно проводити 2-3 рази на тиждень). Для проблемної наради з насиченим порядком денним відводять 1,5 – 2 год., а обговорення складного питання – 40-45 хв.

Через 2 год. безперервної роботи люди готові на все, щоб швидше розійтися.

Краще вирішити за одне засідання більше питань – люди менше „ллють воду”.

Першим обов'язком соціального педагога як керівника є розвантаження учасників. Це досягається створенням доброзичливої, комфортної обстановки. Іншим обов'язком керівника зборів (наради) є вирішення організаційних проблем; проходження регламенту, забезпечення порядку і дисципліни (не допускати ходіння, розмов), ведення протоколу. Нарешті, третій обов'язок полягає в управлінні процесом обговорення проблеми і активізації аудиторії. Необхідно нагадати учасникам, щоб вони не відмовчувалися, що вони запрошені для вислуховування їх думки.

Керівник зборів гасить конфлікти, присікає критиканство, резюмує виступи.

Виділяють наступні найбільш характерні типи учасників зборів, що часто зустрічаються.

„Лайливий”. Таких людей краще зробити своїми союзниками, для чого поговорити віч-на-віч, щоб дізнатися про дійсну причину

негативної позиції і запропонувати брати участь у виробленні рішення. Спростовувати їх потрібно за допомогою інших осіб, а в екстремальних випадках тимчасово перервати засідання або посадити їх на край столу, у кут приміщення або глибоке крісло, що психологічно розслабляє.

„Позитивіст”. Добродушний, подає підтримку у важких і спірних питаннях.

„Всезнайко”. Його краще посадити поряд з головою.

„Базіка”. Його також рекомендується посадити поряд з головою або авторитетною особою.

„Боягуз”. Не впевнений в собі, мовчить, боячись помилитися. Йому потрібно допомагати формулювати думки, дякувати, схвалювати.

„Незацікавлений”. Завжди неприступний, і потрібно будь-яким способом з’ясувати причини такої поведінки, зацікавити в роботі, стимулювати активність.

„Важливий птах”. Потрібно змусити його бути нарівні з усіма, використовуючи метод „так,...але”, що полягає у формальному визнанні і одночасному фактичному спростуванні його слів.

„Ачомучка”. Потрібно просити у нього висловити власну думку з усіх питань, що ставляться ним, або переадресувати їх присутнім.

Оптимальне число учасників сумісних обговорень – 5-7 чоловік. Збільшення кількості запрошених різко знижує середній коефіцієнт участі (або віддача) присутніх, одночасно подовжуючи нараду. Тому доцільна кількість запрошених звести до мінімуму.

Якщо мета наради – вирішення конкретної проблеми, то до роботи в ній необхідно привернути тих, без кого справа не зрушиться з місця, і тих, хто здатний запропонувати свій варіант вирішення даної проблеми. Учасників наради необхідно забезпечити інформацією з проблеми, чітко й однозначно сформулювати завдання. Це бажано зробити заздалегідь, щоб люди змогли підготувати свої пропозиції.

Соціальний педагог як керівник наради заздалегідь інструктує учасників наради про правила поведінки на нарадах.

Стисло їх можна звести до наступних положень.

- Представляйте себе в своїх висловах. Говоріть „Я” замість „ми” або безособову форму. Зворот мови з використанням займенника „ми” – майже завжди гра в схованки. Той, що говорить, не бере на себе повну відповідальність за те, що він говорить.

- Якщо ви ставите питання, скажіть, навіщо його задаєте, що воно означає для вас. Питання не повинні залишати сумнівів у тому, чому вони задаються. Питання-пастки отруюють обстановку.

- У висловах будьте самими собою, не грайте роль, вибрану самостійно або очікувану від вас іншими. Якщо вважаєте, що потрібно

помовчати – помовчіть.

- Стримуйтеся, наскільки можливо, від інтерпретації чужих думок. Виражайте власну позицію. Прагніть не робити невиправданих узагальнень.

Виступи деяких учасників можуть відрізнятися зайвою категоричністю, безапеляційністю відносно як своїх пропозицій, так і пропозицій, що йдуть від інших. Такий тон може завдати серйозного збитку дискусії, перевести її в боротьбу честолюбства. Тому керівник повинен стежити, щоб виступи були конкретні; з цією метою можна регулювати їх черговість. Керівник уважно стежить за ходом наради, контролює зміст виступів, робить необхідні зауваження.

Нарада, як правило, починається зі вступного слова керівника – соціального педагога, в якому він формулює цілі і завдання майбутньої роботи. Порядок роботи може бути різним. Якщо на обговорення вносяться заздалегідь підготовлені пропозиції, то вони доводяться до присутніх, після чого обговорюються. Якщо це не зроблено, то пропонується вносити пропозиції, а вже потім їх обговорювати. Можна заздалегідь повністю підготувати текст виступу, можна обмежитися тезами. При необхідності доцільно використовувати відео- і аудіозасоби. Дуже добре при обговоренні найбільш важливих тем заздалегідь підготувати текст і роздати його учасникам засідання.

Не потрібно розтягувати виступ. Він повинен бути динамічним, конструктивним, конкретним. Якщо монологи не вдаються, то слід обмежитися коротким виступом. Основну увагу краще приділяти завершальній фазі наради, брати на себе узагальнення і висновки по виступах його учасників.

Не варто у виступі охоплювати велике коло питань. Досить зупинитися на кардинальній, основоположній ідеї, але її потрібно викласти переконливо, доказово, дохідливо. У ході виступу необхідно контролювати себе і аудиторію. При перших ознаках послаблення уваги з боку присутніх доцільно використовувати відомі прийоми для її мобілізації.

Навіть при найретельнішій підготовці наради можна не добитися успіху, якщо не контролювати дискусію. Для цього необхідне застосування наступних прийомів:

а) для збереження єдності учасників наради:

- розрядити обстановку в конфліктній ситуації;
- не приймати чинсь сторону до остаточного підведення підсумків;
- захищати того, хто має менше досвіду, працює недавно;

б) для мобілізації учасників наради:

- не розслаблятися самому і не давати вимикатися з роботи



- іншим;
- уникати повторів;
  - не залишати без уваги навіть найнезначнішу пропозицію, якщо вона хоч якось допоможе справі;
- в) для фокусування уваги на обговорюваному завданні:
- ґрунтуватися на фактах;
  - записувати пропозиції, що вносяться;
  - вибудовувати їх так, щоб в очах присутніх складалася цілісна картина;
- г) для активізації учасників наради:
- в цілях посилення доведення тих або інших положень ставити додаткові питання;
  - висловлювати схвальне зауваження на адресу учасника, що вніс конструктивну пропозицію.

Довгі і туманні виступи можна переривати. Зрозуміло, робити це слід тактовно, не даючи волю роздратуванню, не зачіпаючи самолюбності виступаючого, не сковуючи його ініціативу.

Повторювати такий прийом не варто. На перший раз слід набратися терпіння і вислухати те, що говоритиме співробітник, а на майбутнє (при підготовці чергової наради) спробувати провести індивідуальну попередню розмову.

У завершальній частині виступу дається короткий виклад основних думок, висновки, заклик до дії.

Необхідно з'ясувати, чому хтось не згоден з вирішенням зборів.

Підсумки наради або зборів оцінюються по кількості та якості вироблених і прийнятих на них педагогічних рішень. Якщо рішення не прийнято, захід вважається даремним, а час на нього – витраченим даремно.

### ***Реалізація рішень наради***

Після зборів секретар друкує протокол і поширює копії серед учасників.

При реалізації пропозицій, висловлених учасниками наради, доцільно:

- вибрати найбільш раціональний спосіб доведення до виконавців його рішення (передача протоколу, розподіл завдань);
- встановити, кого інформувати про результати;
- організувати контроль виконання рішень і призначити відповідальних.

Неповторність конкретних проблем і ситуацій, що розглядаються на педагогічних нарадах під керівництвом соціального педагога,

припускає пошук творчого рішення питання. Етично-педагогічні знання, переконання, потреби учасників наради взаємодіють з даними аналізу педагогічної проблеми, очікуваними соціальними і педагогічними наслідками, зіставляються з іншими даними і потребами дітей.

Соціальний педагог і його колеги при цьому виступають творцями етичного рішення.

### *Етика публічних виступів*

Однією з форм ділового спілкування соціального педагога є публічний виступ. Дуже часто соціальний педагог виступає на педагогічній раді з соціально-педагогічних питань, на шкільних ділових нарадах, батьківських зборах, засіданнях різних державних і суспільних установ. Під час публічного виступу соціальний педагог повинен слідувати таким етичним нормам: бути поважним і тактовним до будь-якої аудиторії; не допускати „педагогічного чванства” до слухачів, що не мають педагогічної освіти; сприяти розвитку критики і самокритики під час виступу; проявляти відповідальність за зміст свого виступу.

Починаючи підготовку до публічного виступу, соціальний педагог повинен пам'ятати основні вимоги до нього, до яких можна віднести:

1. Добре засвоєння теми майбутнього публічного виступу, ясне розуміння його завдань, виразне і глибоке осмислення суті питань, які належить поставити і на які треба буде відповісти слухачам, – одним словом, знання, розуміння, знання і їх самостійне обдумування і засвоєння.

2. Переконаність у запропонованому слухачам висвітленні й обговоренні тих або інших тем і питань, тих або інших явищ і подій соціально-педагогічного плану.

3. Зацікавленість особлива в тому, щоб вибрана тема була правильно осмислена і доказово розкрита для слухачів і заради них. Небайдужість до своєї теми, її освітлення, до людей, з якими говориш. Байдужа до всього і всіх людина не може запропонувати слухачам хорошого публічного виступу.

4. Психологічна вольова установка на дію. Якщо ви виступаєте, виступайте для того, щоб слухачі вам повірили, щоб вони в чомусь вам підкорялися, щоб пішли за вами в ваших пошуках потрібних рішень, у вашому обдумуванні вголос тих або інших питань і тем, подій і явищ.

5. Продумування плану майбутнього виступу: з чого почати, в якій послідовності висловлювати головні підтеми і питання, як їх між собою пов'язувати, чим виступ завершити.

6. Фіксація, закріплення на папері майбутнього виступу – у формі плану, плану-конспекту, тез, вільних записів або повного конспекту.

7. Правильна, така, що забезпечує дієвість, поведінка в процесі виступу – логіко-психологічна, етична, мовна, зовнішня.

8. Добре знання мови й уміння користуватися нею, тобто мовна культура. Ця умова – необхідна і дуже важлива, вона незримо присутня у формулюванні інших умов: добре освоїти тему (знайти потрібну інформацію, обдумати її), зрозуміти виразно поставлені завдання (їх треба точно сформулювати!), укріпити переконаність у своїй правоті, психологічно підпорядкувати слухачів (як, чим, якими словами і висловами – про які факти і явища) – все це здійснюється за участю мови – відкритому або прихованому. Тим більше очевидна необхідність звернення до мови, роботи з її участю при продумуванні плану, при побудові майбутнього виступу, при підготовці записів до виступу і в процесі самого виступу.

У публічних виступах важливо все: і зміст, і інтонація, і манера викладу, і жести, і міміка. Необхідно пам'ятати, що майже половина інформації передається через інтонацію. Одні й ті ж слова, сказані по-різному, можуть привести до протилежних результатів. Говорити слід достатньо голосно, ясно, чітко, виразно і просто, щоб забезпечити дохідливість, не монотонно, але й не присипляючими „хвилями” (то вище, то нижче). Емоційність виступу повинна відповідати змісту і враховувати ситуацію. Не треба прагнути до гучності за рахунок голосових зв'язок, необхідно навчитися використовувати резонатори: порожнину рота, носоглотку, лобові пазухи, грудну клітку.

Необхідно навчитися правильно дихати для регулювання дихання в процесі виступу. Непідготовлена людина страждає від гострого кисневого голодування; у неї роздуваються вени, червоніє обличчя, виступає піт, частішає дихання і пульс. Щоб уникнути подібного, необхідно працювати над постановкою голосу і дихання, навчитися без непотрібних пауз, непомітно між звуками робити вдихи.

Максимальна ефективність досягається при гармонії думки і слова, що забезпечує логічну перспективу мови і ясність у поєднанні з простотою викладу. Чим сухіше і абстрактніше виклад, нижче його емоційність, тим слабкіше сприйняття виступу. Але емоційність не обмежується зовнішніми проявами, важливі внутрішня сила і переконаність, які можуть бути підкріплені тільки внутрішньою потребою висловитися, викликаного діловою необхідністю. Недопустимі повчання і моралі, але не можна і лестити аудиторії.

Ось приблизно сім істотних моментів мовної підготовки:

- |  |   |                     |
|--|---|---------------------|
| 1. Визначення цілей промови            | } | Постановка проблеми |
| 2. Аналіз аудиторії і ситуації         |   |                     |
| 3. Відбір і обмеження предмету промови |   |                     |
| 4. Збір матеріалу                      |   |                     |
| 5. Створення плану промови             | } | Побудова промови    |
| 6. Підбір слів для промови             |   |                     |
| 7. Практика вимовлення вголос          |   |                     |

Соціальний педагог повинен брати до уваги людей, які складатимуть його аудиторію. Уявлення про освіту, професію, вік аудиторії – це лише початкові відомості. Вони можуть допомогти зробити із слухачів зацікавлених співбесідників. Люди люблять, коли до них звертаються особисто, як до партнерів в розмові. Невимушеність пози, уміння дивитися аудиторії в очі, гнучкість і задушевність інтонації, жарт і багато чого іншого допоможуть створити відчуття рівноваги і комфорту, викличуть довіру тих, що слухають. Увага, поза сумнівом, повинна підтримуватися впродовж всієї промови, але завоювати її соціальний педагог зобов'язаний із самого початку.

Успішна реалізація виступу припускає високу культуру мовної поведінки соціального педагога. Якісний рівень мовної дії на слухача залежить від того, наскільки мовні комунікації соціального педагога відповідають нормам і правилам педагогічної етики і етикету, відрізняються змістовністю, імпровізованістю, експресивністю.

Соціальному педагогові треба перш за все чітко виявити „надзадачу”, як говорив Станіславський, тобто встановити ту головну думку, яку він хоче викласти, довести в своєму виступі. Як відомо, хто ясно мислить, той ясно і висловлюється. І будову промови треба збудувати так, щоб всі його частини працювали на цю надзадачу. Сам же логічний скелет будови слід робити гранично ясним і струнким, бо, як говорив Аристотель, головне достоїнство мови – в її ясності. Основний метод роботи на цьому етапі, як показує досвід, – побудова ланцюжка тез і доказів, причин і наслідків. Причому всі ланки ланцюга повинні бути взаємно пов'язані і спрацьовувати послідовно як шестерні зубчатої передачі. Ні в якому випадку не повинні “зависати”, нехай навіть дуже яскраві, дотепні “кінці”. (Такі “кінці”, що не працюють на надзадачу, зазвичай утворюються у недосвідчених ораторів, які захоплюються і роблять красиві, але, на жаль, такі, що не “стріляють”).

Разом з тим, говорять хороші оратори, не слід робити виступ дуже докладним, понад міру розжованим. Це дратує слухачів. Треба пам'ятати: людина ХХІ століття володіє величезним запасом знань і забезпечена могутнім апаратом асоціативного мислення. Тому мистецтво соціального

педагога полягає в тому, щоб вкраплювати в контекст виступи свого роду „гачки”, які зачіпатимуть у свідомості слухачів певні зони пам’яті, народжуватимуть потрібні доповідачеві асоціації. Тим самим істотно підвищується ємкість, „пружність повідомлення”.

У процесі пошуку форми виступу слід враховувати і рекомендації знавців ораторського мистецтва. Якщо зміст виступу призначений в основному для апеляції до розуму слухача, то форма виступу будується з таким розрахунком, щоб порушити емоції. Жест, міміка, рухи тіла, інтонації голосу – за допомогою цих засобів досвідчені оратори впливають на емоції людини. Ці „прапори роззвічування” можуть істотно підсилити або послабити при неправильному використанні ефект виступу.

Щоб не втомити слухачів „сухом’яткою” мови, соціальний педагог повинен при підготовці форми виступу підібрати свіжі, цікаві, несподівані факти, афоризми, намалювати яскраві картини. Необхідно не тягнути виступ на одній ноті, а розумно модулювати голос, акцентувати важливе. Необхідно малювати загальні і великі плани, переходити від широких абстрактних узагальнень до конкретного, частковостей, давати загальноісторичні посилання і побутові деталі. Такий калейдоскоп занурить слухача в потік думок і відчуттів оратора, а це – запорука успіху.

При підготовці виступу слід враховувати настрої майбутньої аудиторії. Якщо вона настроєна негативно до ідей, які соціальний педагог збирається утверджувати, то необхідно підготувати слухачів: завоювати їх симпатію цікавим прикладом, заінтригувати чимось, пообіцяти видати розв’язку в кінці виступу. І лише потім переходити до переконання в спірному питанні.

Якщо соціальний педагог збирається довести нову, складну ідею, то необхідно розділити загальний об’єм інформації, яку треба дати слухачам, на ряд „порцій”, розподілити їх у порядку зростаючої складності і послідовно, не поспішаючи, повідомити їх. Очікування викликає інтерес, і емоції слухача тим сильніші, чим більша несподіванка. Недосвідчені доповідачі зазвичай прагнуть приборегти головний козир до кінця виступу і несподівано „оглушити”. Ефект нерідко буває великим. Але його дія на психіку короткочасна. Набагато „вигідніше” на початку або середині повідомлення натякнути про те, що головний „козир” буде кинутий у кінці, навіть злегка відкрити карти, іноді нагадати про те, що щось буде. Потрібно підвищувати напругу, інтерес слухачів – тоді ефект виступу різко підвищиться.

Промова не матиме успіху, якщо соціальний педагог не затратить певних зусиль. У більшості своїй невдачі чекають тих, хто не утрудняв себе підготовкою до виступу і ризикнув, проте, з’явитися перед публікою. Треба продумати все заздалегідь. Почати з того, як

соціальний педагог повинен з'явитися. Його хода повинна бути рівною. Дивлячись на оратора, слухачі повинні відчувати значущість його виступу.

Як виступаючий соціальний педагог для них – особистість, а особистості завжди знаходяться в центрі уваги.

Слід пам'ятати, що подобається, коли звертаються безпосередньо до них. Оратор не повинен байдуже дивитися поверх людей або пильно дивитися в стелю. Будь-який слухач повинен відчувати, що його побачили. Іноді корисно зупинити погляд на окремому слухачі (якщо помітна його особлива участь). Цей контакт очей бажано закріпити (побіжного погляду часто недостатньо). Звертайте свій погляд на декількох слухачів, він не повинен бути невиразним, скляним.

Треба пам'ятати про виразність мови. Зрозумілість мови рівною мірою страждає від того, що слова вимовляються дуже поволі або дуже швидко. Важливо, щоб чітко і ясно була вимовлена ударна голосна, ненаголошені голосні істотного впливу на розбірливість мови не дають. Виразна мова здатна передати масу відтінків думки.

Характеристики голосу відносять до просодичних і екстралінгвістичних явищ.

Просодика – це загальна назва таких ритміко-інтонаційних сторін мови, як висота, гучність голосового тону, тембр голосу, сила наголосу.

Екстралінгвістична система – це включення до мови пауз, а також різного роду психофізіологічних проявів людини: плачу, кашлю, сміху, зітхання і т.д., просодичними і екстралінгвістичними засобами регулюється потік мови, економляться мовні засоби спілкування, вони доповнюють, заміщають і передбачають мовні вислови, виражають емоційні стани.

Ентузіазм, радість і недовір'я зазвичай передаються високим голосом, гнів і страх – теж досить високим голосом, але в ширшому діапазоні тональності, сили і висоти звуків. Горе, туга, втому зазвичай передають м'яким і приглушеним голосом з пониженням інтонації на кінці фрази.

Швидкість мови також відображає відчуття: швидка мова – схвильованість або стурбованість чим-небудь або особисті проблеми. Повільна мова свідчить про пригноблений стан, горе, зарозумілість або втому. Мові соціального педагога, як у повсякденній соціально-педагогічній діяльності, так і під час публічного виступу повинна бути властива імпровізаційність. Мовна імпровізація переживається як осяяння, що є результатом інтуїтивного, тобто неусвідомленого вирішення психолого-педагогічних проблем. Імпровізація не випадковість, оскільки в її основі гранична напруга інтелектуальних, емоційних і вольових сил педагога.

Внутрішня і зовнішня зібраність, енергійність, упевненість у своїх силах, оптимістичне сприйняття слухачів, вираз доброзичливості,

мовні імпровізації допомагають соціальному педагогові завоювати ініціативу під час публічного виступу, проявити необхідну реактивність і адекватність мовних дій, підтримати гармонійну рівновагу між самовираженням педагога і активністю аудиторії.

Фонетичні особливості, лексичний об'єм, граматична й інтонаційна будова мови, жести, міміка, пантоміміка соціального педагога під час публічного виступу відкривають слухачам його особистісну суть – рівень інтелекту й освіченості, загальної культури і вихованості, своєрідності темпераменту і характеру. Це забезпечує довірливість слухачів, їх позитивні емоції від публічного виступу педагога й ухвалення тих ідей, які закладені в змісті виступу.

Таким чином, проаналізувавши зміст різних форм ділового спілкування соціального педагога, можна зробити висновок, що його результативність безпосередньо залежить від професійної культури педагога, його прихильності принципам педагогічної етики. Етико-моральна культура дозволяє в діловому спілкуванні соціального педагога виразити справжню пошану до дитячої особистості, до батьків, утвердити їх відчуття власної гідності і самоцінності, сприяючи тим самим підвищенню ефективності ділового спілкування.

*Ключові поняття:* ділове спілкування, етика ділового спілкування, принципи етики ділового спілкування, форми ділового спілкування, ділова бесіда, ділові наради і збори, публічні виступи.

*Питання:*

1. Дати визначення понять „ділове спілкування”, „принципи ділового спілкування”.
2. Які етичні правила забезпечують результативність ділової бесіди соціального педагога?
3. Які етичні вимоги до процесу переконання?
4. Охарактеризувати етичні принципи ведення суперечки.
5. Дати характеристику етичним вимогам до вміння соціального педагога слухати співбесідника.
6. Охарактеризувати етику ділових нарад і зборів, що проводяться соціальним педагогом.
7. На яких етичних правилах повинний бути заснований публічний виступ соціального педагога?

*Завдання:* Які етичні форми повинні визначати зміст різних форм ділового спілкування соціального педагога? Охарактеризуйте можливі наслідки порушення соціальним педагогом етико-педагогічних норм ділового спілкування.

## **РОЗДІЛ V.**

### **ЕТИЧНА ПОВЕДІНКА СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА В СИТУАЦІЇ ПЕДАГОГІЧНОГО КОНФЛІКТУ**

#### **5.1. Конфлікти в діяльності соціального педагога**

Складнощі спілкування завжди супроводжуються високою внутрішньою напругою, порушенням вегетатики, моторики, мови партнерів по спілкуванню. Це виявляється в невпевненості, соромливості, труднощах у досягненні згоди, боязкості співбесідника або співбесідників.

Якщо своєчасно не усунути виникаючі складнощі в спілкуванні, то згодом це може привести до порушення спілкування.

Порушення спілкування виявляються в хворобливій взаємодії, коли в ході контакту систематично звертається увага на ті сторони особистості партнера, яких він не усвідомлює, часто вони знаходяться в суперечності з його уявленнями про самого себе.

Порушення спілкування найчастіше виявляються у формі конфліктних відносин.

Конфлікт соціально-психологічний – усвідомлене зіткнення, протиборство мінімум двох людей, груп, їх взаємно протилежних, несумісних, таких, що виключають одне одного потреб, інтересів, цілей, типів поведінки, відносин, установок, істотно значущих для особистості і груп.

Неспівпадання цілей, інтересів, бажань, потягів учасників спілкування може привести до міжособистісного конфлікту.

Міжособистісний конфлікт – зіткнення людей, що взаємодіють, чий цілі, інтереси, цінності, норми поведінки або методи роботи взаємно виключають одне одного або заважають, протидіють, несумісні в даній ситуації.

У системі міжособистісних відносин існують певні норми поведінки залежно від позиції особистості в суспільстві. Поведінка, яка продиктована певним положенням у суспільстві і відповідає певним суспільним вимогам і правилам, – це і є ролева поведінка.

В процесі спілкування людина виступає в різних соціальних ролях. Залежно від сфери взаємодії і від оточення вона приймає на себе певний вид спілкування, щоб отримати бажаний результат. Якщо поведінка суб'єкта або об'єкта спілкування не відповідає даній ролі, то це може сприяти виникненню ролевого міжособистісного конфлікту.

Ролевий конфлікт найчастіше зустрічається в процесі ділового спілкування. Свідками ситуації порушення способу поведінки,



прийнятої в суспільстві, практично завжди бувають інші особи. Людина, яка прагне зберегти свій соціальний статус будь-якими засобами, доводить ситуацію до конфліктної.

Конфлікт як важковирішувана зовнішня і внутрішня суперечність, пов'язана з негативними емоційними переживаннями особистості, буває різних видів. Залежно від критеріїв, які лежать в основі класифікації конфліктів, їх можна поділити на:

- особистісні і групові (за носієм конфлікту). Особистісні конфлікти, у свою чергу, можуть бути підрозділені на внутрішньоособистісні і міжособистісні; групові – на міжгрупові, внутрішньогрупові (міжособистісні, ділові, ролеві);
- конструктивні і деструктивні (по ефекту вирішення);
- ініційовані і ситуативно-реактивні – по наявності наміру, чи є суб'єкт ініціатором конфлікту або знаходиться в ситуації реагування на конфліктні пред'явлення;
- відкриті (явні) і приховані (замасковані) – по ступеню вираженості, коли по тих або інших ознаках суперечність або виразно виступає, або важко виявляється;
- реальні і ілюзорні – по ступеню об'єктивності. Ілюзорний конфлікт – це невірно приписуваний, складний конфлікт, який виникає із-за помилок сприйняття, без справжніх об'єктивних причин;
- швидкоплинні і затяжні (хронічні) – по часовому параметру;
- цілеспрямовані і нецілеспрямовані – по наявності цілей;
- об'єктивні і суб'єктивні – по детермінованій, тобто причинній обумовленості.

Процес навчання і виховання неможливий без суперечностей і конфліктів. Конфронтація педагога з учнями і учнів між собою – складова частина реальності: багато негативних моментів повсякденного життя, яке, на жаль, сьогодні не можна назвати сприятливим, суб'єкти педагогічної діяльності привносять у сферу ділового (професійного і навчального) спілкування. У сфері освіти прийнято виділяти чотирьох суб'єктів діяльності: учень, педагог, у тому числі й соціальний педагог, батьки і адміністрація. Залежно від того, які з цих суб'єктів вступають між собою у взаємодію, можна виділити наступні види конфліктів:

- учень – педагог;
- учень – що вчиться;
- учень – батьки;
- учень – адміністратор;
- соціальний педагог – педагог;
- соціальний педагог – батьки;

- соціальний педагог – адміністратор;
- батьки – батьки;
- батьки – адміністратор;
- адміністратор – адміністратор.

Серед них найчастіше зустрічаються конфлікти, педагога з учнями і учнів між собою.

Суперечності між соціальним педагогом і учнями завжди негативно позначаються не тільки на взаєминах, але і на емоційно-психічному стані кожної з конфліктуючих сторін.

У педагогічній діяльності надовго порушують систему взаємин конфлікти між педагогом і учнями, викликають у педагога глибокий стресовий стан і незадоволеність своєю роботою. Такий стан посилюється усвідомленістю того, що успіх у педагогічній діяльності залежить від поведінки учнів, що може привести до появи стану залежності педагога від „милості” його вихованців.

На думку психолога М. М. Рибаквої серед конфліктів між педагогом і учнями найчастіше зустрічаються наступні:

- конфлікти діяльності, що виникають з приводу успішності учнів, виконання ними навчальних і позанавчальних завдань;
- конфлікти поведінки (вчинків), що виникають у зв'язку з порушенням учнями правил поведінки в навчальному закладі, найчастіше на заняттях, і за межами навчальної установи;
- конфлікти відносин, що виникають у сфері емоційно-особистих відносин учнів і педагогів, у рамках їх спілкування в процесі спільної педагогічної діяльності [81].

Конфлікти діяльності між педагогом і учнями найчастіше виявляються у відмові учня виконувати навчальне завдання або пов'язані з поганим (недобросовісним) його виконанням. Це може відбуватися з різних причин: стомлення, труднощі у засвоєнні навчального матеріалу, а іноді невдале зауваження педагога замість конкретної допомоги при утрудненнях у роботі. Подібні конфлікти частіше відбуваються з учнями, які зазнають труднощів у навчальній діяльності, коли педагог веде навчальні заняття з свого предмета нетривалий час, і відносини між ним і групою обмежуються тільки навчальною роботою. Останнім часом спостерігається збільшення числа таких конфліктів через те, що педагоги часто пред'являють завищені вимоги до засвоєння предмета, а оцінки (відмітки) використовують як засіб покарання тих, хто порушує дисципліну або не виконує вимоги, що пред'являються. Ці ситуації часто стають причиною відходу з навчальних закладів різного рівня здібних, самостійних і творчо мислячих учнів, а в останніх знижується інтерес до пізнання взагалі.

Соціальний педагог може бути учасником такого виду конфлікту і може бути залучений до вирішення конфлікту класного керівника, учителя-предметника з учнями як третейський суддя. Від слідування педагога і соціального педагога етичним нормам спілкування, у першу чергу, залежить успіх вирішення конфліктів діяльності.

Конфлікти вчинків в основному пов'язані з особливостями поведінки окремих учнів як у навчальних, так і в позанавчальних ситуаціях. Педагогічна ситуація може привести до конфлікту в тому випадку, якщо соціальний педагог помилився при аналізі вчинку учня, не з'ясував мотиви, зробив необґрунтований висновок. Один і той же вчинок може викликатися різними мотивами. Соціальний педагог часто корегує поведінку учнів, оцінюючи їх вчинки при недостатній інформації про їх справжні причини. Іноді він лише здогадується про мотиви вчинків, погано знає відносини між своїми вихованцями, тому цілком можливі помилки при оцінці їх поведінки. Це викликає цілком виправдану незгоду учнів.

Конфлікти відносин часто виникають у результаті невмілого вирішення соціальним педагогом проблемних ситуацій і мають, як правило, тривалий характер. Ці конфлікти набувають особистого сенсу, породжують тривалу неприязнь учнів до соціального педагога, надовго порушують їх взаємодію. У роботі соціального педагога конфлікти вчинків і відносин займають значне місце.

Як уже вказувалося, педагогічні конфлікти мають свої особливості, які відрізняють їх від інших конфліктів у сфері соціальної взаємодії. Серед таких специфічних характеристик можна виділити наступні:

- відповідальність соціального педагога за педагогічно правильне вирішення проблемних ситуацій, оскільки будь-який навчальний заклад – це перш за все доступна для віку учнів модель суспільства, де вони засвоюють норми відносин між людьми;
- учасники конфлікту мають різний соціальний статус (соціальний педагог – учень), чим і визначається їх поведінка в конфлікті;
- різниця в життєвому досвіді учасників породжує різний ступінь відповідальності за помилки при вирішенні конфліктів;
- різне розуміння подій і їх причин (конфлікт „очима педагога” і „очима учня” бачиться по-різному), тому соціальному педагогові не завжди легко зрозуміти глибину переживань учня, а учню – справитися зі своїми негативними емоціями і підпорядкувати їх;
- присутність інших учнів у ситуації зіткнення соціального педагога і окремого учня робить їх не просто свідками, а учасниками конфлікту, а конфлікт набуває виховного сенсу і для них. Про це завжди доводиться пам'ятати соціальному педагогові;

- професійна позиція соціального педагога в конфлікті з учнем зобов'язує його узяти на себе ініціативу в його вирішенні і на перше місце зуміти поставити інтереси учня як особистості, що формується і залежить від нього;

- всяка помилка соціального педагога при вирішенні конфлікту породжує нові, в які включаються інші учні;

- конфлікт у педагогічній діяльності легко попередити, ніж вирішити.

Виконання останнього правила багато в чому залежить від того, наскільки глибоко й правильно соціальний педагог знає дійсні причини своїх конфліктних відносин з учнями. Нерідко ці причини криються в особливостях його особистості, у недостатньо сформованому рівні його етичної культури, а також у рівні професійно-педагогічної компетентності, що стосується психологічної підготовки соціального педагога:

- обмежені можливості соціального педагога щодо прогнозування поведінки учнів. Несподіванка їх вчинків часто порушує запланований хід роботи, викликає у соціального педагога роздратування і прагнення будь-якими засобами прибрати перешкоди. Недолік інформації про причини того, що трапилось, утрудняє вибір оптимальної поведінки і відповідного обставовці, що склалася, тону звернення;

- свідками ситуації є інші учні, тому соціальний педагог прагне зберегти свій соціальний статус будь-якими засобами і тим самим часто доводить ситуацію до конфліктної;

- соціальним педагогом, як правило, оцінюється не окремий вчинок учня, а його особистість у цілому (глобальна педагогічна оцінка). Така оцінка часто визначає відношення до учня інших педагогів і однолітків;

- оцінка учня часто будується на суб'єктивному сприйнятті його вчинку і малої інформативності про його мотиви, особливості особистості, умови життя і т. ін.;

- соціальному педагогові важко провести аналіз ситуації, що виникла, він поспішає суворо покарати учня, мотивуючи це тим, що зайва суворість по відношенню до учня не зашкодить;

- важливе значення має характер відносин, які склалися між соціальним педагогом і окремими учнями. Особисті якості і нестандартна поведінка останніх є причиною постійних конфліктів з ними;

- особисті якості соціального педагога також часто бувають причиною конфліктів (дратівливість, грубість, мстивість, зарозумілість, самовдоволення, педагогічна безпорадність і т.ін.). Додатковими чинниками виступають переважаючий настрій соціального педагога при взаємодії з учнями, відсутність педагогічних здібностей, інтересу до

педагогічної роботи, життєве неблагополуччя педагога, загальний психологічний клімат і організація роботи в педагогічному колективі;

- прояв соціальним педагогом знаків власної переваги у відкритій і навіть грубій формі (звинувачення, висміювання, критика);
- невідповідність комунікативної поведінки ролевим очікуванням, що пред'являються партнерами один одному;
- утиск соціальним педагогом амбіцій співбесідника;
- спроба розділити загальний, початково неподільний об'єкт домагань;
- психологічна несумісність соціального педагога і його партнера по спілкуванню;
- незнання, невміння або небажання враховувати при спілкуванні індивідуально-психологічні, вікові, статеві особливості співбесідника (співбесідників).

Для правильного управління ситуацією конфлікту, для організації корекційної роботи з нейтралізації його негативних наслідків важливо виділити його структурні і динамічні „складові”.

Основними структурними компонентами – елементами конфлікту є база конфлікту і інцидент. База для конфлікту або конфліктна ситуація може існувати тривалий час без жодного інциденту і навіть взагалі не вилитися у відкрите зіткнення. Інцидент – дії учасників конфлікту, направлені на оволодіння об'єктом конфлікту. Об'єкт конфлікту – предмет суперечки, те, на що претендують конфліктуючі сторони. Його неодмінною характеристикою є неподільність. Таким чином, обов'язковими структурними компонентами конфлікту є конфліктна ситуація і інцидент, а обов'язковими елементами конфліктної ситуації є учасники і об'єкт конфлікту.

На практиці важливо уміти розрізняти конфлікт і конфліктну ситуацію, не ототожнюючи їх.

Конфліктна ситуація – це ситуація прихованого чи відкритого протистояння двох/більше сторін-учасників під час вирішення проблеми, яка має особисте значення для кожного з його учасників; накопичені протиріччя, пов'язані з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії, що об'єктивно створює підґрунтя для реального протистояння між ними. Конфліктна ситуація – це висхідне положення, основа конфлікту, що виникає при накопиченні та загостренні протиріччя у системі соціальних зв'язків, груповій поведінці, міжособистісних положеннях.

Переростання протиріччя у конфліктну ситуацію може відбутися за таких умов:

- значимість ситуації для учасників конфліктної взаємодії;
- перешкоди з боку одного з опонентів у досягненні мети;

- можливість і бажання подолати цю перешкоду.

Конфліктна ситуація – це основна умова виникнення конфлікту на підставі порушення балансу інтересів учасників взаємодії. Для переходу її у конфлікт необхідний зовнішній вплив або інцидент.

Конфлікт може вважатися вирішеним тільки в тому випадку, якщо зникне конфліктна ситуація і будуть вичерпані причини конфлікту. Усунення інциденту не може вважатися вирішенням конфлікту, якщо не ліквідована сама конфліктна ситуація. Вона лише приводить до переходу конфлікту в приховану форму.

Загальним принципом, яким слід керуватися при оцінці психологічних (суб'єктивних) наслідків конфлікту, є вплив конфлікту на здатність кожного з його учасників отримати певний новий досвід, здатний змінити його поведінку в майбутньому. Конструктивне зерно нового досвіду полягає в тому, що учасник конфлікту в змозі стати в позицію свого супротивника і усвідомити мотиви, що спонукали його до конфлікту. Цей новий психологічний переворот у свідомості є для учасників конфлікту поштовхом до перегляду своїх мотивів, цілей і засобів, використовуваних ними в конфліктній взаємодії, а отже, спонукою до психологічної перебудови особистості. У цьому сенсі конфлікт орієнтований на майбутнє: якщо його учасники змогли витягувати з нього уроки, то він психологічно ефективний, якщо ж ні, то неефективний, а можливо, і шкідливий. У обов'язки кожного педагога (зокрема керівника групи освітньої установи) входить управління конфліктом, що має на меті зробити його ефективним.

Конфлікт часто є симптомом якихось упущень і недоліків у роботі освітнього закладу. Важливо зрозуміти його як симптом, використовувати для виявлення недоліків, щоб поліпшити якість навчання і виховання. Якщо конфлікт виник несподівано для соціального педагога, то це означає, що той не зумів побачити в основі його роботи конфліктну ситуацію, що існувала, але саме тепер йому представилася така можливість. Потрібно пам'ятати, що усунути інцидент – це зовсім не означає усунути конфлікт: необхідно розібратися в мотивах і поклопотатися про ефективність його наслідків.

Щоб виявити причину конфлікту, недостатньо володіти основними поняттями його структури. Існують різні причини виникнення педагогічних конфліктів: об'єктивні умови організації навчально-виховного процесу в тому або іншому навчальному закладі, соціально-психологічні, індивідуально-психологічні, вікові, гендерні особливості індивідів, що приводять до загострення внутрішньогрупових або міжособистісних взаємодій.

Залежно від того, які чинники і причини виділяються при розгляді

конфлікту, його можна аналізувати на різних рівнях:

- соціальному (аналіз умов організації педагогічного процесу);
- соціально-психологічному (аналіз соціально-психологічної побудови і особливостей сторін, що беруть участь у конфлікті);
- індивідуально-психологічному.

У кожному конфлікті закладено неповторне поєднання чинників, які є причиною, що зумовили конфлікт. Основні його етапи:

I – виникнення конфлікту;

II – інцидент;

III – вирішення конфлікту.

Виникнення конфлікту пов'язане із загостренням зовнішніх або внутрішніх суперечностей, подолання яких супроводжується негативними емоційними переживаннями. Мотиви конфліктуючих сторін визначаються ідеями, бажаннями, цілями, цінностями, прагненнями до затверджень приблизної рівності або переваги.

Стратегія поведінки сторін у конфлікті передбачає використання всякої можливості перейти до уявлення не тільки про себе, а виступити від імені групи (колективу), щоб добитися „преваги сил” на свою користь.

Вирішення конфлікту – це ліквідація конфліктної ситуації і пов'язаних з нею суперечностей. Усунення інциденту ще не може вважатися вирішенням конфлікту, оскільки переводить його в приховану форму. При виникненні конфлікту соціальному педагогові необхідно знати, що значущою особливістю будь-якої міжособистісної взаємодії є полімотивованість. Центрація соціального педагога на своїх власних потребах, на вимогах адміністрації або запитах колег перешкоджає встановленню особисто-рівноправних діалогічних взаємодій з учнями. Тому умовою діалогізації педагогічної системи є формування „гуманістичної” центрації.

В управлінні конфліктом соціальний педагог повинен керуватися наступними етичними нормами:

- контролюючи свої емоції, бути об'єктивним, дати можливість учням обґрунтувати свої претензії, „випустити пару”;
- не приписувати учню своє розуміння його позиції, перейти на „я”-вистовлювання (не „ти мене обдурюєш”, а „я відчуваю себе обдуреним”);
- не ображати учня (є слова, які, прозвучавши з вуст соціального педагога, завдають такого збитку відносинам з учнями, що всі подальші „компенсуючі” дії не можуть їх виправити);
- по можливості не звертатися до адміністративних заходів вирішення конфліктних ситуацій і не залучати як своїх помічників представників адміністративних структур;

- не відповідати на агресію агресією (це принизить гідність, соціального педагога в першу чергу), не зачіпати особистості вихованця, якщо справа стосується тільки його конкретної дії або вчинку. Давати не абстрактну, а конкретну оцінку тільки його певним діям;

- дати собі й учням право на помилку, не забуваючи про те, що „не помиляється тільки той, хто нічого не робить”;

- незалежно від результатів вирішення протиріччя намагатися не зруйнувати відношення з учнем (висловити жаль з приводу конфлікту, виразити свою прихильність до учня);

- не боятися конфліктів з учнями, брати на себе ініціативу їх конструктивного вирішення;

- цінуючи в учнях здатність розуміти вас, у всьому погоджуватися з вами, необхідно пам'ятати слова, сказані свого часу Стендалем: „Спертися можна тільки на те, що чинить опір”.

Не менше, ніж конфлікти з учнями, доставляють проблем соціальному педагогові конфліктні відносини між учнями. Побічно соціальний педагог завжди втягнутий у такий конфлікт і зобов'язаний брати участь у його конструктивному дозволі.

Причини багатьох з них – симптоми прихованих, глибоких проблем, і лише об'єктивний аналіз цих проблем допоможе вирішити конфлікт продуктивно. Причини конфліктних ситуацій можна згрупувати в декілька блоків.

Атмосфера суперництва в навчальній групі (класі). Якщо вона є, то учні привчаються працювати не один з одним, а кожен на себе і один проти одного; при цьому вони не вміють співробітничати і працювати в співтовариствах (групах).

Атмосфера нетерпимості, ворожнечі і недовір'я. Вона виникає, коли учні не навчилися бути поблажливими до інших, не бачать достоїнств тих, хто їх оточує, не уміють підтримувати і підбадьорювати один одного у важких ситуаціях. У такій навчальній групі багато учнів страждають від самотності та ізоляції, тут часто виникають спори і сварки на ґрунті національних і культурних відмінностей.

Невміння спілкуватися. На цьому ґрунті раз у раз виникає непорозуміння, невірне тлумачення намірів, відчуттів, бажань, дій навколишніх. Учні не знають, як сформулювати думку, як виразити свої відчуття, іноді вони просто бояться це зробити. Вони не вміють вислухати співбесідника, неспостережливі, не помічають його емоційного стану і з цієї причини проявляють неухвагу, що розцінюється співбесідником як душевна черствість.

Неадекватність виразу емоцій. У кожному конфлікті присутній афектний компонент. Якщо учні не вміють володіти собою, конфлікт



легко розгоряється. Буває, що учням просто невідомі інші способи виразу емоцій, окрім агресивних.

Відсутність навичок вирішення конфліктів. Часто прикладом грубої і агресивної поведінки служать батьки або групи однолітків за межами навчального закладу. Передачі телебачення також роблять свій внесок. Багато залежить, звичайно, і від загальної зрілості учня, і від його етичного рівня.

Зловживання владою з боку педагога. У цьому нелегко признаватися, але поведінка педагога теж може викликати конфлікти. Його непослідовність, безрозсудливі або надмірно завищені вимоги можуть довести учнів до фрустрації. Коли педагог постійно дотримується авторитарного стилю, жорстких, негнучких правил, у будь-якій навчальній групі може виникнути атмосфера страху і недовір'я.

До обставин, що підсилюють конфліктні дії, відносяться:

- якщо в поведінці учасників переважають негативні емоції (гнів, фрустрація і т. ін.);
- якщо посиляться відчуття загрози;
- якщо в конфлікт виявляться втягнутими інші люди;
- якщо учні до конфлікту не були друзі;
- якщо учні не володіють навичками спілкування і вирішення конфліктів.

Найбільш поширені серед учнів конфлікти лідерства, в яких відбувається боротьба двох-трьох лідерів і їх угруповань за першість у своїй навчальній групі. Наприклад, у середніх класах загальноосвітньої школи часто конфліктують між собою група хлопчиків і група дівчаток. Може позначитися конфлікт трьох-чотирьох підлітків з цілим класом або спалахнути конфліктне протистояння одного учня й усього класу. За спостереженнями психологів, шлях до лідерства, особливо в підлітковому середовищі, пов'язаний з демонстрацією переваги, цинізму, жорстокості, безжалісності. Дитяча жорстокість – явище загальновідоме. Один з парадоксів світової педагогіки полягає в тому, що дитина значно більше дорослого схильна до спокуси стадності, невмотивованої жорстокості, цькування собі подібних. На жаль, останнім часом подібне негативне явище почало все частіше зустрічатися і в підлітково-молодіжному середовищі.

Виникнення агресивної поведінки молоді, що вчиться, пов'язане з дефектами соціалізації особистості.

На ранніх етапах соціалізації агресія може виникати і випадково, але при успішному досягненні мети агресивним способом може з'явитися прагнення знов використати її для виходу з різних важких

ситуації. Важливою для особистості виявляється не агресія – спосіб досягнення, а агресія – самоціль. Вона стає самостійним мотивом поведінки, обумовлюючи ворожість по відношенню до інших при низькому рівні самоконтролю.

Конфлікти в середовищі молоді, що вчиться, обумовлені важливою особливістю віку і соціального статусу: з одного боку, учні вважають себе дорослими і намагаються вести себе відповідним чином, а з іншого, знаходяться в повній або частковій матеріальній залежності від своїх батьків. Це не дозволяє їм знайти рівне положення з дорослими, тому в середовищі однолітків вони намагаються компенсувати свою незадоволеність зайнятим положенням і агресивними формами поведінки, демонструючи свою дорослість перед тими, хто у фізичному або особистому плані слабкіше за них (прояв реакції компенсації як психологічного механізму захисту, як механізму психологічної адаптації до життєвих умов, які протирічать установкам, поглядам і орієнтаціям особистості). Інтенсивність конфліктів між учнями залежить від того, наскільки успішно в освітній установі здійснюється соціалізація молоді, у першу чергу, засвоєння духовних, етичних цінностей. Духовність багато в чому визначає діяльність і поведінку як групи людей, так і окремої особистості.

Великий вплив на конфліктну поведінку учнів має особистість педагога. Її дія може виявлятися в різних аспектах. По-перше, стиль взаємодії соціального педагога з іншими учнями служить прикладом для відтворення у взаєминах з однолітками. Дослідження показують, що стиль спілкування і педагогічний такт першого педагога (вчителя) роблять помітний вплив на формування міжособистісних відносин учнів. Особистий стиль і педагогічна тактика „співпраці” обумовлюють найбільш безконфліктні відносини учнів одного з одним. Велика кількість конфліктів характеризує відношення в навчальних групах „авторитарних” педагогів. По-друге, педагог зобов’язаний втручатися в конфлікти учнів, регулювати їх. Це, звичайно, не означає їх придушення. Залежно від ситуації може бути необхідним адміністративне втручання, а може бути – просто добра порада. Позитивну дію дає залучення тих, що конфліктують, у спільну діяльність, участь у вирішенні конфлікту інших учнів, особливо неформальних лідерів групи, і т.д.

Важливим в управлінні конфліктом є уміння соціального педагога враховувати, нейтралізувати і не допускати конфліктогенів. Конфліктогенами ми називатимемо будь-які слова, дії (або бездіяльність), що можуть привести до конфлікту. Слова ті, що можуть, є тут ключовим. Вони розкривають причину небезпеки конфліктогена.

Те, що він не завжди приводить до конфлікту, зменшує пильність соціального педагога по відношенню до нього. Від цього з'являється „конфліктогенна неохайність” у спілкуванні, і соціальний педагог може, сам того не помічаючи, стати джерелом конфліктогенів. Такий „ходячий конфліктоген” – перший тип людей, яких називають „важкими в спілкуванні”. А другий тип „важкої людини” – той, хто, хоча і стежить за своєю мовою, прагнучи не допускати конфліктогенів, але при цьому обов'язково відреагує на будь-який конфліктоген співбесідника.

Починаючись з причини, конфлікт розгортається відповідно до дуже шкідливої установки: „На кожен конфліктоген у нашу адресу ми повинні відповісти сильнішим конфліктогеном”. Ця установка пов'язана з деякими міфами буденної свідомості, іноді властива, на жаль, і для свідомості педагогічної.

Міф № 1. „У конфлікті потрібно отримати перемогу над супротивником”. Насправді, навіть якщо педагог одержав над своїм вихованцем видиму перемогу, вона по суті своїй безглузда. Перемога означає для учня поразку, він відчуває перевагу соціального педагога і відчуває власне приниження. Замість перемоги соціальний педагог досягає того, що заганняє конфлікт углиб і помітним чином погіршує ставлення вихованця до себе.

Міф № 2. “Стримувати емоції – здоров'ю шкодити. Емоції треба виплскувати”. Насправді агресивна емоційність набагато більш руйнівна для здоров'я, чим стриманість. А переростаючи в звичний тип реагування, вона починає загрожувати і здоров'ю соціального педагога. Ще в 1924 р. Р. Стагнер установив, що певний „очищаючий” („катарсичний”) ефект можливий лише при разовій вибуховій агресії, а в разі звичної агресії, що регулярно повторюється, у спілкуванні ніякого „очищення” не спостерігається.

Указана вище схема ескалації конфлікту може бути виключена з педагогічного спілкування при дотриманні трьох наступних правил безконфліктного спілкування:

- не вживати конфліктогенів;
- не відповідати конфліктогеном на конфліктоген;
- робити якомога більше доброзичливих посилів.

Використання конфліктогенів соціальним педагогом, з одного боку, учнем, з іншого боку, є проявом низького рівня їх етичної і загальної культури, порушенням етичних норм спілкування. Знання типів і різновидів конфліктогенів, уміння не використовувати їх у педагогічному спілкуванні і не реагувати на конфліктогени, що створюються учнями є складовими компонентами культури спілкування педагога і вихованців. Найчастіше зустрічаються наступні

конфліктогени:

Конфліктогени переваги.

- Прямі прояви статусної, вікової, позиційної переваги вчителя (загроза, зауваження, вдовблювання, але особливо – критика, пряме звинувачення, знуцання, насмішка, сарказм).

- Поблажливе відношення до вихованця, що побічно демонструє прагнення піднятися за рахунок приниження іншого; прояви зарозумілості.

- Нагадування про надане учневі благодіяння (контекст ситуації: „Ти тепер у мене в боргу”).

- Категоричність („Я упевнена!”) і безапеляційні фрази-узагальнення („Всі сучасні підлітки – хами!”).

- Нав’язування соціальним педагогом своїх порад, своєї думки, своєї життєвої позиції.

- Жартування, навіть нешкідливе (найгірше – систематичне жартування над одним і тим же фізичним недоліком, випадком невдачі і т. ін.).

- Демонстрація своїх достоїнств з відтінком похвалювання.

- Нагадування про прогашну для співбесідника ситуацію.

- Перебивання співбесідника, один поправляє іншого і т. п.

- Навмисні або ненавмисні порушення етики (уліз без черги, не вибачився і т. ін.).

- Обман або спроба обману.

Конфліктогени агресивності.

- Непереборна природна агресивність.

- Звичка до проявів ситуативної агресивності (неприємності, погане самопочуття, у відповідь реакції на конфліктоген: „Знову на мене наїжджають!”, „Піду права качати!” і т. ін.).

Конфліктогени егоїзму.

- Концентрація на власному „Я”, егоцентризм.

- Байдужість до внутрішнього світу інших, відсутність емпатії.

- Корисливість, її переважання над загальними інтересами.

Згадані раніше в третьому правилі безконфліктного спілкування „доброзичливі посили” – антиподи конфліктогенів – цілком можуть бути розподілені за трьома аналогічними типами:

- замість прагнення до переваги – готовність до співпраці;

- замість демонстрації агресивності – демонстрація дружелюбності;

- замість прояву егоїзму – прояв емпатії.

Виявлені ті, що найчастіше зустрічаються, „вікові” конфліктогени

у школярів.

У підлітковому віці:

- потреба в самовираженні і самоствердженні, підвищений егоцентризм;

- „головною” (референтною) людиною стає одноліток;

- прагнення до рівноправ'я з дорослими.

У старшокласників:

- пошуки власного „Я”, загострений інтерес до моральності, строга моральна оцінка вчителя;

- постійна внутрішня напруга, „приміряння” на себе різних моделей поведінки;

- маски і ролі (грубість, іронія, блазнірство, показний цинізм).

Учні, як правило, запозичують стратегію поведінки в конфлікті в учителя. Це відноситься не тільки до поведінки, але й до постановки внутрішніх цілей.

Наприклад, дослідженнями встановлено, що ворожість по відношенню до педагога може в учнів виявлятися не тільки в цілком „дитячих” прагненнях заподіяти збитки, завдати образи або „взяти верх” над ним, але нерідко і в „педагогічній” (усвідомленій або неусвідомленій) спонуці покарати його, найчастіше зниженням рівня успішності і порушеннями дисципліни.

Більшість конфліктогенів, що витікають з боку учнів, – це дитячі і юнацькі, часто невмілі прояви їхньої індивідуальності, що загострено відчувається і оберігається, „не вписується” в рамки педагогічного процесу і в установки соціального педагога. Це стає помітним при погляді на перелік конфліктних типів учнів.

- Незалежні, дуже самостійні, що не бояться висловлювати свою точку зору.

- Дуже розумні і ерудовані – вони критично настроєні до шкільних програм, можуть дозволити собі скепсис, іронію по відношенню до вчителя, сторонні заняття на уроці.

- Особливого захопленні чимось (у збиток усьому іншому).

- З виборчим негативним відношенням до окремих вчителів (антипатія не пояснюється видимими причинами).

- Особливо чутливі до відносин між людьми (що загострено реагують на випадки до себе і до інших).

- З яскраво вираженими особливостями психіки: недовірливість, сором'язливість, боязкість, істероїдність і т. ін.

- З раннім проявом дорослих форм поведінки (зовнішній вигляд, манери, відносини).

- Неприємні для однолітків (із-за зовнішніх особливостей, рис

характеру, гігієнічних проблем, національності і т. ін.).

- Із слабкими розумовими здібностями.
- „Тихі” – відсутній інтерес до навчання, невміло намагаються приховати неробство на уроці.
- „Галасливі” – відсутність успіхів у навчанні намагаються компенсувати в класі авторитетом сили, дурними і цинічними витівками.
- Діти вчителів цієї ж школи.

Число класифікацій конфліктних типів дітей у педагогічній літературі здається непропорційно великим. За однією з них, діти-конфліктогени діляться на: „задирак середньої активності” (люблять нешкідливо пустувати, але не можуть вчасно зупинитися); „підпільників” („шкідливі”, любителі тихих капостей); „гордих” (із загостреним почуттям власної гідності); „задавак” (сноби, претендують на власну інтелектуальну або матеріально-статусну винятковість); „тихонь” (у певний, найнесподіваніший момент „вибрикують”, вибухають) і „найважчих” (грубіяни, хами – зазвичай діти з неблагополучних, конфліктних сімей).

Надзвичайно важливою в попередженні і вирішенні конфліктів з учнями є позиція, яку займає соціальний педагог у конфліктній ситуації.

Позиція соціального педагога в конфлікті. Повноцінно виконувати свої професійні обов'язки соціальний педагог може при одній, але всеосяжній умові; високій професійній підготовці, в якій ключове місце займають здібності особистості до попередження і подолання конфліктогенної поведінки різних категорій неповнолітніх (законопокірних школярів, важковиховуваних, педагогічно запущених, правопорушників і т. ін.). Це тим більш очевидно, що соціальний педагог досить часто сам, прямо і побічно, виступає тією особою, з вини якої виникають конфлікти.

Нестійкість позиції соціального педагога в конфліктній ситуації обумовлена його недостатньою психолого-педагогічною підготовкою, що украй негативно позначається на його професійній спрямованості. Існують три її різновиди: когнітивно-теоретична, утилітарно-практична й інтеграційна. Назви, природно, умовні, але за ними існують реальності, що відображають особливості поведінки педагога в конфліктогенних обставинах.

Перша позиція соціального педагога-теоретика пов'язана з діяльністю, схильною до так званої дистанційної роботи з учнями, що неохоче скорочує дистанцію у взаємодії з ними.

Дистанційна робота стоїть перешкодою на шляху реалізації інтерактивної функції, що здійснюється на двосторонній основі

взаємодії між педагогом і учнем. Повноцінна її реалізація можлива в організаційній, конструктивній, виконавській діяльності, яка для нього є важко здійсненою. Це народжує потрійний конфлікт: усередині себе, з учнями, з колегами. Не уміючи здійснювати практичну роботу, соціальний педагог випробує природну незадоволеність собою. Соціальний педагог у простому, людському контакті виявляється недоступний. Звідси і відповідне відношення: „сухар” і т.д., незадоволені ним і його колеги. Школа – область практичних дій, де педагоги повинні допомагати один одному. У разі небажання або відсутності можливості це робити такі дії лягають на плечі інших, викликаючи з їх боку законну незадоволеність, професійні конфлікти.

Інтерактивна функція тільки в тому разі виконує протиконфліктне призначення, коли взаємодія між соціальним педагогом і учнем побудована на взаємному інтересі один до одного, домінуючих симпатях, терпимості до недоліків один одного, на здатності до взаємодопомоги і т. д.

Позиція „педагога-прагматика”, обумовлена його професійною спрямованістю, так само, як і в „теоретика”, містить у собі конфліктогенний потенціал. Бо відомо, що таке є практичний досвід, сформований на хорошій теорії в області психології і педагогіки, соціальний педагог, що володіє таким досвідом, але що не знає конфліктології, може при необхідності в достатньо короткий термін пізнати її і сформулювати методом самовиховання відповідні до неї уміння і навички. Поки це традиційний і масовий шлях педагогів при вирішенні конфліктних проблем у своїй професійній діяльності.

Гірше йде справа з педагогом, який має деякий практичний досвід, що сформувався через хороші знання теорії в психології і педагогіці. Він не має достатньої бази для формування необхідних знань, умінь і навичок у області взаємодії, що виключають антагонізм, конфронтацію з тими, що оточують. Ця обставина виступає для соціального педагога постійним джерелом конфліктів на різних рівнях. Деякі з них він може не усвідомлювати, а не усвідомлюючи, внутрішньо приймати для корекції власної поведінки. Слабка підготовка, як правило, позбавляє його перспективи в професійній кар’єрі. Він конфліктує (явно або приховано) з колегами, адміністрацією, вважаючи, що його замовчують, „обходять”, проти нього інтригують і т.д. З іншого боку, він відчуває себе невпевнено в стінах слухацької аудиторії перед учнями, колегами під час занять, педагогічних рад, консилумів.

Найбільш прийнятний для подолання конфліктної ситуації є третя позиція соціального педагога, що відрізняється інтеграційною професійною спрямованістю.

Його знання психолого-педагогічної теорії в області взаємодії з учнями, які базуються на цілісній системі практичних навичок і вмій, роблять його менш усіх уразливим (серед педагогів) для внутрішньоособистісних і міжособистісних конфліктів. Його рідко можна бачити в ролі ініціатора, виконавця або випадково втягнутої в конфлікт особи. Він здатний достатньо швидко відчуті і розпізнати „образ” конфлікту, правильно і оперативно здійснити його діагностику і зробити адекватні заходи для його нейтралізації і подолання. Найчастіше такий соціальний педагог виступає в ролі миротворця в конфліктній ситуації. І в цьому відношенні він представляє не тільки велику цінність для колективу школи, сім’ї, але і самоцінність в особистісному аспекті.

Встановленню оптимального спілкування з учнями заважають не тільки конфліктогенні стереотипи, що виявляються в їх поведінці. Поведінковий негативізм і конфліктогенність можуть, на жаль, виявлятися і в професійній діяльності соціального педагога. Їх дія значно небезпечніше (для результатів навчально-виховної роботи) тих різновидів, які спостерігаються в поведінці школярів. До них, у першу чергу, необхідно віднести чинник дефіциту виховуючих відносин, який нерідко виникає між вихователем і вихованцем. Його суть полягає в тому, що соціальний педагог не довіряє підліткови як у спілкуванні, так і в діяльності, тому що він – неповнолітній. Виникає з обох сторін установка на формалізацію відносин, яка неминуче приведе до негативних наслідків, до конфліктів. Вихованець, відчуючи недовір’я, у свою чергу, не вірить у щирість спонук свого наставника, що закликає до вдосконалення поведінки. І ніякі слова (типу „я хочу тобі допомогти” або „давайте разом візьмемося за справу” і т.д.) не здатні подолати відчуженість і холодність, що виникають із-за недовір’я. Учень розцінює прагнення соціального педагога, іноді і небезпідставно, як адміністративно-педагогічну формальність („вам за це гроші платять”). Подібний стиль відносин знижує їх виховну значущість, зводить до мінімуму роль соціального педагога в керівництві процесом взаємодії учнів.

У науковій літературі виділяють п’ять стилів ставлення педагога до школярів: 1) активно-позитивний, 2) ситуативно-позитивний, 3) пасивно-позитивний, 4) пасивно-негативний, 5) активно-негативний. Проте, автори не запропонували в своїй книзі перелік відповідних стилів ставлення педагогічно запущених учнів до соціального педагога. Тим часом, вони існують. Серед них виділяється відкрито-екстремістський, пов’язаний із спробами блокувати, нейтралізувати вплив вчителя на колектив учнів і на кожен особистість окремо. Для цього вживаються всі засоби: обмови, створення психологічного вакууму, „приклеювання”



глузливих кличок, демонстрація невизнання і т.п. Деякі вважають за краще використовувати латентно негативний стиль спілкування з педагогами. Він виражений в найбільш небезпечній формі, оскільки соціальний педагог у цьому випадку не помічає недоброзичливого до себе відношення. І це дає негативні результати. Третій пов'язаний з саркастичним відношенням до особистості соціального педагога, в якому втілені не тільки недовіра, але й невіра в його можливості, зважаючи на допущені помилки. Якщо соціальний педагог їх не помічає, то тим самим ніби підтверджує свою абсолютну професійну і особистісну неспроможність. Окрім названих, можна виділити байдужий стиль відносин учня до соціального педагога, який виникає як результат відсутності яких би то не було реакцій (і позитивних, і негативних) на особистість педагога. Соціальний педагог і учень у даному випадку ніби живуть в абсолютно різних тимчасових і просторових вимірюваннях.

Пасивно-негативний і активно-негативний стиль відносин педагога до школярів, у тому числі й до педагогічно запущених, містить у собі істотний конфліктогенний потенціал; він виявляється у відкритій або закамуйльованій формі і представляє реальну небезпеку виникнення деструктивних конфліктів у процесі виховно-профілактичної роботи як за ініціативою учнів, так і педагога. Міжособистісний негативізм, що проявляється соціальним педагогом, породжує зворотну реакцію у підлітка, і він, у помсту за несправедливе до себе відношення, може поступати „навпаки”, тобто здійснювати вчинки, що суперечать тому, на що його орієнтує педагог. Серед педагогічно запущених хлопчиків подібна форма протесту зустрічається досить часто. Саме тому в роботі з ними необхідні витримка, педагогічний такт, високе відчуття професійного самопізнання.

У роботі з підлітками, у поведінці яких мають місце тенденції конфліктогенної поведінки, соціальному педагогові необхідно постійно контролювати сферу підсвідомого відношення до учнів у міжособистісному спілкуванні і взаємодії, в яку вони включені. Відсутність установки на контроль такого роду процесів може привести до виникнення емоційної напруженості між педагогом і учнем, до формування психологічної несумісності, активно дезорганізуючих їх відношення навіть на чисто формальному рівні і, таким чином, що створюють довготривалу конфліктну ситуацію.

У спілкуванні з учнями небезпечні невиправдані негативні установки, але також небажані і позитивні установки нереалістичного плану. Соціальний педагог повинен бути реалістом і зобов'язаний бути гнучкий у своїх оцінках, у поведінці, в установках, що витікають із

спілкування і взаємодії з учнями. Це повинно бути не тяжким обов'язком, а природним, єдино прийнятним, навіть радісним способом поведінки.

Виховання учнів із спрямованістю до конфліктів відноситься до найбільш складних видів соціальної практики. Тому, природно, до особистості соціального педагога пред'являються далеко не ординарні, дуже високі вимоги. І особливо до його свідомості і діяльності, оскільки вони є найважливішими характеристиками професійного стилю роботи. Так або інакше цей стиль заломлюється через особистісно орієнтоване спілкування і взаємодію соціального педагога та учня.

Соціальний педагог у своїй повсякденній практиці, у поведінці повинен постійно розвивати в собі етичний імунітет, цілеспрямовано його укріплювати й удосконалювати. Ця якість необхідна будь-якому педагогові, але в роботі з конфліктогенно направленими школярами вона є особливо цінною. Моральний імунітет, як відомо, виявляється в єдності етичної свідомості, відчуттів і поведінки, які відбиваються в професійній діяльності педагога і забезпечують опірність фактам жорстокості, цинізму, користолюбства, що виявляються в конфліктогенній поведінці школярів.

На соціального педагога, який не виробив професійно-етичний імунітет, ці факти здатні вплинути негативно: викликати байдужість до долі школярів (їх нічим не виправиш), до аморальних дій, вчинків і думок неповнолітніх або, навпаки, що ще небезпечніше, повторювати конфліктні дії у власній поведінці. У практиці окремих, найчастіше, недосвідчених соціальних педагогів, спостерігаються випадки запозичення жаргонних слів з лексики неповнолітніх, вживання їх у спілкуванні і роботі з ними, факти поблажливого відношення до деяких безпечних (на думку таких педагогів), слабо виражених аморальних дій, випадки байдужого відношення до поведінки батьків, які не виконують батьківських обов'язків, і т.п. Інша категорія соціальних педагогів, постійно стикаючись з конфліктними, часом неприборканими діями своїх підопічних, починає проявляти різкість і грубість у спілкуванні з підлітками, знижує вимогливість до виконання своїх професійних функцій і обов'язків. Це може стати звичкою, з якою боротися дуже важко. У деяких випадках неповнолітні свідомо провокують непедагогічні форми поведінки у соціальних педагогів, перевіряючи таким чином їх етичну витримку, професійну стійкість. Усі ці факти говорять про те, що педагог повинен строго, принципово і вимогливо відноситися до власної особистості, постійно контролювати з позицій моральності свою поведінку, розвивати і удосконалювати етично-естетичні основи культури спілкування.

Найважливішою якістю особистості соціального педагога, стимулюючою пошук творчих рішень у соціально-виховній роботі, яке одночасно виступає засобом профілактики конфліктогенних чинників у його діяльності, є здатність до професійного самопізнання і самовиховання. Разом з цим, робота з педагогічно запущеними, конфліктогенно направленими школярами вимагає наявності в структурі особистості соціального педагога вольових якостей. Основою волі, як відомо, є фізичне здоров'я людини, яке підтримується заняттями спортом, розумним поєднанням відпочинку з активною діяльністю, застосуванням аутотренінгу з іншими засобами. Все це створює необхідний емоційний настрій, енергетичний потенціал для формування волі особистості. Волю соціального педагога, у професійному плані, не можна ідентифікувати, наприклад, з волею спортсмена. Це не одне і те ж, хоча їх іноді ототожнюють. Воля соціального педагога формується на основі психофізіологічних чинників, адекватних життєдіяльності спортсмена. Але загартується в абсолютно особливих умовах і в зв'язку з цим вимагає специфічної системи тренувань. Гартування волі педагога досягається не стільки фізичним (яке, безумовно, необхідне), скільки нервово-психологічним навантаженням. Саме тому соціальний педагог повинен, у першу чергу, виховувати в собі врівноваженість, самовладання, вміння володіти своїм темпераментом, керувати процесами збудження і гальмування. Ці якості допомагають йому зберегти в професійній діяльності необхідний запас нервової енергії, допомагають уникнути нервово-психологічних перевантажень, понизити гостроту і силу стресових і дистресових дій, які неминуче виникають там, де доводиться мати справу з конфліктною ситуацією.

Розвитку вольової спрямованості соціального педагога сприяють прояв терпимості до людських недоліків учнів, педагогічний оптимізм, здатність вгадати стан вихованців і вчасно надати їм необхідну допомогу. Складовим компонентом професійної волі соціального педагога є вміння долати зовнішні і внутрішні перешкоди, що зустрічаються в соціально-виховній роботі. Тому педагог повинен тренуватися у виробленні ініціативності, рішучості, сміливості в процесі прийняття тих або інших педагогічних рішень. Природно, такі суб'єктивні перешкоди, як лень, егоцентризм, схильність до конфліктних вчинків, які характерні для учнів, швидко подолати не можна. У зв'язку з цим соціальний педагог повинен виховувати професійну терплячість, наполегливість і цілеспрямованість.

Для забезпечення взаємодії і співпраці необхідно виконувати комплекс умов, таких, як:

- профілактика виникнення і подолання конфліктогенних

чинників, які можуть загальмувати і навіть припинити розвиток співпраці і взаємодії соціального педагога з учнями;

- створення емоційно сприятливого для кожного учня психологічного мікроклімату;
- забезпечення перспектив у навчанні, як і в інших видах діяльності, в яких поміщені можливості позитивного самоствердження і самовизначення особистості школяра;
- цілеспрямована дія особистим прикладом соціального педагога, що стимулює відносини співпраці і взаємодії;
- формування у школярів уміння стати в позицію педагога;
- всебічна підтримка колективного обміну думками з приводу успіхів і невдач учня між соціальним педагогом і батьками учня, адміністрацією школи, колегами;
- підтримка доброзичливого, конструктивного відношення до критики і самокритики, стимулювання і затвердження демократичної спрямованості відносин між учнями, соціальним педагогом і школярем.

#### ***Способи взаємодії і методи дії в конфлікті.***

Способи спілкування в конфліктній ситуації тим чи іншим чином пов'язані з процесами боротьби, взаємодії і співпраці. Боротьба в конфлікті використовується достатньо широко: з недоліками власної особистості, з перевагою своїх суперників, нестійкістю союзників і так далі. Вона, як правило, направлена на подолання тих перешкод, які стоять на шляху ліквідації конфлікту і переведу його в конструктивне для себе русло. Разом з тим, боротьба може виявлятися в придушенні й усуненні чинників, які зачіпають негативно виражену „Я-концепцію” особистості, у використанні заборонених або морально засуджуваних засобів діяльності, у здійсненні інтриг і провокацій.

Взаємодія – є обміном інформацією і діями між сторонами, що спілкуються. Вона може носити формальний і неформальний характер, відкритий і латентний, позитивний і негативний, в особистісному і соціальному аспектах. Співпраця припускає здійснення однаковою мірою спільно витраченої праці при рішенні взаємовигідних на даний момент (або в перспективі) будь-яких загальних цілей і завдань. Найчастіше співпраця, особливо в соціально-виховному процесі, розглядається як суто позитивне явище. Проте в ньому можуть виявлятися і негативні сторони. Відомо, що агресор у міжособистісному конфлікті, у тому числі і серед учнів, у більшості своїй шукає союзників, знаходить їх, і в боротьбі зі своїми суперниками активно співробітничав з ними.

Кажучи про цей вузол складних питань, необхідно констатувати, що соціальні педагоги, які добре володіють методами впливу на школярів, вирішують їх значно легше. І це закономірно. Методи дії

входять до операційного складу вирішення конфліктів і займають особливе місце в системі техніки вирішення конфліктів.

Тому для педагога аксіома тут одна: він повинен однаково професійно володіти і способами спілкування (у процесі боротьби, взаємодії, співпраці), і методами впливу на учнів, які А. С. Макаренко називав інструментом дотику до особистості. Способи спілкування визначають стратегію, а методи впливу – тактику подолання конфліктної ситуації. Будучи об'єднаними в цілісну психолого-педагогічну систему, вони складають стрижень операціонально-технічного складу, використовуваного для нейтралізації і подолання конфлікту.

### **Етичні вимоги до використання соціальним педагогом методів впливу в конфліктній ситуації**

*Метод примушення.* Важливою умовою застосування методу примушення є його педагогічна доцільність. Вона виключає формалізм, вживання примушення без достатнього врахування того взаємозв'язку, який існує між особистістю підлітка, внутрішнім і зовнішнім проявом його поведінки, дій, вчинків. Особливо небезпечний формалізм, який одягають у форму доцільності. Зрозуміло, це зовсім не означає, що примушення не можна використовувати в процес вирішення конфліктів. Мова йде про дотримання необхідного відчуття міри. Тим паче, що в примушенні не можна, наприклад, убачати панацею від конфліктогенної поведінки особистості. Результат зрештою залежить від взаємодії методу примушення з іншими методами дії і способів спілкування з учасником конфлікту. Крім того, не слід забувати, що часте застосування різних форм примушення позбавляє їх необхідної ефективності. Ще Ф. М. Достоєвський з властивою йому проникливістю відзначив, що жорсткі заходи покарання не діють на тих, до кого їх неодноразово застосовували.

Розглядаючи вчинок підлітка з погляду доцільності застосування примушення, покарання, потрібно знати, чому він досконалий. Мотиви і цілі даного вчинку повинні бути ясні для соціального педагога. Це виключає небезпеку винесення несправедливих або малоефективних дій, які в одному випадку здатні відштовхнути підлітка від наставника, а в іншому – породити відчуття безкарності, якщо йому „не віддадуть по заслугах”. Такого роду прорахунки затрудняють вирішення виховно-профілактичних проблем.

Метод примушення повинен служити цілям забезпечення виховуючих відносин. Це можливо в тому випадку, якщо соціальний педагог постійно зберігає ініціативу підтримки цих відносин, яка посилюється його особистими і діловими якостями, щирим бажанням

допомогти школяру знайти шлях адекватного самовизначення.

Переконання трансформується у свідомість дітей та їхню переконливість. Це основний засіб доведення за допомогою переконливих фактів, аргументів правильності положень, оцінок, вчинків, поглядів. Переконання широко використовується з метою формування світоглядних, моральних, правових, естетичних уявлень, що визначають вибір вчинків і поведінки. Соціальний педагог може використовувати спеціально підготовлені і ті, що виникають у ході життя, бесіди, діалоги, обговорення, спори, обмін думками для досягнення поставлених ним цілей.

Обговорення найбільш різноманітних питань життя – один із прийомів переконання, засобів залучення дітей і батьків у процес виявлення істини. Воно дає можливість виробляти власні погляди, формувати позицію стосовно себе та інших, громадських подій. Спокійний, тактовний аналіз кожної події, що проводиться соціальним педагогом разом із батьками, спрямовується на нейтралізацію негативних впливів на дітей. Обговорення складних сімейних проблем диктується тим, що в цілому ряді випадків не можна чекати, коли сім'я добровільно і свідомо візьметься переборювати труднощі, оскільки ознаки і протиріччя, будучи затяжними, можуть не сприйматися як небезпечні. Але, навіть з урахуванням того, що висувуються цілком справедливі вимоги при обговоренні проблем сім'ї, людина, від якої вони йдуть, має право морально оцінювати стосунки батьків і дітей; робити це треба не тільки в тактовній формі, але й з урахуванням тих меж, до яких вони можуть поширюватися.

Розуміння також прийом переконання. Його суть полягає в тому, щоб створити атмосферу доброзичливості, заохотити дитину і батьків до відвертості й відкритості виразом або співчуттям, бажанням вислухати і відгукнутися на їхні переживання, прагнення співдіяти у вирішенні їхніх проблем, для виходу із важкої ситуації. Розуміння соціальним педагогом почуттів, переживань і настроїв, психічних станів дітей і батьків створюють особливий клімат прихильностей і симпатій, ефективності педагогічного контакту. Воно забезпечує батьків і дітей підтримкою, педагогічною допомогою у складних життєвих ситуаціях, розвиває усвідомлення необхідності посвяти соціального педагога в свої переживання, психічний стан, а також уміння зрозуміти педагога, близьких, дорослих людей.

Довіру як прийом переконання соціальний педагог використовує для втягнення в таку життєву ситуацію, коли дитина, батьки, виходячи з самоповаги, прагнуть виявити все краще у своїй особистості.

Педагогічна довіра пробуджує внутрішні духовні, моральні сили

дітей, формує їхню довірливість у стосунках, зміцнює взаємовідносини дітей, педагогів, батьків. Ситуація розкриває педагогу такі сторони дитячої особистості, як комунікативність, здатність до самостійних рішень і відповідальних дій, високої оцінки думок про себе.

Спонування як прийом переконання полягає в стимулюванні дітей до активної діяльності в різних сферах шляхом опору на їхні інтереси, схильності, бажання. Для розвитку в дітей інтересів, потреби, допитливості, здорового самолюбства соціальний педагог використовує різноманітні форми морального заохочення. Він захоплюється творчою здібністю дитини, висловлює докір і розчарування з приводу безвідповідальності у справах, не цурається почуття гумору і сарказму над недбайливістю.

Співчуття як прийом переконання є засіб тактовного висловлення соціальним педагогам своїх почуттів з приводу переживань дитиною успіху і радості, а також невдач, які спіткали її почуття. Воно розвиває у дітей співпереживання і почуття жалю, знімає напруженість у психічних станах. Утіха дітей і їхніх батьків у горі викликає у відповідь реакцію, прагнення поділитися із соціальним педагогом своїми переживаннями. Все це формує в стосунках з дітьми і батьками гуманність, почуття жалю і дозволяє соціальному педагогу глибоко вивчати їхні відповідні емоційні реакції, ступінь розвитку в них гуманних почуттів і милосердя.

Застереження як прийом переконання широко використовується в практиці соціального педагога для тактовного попередження, профілактики і гальмування аморальних вчинків, правопорушної поведінки й активізації дій батьків з цією метою. З метою застереження соціальний педагог знайомить батьків і їхніх дітей з повчальними історіями, проводить профілактичну бесіду, говорить про заборону і необхідність суворого виконання встановлених норм і правил поведінки. Застереження розвиває у дітей самогальмування, внутрішню дисципліну, активізує контроль батьків над поведінкою дітей.

Критика як прийом переконання виражає негативне ставлення до аморальної поведінки дітей і батьків у сім'ї й водночас здійснюється спонування особистості до позитивної дії. Неодмінною умовою використання соціальним педагогом цього прийому є тактовність у критиці.

Метод поваги дитячої особистості, особистості батьків (водночас принцип і умова нормального виховання) поступово трансформується у взаємоповагу дітей, батьків, соціального педагога. Повага педагога до дітей, їхніх батьків реалізується в педагогічній культурі відносин: прояву уваги, терплячим вислуховуванням дітей і їхніх батьків, залучення їх до обговорення і прийняття важливих рішень, урахування

їхнього настрою і думки, надання самостійності. Неприпустимі зверхність, приниження дитини, батьків, образа їхнього самолюбства. Повага формує спокійний, доброзичливий, етично привабливий тон і стиль стосунків, оптимістичну мажорну, моральну атмосферу взаємин. У діагностичному плані розвиток поваги в спілкуванні з дітьми виявляє для соціального педагога стан поваги дітей до людей, навичок і вмінь змістовної, культурної, естетичної поведінки.

Методи й прийоми звернення конфлікту і самозвернення до свідомості: приклад, пояснення, зняття напруги.

Роз'яснення як метод прямого вербального впливу використовується соціальним педагогом для надання допомоги дитині в осмисленні нею конфліктної ситуації. Різновидом роз'яснення є виставлення, повчання, настанови, уговорювання, пояснення. Роз'яснення використовується соціальним педагогом і в роботі з батьками для обміркування ними суті стосунків їхніх дітей із ровесниками, із дорослими в конфліктній ситуації.

Зняття напруги в стосунках – як метод виховання використовується соціальним педагогом для відновлення порушених стосунків дитини з друзями, з батьками, педагогами й подальше їхнє регулювання. Зняття напруги спрямоване на запобігання вибухових ситуацій у сім'ї й дитячому колективі, небезпечних психічних напружень дитини, послаблення дій на дитячу психіку моральних потреб. Педагогічна терапія здійснюється в результаті ґрунтовного аналізу важкої ситуації, що склалася, її можливих наслідків. Виробляється спільна морально-психологічна оцінка поведінки дитини, здійснюється пошук шляхів виходу із кризових ситуацій, надається моральна підтримка соціального педагога по відновленню і покращенню його стосунків з товаришами, сім'єю, колективом, педагогами.

Методи звернення і самозвернення до почуттів: звернення до сумління, почуття справедливості, самолюбства і честі, до любові, до співчуття милосердя, до сорому, страху, огиди.

Звернення до сумління. Соціальний педагог звертається до даного методу для збудження у свідомості й почуттях дітей моральної незадоволеності своєю поведінкою, порушенням елементарної людської порядності в конфлікті.

Звернення до почуття справедливості як метод впливу спирається на притаманне дітям природне прагнення до волі, чесності, рівноправ'я, товариства. Соціальний педагог спільно з батьками, педагогами формує почуття справедливості у дітей, яке дозволяє їм самим регулювати стосунки в сім'ї, колективі, у навколишньому світі.

Звернення до самолюбства. Самолюбство як стимул діяльності



приводиться до руху заохоченням у дітей ініціативи, бажання виділитися високою самовідданістю і вираження віри в їхні великі можливості, що допомагає дитині мобілізувати духовні й фізичні сили в конфліктній ситуації.

Соціальний педагог порівняннями, співставленнями, оцінкою результатів діяльності дитини заохочує її успіхи, викликає почуття незадоволеності собою і водночас прагнення щоб там не було добитися успіху, виявити наполегливість.

Звернення до почуття любові. Дійовий метод впливу на мотиви поведінки й діяльності дітей і їхніх батьків. Соціальний педагог повинен використовувати цей метод, широко впливаючи на психологічно стійкі, сильно емоційні прихильності дитини до близьких людей, друзів, тварин і т.ін. Апелювання соціального педагога до любові викликає у дітей активне прагнення надати допомогу улюбленій істоті, породжує глибоку внутрішню особисту зацікавленість у благополуччі тих, кого любить, у стійкій своїй морально-етичній поведінці, яка приносить радість тим, кого дитина поважає.

Звернення до співчуття і милосердя спрямоване на пробудження в дитині жалю, морального співчуття при баченні нею болю, мук людини, живої істоти, на ствердження в її душі прагнення надати безкорисливу допомогу. Це звертання досягає мети шляхом акцентування соціальним педагогом уваги дитини на трагічних подіях у житті товариша сім'ї, усього світу, розвитку в неї відчуття іншої людини як самої себе.

Звернення до сорому як метод, спрямований на збудження у дитині гострих негативних емоцій, переживання почуття приниженості, заслужованої образи, неповноцінності через свій аморальний вчинок. Звернення до сорому соціального педагога формує у дитини внутрішні моральні гальма, здатність морального самоконтролю, попереджує розпусту, цинізм. Воно здійснюється або шляхом інтимної, довірливої, секретної розмови соціального педагога з дитиною, або шляхом надання гласності аморального вчинку дитини, збудження у неї гострого переживання, почуття ганьби, громадського осудження, зневаги. Це й спонукає дітей обминати стосунки, ситуації, вчинки, які можуть поставити їх у незручне становище.

Звернення до страху й безстрашшю, огиди й бридливості. Дитина переживає страх перед небезпекою стосунків, огиду по відношенню до брудного й огидного. Соціальний педагогу роботі з дітьми прагне допомогти дітям виховувати в собі сміливість у прийнятті рішень і виборі моральних вчинків, долати боягузтво як одне із пригнічуючих почуттів.

Методи і прийоми звернення і самозвернення до волі і вчинку: вимога, навіювання, заохочення, покарання.

*Вимога.* Результативність використання цього методу соціальним педагогом залежить від його авторитету в очах дитини і її батьків. Цим забезпечується право соціального педагога віддавати розпорядження, накази, наполегливу пораду, переконливе прохання, докір, погрозу, покарання при вирішенні конфлікту. Абсолютизація авторитетної вимоги як засобів взаємодії з дітьми породжує в них впертість, опір авторитарному тиску, або паралізує їхню волю, веде до байдужості, безініціативності.

*Навіювання.* Найчастіше соціальний педагог використовує цей метод у виховних стосунках з педагогічно занедбаними дітьми в процесі вирішення конфлікту. Навіювання досягається за допомогою психологічних засобів збудження пристрастей, нав'язування думок і образів, уведення в оману, пригнічення почуттів, залякування, духовного звеличування або приниження особистості, переоцінки або недооцінки фізичних і моральних сил. Ефективність застосування цього методу соціальним педагогом у роботі з дітьми та батьками залежить від знання педагогом індивідуальних особливостей дітей і батьків, особливостей стосунків і соціального оточення дитини.

*Заохочення.* Метод давнішого активного стимулювання, спонукання дитини до позитивної, творчої діяльності. Воно здійснюється соціальним педагогом за допомогою суспільного визнання успіхів дитини, нагородження, задоволення його духовних і матеріальних потреб. Заохочення, яке застосовується соціальним педагогом і батьками, пробуджує у дітей позитивні емоції, оптимістичні психічні стани, розвиває внутрішні творчі сили, активну життєву позицію.

*Покарання* виступає як метод пред'явлення певних вимог до колективу або до особистості, виправлення вихованців і попередження негідних поступків. Виховне значення покарання полягає в тому, що воно допомагає людині усвідомити недоліки, подолати, викоринити шкідливі навички й звички.

У конфлікті може застосовуватися й така форма покарання, як зміна ставлення до вихованця з боку соціального педагога або колективу. У цілому ефективне застосування покарань вимагає від соціального педагога такту й певної майстерності.

Таким чином, вибір соціальним педагогом методів впливу на вихованців у конфліктних ситуаціях обумовлений не тільки психолого-педагогічною підготовленістю, але й рівнем сформованості морально-етичних основ культури педагогічного спілкування.

*Ключові поняття:* соціально-психологічний конфлікт, ролевий конфлікт, міжособистісний конфлікт, конфлікти діяльності, конфлікти вчинків, конфлікти відносин, база конфлікту, інцидент, об'єкт конфлікту, предмет конфлікту, конфліктна ситуація, управління конфліктом, позиція соціального педагога в конфлікті.

*Питання:*

1. Які види конфліктів відносяться до соціально-психологічних?
2. Розкрити зміст педагогічних конфліктів діяльності, вчинків, відносин.
3. Охарактеризувати структуру конфлікту соціального педагога з учнями.
4. Порушення яких етичних норм спілкування соціальним педагогом приводять до конфліктів?
5. Які етично-естетичні основи управління соціальним педагогом конфліктом?
6. Проаналізуйте зміст етичних вимог до використання соціальним педагогом способів дії в конфліктній ситуації.

*Завдання:* Проаналізувавши види конфліктогенів, визначити які із способів дії найбільшою мірою підходять для нейтралізації кожного з них.

## **5.2. Етичні способи вирішення соціальним педагогом конфлікту**

У процесі управління конфліктами і їх вирішення соціальний педагог повинен враховувати особливості своєї поведінки і конфліктної поведінки учня. Це дає можливість вирішити конфлікт способами, заснованими на етичних правилах.

У спеціальній літературі, присвяченій проблемі конфлікту, на сьогоднішній день виділяється три основні моделі поведінки особистості в конфліктній ситуації: конструктивна, деструктивна і конформістська. Кожна з цих моделей обумовлена предметом конфлікту, образом конфліктної ситуації, цінністю міжособистісних відносин і індивідуально-психологічними особливостями соціального педагога і учня. Моделі поведінки відображають установки учасників конфлікту на його динаміку і способи вирішення.

Конструктивна модель поведінки соціального педагога характеризується наступними особливостями: він відрізняється витримкою і самоволодінням, доброзичливим ставленням до учня;

націлений на пошук прийнятного рішення; відкритий і щирий; у спілкуванні лаконічний і небагатослівний; прагне улагодити конфлікт. Прояв цих особливостей свідчить про демократичний стиль спілкування.

При деструктивній моделі поведінки соціальний педагог постійно прагне до розширення і загострення конфлікту; постійно принижує учня, негативно оцінює його особистість; порушує етику спілкування; проявляє підозрілість і недовіру до учня. В основі моделі лежить авторитарний стиль спілкування.

Конформістська модель поведінки соціального педагога в конфлікті відрізняється від попередніх тим, що він проявляє пасивність і схильність до поступок; непослідовний в оцінках, думках, поведінці; легко погоджується з точкою зору учня; уникає гострих питань. Ця модель поведінки відповідає ліберальному стилю спілкування соціального педагога з дітьми.

Етично прийнятною є конструктивна модель поведінки. Деструктивна ж модель не може бути виправданою, тому що вона здатна перетворити конструктивний конфлікт на деструктивний і привести до розриву відносин як на діловому, так і на міжособистісному рівні спілкування. Що стосується конформістської моделі поведінки, то вона сприяє агресивності учня, а іноді й провокує її, тобто за своєю суттю вона є деструктивною, своєю агресивною поведінкою пригнічує ініціативу учня і добивається прийнятного тільки для себе вирішення проблеми, не піклуючись про те, що при цьому відчуває учень. Разом з тим конформістська модель може відігравати і позитивну роль. Якщо суперечності, що викликали конфлікт, мають неістотний характер, то конформістська поведінка призводить до швидкого вирішення такого конфлікту без збитку для вирішення проблеми і не зачіпає інтереси жодної зі сторін.

Якщо конструктивні шляхи виходу з ситуації конфлікту не приводять до досягнення мети, або соціальний педагог прагне психологічно подавити учня, дискредитує і принижує його в очах тих, що оточують, напруга продовжує посилюватися. Нарешті вона досягає рівня, при якому її ефект вже не сприяє діяльності, спрямованій на досягнення мети, а носить руйнівний характер. Вирішення конфлікту стає неможливим, руйнуються міжособистісні відносини.

Кожен конфлікт складається з певних дій. Його учасники можуть загрожувати, вимагати, просити, створювати коаліції, йти на поступки і здійснювати ще безліч інших дій. При всьому розмаїтті їх можна об'єднати в декілька класів або стратегій. Найчастіше зустрічаються наступні стратегії конфліктної поведінки, що сприяють або перешкоджають швидкому вирішенню конфлікту:

- примушення (боротьба, суперництво) – нав'язування вихованцеві переважного для себе рішення;
- відхід із ситуації конфлікту (фізичний або психологічний);
- поступки – пошук вирішення своїх прагнень, внаслідок чого результат конфлікту стає менш приємним, ніж хотілося б;
- компроміс – баланс інтересів соціального педагога і дитини;
- співпраця – найбільше урахування інтересів тих, що конфліктують;
- бездіяльність – знаходження в ситуації конфлікту, але без всяких дій з його вирішення.

Зупинимось на характеристиці основних стратегій поведінки детальніше.

*Примушення (боротьба, суперництво).*

Соціальний педагог вибирає дану стратегію поведінки, перш за все виходячи з оцінки особистих інтересів у конфлікті як переважаючих, а інтереси учня недооцінює або взагалі ігнорує. Вибір стратегії примушення зводиться до вибору: або інтерес боротьби, або взаємини в такій формі, яка найбільш прийнятна соціальному педагогові.

Вибір на користь боротьби відрізняється стилем поведінки, який характерний для деструктивної моделі. При такій стратегії активно використовуються влада, сила закону, зв'язки, авторитет і т.д. Ця стратегія поведінки відкрито протирічить етичним нормам вирішення конфлікту.

*Відхід.*

Стратегія відходу відрізняється прагненням уникнути конфлікту. Вона характеризується низьким рівнем спрямованості на особисті інтереси й інтереси учня і є взаємною. Це по суті справи взаємна поступка.

При аналізі цієї стратегії важливо враховувати два варіанти її прояву:

- коли предмет конфлікту не має істотного значення для жодного з суб'єктів і адекватно відбитий в образах конфліктної ситуації;
- коли предмет суперечки має істотне значення для однієї або обох сторін, але занижений в образах конфліктної ситуації, тобто суб'єкти конфліктної взаємодії сприймають предмет конфлікту як неістотний.

У першому випадку стратегією відходу конфлікт не вичерпується, а в другому випадку він може мати рецидив. Міжособистісні відносини при виборі даної стратегії не піддаються серйозним змінам.

*Поступки.*

Соціальний педагог, що дотримується даної стратегії, так само, як і в попередньому випадку, прагне уникнути конфлікту. Але причини „відходу” в цьому випадку інші. Спрямованість на особисті інтереси тут

низька, а оцінка інтересів учня висока. Інакше кажучи, соціальний педагог, що приймає стратегію поступки, жертвує особистими інтересами на користь інтересів суперника.

Стратегія поступки має деяку схожість і із стратегією примушення. Ця схожість поміщена у виборі між цінністю предмета конфлікту і цінністю міжособистісних відносин. На відміну від стратегії боротьби, у стратегії поступки пріоритет віддається міжособистісним відносинам.

При аналізі даної стратегії слід враховувати деякі моменти:

- іноді в такій стратегії відбивається тактика рішучої боротьби за перемогу. Поступка тут може виявитися лише тактовним кроком на шляху досягнення головної стратегічної мети;

- поступка може стати причиною неадекватної оцінки предмета конфлікту (заниження його цінності для себе). У цьому випадку обрана стратегія є самообманом і не веде до вирішення конфлікту;

- дана стратегія може бути домінуючою для соціального педагога через його індивідуально-психологічні особливості особистості, конфліктну особистість „безконфліктного” типу, тому стратегія поступки може додати конструктивному конфлікту деструктивну спрямованість.

При всіх виділених особливостях стратегії поступки важливо зважати на те, що вона виправдана в тих випадках, коли умови для вирішення конфлікту не дозріли. У цьому випадку вона веде до тимчасового „перемир'я”, є важливим етапом на шляху конструктивного вирішення конфліктної ситуації.

#### *Компроміс.*

Компромісна стратегія поведінки характеризується балансом інтересів конфлікуючих сторін на середньому рівні. Інакше її можна назвати стратегією взаємної поступки.

Стратегія компромісу не псує міжособистісні відносини соціального педагога і учня. Більше того, вона сприяє їх позитивному розвитку.

При аналізі даної стратегії важливо зважати на ряд істотних моментів:

- компроміс не можна розглядати як спосіб вирішення конфлікту. Взаємна поступка часто є етапом на шляху пошуку прийняттого вирішення проблеми;

- іноді компроміс може вичерпати конфліктну ситуацію. Це настає при зміні обставин, що викликали напруженість;

- компроміс може приймати активну і пасивну форми. Активна форма компромісу може виявлятися в укладанні чітких договорів, ухваленні якихось зобов'язань і т. ін., пасивний компроміс – це не що

інше, як відмова від будь-яких активних дій у досягненні певних взаємних поступок в тих або інших умовах. Інакше кажучи, у конкретних умовах перемир'я може бути забезпечене пасивністю суб'єктів конфліктної взаємодії.

У стратегії „відхід”, „поступки” наголошується поєднання прагнення соціального педагога вирішити конфлікт на основі етичних норм і правил поведінки і прояву його авторитарних намірів при домінуванні етичної поведінки соціального педагога. Стратегія „компроміс” відрізняється етичною спрямованістю на інтереси і соціального педагога і учня. Наступна стратегія „співпраця” характеризується вищим рівнем такої спрямованості. Тому ці дві стратегії можна вважати етично витриманими.

#### *Співпраця.*

Ця стратегія будується не тільки на основі інтересів, але й визнанні цінності міжособистісних відносин.

При аналізі стратегії співпраці в конфліктній взаємодії слід враховувати деякі обставини:

- особливе місце у виборі цієї стратегії займає предмет конфлікту. Якщо він має життєво важливе значення для одного або обох суб'єктів конфліктної взаємодії, то про співпрацю не може бути й мови. У цьому випадку можливий лише вибір боротьби, суперництва. Співпраця можлива лише у тому випадку, коли складний предмет конфлікту допускає маневр інтересів соціального педагога і учня, забезпечуючи їх здійснення в рамках проблеми, що виникла, і розвиток подій у сприятливому напрямку;

- стратегія співпраці включає всі інші стратегії (відхід, поступка, компроміс, протиборство). При цьому інші стратегії в складному процесі співпраці відіграють залежну роль, вони більшою мірою виступають психологічними чинниками розвитку взаємин між соціальним педагогом і учнем. Наприклад, протиборство може бути використане соціальним педагогом як демонстрація своєї принципової позиції в адекватній ситуації.

Будучи однією з найскладніших, стратегія співпраці відображає прагнення протиборчих сторін спільними зусиллями вирішити проблему, що виникла.

Як правило, у конфлікті використовуються комбінації стратегій, деколи домінує одна з них.

Стратегії соціального педагога реалізуються через різні тактики. Стратегія – це набір макроскопічних цілей, а тактика – конкретні засоби досягнення цих цілей. Одна й та ж тактика може використовуватися в різних стратегіях. Наприклад, загроза зазвичай розглядається як

деструктивна недоброзичлива тактика, яка може бути використана у разі неготовності або нездатності соціального педагога поступатися далі певних меж.

Основними тактиками поведінки в конфлікті, або як їх ще називають тактиками дії, є:

- раціональне переконання – використання фактів і логіки для підтвердження соціальним педагогом своєї позиції і переконання учня;
- тиск – вимоги, накази, погрози („Якщо ви не зробите цього, то я покараю вас”);
- апеляція до влади, санкції – використання стягнень і нагороджень;
- доброзичливе звернення, підлабузнювання – створення в учня уявлення про наявність у нього привабливих якостей;
- коаліційна – прохання про підтримку, союз;
- висновок операцій – взаємний обмін благами, обіцянки певних нагород або у відповідь послуг (загальний сенс їх наступний: „Якщо ти поступиш даним чином, то отримаєш від мене...”);
- введення учня в стан хвилювання, деякої сплутаності, управління його увагою, створення ефекту несподіванки;
- зобов’язання, що не відмінюються, – соціальний педагог здійснює певні дії до тих пір, поки його умови не будуть прийнятні.

Тактики можуть бути „м’якими” і „жорсткими”. М’якою вважається така тактика, наслідки використання якої для опонента приємні або нейтральні: підлабузнювання, раціональне переконання; жорсткою – тактика, що викликає або може викликати неприємні наслідки для учня, – тиск.

Методи дії соціального педагога на учня, охарактеризовані в 5.1. (окрім примушення), є складовою частиною тактики поведінки соціального педагога, відносяться до „м’яких” тактик, в основі яких лежить етичне відношення педагога до учасників конфліктів – дітей.

На процес протікання і результати вирішення конфлікту може робити вплив така особистісна особливість соціального педагога, як самооцінка. Соціальний педагог із завищеною самооцінкою, як правило, вибирає наступальну стратегію в конфлікті, а соціальний педагог із заниженою самооцінкою – оборонну. Соціальний педагог із завищеною самооцінкою легко пускає в хід засоби і прийоми, засновані на психологічному тиску на учасників конфлікту. Такі прийоми спрямовані не на мету, а на особистість супротивника в суперечці, вони припускають досягнення мети в конфлікті не прямими, а непрямыми шляхами, за рахунок „виведення супротивника з ладу”, пошуку вразливих сторін його особистості.

Соціальний педагог із заниженою самооцінкою у важкій для себе



ситуації теж схильний удаватися до засобів психологічного тиску. Проте його засоби пов'язані з демонстрацією власної слабкості і апеляцією до відчуття жалості і провини в опонента. Це може бути демонстрація важких переживань, погіршення стану здоров'я, нібито викликаних конфліктом, що змусить суперника переживати відчуття провини за те, що трапилося.

Природно, вищепереліченими стратегіями і тактиками поведінки співбесідників не вичерпуються всі засоби, за допомогою яких можна погасити конфлікт і конструктивно вирішити конфліктну ситуацію. Дана проблема має самостійне наукове і методичне значення. Проте, як і в будь-якій сфері людської діяльності, у спілкуванні існує ряд психологічних правил, знання і дотримання яких значно покращує процес встановлення і підтримки міжособистісних і ділових контактів між соціальним педагогом і учнем, попереджує появу конфліктних ситуацій.

Щоб співбесідники могли зрозуміти один одного, один з них повинен говорити, а інший – слухати, що зробити буває набагато важче. Поради, пов'язані з розвитком уміння слухати в конфліктній ситуації, досить прості:

- прагнути стримувати себе в спробі перервати учня; вкрай неввічливе прагнення перебивати його, закінчити за нього історію, що розповідається ним;
- дати учневі час висловитися, не підкреслювати своєю поведінкою, що його важко слухати;
- проявляти повну увагу до учня, достатньо кивка, вигуку, щоб підкреслити зацікавленість;
- уникати поспішних висновків, постаратися зрозуміти точку зору учня до кінця;
- не загострювати увагу на розмовних особливостях учня („який монотонний, який повільний”);
- спокійно реагувати на вислови учня;
- не відволікатися, при бесіді соціальному педагогові необхідно дивитися на того, з ким він розмовляє, але не дуже пильно;
- шукати дійсний сенс слів учня.

*Способи вирішення конфлікту соціального педагога з учнями*

1. Найбільш простим способом вирішення конфлікту є *прояв ніжності* соціального педагога до учня. Ніжністю легко вдається розрядити обстановку, зняти напругу, погасити агресію та інші несприятливі прояви психіки. Наприклад, після чергового зауваження на адресу учня з його боку звучить роздратована репліка, що всі до нього присіплюються. Проявом ніжності соціальному педагогові вдається зняти цей стан дитини: „Не знаю, як інші, а в мене завжди так виходить – кого сильніше люблю, тому більше від мене дістається. Ти вже пробач

мені, будь ласка...”.

2. Таким же легким способом вирішення конфлікту, але витонченішим, тому що вимагає чуття, майстерності й віртуозності, є *використання гумору*. Обмеження, які тут існують, пов'язані з тим, що жарт повинен бути доступним дитині й не образливим для нього. Усмішка, сміх вмить розгонять агресію, роздратування, смуток, заряджаючи учня бадьорістю, радістю, хорошим настроєм. Гумор обеззброює дітей і знімає конфлікт.

3. *Компроміс*. Хоча багато педагогів і психологів вважають компроміс лише засобом управління конфліктом, вчителі-практики використовують його як ефективну і найбільш поширену форму вирішення конфлікту. Під компромісом розуміється взаємна обопільна поступка соціального педагога і учня на основі угоди між ними. Використовуючи цей спосіб, соціальний педагог не тільки вирішує конфлікт, але й підвищує самооцінку учня, оскільки апелює до його достоїнств, запрошуючи до сумісного пошуку виходу з ситуації, що склалася. Прийоми компромісу можуть бути різні: оголошення достоїнств дитини („Знаючи твою справедливість...”, „Покладаючись на твою любов до істини...”); запрошення до сумісного обговорення проблеми („Я звертаюся до тебе за порадою...”); вільна дискусія; ухвалення рішення і його здійснення.

4. В окремих випадках для вирішення конфлікту використовується соціальним педагогом *спосіб третейського суду*. Суть його полягає в тому, що сторони, які конфліктують, звертаються за порадою до третьої, незалежної особи. У дещо збоченому вигляді цей спосіб використовується соціальним педагогом досить широко: з якоїсь невідомої причини цією незалежною особою в більшості випадків вважається директор або завуч.

При виникненні конфлікту учня, що провинився, педагог без розмов веде до представника адміністрації школи, знімаючи з себе відповідальність за долю цієї дитини. Конфлікт же в цьому випадку зазвичай не вирішується, адміністративна дія не знімає суперечностей, що виникли між соціальним педагогом і учнем.

Третьою незалежною особою (або групою осіб) повинна стати людина, якій право „судити” делегується дітьми. До складу третейського суду можуть увійти учні, педагоги, батьки, представники громадськості, але всі вони повинні бути добре знайомі дітям і користуватися їх довірою.

5. Вирішення конфлікту іноді здійснюється шляхом *обопільного аналізу конфлікту*. Реалізуючи цей спосіб, соціальний педагог повинен поклопотатися про створення сприятливої, доброзичливої атмосфери,

інакше аналіз може перетворитися на розбирання поведінки учня.

Проте не слід уважати, що аналіз вирішить всі проблеми у взаєминах. Його проведення лише знизить число помилок, які допускає соціальний педагог, негайно застосовуючи заходи в ході конфлікту. Такий аналіз є лише основою для вироблення рішення. Аналіз допомагає соціальному педагогові уникнути суб'єктивізму в оцінці поведінки учня, дає можливість побачити позитивне у вчинках важкого учня і негативне в поведінці зразкового і тим самим правильно вирішити конфлікт.

6. *Ухилення* має на увазі, що соціальний педагог прагне уникнути конфлікту. Один із способів вирішення конфлікту – не потрапляти в ситуації, які провокують виникнення суперечностей, не вступати в обговорення питань, здатних викликати розбіжності. Тоді не доведеться приходити в збуджений стан, нехай навіть і займаючись вирішенням проблеми.

*Згладжування* характеризується поведінкою, яка диктується переконанням, що не варто сердитися, що доброзичливі відносини, що склалися з учнем у конфліктній ситуації, важливіші. Соціальний педагог прагне не випустити назовні ознаки конфлікту й запеклості, апелюючи до потреби в солідарності. На жаль, зовсім забуває про проблему, що лежить в основі конфлікту. Можна погасити прагнення до конфлікту в учня, повторюючи: „Це не має великого значення. Подумай про те хороше, що виявилось тут сьогодні”. У результаті може наступити мир, гармонія, але проблема залишиться. Більше не існує можливості для прояву емоцій, але вони живуть усередині і накопичуються. Стає очевидним загальний неспокій, росте вірогідність того, що кінець кінцем відбудеться вибух.

Наступний спосіб вирішення конфлікту не можна віднести до етичних способів ліквідації конфлікту, оскільки в його основі лежить придушення особистості учня.

7. *Примушення*. У рамках цього способу превалюють спроби соціального педагога змусити прийняти свою точку зору за будь-яку ціну. Він намагається це зробити, не цікавлячись думкою учня. Педагог, що використовує такий стиль, зазвичай поводить себе агресивно, і для впливу на інших використовує владу шляхом примушення. Конфлікт можна узяти під контроль, показавши, що володієш найсильнішою владою, пригнічуючи учня, вириваючи у нього поступку по праву начальника.

Недолік цього способу вирішення конфлікту полягає в тому, що він пригнічує ініціативу учня, створює велику вірогідність того, що будуть враховані не всі важливі чинники, оскільки представлена лише одна точка зору. Він може викликати обурення учня і стати причиною іншого, більш руйнівного конфлікту.

8. *Вирішення проблеми.* Цей спосіб – визнання відмінності в думках і готовності соціального педагога ознайомитися з іншими точками зору, щоб зрозуміти причини конфлікту і знайти курс дій, прийнятний для всіх сторін. Соціальний педагог, що користується таким стилем, не прагне добитися своєї мети за рахунок інших, а швидше шукає якнайкращий варіант вирішення конфліктної ситуації. Розбіжність в поглядах розглядається як неминучий результат того, що в розумних людей є свої уявлення – що правильно, а що – ні. Емоції можна усунути лише шляхом прямих діалогів з учнем, що має відмінний від соціального педагога погляд. Глибокий аналіз і вирішення конфлікту можливі, тільки для цього потрібна зрілість і мистецтво роботи з людьми. Така конструктивність у вирішенні конфлікту (шляхом вирішення проблеми) сприяє створенню атмосфери щирості, такої необхідної для успіху вирішення конфлікту.

Таким чином, у складних ситуаціях, де різноманітність підходів і точна інформація є істотними для прийняття здорового рішення, появу конфліктуючих думок треба навіть заохочувати і управляти конфліктною ситуацією, використовуючи стиль вирішення проблеми.

Одним з важливих компонентів етичної культури соціального педагога є комунікативна толерантність. Саме її наявність, рівень сформованості у соціального педагога визначає: чи перетвориться конфліктна ситуація в конфлікт; якими способами буде вирішений конфлікт, якщо він вже розгорівся.

#### ***Комунікативна толерантність соціального педагога як компонент його етичної культури***

Толерантність у перекладі з латині означає терпимість, переносимість, поблажливість до кого-небудь або чого-небудь.

Комунікативна толерантність – це характеристика відношення особистості до людей, що показує ступінь переносимості нею неприємних або неприйнятних, на її думку, психічних станів, якостей і вчинків партнерів по взаємодії.

Комунікативна толерантність – одна з найважливіших і дуже інформативних рис людини. За своєю природою вона є досить складним створенням. У ній відбиваються особливості освітньої культури і виховання особистості, досвід спілкування, цінності, потреби, інтереси, установки, характер, темперамент, звички, особливості мислення і, звичайно, стереотип поведінки, що склався.

Дана характеристика особистості відноситься до стрижневих, бо значною мірою визначає її життєвий шлях і діяльність – положення в найближчому оточенні і на роботі, просування в кар'єрі і виконання професійних обов'язків. Це систематизуюча характеристика, що

включає багато інших якостей індивіда, перш за все етичних, характерологічних і інтелектуальних. От чому особливості комунікативної толерантності можуть свідчити про психічне здоров'я, внутрішню гармонію або дисгармонію, про здатність до самоконтролю і самокорекції, які так необхідні в соціально-педагогічній діяльності.

Повсякденне і професійно-ділове спілкування свідчать про багатобразний прояв комунікативної толерантності: одні люди дуже терпимі до тих, що оточують, інші уміють добре приховувати неприязнь до партнерів, треті здатні силою переконання змусити себе не помічати неприємні властивості іншого. Точно так, у широкому діапазоні дає про себе знати той або інший ступінь зниження комунікативної толерантності: риси іншого можуть викликати часткове, істотне або повне засудження, роздратування або неприйняття.

Рівень толерантності особистості, у першу чергу, виявляється в особливостях її емоційного реагування на навколишні подразники, якими часто виступають інші люди: висока толерантність сприяє забороні негативних розрядок, тоді, як низька пов'язана з безперешкодним виходом негативної енергії назовні.

Нерідко в професійній діяльності людини можна спостерігати динаміку комунікативної толерантності. Наприклад, молодий педагог демонструє на початку кар'єри понижену толерантність до деяких типів неуспішних і недисциплінованих учнів, але з віком терпимість зростає. Можлива й зворотна залежність – зі збільшенням стажу роботи все більше виявляється роздратування з приводу поведінки своїх вихованців або колег. Мінливість комунікативної толерантності виявляється і в тому, що періоди терпимості змінюються моментами роздратування і навпаки.

У механіці комунікативної толерантності вирішальну роль відіграє сумісність або несумісність однойменних якостей соціального педагога і його партнерів – інтелекту з інтелектом, характеру з характером, звичок із звичками, темпераменту з темпераментом. Інакше кажучи, партнери зіставляють і оцінюють якості і стани один одного на рівні окремих підструктур особистості.

Комунікативна толерантність виявляється в тих випадках, коли людина або не бачить особливих відмінностей між підструктурами своєї особистості і особистості партнера, або не відчуває негативних переживань з приводу відмінностей.

Чим менше незрозумілих і неприйнятних для себе відмінностей знаходить соціальний педагог в учневі, тим вищий у нього рівень комунікативної толерантності, тим рідше він засуджує індивідуальність учня або гарячиться з приводу його відмітних особливостей. Підвищення рівня толерантності відбувається в тому випадку, якщо він

навчиться двом речам: по-перше, долати або згладжувати негативне враження від відмінностей між підструктурами своєї особистості й особистості учня; по-друге, усувати обставини, що викликають або підкреслюють ці відмінності.

Толерантність сприймається оточуючими як позитивний прояв особистості.

Соціальний педагог, що володіє високим рівнем комунікативної толерантності, достатньо врівноважений, передбачуваний у своїх відносинах до партнерів і сумісний з дуже різними людьми. Завдяки цим достоїнствам створюється психологічно комфортна обстановка для спільної діяльності, досягнення синергетичного ефекту (задоволення від взаємодії на рівні співпраці). Спілкуючись з толерантною особистістю, учні переживають комфортне відчуття. Відсутність же комунікативної толерантності або її низький рівень пояснюються негативними реакціями соціального педагога на виявлені відмінності між підструктурами своєї особистості й особистості учня.

Чим виразніші негативні переживання соціального педагога з приводу своєрідності учня, тим нижчий рівень толерантності, тим важче демонструвати прихильність до учня, сприймати його в усіх або деяких проявах, стримувати незадоволеність ним. Соціальний педагог із зниженим рівнем комунікативної толерантності є джерелом негативної емоційної енергії, яку він переносить на своїх учнів.

Основними підструктурами особистості, що обумовлюють комунікативну толерантність, є:

- *інтелектуальна* – передає парадигму (зразок, тип, стиль) розумової діяльності соціального педагога, тобто принципи розуміння ним дійсності, звичні для нього стереотипи осмислення проблем, ідей, прийняття рішень.

Відомо, що кожен думає по-своєму: один схильний до узагальнення, а інший переважно аналізує події і факти. Деякі особистості мислять глибоко і всебічно, а інші ковзають по поверхні явищ. Те, що одні знаходять важливим, інші – другорядним. Хтось міркує послідовно і доказово, а хтось не в ладах з елементарною логікою. Коли соціальний педагог і школяр виявляють свої відмінності в області інтелекту, кожна із сторін уважає себе правою і демонструє той або інший ступінь нетерпимості до інтелектуальної своєрідності іншого. Це й зрозуміло: при взаємодії виникають інтелектуальні утруднення, які нелегко подолати за допомогою співпраці, взаємних поступок або прийняття розумового типу партнера. Легко показати своє роздратування, висловити незадоволеність взаємодіючою стороною.

Демонстрація низького рівня комунікативної толерантності

соціального педагога виступає показником негнучкості або лінощів його розуму і заважає виходу з конфліктних ситуацій. Про це особливо корисно пам'ятати соціальному педагогові, якому доводиться частіше, ніж іншим фахівцям, стикатися з інтелектуальною своєрідністю своїх вихованців.

У спілкуванні взагалі, і в педагогічному особливо, не слід показувати нетерпимість до розумового потенціалу учнів, заявляючи: „Ти міркуєш примітивно”, „Твоя логіка виводить мене з рівноваги”, „У тебе не всі дома”. Це однаковою мірою відноситься до взаємодії і з учнями, і з колегами, і іншими суб'єктами педагогічної взаємодії. Не слід забувати про те, що в комунікації беруть участь, щонайменше, дві сторони, і ще потрібно довести, у якій з них з інтелектом благополучніше;

- *ціннісно-орієнтаційна* – включає основні світоглядні ідеали соціального педагога, його життєві найближчі і віддалені цілі, інтереси, оцінки того, що відбувається.

Кожна людина має хоч би в чомусь своєрідні погляди і думки. Вони можуть стосуватися уявлень про сенс життя, розуміння значущості сімейних ролей і службових обов'язків, намічених планів і досягнень, що відбулися. Будь-яка людина, у першу чергу, прагне захистити свої цінності. Згідно затвердженням психологів, конфлікти на цьому ґрунті найбільш часті й глибокі. Добре, якщо погляди соціального педагога і учнів багато в чому співпадають, тоді легко знайти згоду і взаєморозуміння. Але якщо кожен підходить до подій і фактів зі своєю міркою, то з'являються тертя і виникає привід проявити комунікативну нетерпимість, тобто засудження, роздратування або неприйняття цінностей іншого.

Соціальний педагог і учні, їх батьки, представники адміністрації освітньої установи – усі можуть виражати більш – менш різні цінності і орієнтації в сфері взаємодії, а отже, проявляти комунікативну нетерпимість один до одного;

- *етична* – виражає етичні норми, яких дотримується соціальний педагог. При цьому виявляється той або інший ступінь включеності совісті в його думки, оцінки і дії: позначається орієнтація на добро і зло, справедливість або несправедливість, схильність керуватися відчуттям обов'язку або звичка поводитися безвідповідально.

Партнери, що володіють різним етичним змістом, зазвичай важко сумісні. Якщо їм доводиться підтримувати тривалі або тісні контакти, це відбивається на рівні їх терпимості: з часом обидві або одна з взаємодіючих сторін починає переживати неприємні почуття. Втім, чинник часу для деяких соціальних педагогів неістотний, бо вони готові у будь-який момент і в різних ситуаціях негайно реагувати на відмінності, що виявляються в своїй етичній сфері і етичних орієнтаціях партнера. Можливо, це виразиться в моралі соціального педагога, у

підкресленні своїх переваг або в обмеженні контактів з певною категорією осіб;

- *естетична* – охоплює область переваг, смаків і відчуттів, особливості сприйняття соціальним педагогом красивого і потворного, піднесеного і низовинного, комічного і трагічного. Тут визначається, хто, що і чому подобається або не подобається особистості.

Естетичний початок виявляється поступово і в усьому, доказом чому служить важко переборювана звичка судити про все і вся. Кожен з нас з великим бажанням дає оцінки подіям і оточуючим, предметам і обставинам, при цьому, зрозуміло, переважає суб'єктивізм. Щоб хоч якось обмежити його, в арсеналі засобів, що присікають естетичне свавілля, з'явилася аксіома, що утихомирює особливо нетерпимих до чужих естетичних переконань: „Про смаки не сперечаються!”;

- *емоційна* – демонструє переважаючий спектр, в якому найчастіше перебуває соціальний педагог: радість або тугу, оптимізм або песимізм, схвильованість або спокій, підйом або пригніченість, безтурботність або тривожність, миролюбність або агресивність.

У кожного соціального педагога, як відомо, свій „черговий” емоційний фон. У кожного є досвід спілкування з партнерами, переважаючий настрій яких тою чи іншою мірою відповідає або не відповідає нашому. Навіть короткочасне перебування в „чужому” для себе емоційному полі іншої людини може викликати неприємний стан. Так, із цим пов'язана одна з труднощів у роботі соціального педагога: знаходячись у контакті з учнями, він мимоволі занурюється в специфічний емоційний фон, властивий, наприклад, підліткам, для яких характерна емоційна настійкість. Зрозуміло, що в подібних умовах роботи збільшується навантаження на комунікативну толерантність або включаються особливі механізми психологічного захисту, такі, як усунення від переживань учнів, агресія у відповідь і т.ін.;

- *сенсорна (плотська)* – включає особливості плотського сприйняття світу на рівні зорового, слухового, нюхового, смакового, шкірного і рухового відчуттів.

У повсякденному спілкуванні виникають різні комбінації – відповідності або невідповідності сенсорних підструктур особистостей партнерів. Соціальному педагогові доводиться враховувати і орієнтуватися на сенсорні особливості не одного, а декількох співбесідників одночасно, тому що характер його професійної діяльності припускає і взаємодію з цілим класом (групою) учнів. Природно, в індивідуальному спілкуванні педагогові легко встановити сенсорний контакт з вихованцем або колегою. Для прояву комунікативної толерантності більше шансів у тому випадку, якщо має місце



відповідність: візуал взаємодіє з візуалом, аудіал – з аудіалом, а кінестетичний тип – з кінестетичним.

Комунікативна толерантність здатна знижуватися, коли зустрічаються різні типи, наприклад, любитель послухати і поговорити взаємодіє з тим, хто схильний споглядати і мислити образами; людина, що сприймає світ переважно кінестетично, вимушена жити або співробітничати з аудіалом або візуалом;

- *енерго-динамічна* – відображає енергетичні властивості соціального педагога – якість і силу його енергетичного поля.

Якість випромінюваної і поширюваної індивідом енергії залежить від її знаку – позитивного, негативного або нейтрального. Позитивно „заряджена” людина немов притягує до себе тих, що оточують: відкритий для спілкування, емоційно відгукується на те, що відбувається, і стани партнера, готовий до співпраці і позитивно оцінює співучасників діяльності. Людина, що володіє негативним полем, своєю поведінкою, інтелектуальними і емоційними проявами ніби відштовхує партнерів, споруджує невидимі, але добре відчутні бар’єри на шляху до співучасті і співпереживання. Нейтральна енергія робить її байдужою, байдужою до того, що відбувається, що виявляється зазвичай одночасно як на інтелектуальному, так і на емоційному рівнях.

Правомірно чекати, що партнери соціального педагога з різнойменними енергіями будуть незатишно себе відчувати при взаємодії, особливо якщо їх контакти тривалі і тісні. Та й зрозуміло: відсутня або ослаблена гармонія емоцій і відчуттів, полярні стани і настрої, різний ступінь включеності в ситуацію. Бажано, щоб „енергетичні поля” партнерів легко накладалися або стикалися – це полегшує ділове спілкування і вирішення конфліктів.

Непросто встановлювати і підтримувати контакти індивідам, що володіють нейтральним зарядом, – енергетична невизначеність інертна, деколи дезорієнтує партнерів. Мабуть, затишно відчують себе в енергетичному полі один одного однойменно „заряджені” індивіди, особливо якщо їх емоційні заряди мають позитивну модальність. Проте стан енергетичної статичності через деякий час здатний вивести їх з рівноваги: з часом починають відчувати взаємну втому як дуже товариські, емоційно відкриті люди, так і замкнуті, нетовариські, відчужені.

Окрім якісної характеристики, енергетичне поле людини має певну інтенсивність, силу, що виявляється в динаміці всієї психічної діяльності – у швидкості реакцій у відповідь, в яскравості емоцій і відчуттів, у швидкості або повільності дій, у рішучості вчинків. Партнери, що різко розрізняються цим, можуть випробовувати взаємну незадоволеність, висловлювати претензії з приводу ритму і тривалості виконуваної роботи.

Так, флегматик може драгувати холерика своєю нерозторопністю, м'яккістю рухів, повільністю мислення, а холерик здатний діяти на нерви флегматику своєю метушливістю, спішністю, нестриманістю (про це йшла мова в розділі, що розглядає психологічні бар'єри в спілкуванні, обумовлені особливостями темпераментів співбесідників);

- *алгоритмічна* – дана підструктура особистості соціального педагога об'єднує різні особистісні якості, у яких, проте, є щось загальне – одноманітність відтворюваності. До них відносяться звички, уміння, стиль діяльності, різні ритуали, включаючи побутові, сімейні, релігійні. Їм властива вельми помітна жорсткість повторення, у різних умовах вони здійснюються ніби по „накатаних шляхах”, за допомогою алгоритмів і відомих прийомів.

Соціальний педагог охоче і часто використовує в своїй поведінці одноманітно повторювані дії, тому що так йому легко здійснювати свою діяльність. Соціальний педагог насилу відмовляється від звичок, що склалися, обраного стилю в роботі, засвоєних ритуалів і хворобливо переживає щонайменше посягання на них – у такий спосіб він захищає легкі, а значить і приємні, режими його психічної діяльності.

Алгоритмічний пристрій партнерів може бути більш менш ідентичним. Чим більше схожості в звичках, навичках, уміннях, ритуалах, стилях поведінки, тим більше шансів проявити себе вільно і безперешкодно у присутності партнера, тим, отже, легше протікає психічна діяльність кожного. Таке загальне правило, хоча в житті зустрічаються виключення: один партнер нетерпимий саме до тих якостей іншого, якими сам наділений;

- *характерологічна* – зосереджує стійкі, типостворюючі риси особистості соціального педагога, які відроджені або придбані під впливом оточення в результаті виховання, прикладів, наслідування.

Слід звернути увагу на те, що прояв рис характеру в поведінці індивіда полегшує здійснення різних форм його психічної діяльності в рамках природженого і придбаного, хоча при цьому можуть виникати тертя з тими, що оточують. Характер – це система самовираження особистості, за допомогою якої вона адаптується до самої себе, а саме: здійснює свою психічну діяльність у найбільш зручних і звичних для себе формах і режимах.

Коли стикаються соціальний педагог і учень, що володіють істотними відмінностями в характері, то обидва можуть зазнавати труднощі двоякої властивості: ускладнюється протікання внутрішньої психічної діяльності і процес співпраці. Комунікативна толерантність виявиться в тому, що соціальний педагог здатний прийняти, згладити, не утрирувати ці відмінності або з якихось причин не помічати їх,

наприклад, під впливом великої любові або, навпаки, у разі щонайповнішої байдужості до учня. Так, наприклад, соціальний педагог, який у першу чергу любить своїх вихованців, а тільки після них – предмет, що викладається, проявлятиме комунікативну толерантність навіть до тих, хто не любить і не знає його предмет;

- *функціональна* – закріплює різні системи життєзабезпечення і підтримки комфорту особистості соціального педагога – це перш за все потреби і переваги, що виникають на їх основі, і бажання.

Оскільки потреби, переваги і бажання пов'язані з функціональними станами життєзабезпечення і комфорту, соціальний педагог активно їх заявляє і захищає. Будь-які посягання на них сприймає як загрозу благополуччю, як наступ на своє існування. У той же час соціальний педагог з низьким рівнем толерантності виказує незадоволеність, роздратування або неприязнь до учня, який прагне проявити і відстояти свої потреби.

Вірогідність прояву комунікативної толерантності на рівні функціональної підструктури особистості тим вище, чим:

- більше схожості в кількості й найменуванні активно задіяних, проявлених і таких, що захищаються, потреб;
- більше співпадають у соціального педагога і учня переваги, потреби (співпадають в їх значущості і послідовності здійснення);
- більш схожі бажання соціального педагога й учня (у прагненні задовольнити конкретні потреби).

Такі основні особистісні підструктури, що обумовлюють комунікативну толерантність. Характеризуючи будь-яку людину, можна визначити у неї:

- *рівень ситуативної комунікативної толерантності* – фіксується у відносинах соціального педагога до іншої конкретної людини (учня, батьків, представників шкільної адміністрації і т. ін.). У цьому випадку потік енергії емоцій строго спрямований. Низький рівень ситуативної комунікативної толерантності виявляється, наприклад, у висловах: „Терпіти не можу цієї людини”, „Він мене дратує своєю присутністю”, „Мене трясє від нього”, „Мене все в нім обурює”. Про високий рівень свідчать вирази типу: „Мені дуже імпонує цей діловий партнер”, „З цією людиною легко спілкуватися”. Про середній рівень говорять вислови типу: „Не все я приймаю в цій людині”, „Іноді він нестерпний”, „Дещо мене в нім дратує”;

- *рівень типологічної комунікативної толерантності* – виявляється у відносинах соціального педагога до збірних типів особистості або груп людей, наприклад, до представників конкретної нації, соціального прошарку, професії. Певна енергія емоцій виражається у взаємодії з

конкретними людськими типами. Низький рівень типологічної толерантності поміщений, наприклад, у словах: „Мене дратує такий тип людей”. Середній рівень проступає в зворотах мови соціального педагога: „Такі учні викликають у мене суперечливі відчуття”.

Про високий рівень типологічної толерантності свідчать вирази: „Обожнюю такий тип хлопчиків (дівчаток)”.

- *рівень професійної толерантності* – виявляється у відносинах до збірних типів людей, з якими доводиться мати справу за родом діяльності. У цьому випадку додаткова енергія емоцій виявляється у соціального педагога, головним чином, у робочій обстановці.

Так, можна говорити про педагога в його відносинах з неуспішними і недисциплінованими учнями – що відстають в навчанні, знижують академічні показники, порушують навчальний режим, заважають не тільки педагогові, але й своїм однокласникам працювати на заняттях, і т.п. Мабуть, не випадково у соціальних педагогів є поняття „хороший” або „логаний” учень, за допомогою яких він на рівні професійної толерантності позначає своє відношення до різних категорій своїх вихованців;

- *рівень загальної комунікативної толерантності* – у ньому є видимими тенденції відношення до людей у цілому, тенденції, обумовлені життєвим досвідом, установками, властивостями характеру, етичними принципами, станом психічного здоров'я людини.

Загальна комунікативна толерантність значною мірою зумовлює інші її форми – ситуативну, типологічну, професійну.

Про низький рівень загальної комунікативної толерантності свідчать наступні особливості поведінки соціального педагога:

- *не уміє або не хоче розуміти або приймати індивідуальність інших людей.* Індивідуальність іншого – це перш за все те, що складає особливе в ньому: дане від природи, виховане, засвоєне в місці існування. Ступінь неспівпадання особистісних підструктур партнерів і складає відмінності їх індивідуальностей;

- *оцінюючи поведінку, образ думок або окремі характеристики людей, розглядає як еталон себе самого.* У цьому випадку він відмовляє учневі в праві на індивідуальність і немов в прокрустове ложе намагається втиснути його в ту або іншу підструктуру своєї особистості. У прямому або завуальованому вигляді він вважає себе „істиною в останній інстанції”, судить про своїх комунікативних партнерів (учнів і колег), керуючись своїми звичками, установками і настроями;

- *категоричний або консервативний в оцінках учнів і своїх колег.* У такий спосіб він регламентує прояв індивідуальності учнів і вимагає від них переважної для себе одноманітності, яка відповідає його

внутрішньому світу – цінностям, що склалися, і смакам;

- *не вміє приховувати або згладжувати неприємні відчуття, що виникають при зіткненні з некомунікабельними якостями у своїх вихованців.* Якості особистості учня, які визначають позитивний емоційний фон спілкування з ним, назвемо комунікабельними, а якості учня, що викликають негативне відношення до нього, – некомунікабельними. Соціальний педагог з низьким рівнем загальної комунікативної толерантності зазвичай демонструє некеровані негативні реакції у відповідь на некомунікабельні якості учня. Неприйняття в іншому найчастіше викликають некомунікабельні типи особистості, некомунікабельні риси особистості і некомунікабельні манери спілкування;

- *прагне переробити, перевиховати учнів.* По суті, він береться за непосильне завдання – змінити ту або іншу підструктуру особистості, відновити, переіпорядкувати або замінити її елементи. Спроби соціального педагога перевиховати учня (учнів) виявляються в жорсткій або м'якій формі, але в будь-якому випадку вони зустрічають його опір. Жорстка форма наголошується, наприклад, у звичці читати мораль, повчати, докоряти в порушенні шкільного розпорядку і дисципліни на заняттях. М'яка зводиться до вимог дотримувати правила поведінки і співпраці, до зауважень з різного приводу;

- *хоче підігнати учня, батьків під себе, зробити їх зручними.* У даному випадку він ніби „обтесує” ті або інші якості особистості учня, прагнучи регламентувати його вчинки або добиваючись схожості з собою, наполягає на ухваленні своєї точки зору, оцінюючи учня, керується своїми обставинами і т. ін.;

- *не вміє прощати учням їх помилки, незручність, ненавмисно заподіяні йому неприємності.* Його свідомість „застряє” на відмінностях між особистісними підструктурами – своєї і учня. Це джерело взаємних образ, прагнення ускладнити відносини з вихованцем, додавати особливого неприємного сенсу вчинкам і словам учня;

- *нетерпимий до фізичного або психічного дискомфорту, в якому опинився учень.* Таке спостерігається в тих випадках, коли учень скаржиться, вередує, нервує або шукає співучасті і співпереживання. Соціальний педагог з низьким рівнем комунікативної толерантності – душевно черствий і тому або не помічає подібних станів, або вони його дратують, принаймні, викликають засудження. При цьому він ігнорує те, що сам теж буває в дискомфортних станах і зазвичай розраховує на розуміння і підтримку тих, що оточують;

- *погано пристосовується до характеристик, звичок, установок або домагань інших.* Ця обставина вказує на те, що адаптація до самого себе для нього функціонально важливіше і досягається простіше, ніж адаптація

до своїх партнерів (учнів і колег). В усякому разі, він прагне міняти і переробляти раніше всього партнера, а не себе – для деяких педагогів це непохитне кредо. Взаємне існування, проте, припускає адаптаційні уміння обох сторін. Наростання нетерпимості до тих, що оточують є достатньою ознакою стійко низького або дуже низького рівня толерантності – супутника деяких порушень у сфері характеру, а також професійної деформації особистості. Подібне особливо є небезпечним для соціального педагога, тому що з часом приводить до соціально-психологічних і психічних змін особистості в процесі виконання професійної діяльності, які завдають непоправного збитку душевному стану учнів і негативно позначаються на формуванні їх особистості.

Аналіз причин педагогічних конфліктів доводить, що дуже часто ініціатором конфлікту стає соціальний педагог, що має низький рівень комунікативної толерантності. Такий педагог віддає перевагу авторитарним способам управління конфліктами та їх вирішенню: примушення, ультиматум, загроза, які не можна віднести до етичних способів ліквідації конфлікту.

*Ключові поняття:* способи вирішення конфлікту; стратегії і тактики управління конфліктом, комунікативна толерантність, компоненти комунікативної толерантності, конструктивна, деструктивна, конформістська модель поведінки.

*Питання:*

1. У чому особливості конструктивної, комунікативної, конформістської моделей поведінки соціального педагога в конфлікті?
2. Яка суть понять „стратегія” і „тактика” конфліктної поведінки?
3. Дати характеристику основних стратегій конфліктної поведінки.
4. Охарактеризувати „м'які” і „жорсткі” тактики конфліктної поведінки соціального педагога.
5. Які способи вирішення соціальним педагогом конфлікту можна віднести до етичних способів?
6. Розкрити суть і зміст комунікативної толерантності соціального педагога.

*Завдання:* Зіставивши зміст 1.1. і 1.2. зі змістом способів вирішення конфліктів, зробити висновок: які етико-педагогічні ідеї видатних західних і вітчизняних педагогів знайшли своє віддзеркалення в кожному з них.

## РОЗДІЛ VI. ПРОФЕСІЙНА КУЛЬТУРА ТА ЕТИКЕТ У ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА

### **6.1. Педагогічний такт як особлива форма функціонування соціально-педагогічної моралі**

Суттєві компоненти усвідомлення соціального педагога – переконання у правдивості норм соціально-педагогічної моралі та внутрішня готовність діяти у відповідності до своїх уявлень про добро, про ідеал соціального педагога – все це ще не забезпечує моральну поведінку соціального педагога. Перехід від морального усвідомлення до моральної практики включає в себе особливий елемент моральної творчості – педагогічний такт.

Моральна творчість соціального педагога включає в себе низку компонентів, а саме: осмислення неповторних обставин ситуації та умов її виникнення, урахування попереднього досвіду і аналіз протиріч у ситуації, необхідність вибору кращого виду вчинка з тим, щоб у наданих умовах соціальний педагог зміг вчинити у відповідності з нормою. Тому потребується аналіз і результату вчинка до його реального отримання. А оскільки ці моменти можуть бути невичерпано різноманітними у різних ситуаціях, то моральний вчинок соціального педагога завжди виступає як акт його творчого морального мислення.

Педагогічно моральний вчинок – це пошук оптимального рішення протиріч на основі не тільки педагогічної етики, але й інших знань – соціології, психології, соціальної педагогіки. Тому в практичному втіленні моральна норма має гнучкість, інваріантність. В діяльності соціального педагога це творче, гнучке застосування вимог педагогічної моралі має форму педагогічного такту.

*Такт*, у буквальному смислі слова – *доторкання*. Це моральна категорія, яка допомагає регулювати взаємовідношення людей. Тактична поведінка, яка заснована на гуманізмі, потребує, щоб у найскладніших ситуаціях збереглася повага до людини.

В. та І. Чернокозови визначають *такт як форму поведінки*, коли людина йде на моральний компроміс, але в ім'я високих моральних цілей. Це пом'якшення, усвідомлене послаблення однієї моральної вимоги для вірності іншим. Тактична людина не запобігає труднощів, але вміє бачити короткий шлях до мети, який же завжди є прямим. Бути тактичним – моральна вимога до кожної людини, особливо до соціального педагога, від поведінки якого залежить напрямок розвитку особистості. Педагогічний такт – професійна якість соціального

педагога, частина його майстерності. Він означає не тільки властивості особистості соціального педагога (повага, ввічливість, любов до дітей), але й уміння обрати вірний підхід до людини.

Педагогічний такт виявляється у врівноваженій поведінці соціального педагога (витримка, самовладання, безпосередність у спілкуванні). Він передбачає довіру до учня, підхід до нього, як говорив А. Макаренко, з „оптимістичною гіпотезою”, навіть з ризиком зробити помилку. Довіра соціального педагога – найкращий стимул для роботи учнів. Але довіра дійсна, якщо вона проявляється і підкріплюється конкретними вчинками, якщо вона поєднується з розумним контролем та інтересами соціального педагога до розвитку учнів.

І. Страхов розглядає *педагогічний такт як міру педагогічної доцільності* у застосуванні навчально-виховного впливу, яка виражається в їх оптимізації, делікатному пристосуванні до особливостей кожної ситуації та індивідуальної своєрідності особистості.

Педагогічна енциклопедія визначає *педагогічний такт як міру у системі спілкування* з дітьми, уміння обрати вірний підхід у системі виховних відношень.

Будь-яка діяльність соціального педагога передбачає дотримання педагогічної міри. М. Скоткін вважає, що питання про міру – одне з основних у педагогіці, та для успішного вирішення необхідне не тільки знання теорії, але й володіння педагогічною майстерністю, уміння застосовувати теорію з урахуванням конкретних умов, у яких здійснюється педагогічний процес.

Звісно, що **міра** як філософська категорія висловлює **єдність кількісної та якісної визначеності** предмета або явища. Педагогічним явищам і процесам також притаманні визначені кількісні та якісні характеристики. Їх мінливість обмежена межами, за якими кількість переходить у якість. Ці межі і є суть міри. Кількісна недостатність або навпаки можуть трансформувати позитивні вчинки соціального педагога на свою протилежність (залишня вимогливість може стати жорстокістю, а недостатня коректність – безцеремонністю).

**Специфікою такту як міри у професійній поведінці соціального педагога в тому, що галуззю його застосування є спілкування.** Такт виступає умовою встановлення виховних взаємовідношень. Процес соціально-педагогічного спілкування потребує від соціального педагога компетентного рішення багатьох різноманітних комунікативних задач різного рівня проблемності. Такт страхує від грубих професійних помилок.

**Як педагогічна категорія такт має складну структуру.** Основними компонентами є: **психологічний, морально-етичний,**



**естетичний, технологічний.**

**Психологічний аспект** – це орієнтація на врахування особистої своєрідності суб'єктів спілкування. Безумовно, психологічний такт має суттєву роль у нормалізації міжособистісних відношень. На думку К. Ушинського, педагогічний такт по своїй суті психологічний.

Однак, значною є і **морально-етичне регулювання** соціально-педагогічного спілкування, дотримання соціальним педагогом принципів та норм професійної етики та етикету. Нормою його поведінкових реакцій є людяність, поважність, ввічливість, коректність, тактовність, обов'язковість, делікатність, порядність.

Висока культура поведінки соціального педагога, артистизм манер, почуття гумору, творча імпровізація складають **естетичний аспект** такту. Вершиною такту виступають не тільки правильні дії і вчинки, а й ті, що мають оригінальність, витонченість, дотепність.

Виховна ефективність дій соціального педагога обумовлена **мірою у виборі форм, методів, засобів** взаємодії. Тому **технологічний аспект** відіграє значну роль у реалізації цілей соціального педагога. В одному випадку це може бути довірлива розмова, у другому – надання свободи вибору, у третьому – частість міжособистих контактів та ін.

Тактичний соціальний педагог надає витонченого та дійсного вплив на емоційну, інтелектуальну, вольову сферу підростаючого покоління. Значення такту в арсеналі професійної майстерності здійснюється в гострих проблемних ситуаціях. Дисгармонія у взаємовідношеннях, розрив міжособистих зв'язків бувають наслідком порушення міри – психологічної, морально-етичної, естетичної або технологічної.

Педагогічний такт – це інтегративне створювання. У реальних ситуаціях спілкування існує актуалізація різних сторін – психологічної або моральної, естетичної або технологічної. Вірогідно тому й різноманітне тлумачення суті такту. Психологи роблять акцент на психологічному аспекті, етики – на моральному, естетики – на естетиці спілкування, його гармонізації, педагоги – на засобах керування ним.

Будь-яка ситуація професійної взаємодії соціального педагога потребує від нього прояву такту як синтезу багатосторонньої професійної культури.

Головним результатом людського спілкування є мораль, доміантною педагогічного такту виступає морально-етична міра (доброта, принциповість, тактовність, делікатність, попередливість). Ці особисті якості соціального педагога сприяють гармонізації його взаємовідношень з оточенням.

Педагогічний такт передбачає гнучкість поведінки соціального педагога – тактику, тому що він виступає у різних ролях.

Безпосередність, задушевність, розкутість особливо необхідні в індивідуальній бесіді, довірливе спілкування – у вільну вечірню годину. Різноманітні форми спілкування: збори, диспути, дозвілля – потребують від соціального педагога специфіки стилю спілкування, зміни його тональності. Вибір тактики пов'язаний з умінням користуватися рольовими позиціями. На думку А. Добровича, їх чотири:

- У позиції „**прибудування зверху**” соціальний педагог демонструє незалежність, рішення взяти відповідальність на себе. Ця позиція має назву позиції **Батька**, але вона не може бути єдиною, тому що передбачає діалогову взаємодію лише у випадку, коли вихованець знаходиться у позиції **Дитини**;

- У „**побудуванні знизу**” виникає залежна та невпевнена у собі особистість соціального педагога. Це позиція **Дитини**, що неодмінно гальмує розвиток особи, або приводить до конфліктного спілкування;

- У позиції „**побудування поряд**” висловлюється коректність та стриманість поведінки, уміння рахуватися з ситуацією, розуміти інтереси інших та розподіляти відповідальність між собою, соціальним педагогом та вихованцями. Це позиція **Дорослого**. Звичайною позицією соціального педагога є позиція **співробітника Дорослого**, яка передбачає діловий рівень спілкування. Вона проектує у вихованців рівноправного партнера у взаємодії, створює довірливу атмосферу.

- Позиція „Не участі”.

Педагогічний такт виховується, набувається разом з майстерністю. Він – результат духовної зрілості соціального педагога, великої праці над собою.

Щоб оволодіти педагогічним тактом, перш за все, необхідні знання з вікової психології, індивідуальних особливостей сучасних дітей. Не менш важливими є знання основ моралі, уміння бачити моральний смисл у вчинках. Необхідно вміти: любити дітей, показувати їм свою любов; спостерігати, бачити внутрішні пружини поведінки дітей; орієнтуватися в обставинах; вибирати доцільний засіб впливу; знаходити обхідні шляхи досягнення мети; уміння вести бесіду з дітьми; виявляти поблажливість.

Для правильного стилю спілкування соціальний педагог повинен мати витримку, почуття справедливості, уміння творчо підходити до досвіду інших, розвинуту соціально-педагогічну техніку, почуття гумору. Насамперед соціальний педагог повинен поважати людину у своїх партнерах зі спілкування та берегти особистісну гідність.

Педагогічний такт – це моральна поведінка соціального педагога, яка передбачає всі об'єктивні наслідки вчинка, передбачає його суб'єктивне прийняття, вираз високої гуманності, чутливості, опіки,

найкращий засіб встановлення доброзичливих відносин з ним у будь-яких ситуаціях. Педагогічний такт – це завжди творчість, завжди пошук і в чомусь неповторний вчинок.

Необхідність педагогічного такту виникає при регулюванні поведінки соціального педагога з іншими людьми. Походить ця необхідність з того, що моральна поведінка потребує одночасного дотримання цілої низки різних моральних вимог, які можуть протирічати один одному. Так, у складних життєвих ситуаціях, щоб зберегти нормальні контакти доводиться бути нестерпним до недоліків – до несправедливості та моральних вад людей, поряд з якими соціальний педагог працює, спілкується, живе.

Необхідність такту викликається складністю вчинка як реальної дії, багатогранністю його впливу. Вчинок, його значність залежать і від автора вчинка, і від того, на кого він спрямований, і від умов, у яких вчинок здійснюється, і від наслідків, до яких він може привести.

Тактовним є вчинок, в якому прийняті до уваги та враховані всі обставини, які ведуть до небажаних наслідків, регулюються одні протиріччя, нейтралізуються інші. Головне при цьому – пошук форми та міри вчинка, поведінки, в яких можливим було б поєднання протирічних мотивів та інтересів. Соціальний педагог відповідає не тільки за мотиви вчинка, але й за його реальний зміст, за об'єктивні наслідки, які він породжує, тобто він відповідає не тільки за те, що він зробив, але й за те, як його зрозуміли.

Специфікою педагогічного такту є належність до світу моральних явищ. Педагогічний такт регулює педагогічний процес з морального боку, тобто регулює сферу людських відносин.

Специфіка педагогічного такту як форми морального відношення полягає, перш за все, у особистій моральній відповідальності соціального педагога, у його професійному обов'язку – бути провідним учасником педагогічного процесу, спрямовувати та організовувати його, активно створювати та підтримувати умови, необхідні для виховного процесу, соціалізації особистості, при цьому регулювати можливі протиріччя. Таким чином, щоб педагогічний вплив не ускладнювався, не переривався, а навпаки він зберігав доброзичливі, ділові та людяні відношення.

Специфікою педагогічного такту є й турбота соціального педагога про наслідки своєї праці. Педагогічний такт передбачає педагогічну ефективність або створення умов для неї. Яким чином соціальний педагог знаходить потрібні зміст та форми своєї поведінки – це питання його морально-педагогічної творчості.

Сутність та специфіка педагогічного такту пов'язані з особливою сферою його дії. Соціальний педагог повинен бути носієм педагогічної

моралі у відношеннях з усіма учасниками педагогічного процесу, тому що його відношення з колегами, батьками учнів, з адміністрацією, з соціумом складають необхідну складову частину його професійної діяльності.

Але можливий і інший варіант, який розглядає педагогічний такт тільки у відношеннях соціального педагога з учнями. І тільки тут, дійсно, може йти мова про педагогічний такт, а не про такт взагалі.

Таким чином, відноситися до учнів педагогічно тактовно – значить уміти вирішувати виникаючі протиріччя у педагогічному процесі, не викликаючи нових небажаних протиріч у вигляді взаємної відчуженості та втрати взаєморозуміння між соціальним педагогом та учнем. Щоб у постійно змінюваних умовах зоставатися тактовним і вірним педагогічній моралі, соціальний педагог зобов'язаний враховувати ряд вимог до своєї поведінки.

Найбільш важлива вимога педагогічного такту – уміння соціального педагога оцінити ситуацію, яка може привести до якогось порушення і потребує тактовного втручання. До такого роду ситуацій можна віднести такі:

- коли соціальний педагог буває примушений поставити учня в незручне положення, і треба пом'якшити ситуацію;
- коли соціальний педагог, сам того не бажаючи, зачепив самолюбство учня без будь-якої провини з його боку і повинен вчасно виправити або пом'якшити положення, яке склалося;
- коли учень за будь-яких обставин потрапив у незручне становище або ж почуває себе розгубленим, виходячи з індивідуальних особливостей, і не може у зв'язку з цим виконати завдання, яке стоїть перед ним, тобто потребує допомоги.

Ще однією вимогою педагогічного такту є те, що соціальний педагог повинен мати максимум інформації про причини моральних протиріч, і у випадку, якщо її немає, враховувати при прийнятті рішення її неточність або неповноту. Дії соціального педагога, які здійснені ним, спираючись на недостатню інформацію (або невірну, що ще гірше), можуть привести до несправедливості з антипедагогічними та антисоціальними наслідками.

Педагогічний такт потребує, щоб соціальний педагог при відборі вчинку приймав до уваги характер відношень з учнями та їх батьками, які склалися раніше. Попередній досвід відношень між ними (рівень довіри, впевненість у справедливості соціального педагога) продовжує працювати і відбивається на відношеннях учня до нього. Від цього досвіду залежить прийняття та розуміння дитиною дій соціального педагога.

Одному соціальному педагогу учні (колеги) вибачають помилки, а іншому – ні. Ретельний аналіз подібних обставин показує, що вибачають соціального педагога справедливого, який має багато цінних моральних якостей, у якого помилки – випадковість. Не вибачають тому, у якого помилки – його сутність.

Педагогічний такт потребує вміння враховувати суб'єктивні особливості учня та об'єктивні умови, в яких виявляється протиріччя: від кого залежить виправлення ситуації, у змозі це зробити учень і як соціальний педагог може йому допомогти. При ситуації, яка є непосильною для дитини, будь які вимоги не можуть бути виправданими, незалежно від характеру перешкод – суб'єктивні вони або об'єктивні. Тому, обираючи ту чи іншу форму впливу на учня, слід враховувати такі його особистісні якості, як чутливість, образливість, уразливість. Тому що виховний ефект дій соціального педагога може бути прямо протилежним очікуваному.

Фактичність потребує від соціального педагога вміння враховувати обставини, в яких здійснюється вчинок. Слова і дії дорослої людини, в залежності від обставин, приймаються по-різному.

Важлива вимога тактовності – вміння передбачати, яким чином впливають педагогічні санкції по відношенню до одного учня на учнівський колектив. Морально виправдані лише такі дії, які не тільки доцільні педагогічно та соціально для окремої людини, але й будуть підтримані колективом учнів, будуть включені в практику моральної поведінки та впливу на інших учнів. Дії соціального педагога повинні викликати доброзичливу атмосферу та почуття захищеності кожної людини у колективі, а також впевненість у справедливості прийнятих рішень, вчинків.

Природно, що з арсеналу соціального педагога не виключаються й зауваження на адресу учня, у тому числі – і в присутності колективу. Слово – хороша форма впливу на учня, якщо воно не має розбіжності з вимогами такту. Більше того, іноді потрібна відверта розмова у присутності інших.

Чутливість та тактовність особливо необхідні по відношенню до слабких, хворих та роздратованих дітей, які пережили душевну травму, а також до тих, хто щиро помиляється при оцінці своїх дій та слів.

Педагогічна тактовність – це не окремі вчинки соціального педагога, а й стиль його поведінки, при якому учні завжди впевнені у його доброзичливості, чуйності та доброті. Тактовність соціального педагога – велика сила, вона викликає почуття подяки до нього як до людини, яка не тільки знає та розуміє більше, ніж учні, але й вірить у них та відноситься до них краще, ніж вони інколи на те заслуговують. Тактовність соціального педагога значно підсилює моральні позиції

добра і є як для соціального педагога, так і для учнів школою практичної моральності, школою гуманізму.

Педагогічний такт підказує соціальному педагогу різноманітні засоби вирішення протиріч. Іноді замість явної боротьби та гострої критики учня соціальний педагог може стати на його захист, що у визначеній ситуації діє сильніше на подолання його недоліків.

У всіх ситуаціях, де потребується тактовність соціального педагога, – поряд з моральними сторонами він має вирішувати виховні, – соціально-виховні задачі, хоча такт завжди зостається перш за все явищем морального життя.

Можливі і аморальні засоби вирішення протиріч і збереження „доброзичливих” відношень з учнями: бездія, всепрощення, байдужість до зла, що також іноді призводить до „взаєморозуміння” учнів з соціальним педагогом, хоча нічого спільного з тактом це не має.

Такт, тактовність – це педагогічно моральна поведінка, у якій виявляється у непримиримості до всього, що заважає вихованню, це засіб боротьби за людину, прояв душевної делікатності соціального педагога у дії, це надбана соціальним педагогом форма поведінки, при якій моральне мислення та практика знаходяться у єдності.

Для того щоб бути тактовним, соціальному педагогу недостатньо знати вимоги педагогічної моралі, такту та бути переконаним у їх доцільності. Він повинен ще мати такі морально-психологічні якості, які б допомагали йому втілювати вимоги моралі у життя найкращим засобом:

- спостережливість та уважність, уміння бачити моральну сторону своїх та інших людей дій та вчинків;
- витримка, самоволодіння та здібність у гостро конфліктних ситуаціях приймати педагогічно та соціально доцільні рішення;
- вміння керувати собою та стримувати свої негативні емоції;
- самокритичність у поєднанні з чуткістю;
- вміння передбачати можливі наслідки своїх слів і дій, а також вірно оцінювати їх з тим, щоб послаблювати небажані для педагогічного процесу впливи;
- творче мислення, сміливість, рішучість у вирішенні моральних проблем.

Доцільність морально-психологічних якостей особистості соціального педагога витікає з того, що вони допомагають найкращим засобом проводити у життя вимоги педагогічної моралі. Психологи стверджують, що переважання емоційної збудженості ускладнює встановлення ділового контакту і може привести до порушення такту, і, навпаки, емоційна пожвавленість і спокійна врівноваженість дають завжди позитивний результат.

Педагогічний такт передбачає не тільки витримку, але й зовнішні навички прояву почуттів – поглядом, мімікою, жестом, тобто тими засобами, які складають зовнішню техніку спілкування.

Безтактовність, елементарне невміння вести себе морально у конкретних ситуаціях – явище часте і пояснюється не тільки неетичністю соціального педагога та його неухвагою до проблем педагогічної моралі. Практичне втілення морально-етичних норм пов'язано не з простим наслідуванням традицій, а з морально-педагогічною творчістю, яке вимагає самостійного рішення, швидкого аналізу вчинка, ситуації, обставин. Ці вміння набуваються з досвідом.

Таким чином, педагогічний такт – форма активної творчості вчителя, у якій поєднується моральна усвідомленість та дія.

Вимоги соціально-педагогічної моралі предстають як глас суспільної думки, її професійної групи, педагогічного колектива, в якому він працює, а також як особисті вимоги соціального педагога до себе.

Належність до конкретної професійної групи накладає на соціального педагога сукупність обов'язків, які визначаються сутністю професійної праці, її суспільним призначенням та сенсом. Виконання цих обов'язків – свідчення того, що соціальний педагог виступає у відповідній соціальній ролі. Ці обов'язки виступають перед соціальним педагогом як суспільна необхідність та доцільність.

Категорія обов'язку висловлює обов'язковість особи по відношенню до суспільства або інших людей; це внутрішньо моральна необхідність виховання об'єктивно існуючих суспільних обов'язків, визначеної поведінки, яка диктується потребами суспільства. У етичній категорії обов'язку найбільш повно виявляється суспільний характер морального життя людини, найбільш яскраво відображений нормальний характер моралі, суть якого в тому, що суспільство ставить значні вимоги до кожного з своїх членів. Джерелом обов'язку є суспільний інтерес. У обов'язку інтерес має імперативний, властивий характер, як рішучий мотив вибору вчинка. Однак, реалізація обов'язку не здійснюється автоматично. Обов'язок завжди виступає лише одним з мотивів вчинку, але на відміну від інших категорій є найбільш сильним спонукаючим стимулом.

**Обов'язок** – одна з категорій етики, яка відображає суспільну необхідність у вигляді визначених моральних вимог, які надаються до окремої особистості та особистістю до суспільства.

Особистість – це активний носій моральних обов'язків перед суспільством, які вона усвідомлює і якими регулює свою діяльність та поведінку. Не тільки особистість залежить від суспільства, але й суспільство – від особистості. Тому обов'язок – це не тільки сукупність

зобов'язань особи перед суспільством, але й суспільства перед особою.

Обов'язок – це складне та багатогранне явище. Він проявляється у всіх сторонах життя людини. У залежності від сфер та характеру діяльності людей, існують різні види обов'язку: суспільний, державний, патріотичний, національний, професійний, сімейний та ін.

Моральна вимога може усвідомлюватися індивідом як „суровий обов'язок”, але надаватися може лише у формі рекомендації або висловлюватися як очікування. Це виходить з характеру *моральної імперативності*, яка не погрожує фізичними або організаційними обмеженнями. Санкції моралі носять ідеальний характер, вони звернені до людини як до свідомого та вільного суб'єкту. Свідомість морального обов'язку завжди є розуміння неприйняття чогось у собі, перешагнути через щось у собі. Протистояння собі, здійснення того, що не є бажаним, потребує самопримуснення.

Вимоги обов'язку є самоцінними. Це має вираз не тільки в тому, що людина виконує свій обов'язок безкоштовно і тим самим демонструє свою незалежність від зовнішніх норм та правил, але й у тому, що, виконуючи обов'язок, вона затверджує його пріоритетність по відношенню до особистої користі, страхів, бажання слави. У виконанні морального обов'язку виявляється автономія особистості – людина не потребує зовнішнього примуснення і, виконуючи моральну вимогу, відноситься до неї так, ніби вона була встановлена нею самою. Всі обмеження, які людина добровільно накладає на себе, і дії, які вона здійснює для того, щоб виконати вимоги, мають моральний сенс за умови, що вона діє, коли впевнена у своїй правоті. Відсутність зовнішнього примусу не означає відсутність примуснення взагалі.

Категорія обов'язку займає особливе місце у професійній етиці соціального педагога. Поняття обов'язку необхідне для того, щоб визначити етичний статус цієї соціальної професії.

Професійний обов'язок соціального педагога – це сукупність вимог, які надаються йому суспільством, професійною групою та який виступає перед ним у вигляді зобов'язань, дотримання котрих стає його внутрішньою моральною потребою.

У цьому визначенні дві сторони: об'єктивна та суб'єктивна. Об'єктивною стороною є зміст вимог обов'язку, які виходять з специфіки соціально-педагогічної праці, суб'єктивною – усвідомлення цих вимог як необхідних, застосованих до себе як до виконавця визначеної соціальної ролі, а також внутрішня готовність та потреба їх виконувати.

Професійний обов'язок, як специфічне явище, виник з визначених об'єктивних суспільних потреб. І перш, ніж досягти сучасного рівня, він пройшов ступені свого розвитку, які є його передісторією. Потреба



особистості виконувати свій професійний обов'язок означає розуміння своєї суспільної природи, внутрішнього зв'язку з суспільством.

Для морального розвитку соціального педагога виконання професійного обов'язку співпадає з його особистим інтересом, тому він його сприймає як усвідомлену необхідність, а вірність йому – як задоволення однієї з найважливіших духовних потреб – потреба впливати на суспільство і усвідомлювати свою внутрішню належність до суспільної (професійної) групи, виконувати соціальну роль діяча та творця.

Відношення до морального професійного обов'язку у різних соціальних педагогів може бути різним. Один виконує його розпорядження, побоюючись осуду колег, учнів, їх батьків, тобто не порушує, бо йому це не вигідно. Другий тому, що хоче заслужити схвалення колег. Третій – тому що переконаний: цього потребує колектив, професійна група, суспільство. Для четвертого виконання професійного обов'язку є його внутрішньою потребою, яка викликає в нього моральне задоволення.

Останній варіант, зрілий ступінь у розвитку морального професійного обов'язку і задоволення соціального педагога від чесно виконаної ним справи посилює лише людям високої моральної культури.

Моральна потреба бути вірним професійному обов'язку – велика сила, тому що він орієнтує соціального педагога на такі вимоги, які представляють собою надану програму моральної поведінки соціального педагога. Але ці вимоги не можуть передбачити і врахувати всі моральні задачі і ситуації, з якими соціальний педагог стикається у своєму професійному спілкуванні. Будь-які відношення є закритими від суспільного контролю та не можуть ні спрямовуватися, ні регулюватися суспільством. Для таких ситуацій моральна практика виробила свої механізми функціонування моралі.

Соціальний педагог з високою розвинутою моральною свідомістю дуже часто виконує і робить більше, ніж йому пропонується суспільством. Більше того, іноді він буває змушений йти проти думок, що склалися у колективі заради більш високих моральних цілей та ідеалів. Йому замало виконати свій професійний обов'язок, який сприймається ним як елементарний мінімум моральних зобов'язань.

Моральне життя суспільства виробила ще один регулятор дії професійного обов'язку – це сумління.

Сумління – це своєрідний духовний інстинкт, який швидко і якісно відрізняє добро від зла, ніж розум.

*Сумління* – це моральна самооцінка та самоконтроль людини над своєю поведінкою з точки зору норм моралі існуючого суспільства, самоаналіз особистих вчинків та обумовлені ним почуття і хвилювання.

Питання про природу сумління завжди цікавило людей. Що таке сумління, чи завжди воно існувало, чи притаманне це поняття (почуття) тільки людині, у всіх людей сумління однакове, потрібно виховувати сумління, буде це явище існувати довіку? Філософи відповідали на ці та інші питання по-різному. Ідеалісти, починаючи з Платона, відносять сумління до світу ідей. На їхню думку, джерело сумління може бути лише в абсолютному дусі, ідеальному світі, не пов'язаному з світом реальним. Як і інші категорії етики, сумління оголошується ідеалістами вічним та незмінним. *Кант* вважав, що сумління є пильнуючи природжена душевна сила, яка не створюється довільно. Почуття сумління, за Кантом, апріорного походження.

Інший видатний філософ – *Гегель* також велике значення надавав категорії сумління, однак уважав його продуктом об'єктивного духу. Він першим зробив спробу розглядати сумління з точки зору його залежності від моральності, яка існує у суспільстві, розрізняючи при цьому правдиве та формальне сумління людини. Перше повністю відповідає суспільній моральності та має його своєю сутністю, інше – суто індивідуальне і тому не може бути відповідним і знаходитись у протиріччі з моральністю суспільства.

Сумління передбачає знання людиною свого морального обов'язку, котрий за якихось причин не виконується, звідси – апеляція до сумління людини в різних моральних ситуаціях. Таким чином, в одній з важливіших категорій етики – сумлінні – фокусується така особливість моральної свідомості, як визнання категоричності моральних вимог незалежно від обставин. Сумління проявляється як у формі раціональної свідомості морального значення здійснюваних дій, так і в формі емоційних хвилювань, наприклад, муки сумління.

Сумління попереджує про моральне неприпустимість вчинків і сурово карає тяжкими муками за невірні зроблені моральний вибір. Етика не ставить метою – навчити тому, що таке сумління, як воно виникає у людини і чому в когось його немає. Етика переконливо роз'яснює роль та місце сумління у моральному житті та попереджує про можливі наслідки тих ситуацій, коли людина нехтує сумлінням.

Сумління, як форма самосвідомості, самооцінки, яке висловлює визначене відношення людини до себе, до своїх моральних якостей, визначається, з одного боку, відношенням людини до інших, з другого – відношенням людей до неї. Людина починає вірно відноситися до себе після того, як вона навчиться вірно відноситися до інших та прислуховуватися, як вони оцінюють її. Адекватна самооцінка дозволяє вірно обрати поведінку, дає стимул для самовдосконалення. У результаті – сумління досягає такого рівня, коли людина сама, без

стороннього контролю, регулює своє почуття, вчинки, помічає недоліки та намагається їх подолати.

При визначенні поняття сумління виокремлюють три взаємопов'язаних елемента.

**Раціональний елемент** – це розумове усвідомлення морального значення своїх дій, яке має характер безстороннього суду. Людина, яка має сумління, міркує про свою поведінку, вчинки навіть тоді, коли вона впевнена, що про її вчинки ніхто не знає. Якщо людина здійснює поганий вчинок, то сумління підказує їй, що вона заслуговує на обурення інших людей. Людина, яка має сумління, у таких випадках карається від усвідомлення того, що вчинила погано, жалкує про недоліки. Так, сумління є внутрішнім суддею людських вчинків, думок, почуттів, незалежно від того, знають про них інші чи ні.

**Почуттєво-емоційний елемент** проявляється у вигляді почуття морального задоволення або незадоволення людини собою. Почуття морального задоволення іноді називають „чистим сумлінням”. Почуття незадоволення собою приймає форму каяття, почуття сорому. У такому випадку кажуть про „муки сумління”. Елементарною основою вияву сумління є сором.

Сором – це свого роду гнів, звернений до себе. Сором розвинувся на основі поваги думки інших людей. Але сумління, на відміну від сорому, є більш складною формою усвідомлення людиною своїх вчинків, тому що виявляється не тільки у почутті провини, але й вірності своїх почуттів, думок, поведінки. Емоційний характер сумління виявляється у позитивних емоціях – „спокійного сумління”.

**Волевий елемент.** Воля – це здібність людини долати перешкоди, досягати наміченої мети. Сумлінна людина долає багато перешкод, веде внутрішню боротьбу з різними мотивами, перш ніж обрати той, який забезпечить їй спокійне сумління. Щоб чинити завжди за сумлінням, потрібна стійка воля, яка буде поєднуватися з визначеною свідомістю, моральними переконаннями. Сумління є тією особливою силою душевної напруги особистості, яка пов'язана з внутрішньою боротьбою між добрими та недобрими намірами, суспільним обов'язком та особистісною користю.

Роль сумління особливо важлива, коли людина знаходиться перед моральним вибором, зовнішній контроль з боку суспільної думки відсутній.

*Сумління* – це свідомість та почуття моральної відповідальності людини за свою поведінку перед собою та внутрішня потреба чинити у відповідності з своїми особистими уявами про справедливість та добро. *Голос сумління* – це форма, в яку особистість перетворює голос суспільних моральних вимог до людини, котрі більш тонко

відображають потреби нестандартних ситуацій та виступають особистісною вимогою людини до себе.

Сумління допомагає оцінити особисті вчинки та спонукає до творчих пошуків, застерігає від формального дотримання вимог моралі. У свідомості сумління поєднані раціональний та емоційний компоненти: розуміння своєї відповідальності за поведінку, за результат своєї праці та моральне задовільнення, яке має вираз у почуттях радості (або страждання, позору) від здійсненого вчинка. Сумління перетворюється у самопокарання соціального педагога, у сором, свого роду гнів, звернений у себе.

Неправомірно протиставляти сумління професійному обов'язку, тому що ці категорії не є протилежними. За своїм основним, фундаментальним змістом вимоги професійного обов'язку та сумління співпадають, і тільки в окремих випадках свідомість сумління може вступати у протиріччя з професійним обов'язком, коли вимоги останнього є недостатніми, абстрактними, коли життя потребує пошуку неповторного рішення. Таке рішення, зазвичай і підказує сумління. І воно буває пов'язано з реалізацією високих моральних цінностей.

У сумлінні своєрідно відображається відповідальність соціального педагога перед іншими людьми (він є представником однієї з гуманних професій). І чим вище та більше соціальна група, перед якою соціальний педагог почуває себе відповідальним, тим сильніше голос його сумління, який є своєрідним внутрішнім суддею цієї людини.

Формування та розвиток сумління пов'язано з розвитком професійного обов'язку. Спочатку соціальний педагог сприймає моральні вимоги, які до нього вискваються, як вимоги зовнішнього характеру. Виконання їх формує визначний стереотип моральної поведінки – звички, яка з часом перетворюється у внутрішню моральну потребу. Тобто стає особистою вимогою до себе і починає „працювати” як сумління.

Сумління як регулятор поведінки на соціального педагога впливає по-різному. Більш розвеним є те сумління, яке стійко впливає на вибір, застерігає від аморальних вчинків, ніж те, котре лише примушує соціального педагога переживати з приводу здійсненого ним морально невиправданого вчинка.

Слабкий розвиток сумління може зробити соціального педагога байдужим споглядачем відхилень від моралі, що є нестерпним у соціально-педагогічній діяльності. Соціальний педагог, який не має потреби жити та діяти за сумлінням, не може якісно виконувати свої професійні функції.

Соціальний педагог постійно отримує оцінку своєї поведінки, яка має вираз та прояв по відношенню до нього і складає важливу умову

його професійної діяльності. Суспільство, яке має інтерес у виконанні соціальним педагогом свого професійного обов'язку, виробило різні форми суспільного визнання, яке кожний соціальний педагог цінує достатньо високо. Поведінка соціального педагога, яка пов'язана з творчим виконанням свого професійного обов'язку, отримує такі форми суспільного визнання: їх нагороджують урядовими нагородами, їм присвоюють високі звання та ін. Цими діями суспільна думка спонукає соціального педагога дотримуватися вірності моралі, бажання високо ставити професійні інтереси.

У процесі функціонування цих механізмів у соціального педагога виробляється специфічний людський інтерес – потреба у суспільному схваленні своєї поведінки, своєї професійної діяльності, у повазі. Це моральна свідомість та почуття честі та гідності соціального педагога.

Одним з перших зміст категорій честі та гідності стали вивчати римські філософи – стоїки, зокрема Сократ, Епіктет, Марк Аверелій. Кожен з них стверджував, що честь і гідність, є найвищі моральні цінності, без яких життя не має сенсу.

Подальше теоретичне обґрунтування цих категорій отримали у епоху Відродження: у роботах Піко делле Мірандола, Лоренцо Валла, Еразма Роттердамського та ін.

Категорія честі відображає у свідомлення людиною своєї цінності у суспільстві, а також визнання цієї цінності з боку суспільства. Честь як моральне поняття вказує на наявність у людини добродій, з яких складається соціальна значущість та моральна цінність людини, тобто добродій, необхідних для прогресу суспільства. У понятті „честь” цінність особистості пов'язана з конкретним положенням людини у суспільстві, видом діяльності, її значимістю у житті суспільства, та визнанням за нею моральних заслуг. Жодна людина, являючись частиною суспільства, не може запобігти соціальної оцінки. Категорія честі вказує на зв'язок людини з визначеною спільнотою людей та характеризує її як громадянина.

Поняття честі включає в себе *свідомість особистої гідності*. Ці моральні поняття дуже пов'язані і в чомусь схожі між собою. Гідність розкриває відношення людини до самої себе і відношення до неї з боку суспільства, у яких висловлюється *моральна оцінка та самооцінка людини*. Гідність відіграє таку ж роль у взаємовідношеннях людей і в регулюванні особистістю своєї поведінки, як і честь. Але гідність людини пов'язана перш за все з потребою людини у усвідомленні своєї моральної цінності, а честь спирається на оцінку суспільної значимості та суспільних заслуг особистості. У своїй єдності ці категорії виступають у якості еталонів, за допомогою яких визначається моральна цінність людини як

представника визначеної соціальної групи (або професії).

*Честь* – це позитивна суспільна оцінка особистості, авторитет, репутація.

*Гідність* – це самооцінка особистості, уявлення самої людини про свою цінність як особистості.

Честь і гідність – це риси, до яких прагне будь-яка нормальна людина, але тільки свідомий розвиток у виховання людиною у себе позитивних рис викликає повагу до неї оточуючих. Свідомість самою людиною високого значення цих рис породжує в неї самоповагу. *Самоповага* – виключно важлива риса особистості, яка визначає її долю, тому що вона стає пересторогою для вчинків, які принижують людину і тим самим зумовлюють утрату нею цінності в очах інших людей. Самоповага виступає як засіб самоконтролю з цілю оберігати гідність, зберігати повагу оточуючих, не заплямувати свою честь. Честь і особиста гідність виступають не тільки як почуття поваги, самоповаги, гідності, але й як характер поведінки, як потреба особистості у схваленні її поведінки суспільною думкою.

Дуже часто суспільна думка примушує людину дотримуватися таких вимог, які за своїм змістом можуть вступати в протиріччя з її інтересами. Для таких випадків моральне життя суспільства має специфічно людський інтерес – потреба людини у схваленні суспільством, повагу, свідомість, почуття честі, особистої гідності.

Таким чином, честь та гідність виступають *показниками моральної цінності людини*. Це – еталон для визначення моральності (або аморальності) кожної людини, яка представляє собою визначену соціальну (або професійну) групу.

Моральній людині важлива не тільки честь, яка дається їй суспільством, але й внутрішня свідомість своєї порядності, своєї моральної цінності. Розвинуте почуття особистої гідності застерігає людину від обману суспільства. І якщо людина може на певний час обманним шляхом досягти суспільної поваги, то себе вона обманути не зможе. Маючи почуття особистої гідності, така людина не може отримати морального задоволення від тих нагород, на які вона не заслуговує. Почуття і свідомість особистої гідності доповнюють свідомість і почуття честі, корегують їх.

Будь-яка людина, незалежно від її положення у суспільстві має потребу в тому, щоб її поважали та цінили. Втрата особистої гідності, яку можна назвати приниженням, є однією з найбільш непривабливих моральних якостей. Однак і почуття особистої гідності, яке завищене, не красить людину в очах оточуючих. Властивість особистості бути стриманою у виявленні своєї гідності називається *скромністю*.

Скромність має вираження у відсутності намагання підняти собі „ціну”, вплинути на уяву оточуючих про особисту незамінність. Гідній людині немає потреби виставляти на показ свою гідність, вона і так буде помічена людьми.

У теорії та сучасній світовій практиці відомо багато різноманітних кодексів честі будь-яких соціальних (особливо професійних) груп. Честь, зазвичай виступає у формі професійної честі, хоча у минулі часи були розповсюдженні поняття сословної честі (лицаря, дворянина, купця та ін.).

Професійні кодекси честі існували й існують у всьому світі ще за часів клятви Гіппократа. З історичним розвитком представники професій, праця яких важлива для всіх, все частіше з’являлися перед лицем визначених обов’язків у відношенні до людей, які користуються їх послугами, результатами праці. Це викликало необхідність виробити визначені норми професійної етики, заповіді, кодекси честі, які б підтримували престиж професійних груп у суспільстві.

З часом зміст моральних норм змінювався. Але сам „механізм” обов’язка, честі, гідності зберігався, удосконалювався, і суспільство вклало багато зусиль й виявило немало піклування, щоб він функціонував більш якісно та ефективно.

**Честь соціального педагога** – це визнання суспільством, професійною групою, учнями, їх батьками моральної цінності людини як високого професіонала, схвалення цінності його поведінки. **Честь** – це також і потреба соціального педагога у суспільній оцінці себе як професіонала.

**Гідність соціального педагога** – це відображення об’єктивної суспільно-моральної цінності особистості соціального педагога, а також його внутрішня потреба в свідомості своєї високої моральної цінності, у схваленні своїх вчинків самим собою, гордість за свою поведінку.

Честь та гідність соціального педагога – це особливі внутрішньо пов’язані показники моральної цінності особистості, своєрідні та вельми важливі еталони визначення рівня розвитку її моральної культури, а також стимули моральної поведінки соціального педагога, як моральної людині, важливі не тільки даними йому суспільством, колегами, учнями честь, але й внутрішня свідомість своєї порядності. Високо розвинуті почуття особистої гідності застерігає його від обману суспільства, своїх колег, учнів та їх батьків. І якщо людина ще зможе шляхом обману досягнути суспільної поваги, то самоповаги шляхом обману не досягати.

Розвинуте почуття гідності не дозволяє соціальному педагогу отримувати моральне задоволення від схвалення, нагород, на які він не заслуговує. І в цьому плані почуття та свідомості особистої гідності ніби

доповнює свідомість та почуття честі, коректує їх.

Чесць та гідність соціального педагога – моральні потреби, які спонукають його до вірності педагогічній моралі. Задоволення або незадоволення честі та гідності викликають або моральне задоволення, або страждання. Наявність цих потреб говорить про високий моральний розвиток людини.

Колектив, у якому працює соціальний педагог, зацікавлений у моральному вихованні і знаходить засоби для формування його честі та гідності. Останнє залежить від тієї уваги, які виявляє колектив до діяльності та поведінки соціального педагога, до відношень, в які він вступає з іншими учасниками виховного процесу. Кожний колектив створює свої форми схвалення моральної гідності та свої форми засудження. Успішність виховання честі та гідності залежить від вірної оцінки діяльності та поведінки соціального педагога: несправедлива оцінка або байдужість з боку колективу – велике зло. Вони принижують значення моралі, створюють атмосферу байдужості до неї і, як наслідок, виникають умови для всездозволу та моральної безвідповідальності. Несправедлива оцінка не тільки приносить соціальному педагогу страждання, але й руйнує його довіру до суспільної думки свого колективу, тому колектив повинен турбуватися про те, щоб оцінка поведінки соціального педагога завжди відповідала реальності, була об'єктивною, справедливою.

Міра честі та гідності соціального педагога – це міра добра, яке він приніс людям, міра сил, які він віддав суспільству.

Вірність соціального педагога моральному професійному обов'язку, потреба його чинити сумлінно, мати почуття честі і гідності складають механізм функціонування професійної моральні соціального педагога. І повною мірою моральним може вважатися соціальний педагог, у якого розвинуті всі ці моральні потреби. Через різноманіття педагогічних ситуацій та моральних задач, які соціальний педагог вирішує кожен день, слабкий або однобічний розвиток однієї з потреб відповідно відіб'ється на його поведінці.

Так, специфічними недоліками в поведінці соціального педагога, у якого розвинуте почуття професійного обов'язку співвідноситься з недостатнім розвитком інших моральних потреб, – сумління, честі, гідності.

Поведінка такого соціального педагога характеризується догматичним слідуванням абстрактним, заздалегідь заданим взірцям, відсутністю творчості при вирішенні моральних проблем, педантизм. Такий соціальний педагог занадто офіційний, частіше виступає в статусній ролі, менше – у ролі людини, старшого товариша. Формалізм по відношенню до себе і до інших наносить шкоду справі виховання



творчої особистості.

Слабкою є й моральна позиція соціального педагога, який у своїй поведінці керується тільки особистою сумлінністю, для якого професійний обов'язок, честь та гідність відступають на інший план, стають не дійсними. Якщо сумління не корегується обов'язком, честю та гідністю, то людина зостається один на один з особистими моральними поглядами, вона ізолоє себе від морального досвіду професійної групи, колектива, суспільства. При вирішенні складних моральних задач, вона не захищена від суб'єктивізму, від прийняття випадкового рішення. А досвід однієї людини менше, ніж досвід колектива, суспільства.

Не виправдовується морально і поведінка соціального педагога з збільшеним почуттям честі, коли недостатньо розвинуті свідомість та професійний обов'язок, сумління та гідність. У такого соціального педагога регулятором поведінки стає переважно честь. Суспільне схвалення, знаки уваги, слова для нього виступають найбільш високими моральними цінностями. Діяльність, яка веде до схвалення, пошани його не цікавить, він її частіше уникає, іноді й протиставляє себе колегам.

У соціального педагога з однобоким розвитком свідомості та почуттям сумлінності виникає марнослів'я. Він схвалено відноситься до підлабузників і нетерпимо до критики на свою адресу.

Зустрічаються і занадто розвинуті свідомість та почуття особистої гідності, коли недостатньо розвинуті професійний обов'язок, сумління і честь. Такий соціальний педагог непомірно зайнятий своїми хвилюваннями, думками про свої слова та вчинки та їх позитивною оцінкою іншими. Він упевнений у своїй непогрішимості, нетерпимо відноситься до критики, бачачи в ній напади на свою гідність. Дотримуючись норм моралі, він постійно ставить себе як приклад іншим, вихваляється своєю моральною зверхністю над колегами.

Таким чином, професійний обов'язок та сумління, честь і гідність великі за своєю значимістю, регулятори морального життя соціального педагога, завдяки яким він зостається моральним. Однак ці моральні категорії виконують свою роль лише за умови їх гармонійного розвитку. Однобічний розвиток будь-якої з цих потреб приводить до відступу від моралі.

Моральні потреби – професійний обов'язок та сумління, честь і гідність, завдяки яким моральна поведінка соціального педагога стає змістом його особистого інтересу, сформувалися по мірі становлення людини як моральної істоти. Професійна мораль стає перед людиною будь-якої професії у визначеному порядку: по-перше, у вигляді професійного обов'язку – людина почуває себе зобов'язаною виконувати те, що необхідно суспільству, професійній групі, колективу,

якщо вона хоче жити в ньому. Поступово глибоке внутрішнє пристосування до професійної моралі, засвоєння її вимог та усвідомлення їх як особистісних і необхідних для особи та професіонала породжує сумління. Дотримання професійного обов'язку, сумлінні вчинки, підтримуються думкою, порушення – засудження. У людини відповідно виникає потреба в схваленні суспільства (схваленні професійної групи, колективу) – виникає свідомість та почуття честі, з'являється потреба і в професійному самоутвердженні – виникає професійна свідомість та почуття гідності.

*Ключові поняття:* такт; педагогічний такт; професійний обов'язок, сумління, честь та гідність соціального педагога.

*Питання:*

1. Як характеризується поняття „такт” у педагогічній, соціально-педагогічній літературі?
2. Дайте характеристику тактовного та безтактовного соціального педагога?
3. Розкрийте структурні компоненти педагогічного такту?
4. Як співвідноситься сумління та розум?
5. У чому полягає моральний обов'язок соціального педагога?

*Завдання:* Чому честь та гідність виступають як високі моральні цінності у діяльності соціального педагога?

## **6.2. Професійна культура. Норми, принципи та правила етикету соціального педагога**

Культура – це історично визначений рівень розвитку суспільства, творчих сил та здібностей людини, який має вираження у типах та формах життєдіяльності людей, а також у створюваних ними матеріальних та духовних цінностей. Поняття „культура” вживається для характеристики визначених історичних епох, конкретних суспільств та націй, специфічних сфер діяльності та життя.

Культура включає в себе: результати конкретної діяльності (знаряддя праці, твори мистецтва); засоби спілкування людей (мораль і право); характерні особливості свідомості (моральне, естетичне); здібності людей, які реалізуються у їх діяльності (знання, уміння, навички). У конкретних сферах суспільного життя культура характеризує різні особливості свідомості, поведінки та діяльності людей. Культурі притаманні цілісність, спадкоємність у засвоєнні досягнень та традицій,

взаємозв'язок загальнолюдського та національного. Оволодіння всім багатством культури людства лежить в основі системи виховання та освіти. Таким чином, **культура людини** – це засвоєний досвід поведінки, відношень, спілкування, який повсякденно проявляється та визнаний у існуючому соціальному середовищі.

**Професійна культура** – це частина загальної культури, рівень мистецтва професійної діяльності, який відображає досягнення наукової думки та практичного досвіду, повсякдення проявляється спеціалістом в інтересах морального здоров'я суспільства, середовища та соціального прогресу. Вона характеризується не тільки моральністю особистості, але й її емоційним проявом.

Людину характеризує загальна культура, складовою частиною якої є педагогічна культура.

**Педагогічна культура** – це засвоєний рівень мистецтва педагога (педагогічної діяльності) у відношенні до себе, інших, дітей, який проявляється повсякденно.

**Соціально-педагогічна культура** – це засвоєний людиною соціальний досвід педагогічної діяльності у співвідношенні до віку та сфери життєдіяльності, який проявляється повсякденно.

**Педагогічна культура спеціаліста соціальної сфери** – це рівень засвоєння спеціалістом педагогічного досвіду та його прояву в процесі професійної діяльності. Для спеціаліста соціальної сфери педагогічна культура має особливе значення, тому що він працює з людьми, які мають особливі потреби, соціальні проблеми. Ця категорія людей особливо потребує безпосередньої допомоги.

У соціально-педагогічну культуру входять внутрішня та зовнішня складові. *Внутрішня* складова – це не тільки рівень знань та вмінь у галузі педагогіки, тому що він характеризує лише компетентність у відповідній галузі, а й сформовані особистісні установи, ідеали, потреби, мотиви, котрі визначають сферу і умови їх повсякденного прояву. Основними складовими частинами внутрішньої культури соціального педагога є:

а) *особистість соціального педагога* (внутрішня своєрідність) з його індивідуально-психологічною та соціально-педагогічною гідністю та недоліками – **індивідуально-особистий рівень**;

б) *об'єм та ступінь засвоєння* соціальним педагогом накопиченого у професійній діяльності педагогічного досвіду. Це – **теоретичний (світоглядний) рівень** педагогічної культури. Він визначає **раціональний рівень (компонент)** і показує, які психолого-педагогічні знання і як засвоєні соціальним педагогом, якою мірою вони можуть бути використані у професійній діяльності;

в) сформоване *чуйне відношення* у соціального педагога до

об'єкта, соціально-педагогічної праці, її результатів, їх педагогічним складовим та самовдосконалення у педагогічній галузі – це **емоційний рівень** педагогічної культури. Він формується та закріплюється у процесі оволодіння досвідом соціально-педагогічної діяльності і характеризує: випробування почуття (симпатії або антипатії, поваги, байдужість та ін.) до об'єкта соціально-педагогічної діяльності, самодіяльності; його хвилювання в процесі соціально-педагогічної діяльності, а також в оцінці досягнених результатів; розвиток потреби у пізнанні та оволодінні новим для нього досвідом у соціально-педагогічній діяльності. Емоційний рівень дуже часто визначає внутрішнє відношення соціального педагога до педагогічної діяльності у процесі роботи, потребу в педагогічному самовдосконаленні, характеризує його внутрішню моральну культуру.

Раціональний та емоційний компонент соціально-педагогічної культури реалізуються та проявляються через саму особистість, її *вольовий компонент*. Він характеризується сформованими морально-вольовими якостями соціального педагога, які визначають його здібності реалізовувати свій особистий соціально-педагогічний досвід у професійній діяльності.

**Внутрішня складова соціально-педагогічної культури** – це повсякденний прояв відношення соціального педагога до об'єкта та результатів соціально-педагогічної діяльності. Вона включає:

а) *зовнішню гідність та недоліки* соціального педагога як людини (зовнішній вигляд, звички та ін.) – **особистісний рівень** прояву соціально-педагогічної культури;

б) *безпосередні соціально-педагогічні аспекти діяльності* соціального педагога (поведінку, вчинки, дії, які впливають на об'єкт) **рівень поведінки**. Цей рівень проявляється у спілкуванні соціального педагога;

в) *прояв рівня володіння* соціально-педагогічними технологіями, методами та методиками, засобами та прийомами – **практико-соціально-педагогічний рівень**. Він показує ступінь володіння соціальним педагогом реальним соціально-педагогічним досвідом, мистецтвом соціально-педагогічної діяльності, його можливості та результати роботи;

г) *відношення соціального педагога до об'єкту* соціально-педагогічної роботи – **рівень зовнішнього відношення**. Соціальний педагог може вміти ефективно використовувати свою роботу, реалізувати різні її аспекти, але відношення до неї та результативність залежить від конкретних життєвих ситуацій і його особистісної позиції. Зовнішнє відношення показує увагу соціального педагога до людини, об'єкта його

діяльності, особливості взаємодії з іншими людьми, інтерес або байдужість до результатів своєї діяльності. Воно виступає важливою характеристикою прояву соціально-педагогічної культури соціального педагога.

За своєю суттю *внутрішня* соціально-педагогічна культура соціального педагога є накопичений ним **соціально-педагогічний досвід** як складова частина соціально-педагогічної діяльності та сформоване відношення до неї; *зовнішня* – **індивідуальний стиль** професійної діяльності соціального педагога.

Змістом основних структурних компонентів соціально-педагогічної культури є:

- *спеціаліст* як людина та особистість. Він є носієм культури і при оцінюванні її бачать конкретну людину – соціального педагога та прояв його у професійній діяльності.

- *особистий соціально-педагогічний досвід спеціаліста*, як основа соціально-педагогічної культури. Він включає: особистість соціального педагога, його теоретичний та практичний досвід, особисті соціально-педагогічні якості;

- *особистість спеціаліста* через призму самої особи, з її індивідуально-психологічними та соціальними особливостями, здійснюється засвоєння теоретичного та практичного досвіду. Особистість спеціаліста – це внутрішній світ, на фоні якого проходить засвоєння та накопичення особистого соціально-педагогічного досвіду соціального педагога;

- *теоретичний соціально-педагогічний досвід* – це психолого-педагогічні, соціальні, професійні знання, які необхідні соціальному педагогу для кваліфікованої діяльності. Психолого-педагогічні знання складають основу педагогічної діяльності, соціальні – необхідний компонент – застереження, які треба враховувати соціальному педагогу: професійні – особливості, сфери прояву. Сукупність знань вказують на те, на чому базується дійсність усієї професійної діяльності соціального педагога;

- *практичний досвід* – це закріплювана на практиці реалізація педагогічного аспекту професійної діяльності соціального педагога при вирішенні тих чи інших соціальних проблем. Педагогічний досвід за змістом включає: рівень володіння соціальним педагогом *мистецтвом педагогічної діяльності* (педагогічна майстерність); розвиток *професійно важливих (з позиції педагогіки) особистих якостей*, які дозволяють соціальному педагогу найбільш повно реалізувати педагогічний аспект у соціально-педагогічній діяльності;

- *педагогічна майстерність* складається з володіння соціальним педагогом педагогічними технологіями, методами та методиками,

*засобами та прийомами*; з розвитку у соціального педагога *педагогічної техніки*: самоуправління; вербального та невербального, безпосереднього та опосередкованого впливу на людину; культура спілкування; культура мови;

- *професійно важливі якості* (з позиції професійно-соціально-педагогічної діяльності) виокремлюють індивідуальну своєрідність соціального педагога, яку накладує на нього специфіка професійної соціально-педагогічної діяльності;

- *педагогічна спрямованість* – особливості розвитку та виховання особи, які характеризують її прихильність до педагогічної діяльності. Вона проявляється в інтересах, потребах, мотивах, цілях, ідеалах соціального педагога;

- *моральні якості* – те, що засвоєно людиною і стало її рисою, яка належить тільки їй. До них відносяться: *засвоєні норми моралі*, які виражають загальнолюдські цінності у відношенні до людини, спілкування, соціально-педагогічної діяльності; *моральні почуття*: задоволення від повсякденного прояву моральності (поваги до людини та її гідності), бажання допомогти, підтримати у вирішенні будь-яких проблем соціально-педагогічної діяльності, своєї професійної діяльності, яка є моральною за своєю суттю; незадоволеність при невіршенні проблем людини, недотриманні моральних норм як соціальним педагогом, так і іншими. Вони проявляються в обов'язку, сумлінні та честі. Ці моральні почуття сприяють формуванню моральних навичок.

*Комунікативні* – властивість швидко та вірно будувати спілкування. До комунікативних якостей відносяться: *контактність у спілкуванні* – властивість входити у спілкування та забезпечувати доцільну взаємодію; *сугестопедійність* – властивість до вербального та невербального домінування в процесі своєї професійної діяльності (навіювання словом, інтонацією, мімікою, жестами, діями). Така властивість має прояв у дійсному авторитеті соціального педагога, його особистості, володінні мистецтвом спілкування, переконанні пошуку варіантів, спонуканні до самореалізації.

*Перцептивні* – соціально-перцептивні якості – прийняття, розуміння, оцінка соціальних об'єктів, це властивість соціального педагога бачити та розуміти як свій внутрішній стан, так і стан інших. До них відносяться: *спостережливість* – бачення своїх особливостей та особливостей інших, динаміки їх прояву; *інтуїція* – властивість бачити взаємозв'язок прояву особливостей особистості та внутрішнього стану людини, її індивідуальних рис, перспектив їх зміни, можливості вирішення будь-яких проблем та доцільної активізації в самореалізації; *рефлексія* – уміння бачити себе очима іншої людини, свої недоліки і цілеспрямовано працювати над собою з

самовдосконалення свого стану і вольовим зусиллям добиватися самоуправління у процесі професійної діяльності, спілкування, взаємодії; *соціально-педагогічне мислення* – властивість соціального педагога усвідомлено використовувати психолого-педагогічні знання в процесі професійної діяльності, свідомо вирішувати будь-які соціально-педагогічні ситуації; *уявлення* – властивість представляти свою поведінку та інших людей, динаміку їх змін. Воно дозволяє визначити доцільну поведінку та засоби вирішення проблем.

*Емоційні* – якості соціального педагога, які характеризують хвилювання спеціаліста, котрі він випробує при зустрічі з соціальними проблемами людей у процесі роботи та які впливають на його професійну діяльність: *емоційна стійкість* – самоволодіння, здатність до саморегуляції; *емпатія* – здатність емоційно відгукатися на хвилювання іншого, співчувати йому в процесі взаємодії та спілкуванні.

Зовнішня сторона соціально-педагогічної культури соціального педагога – це прояв особистого досвіду в індивідуальному стилі його діяльності.

*Індивідуальний стиль діяльності соціального педагога* – це своєрідність індивідуального прояву професійної майстерності та техніки в процесі соціально-педагогічної діяльності і включає:

а) *прояв соціального педагога як особистості* спеціаліста-професіонала;

б) *моральний ідеал* соціального педагога у професійній діяльності – визначає сформовані у нього відношення та характер прояву в соціально-педагогічній діяльності;

в) *відношення соціального педагога* до себе, дітей, колег, батьків, своєї роботи з ними;

г) *своєрідність реалізації професійної майстерності* у процесі діяльності через: реалізацію соціально-педагогічних технологій, методів та методик, засобів та прийомів; прояв педагогічної техніки соціального педагога; педагогічний такт та етика в процесі соціально-педагогічної діяльності, виконання етичних норм і правил; рівень досягнутих результатів.

Реальна практика показує, що сферами прояву соціально-педагогічної культури є:

- *відношення до себе*, самопізнання, самопрояву (поведінки) у суспільстві інших людей (середовище життєдіяльності), самовдосконаленню;
- *відношення до інших людей*, спілкування, взаємодії, взаємовпливу, взаємодопомоги (сфера безпосереднього взаємозбагачення культур людей);

- *відношення до оточуючого середовища*, взаємодії з ним, його пізнання, раціональному та доцільному використанню у самовдосконаленні;
- *відношення до сім'ї*, її раціональної ролі і своєї в ній, діяльності з її зберігання та морального укріплення, розвитку культури сімейних взаємовідношень; вихованню дітей;
- *професійна діяльність*, яка пов'язана з роботою з людьми, відносинами з ними, спілкуванням, взаємодією, взаємовідношенням з колегами, дітьми та їх батьками у процесі соціально-педагогічної діяльності.

Типовими *формами прояву* зовнішньої соціально-педагогічної культури є:

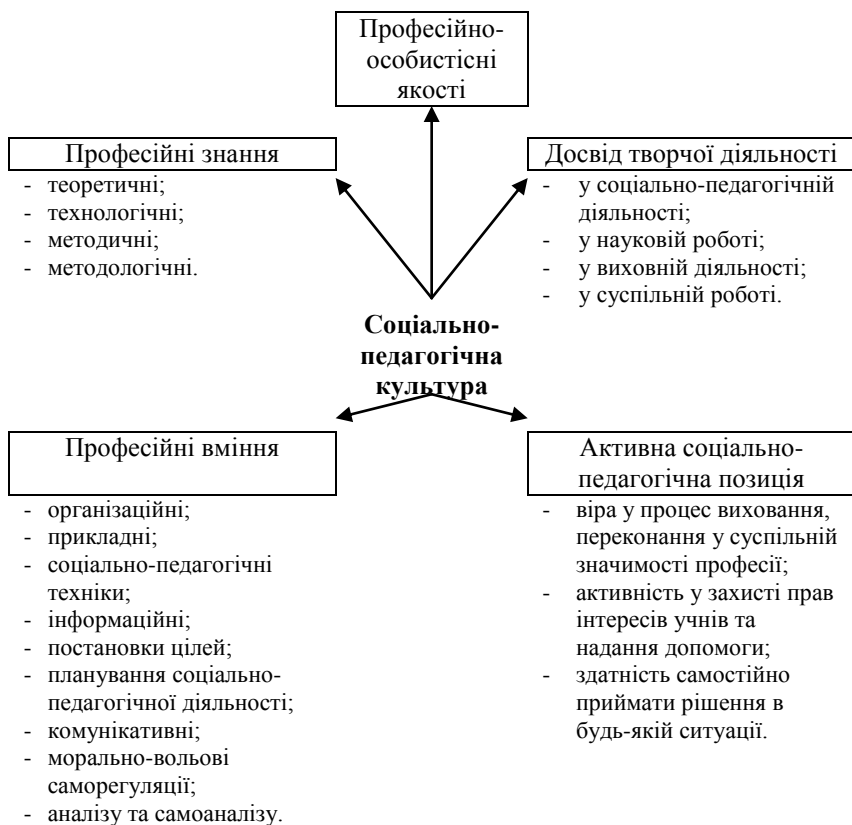
- природна, повсякденна. Вона має місце у соціальних педагогів, для яких природність прояву в діяльності є нормою. Він однаковий у сім'ї, у спілкуванні з колегами, дітьми та їх батьками;
- демонстраційна. Вона характерна для соціальних педагогів, які у визначених ситуаціях намагаються показати себе іншими, ніж є. „Демонстраційна” діяльність у них має місце тоді, коли результат їх роботи може вплинути на кар'єру, коли вони хочуть продемонструвати свої вміння, майстерність та ін.;
- ситуативна. Вона має місце у соціальних педагогів, поведінка яких носить ситуативний характер. Така людина буває різною в залежності від середовища та його соціального статусу, який вона займає в ньому.

Соціально-педагогічна культура – це динамічна система цінностей, засобів діяльності і професійної поведінки соціального педагога. У якості компонентів визначаються: а) соціально-педагогічна позиція та особисті якості; б) професійні знання та культура мислення; в) професійні вміння та творчий характер соціально-педагогічної діяльності; г) саморегуляція особистості і культура професійної поведінки соціального педагога.

Структура соціально-педагогічної культури:

- інтереси та духовні потреби;
- саморегуляція;
- моральні якості;
- відношення до праці;
- спрямованість особистості;





Соціально-педагогічна культура, культура спілкування залежить від того, як до соціального педагога відносяться колеги, діти, їх батьки. Вона базується на дотриманні визначених правил, які мають назву етикет.

**Етикет** – це сукупність правил поведінки, які регламентують, що прийнято та допущено в існуючому суспільстві або у ситуації, а що ні. Поведінка у суспільстві спирається на загальні принципи та норми моралі, які демонструють зв'язок між етикетом та етикою.

Існує багато визначень етикету: правила поведінки, правила ввічливості, правила пристойності, культура вчинків та манер.

Етикет має такі особливості:

- Етикет – це зовнішнє відображення внутрішньої культури людини, її моральних якостей. Це особлива форма прояву його моральної культури, у якій відображаються увага, повага до інших людей, здатність турбуватися про них.

- Етикет – це прийнята у суспільстві естетична форма прояву моральної культури людини, тому що всі види свого спілкування та поведінки людина намагається будувати за „законами краси”, надаючи їм не тільки морального, але й *естетичного характеру*.
- Етикет носить *загальний характер*, тому що він розповсюджується на всі сфери життя: конкретні правила пропонують, як слід розмовляти, одягатися, вести себе у колективі, сім’ї, суспільних місцях, театрі, на вулиці та ін. Без дотримання етикету неможливі міжособистісні, культурні, ділові, політичні відносини, бо не можна існувати без накладання визначених обмежень на свою поведінку.
- Норми етикету носять *умовно-осуджуючий характер*, характер написаного узгодження про те, що в поведінці людей є загальноприйнятим, а що ні. Ця умовність пояснюється тим, що задача етикету – запропонувати людям такі форми – стереотипи поведінки, які зможуть полегшити їм спілкування та взаєморозуміння.
- Етикет несе в собі *загальнолюдські норми спілкування*, тому їх дотримуються представники не тільки якогось визначеного суспільства, але й всі люди (наприклад, правила ввічливості, привітання, виразу подяки).
- Етикет відображає *специфічні національні особливості*, тому що різні народи вносили в етикет свої поправки та доповнення, пов’язані з традиціями їх особистої культури.
- Вимоги етикету не є абсолютними, вони відносні і мають *історичний характер*; їх дотримання залежить від місця, часу та обставин. Із зміною умов життя, зростанням освіти та культури у суспільстві одні правила змінюються іншими.

Таким чином, **етикет** – це важлива частина загальнолюдської культури та моралі, які виробляються протягом багатьох століть сукупними зусиллями людей у відповідності з їх уявленнями про добро, справедливість, людяність, красу та порядок.

Людам, для того щоб жити та боротися, ще на зорі становлення людської спільноти, доводилося свої інтереси узгоджувати з іншими, підкоряти їх загальним, вчитися розуміти думки та почуття оточуючих, тобто вміти спілкуватися з іншими людьми. Так виникали прості правила спілкування, які формували звичаї.

Однак, якщо найпростіші норми поведінки склалися за часів давнини, то етикет з’являється пізніше і формується як зведення правил поведінки у процесі розширення суспільства. Найбільш давні, з

відомих відомостей про етикет – давньоєгипетські, яким близько п'ять тисяч років.

Особливістю етикетної культури античності є чіткий розподіл правил поведінки людей у залежності від їх положення. Рабство стало не тільки проявом соціальної нерівності, але й моральною проблемою. Дотримання норм і правил – привілля вільних людей; раби були „поза правилами”: по відношенню до них не діяли вимоги справедливості, поваги, ввічливості. Нерівність розглядалася як природня норма людських відношень.

Мораль цієї епохи представляє собою дуже розмаїту картину. З одного боку – повага до мудрості, пошуки сенсу життя, потяг до краси, з іншого – вільність моралі, культ на втішання, всездозволеність у коханні. Давні греки поклонялися розуму, силі та красі, у зовнішній поведінці найбільш цінували стриманість у будні, розкріпаченість у свята, мужність у бою. Давні римляни також вважали, що „міра – важливіша за все”, хоча Давній Рим був дисгармонією у своїх моральних та етичних нормах, що знаходило відображення у етикеті: нестриманість поведінки та прояві почуттів, намагання вразити пишністю.

В епоху середньовіччя пишним та канонічним був етикет Візантії, який увібрав у себе культуру Заходу та Сходу.

Одним із цікавих моментів у розвитку етикету – поява в епоху середньовіччя світського етикету, в основі якого була ієрархічна градація – дотримання норм супідлегливості та правил поведінки для окремих станів. У його рамках, у свою чергу, визначалися лицарський та придворний етикет. В основі лицарського етикету був Кодекс лицарської честі – особливі моральні норми та цінності, які дозволяли виокремити лицарям себе від простолюднів. Головною гідністю лицаря була шляхетність, ознаками якої були: довгий родовід, вірність своїм обов'язкам, щедрість. Особливістю цього етикету була орієнтація на зовнішній прояв, а саме: красу та привабливість, відношення до Ворога та Прекрасної Дами. Відношення до Ворога визначалося безумовною вимогою мужності, головною була не перемога, а поведінка в бою. Свого роду релігією був культ Прекрасної Дами, який вимагав демонстрації таких почуттів, як відданість, самовідданість, готовність до самовідречення, уміння володіти собою. Ще однією відмінною рисою Кодексу лицарської честі є само поняття Честь, в основі якого було: Душа лицаря належить Богу, життя – Королю, серце – Прекрасній Дамі, але честь свою він не віддасть нікому.

Поряд з лицарським етикетом формувался придворний етикет, його вимоги були введені у стандарт. Само слова етикет вживається з XVII століття, коли на прийомі у французького короля гостям вручали

картки з переліком правил поведінки, яких вони повинні були дотримуватися. Ці картки – „етикетки” і дали ім’я етикету. Етикет був ярликом поведінки, який вказував на належність людини до визначеного прошарку суспільства. Етикет мав характер закону, порушення його розглядалося як злочин. Етикет був знаковою системою, за допомогою якої йшла обособленість дворянства від інших прошарків населення. Він був призваний надавати представнику дворянства почуття особистісної виключності, виховувати свідомість соціальної первісності.

Таким чином, етикет був складною, деталізованою системою норм та правил. Зовнішня вихованість, аристократизм, манірність, уміння вести себе в суспільстві – цьому спеціально навчали, однак, не всіх, а лише обраних. Хороші манери стають ознакою дворянства.

Просвітники XVIII ст. розглядали придворний етикет як засіб влади.

Буржуазний етикет, у порівнянні з аристократичним, виглядав більш природним та практичним.

Етикет як одно з явищ культури не однозначний. І сьогодні прогресивно настроєні люди намагаються, щоб їхня поведінка не вступала в протиріччя з гуманістичними нормами та ідеалами.

Змінюючись *історично*, етикет продовжує нести в собі *соціально-розмежований характер*.

Про слов’янські звичаї, норми та правила поведінки згадується вже в перших письмових джерелах. У „Повесті временних літ” розповідається, що племена мали свої звичаї, закони та норів. На початку XII століття князь Володимир Мономах склав “Поучення к детям”, де закликав працювати, творити добро, приборкувати гнів та мати чесну душу.

У епоху Івана IV з’явилося зведення правил поведінки „Домострой”, де наголошувалась єдина влада в сім’ї – хазяїна дому, батька, якому підкорялися всі. У книзі були описані не тільки внутрішні сімейні порядки та засоби вирішення побутових питань, а й правила поведінки, а саме: не красти, не зводити наклепу, не заздрити, не пицхити, не пам’ятати зла, не гніватися ні на кого.

За роки правління Петра I був введений новий етикет: відмова від старого побуту та манер. Правила поведінки – політес передбачали проведення асамблеї, які зіграли позитивну роль у культурному розвитку суспільства вже тим, що відкрили нову форму спілкування людей. У допетровську епоху люди жили замкнено, їх зустрічі носили побутово-діловий характер. Асамблеї порушили цю замкненість й значно поширили коло спілкування. Етикет у цей час формується за західним взірцем, набуваючи більш відкритого характеру та деяких рис демократизму.

Дворянський етикет XVIII століття відрізняється особливою пишністю, розкішшю, сословною замкненістю, переважанням ігрової, формальної сторони. Законодавцем етикету стає імператорський двір. Становий характер етикету посилювався, це проявилось, зокрема, у регламентації стилю одягу, якого повинно було дотримуватися то чи інше соловіє. Етикет охоплює всі сфери життя дворянства, регламентуючи ті або інші сторони його поведінки.

Наприкінці XIX століття з'являється особливий розряд міського населення – міщани, серед яких склався свій кодекс поведінки, який відображав особливості суспільного положення людей цього середовища.

Антиподом міщанина в суспільстві формується тип інтелігента – людини образованої, яка має прогресивні риси, ідеали та цінності своєї епохи. У середовищі інтелігенції вироблялися свої канони красивого, пристойного, гідної поведінки, свій кодекс етики, який виключав звернення до всього зовнішнього, поверхового.

Після 1917 р. етикет був „скасований” разом з багатьма іншими культурними досягненнями минулого. Більше того дотримання норм етикету стало небезпечним, тому що говорило про вихованість, освіту, культуру і тому видавало не робітничо-селянське походження. За таких умов для особистої безпеки краще було відмовитися від елементарних норм ввічливості та пристойності, забути про них та не вчити ним дітей.

Етикет був „реабілітований” в очах суспільної думки лише у 60-ті роки XX ст., коли почали налагоджуватися міжнародні зв'язки, і тому необхідно було навчати людей правилам поведінки, щоб „не вдарити обличчям у грязюку” перед світовою спільнотою. Тоді з'явилися перші книги з „радянського етикету”, де можна було ознайомитися з правилами поведінки, які прийняті в усьому світі.

Однак ввічливості та правил поведінки, які є основою етикету, недостатньо. Правил поведінки треба дотримуватися усвідомлено, у залежності від ситуації, місця та часу. Серйозну допомогу в будіванні адекватної лінії поведінки може надати усвідомлене дотримання „золотого правила” моралі.

„Золоте правило” – фундаментальне правило моральності, воно виникло у середині I тисячоліття до н.е. і найбільш яскраво втілило гуманістичний переворот, який був у той час, під знаком якого людство живе сьогодні. Воно з'явилося одночасно і незалежно один від одного у різних культурах давньокитайської (Конфуцій), давньоіндійської (Будда), давньогрецької (Сім мудреців), – але у схожих формулюваннях. „Золоте правило” увійшло в культуру, як у філософську традицію, так і в суспільну свідомість.

Перші згадки про „золоте правило” відносяться до VI – V ст. до н.е.

У відомому пам'ятнику давньоіндійської культури „Махабхарата” (V ст. до н.е.) говориться про те, що не треба робити такі вчинки, яких людина не бажає по відношенню до себе. У навчанні Конфуція (VI – V ст. до н.е.) „золоте правило” усвідомлюється як основа поведінки. Це правило приписується двом з семи грецьких мудреців – Петтаку та Фалесу, його можна зустріти в „Одисеї” Гомера та „Історії” Геродота.

Це правило частіше за все усвідомлювалося як основна найважливіша моральна істина, середоточіє практичної мудрості. Свою назву „золотого” воно отримало у XVIII ст. у західноєвропейській духовній традиції. „Золоте” – недвозначна універсальність, загальність; можна передбачити, що це явилось відображенням тієї ролі, яку вже давно стало грати золото в житті суспільства. Термін „золоте правило” претендує на особливе місце у системі моральних норм, його можна пояснити доказом-гіпотезою: його дотримання влаштовує якщо не всіх, то дуже й дуже багатьох.

Перш ніж прийняти будь-яке правило у якості норми своєї поведінки, людині треба думкою випробувати його на загальність, загальнообов'язковість. „Золоте правило” моральності, по суті, і дає умови для того експерименту: людина повинна уявити собі, чи захотіла б вона підкорятися цим нормам, якби вони практикувалися іншими людьми по відношенню до неї. Для цього потрібно не тільки поставити себе на місце іншої, а й її поставити на своє місце – фактично помінятися з нею місцями. І якщо при такому обміні диспозиціями норма приймається, то вона має якості моральної норми.

Формування „золотого правила” моральності таке: *(Не) роби по відношенню до інших так, як ти (не) хотів би, щоб інші робили по відношенню до тебе.*

Спочатку воно мало негативну форму (те, чого в іншому не любиш, того й сам не роби), а потім ця форма доповнилася позитивною.

„Золоте правило” є правилом взаємності. Воно являє собою підсумковий експеримент, який має виявити взаємність, взаємоприємлемість норм та суб'єктів спілкування. Тим самим блокується небезпека в тому, що загальність норми може бути прикриттям егоїстичного інтересу – як самої особистості, так і інших людей, та що її один індивід може нав'язати іншому.

Для розуміння „золотого правила” моральності важливо відмітити його зміст у двох різних модальностях (під модальністю мається на увазі спосіб існування). У тієї частині, в якій вона відноситься до інших і стверджується загальність у якості ознаки моральності, вона має ідеальний характер: чого у іншому *не любиш*; як ви *хотіли б*, щоб з вами робили люди. У тієї частині, у якій вона відноситься до самого суб'єкта,

воно виступає у якості дійсної пропозиції: того сам *не роби*. У першому випадку мова йде про ідеальне існування, у другому – про вчинки, тобто реальне існування.

Таким чином, протиріччя моралі, яка в тому, що вона породжується самою особистістю і має загальний характер, усувається, якщо передбачити, що загальний моральний закон має різну модальність для самої особи, продуктом розумної волі якої він є, і для інших людей, які підпадають до сфери його дій. Для самої особистості він існує реально і формулюється у наказовому способі; для інших людей він задається ідеально і формулюється в умовному способі. Це означає, що загальність морального закону має ідеальний характер. Моральна людина засновує моральний закон у якості ідеального проекту, і робить це не для того, щоб пред'явити закон іншим, а для того, щоб обрати його у якості норми особистісної поведінки. Така внутрішня духовна робота з метою випробування норми на загальність потрібна особі для того, щоб засвідчити, що дійсно її воля є вільною та моральною.

„Золоте правило” пов'язує моральний характер спілкування з ідеєю рівності всіх людей. Однак воно має ще уточнення, яке відокремлює моральну рівність від рівняння та інших варіантів егалітарного. Це вимагає бачити в кожній людині мету діяльності, а саме: робити по відношенню до інших у співвідношенні з такими нормами, які сам він (індивід) вважає найкращими. „Золоте правило” визнає рівенство всіх людей у їх бажанні щастя та гідності. Воно мовою моралі формулює ідею гуманізму, поваги та любові до людини.

Однак мало сказати, що „золоте правило” моралі проголошує ідею рівного гуманізму, або гуманної рівності. Треба додати, що воно формулює цю ідею як *практичний принцип*, як імператив поведінки. У цьому зв'язку виникає питання: „золоте правило” має дійсну силу в умовах соціального розшарування, тобто не являється воно тією елементарно-загальнолюдською цінністю, яка притаманна усім якісно розрізненим моральним системам?

Якщо „золоте правило” розглядати як одиничну вимогу, практичний наказ, то воно розділяє долю всіх інших моральних установок. Воно само по собі не має практичної цінності і в різних моральних системах одержує різну інтерпретацію.

„Золоте правило” само по собі не має загальнолюдського статусу. Кожна епоха вкладає в нього свій зміст. Однак ідея гуманної рівності, яка висловлюється в ньому, зберігається, переходить з однієї моральної системи у іншу, набуваючи у кожній з них морально нового вигляду.

„Золоте правило” набуло широкого розповсюдження, увійшло в суспільну свідомість у вигляді прислів'їв, приказок, очевидних вимог

життєвої мудрості, які в своїй сукупності відображають визначену моральну орієнтацію. У „золотому правилі” є така моральна вимога, яка, починаючи з класового суспільства, у тій чи іншій формі присутня у моральній свідомості, яка історично змінюється та одночасно служить постійним предметом суперечок та інтерпретації в історії етики.

Суспільна думка вражається не тільки багатством та різноманітністю. Не менш дивним є те, що вона постійно вар’ює ті ж самі мотиви, апелює до одних і тих же істин. Таким постійним ядром соціально-етичної думки є ідеї добра, справедливості, рівенства, братства, те, що має назву абстрактного гуманістичного ідеалу. До нього відноситься і „золоте правило” моральності, в якому цей ідеал прийняв форму *практичного імперативу*. З’явившись близько двох з половиною тисячоліть тому, воно стало для людства чимось на зразок фамільної коштовності, яка обережно передається від покоління до покоління.

Вихована людина повинна вміти себе поводити, знати, як вчинити в тій чи іншій ситуації, проявляти стриманість, зберігати свою людську гідність та не применшувати гідність оточуючих. Створюючи моделі поведінки у різних ситуаціях та пояснюючи як себе вести, етикет прищеплює людині манери та кращі моральні якості: милосердя, доброзичливість, поважливе ставлення до людей. Людина, яка засвоїла правила хорошого такту, стає вільнішою, у неї з’являється впевненість у собі, терпимість до слабкостей інших. Дотримання правил етикету – важлива умова високої культури поведінки.

Професія соціального педагога потребує не тільки професійної майстерності, глибоких різнобічних знань, але й високої культури поведінки.

Головними характеристиками сучасного етикету є *демократичність* та *гуманістичність*. Це проявляється:

1) у поле дії етикету втягується все більша кількість людей; зі зводу наказів для обраних він перетворюється у *демократичний всебічний регулятор поведінки*, незалежно від походження, становості, класової, національної належності людини;

2) етикет не розділяє людей, а навпаки, об’єднує їх, пред’являючи всім однакові вимоги. Його „етикеточна” функція зберігається лише у *культурно-навчальних різноманітностях* – він зостається показником рівня вихованості людини;

3) етикет стає менш авторитарним і все більше *гуманістичним*: він відмовляється від твердих одноманітних наказів поведінки на користь *рекомендацій та пропозицій*, якими кожний індивід реалізує свою сутність, з своїх *суб’єктивних позицій* може їх або дотримуватися, або ні;



4) разом з цим етикет все більше починає набувати „інструментально-прагматичного характеру”: стає інструментом для досягнення мети (особистих симпатій, ділового успіху, соціального взаєморозуміння) і тим самим стає *об’єктивно* необхідним;

5) ці тенденції призводять до *спростування* вимог етикету, роблячи їх більш людськими: багато з вимог стають більш природними та доцільними, більш доступними для засвоєння та дотримання.

Разом з тим демократичність не означає приведення етикету до рівня неосвіченості та хамства, а, навпроти, можливість підняти всіх і кожного до рівня вимог *сучасної етикетної культури*, яка сприяє досягненню взаєморозуміння між людьми, створює доброзичливі стійкі взаємовідношення. На сучасному рівні етикет носить не роз’єднаний, а об’єднувальний характер, тим самим виступаючи одночасно актуальним засобом досягнення цілей та успіху. Тому в інтересах кожної людини *знати, розуміти необхідність дотримування основних норм етикету*, що складає сутність та зміст **етикетної культури**.

**Етикетна культура** – це виявлення загальної моральної культури, вихованості людини, його внутрішнього відношення до оточуючих у визначених *принципах та нормах етикету*. До основних *принципів* етикету відносяться:

1. **Ввічливість** – це моральна якість, яка характеризує поведінку людини, для якої повага до людей стало повсякденною нормою та звичним засобом поводження з оточуючими. Вона проявляється у багатьох конкретних правилах поведінки: *вітанні, зверненні до людини, умінні пам’ятати її ім’я, важливі дати його життя*. Ввічливість завжди *доброзичлива та щира*. Вона є одним з проявів безкорисливого відношення до людей.

2. **Тактовність та чуйність** – це увага до людей. Бажання та вміння їх зрозуміти. **Тактовність** – це *вміння завжди враховувати конкретні обставини спілкування*: різницю у віці, статі, статусі, наявність чи відсутність сторонніх людей.

3. **Почуття міри** – це *вміння знайти межу, якої треба дотримуватися у відношеннях з людьми* і за якою слова та вчинки можуть викликати образу, біль; почуття міри виступає індивідуальним показником тактовності та чуйності.

4. **Делікатність** – *безпосередній прояв чуйності* підказує, як підійти до людини, не образити її, не доторкнутися до болючого місця, а, навпаки, намагатися допомогти їй, вивести з скрутного становища. Разом з тим делікатність не повинна бути нав’язливою.

5. **Уміння вислухати співбесідника**, властивість передбачити його реакцію на вислів, вчинки та за необхідності самокритично

*вибачитися за допущену помилку* – обов'язкова умова тактовності та поваги до іншого. Особливо важлива ця якість як норма поведінки соціального педагога.

**6. Сором'язливість** несумісна з бажанням показувати себе краще, розумніше за інших, підкреслювати свою першість, вимагати для себе привілеїв, особливих послуг.

Такт соціального педагога повинен допомогти учням стати достатньо рішучими та активними у критичних обставинах при відстоюванні особистої думки, однак слід навчити їх робити це, не викликаючи в інших внутрішнього опору. Спокійність, дипломатичність, готовність до розуміння аргументації співбесідника, обміркована аргументація, яка заснована на точних фактах – це вирішення протиріч між сором'язливістю та твердістю у відстоюванні своєї думки.

Ці норми етикету виступають одночасно і його принципами. Крім того, існують і загальні правила поведінки. До них, зокрема, відносяться „*нерівенство*” людей у галузі етикету, які висловлюються у „*превагах*”, які мають:

- жінки перед чоловіками;
- старі перед молодшими;
- начальники перед підлеглими;
- слабкі, інваліди перед здоровими.

У етикеті немає „*дрібниць*”, тобто він створений з „*дрібниць*”, в основі яких ввічливість, увага до людини. Починається етикет з визначеного порядку та правил вітання, звертання, знайомств, яким соціальний педагог повинен навчити своїх учнів.

**Вітання** обумовлені „*нерівенством*” у етикеті, тому слід пам'ятати, що *першими зобов'язані вітатися*: молоді зі старшими, ті, які входять – з присутніми, ті, які запізнюються – з тими, що чекають. Велике значення при вітанні має манера триматися. На людину, з якою вітаєшся, слід дивитися прямо, з усмішкою. Несприятливе враження справляє людина, яка, протягуючи руку для вітання, дивиться вбік, вниз або продовжує розмовляти з іншою людиною. Молода людина, яка вітає жінку або старшого за віком та положенню, повинна обов'язково встати. На вулиці чоловік, який іде першим, вклоняється до того, який стоїть. Жінка, яка йде поряд з чоловіком, перша вітається з жінкою, яка йде або стоїть. Жінка перша вітає чоловіка, якщо вона його обганяє. Першим для рукостискання подають руку жінки, старші за віком або станом. Жінка сама вирішує подавати руку або ні, це її право. Якщо жінка або старший за станом, віком не подає руку, їм слід злегка вклонитися. Якщо вітання супроводжується рукостисканням, чоловік повинен зняти рукавичку, жінка – ні.

Вимогам етикету необхідно дотримуватися незалежно від бажання, настрою, психологічного стану в цей момент. Слова, з якими люди при зустрічі звертаються один до одного у знак вітання повинні бути доброзичливими.

**Форми звертання** до іншої людини у сучасній мові, на жаль, недостатньо коректні. При звертанні до незнайомої або малознайомої людини слід говорити „Ви”. Форма звертання „Ти” висловлює більш близькі відношення з людиною.

Правила *хорошого* тону передбачають, як слід переходити з „Ви” на „Ти”. Перехід на „Ти” може запропонувати старший молодшому, начальник підлеглому. Між чоловіком та жінкою це правило є умовним. Дозволити говорити „Ти” – право жінки, чоловік може тільки спитати дозволу про таку форму звертання. Молода людина може спитати дозволу близьких старших говорити йому „Ти”. При цьому сам він продовжує говорити їм „Ви”. Якщо старша людина дозволить звертатися до неї на „Ти”, то це повинно сприйматися як знак довіри.

Етичні правила знайомства є не тільки менш складними. Перший крок – представлення. Представляючись або представляючи когось, зазвичай називають прізвище, ім'я, по батькові, іноді – посаду. Існує ряд загальноприйнятих правил, яких необхідно дотримуватися при представленні або знайомстві. Чоловік, незалежно від віку та статусу, завжди представляється першим. Молодших за віком або положенню (чоловіка або жінку) слід представляти старшим. При рівному положенні більш молодий представляється старшому, чоловік – жінці, підлеглий – начальнику; одна людина – двом, групі (навіть жінка представляється подружній парі першою). Коли одну людину представляють кільком, зазвичай голосно називають його прізвище та ім'я.

Для представлення краще залучити посередника, але можна представитися й самому. Якщо будь-хто представляється вам у відповідь, слід назвати своє прізвище. Якщо хтось знайомить двох людей, він повинен сам їх назвати. Менш знайому людину представляють більш знайомій. Членів сім'ї представляють, не називаючи їх прізвища.

У процесі вітання, знайомств та представлень людина демонструє визначені *манери поведінки*, які характеризують *етикетну культуру людини*. **Манери** – це спосіб тримати себе; зовнішня форма поведінки; звертання до інших людей; інтонація, міміка, жести, вислів, які вживаються у мові. **Манера триматися** – це такий же спосіб виявляти повагу до охайний людей, як опрятний одяг, ввічливе звернення у розмові, тактовність.

*Хорошими манерами* вважаються сором'язливість та стриманість,

уміння контролювати свої вчинки, уважно та тактовно звертатися до людей. Хороші манери передбачають уміння правильно тримати своє тіло, керувати своїми рухами. Слід бути привітними, не показувати свій дурний настрій та *погані манери*, а саме: голосно розмовляти, грубість, відверта недоброзичливість, нав'язування своєї волі та бажань, невміння стримувати своє роздратування, ображати гідність людини, нетактовність.

Одним з головних вимог до поведінки людини є її **природність**. Правдиве обличчя людини – **імідж особистості** – проявляється в її **жестах, міміці, позах**.

Найбільш інформативними є **жести**, серед яких виокремлюють чотири типи у залежності від їх призначення: *жести-символи* (вони неоднозначні, тому що визначаються різноманітністю культур, традицій і мають різну сутність); *жести-ілюстрації* (використовуються для пояснення сказаного, посилюють та підкріплюють ключові моменти інформації); *жести-регулятори* (відіграють велику роль на початку та в кінці бесіди); *жести-адаптори* (супроводжують почуття та емоції).

Значну роль у спілкуванні має **міміка** – вираз обличчя людини. Універсальним засобом спілкування є *посмішка*, яка виражає радість зустрічі, говорить про доброзичливість.

Не менш важливими є **пози учасників бесіди**, які відображають реальну або психологічну рівність або залежність (зацікавленість, відкритість, готовність до спілкування).

Інтерпретація міміки, жестів, поз та інших компонентів невербального спілкування не завжди буває однаковою: необхідно враховувати загальну атмосферу бесіди, її зміст.

У цілому хороші манери передбачають особистий вибір кожної людини. Правила хорошого тону мають визначені вимоги не тільки до формальної сторони спілкування, але й до вибору теми, місця, процесу ведення бесіди. Тому особлива увага приділяється етикету в мовній діяльності.

**Мовна діяльність** – це сукупність психофізіологічних та соціокультурних функцій індивіда для здійснення мовного спілкування. Вона передбачає:

- уміння членоподільно, виразно, розбірливо говорити;
- уміння знаходити слова, які адекватно передають думки та почуття;
- уміле використання граматики (правила мови).

Дотримання цих вимог входить до поняття „культура мови”.

**Культура мови** – це ступінь відповідності нормам сучасної літературної мови, сукупність знань та навичок, які забезпечують доцільне використання мови.

Основними ознаками культурної мови є:

1. **Правильність мови** – це відповідність її структури існуючим загальноприйнятим нормам мови. *Норма* – це історично обумовлена сукупність мовних засобів, а також правила їх відбору та використання, які визначаються суспільством. Протягом часу норми змінюються під впливом тих чи інших умов.

2. **Точність** – це не просто вміння вибирати та використовувати необхідні слова, точність як якість мови пов'язана з чіткістю думок, знанням предмета мови, компетентністю та інтелектуальними здібностями. *Предметна точність* – це пошук слова, яке точно відображає предмет або явище. *Понятійна точність* – це приклад цього поняття в інформації „для інших”. До типових порушень точності мови відносяться:

- багатослів'я;
- невміння розрізнати пароніми (близькі за значенням однокореневі слова, які мають різну структуру та сутність);
- змішування омонімів (слів однакового звучання, але різних за значенням);
- неточність у розумінні суті термінів;
- відсутність чіткості та багатозначності слів;
- плутанина у використанні іномовних та архаїчних слів.

3. **Логічність** – це спосіб словопоеднання у мові. Вона вимагає смислового непротиріччя частин одного вислів'я та декількох висловлювань в одному тексті.

4. **Чистота мови** – ознака культурної мови, яка виявляється у співвідношенні з літературною мовою та з моральними критеріями спілкування. Мовна культура передбачає виключення мовних „будяків”: *діалектизми* (слова властиві місцевому говору), *варваризми* (немотивоване включення у мову іноземних слів), *жаргонізми* (слова, які застосовуються у обслуговуванні замкнених груп або співтовариствах), *вulgаризми* (нецензурна лексика), *слова-паразити* (повторення одних і тих же слів, які не несуть у собі інформації), *канцеляризм* (мовні штампи, типові для ділового стилю, але непотрібні у розмовному стилі).

5. **Виразність** – це властивість мови, яка забезпечує та підтримує увагу та інтерес (тон мови, засіб подання мови)

6. **Різноманітність** передбачає варіативність лексики та інтонацій, зростає з запису слів та знань їх значень, запасу моделей словосполучень та пропозицій, сукупності навичок мовної діяльності (уміння пояснювати, сперечатися, переконувати, виокремлювати смислові нюанси).

7. **Доречність** – особлива ознака мовної культури, яка пов'язана з мовними стилями. Вона залежить від характеру комунікацій (приватне

або ділове спілкування), положення в часі та просторі (контактне або дистанційне спілкування) наявності або відсутності опосередкованих засобів спілкування (Інтернет, факс, телефон), кількість учасників.

**Правила мовної поведінки** виражають *нормативно-етичну функцію* та забезпечують визначену *морально-психологічну якість* спілкування. Для *людини, яка говорить*: доброзичливо відноситись до співрозмовника, запобігати негативних оцінок його особистості; запам'ятовувати та називати імена співрозмовників; правильно обирати тему бесіди: вона повинна бути цікавою та зрозумілою для партнера; ставити у центр уваги не себе та свої оцінки подій, а особу слухача, його інтерес до теми бесіди; на початку розмови підкреслити ті аспекти, з яких ви маєте спільності; уміти вселити партнеру усвідомлення його значущості. Для *людини, яка слухає*: уважно слухайте того, хто говорить; слухайте доброзичливо, ніби авансуючи довіру співрозмовнику; не перебивайте. Для *присутнього*: якщо співрозмовники не включають вас у спілкування, то ви виразом обличчя, позою демонструєте відсутність інтересу до їх розмови; якщо спілкування двох сторін розраховано на присутність третього, то зайняти позицію опосередкованого адресата; якщо присутній має інформацію, яка цікавить усіх або може усунути неточність у бесіді, то за його ініціативою припускається його включення у коло спілкування.

Соціальний педагог повинен постійно мати на увазі, що високий рівень культури мови, дотримання правил мовної поведінки та мовного етикету покликані допомогти йому та його учням домогтися успіху в спілкуванні та взаєморозумінні з іншими людьми.

Основою **етикетної культури в одязі** є **смак**. Якщо такт відноситься до галузі взаємовідношень людей один з одним, то смак визначає естетичне відношення людини до речей, що також є умовою етикетної культури.

Одягатися зі смаком – це значить проявляти увагу до оточуючих. Хороший смак завжди підказує людині його особистий стиль – в одязі, зачісці, макіяжі. Хороший смак змушує слідувати моді, пристосовуючи її до особистої зовнішності та характеру.

Етикетна культура вимагає, щоб одяг був охайним та чистим, бо акуратність та підтягнутість в одязі асоціюється з організаційністю в роботі, умінням цінувати свій час та інших людей. Одяг повинен бути зручним, раціональним, елегантним, завжди підкреслювати інтелігентність, внутрішню культуру, хороші манери людини.

Таким чином, вимоги етикету дуже складні, різноманітні. Однак їх знання та дотримання роблять сприятливим та комфортним життя та роботу соціального педагога.

*Ключові поняття:* професійна культура, соціально-педагогічна культура, стиль діяльності соціального педагога, етикет, „золоте правило” моральності, правила етикету.

*Питання:*

1. Визначити спільне та відмінне у поняттях „культура людини”, „професійна культура”, „педагогічна культура”, „соціально-педагогічна культура”, „педагогічна культура спеціаліста соціальної сфери”.
2. У чому полягає зв’язок та різниця етики та етикету?
3. Які особливості та риси етикету минулого повинні, на ваш погляд „зникнути”, а які треба зберігати та відтворювати?
4. Етикетні норми та принципи у діяльності соціального педагога.
5. Які причини, на Ваш погляд, лежать в основі тих чи інших норм – вимог етикету соціального педагога?

*Завдання:* Розкрити смисл „золоте правило” моральності.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аверченко Л. К. Управление общением: Теория и практикум для социального работника : учеб. пособие / Л. К. Аверченко. – М. : ИНФРА-М ; Новосибирск : НГАЭ и У, 2001. – 216 с.
2. Айсмонтас Б. Педагогическая психология: схемы и тесты / Б. Айсмонтас. – М. : ВЛАДОС, 2002. – 213 с.
3. Алчевская Х. Д. Передуманное и пережитое / Х. Д. Алчевская. // Антология педагогической мысли Украинской ССР [Текст] / АПН СССР ; сост. Н. П. Калениченко. – М. : Педагогика, 1988. – С. 258 – 264.
4. Аникеева Н. П. Психологический климат в коллективе / Н. П. Аникеева. – М. : Просвещение, 1989. – 224 с.
5. Аникеева Н. П. Учителю о психологическом климате в коллективе / Н. П. Аникеева. – М. : Просвещение, 1983. – 251 с.
6. Багдасарова С. К. Психология и педагогика / С. К. Багдасарова, С. И. Самыгина, Л. Д. Столяренко. – М. : «МарТ», Ростов н/Д : Изд. центр «МарТ», 2006. – 320 с.
7. Беллерс Д. Предложение об учреждении трудового колледжа всех коммун ремесел и сельского хозяйства / Д. Беллерс // Хрестоматия по истории зарубежной педагогики : учеб. пособие / Сост. А. И. Пискунов. – 2-е изд., перераб. – М. : Просвещение, 1981. – С. 195 – 201.
8. Бех І. Д. Особистісно-зорієнтоване виховання / І. Д. Бех. – К. : ІЗМІ, 1998. – 277 с.
9. Бондаревская Т. Н. Педагогический такт / Т. Н. Бондаревская. – М. : Гос. учеб.-пед. изд-во М-ва просвещения РСФСР, 1961. – 78 с.
10. Бочарова В. Г. Социально-педагогическая концепция социальной работы в России: проблемы, перспективы / В. Г. Бочарова // Соц. работа. – 1992. – № 6. – С. 18 – 24.
11. Брэмсон Р. М. Общение с трудными людьми / Р. М. Брэмсон. – К. : Знання, 1991. – 273 с.
12. Буров А. И. Эстетика: проблемы и споры. Методологические основы дискуссии в эстетике / А. И. Буров. – М. : Искусство, 1985. – 175 с.
13. Васильченко С. В. Записки учителя / С. В. Васильченко // Антология педагогической мысли Украинской ССР [Текст] / АПН СССР ; сост. Н. П. Калениченко. – М. : Педагогика, 1988. – С. 316 – 321.
14. Волкова Н. П. Професійно-педагогічна комунікація : навч. посіб. / Н. П. Волкова – К. : Вид. центр «Академія», 2006. – 256 с.
15. Гельвеций К. А. О человеке, его умственных способностях и его



- воспитании / К. А. Гельвеций // Хрестоматия по истории зарубежной педагогики : учеб. пособ. / Сост. А. И. Пискунов. – 2-е изд., перераб. – М. : Просвещение, 1981. – С. 238 – 247.
16. Гербарт И. Ф. Общая педагогика, выведенная из цели воспитания / И. Ф. Гербарт // Избр. пед. соч. / И. Ф. Гербарт. – М. : Учпедгиз, 1940. – С. 148 – 160.
  17. Гербарт И. Ф. Первые лекции по педагогике / И. Ф. Гербарт // Избр. пед. соч. / И. Ф. Гербарт. – М. : Учпедгиз, 1940. – С. 95 – 104.
  18. Глебовский В. А. Древние педагогические писатели в биографиях и образах / В. А. Глебовский. – СПб. : Питер, 1903. – 254 с.
  19. Грабовский П. А. О развитии школьного образования в Ахтырском уезде Харьковской губернии / П. А. Грабовский // Антология педагогической мысли Украинской ССР [Текст] / АПН СССР ; сост. Н. П. Калениченко. – М. : Педагогика, 1988. – С. 211 – 218.
  20. Грінченко Б. Д. Учителям. Твори : в 2 т. / Б. Д. Грінченко. – К. : Наук. думка, 1990. – Т. 1. – С. 70–71.
  21. Грінченко М. Школи, де вчителював Борис Грінченко / М. Грінченко // Історія української школи і педагогіки : хрест. / упоряд. О. О. Любар ; за ред. В. Г. Кременя. – К. : Знання, 2003. – 766 с.
  22. Дебольский Н. Психология делового общения / Н. Дебольский. – М. : Мысль, 1992. – 407 с.
  23. Демокрит в его фрагментах и свидетелях древности. – М. : Соцэргиз, 1935. – 438 с.
  24. Дичківська І. М. Інноваційні педагогічні технології : навч. посіб. / І. М. Дичківська – К. : Академвидав, 2004. – 352 с.
  25. Дидро Д. Систематическое опровержение книги Гельвеция «Человек» / Д. Дидро // Собр. соч. – М. : ГИХЛ, 1947. – С. 275 – 371.
  26. Дистерверг Ф. А. Руководство к образованию немецких учителей / Ф. А. Дистерверг // Хрестоматия по истории зарубежной педагогики : учеб. пособие / сост. А. И. Пискунов. – 2-е изд., перераб. – М. : Просвещение, 1981. – С. 353 – 414.
  27. Добрович А. Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения : кн. для учителя и родителей / А. Б. Добрович. – М. : Просвещение, 1987. – 207 с.
  28. Духнович А. В. Народная педагогия в пользу училищ и учителей сельских / А. В. Духнович // Хрестоматія з історії вітчизняної педагогіки. – К. : Рад. шк., 1961. – 623 с.
  29. Етика ділового спілкування : курс лекцій / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка, М. П. Лукашевич, І. Б. Осетинська. – 2-ге вид., стереотип. – К. : МАУП, 2003. – 208 с.

30. Златоструй. Древняя Русь X – XIII веков. – М. : Просвещение, 1990. – 548 с.
31. Изборник Святослава 1073 // Антология педагогической мысли Украинской ССР [Текст] / АПН СССР ; сост. Н. П. Калениченко. – М. : Педагогика, 1988. – С. 61 – 63.
32. Історія педагогіки. Ч. 1 : Історія зарубіжної педагогіки : навч.-метод. посіб. / Т. С. Гаміна, А. Б. Рацул, А. Л. Тургах ; за ред. А. Б. Рацула. – Кіровоград : ТОВ «Імекс», 2003. – 132 с.
33. Історія української школи і педагогіки : Хрестоматія / Упоряд. О. О. Любарь; за ред. В. Г. Кремня. – К. : Т-во „Знання”, 2003. – 766 с.
34. Каган М. С. Мир общения: Проблемы межсубъектных отношений / М. С. Каган. – М. : Политиздат, 1988. – 319 с.
35. Калгрэн Ф. Воспитание к Свободе / Ф. Калгрэн ; пер. с нем. – М. : МЦВП, 1993. – 772 с.
36. Кан-Калик В. А. Учителю о педагогическом общении / В. А. Кан-Калик. – М. : Просвещение, 1986. – 234 с.
37. Капська А. Й. Соціальна робота: деякі аспекти роботи з дітьми та молоддю : навч.-метод. посіб. / А. Й. Капська. – К. : УДЦССМ, 2001. – 297 с.
38. Каргин А. С. Нравственно-эстетическое формирование личности / А. С. Каргин. – М. : Знание, 1981. – 64 с.
39. Кершенштейнер Г. Школа будущего – школа работы / Г. Кершенштейнер // Хрестоматія по історії зарубіжної педагогіки : учеб. пособие / сост. А. И. Пискунов. – 2-е изд., перераб. – М. : Просвещение, 1981. – С. 478 – 488.
40. Коменский Я. А. Великая дидактика / Я. А. Коменский // Хрестоматія по історії зарубіжної педагогіки : учеб. пособие / сост. А. И. Пискунов. – 2-е изд., перераб. – М. : Просвещение, 1981. – С. 80 – 161.
41. Коцюбинский М. М. Свет и тени русской жизни / М. М. Коцюбинский // Антология педагогической мысли Украинской ССР [Текст] / АПН СССР ; сост. Н. П. Калениченко. – М. : Педагогика, 1988. – С. 233 – 240.
42. Кузьмина Н. В. Профессионализм личности преподавателя и мастера производственного обучения / Н. В. Кузьмина. – М. : Высш. шк., 1999. – 119 с.
43. Кукушкин В. С. Психология делового общения : учеб. пособие / В. С. Кукушкин. – М. : «МарТ» ; Ростов н/Д : Изд. центр «МарТ», 2003. – 368 с.
44. Кунчева Л. И. Эстетическое и этическое в жизни и искусстве /

- Л. И. Кунгева. – М. : Мысль, 1968. – 133 с.
45. Леонов Н. И. Психология делового общения : учеб. пособие / Н. И. Леонов. – 2-е изд. – М. : Изд-во Моск. психол.-соц. ин-та ; Воронеж: Изд-во НПО «Модэк», 2003. – 216 с.
  46. Леонтьев А. А. Общение как объект психологического исследования / А. А. Леонтьев // Методологические проблемы социальной психологии : сб. ст. / отв. ред. Е. В. Шорокова. – М. : Наука, 1975. – С. 106 – 124.
  47. Лисина М. И. Проблемы развития психики / М. И. Лисина. – 3-е изд. – М. : Изд-во МГУ, 1972. – 573 с.
  48. Локарева Г. В. Педагогічне спілкування : наук.-метод посібник / Г. В. Локарева, Л. І. Міщик, О. О. Почерніна. – Запоріжжя : ЗДУ, 2000. – 154 с.
  49. Локк Д. Мысли о воспитании / Д. Локк // Хрестоматия по истории зарубежной педагогики : учеб. пособие / сост. А. И. Пискунов. – 2-е изд., перераб. – М. : Просвещение, 1981. – С. 163 – 194.
  50. Лубенец Т. Г. Педагогические беседы / Т. Г. Лубенец // Антология педагогической мысли Украинской ССР [Текст] / АПН СССР ; сост. Н. П. Калениченко. – М. : Педагогика, 1988. – С. 324 – 335.
  51. Макаренко А. С. Книга для батьків / А. С. Макаренко. – К. : Рад. шк., 1978. – 124 с.
  52. Макаренко А. С. Некоторые педагогические выводы из моего опыта / А. С. Макаренко // Избр. пед. произв. / под общ. ред. Е. Н. Медынского, И. Ф. Свадковского. – М. : Гос. учеб.-пед. изд-во М-ва. просвещения. РСФСР, 1946. – С. 134 – 167.
  53. Медведева Г. П. Этика социальной работы : учеб. пособие для студ. высш. учеб. завед. / Г. П. Медведева. – М. : Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 1999. – 208 с.
  54. Медынский Е. Н. Братские школы Украины и Белоруссии в XVI – XVII вв. и их роль в воссоединении Украины с Россией / Е. Н. Медынский. – М. : Просвещение, 1954. – 168 с.
  55. Методика воспитательной работы : учеб. пособие для студ. высш. учеб. завед. / Л. К. Гребенкина, Е. М. Аджиева, О. В. Еремкина и др. ; под ред. В. А. Сластенина. – 5-е изд., испр. и перераб. – М. : Изд. центр «Академия», 2007. – 160 с.
  56. Мишаткина Т. В. Педагогическая этика: учеб. пособие / Т. В. Мишаткина. – Ростов н/Д : Феникс ; М. : Тетра Системс, 2004. – 304 с.
  57. Монтень М. Опыты: в 3 кн. / М. Монтень. – М–Л. : Изд-во АПН СССР, 1961. – Кн. 1. – 374 с.
  58. Монтессори М. Метод научной педагогики, применимый к детскому

- воспитанию в Домах ребенка / Мария Монтессори ; [пер. с итал.]. – М. : Мысль, 1993. – 168 с.
59. Никитин В. А. Социальная работа: проблемы теории и подготовки специалистов : учеб. пособие / В. А. Никитин. – М. : Моск. психол.-соц. ин-т, 2002. – 236 с.
60. Никитина Л. Г. Социальный педагог в школе / Л. Г. Никитина. – М. : Академ. проект, 2003. – 112 с.
61. Овчарова Р. В. Справочная книга социального педагога / Р. В. Овчарова. – М. : ТЦ «Сфера», 2001. – 467 с.
62. Оуэн Р. Лекции о рациональной системе устройства общества / Р. Оуэн // Педагогические идеи Роберта Оуэна. Избранные отрывки из сочинений Р. Оуэна. – М. : Учпедгиз, 1940. – С. 153 – 157.
63. Парыгин Б. Д. Основы социально-психологической теории / Б. Д. Парыгин. – М. : Мысль, 1971. – 351 с.
64. Пастригіна А. М. Педагогіка свободи: методичні та соціально-педагогічні основи : моногр. / А. М. Пастригіна – Кіровоград : ТОВ «Імекс» Л.Т.Д., 2007. – 260 с.
65. Пересторога // Антология педагогической мысли Украинской ССР [Текст] / АПН СССР ; сост. Н. П. Калениченко. – М. : Педагогика, 1988. – С. 88 – 89.
66. Песталоцци И. Г. Лингарт и Гертруда / И. Г. Песталоцци // Хрестоматия по истории зарубежной педагогики : учеб. пособие / сост. А. И. Пискунов. – 2-е изд., перераб. – М. : Просвещение, 1981. – С. 276 – 280.
67. Пирогов Н. И. Образование и воспитание / Н. И. Пирогов // Избр. пед. соч. – М. : Просвещение, 1985. – С. 172 – 175.
68. Підготовка майбутнього вчителя до впровадження педагогічних технологій : навч. посіб. / О. М. Пехота, В. Д. Будак та ін. ; за заг. ред. І. А. Зязюна. – К. : А.С.К., 2003. – 240 с.
69. Платон. Государство / Платон // Хрестоматия по истории зарубежной педагогики : учеб. пособие / сост. А. И. Пискунов. – 2-е изд., перераб. – М. : Просвещение, 1981. – С. 20 – 32.
70. Платон. Протагор / Платон // Хрестоматия по истории зарубежной педагогики : учеб. пособие / сост. А. И. Пискунов. – 2-е изд., перераб. – М. : Просвещение, 1981. – С. 19 – 20.
71. Плутарх. Сравнительные жизнеописания : в 3 т./ Плутарх. – М. : Изд-во АПН СССР, 1961. – Т. 2. – С. 63 – 72.
72. Подмазин С. И. Лигностно-ориентированное образование. Социально-философское исследование / С. И. Подмазин. – Запорожье : Просвіта, 2000. – 250 с.
73. Полоцкий С. Букварь языка словянска / С. Полоцкий // Хрестоматія

- з історії вітчизняної педагогіки / за заг. ред. С. А. Литвинова. – К. : Рад. шк., 1961. – С. 39.
74. Психология. Педагогика. Этика : учеб. для вузов / И. И. Аминов, О. В. Афанасьева, А. Т. Васьков, А. М. Воронов и др. ; под ред. проф. Ю. В. Наумкина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право. – 2002. – 551 с.
75. Растригіна А. М. Педагогіка свободи: Методологічні та соціально-педагогічні основи / А. М. Растригіна. – Кіровоград : ТОВ «Імекс» Л.Т.Д., 2007. – 260 с.
76. Рудницька О. П. Педагогіка: загальна та мистецька : навч. посіб. / О. П. Рудницькі. – Тернопіль : Богдан, 2005. – 306 с.
77. Русова С. Ф. Просвітній дух на Україні в 60-х роках // Маловідомі першоджерела української педагогіки (друга половина XIX – XX ст.) : Хрестоматія / Упоряд.: Л. Д. Березовська та інші. – К. : Наук. світ, 2003. – 418 с.
78. Русова С. Ф. Дитячий сад на національному ґрунті // Маловідомі першоджерела української педагогіки (друга половина XIX – XX ст.) : Хрестоматія / Упоряд.: Л. Д. Березовська та інші. – К. : Наук. світ, 2003. – 418 с.
79. Русова С. Ф. Ідейні підвалини школи // Маловідомі першоджерела української педагогіки (друга половина XIX – XX ст.) : Хрестоматія / Упоряд.: Л. Д. Березовська та інші. – К. : Наук. світ, 2003. – 418 с.
80. Руссо Ж.-Ж. Еміль, или О воспитании / Ж.-Ж. Руссо // Хрестоматія по истории зарубежной педагогики : учеб. пособие / сост. А. И. Пискунов. – 2-е изд., перераб. – М. : Просвещение, 1981. – С. 203 – 236.
81. Рыбакова М. М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе / М. М. Рыбакова. – М. : Просвещение, 1991. – 98 с.
82. Рыданова И. И. Основы педагогики общения / И. И. Рыданова. – Минск : Беларус. навука, 1998. – 319 с.
83. Сеница И. Е. О такте и мастерстве / И. Е. Сеница. – К. : Рад. шк., 1976. – 168 с.
84. Славинецький Є. Громадянство звичаїв дитячих / Єпіфаній Славинецький // Хрестоматія давньої літератури. – К. : Знання, 1967. – С. 155 – 161.
85. Соціальна педагогіка : підруч. / за ред. А. Й. Капської. – К. : ДЦССМ, 2003. – 254 с.
86. Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления : учеб. / Л. Д. Столяренко. – Изд. 5-е. – Ростов н/Д : Феникс, 2006. – 416 с.
87. Столяренко Л. Д. Психология и этика деловых отношений /

- Л. Д. Столяренко. – Изд. 2-е, доп. и перераб. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 214 с.
88. Суховершина Ю. Тренинг делового (профессионального) общения / Ю. Суховершина, Е. Тихомирова, Ю. Скоромная. – М. : ВЛАДОС, 2006. – 145 с.
  89. Сухомлинский В. А. Разговор с молодым директором школы / В. А. Сухомлинский. – 2-е изд. – М. : Просвещение, 1982. – 192 с.
  90. Сухомлинский В. А. Сердце отдаю детям / В. А. Сухомлинский // Избр. произв. : в 5 т. – Т. 1. – К. : Рад. шк., 1989. – С. 479 – 562.
  91. Сухомлинский В. А. Человек – высшая ценность / В. А. Сухомлинский // Мир человека. – М. : Мол. гвардия, 1971. – С. 457 – 483.
  92. Сухомлинський В. О. Батьківська педагогіка / В. О. Сухомлинський. – К. : Рідна шк., 1978. – 117 с.
  93. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування. – Донецьк : МтаКо, 2006. – 236 с.
  94. Усна народна творчість. „Велесова книга” та інші твори прадавньої української літератури : посіб. для 9 кл. / авт-уклад. В. В. Пращич. – Х. : Ранок, 1999. – 257 с.
  95. Устав Львовской братской школы 1586 г. Порядок школьный // Антология педагогической мысли Украинской ССР [Текст] / АПН СССР ; сост. Н. П. Калениченко. – М. : Педагогика, 1988. – С. 79 – 83.
  96. Ушинський К. Д. Людина як предмет виховання. Сирота педагогічної антропології / К. Д. Ушинський // Антология педагогической мысли Украинской ССР [Текст] / АПН СССР ; сост. Н. П. Калениченко. – М. : Педагогика, 1988. – С. 113 – 126.
  97. Ушинський К. Д. Про користь педагогічної літератури / К. Д. Ушинський // Антология педагогической мысли Украинской ССР [Текст] / АПН СССР ; сост. Н. П. Калениченко. – М. : Педагогика, 1988. – С. 126 – 131.
  98. Фортова А. И. О диалектическом единстве нравственного и эстетического / А. И. Фортова. – К. : Вища шк., 1983. – 150 с.
  99. Франко И. Я. Великие деяния пана Бобжинского / И. Я. Франко // Антология педагогической мысли Украинской ССР [Текст] / АПН СССР ; сост. Н. П. Калениченко. – М. : Педагогика, 1988. – С. 246 – 255.
  100. Франко И. Я. Эмерик Турчинський. Посмертное воспоминание / И. Я. Франко // Антология педагогической мысли Украинской ССР [Текст] / АПН СССР ; сост. Н. П. Калениченко. – М. : Педагогика, 1988. – С. 244 – 246.

- 101.Хоружа Л. Етична компетентність сучасного вчителя / Л. Хоружа // Відкритий урок. – 2006. – берез. – С. 15 – 21.
- 102.Целуйко В. М. Психологические основы педагогического общения : пособ. для студ. и педагогов / В. М. Целуйко. – М. : Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2007. – 295 с.
- 103.Чернокозов И. И. Профессиональная этика учителя : кн. для учителей / И. И. Чернокозов. – 2-е изд., перераб. и доп. – К. : Рад. шк., 1988. – 221 с.
- 104.Чернышова М. А. Культура общения / М. А. Чернышова. – М. : Знание, 1983. – 32 с.
- 105.Честара Дж. Деловой этикет / Джон Честара ; [пер. с англ. Л. Бесковой]. – М. : Агентство «ФАИР», 1997. – 336 с.
- 106.Шаталов В. Ф. Учить всех, учить каждого / В. Ф. Шаталов ; / сост. И. Н. Баженова. – М. : Педагогика, 1987. – 344 с.
- 107.Шаян В. Григорій Сковорода – лицар святої броні / В. Шаян. – Канада : Гамільтон, 1984. – 270 с.
- 108.Шевченко Т. Г. Повн. збір. тв. : у 6 т. / Т. Г. Шевченко. – К. : Наука, 1963. – Т. 5. – 459 с.
- 109.Шейнов В. П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение / В. П. Шейнов. – Минск : Беларус. навука, 1996. – 347 с.
- 110.Штинова Г. Социальная педагогика / Г. Штинова. – М. : Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2008. – 210 с.
- 111.Юркевич П. Д. Курс общей педагогики с приложениями // Маловідомі першоджерела української педагогіки (друга половина ХІХ – ХХ ст.) : Хрестоматія / Упоряд.: Л. Д. Березовська та інші. – К. : Наук. світ, 2003. – 418 с.

## ДОДАТКИ

### РОЗДІЛ 1. ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ

*Уміння спілкуватися з людьми –  
товар, що купується за гроші  
як цукор і кава*

*І я готовий платити за це уміння більше  
ніж за будь-який товар в цьому світі*

*Дж. Рокфеллер*

У нашій країні довгий час ділові контакти, будь то в управлінській сфері або в юридичній консультації, або в будь-якій іншій структурі, зводилися в основному, до віддачі і виконання розпоряджень. У цьому була суть адміністративно-командної системи. Сучасні соціально-економічні умови вимагають від бізнесменів (менеджерів), що починають, адвокатів, нотаріальних працівників і інших фахівців уміння знаходити партнерів, співробітничати з ними, контактувати з урядовцями, тобто активно спілкуватися. Відсутність навичок ділового спілкування не раз ставило в скрутне становище навіть того, хто в своїй області вважається професіоналом!

Ділове спілкування завжди має цільову спрямованість. На відміну від дружнього ділового спілкування – це вид міжособистісного спілкування, спрямованого на досягнення якоїсь наочної домовленості. Звичайно, при цьому ділові відносини не виключають дружніх, і навпаки.

Найважливіша особливість ділового спілкування полягає в тому, що потрібно вміти будувати відносини з різними людьми, добиваючись максимальної ефективності ділових контактів.

Вступаючи в діловий контакт, ми повинні виразно уявляти, що партнера по спілкуванню цікавить, перш за все, те, наскільки ми йому можемо бути корисні. При цьому за інших рівних умов усякий віддасть перевагу тому, з ким приємно спілкуватися, кому хочеться піти назустріч. Найпринаднішу для партнера пропозицію можна „провалити” своїм похмурим виглядом або невихованістю.

Високий рівень уміння спілкуватися в діловому світі припускає:

- 1) високу комунікативну культуру, тобто мистецтво говорити (у тому числі публічно) і слухати;
- 2) уміння об'єктивно сприймати і правильно розуміти партнера;
- 3) уміння будувати відносини з будь-яким партнером, добиватися ефективної взаємодії на основі обопільних інтересів.

Сторони ділового спілкування взаємозв'язані: уміння правильно



сприймати і приймати партнера або аудиторію допомагає знайти потрібні докази, а володіння ораторським мистецтвом – їх висловити. Все це необхідно для успішного ділового контакту, в ході якого виявляється вміння взаємодіяти з партнером: долати бар'єри в спілкуванні, зайняти потрібну психологічну позицію, вийти на відповідний рівень спілкування і т.п. В ідеалі ділова людина повинна однаково володіти всіма сторонами спілкування в діловому світі.

Справжня культура ділового спілкування припускає і високу етичну культуру, вміння бачити в діловому партнері не тільки потрібну тобі, але й цікаву, повноцінну особу.

Розуміння специфіки ділового спілкування приводить до думки про те, що йому потрібно вчитися.

### ***1.1. Аналіз і планування ділового спілкування***

Ділова бесіда є найпоширенішою формою ділового спілкування. В процесі ділової бесіди розглядаються питання влаштування на роботу, пропозиції про співпрацю, здійснюються операції купівлі-продажу і та ін. Проведення ділової бесіди – це перевірка нашого вміння встановлювати контакт із співбесідником, ясно і переконливо висловлювати свої думки, слухати і чути те, що говорить партнер, вибирати якнайкращу психологічну позицію в спілкуванні, словом, того, наскільки ми володіємо культурою ділового спілкування. Тому аналіз і планування ділового спілкування ми розглядаємо на прикладі ділової бесіди.

Практика показала, що з десяти бесід, які підготовлені наперед, сім проходять успішно, а з десяти непідготовлених – тільки три. Адже після невдалої ділової розмови складно повернутися до неї ще раз. Отримавши відмову, важче добитися позитивного рішення, ніж при першій зустрічі.

Перед початком розмови потрібно чітко сформулювати для себе, чого необхідно досягти в результаті зустрічі.

Загальна підготовка до бесіди припускає наступне.

#### ***1. Обґрунтування ділової пропозиції***

Вести розмову можна тільки про ту справу, про яку ви добре поінформовані. Потрібно підготувати базу для ведення розмови, продумати відповіді на наступні питання:

- Що є фірма або організація, в яку ви звернулися?
- Хто з ваших знайомих мав справу з цією фірмою? Яке їх враження?
- У чому суть вашої пропозиції?
- Чому або як вона з'явилася?
- Яка пов'язана ваша пропозиція з іншими сторонами

діяльності фірми?

- Які вигоди отримає фірма від ухвалення вашої пропозиції?
- Які мінуси цієї пропозиції для фірми?
- Чому ви наполягаєте на ухваленні своєї пропозиції?
- В якому положенні опиниться фірма у випадку, якщо із якихось причин реалізація вашої пропозиції буде перервана (форс-мажорні обставини)? Що конкретно тоді потрібно буде зробити?

Слід мати на увазі, що, оскільки ухвалювати рішення буде жива людина, ним можуть керувати не тільки інтереси справи, але й особисті.

Крім того, успіх багато в чому залежить від того, як подати пропозицію, а вибір форми подачі визначається особливостями тих, до кого вона повернена.

### *2. Знання про партнера*

Отримати інформацію можна від секретаря або співробітника вашого майбутнього співбесідника, якщо вдасться познайомитися з ними і «розговорити» їх. Слід з'ясувати:

- компетентність партнера, тобто чи в змозі ця людина вирішити питання;
- чого побоюється партнер, на що він сподівається;
- передбачувану позицію партнера з даного питання;
- особливості характеру партнера, віддається перевага їм, психологічна позиція і його манера ведення розмови. Це дуже важлива деталь, оскільки є „важкі” співбесідники, розмова з якими може провалитися, якщо не налаштувати себе певним чином;
- життєві установки і принципи партнера. Уявлення про них дозволяє легше знайти підхід до партнера;
- потреби партнера. Знання прагнень і бажань партнера допомагає оцінити, наскільки його може зацікавити ваша пропозиція, і представити останнє у вигідному світлі. Облік потреб партнера необхідний для успішного аргументування;
- вік, сімейний стан партнера, його захоплення, політичні погляди, освіта і т.д. Ці, здавалося б, що не має відносин до справи зведення можуть допомогти налагодити контакт з партнером. Людині завжди приємно, коли в ньому бачать не тільки посадовця, але й особу.

### *3. Подолання негативного відношення до партнера*

У діловому спілкуванні часто доводиться мати справу з постійними партнерами або клієнтами. Зустрічаються і такі, в спілкуванні з якими виникає безліч бар'єрів, – „неприємна людина”. Це заважає діловим контактам, оскільки партнер може відчувати вашу настороженість або неприйняття і відповідно відноситися до вас.

Відомо, що переконати легше того, хто вам довіряє, і до кого з повагою і приязню відноситеся ви.

Подумайте, кому ви довіряєте? Очевидно, тій людині, яку ви вважаєте „своєю”, тому, хто вас розуміє або прагне зрозуміти, нарешті, тому, хто добре до вас відноситься.

Отже, щоб проникати відчуттям довір'я до партнера, потрібно:

- дізнатися якомога більше про партнера і прийняти його таким, який він є;
- зрозуміти його скруту, і стане ясно, чому він поводитьься так, а не інакше;
- віднестися до партнера як до друга, „полюбити” його, зробити „своїм”;
- спиратися на краще, що є в людині.

При цьому в процесі ділової розмови слід поводитися так, щоб партнер або клієнт відчував ваше прагнення його зрозуміти і піти назустріч його інтересам. Потрібно настроїтися на таку розмову з клієнтом або партнером, в якій він зміг би виказати свою скруту. Для цього слід наперед продумати питання, в тактовній формі проблеми, що зачіпають його, і, зваживши свої можливості, допомогти йому.

*4. Підготовка матеріалів і документів.* Матеріали і документи необхідні для введення співбесідника в курс справи і успішного аргументування. Документи не тільки ілюструють і пояснюють сказане, але і додають вагу словам, підтверджуючи їх.

Слід наперед підготувати також заяву або договір. При сприятливому результаті розмови можна буде відразу ж закріпити досягнуту домовленість, запропонувавши партнеру підписати документ.

*5. Розробка стратегії ведення ділової розмови.* У першу чергу слід чітко з'ясувати головну *ціль* розмови (досягти домовленості, прийти до якогось рішення і т.ін.). Виходячи з цілі розмови ви визначаєте, *чого саме* ви хочете добитися в результаті бесіди. Наприклад: *ціль* розмови – зацікавити керівника фірми вами як цінним фахівцем. Чого добивається – щоб він записав ваші координати і назвав конкретний термін вашої наступної зустрічі (або підписав заяву і т. ін.).

Для успіху ділової розмови важливо запитати себе: а яку *ціль* може ставити партнер і якого результату хоче він?

Необхідно наперед передбачити, який результат бесіди вас влаштує, який ні, який варіант ви вважаєте прийнятним для обох сторін (програма максимум, мінімум, компроміс). Наприклад, якщо ви прийшли з діловою пропозицією, максимальний результат – співбесідник схвалив вашу пропозицію і призначив наступну зустріч для обговорення співпраці. Мінімальний – сказав: „Подзвоніть пізніше,

можливо, ця пропозиція нас і зацікавить, тоді й розглянемо”. Компроміс – партнер заявив, що розгляне пропозицію найближчим часом і потім подзвонить сам або запропонує подзвонити йому в певний день.

### ***Вправи***

#### ***Вправа «Зміна відношення»***

#### **Ціль:**

- вироблення навичок роботи над зміною відношення до неприємного партнера.

Студенти діляться на пари. Кожний згадує свого неприємного партнера або знайомого і розкаже про нього своєму співбесіднику по наступній схемі:

1. Як виглядає. Як одягається.
2. Вік.
3. Сімейний стан. Чи є проблеми в сім'ї.
4. Стан здоров'я.
5. Де вчився, де працював раніше.
6. Що є організація, де він працює зараз.
7. Як до нього відносяться в колективі.
8. Які його політичні погляди, захоплення.
9. Що він якнайбільше любить. Що уміє добре робити.
10. Що для нього важливо в житті, чого побоюється, на що сподівається.

Співбесідник уважно слухає розповідь, відзначає основні моменти і перетворює інформацію так, щоб на „погану” людину можна було поглянути по-іншому. Наприклад: замість „довгий, тонкий” – „стрункий”, замість „консерватор” – „людина поглядів”, що усталилися, замість „лає все закордонне” – „патріот” і т.ін. Така робота вимагає широти поглядів і доброзичливості. Потім про неприємного партнера розкаже той, хто слухав ця розповідь. У його викладі ця людина може виглядати навіть привабливою. Перший розповідач буває приголомшений. Це здатне змінити його відношення до партнера.

#### ***Вправа «Стратегії»***

#### **Ціль:**

- відпрацювання навичок підготовки до ведення ділової бесіди.

Група ділиться на команди по 3-4 людини. Ведучий пропонує кожній команді розробити стратегію і продумати хід ділової бесіди на теми, запропоновані слухачами або ним самим. Можна запропонувати двом командам підготуватися до проведення ділової розмови на одну і ту ж тему.

Представники команд докладають про виконання завдання. Група може запропонувати інший варіант початку розмови або доповнити

аргументування. Корисно порівняти два варіанти підготовки розмови на одну тему. Зразкові теми ділових бесід:

1. Співбесіда при прийомі на роботу за фахом після закінчення вузу по направленню молодіжного центру зайнятості.
2. Розмова з директором фірми, що дала оголошення про набір рекламних агентів.
3. Розмова з організатором курсів по водінню автомобіля, на яких ви хотіли б займатися, не дивлячись на те, що пройшло два тижні після початку занять.
4. Розмова із завідуючим телеательє, в якому зіпсували ваш телевізор.
5. Розмова з ректором інституту з проханням дозволити перейти на інший факультет.

*Вправа «Гість»*

**Цілі:**

- створити в групі атмосферу емоційної свободи, відвертості, дружелюбності і довір'я один до одного;
- ввести в колективне розуміння групи готовність говорити про емоції і відчуття;
- розвиток уміння ефективної вербальної комунікації і передачі емоцій, що переживаються.

Учасників тренінгу ведучий просить уявити, що вони розмовляють з гостем. Ним може бути хтось, кого вони знають, або ж хтось, з ким йому хотілося б познайомитися.

Учасники повинні намалювати себе, свого гостя і пригощання. Усно за столом вони записують уявну бесіду.

*Обговорення:*

Студенти розказують, чому вони вибрали саме цього гостя до обіду. Ведучий допомагає їм сфокусуватися на тому, чим цікава для них дана людина. Учасники описують обід, зачитують текст бесіди і детально висловлюють її. Необхідно зупинитися на тих відчуттях і бажаннях, які виникли у них під час прийому гостя.

Ведучий заохочує усіх до того, щоб більше і докладніше розпитувати про гостя, пригощання і про бесіду.

*Вправа «Аукціон гарного настрою»*

**Ціль:**

- виробити прийоми поліпшення настрою і упевненості в собі перед складною діловою бесідою. Вправа організовується у вигляді „мозкового штурму”.

Відбираються прийоми, які підходять більшій кількості учасників тренінгу.

### *Вправа «Я теж»*

#### **Ціль:**

- порушити в учасників тренінгу цікавість, інтуїцію.

Студенти розсаджуються. Один з них виходить в центр і стає ведучим. Він ретельно оглядає однокурсників, а потім вибирає декого з них і просить стати поряд з собою.

Після завершення відбору гравці, що залишилися сидіти повинні спробувати вгадати, по яких параметрах були вибрані інші.

Вони починають шукати між вибраними щось загальне. Критерієм вибору можуть бути різні причини: однаковий колір очей, черевики, спільна робота, спізнення і т.ін.

### *Вправа «Особи»*

#### **Ціль:**

- розвиток гнучкості мислення, уміння застосовувати отримані знання в ситуаціях з різним контекстом. Студентам пропонується запланувати ділову бесіду з партнерами, що мають різні особистісні характеристики. Характеристики придумуються учасниками тренінгу або пропонуються ведучим.

Зразкова характеристика: чоловік 53 років, директор не дуже процвітаючої рекламної фірми, боїться ризикувати, довіряє тільки собі, готовий все перевіряти самостійно, не рахуючись з часом і т.д.

Групу можна розбити на дві команди, давши однаковий опис партнера, або змінити деякі деталі в характеристиках.

### *Вправа «Прохання»*

#### **Цілі:**

- розвиток навичок ефективного спілкування;
- планування своєї мовної поведінки для досягнення поставлених цілей.

Ведучий нагадує, що дуже багато чого залежить від того, як попросити людину про якусь позику, яким тоном, в якій обстановці, з яким настроєм ви висловите своє прохання. Від цього, по суті, залежить – “бути або не бути”. А тим часом існує зовсім невелика кількість прийомів, які можуть значно підвищити вірогідність виконання вашого прохання.

Для проби пропонується вибрати собі партнера і в порядку жарту попросити його про деяку позику (попросіть у нього на якийсь час, наприклад, окуляри, авторучку або щось більш істотне; можна попросити про якусь позику з його сторони).

Все залежатиме від тієї форми, в якій ви висловите своє прохання. Співбесідники завжди цінують тактовність, дипломатичність, а також оригінальність і винахідливість. Важко відмовити в проханні, якщо вона виходить від друга, адже можна створити дружню прихильність до себе

і зовсім незнайому людину. Якщо ваше прохання починатиметься з комплімента, згадки заслуг того, до кого ви звертаєтесь, його авторитету, ваші шанси підвищуються, причому сам факт обігу ніби підкреслює його авторитет.

Після роботи в парах йде групове обговорення кращого варіанту прохання.

### ***1.2. Навики встановлення ділового контакту***

Встановлення контакту із співбесідником (невербальні способи, навички вербального контакту) складає головний зміст першої фази спілкування. Під контактом розуміється наявність симпатії між співбесідниками, бажання взаємодіяти, довіря і щирість. По-іншому це можна назвати умінням сподобатися співбесіднику, особистою чарівністю.

Одній з найважливіших складових здатності подобатися людям є уміння продемонструвати їм своє шанобливе, доброзичливе відношення. Пригадаємо, про кого ми звичайно говоримо: „Яка приємна людина!” Як правило, ці слова ми відносимо до того, хто „приємно”, добре поведився по відношенню до нас, дав нам відчути теплоту і пошану. Таким чином, уміння проявити в даний момент добрі відчуття до співбесідника – дуже важливий компонент успіху. Далеко не завжди це легко по відношенню як до знайомих, так і до тих, кого ми бачимо вперше. Нерідко нам заважає „установка”, що склалася у минулому, тобто попередня настроєність на певне відношення до тієї або іншої людини. Коли ми маємо справу із знайомим, то установку формують минулі враження про його вчинки, слова, відношення до них. При зустрічі з незнайомим на нас впливають стереотипні уявлення про психічний склад людей з певним типом зовнішності, манерою одягатися, їх схожість на наших приємних або неприємних знайомих і т.д. Якщо ми не відносимося до таких упереджень з розумною критикою, вони можуть значно спотворити реальну картину.

Ми часто схильні робити передчасні висновки: „Я з першого погляду зрозумів, що це за людина!”. При такій установці згодом підкріплюється і сприймається тільки та інформація, яка підтверджує перше враження, а інше відсівається, здається малозначним і недостовірним.

#### ***1.2.1. Невербальні способи***

Сприйняття і розуміння партнера по діловому спілкуванню здійснюється шляхом оцінки вербальної і невербальної інформації. Якщо по словесному каналу в основному передається чиста інформація, то по невербальному – відношення до партнера по спілкуванню, його емоційний стан.

Будь-яке переживання людини так чи інакше виявляється в його зовнішньому вигляді, міміці, жестах, позах, інтонаціях голосу. Результати ряду досліджень свідчать про те, що в процесі спілкування

55-65% інформації про партнерів людина одержує за допомогою спостереження за ними.

Якщо слова людини – частіше за все плід його свідомості, то невербальні вияви – реакція підсвідомих процесів. От чому необхідно звертати найпильнішу увагу на розузгодження між словами і жестами.

*Невербальна поведінка* людини нерозривно пов'язано з її психічними станами і служить засобом їх виразу.

У процесі спілкування невербальна поведінка виступає об'єктом тлумачення не само по собі, а як показник прихованих для безпосереднього спостереження індивідуальних психологічних і соціальних характеристик особи. На основі невербальної поведінки розкривається внутрішній світ особи, здійснюється формування психічного змісту спілкування і спільної діяльності.

Люди досить швидко навчаються пристосовувати свою вербальну поведінку до обставин, що змінюються, але мова тіла виявляється менш пластичною. У соціальній психології розроблені різні класифікації невербальних засобів спілкування. Найзначущіші невербальні засоби – *кінесичні* – зорово сприймані рухи іншої людини, що виконують виразно-регулятивну функцію в спілкуванні. До кінесики відносяться виразні рухи, що виявляються в міміці, позі, жести, погляді, ході.

#### Основні групи жестів і поз людини

Жести і поза	Короткий опис
Відкриті	Розкриті назустріч співбесіднику руки. Демонстрація розкритих долонь часто супроводиться підняттям плечей. Розстебнутий піджак (куртка)
Закриті	Схрещені на грудях руки, або спроба якось закрити корпус тіла руками. Закритість посилюється, якщо пальці стислі в кулаки. Сідання на стілець, при якій спинка є ніби щитом. Схрещені ноги
При невпевненості	Переплетені пальці рук, при цьому великі пальці нервово рухаються. Людина гризе або смоче кінець авторучки, олівця. Пощипування, потирання долонь
Що свідчить про напруженість	Коротке дихання, часті викрики і неясні звуки – звуковий фон напруженості. Міцно зчеплені руки, крім того, це ще жест підозри і недовір'я. Захисне погладжування шиї долоною. Відвернення обличчя убік – означає також незадоволеність, заперечення. У спілкуванні з людьми, демонструючими такі жести, перед початком розмови треба зняти напруженість: схилитися до людини, сісти з нею поряд і ін.



При самоконтролі	Руки зведені за спину, і там одна сильно стискає іншу. Схрещені кісточки ніг. Руки впилися в підлокітники крісла
Що вказують на нудьгу	Постукування по столу рукою або по підлозі ногою, поклацування ковпаком ручки. Голова лежить на розкритій долоні, очі напівприкриті. Відсутній погляд. Машинальне малювання на папері
Що виражає розташування	Руки прикладені до грудей. Схилення до іншої людини, треба вчасно помічати, коли партнер починає відсовуватися

*Вправа «Контакт»*

**Ціль:**

- розвиток навиків невербального спілкування.

Всі учасники мають у своєму розпорядженні велике півколо.

Інструкція: Хай кожен з нас по черзі вийде в центр і спробує любим способом, будь-яким доступним йому засобом, але тільки невербальним, встановити контакт з кожним учасником заняття.

Після виконання вправи учасникам пропонується обговорити враження, що виникли в процесі виконання вправи. При підведенні підсумків акцентується увага на тих засобах встановлення контакту, які перерахують учасники, а також на тих ознаках, які свідчать про те, що контакт встановлений.

*Вправа «Контакт-2»*

**Ціль:**

- розвиток навиків невербального спілкування.

Учасники сідають по колу.

Інструкція: Ми можемо продовжити роботу над проблемою встановлення контакту. Хай хто-небудь (хто саме, встановимо пізніше) вийде з кімнати. Коли він повернеться, йому треба буде визначити, хто з учасників готовий вступити з ним в контакт. При цьому ми всі користуватимемося тільки невербальними засобами. Зробити висновки про наявність бажання встановлення контакту або його відсутність треба після того, як ви подивитесь на людину.

Після того, як вибраний (що викликався) учасник вийде за двері, група вибирає того, хто повинен вступити з ним в контакт. Інші повинні демонструвати своє небажання контактувати. Потім запрошується той учасник, що чекав за дверима, і він, послідовно підходячи до кожного, визначає готовність вступу до контакту.

При обговоренні результатів вправи звертається увага на ознаки, які були визначальними при встановленні готовності до контакту.

*1.2.2. Навики встановлення вербального контакту*

Успішності встановлення контакту сприяє привітна усмішка і прямий погляд. Не поспішайте сідати і починати розмову. Піймайте у відповідь погляд. А якщо вам до того ж посміхнулися у відповідь, можна вважати, що хороший початок розмові почався.

Поведінка господаря кабінету визначається його знанням етикету, настроєм, відношенням до відвідувача. Ділову пані, що входить до кабінету, чоловіку слід вітати, вставши з-за столу. Відносно інших відвідувачів допустима різна форма вітання: протягнута рука і навіть зустріч біля дверей. Недбалий кивок головою, вітання крізь зуби, глибокодумний або стурбований вигляд партнера говорять не тільки про його невисоку культуру, але і про відношення до вас, можливо, про настрій і психологічну позицію. Важливо поставити правильний „діагноз”, щоб у потрібній тональності почати розмову. Якщо відбулося вимушене спізнання, слід вибачитися і приступити до справи.

Господар кабінету, як правило, кивком або жестом указує, куди сісти. Нагадаємо, що, якщо є вибір, краще розташуватися не навпроти, а під кутом до співбесідника. Це виключає конфронтацію, дає можливість жестикулювати, міняти позу, що дозволяє впливати на партнера. Вступна частина ділової бесіди необхідна для того, щоб співбесідник перемкнувся від справ, якими він був зайнятий, на розмову з вами, а також для створення сприятливої атмосфери розмови.

Щоб партнер швидше і краще „включився” в розмову, рекомендується так побудувати перші фрази, щоб мобілізувати всі канали сприйняття, оскільки з першого погляду визначити пріоритетний канал сприйняття партнера неможливо. Наприклад: „Радий зустрічі з вами”, „*Приємно, що ви знайшли час...*” (дія на кінестетичний канал). „Я давно *чув* про вашу роботу” або „Мені *говорили*, що у вас...”, „Приємно було *почути* ваше запрошення” (аудіальний і кінестетичний). „Я *бачу*, що у вас зараз...”, „Приємно *бачити*, що...” (візуальний і кінестетичний). Подібні фрази сприймаються як ввічливі, що запрошують до спілкування, але вони до того ж допомагають нам заволодіти увагою партнера, оскільки його „улюблений” канал сприйняття неодмінно „відзоветься”.

Отже, задачі вступної частини:

- 1) залучення уваги до своєї персони;
- 2) встановлення контакту із співбесідником;
- 3) пробудження інтересу до теми розмови.

Існує безліч варіантів початку бесіди. Все залежить від стану партнера і його інтересу до справи. Якщо співбесідник заговорює про свої проблеми і турботи, потрібно дати йому *можливість висловитися, не* поспішати переходити до своєї справи. Іншого разу, побачивши, що

співбесідник стурбований, можна тактовно розговорити його і потім, звичайно, уважно і співчутливо вислухати.

Якщо співбесідник налаштований до бесіди, можливий *прямий підхід* – нагадати йому про предмет майбутньої розмови. Інакше початком розмови може служити прийом „*зняття напруженості*”, коли бесіда починається з приємних фраз загального характеру або тактовного комплімента (партнеру, інтер’єру, організації роботи і т.д.). Інший варіант початку розмови в цьому випадку – „*зачіпка*” – подія, особисте враження, *випадок*, незвичайне питання, які можна пов’язати із змістом майбутньої бесіди.

Встановленню контакту з партнером надає сприятливе враження, яке справляє ваш зовнішній вигляд, манери, вияв прихильності до співбесідника, пошана до його інтересів.

„Самогубним” початком розмови вважається зайва шанобливість, демонстрація повної залежності від партнера, підлесливі вибачення за те, що відірвали від важливих справ і т.ін. не годяться для вияву панібратства, фамільярний тон, демонстрація своїх переваг, зарозумілість і т.п.

У процесі розмови необхідно підтримувати партнера. Показати ваше розташування можна позою, кивками, словами.

Особливості ділового спілкування полягають у тому, що:

- партнер завжди виступає як особа, значуща для суб’єкта;
- тих, що спілкуються відрізняє хороше взаєморозуміння в питаннях справи;
- основна задача ділового спілкування – продуктивна співпраця.

Співпраця припускає максимальне досягнення учасниками взаємодії своїх цілей. Для цього необхідно:

1. Перед тим, як вступити в ділову бесіду, чітко уявіть собі те, що ви хочете повідомити, обдумайте це в можливих деталях.
2. Будьте уважні до можливих смислових бар’єрів.
3. Стежте за своїми позами, жестами, мімікою, інтонацією.
4. Будьте уважні до відчуттів партнера по спілкуванню, відкритими і здатними до співпереживання.
5. Добивайтеся адекватного зворотного зв’язку.

*Вправа «Карусель»*

#### **Цілі:**

- розвиток навиків встановлення і закінчення контакту;

Ведучий пояснює, що вміння встановлювати контакти дозволяє людині відчувати себе більш упевнено в цьому світі, і пропонує провести серію зустрічей, причому кожного разу з новою людиною.

Учасникам потрібно легко і приємно увійти до контакту, підтримати бесіду і приємно розлучитися з ним.

Члени групи встають (сідають) за принципом „каруселі”, тобто лицем один до одного, і утворюють два кола: внутрішній нерухомий (учасники стоять спиною до центру кола) і зовнішній жвавий (учасники розташовані лицем до центру кола).

По сигналу ведучого всі учасники зовнішнього кола роблять одночасно 1 або 2 кроки вправо (або пересаджуються на стілець, що стоїть праворуч від них) і виявляються перед новим партнером. Таких переходів буде декілька. Роль учасника задає ведучий.

Час на встановлення контакту, вітання і проведення бесіди 2-3 хвилини. Потім ведучий дає сигнал, учасники повинні протягом 1 хвилини закінчити почату бесіду, попрощатися і перейти до нового партнера.

Приклади ситуацій для „зустрічей”:

„Перед вами людина, яку ви добре знаєте, але давно не бачили. Ви раді цій випадковій зустрічі...”

„Перед вами невідома людина. Познайомтеся з нею, дізнатись, як її звуть, де вона вчиться (працює)...”

„Перед вами зовсім маленька дитина; вона чогось злякався і ось-ось розплачеться. Підійдіть до неї, почніть розмову, заспокойте її”

„Вас сильно штовхнули в автобусі. Озираючись, ви побачили літню людину...”

„Після тривалої розлуки ви зустрічаєте вашого любимого (любиму) і раді цій зустрічі. І ось нарешті він (вона) поряд з вами...”

*Вправа «Пропозиції»*

**Цілі:**

- розвиток навиків ефективного спілкування;
- розвиток навиків співпраці.

Група встає по колу.

Інструкція: Подумки виберіть собі пару і вирішіть, як ви запропонуєте партнеру провести сьогоднішній вечір. Інформацію про ваші пропозиції треба передавати тільки невербальними засобами. Передавати свої пропозиції всі повинні почати одночасно по сигналу.

При обговоренні вправи ведучий звертає увагу на правильність розуміння партнерами один одного, а також на те, що допомагало і що заважало досягненню розуміння.

Отриманий матеріал дає можливість постановки проблеми, закономірностей прийому і передачі інформації. Ведучий запам’ятовує ефекти, що з’явилися, і може використовувати їх при ілюстрації орієнтовних основ, що відносяться до прийому і передачі інформації в

спілкуванні.

*Вправа «Взаємодія»*

**Цілі:**

- розвиток навиків ефективного спілкування;
- розвиток навиків співпраці.

Для проведення вправи необхідне парне число учасників. Учасники стають в коло.

Інструкція: На рахунок „раз” кожний з нас повинен, залишаючись на своєму місці, мовчки, знайти собі пару. Коли я скажу „два”, ви разом почнете однакові рухи. Потім я знову скажу „раз”, і ви повинні знайти собі нову пару, а на рахунок „два” почати робити однакові рухи з новим партнером.

Вправу повторювати не менше трьох разів. При обговоренні з’ясувати: „Як створювалася пара?”, „Як відбувався вибір однакового руху?”

У ході даної вправи виявляються:

- основні невербальні ознаки, що говорять про початок контакту;
- ініціатори контакту і роботи пари.

Слід докладніше обговорити проблему ініціативи у взаємодії. При цьому можуть бути виявлені наступні варіанти взаємодії:

- один проявляє ініціативу, при цьому стримуючи прагнення другого;
- один проявляє ініціативу з повної згоди іншого;
- у процесі взаємодії відбувається постійна передача ініціативи від одного учасника до іншого;
- взаємодія протікає як співпраця, коли партнери повністю розуміють один одного у будь-який момент часу.

*Вправа «Спонування до дії»*

**Цілі:**

- сприяти розвитку і закріпленню комунікативних навичок за допомогою ефективної ігрової взаємодії;
- сприяти інтеграції групи за рахунок необхідності постійної включеності в спільну діяльність.

Учасники сідають по колу. Досить часто ми стикаємося в житті з ситуаціями, коли необхідно спонукати когось, щось зробити. Наші спроби виявляються більш результативними, якщо ми врахуємо особисті особливості людини, до якої звертаємося. А також її настрій, стан на момент розмови. Спиратимемося на ці положення в ході своєї подальшої роботи.

Пригадайте ситуацію, в якій ви хотіли спонукати іншу людину на

якісь дії, наприклад: ви звертаєтесь до колеги з проханням відчергувати за вас у вихідні або до приятеля з пропозицією супроводжувати вас у магазин за покупками і т.ін.

Подумки поставте на місце людину, до якої ви звертаєтесь, усіх членів групи по черзі. Подумайте, як ви звернетесь до кожного. Як поведете розмову, урахувавши її особисті особливості. Можна записувати виниклі варіанти. На роботу – 15 хвилин. Потім кожний, стисло охарактеризувавши свою ситуацію, звернеться по черзі до решти (на свій розсуд вибираючи, до кого саме) учасників з своєю пропозицією або проханням. У ході обговорення можна скласти перелік того, що сприяє досягненню успіху в ситуації спонукання іншої людини до вчинку. Можна виділити також наступні:

- вдалося зрозуміти інтереси співбесідника і врахувати їх у ході розмови;
- був встановлений хороший емоційний контакт;
- допомагає впевненість у собі, яка, зокрема, виявляється в тональності розмови;
- відвертість;
- чіткий виклад причин спонукання.

*Вправа «Конкурс на посаду»*

**Цілі:**

- знайомство з механізмами психологічної дії на людей;
- розвиток навиків аргументування.

Вправа проводиться в трьох підгрупах по 3-4 людини.

Інструкція: Уявіть собі, що ви вирішили взяти участь у конкурсі на посаду начальника відділу кадрів головного управління МВС (ФСБ) Москви, персонал-менеджера в крупній фірмі або т.ін. Кожна підгрупа розробляє свої вимоги до кандидата (професійні, особисті і т.ін. якості). Після цього, одна людина з 1-ї підгрупи йде до 2-ї підгрупи; один з 2-ї в 3-ю підгрупу; з 3-ї в 1-у, для того, щоб встановити з ними контакт і взнати, яке правила відбору є пріоритетним. Ті, до кого вона звертається, займають приблизно таку позицію: ситуація відбору для вас дуже важлива, і ви хочете успішно її пройти самі, крім того, вам відомо, на що звертають увагу при відборі, тому у вас дуже серйозні причини, по яких ви не хочете відволікатися від ваших роздумів з приводу майбутньої співбесіди і даєте це зрозуміти тому, хто до вас звертається. Крім того, вам не вигідно мати ще одного конкурента. Ви людина порядна і одурювати не можете. У ваших силах лише піти від відповіді або напряду відмовити в допомозі. У той же час, пам'ятайте, що якщо поведінка (або життєва ситуація) тієї людини, яка до вас звернеться, викличе у вас бажання вступити з нею в розмову, ви можете зробити це.

Через 3-5 хвилин всі повертаються до своїх підгруп. Інші учасники відправляються на „розвідку”: з 1-ї підгрупи в 3-у; з 2-ї в 1-у; з 3-ї в 2-у. После збору інформації в підгрупах ведеться підготовка кандидатів в кожному з підгруп, з урахуванням з'ясованих вимог прийому. Ціль кожної команди, щоб їх кандидати були прийняті на дану посаду. Потім, підготовлені учасники відправляються (по схемі, використаній на першому етапі гри) в „приймальні комісії” двох інших підгруп.

Вправа дає можливість кожному учаснику апробувати і потренувати різні способи встановлення контакту, це дозволяє закріпити отримані навички і створює сприятливі умови для їх перенесення в реальну дійсність.

*Рольова гра «Зроби це неправильно»*

**Цілі:**

- відробітка техніки вступу до контакту, активного слухання і регуляції емоційної напруги;
- розвиток творчої атмосфери в групі.

Ми довго тренувалися в тому, як правильно задавати питання, як слухати партнера і регулювати емоційну напругу в бесіді. Зараз ми покажемо все навпаки. Потрібно буде все, абсолютно все, робити неправильно! Перша команда продемонструє нам ситуацію, коли кандидат прийшов на співбесіду для надходження на роботу у фірму. Інтерн'ю вестиме менеджер по персоналу. Кандидат поводитиметься неправильно. Друга команда підготує діалог продавця і покупця. Продавець поводитиметься абсолютно неправильно. Третя команда підготує діалог консультанта і клієнта. Консультант продемонструє нам зразок неправильної поведінки.

Переможе та команда, яка допустить більше помилок.

Проте це тільки перша перемога. Після цих сценок кожна команда повинна буде продемонструвати іншу сценку, в якій все повинно бути зроблено максимально правильно. Переможе та команда, на чий стороні буде більшість голосів.

Чи є які-небудь питання?

На підготовку сценок командам даються 15 хвилин.

Після кожної „неправильної” сценки тренер повинен запитати: „Що було неправильно?” Після кожної правильної: Чи „згодні ми, що це було зроблено правильно?” Якщо гра проводиться ближче до кінця тренінгу, то фактично це репетиція цілісної дії, тому дуже важливо, щоб учасники виявилися максимально ефективними в „правильних” діях. Тренеру слід допомогти учасникам, можливо, подекуди підказати правильні слова і дії, „суфлірувати” їм. Можна перервати сценку, оголосивши: „Дубль два”, і почати наново, щоб добитися правильних

дій з боку учасників.

*Гра «Розслідування»*

**Ціль:**

- розвиток товариськості під час ділових контактів.

Підготовча частина:

„Дорогі друзі, сьогодні нам належить перекваліфікуватися в імпровізованих детективів. Кого не впокорює незвичайне мистецтво Шерлока Холмса несподівано розплутувати, здавалося б, найбезнадійніші справи? Давайте спробуємо виступити в цьому жанрі і ми з вами. Але для цього потрібно спочатку створити заплутану справу. Пропонуємо такий варіант: розділимося на дві рівноцінні команди, кожна з яких виступить і в ролі організаторів заплутаної справи, і в ролі детективів по розплутуванню справи протилежної команди. Дійте.

Тепер – задача команд: створити свою заплутану справу, в якій по можливості брали б участь усі члени команди. Зробити це потрібно, природно, таємно від команди її суперника.

Якого характеру може бути справа? Будь-якого. Звичайно, жартівлива, але по можливості незвичайна. Наприклад, по якомусь сигналу, яким може бути, припустимо, зміна краватки одним з членів команди, один гравець передає іншому конверт із завданням. Про завдання може знати тільки автор і той, кому воно призначено. У завданні може міститися, наприклад, інструкція одному з гравців передати свою книгу іншому гравцю через посередників, кожний з яких може мати найсуперечливішу інформацію, від кого книга і кому вона призначена. Кінцева мета: довідатися, у кого знаходиться розшукувана книга.

Але врахуйте, при розслідуванні на будь-які питання, що задаються командою суперників, можна відповідати тільки правдою, тому дійсно не всі гравці повинні володіти повною інформацією. Врахуйте, при розслідуванні доведеться відповісти на питання про дату і час виконання окремих завдань. Тому всі, хто виконує ці завдання, повинні фіксувати дату і час виконання завдань.

Отже, зараз команди повинні домовитися про час і зустріч, під час якої в умовах повної конфіденційності буде затіяно складну, заплутану справу, що підлягатиме потім розслідуванню. Отже, кожна команда домовляється про місце і час зустрічі для створення своєї заплутаної справи, і часу, коли всі збираються на розслідування. На розслідування потрібно прийти із заявою, в якій повинна бути сформульована ціль розслідування. Наприклад, розплутати весь ланцюжок, по якому задумана справа пройшла від ідеї до кінцевого пункту.

Врахуйте, що ніхто з команди не повинен мати в своєму розпорядженні всієї інформації, тому що на всі питання потрібно



відповідати тільки правду, а якщо буде задане пряме питання: „Хто має в своєму розпорядженні всю інформацію?“, – припаде на нього відповідати правдою, і тоді справа буде відразу розкрита. Якщо всім завдання ясне, давайте приступимо до виконання і заплутування вашої справи. Успіхів вам. До нашої наступної зустрічі».

#### *Ігрова частина*

„Добридень, поважані детективи – послідовники Шерлока Холмса. Сьогодні вам належить позмагатися в проникливості, догадливості, кмітливості – тих якостях, які необхідні будь-якому детективу.

Отже, ведучий, посадить, будь ласка, одну команду детективів в один бік, іншу команду – в протилежний. Будь ласка. Кожна команда повинна зробити зараз заяву на розслідування своєї справи. Ведучий, визначте, з якої команди ми почнемо.

Представник команди виходить наперед і робить офіційну заяву для розслідування. Отже, заява першої команди. Просимо вас.

Починаємо розслідування. Умови розслідування наступні: потрібно задати мінімальну кількість питань команді суперників, щоб відповісти на заявлені питання. Команда детективів задає питання, команда позивачів дає виключно правдиві відповіді. Ведучий, він же суддя, враховує кількість питань, що задаються. Почали розслідування.

Розслідування закінчено. Ведучий, повідомте кількість питань, які були задані. Будь ласка.

Продовжуємо нашу детективну зустріч. Тепер із заявою виступає друга команда. Будь ласка, представники другої команди, слухаємо вас. Тепер команда суперника задає питання. Ведучий рахує їх. Почали розслідування, будь ласка.

Якщо ціль розслідування досягнута, ведучий, будь ласка, повідомте кількість питань, яка була задана цією командою. Слухаємо вас.

Зараз, перш ніж остаточно оцінити результат змагань детективів, давайте проведемо невеликий конкурс, конкурс на краще питання. Хай кожна команда виставить свої кандидатури на звання кращих детективів. Ведучий, запишіть, будь ласка, пропонувані кандидатури. Будь ласка. Тепер методом “всенародного” голосування давайте визначимо кращого детектива сьогоднішнього змагання. Ведучий, керуйте, будь ласка.

Отже, можна підвести підсумки сьогоднішнього змагання. Ведучий, будь ласка, ваш виступ з поздоровленням команди-переможниці і кращого детектива сезону. Будь ласка, вам слово.

На цьому наша зустріч закінчена. Дякуємо всім за участь”.

#### *1.3. Виявлення бар’єрів і помічників в діловому спілкуванні*

У ділове спілкування, на відміну від дружнього, вступають з

потреби. При цьому контакт з одними діловими партнерами проходить легко, з іншими ж лише інтереси справи примушують продовжувати спілкування. Відчуття дискомфорту, бар'єрів спілкування не сприяють плідним діловим контактам і можуть привести до конфліктів.

Для того, щоб справа не дійшла до стресу, потрібно навчитися попереджати виникнення бар'єрів спілкування, а якщо вже вони виникли, успішно долати їх.

Бар'єрами спілкування називають ті способи ведення розмови, які заважають людям зрозуміти один одного, погіршують їх взаємостосунки, викликають злість, протест і роздратування.

### *1.3.1. Бар'єри в діловому спілкуванні*

Ми розглянемо лише деякі, що найбільш часто зустрічалися, і звичні бар'єри спілкування.

#### *1. Негативні оцінки і ярлики (образи).*

Ти несеш абсолютну нісенітницю!

Так поводитися зі мною не можна!

Це невірно!

Партнера цікавить не наша оцінка, а його власні відчуття, бажання, враження, його власний внутрішній світ. Усі люди різні, тому наша оцінка (якою вірною вона не була) навряд чи співпадає з точкою зору партнера. Партнер зреагує на сам факт оцінки і, швидше за все, стане оспорювати або саму оцінку, або ваше право її виказувати в тому ж самому – оцінному – стилі:

Так ти і сама невеликого розуму.

Ти мене саму провокуєш.

*Не твого розуму справа – піди повчися.*

Остання фраза належить вже до наступного типу бар'єрів – до порад.

#### *2. Поради.*

Я б тобі не радила так зі мною поводитися.

Моя тобі порада – припини зараз же!

Не раджу тобі мене злити.

Якщо нас попросили про пораду – пораду слід дати. Але в інших випадках поради завжди сприймаються дуже і дуже насторожено і часто викликають у партнера відчуття протесту.

Відстань ти від мене з своїми порадами! Хто ти такий, щоб мені поради давати?

#### *3. Питання (на які не потрібно або неможливо відповісти).*

Що ти тут робиш?

Де тебе носило до двох ночі?

Хто ти такий взагалі?

Про що ти зараз думаєш, коли я з тобою розмовляю?

Будь-яке питання припускає відповідь – але ці питання відповіді не вимагають. Передбачається, що партнер сам зрозуміє, які ви злі, скривджені, засмучені, як ви хвилювалися. Але він-то якраз у цій ситуації навряд чи прагнутиме вгадати ваші відчуття. Він сам почне задавати питання, не чекаючи ніякої відповіді на них.

А твоя яка справа? І т.ін.

Партнер вийде з себе і спробує припинити неприємну йому розмову. Дуже вірогідне використання категоричних вимог, тобто наказів.

*4. Накази.* Припини мене злити! Замокни зараз же!

Наказ – це насильство в тій чи іншій мірі, оскільки бажання двох людей співпадають дуже і дуже рідко. Наказ (навіть якщо він абсолютно виправданий і справедливий) завжди викликає відчуття протесту і бажання його оспорити.

А хто тебе злить?

Сам замкни!

Часто в такого роду розмовах люди втрачають над собою контроль і починають робити пропозиції, які мають віддалене відношення до реальності, приписують іншим причини і наміри, яких насправді немає.

*5. Помилкові аргументування.*

Ви ніколи ні в чому не йдете мені назустріч!

Люди для вас нічого не значать!

Від звичайних оцінок помилкові аргументування відрізняються тим, що в них концентруються побоювання конкретної людини, але ці побоювання часто без всяких на те підстав приписуються іншому. Партнер опиняється в дуже складному положенні: оспорювати помилкові аргументування – значить лише ще більше дратувати іншого, погоджуватися ж з абсурдом теж не резон. Деякі з помилкових аргументувань перетворюються на свого роду мовні штампи, але від цього їх деструктивний вплив не зменшується:

Ти мене в могилу зведеш!

*Ти це робиш спеціально, щоб мене позлити!*

Страх і агресія, які тісно переплітаються в такого роду висловах, дуже сильно заважає відкритій і чесній комунікації і часто є слідством ще однієї помилки, що заважає людині стати упевненою.

*6. Узагальнення, глобальні висновки з одиничних випадків.*

Страх або інші сильні емоції примушує людину робити поспішні висновки.

Нічого хорошого в житті я від тебе не бачив(а)! Жахливі проекти в нашій конторі доручають тільки мені!

Такі узагальнення навряд чи будуть вірними, та до того ж партнер

легко пригадає, як він місяць назад щось зробив для вас за власною ініціативою.

Одного разу зустрівшись з відмовою, ми побоюємося відмов надалі і на цій підставі приписуємо іншому якості, якими він не володіє.

### *7. Іронія, уїдливість.*

Жарти і жарти один над одним хороші до тих пір, поки вони приносять задоволення обом партнерам по спілкуванню. Тут легко можна втратити міру і перейти ту грань, за якою будь-хто, навіть найшкідливіші в іншій ситуації, слова починають кривдити і злити партнера. Ця грань індивідуальна, дуже залежить від ситуації, відносин між партнерами, від контексту розмови.

Ну ти герой!

Ти просто писана красуня!

На ці й інші форми утрудненого спілкування люди звичайно реагують вельми емоційно, причому емоції частіше мають негативний характер. Зростання агресивності, звичайно, перешкоджатиме формуванню впевненості в собі, і бар'єри спілкування в цьому випадку стають перешкодою нашому зростанню.

### *1.3.2. «Помічники» в діловому спілкуванні*

Вихід у подоланні бар'єрів завжди є. Ми можемо ігнорувати поведінку, що заважає, ніби перестрибнути бар'єр, можемо заборонити його, можемо його порушити.

Причому замкне в цьому ряді – найефективніша форма поведінки, оскільки самі заборони – одна з форм бар'єрів.

Важливо у відкритій формі говорити про свої відчуття і бажання. У міжособистісних відносинах цілком допустима і навіть бажана розмова про відчуття іншого. Найефективніший засіб руйнування бар'єрів – віддзеркалення відчуттів партнера.

Немає особливої потреби детально говорити про те, що руйнування бар'єрів вимагає більших зусиль, ніж їх ігнорування. Але користь, яку приносить руйнування бар'єрів в міжособистісних відносинах, легко компенсує всі психічні витрати. У міру зміцнення відносин все рідше і рідше вам доведеться витрачати на це сили і енергію.

Існують декілька простих правил, відповідно до яких бар'єри спілкування можна терпіти, ігнорувати і руйнувати.

1. Не використовуйте бар'єри спілкування самі! Замінійте їх відкритим виразом бажань і відчуттів. (Чия проблема?)

2. Говоріть про свої відчуття і проблеми, якщо ваша проблема істотно більше, ніж проблема партнера. Ігноруйте бар'єри, які будує партнер.

3. Говоріть про відчуття партнера, якщо його проблема більше,

ніж ваша власна. Руйнуйте бар'єри, які будує партнер. (Чи наша це проблема?)

4. Якщо проблема торкається ваших з партнером взаємостосунків – говоріть про відчуття і відносини.

5. Якщо проблема ділова і не пов'язана з вашими взаємостосунками – говоріть про формальну суть проблеми.

Людина, досвідчена в ділових контактах, часто починає бесіду з так званого „Ви-підходу” (його ілюструє другий стовпчик). Він із самого початку намагається поставити себе на місце співбесідника, уявити собі його інтереси. Це відображається як на змісті, так і на формі висловів.

Порівняйте, наприклад:

Я б хотів...	Ви хочете...
Мені це представляється цікавим...	Це повинно бути для вас цікавим...
Я прийшов до такого висновку...	Вам цікаво знати...

Врахуйте (і постарайтеся підготуватися), яка інформація представлятиме для вашого партнера найбільший інтерес.

*Вправа «Мій досвід»*

**Ціль:**

- визначити власні бар'єри спілкування.

Слухачі по черзі розказують про свій досвід подолання бар'єрів у спілкуванні. Проблемні ситуації обговорюються.

*Вправа «Уникнення»*

**Ціль:**

- формування у студентів стратегій уникнення бар'єрів спілкування.

Тренер пропонує слухачам назвати спочатку ввічливі форми поведінки з проханням (наприклад: прошу вас, будьте такі люб'язні і т.ін.), потім – ввічливі форми відмови (наприклад: на жаль, не зможу вам допомогти; це не в моїх силах і т.ін.). Тренер пояснює перевагу в певних ситуаціях прохання в умовному нахилі („хотілося б...”), відповіді по формулі „так, але...”. Група знаходить формули прохання і відмови, доречні в спілкуванні: з колегою, з вищестоящим лицем, з клієнтом фірми.

*Вправа «Ввічливість»*

**Ціль:**

- розвиток навиків ввічливих форм прохання, відмови.

Ведучий обговорює із слухачами, як відхилювати нетактовне прохання.

Слухачі розбиваються на пари. Завдання: один партнер повинен придумати нетактовне прохання (наприклад, дати конспект перед іспитом, сходити замість друга на побачення, гуляти вечорами з його

собакою і т.ін.), інший – відмовити в цьому проханні, але так, щоб не уславитися занудою і не перервати відношення з товаришем. Керуватися слід міркуваннями французького письменника-мораліста Н. Шамфора: „Хто недостатньо гострий розумом, щоб вчасно відбутися жартами, той часто вимушений або брехати, або пускатися в найскучніші міркування Вибір не з приємних! Уникати його порядній людині звичайно допомагає ввічливість і веселість”.

Не всі, проте, можуть проявити ці якості в потрібний момент. Можна відхилювати нетактовне прохання і таким чином: відверто, спокійно і по можливості стисло пояснити причину відмови, наприклад: “Вибач, але твоє прохання ставить мене в ніякове положення” або “Пробач за відмову, але мені це не до душі”.

*Вправа «Синонімія»*

**Ціль:**

- застосування різних тактик відходу від конфлікту в діловому спілкуванні.

Синонімія – використання різних слів і фраз для повідомлення схожої інформації, які по-різному впливають на розуміння одержувача і викликають у нього відповідну реакцію.

Наприклад: фразу „ти спізнився” можна передати за допомогою виразів „ти прийшов пізно” і „ти не прийшов вчасно”. Також за формою вислову можна визначити відношення говорячого до описуваного об’єкту, яке може бути: позитивним, негативним або нейтральним.

Наприклад: бережливий – скнара – раціональний; невисокий – коротун – приземистий.

Учасникам пропонується самостійно придумати:

1) Три приклади синонімії на будь-яке поняття, що відображає різне відношення до нього.

2) Три приклади фраз для повідомлення схожої інформації, які по-різному впливають на розуміння одержувача і викликають у нього різну реакцію. Можливо, це будуть приклади з власного життя, коли слова когось вплинули на емоційний стан учасника. Подумати, як можна було б перефразувати повідомлення, щоб не викликати подібної реакції. Виділити: зміст інформації, ціль її повідомлення, результат.

*Вправа «Розташування в контакті»*

**Ціль:**

- показати важливість рівності позицій в спілкуванні.

Група розбивається на пари. Якщо кількість учасників непарне, ведучий може сам взяти участь у вправі. Пари повинні зайняти місце так, щоб нікому не заважати. Парам пропонується для бесіди пов’язані з контекстом групи або нейтральні теми. По вказівці ведучого, не

припиняючи бесіди, пари повинні будуть поміняти своє положення.

Учасники 1,5 хвилини розмовляють, сидячи спинами один до одного, по 1,5 хвилини – один сидячи, іншій стоячи і навпаки, 1,5 хвилини – сидячи лицем один до одного.

При обговоренні з'ясовується, при якому положенні найбільш важко було вести бесіду, в якому – найбільш комфортно. Свої відповіді учасники повинні аргументувати. Це дозволить виказати думку про важливість для ефективного встановлення контакту рівності позицій учасників, відсутність між ними бар'єрів, про знаходження очей на одному рівні.

*Вправа «Крокодил»*

**Цілі:**

- продемонструвати ефективне володіння мімікою і жестом в невербальній комунікації, потренуватися в передачі інформації;
- знайти найтипівіші помилки, що допускаються при невербальному спілкуванні, і потренуватися в їх усуненні;
- сприяти подоланню психологічних бар'єрів, що перешкоджають спілкуванню, шляхом розвитку спонтанності учасників тренінгу.

Група розбивається на дві підгрупи, які розсаджуються один проти одного.

Кожна підгрупа придумує слово – іменник в однині, ім'я власне.

Потім, викликавши одного гравця протилежної команди, тихенько повідомляють йому задумане слово. Отримавши слово, гравець встає між двома командами так, щоб його було всім видно, і за допомогою жестів і міміки протягом двох хвилин повинен передати своїй команді отриману інформацію. Команда, що відгадує слово, може задавати йому питання, на які він може дати позитивну або негативну відповідь, але тільки невербальними засобами.

Якщо протягом двох хвилин команда не вгадала задане слово, то команда, що загадує, одержує очко. У свою чергу, команда, яка відгадувала, передає своє слово представнику суперників, і гру продовжує друга команда.

*Вправа «Уміння зав'язати знайомство»*

**Ціль:**

- подолання бар'єрів спілкування при першому знайомстві з людиною.

Ведучий нагадує слухачам, що ділові відносини базуються на збігу або доповненні тих або інших інтересів. Крім того, партнери повинні бути приємні один одному і мати нагоду для здійснення контактів. Виходячи з цих міркувань і правил етикету пропонується, наступна схема знайомства.

1. Представтеся (назвіть своє ім'я, у разі ділового знайомства –

прізвище і місце роботи). Вихована людина звичайно після цього називає себе.

2. Заговоріть про щось близьке співбесіднику, наприклад, про ту ситуацію, в якій ви з ним виявилися, або в крайньому випадку про нейтральне (погода, спортивна подія і т.ін.). Для зав'язки розмови можна також щось запитати або запропонувати в чомусь допомогти. Можливо, вдасться знайти і привід для приємних фраз (прихований комплімент). Якщо співбесідник реагує доброзичливо, підтримує розмову, можна продовжити бесіду (чи подобається семінар, концерт, виставка і т.ін.).

3. З'ясуйте, чим займається співбесідник, круг його інтересів. У разі ділового знайомства про це можна запитати прямо. Якщо ціль – приятельські відносини, будьте гранично тактовними. Корисно знати сімейний стан співбесідника, але прямо питати про це не прийнято. Якщо новий знайомий повідомив, чим він займається або захоплюється, і виявився збіг якихось інтересів, то при розположенні з його боку можна продовжити знайомство.

4. З'ясуйте, чи є у співбесідника можливість для підтримки відносин.

5. При позитивній відповіді запропонуйте обмінятися “координатами”.

6. Тепло попрощайтеся. Дайте зрозуміти, що раді зустрічі.

Слухачі сідають парами і «знайомляться» по запропонованій схемі. Питання задає один слухач іншому, через п'ять хвилин їх ролі міняються.

За столом викладача перед аудиторією предстають обидва (всі пари по черзі). Викладач оголошує, що зараз відбудеться представлення цікавої людини.

Відповідно до завдання потрібно розказати про партнера все краще, зацікавити тих, що зібралися. Переказувати все, що вдалося дізнатися про співбесідника в розмові віч-на-віч, не слід. Інформація повинна носити ніби рекламний характер, піднімати товариша по групі в його власних очах.

Уявлення триває три хвилини. Як правило, при цьому відома всім людина відкривається з несподіваної сторони. Студенти бувають здивовані тим, як вони мало знали один про один. З'ясовується збіг чийось інтересів або проблем.

Створення доброзичливої атмосфери багато в чому залежить від ведучого. Він радить під час виступу називати партнера на ім'я (а не „він”), поглядати на нього, звертає увагу на достоїнства кожного слухача.

*Вправа «Паузи»*

**Ціль:**

- подолання труднощів у процесі спілкування.



Учасники розбиваються на групи по 5-10 чоловік.

У кожній групі визначається тема спілкування. Після чого починається гра. Правила гри наступні: учасники групи по черзі повинні вимовляти слова на вибрану тему. Паузи між відповідями студентів не повинні перевищувати п'яти секунд. Учасники, які у відведений для відповіді час не можуть підібрати необхідне слово, вибувають з гри. Врешті-решт, у кожній групі залишається по одному переможцю.

Вправу можна ускладнити, не визначаючи наперед порядку відповіді учасників.

*Вправу «Говоримо тихіше»*

**Ціль:**

- подолання труднощів в процесі спілкування.

Група розбивається на пари, і вони одержують завдання вести бесіду кожний на свою тему. Наприклад, один говоритиме про спорт – інший про медицину, один про філософію – інший про психологію, один про професійну підготовку – інший про правила дорожнього руху і т.д. Гра піде в потрібному напрямі, якщо сторони старатимуться не перекричати один одного, а робити більше пауз, говорити якомога тихіше, задавати питання на „свою” тему, примушувати співбесідника поступатися ініціативою, проявляти винахідливість і творчість.

**1.4. Вироблення навиків активного слухання**

До Сократа у Афіни здалеку приїхала молода людина, що горить бажанням оволодіти мистецтвом красномовства. Поговоривши з ним декілька хвилин, Сократ зажадав за навчання ораторському мистецтву подвійну платню. „Чому?” – здивувався учень. „Тому, – відповів філософ, – що мені доведеться навчати тебе не тільки говорити, але й мовчати і слухати”. Ця відповідь, що прозвучала більше двох тисячоліть тому, перекликається з думкою письменника ХХ в. Л. Фейхтвангера, що стверджував, що „людині потрібно два роки, щоб навчитися говорити, і шістьдесят років, щоб навчитися тримати мову за зубами”.

Уважно слухати – означає концентруватися на тому, що говорить інша людина. На перший погляд це визначення виглядає безглуздо: як можна слухати, не концентруючи уваги?

Дійсно, частіше за все так і відбувається. Ви переконані в тому, що уважно слухаєте, але насправді це не так. Ви закінчуєте пропозиції за свого співбесідника, перериваєте його. Ви кречете, зітхаєте, бурмочете, усміхаєтеся або кашляєте. Ви заповнюєте виникаючі паузи своїми власними думками, історіями або теоріями. Ви дивитесь на годинник або озираетесь на всі боки. Ви думаєте про наступні зустрічі, доповідях або про те, що їстимете сьогодні на обід. Ви хмуритесь, нетерпляче постукуєте пальцями по столу, розгинаєте скріпки і перегортаєте

щоденник. Ви даєте поради. Ви даєте багато порад. Ви зайняті власними думками в той момент, коли вам слід було б відвернутися від них. По-справжньому уміти слухати – значить відключитися від власних думок і дозволити думкам іншої людини проникнути у вашу свідомість.

#### **1.4.1. Техніки активного слухання**

*А. Техніки, що заважають активному слуханню*

##### **1. Негативна оцінка – приниження партнера**

Використовуються вислови, що принижують особу партнера.

Приниження партнера може приймати різні форми:

а) пряма образа (наприклад, „дурень”, „мерзотник”);

б) негативна оцінка в рамках благопристойності (що фактично рівносильно тому, що обізвати людину дурнем, неуком), наприклад:

- Які дурнощі ви говорите.
- Нічого ти не розумієш...
- Хіба тобі можна пояснити...

в) вказівка: Не „користуйтеся чутками”, не „нервуйте”;

г) псевдокомплімент: „Ну, нарешті на вас нормальне плаття, а то ходите не знаєш у чому!”;

д) порада: коли співбесідник не просить нас прямо що-небудь порадити, порада може побічно підкреслювати нашу перевагу;

е) гумор, направлений проти співбесідника: над партнером жартують неначебно без цілі образити, але, як правило, „зверху вниз”.

##### **2. Ігнорування**

Співбесідник не бере до уваги того, що говорить партнер, нехтує його висловами. За допомогою ігнорування можна принизити людину не тільки словами, але і без слів. Цей прийом надзвичайно хворобливий для людини і залишає довгу образу, особливо, якщо застосовується у присутності інших. Недаром однією з найсильніших дій на особу є бойкот з боку групи, суспільства. Психологічне значення цієї техніки в тому, що людина ніби щезає в очах інших, перестає існувати. Ігнорування може приймати різні форми.

##### **3. Егоцентризм**

Співбесідник намагається знайти у партнера розуміння лише тих проблем, які хвилюють його самого. Егоцентризм може бути породженням егоїзму, небажанням розуміти проблеми іншого, але може бути і наслідком невміння стати в позицію іншої людини, відсутності досвіду проникнення в чужий світ. Егоцентризм може бути усвідомленим. Іноді людина не бажає поступатися з боязні втратити переваги в контакті. Частіше егоцентризм є неусвідомленим. Ми й у дорослих можемо спостерігати залишковий дитячий егоцентризм:

- На конференції розбиралися такі питання...

- Почекай, а що вони говорили про мене?

Реагуючи егоцентрично, людина шукає в контактах тільки задоволення своїх проблем і байдужа до проблем співбесідника.

- У мене сьогодні так болить голова...
- Ну, хіба це біль? Ось у мене...

Людина, сама не бажаючи або не вміючи встати на точку зору співбесідника, часто вимагає від нього розуміння:

- Ви не хочете мене зрозуміти...
- Увійдіть до мого положення...

### *Б. Проміжні техніки*

#### 1. Випитування.

Співбесідник задає партнеру питання за питанням, а наміри, з якими вони задаються, залишаються неясними співбесіднику.

Розмовляючи, варто завжди пам'ятати, що людина неусвідомлено шукає причини, по яких йому задають саме такі питання: „А чому він питає про це саме мене?” В емоційно напруженій ситуації (наприклад, під час переговорів) питання особливо легко порушують тривогу, побоювання, за ними бачать приховану недобррозичливість, якісь таємні мотиви, тому, якщо ви питаєте партнера, необхідно добиватися, щоб йому було зрозуміло, чому задається саме це питання.

Питання можуть бути закритими і відкритими.

Перші вимагають однозначної відповіді типу „так чи ні”, наприклад: „Ви добровільно прийшли на медиацію?”

Другі, навпаки, припускають вільний вираз думок співбесідника і спонукають його до пояснення. Такі питання звичайно починаються із слів „що”, „хто”, „як”, „чому”, наприклад: „Які ваші пропозиції?”

Закриті питання дозволяють прискорити перебіг розмови, поставити крапки над „і”. Але при їх частому використуванні у співбесідника складається враження, що його допитують, позбавляють можливості вільно висловлюватися. У результаті створюється напружена обстановка, і ми не одержуємо потрібної нам інформації, хоча і запрошуємо її „в лоб”.

Відкриті питання, навпаки, активізують співбесідника, дають йому можливість вибору інформації і аргументів, сприяють створенню невимушеної атмосфери. Але при такій тактиці бесіди нас підстерігає небезпека втратити ініціативу і контроль за її ходом. Хороше враження справляє зв'язок питань з тільки що отриманими відповідями – це говорить про нашу увагу до співбесідника, підбадьорює його.

Корисним може виявитися і використання пауз. Не поспішайте задати нове питання відразу після відповіді: може створитися враження, що ваші питання формальні, що ви не слухаєте

співбесідника, а тільки переживає те, поки він скаже своє (на жаль, нерідко так буває і насправді). Не дивуйтеся, якщо співбесідник не вмиє відповідати на ваші питання. За наслідками експериментів цілком нормально, якщо на обдумування відповіді йдуть до 10 секунд. Дайте партнеру можливість подумати.

Якщо ж не хочете втратити контакт із співбесідником, уникайте наступних прийомів випитування:

1. Забігання вперед (недослухування, обдумування наступного питання під час відповіді співбесідника);
2. Перебиття, нетерпляча пропозиція нового питання (хай вам навіть і здається, що ви вже все зрозуміли);
3. Лінь (відсутність зосередженості, небажання думати над сказаним);
4. Зайва емоційність (наприклад, загострення значення сказаного: „Я бачу, ваш начальник, що був, був просто нестерпний!”).

### *2. Зауваження про хід бесіди*

Висловлюється враження про те, як протікає бесіда: “Ми дещо відвернулися від теми”, „Ми настільки емоційно розмовляємо, що нам це заважає” і т.п.

Ця техніка відноситься до проміжних, оскільки враження від неї сильно залежить від форми, в яку вона одягається.

Якщо, наприклад, дати різку, негативну оцінку, то результат може бути негативним, наприклад: „Ми з вами витрачаємо час на нісенітницю”. Крім того, це – техніка мета-комунікації, вона далеко не завжди виявляється доречною і повинна застосовуватися з урахуванням стилю ведення бесіди.

### *3. Піддакування*

Співбесідник супроводжує вислови партнера реакціями типу: „так-так”, „угу” і т.ін.

Те, наскільки ця техніка сприяє контакту і комфортна для партнера, залежить від ступеня включеності співбесідника, що піддає. Якщо таке піддакування носить формальний характер і проводиться з відсутнім виглядом, то ця техніка виявляється близькою до техніки ігнорування, коли, зберігаючи „світськість” поведінки, один співбесідник показує іншому, як він цінує його вислови: „Мели, Ємелю – твоя неділя”. Така реакція не сприятиме встановленню атмосфери довір'я і рівності в контакті.

Але якщо „так-так”, „угу” вимовляє людина, вся поведінка якої свідчить про пильну увагу до співбесідника, то такий супровід висловів партнера говоритиме йому про підтримку його позиції, про згоду

співбесідника, спонукатиме розказувати далі. Якщо партнер бачить з боку співбесідника участь, співпереживання, то таке піддакування поживило контакт, додає йому характеру діалогу.

*В. Техніки, що сприяють активному слуханню (взаєморозумінню партнерів)*

#### 1. Перефразовування (ехо-техніка)

Співбесідник своїми словами передає вислів думки і відчуття партнера: „Якщо я вас правильно зрозумів...”, „Іншими словами...” і т.п.

Головна „технічна” ціль перефразовування – уточнення інформації. Для цього вибираються найістотніші, важливі моменти повідомлення. При „поверненні” репліки не варто що-небудь додавати „від себе”, інтерпретувати сказане, але в той же час ваша фраза не повинна бути буквальним повторенням слів співбесідника. Якщо цих правил не дотримуватися, то можуть виникнути перешкоди в бесіді, створиться відчуття, що насправді ви не слухаєте співбесідника.

Чудовою особливістю цієї техніки є те, що вона особливо корисна в тих випадках, коли мова співбесідника здається зрозумілою і ми не збираємося задавати питань для уточнення. Часто така „зрозумілість” виявляється ілюзією, і істинного з’ясування обставин справи не відбувається. Перефразовування легко і невимушено вирішує цю проблему.

Наприклад:

- Я чекатиму вас біля пам’ятника Петру о 9 годині.
- Так значить, зустрічаємося завтра біля Мідного вершника?
- Та ні, я мав на увазі статую біля Інженерного замку.

Ехо-техніка дозволяє дати співбесіднику уявлення про те, як ви його зрозуміли, і наштовхнути на розмову про те, що в його словах здається вам найважливішим. Перефразовуючи, ми допомагаємо співбесіднику почути його вислів із сторони, можливо, помітити в ньому помилки, більш чітко усвідомити і сформулювати свої думки. Окрім того, використовуючи „Луну”, ми викроємо час на обдумування, що особливо важливо в ситуаціях, коли не відразу можна знайти, що сказати.

Ще одна надзвичайно важлива особливість луна-техніки – те, що вона володіє сприятливою емоційною дією. Співбесіднику звичайно дуже приємно, коли його слова перефразовують, оскільки це свідчить про те, що його слухають, прагнуть зрозуміти, а, отже, відносяться до нього з повагою, зважають на його думку. Використовування луна-техніки сприяє глибокому контакту, зниженню напруги, а в складних ситуаціях полегшує перебіг конфлікту.

У багатьох випадках луна-техніка спонукає співбесідника до більш докладної і відвертої розповіді про свої справи і наміри. Трапляється, проте, що необхідне більш швидке і направлене просування ходу бесіди,

тому, звичайно, не варто обмежуватися тільки перефразовуванням, треба використовувати й інші методи отримання інформації.

Не дивлячись на простоту техніки перефразовування, вона представляє для багатьох труднощі, оскільки для них виявляється дуже складним відмовитися від оцінки й інтерпретації вислову іншого.

## 2. Розвиток ідеї

Співбесідник виводить логічні наслідки із слів партнера або висуває припущення щодо причин вислову: „Ви так вважаєте, мабуть, тому, що...”, „Якщо виходить з того, що ви сказали, то...” Цю техніку часто плутають з попередньою, але вона принципово відрізняється від неї наявністю елемента інтерпретації.

„Розвиток ідеї” володіє достоїнствами багатьох: дозволяє уточнити значення сказаного, швидко просунути вперед у бесіді, дає можливість отримати інформацію без прямих питань і т.п. У багатьох випадках „розвиток ідеї” абсолютно необхідний. Проте потрібно пам'ятати про небезпеку зробити неправильні висновки з вислову співбесідника, що може ускладнити перебіг бесіди. Тому, по-перше, потрібно уникати поспішності у висновках, а по-друге, про всяк випадок „підстилати соломки” під свій вислів.

Це досягається м'якістю, некатегоричністю формулювання вашої репліки і ненів'язливою манери і тони її подачі. Краще уникати виразів типу: „Так з цього ж однозначно витікає...”, а користуватися „соломинами”: „Мені здається...”, „Здається...”, „Мабуть...” і т.ін. Це особливо важливо, якщо ваші висновки мають негативний відтінок. Наприклад:

- Мені не подобається система, при якій нероби процвітають, а ті, хто дійсно хворіє за роботу, тільки набивають собі шишки.
- Якщо я вас правильно зрозумів, у вас неприємності?

## 3. Резюмування

Співбесідник відтворює вислови партнера в скороченому, узагальненому вигляді, стисло формулює найістотніше в них: „Вашими основними ідеями, як я зрозумів, є...”, „Отже...”.

Резюмування допомагає при обговоренні, розгляді претензій, коли необхідно розв'язати будь-які проблеми. Воно особливо ефективно, якщо обговорення затягнулося, йде по колу або попало в безвихідь. Резюме дозволяє не витратити час на поверхневе, не відноситися до справи розмови. Резюмування може бути дієвим і необразливим способом закінчити розмову з дуже балакучим співбесідником (у тому числі, і по телефону).

## 4. Повідомлення про сприйняття іншого партнера

Ви повідомляєте партнера, як ви його сприймаєте в даний момент, наприклад: „Мені здається, вас це дуже засмучує”, „Вас щось

бентежить у моїй пропозиції?”, „У вас щасливий вигляд”.

Важливо не затверджувати, що ваш співбесідник переживає ті або інші почуття, а говорити про свої враження, припущення (аналогічно обережностям в техніці „Розвиток ідеї”).

За допомогою цієї техніки ви можете допомогти співбесіднику усвідомити і виразити його емоції, зняти зайву напругу, показати, що ви його розумієте і зважаєте на його стан. Це також техніка метакомунікації, яка може допомогти усвідомити і подолати відмінності в стилях ведення бесіди.

#### 5. Повідомлення про власне самопочуття

Ви повідомляєте партнера, як ви себе відчуваєте в даній ситуації, наприклад: „Я засмучений тим, що ви мені не вірите”, „Мені дуже образливо це чути”, „Я просто щасливий, що все так вдало складається”.

Сказати про свій власний стан нерідко корисно, особливо в емоційно напружених ситуаціях. Це дозволяє подолати негативні наслідки нашої звички постійно контролювати свої відчуття: недостатність їх усвідомлення і трудність їх вираження, втрату емоційного контакту, сухість і формальність бесіди. Навіть якщо ви говорите про свої негативні відчуття, це може розташувати до вас співбесідника, оскільки покаже вашу чесність, відсутність лицемірства і виразить прямо те, що все одно відчувалося і тиснуло на вас обох.

Ці прийоми метакомунікації корисні за наявності розузгодження стилів, коли співбесідник здається не дуже тонким і чутливим і легко може образити вас, не помітивши цього.

Звичайно, віддзеркалення відчуттів повинне бути максимально делікатним і ввічливим, інакше може виникнути конфлікт.

#### 1.4.2. Бар'єри на шляху активного слухання

Перший бар'єр – це помилкова думка, що ви можете робити дві справи одночасно.

Наприклад, ви працюєте над важливим проектом, а в цей час до вас підходить хтось з колег, щоб обговорити зовсім іншу проблему. Замість того, щоб урватися і перемкнути увагу на співбесідника, ви слухаєте напіввуха, намагаючись продовжити свою роботу. Ви час від часу киваєте, іноді дивитесь в очі співбесіднику і щось бурмочете – просто з ввічливості. Але увага ваша як і раніше зосереджена на проекті, і ви лише смутно уявляєте собі, про що говорить ваш колега.

Таке відвернуте слухання частіше за все має місце тоді, коли нас знайомлять з якою-небудь людиною.

Замість того щоб запам'ятовувати її ім'я і інші персональні дані, ми відволікаємося, намагаючись оцінити, що це за людина: чи у неї приваблива зовнішність, чи може вона допомогти моїй кар'єрі, чи

розумна вона або не дуже, цікава або скучна, яке у неї склалося враження про мене, чи привертаю я її увагу і так далі.

Президент Франклін Д. Рузвельт був переконаний, що люди ніколи не слухають, що він їм говорить, а погоджуються з його зауваженнями тільки з ввічливості.

Щоб перевірити свою теорію, він іноді вітав гостей такою фразою: „Дуже радий вас бачити. Цим ранком я убив свою бабусю!”

У більшості випадків гості відповідали ввічливо і схвально. Рузвельта „піймали” всього один раз, коли жінка, якій він адресував своє визнання, співчутливо кивнула і відповіла: „Я упевнена, містер президент, що вона цього заслуговувала!”

Уникнути пастки розсіяної уваги можна за допомогою розстановки пріоритетів. Якщо поточна робота для вас важливіше, потрібно ввічливо, але твердо пояснити колезі, що в даний момент у вас немає часу його вислухати, і домовитися поговорити тоді, коли ви зможете без перешкод вислухати співбесідника.

Ніколи не намагайтеся вдаватися до методу активного слухання, якщо ви розсерджені, стривожені, засмучені або із якоїсь іншої причини знаходитесь в стані *сильного емоційного збудження*.

Сильні емоції можуть бути такими ж бар’єрами до сприйняття почутого, як і спроба робити дві справи одночасно. Часто це виявляється однією з основних причин нерозуміння і помилок при спілкуванні людей, що мають різний статус. Страх спілкування з тим, хто представляється вам набагато більш сильним і впливовим, ніж ви самі, звичайно зв’язує мову і заліплює вуха.

*Відсівання* відбувається в тих випадках, коли ви наперед склали свою думку про те, що намагається сказати співбесідник.

В результаті ви звертаєте увагу тільки на ту інформацію, яка підтверджує ваше перше враження, і відкидаєте все інше як що не має відношення до справи або незначне.

Уникнути цієї пастки можна тільки в тому випадку, якщо підходити до будь-якої бесіди неупереджено, не роблячи ніяких початкових припущень і передчасних висновків.

*Упереджене слухання* має місце тоді, коли ви виносите думку про чие-небудь повідомлення ще до того, як воно прозвучало. Ризик упередженого слухання підвищується, коли ми намагаємося розділити людей на зручні для нас категорії.

Наприклад, припущення, що всі високі люди упевнені в собі, що всі огрядні – невібагливі, руді – запальні, а очкарики відрізняються розумом, можуть зробити істотний вплив на нашу оцінку того або іншого повідомлення.



У бесіді з людиною, яку ми віднесли до категорії дуже розумних, навіть найзвичайніше її зауваження сприйматиметься з певною часткою пошани, чого не відбувається при розмові з тим, у кого – по нашому припущенню – досить низький коефіцієнт інтелекту.

Цю пастку можна уникнути, використовуючи техніку емпатичного слухання.

*Залишайтеся неупередженими.* Будь-які коментарі, особливо критичного характеру, посилюють небажання співбесідника говорити про проблеми, що глибоко зачіпають його. Це утруднить вам ідентифікацію його дійсних відчуттів, мотивів і потреб.

Звертайте увагу на тон повідомлення. Будь-яка невідповідність між змістом і формою може вказувати на глибоко заховані сильні відчуття.

### **Вправи**

#### *Вправа «Знайомство»*

#### **Цілі:**

- формування і розвиток навичок активного слухання;
- знайомство з основними техніками активного слухання.

Ми звичайно слухаємо не стільки іншу людину, скільки свої власні думки і відчуття, які виникають у нас у відповідь на повідомлення партнера. Ми мало розуміємо з того, що говорить партнер, тому що часто думаємо: „А що я можу зробити, окрім йому допомогти?“, або „Він сам винен!“, або „А що з цього виходить?“ У результаті партнер говорить про своє, а ми думаємо про своє.

Уміння слухати допомагає нам самим розвиватися духовно. „Я побачив, як мене збагатило, коли люди передають мені свої відчуття і образи“ (К. Роджерс).

Кожний учасник круга повинен представитися. Для цього він називає своє ім'я, а потім дві особисті якості, які допомагають йому слухати партнера, і дві інші якості, які заважають слухати партнера. Після того, як перший учасник представився, наступний повинен дослівно повторити, що сказав його колега, а потім вже представитися самому. Третій учасник повинен повторити те, що попередній учасник сказав про себе, а потім вже назвати власні якості, і так далі, поки вся група не представиться. Після цього проводиться опитування кожного з учасників кола: що легше – повторити слова іншої людини або говорити про себе.

У процесі даного обговорення у деяких учасників виникає усвідомлення тих проблем, які заважають уважно вислуховувати партнера.

Варіант для самостійної роботи

Спробуйте усвідомити 5-6 якостей, які допомагають і, навпаки, заважають вам слухати інших людей.

### *Вправа «Дискусія»*

#### **Цілі:**

- формування і розвиток навичок активного слухання;
- знайомство з основними техніками активного слухання.

Серед учасників відбираються 5 чоловік для ведення дискусії по наперед оголошеній темі.

Приклад „Особисті якості, якими повинен володіти професійний менеджер (не менше п’яти)”; „Особисті якості, що є протипоказанням до діяльності менеджера”; „Принципи взаємодії менеджера з агресивно набуваним клієнтом” і ін.

Кожний з учасників дискусії може представляти свою особисту точку зору або точку зору своєї команди, з якою він обговорив дану проблему в попередній частині вправи. Учасникам дискусії пропонується за обмежений час прийти до загального рішення, в якому зберігалися б найцінніші ідеї окремих учасників.

Вправа або проводиться з відеозйомкою, або за кожним учасником дискусії закріплюється спостерігач з числа учасників групи, не зайнятих безпосередньо в обговоренні.

Вправа завершується опитуванням, в якому з’ясовується ступінь задоволеності або незадоволеності процесом і результатами дискусії кожним з її безпосередніх учасників. Потім виступають спостерігачі з своїми зауваженнями про роль кожного з учасників обговорення проблеми і про якнайменш конструктивні моменти дискусії.

Проглядання відповідних фрагментів відеозапису допомагає уточнити ті елементи дискусії, по яких думки учасників і спостерігачів розходяться. Як правило, у результаті такого обговорення група приходиться до висновку, що в діалозі необхідно розумно поєднувати активне самовираження з активним слуханням: зайва власна активність може перешкодити почути іншу людину.

### *Вправа «Зіпсований телефон»*

#### **Цілі:**

- формування і розвиток навичок активного слухання;
- знайомство з основними техніками активного слухання.

Вибираються 5 чоловік з групи – безпосередніх учасників вправи. Їм повідомляється, що в групі буде зачитаний текст, який вони повинні будуть передавати один одному по пам’яті, не роблячи ніяких записів і поміток. Після цього в колі залишається тільки один з п’яти, а четверо виходять за двері. Йому зачитують текст. Потім запрошується другий учасник. Перший повідомляє все, що запам’ятав. Потім запрошується наступний і так далі, поки текст не повторить останній, п’ятий учасник.

Часто в результаті такої передачі значення тексту спотворюється

до протилежного. Спостерігачі фіксують помилки і спотворення значення, що з'являються у кожного з передаючих. У процесі обговорення спостерігачі висловлюють свої міркування з приводу причин виникнення помилок. Вони відзначають, що заважають почути партнера дуже велика увага до деталей, нездатність структурувати інформацію, привнесення власних інтерпретацій.

Після того, як група приходить до висновку, що уміння слухати необхідно тренувати, ведучий переходить до узагальнення і інструктажа.

*Вправа «Оцінювання»*

**Цілі:**

- формування і розвиток навичок активного слухання;
- знайомство з основними техніками активного слухання.

Учасникам пропонується оцінити 9 технік ведення бесіди з погляду того, наскільки вони сприяють розумінню партнера. Ці дев'ять технік в додатку, поміщеному в кінці наших рекомендацій, групуються по трьох розділах: що сприяють розумінню партнера, що не сприяють розумінню партнера і нейтральні. При проведенні групових занять ведучий пред'являє техніки не в тому порядку, в якому вони відрекомендовані в додатку, а у випадковій послідовності, як це зроблено нами в тексті.

Учасників просять оцінити їх по 7-бальній шкалі (-3, -2, -1,0, 1,2,3), де оцінка -3 означає, що техніка абсолютно не сприяє розумінню партнера, а оцінка +3 – найбільш сприяє.

*Варіант для самостійної роботи*

Оцініть техніки, перераховані нижче, відповідно до даної інструкції.

- В бесіді ми супроводжуємо вислови партнера репліками типу: „Дурниці ти говориш”, „Ти, я бачу, у цьому питанні нічого не розумієш”, „Я б міг вам це пояснити, але боюся, ви не зрозумієте” і т.ін.

- Ми супроводжуємо мову партнера висловами типу: „так-так...”, „угу”.

- Ми дослівно повторюємо вислови партнера. При цьому можна почати з вставної фрази: „Як я зрозумів вас...”, „На вашу думку...”, „Ти вважаєш...” і т.д.

- У ході бесіди ми вставляємо вислови типу: „Пора приступити до предмету розмови...”, „Ми дещо відвернулися від теми...”, „Давайте повернемося до цілі нашої розмови...” і т.д.

- Ми відтворюємо вислови партнера в узагальненому, скороченому вигляді, стисло формуємо найістотніше в його словах. Почати можна з вставної фрази: „Вашими основними ідеями, як я зрозумів, є...” або „Іншими словами, ти вважаєш, що...” і т.д.

- Ми намагаємося вивести логічний наслідок з вислову партнера або висунути припущення щодо причин вислову. Вставною фразою може бути: „Якщо виходить з того, що ви сказали, то виходить, що...” або „Ви так вважаєте, мабуть, тому що...”

- Ми намагаємося знайти у партнера розуміння тільки тих проблем, які хвилюють нас самих.

- Ми задаємо партнеру питання за питанням, явно прагнучи довідатися про щось, але не пояснюємо своїх цілей.

- Ми не беремо до уваги того, що говорить партнер, нехтуємо його висловами.

Пред'явлення технік супроводиться інструкцією: „Оцініть кожну техніку з погляду того, наскільки вона зможе допомогти вам зрозуміти партнера. Свою оцінку кожний записує на листочку”. Індивідуальні оцінки кожної техніки обговорюються відразу після її пред'явлення. Якщо думки учасників про роль тієї або іншої техніки значно розходяться з класифікацією, приведеною в додатку, то їм пропонується поекспериментувати з цією технікою в рольових іграх або в реальному житті. Всяка психологічна класифікація умовна, і, можливо, цей досвід зможе дати нам нове знання про способи розуміння в міжособистому спілкуванні.

Обговорення протилежних оцінок може бути самостійною темою для дискусії в групі.

Наступна фаза першого заняття – експериментування з техніками активного слухання: повторенням, перефразовуванням і інтерпретацією.

*Вправа «Детектив»*

**Цілі:**

- формування і розвиток навичок активного слухання;
- знайомство з основними техніками активного слухання.

Вся група встає в коло. Ведучий пропонує учасникам скласти детектив з будь-якими героями і змістом. Кожний з учасників придумує тільки одну пропозицію, але так, щоб вона було продовженням попередньої розповіді. При цьому, перш ніж назвати свою фразу, необхідно дослівно повторити попередню.

Вправа продовжується до тих пір, поки всі не спробують себе в цій колективній творчості.

Ця вправа дозволяє учасникам зрозуміти, що труднощів у відтворенні слів партнера тим більше, чим більшою мірою нас особисто торкнеться бесіда. Якщо у вправі 2 мова йшла про баланс зовнішньої активності і здатності почути, то тут йдеться про баланс між особистою залученістю і здатністю відсторонитися.

### *Вправа «Анекдот»*

#### **Цілі:**

- формування і розвиток навичок активного слухання;
- знайомство з основними техніками активного слухання.

Учасники об'єднуються в пари і розказують один одному якусь маленьку історію або анекдот. Після цього кожний учасник розказує в колі історію свого партнера, намагаючись передати її дослівно.

### *Вправа «Іноземець і перекладач»*

#### **Цілі:**

- формування і розвиток навичок активного слухання;
- знайомство з основними техніками активного слухання.

У групі вибираються два учасники, один з яких грає роль іноземця, а інший – перекладача. Іншим пропонується представити себе журналістами, що знаходяться на прес-конференції, приїхавши до нас у гості. „Іноземець” сам вибирає образ свого героя і представляється публіці. Журналісти задають йому питання, на які він відповідає „іноземною” мовою. Насправді вся вправа проходить російською мові. Задача перекладача – стисло – стисло, але точно передати те, що сказав „іноземець”.

Таких пар у вправі може брати участь декілька.

У кінці вправи обговорюється, хто з перекладачів найбільш точно виконав інструкцію і хто більше за всіх сподобався.

Як правило, спостерігачам більше подобаються ті, хто давав дотепні і неординарні інтерпретації, а авторам висловів, тобто „іноземцям”, хто точніше передавав їх думку. У результаті обговорення учасники приходять до розуміння, що вже перефразовування містить у собі елементи інтерпретації, яка в деяких випадках може бути достатньо успішною, а в інших – сприйматися негативно. Причини цього також повинні бути обговорені.

Часто при подібних обговореннях згадується ідея К. Роджерса про те, що дуже точна інтерпретація може викликати відторгнення і захист, а неадекватна інтерпретація – зайвий раз затвердити людину у розумінні того, що її ніхто не розуміє.

### *Вправа «Вірш»*

#### **Цілі:**

- формування і розвиток навичок активного слухання;
- знайомство з основними техніками активного слухання.

Учасникам зачитується якийсь поетичний уривок або невеликий вірш, а після цього їх просять стисло записати його зміст. Кожний з учасників зачитує свої записи.

У цій вправі відкриваються можливості для використання

творчого потенціалу. Розвиток навички миттєвої передачі думки партнера своїми словами необхідний у нашій культурі, де дослівне повторення вимовленої співбесідником фрази часом викликає здивування або навіть роздратування.

*Вправа «Події»*

**Цілі:**

- формування і розвиток навичок активного слухання;
- знайомство з основними техніками активного слухання.

Один з учасників розкаже про те, що відбулося з ним сьогодні вранці або учора увечері, або про те, в якому стані він знаходиться в даний момент. За завданням тренера хтось з групи намагається точно відтворити його розповідь, хтось вербалізує тільки основні і найзначущі елементи розповіді, хтось інтерпретує. Після кожного переказу ведучий питає у розповідача, чи правильно передана думка, чи цей зміст хотів розповідач донести до групи. Якщо розповідач не цілком задоволений, ведучий просить інших членів групи виконати це завдання ще і ще раз, до тих пір поки не буде знайдений адекватний варіант. В групі обговорюються причини розбіжності значень: що розповідач нас повідомляє, а ми чуємо інше.

Техніку перефразовування кожний може тренувати в буденному житті. У багатьох випадках, коли нам здається, що ми правильно зрозуміли співбесідника, за допомогою техніки перефразовування ми можемо це перевірити.

*Вправа «Фраза»*

**Цілі:**

- формування і розвиток навичок активного слухання;
- знайомство з основними техніками активного слухання.

Групі зачитується яка-небудь філософська фраза відомого мислителя, наприклад З. Фрейда або А. Шопенгауера. Ведучий просить учасників написати на листочках паперу, хто автор фрази, що він хотів сказати цією фразою, чому вона була словлена.

Ця вправа безперечно перевіряє точність учасником своїх інтерпретацій.

*Вправа «Хто Я?»*

**Цілі:**

- формування і розвиток навичок активного слухання;
- знайомство з основними техніками активного слухання.

Усі учасники групи пишуть на листках паперу ім'я і прізвище особи, добре відомої всій групі, але так, щоб сусіди не бачили. Це може бути ім'я письменника, політичного діяча, актора, вченого або навіть когось з присутніх. Потім ведучий пропонує кожному прикріпити свою

записку на спину кому-небудь з колег. Тепер у кожного учасника групи на спині приколена записка з чийсь ім'ям, яке можуть прочитати всі інші, але не може прочитати він сам. По сигналу ведучого група займає свої місця. Тренер пропонує учасникам взнати – „хто Я”, використовуючи тільки закриті питання. Але заздалегідь необхідно продумати алгоритм, використовуючи який можна найбільш ефективно взнати відповідь на це питання.

Учасники приходять до висновку, що треба виявляти спочатку крупні блоки інформації, потім все більш дрібні, а вже потім з'ясовувати деталі.

Приклад.

- Ця людина ще жива?
- Ні.
- Ця людина – чоловік?
- Так.
- Він помер в двадцятому столітті?
- Ні.
- В дев'ятнадцятому?
- Ні.
- У вісімнадцятому?
- Так.
- Він жив в Росії?
- Так.
- Це політичний діяч?
- Ні.
- Це учений?
- Так.
- Це Ломоносов?
- Так.

Учасникам буває важко дотримуватися алгоритму і задавати питання в чіткій послідовності. Власна логіка часто відводить людину убік. Наприклад, дізнавшись, що загадана людина вже померла, учасника раптом може „осяяти”, що це – Лев Толстой. Ця гра є моделлю наших бесід багато про кого. У ній ми припускаємося помилок, яким часто бувають в професійних контактах.

Можна використовувати варіанти цієї гри для відробітку навички послідовного ведення бесіди.

*Вправа «Відкриті запитання»*

**Ціль:**

- розвиток навичок активного слухання.

Учасникам пропонується визначити, які питання вони частіше

використовують в повсякденному житті – відкриті або закриті. Багато хто не може відразу відповісти на це питання. Ведучий пропонує поекспериментувати з відкритими питаннями. Учасники встають в коло і по черзі задають один одному відкриті питання. У цій вправі учасники мають нагоду більше взяти іншого, його особисті особливості, погляди і переваги. Учасник, відповівши на питання, звернене до нього, сам формулює питання для наступного. І так до тих пір, поки в ролі відповідаючого і задаючого не виявиться кожний член групи. Часто учасники автоматично переходять на закриті питання. Наприклад, задають питання: „Ти до мене добре відносишся?” замість питання: “Як ти до мене відносишся?”

Вправа завершується обговоренням переваг і недоліків відкритих питань. Учасникам пропонується визначити, в яких ситуаціях більш ефективні відкриті питання і в яких – закриті? Які побічні несприятливі ефекти питань з того й іншого типу? Отже, ми розглянули техніки ведення бесіди, що сприяють розумінню партнера, дослівне повторення, перефразування, інтерпретації, – і попрацювали з відкритими і закритими питаннями.

Заняття по активному слуханню завершує синтетичну вправу, в якій виявляються всі навички активного слухання. Звичайно такою вправою є рольова гра, спрямована на виявлення прихованого мотиву.

*Вправа «Уточнення»*

#### **Цілі:**

- знайти найтипівіші помилки, що допускаються при передачі інформації через декількох опонентів;
- навчання навички розвитку думок співбесідника.

Учасники сідають по колу.

Інструкція: Я зачитуватиму вам різні вислови, ви ж повинні будете написати у відповідь, використовуючи спочатку уточнення, потім переказ, а потім – подальший розвиток думок співбесідника.

Характер зачитуваних групі висловів може мінятися залежно від її спеціалізації.

Наприклад:

„Вчора наш майор знову зробив мені зауваження у присутності моїх співробітників, ніби я перший рік працюю і мені треба пояснювати, як розподіляти чергування у відділі. Набриднуло мені все це, давно пора покінчити з цим нервуванням...”

„Скільки разів я писала заяви і приходила на прийом до нашого дільничого, і не злічити! І що, – нічого не міняється! Як ставили машини під вікнами, так і ставлять, так і трують нас газами. А міліції все одно – вона не в нашому під’їзді сидить. Треба, мабуть, звертатися куди вище.



Хто там начальник над вами?”

„Я автобус вже півгодини чекав, тому все бачив із самого початку. Замерзнув, як цуцик, а тут раптом – бам!” – мене як жаром обдало. Так, ще цей мужик, з червоної машини, як попер на того, що була справа, здається наша, „Москвич” або стара класика, чорна така, як попер, я думаю, ну, блін, все – потрапив мужик! А він-то, що. У чому винуватий? У того-то в’їхав зі всього дуру „Опель” сірий. Я хотів ще „Дорожній патруль” викликати! Так подивився навколо: як на зло жодного телефону немає...”

*Вправа «Правила хорошого слухання»*

**Цілі:**

- розвиток навичок ефективного слухання;
- усвідомлення бар’єрів слухання.

Правила записуються учасниками тренінгу, або їм роздають картки, або вони пишуться на дошці. Правила хорошого слухання:

1. Повністю сконцентруй увагу на співбесіднику. Звертай увагу не тільки на слова, але і на позу, міміку, жестикуляцію.
2. Перевірй, чи правильно ти зрозумів слова співбесідника.
3. Не перебивай.
4. Не давай порад.
5. Не давай оцінок.

Вправа виконується в парах. Розподіляються ролі: „Того, хто говорить” і „Той, хто слухає”. „Той, хто слухає” повинен керуватися „Правилами”. „Той, хто говорить” протягом 5 хвилин розкаже „Тому, хто слухає” про нього (тобто слухаючого) проблеми в спілкуванні (або т. п.). Особливу увагу він при цьому звертає на ті його якості, які породжують ці труднощі. „Той, хто слухає” дотримує правила, тим самим допомагаючи „Той, хто говорить” розказувати про себе.

Через 5 хвилин бесіда зупиняється ведучим.

„Той, хто говорить” дається одна хвилина, протягом якої йому треба буде сказати „Тому, хто слухає”, що в поведінці останнього допомагало йому відкрито висловлюватися, розказувати про нього, а що утрудняло цю розповідь. Віднести до цього треба дуже серйозно, тому що саме від вас ваш співбесідник може дізнатися, що в його поведінці спонукає інших людей висловлюватися відкрито, говорити про себе, а кого утрудняє така розповідь, а знати це кожному (тим більше представникам вашої професії) дуже важливо.

Через одну хвилину дається наступне завдання:

Тепер „Той, хто говорить” протягом 5 хвилин розказуватиме „Тому, хто слухає” про свої сильні сторони в спілкуванні, про те, що йому допомагає встановлювати контакти, будувати взаємостосунки з

людьми. „Той, хто слухає”, не забуваючи дотримуватися правил хорошого слухання, повинен врахувати всю інформацію, яку він отримав від „Того, хто говорить” протягом попередньої хвилини.

Через 5 хвилин наступний крок гри.

„Той, хто слухає” за 5 хвилин повинен повторити „Тому, хто говорить”, що він зрозумів з двох його розповідей про себе, тобто про труднощі і проблеми в спілкуванні і його сильних сторонах. Протягом 5 хвилин „Той, хто говорить” весь час мовчить і лише рухом голови показує, згоден він чи ні з тим, що говорить „Той, хто слухає”. Якщо він робить заперечний рух головою на знак того, що його неправильно зрозуміли, то „Той, хто слухає” повинен чекати до тих пір, поки не отримає підтвердження правильності своїх слів. Після того, як „Той, хто слухає” скаже все, що він запам’ятав з двох розповідей „Того, хто говорить”, останній може сказати, що було пропущено або спотворено.

У другій частині вправи учасники гри міняються ролями: той, хто був „Тим, хто слухає” стає „Тим, хто говорить” і навпаки. Всі чотири кроки вправи повторюються, при цьому ведучий кожного разу сам дає завдання на наступний крок.

У ході обговорення вправи можна задати питання: „Як вам вдалося виконувати запропоновані правила, які з них легше виконувати, які важче?”; „Про що легше говорити – про свої труднощі і проблеми в спілкуванні або про сильні сторони?”; „Яке враження справила на вас та частина вправи, коли ви були „Тим, хто говорить”, який вплив на вас мали різні дії „Того, хто слухає”, як вони вами сприймалися?” і т.ін.

Дана вправа, залежно від того, як буде організовано, може дати дуже різнопланові результати.

Найпростіший шлях – рефлексія процесу слухання, унаслідок чого формується вміння слухати, усвідомлюються такі бар’єри слухання, як оцінювання, бажання дати пораду, розказати щось з свого досвіду і т.д. складніший шлях – аналіз відчуттів, що виникають у процесі роботи.

*Вправа «Ланцюжок мови»*

**Цілі:**

- тренування вміння чути і слухати;
- тренування вміння концентруватися на партнері.

Учасники тренінгу повинні мати у своєму розпорядженні півколо або довкола. Під час гри інформація нагромаджуватиметься від гравця до гравця. Кожний подальший учасник використовує зроблене (сказане), показане до нього, і передає естафету наступному, додаючи до отриманого раніше матеріалу свою інформацію.

Перший учасник висловлює будь-яку пропозицію на задану

тренером тему. Другий дослівно повторює почуту пропозицію, додаючи до неї свою реакцію. Третій повертається по значенню до попередніх двох пропозицій і додає свою.

Наприклад: тема: погода.

1-й: Здається, сьогодні холодно.

2-й: По-твоєму, сьогодні холодно, точно – я весь тремчу!

3-й: Ігор сказав, що сьогодні холодно. Саша весь тремтить; значить, треба тепліше одягатися!

4-й: Наша бесіда почалася з того, що сьогодні холодно і один з моїх товаришів весь тремтить від холоду, отже, сьогодні треба одягнутися тепліше, крім того, я вважаю, що необхідно захопити парасольку.

На прикладі видно, що дослівно повторює фразу лише другий гравець. Далі накопичення інформації йде з максимальним цитуванням попередніх фраз, але й з додаванням нової інформації. Причому гравці повинні стежити за тим, щоб бесіда несла не тільки інформативне, але й естетичне навантаження (тобто була красивою). Ланцюжок може бути обірваний через вичерпаність теми, зайвої розвернутості. Через недостатню концентрацію когось з учасників. Новий ланцюжок починається з наступного по черзі гравця.

*Вправа «Головна думка»*

**Ціль:**

- тренування уміння виразити головну думку оповідача.

Ведучий читає маленьку замітку з газети. Задача слухачів – дати таку назву замітці, яка виражало б її суть. Після кількох прикладів можна перейти до більшої за об'ємом інформації. Її суть можна виразити трьома пропозиціями.

*Вправа «Незряче слухання»*

**Ціль:**

- продемонструвати учасникам групи неефективність передачі інформації без зворотного зв'язку.

Вправа виконується в парах. Одна або дві пари виконують вправу, інші спостерігають. Пари сідають за стіл так, щоб не бачити рук один одного (за перешкодою або спиною один до одного). Кожному члену пари дається по семи сірників, одному з них ведучий складає з 7 сірників фігуру. Задача цього члена пари пояснити іншому, як лежать сірники, щоб той зміг викласти з своїх сірників точно таку ж фігуру. Забороняється дивитися на те, що робить партнер, і задавати один одному будь-які питання. Потім перешкода знімається, порівнюється результат і зразок. Учасники обговорюють труднощі, з якими вони стикалися в ході виконання вправи.

### ***1.5. Формування навичок риторики (ораторського мистецтва)***

Старогрецька муза епосу і красномовства Каліоппа вважалася найголовнішою з дев'яти муз-покровительок різних видів мистецтв. І це, напевно, тому, що справжнє красномовство, приносячи не менше задоволення, ніж, наприклад, театр, здатне активно впливати на того, хто сприймає його. Давно стає звичним вираз „сила слова”, відомі поетичні рядки В. Шефнера: „Словом можна убити, словом можна врятувати, словом можна полки за собою повести”. Ось чому вивчення ораторського мистецтва привабливо у всі часи.

Перед людьми, які хочуть удосконалитися в ораторському мистецтві, звичайно встає питання: а чи вийде? Що потрібно для цього? Мабуть, необхідний особливий ораторський талант? Звичайно в таких випадках заспокоюють відомими словами Цицерона: „Поетами народжуються, ораторами стають”.

Оратору необхідні й спеціальні здібності:

- спостережливість дозволяє правильно і повно сприймати оточуючу дійсність, події, факти, виділяти в них головне; допомагає правильно оцінити стан аудиторії і, отже, адекватно реагувати на нього;
- розвинуте мислення дозволяє оратору логічно мислити, що дає можливість аналізувати інформацію, проникати в ество явищ, глибоко, цілеспрямовано і послідовно висловлювати тему;
- самостійність розуму – необхідна якість оратора, яке дає можливість критично відноситися до різних джерел інформації, виносити свої думки і оцінки на суд аудиторії, що завжди викликає пошану;
- творча уява допомагає оратору вжитися в ситуацію, про яку він оповідає, наочно й образно розказати про неї;
- здібність до сильних емоційних переживань виявляється в захопленості темою, експресивності викладу, що позитивно впливає на слухачів;
- мовні здібності визначають культуру мовлення оратора, його уміння доносити свої думки ясно, живо, вражаюче.

Здібності – необхідна, але не достатня умова становлення оратора. В людині, яка бере слово, щоб впливати на інших, хочуть бачити Особистість. Власне, тільки Особистість і може впливати на інших!

Виступу оратора передусе велика попередня робота. Окрім безпосередньої підготовки до виступу, потрібна загальна підготовленість, широта кругозору, ерудиція. При підготовці до виступу оратору необхідне знання основ діалектичної і формальної логіки, щоб виступ був глибоким за змістом, логічно збудованим і обґрунтованим.

Існують і загальнориторичні закони, проходження яких є неодмінною умовою успіху будь-якого виступу:

- **закон гармонізуючого діалогу** – відношення до мови, як до діалогу, у ході якого народжується загальне бачення проблеми;
- **закон просування і орієнтації адресата** – така логічна організація мови, яка допомагає слухачам зрозуміти основну ідею виступу;
- **закон емоційності мови** – вияв емоційного зацікавленого відношення оратора до предмета;
- **закон задоволення** – спосіб викладу, який приносить естетичне задоволення слухачу.

Хороша підготовка до виступу позбавляє оратора від проблем багатьох. Підготовка до виступу починається з визначення і уточнення **теми**. Будь-яка тема є частиною більшої проблеми і є однією з її сторін. Вибираючи тему виступу, слід керуватися критеріями:

- 1) ви обізнані в цьому питанні набагато краще, ніж слухачі;
- 2) те, про що ви збираєтеся сказати, може викликати у них інтерес;
- 3) це актуально, значуще для них.

Вдалий вибір теми багато в чому зумовлює успіх виступу.

Щоб виступ досяг цілі, задайте собі три питання:

- 1) Кому я говоритиму?
- 2) Для чого?
- 3) Що повинні з'ясувати слухачі?

Попередня **інформація про слухачів** – одна з гарантій успіху. Знайти те, що потрібно даним слухачам, – непросто. Призначення виступу в тому, щоб задовольнити актуальні потреби слухачів і принести їм задоволення.

Залежно від відношення слухачів до питання визначаємо **ціль** виступу: проінформувати; пояснити; зацікавити; переконати; переконати; спонукати до дії; надихнути і т.ін.

Звичайний виступ переслідує одну головну ціль, а інші їй підлегли.

#### *Секрети успішного виступу*

Хороша підготовка до виступу значною мірою визначає його успіх. Вона включає крім основного моменту роботи над текстом (підбір матеріалу, створення композиції виступу (вступ, основна частина, завершення)) ще і наступне:

##### 1. Організаційна підготовка до виступу.

Важливі і розміри залу. Реакція емоційного зараження швидше відбувається, якщо слухачі сидять ближче один до одного. У великому залі зв'язок між сидячими то тут, то там людьми взагалі не утворюється.

Розміри приміщення повинні відповідати чисельності слухачів. А якщо це не виходить, краще вибрати аудиторію (зал) трохи менше.

Необхідно побувати спочатку на місці майбутнього виступу. Спробувати, де краще розташуватися, щоб бачити всіх, що сидять у залі, і самому бути видимим звідусіль. Прийнято, щоб лектор розташовувався на піднесенні і був добре освітлений. Але якщо для виступу перед невеликою групою слухачів виділили дещо інше, як актовий зал, потрібно бути готовим до того, щоб стати якомога ближче до людей, а їм запропонувати сісти в одному місці.

Вибір дистанції, що відділяє від публіки, має велике значення: на великій відстані наша дія слабшає, важко відчувати „дыхання” залу; скорочення дистанції приводить до довірливості у спілкуванні й тому доречно для виступів на певні теми; треба піклуватися про те, щоб при цьому в полі зору були всі.

Виступати за трибуною з промовою інформаційного плану доречно в офіційній обстановці. Та і тоді вона зручна тільки для людей середнього росту. Дуже високі або низькі виглядають за нею комічно.

Декілька слів про костюм для виступу. Головна вимога – він повинен бути доречний, тобто відповідати мовній ситуації, не привертати особливої уваги слухачів, але відрізнятися певною урочистістю, що підкреслить пошана до аудиторії і саму подію.

Відмітимо також, що всі обставини передбачити неможливо. Буває, що доводиться швидко ухвалювати рішення про те, де розташуватися, чи користуватися технічними засобами і т.ін. Успіх виступу визначатиметься не тим, чи зміг оратор „все розказати”, а його здатністю знайти підхід до конкретних слухачів, тобто завоювати їх увагу, викликати живий інтерес, напружену роботу думки, емоційний відгук. Якщо цього не відбудеться, мова прозвучить „для себе”, що, звичайно, навряд чи задовольнить оратора і до того ж викличе негативну реакцію слухачів. Про успіх виступу можна говорити лише тоді, коли в оратора є контакт з аудиторією.

Успіх мови багато в чому залежить від того, чи вдасться відразу ж знайти підхід до слухачів, установити з ними контакт. Що може заважати встановленню контакту? Частіше всього – виникнення бар’єрів у сприйнятті.

Щоб не виник *бар’єр установки*, коли упереджене відношення до виступаючого заважає об’єктивно сприймати його слова, бажано ще до виступу створити у слухачів сприятливу думку про себе, позитивну установку. Якщо вас нікому відрекомендувати, доведеться почати виступ з самореклами, звичайно, без недоречних хвастощів.

Дуже важливо продумати свій імідж: зовнішній вигляд, уміння

триматися, інтонація перших фраз повинні імпонувати тим, що зібралися. Сприяє цьому дотримання такту. У діловому красномовстві недосвідчений оратор інколи починає виступ рішучим, безапеляційним тоном. Але кому ж захочеться в щось вникати під тиском?

2. Встановлення контакту з аудиторією.

Щоб слухачі сприймали сказане, оратор повинен встановити з ними **особистий контакт**. Розуміючи, що це не виключення, потрібно наперед взнати обстановку і продумати форму встановлення **емоційного контакту** із слухачами. Можливо, спочатку доведеться присвятити декілька слів події, що відбулася напередодні, яка справила таке враження, а може бути, підняти настрій тим, що зібралися, забавною історією. В усякому разі, підходити до своєї теми можна лише після того, як у слухачів з'явився робочий настрій.

Тепер уже від попередньої підготовки оратора залежатиме, чи не з'являться *пізнавальні бар'єри*, чи виникне **пізнавальний контакт**, при якому тільки й можлива інтелектуальна взаємодія. Одна з причин появи пізнавального бар'єру – невідповідність рівня подачі матеріалу рівню підготовленості слухачів.

Перша фраза виступу завжди містить вітання. Воно не повинно бути формальним.

Перші фрази, які вимовляє оратор для залучення уваги і встановлення контакту з аудиторією, називають **зачином**.

Для залучення уваги аудиторії можна *використовувати предмет або наочну допомогу*.

Зачином може служити *жарт* або *дотепне зауваження*. Безпрограшний варіант зачину – *звернення до безпосередніх інтересів слухачів*.

*Раптовим початком* називають такий зачин, коли оратор починає говорити про свої відчуття. Якщо його дійсно переповнюють емоції, такий початок виступу виглядає цілком природним, а вираз емоцій завжди привертає увагу.

Вибір варіанту зачину – захоплююча творча задача.

Інший безпрограшний варіант – заговорити про свої відчуття з приводу сьогоднішньої зустрічі, цієї теми або сказати що-небудь приємне людям.

Тут, проте, слід уникати банальностей і трафаретів.

Якщо відчуваєте, що увага слухачів завойована, можна переходити до введення в тему.

Звичайне введення в тему складається з одного або декількох блоків, які можуть поєднуватися тим або іншим чином:

1. Повідомлення про задачу виступу.

2. Роз'яснення актуальності і значущості проблеми, якій присвячений виступ.
  3. Історія питання.
  4. Роз'яснення основних термінів майбутнього виступу.
  5. Короткий огляд майбутнього виступу або його план.
3. Способи утримання уваги.

Вступ здатний захопити слухачів. Але як же зберегти і підтримати їх увагу протягом всього виступу.

Перш за все збереженню уваги сприяє *логічна організація мови* (послідовність, несуперечність, обґрунтованість). В цьому випадку оратор веде думку аудиторії за собою. Слухачів привертає така побудова викладу, по ходу якого виникають питання, а відповіді на них народжуються в процесі сумісного пошуку або подальшого викладу. Підтримці уваги аудиторії сприяє *проблемна ситуація* в мові, подача фактів або ідей в зіставленні.

Слухачі з напруженою увагою стежать за таким виступом, при якому у висловлюваному матеріалі весь час розкривається новий зміст. Якщо виступ не містить нічого нового, воно не тільки залишається без уваги, але і викликає у слухачів відчуття досади і роздратування. Тому найважливіша умова підтримки уваги до виступу – його *змістовність*, тобто нова, невідома слухачам інформація або оригінальна інтерпретація відомих фактів, свіжі ідеї, аналіз проблеми.

Виклад повинен бути *доступним*, що багато в чому обумовлено, як вже мовилося, культурною мовлення оратора. Включення термінів, способи визначення понять продумуються наперед. Зробити виступ зрозумілим і дохідливим допомагає використання прикладів і наочних допомог, художніх засобів мови, раціональне поєднання теоретичних положень з фактами, паузи для осмислення почутого.

Здатна зачарувати слухачів *виразність* мови оратора – змінна інтонація, барвисті словесні образи, оригінальні порівняння, влучні вирази.

Крім того, підтримують увагу різноманітні *прийоми викладу*. Діалогізація мови, питально-відповідальний хід, звернення до слухачів настільки ефективні, що здатні врятувати положення, коли аудиторія починає засинати.

О. Ернст радить застосовувати і *драматизацію* мови: емоційне і наочне зображення подій, що відносяться до теми.

Досвідчені оратори, що чудово володіють темою, іноді вдаються до *провокації*: заявляють щось, що викликає незгоду аудиторії (а отже, привертає її увагу), а потім разом з нею приходять до конструктивних висновків.

Підтримує увагу *співпереживання*, що виникає, коли оратор



захоплено описує події, що зачіпають відчуття й інтереси аудиторії. В залі при цьому виникає зацікавлена тиша.

Не залишаються байдужими слухачі і до **довірливості (довір'я)**, коли оратору вдається пов'язати предмет розмови з власним досвідом, власними роздумами.

Розмовна мова звичайно поєднується з природною, **невимушеною манерою викладу**, яка добре діє на слухачів, запрошує до спільних роздумів і розмови. Манера викладу виявляється в позі, жестикуляції, виразі обличчя, звучанні голосу.

**Експресія** привертає увагу, робить виступ видовищним, приносить естетичне задоволення. Жести хороші, коли вони природні.

Нарешті, дуже важлива **переконаність і емоційність** оратора. Якщо він щирий, ці якості не тільки утримують увагу слухачів на проблемі, але й дозволяють йому заразити тих, що об'єднаної своєю відношенням до неї. Східна мудрість свідчить: „Ти, говорячий, нікого не переконаєш, коли немає в серці у тебе того, що сходить з мови”.

Необхідний **поміrkований темп мови**, такий, щоб слухачі встигали стежити за ходом думок оратора, засвоювати сказане, записувати, якщо є необхідність.

У мові обов'язкові **паузи**. Саме під час пауз йде осмислення сказаного, з'являється можливість задати питання, мобілізується увага.

Оратору, що володіє почуттям **гумору, не** доводиться вдаватися до спеціальних прийомів для підтримки уваги.

Постійний **зоровий контакт** дозволяє стежити за реакцією слухачів і управляти їх увагою. Якщо оратор дивиться кудись удалину, роздивляє носки своїх черевиків або уткнувся в свої записи – він і не помітить, що слухачі „відключилися” і його виступу загрожує провал.

Під час виступу нерідко настає момент, коли увага слухачів слабшає. А. Ф. Кони образно назвав неувагу стомленою увагою. Для мобілізації **уваги існує** цілий арсенал прийомів.

При перших ознаках стомлення аудиторії слід скористатися прийомами, що стимулюють мимовільну увагу. Простіше всього **змінити звучання голосу**: інтонацію, темп мови, силу звуку. Цій же цілі служить пауза.

Можна навести приклад, що зачіпає безпосередні інтереси слухачів, або розказати коротку забавну історію (анекдот). Так звані **освіжаючі відступи** звучать несподівано і тому дозволяють слухачам відпочити.

Радимо час від часу перемикає увагу слухачів, це мобілізує їх, вона ніби одержує поштовх. **Перемикання уваги** відбувається, наприклад, коли оратор вміло завершує одне питання і називає

наступне. Ще більший ефект дає показ наочних допомог, а також пропозиція щось записати, відповісти на питання, зробити нескладне обчислення, зіставити дві думки – словом, *будь-яка робота слухачів*.

*Діалог з аудиторією* ініціює всі види уваги. У деяких випадках допомагає *пряма вказівка* на те, що питання, яке розглядається, дуже важливе, стане в нагоді надалі й т.ін. Цей прийом стимулює вольову увагу, проте зловживати ним, звичайно, не треба.

Ораторським жестом називають будь-який рух тіла з метою підкреслити значення сказаних слів, зробити більш ясним їх значення, впливати на аудиторію.

В оповідних, описових і пояснювальних виступах допускається використовувати ілюстративні жести: наслідувальні, описові і вказівні. До них вдаються тільки для того, щоб зробити ілюстрацію яскравішою. Особливо слідє сказати про жести, що допомагають виразити значення слів. Деколи без них просто не обійтись.

#### 4. Завершення виступу.

Досвідчені лектори вважають, що краще закінчити виступ на хвилину раніше, ніж пізніше. Якщо лектор затягує виступ, слухачі в Італії погладжують підборіддя (виросла борода, поки ти говорив). В Японії є зали, обладнані так, що лектора, що перевищив регламент, „відвозять” на транспортері разом з трибуною або опускають під сцену.

Умілий оратор не тільки добре, переконливо говорить, але й у разі потреби може дати відсіч словесної агресії своїм слухачам, опонентам або супротивникам. Для цього теж існують свої певні прийоми. Звичайно, передбачити всі випадки агресії просто неможливо, але знання прийомів дуже часто виявляється корисним і цілком спрацьовує.

Словесну агресію умовно можна підрозділити на три типи:

1. Каверзні питання.
2. Упереджена критика ідеї, пропозиції, рішення, запропонованих оратором.
3. Особливі нападки на виступаючого.

#### **Вправи**

*Вправа «Хамелеон»*

#### **Цілі:**

- використання образної і емоційно забарвленої лексики, розвиток навичок полеміки;
- розвиток стресоустійкості.

Студентам пропонується підготувати будь-який текст (кожному – свій), щоб потім протягом 2-3 хвилин висловити його виключно в „хвалебному”, „позитивному” ключі, широко використовуючи образну й

емоційно забарвлену лексику. Група розбивається на пари, і кожен одночасно починає „переконувати” свого напарника, який наперед не знав, про що йтиме мова. Всі в групі працюють одночасно, не звертаючи уваги на розмови оточуючих. Після закінчення розмови напарник тут же починає висловлювати вам те, що тільки що почув від вас, але виключно в „негативному”, „заперечливому” ключі, намагаючись переконати вас в абсолютно зворотному. Потім ви міняєтеся ролями, і ваш напарник починає подавати вам той матеріал, який він приготував, а ви – спростовувати його. Вся вправа займає максимум десять хвилин.

*Вправа «Мій голос»*

**Ціль:**

- залучення уваги слухачів тільки голосом.

Ведучий пропонує якийсь текст, який треба вимовити перед слухачами, привертаючи їх увагу тільки голосом.

*Вправа «Вигадник»*

**Ціль:**

- тренування красномовства, винахідливості, уяви.

Ведучий пропонує для даних нижче заготовок наростити текст, який складе зі заготовкою одне органічне ціле. Переконливо вимовіть цей текст, не затягуючи свого виступу більше, ніж на три хвилини.

А. – Доктор, допоможіть мені, будь ласка, у мене так болить праве коліно!

– А скільки вам років?

– Вісімдесят.

– Так чого ж ви хочете, дорогий?

– Так лівому коліну теж вісімдесят років, але воно не болить!

Б. Ти все співала, це діло, так піди ж і потанцюй!

В. Народжений повзати літати не може.

Г. Тато, моя дівчина сказала, що вона не вийде за мене заміж, якщо у мене не буде „Фольксвагена” і двоповерхової дачі!

— Ну гаразд, ти можеш продати свій роллс-ройс і купити парочку Фольксвагенів, але невже ми повинні зносити третій поверх нашої вілли через якусь вертихвістку!?

Д. Розум добре, а два краще.

Е. У сусіда корова здохла – дрібниця, а приємно!

Ж. У сусідки в сіточці картопля завжди крупніша!

*Вправу «Узагальнюємо тему»*

**Ціль:**

- розвиток навичок узагальнення.

Ведучий пропонує прочитати наступні анекдоти і одним-двома словами визначити узагальнену тему кожного з них. Відповіді

записуються в зошиті, обговорюються в групі і лише потім порівнюються з даними відповідями.

1) – Коли ваша дочка збирається вийти заміж?

– Завжди!

2) Зустрілися два приятелі.

– Слухай, у мене для тебе дві новини – хороша і погана.

– Яка ж погана?

– Уявляєш, наші дружини стали лесбіянками!

– Який кошмар. А яка хороша?

– Знаєш, ти мені починаєш подобатися!

3) – Слухай, як ти міг одружитися на такій потворі?

– Зате вона така красива всередині!

– Так виверни її навиворіт!

4) – Офіціант, у мене в пиві муха, що це значить?

– Звідки я знаю, я ж офіціант, а не ворожка!

5) Дружина говорить чоловіку:

– Знаєш, наш син зовсім відбився від рук, слухає ради тільки у якихось ідіотів. Доведеться тобі поговорити з ним!

6) Мати купила нову шубу, стоїть, приміряє перед дзеркалом. Син їй говорить:

– Мама, невже ти не розумієш, що твоя шуба – результат жахливих страждань бідної, безмовної тварини?!

– Замовкни, безсоромнику, не смій так говорити про батька!

7) – Хворий, ви страждаєте статевими збоченнями?

– Що ви, доктор, я ними насолоджуюся!

8) – Товариш мільйонер, за що?! Я ж нічого не порушив!

– А що, по-твоєму, моя сім'я повинна чекати, поки ти порушиш?!

Відповіді: а) незатребуваність; б) необ'єктивність, „чоловіча логіка”; в) продажність, безпринципність, вседозволеність, „ох уже ця молодь!”; г) безвідповідальність, взаємопорозуміння „наш сервіс”; д) нелогічність, „жіноча логіка”; е) „батьки і діти”, „кожний судить по собі”, „жіноча логіка”; ж) „їх вдачі”, взаємонерозуміння; з) продажність, корумпованість, беззаконня, безправ'я.

*Вправа «Естрада»*

**Ціль:**

- розвиток навичок узагальнення.

Кожний із слухачів групи виходить на „естраду” і розказує свій анекдот. Інші записують на листку „тему” анекдота. Потім всі порівнюють свої записи і визнають те узагальнення, яке мав на увазі сам розповідач. Колективно відбирається найвдаліше узагальнення.

*Вправа «Кліше»*

**Ціль:**

- розвиток уміння відсічі словесної агресії.

Ведучий просить проглянути нижчеприведені кліше і визначити, до віддзеркалення якого типу нападок і в якій ситуації вони застосовні.

- Насправді все не так просто, як ви думаєте.
- Що ви маєте на увазі? Мені б дуже хотілося відповісти на ваше питання, але мені воно поки не зовсім ясне.
- Я думаю, що в цьому випадку ліки виявляться гірше самої хвороби.
- Я поки не готовий відповісти конкретно на задане питання.
- Давайте краще не поспішатимемо з висновками!
- Ця тактика навряд чи принесе нам успіх.
- Нам варто розглянути альтернативний варіант.
- Що ви хочете цим сказати?
- У мого опонента просто якийсь вибірковий слух!
- Поки що рано (неможливо) давати вичерпну відповідь на це питання.
- Я тільки що вислухав заперечення товариша Семенова. Що я можу сказати? У мене просто немає слів!
- Я просто не знаю, що на це сказати! Я не можу дозволити собі відповідати на цьому ж рівні.
- Але ж існує й інший спосіб (декілька способів) рішення цієї проблеми!
- Мабуть, ви мене просто не зрозуміли. Адже я говорив зовсім про інше, а саме...
- Давайте не метушитимемося!
- Не треба все зводити до суперечки про слова (про терміни, до навішування ярликів), треба говорити про справу (фактах).
- Дозвольте залишити це питання відкритим.
- Я і сам би хотів знати однозначну відповідь на таке складне питання!
- Відповідь на таке складне питання не може бути однозначною.
- Так же і ви самі знаєте: насправді (в житті завжди так). На кожний плюс є свій мінус і навпаки – на кожний мінус свій плюс.

*Вправа «Хвилинка»*

**Ціль:**

- розвиток відчуття часу.

Група сідає в коло, закривши очі руками. Дається завдання: після

сигналу викладача почекати одну хвилину (дві хвилини) і розплющити очі. Кожний веде свій відлік самостійно. Перемагає той, хто вгадав найточніший час. Спершу можна вести уявний рахунок, але головна задача – навчитися відчувати час без внутрішнього відліку. Контрольний час можна варіювати – 3, 4, 5 хвилин і т.д.

*Вправа «Оратор»*

**Ціль:**

- розвиток відчуття часу.

Кожний студент виходить до столу і робить усне повідомлення на будь-яку тему, можна, наприклад, розказати про себе, свою дитину, місто, в якому ви живете, і т.ін. Головна задача при цьому – укластися якомога точніше в заданий час, зрозуміло, не дивлячись на годинник. Можна задавати будь-який час від трьох до шести хвилин, а якщо група маленька – то й більше.

*Вправа «Вірш»*

**Ціль:**

- розвиток відчуття часу.

Ведучий пропонує студентам знайти „свій” вірш, читання якого вони змогли б укласти в певний час, наприклад, дві (чотири) строфи – за 5 секунд.

*Вправа «Техніка інтонації»*

**Цілі:**

- розвиток навичок риторики;
- надати можливість учасникам продемонструвати і оцінити свої можливості інтонацій у спілкуванні.

Ведучий дає різні фрази і ставить задачу вимовити їх з різними відтінками залежно від ситуації (фрази типу „Як краще зробити це?”, „Всі йдіть сюди”, „Виконали ви моє прохання?”, „Прошу уважно віднести до мого прохання”, „Так”, „добрі” і т.п.).

Потім учасники повинні порізно прочитати частину якої-небудь розповіді з художньої літератури або складені самостійно. Необхідно знайти не тільки потрібні інтонації, але і пластику міміки – пантомімічної інтонації, правильне положення тіла (необхідно стежити за м’язовою свободою і знімати зайву м’язову напругу). Важливо знайти шляхи пристосування в найнесподіваніших ситуаціях (ви входите в кімнату, де багато людей, – лунає сміх).

*Вправа «Думка одна, а слів багато»*

**Ціль:**

- формування уміння оперувати, точно висловлювати свої думки.

Ведучий пропонує учасникам нескладну фразу, наприклад:

„Нинішнє літо буде дуже теплим”. Треба запропонувати декілька варіантів передачі цієї ж думки іншими словами. При цьому жодне із слів даної пропозиції не повинне вживатися в інших значеннях. Важливо стежити, щоб не спотворювалося значення вислову. Перемагає той, у кого більше таких варіантів.

*Вправа «Фраза по коду»*

**Ціль:**

- розвиток навиків ефективного спілкування.

Ведучий пропонує вибрати яку-небудь просту фразу, наприклад: „У саду падали яблука”. Учасники, починаючи з першого гравця, вимовляють цю фразу по черзі. Кожний учасник гри повинен вимовити фразу з новою інтонацією: питальною, окличною, здивованою, байдужою і т.д.), якщо учасник не може придумати нічого нового, він вибуває з гри, і так продовжується, поки не залишаться кілька (3-4) переможців. Можливо, гра закінчиться раніше, якщо ніхто з учасників не може придумати нічого нового.

*Вправа «Моє»*

**Ціль:**

- концентрація, розвиток красномовства.

Студенти виступають з темами, у назві яких міститься слово „моє”. Після кожного виступу група повинна визначити його основну ціль і тип мови.

*Вправа «Поняття»*

**Ціль:**

- розвиток логіки.

Студентам пропонується визначити спосіб визначення поняття, знайти помилку у визначеннях або прокоментувати їх.

1. Акція – це цінний документ.
2. Медицина – наука, яка вивчає людські хвороби.
3. Олігоцен – третя епоха палеогену.
4. Маркетинг – система організації виробничої і збутової діяльності та управління нею, що орієнтується на вимоги ринку, максимальне задоволення запитів споживача.
5. Маркетинг – система заходів для вивчення попиту і пропозиції на споживацькому ринку з метою кращого задоволення купівельного попиту.
6. Увага – різець пам’яті. Чим гостріше різець, тим глибше слід.
7. Конфронтація – протиставлення, зіставлення.
8. Сполучна тканина служить депо (складом) живильних речовин.
9. Наука – спосіб задоволення допитливості окремих осіб за

- рахунок держави (академік Л. А. Арцимович).
10. Револьюційна ситуація виникає тоді, коли низи не хочуть жити по-старому, а верхи не можуть управляти по-старому.
  11. Підприємець – заповзятлива людина.
  12. Підприємець – людина, яка хоче, уміє й успішно займається бізнесом.
  13. Ринок – це те, до чого ми прагнемо, а дійти ніяк не можемо.
  14. Свобода підприємництва – гарантована можливість організувати свою справу на недержавній основі.
  15. Свобода підприємництва – узаконена спекуляція.
  16. Ділова людина – та, хто не втрачає часу, у якій все йде по плану.
  17. Ділова людина – підприємець, бізнесмен.
  18. Демократія – влада народу.
  19. Демократія – це коли немає порядку.
  20. Людина – істота, що належить двом різним світам: природній необхідності і етичній свободі (Кант).
  21. Людина – продукт і суб'єкт суспільно-трудової діяльності (по Марксу).

*Вправа «Продавець»*

**Ціль:**

- розвиток навичок переконання.

Уявіть, що ви продавець на базарі. Зазиваючи покупців, потрібно продати:

- а) ласти;
- б) самовар;
- в) білу ручну мишку;
- г) підручник по культурі ділового спілкування;
- д) велику оранжеву парасольку.

*Вправа «Помилка»*

**Ціль:**

- розвиток культури мовлення.

Студентам пропонується відредагувати фрази, пояснити помилку в побудові пропозиції.

1. Зустріч пройшла з великим інтересом.
2. Я помітив характерну йому помилку.
3. Хотілося б, щоб ви скоріше надали увагу нашої організації.
4. Він спробував застерегти невірний крок директора.
5. На зустрічі присутній і представник із заводу.
6. Обробивши ці дані, з'ясувалася повна картина стану справ.
7. Моя думка до нього як до людини непогана.



8. Прочитавши рекомендовану викладачем літературу, студентам стали ясні складні питання багатьох.
9. На порядку денному стояло питання про ресурсах.
10. Підіймаючись по сходах, в очі мені кинулося дивне оголошення.
11. Мені набриднуло витрачати нерви на це питання.
12. Я зрозумів, який натяк мені дали.
13. У нас найдешевша вартість товарів.
14. Я не хочу нагнітати обстановку.
15. Багато хто піддалися на прийом квартир, роботи, дач.
16. Приведені відомості в останньому статзвіті говорять про те, що проблема ще не вирішена.
17. Микола чекав мене на коридорі.
18. Я не раз відзначав про те, що необхідно дотримуватися інструкції.
19. Все це позначається на роботі.
20. Дозвольте підняти цей тост за наші успіхи.

*Відповіді:*

1. Зустріч викликала великий інтерес.
2. Я помітив характерну для нього помилку.
3. Хотілося б, щоб ви скоріше надали увагу нашої організації.
4. Він спробував застерегти директора від невірного кроку.
5. На зустрічі присутній і представник заводу.
6. Обробивши ці дані, ми з'ясували повну картину стану справ.
7. Моя думка про нього як про людину непогане.
8. Прочитавши рекомендовану викладачем літературу, студенти зрозуміли складні питання багато кого. Або: Коли студенти прочитали рекомендовану викладачем літературу, ним стали ясними складні питання багато кого.
9. До порядку денного був включено питання про ресурси.
10. Коли я підіймався по сходах, в очі мені кинулося дивне оголошення.
11. Мені набриднуло витрачати здоров'я на це питання.
12. Я зрозумів, який натяк мені зробили.
13. У нас найнижча вартість товарів.
14. Я не хочу нагнітати атмосферу. Або: Я не хочу усугубляти обстановку.
15. Для багато кого стали приманкою квартири, престижна робота, дачі.
16. Відомості, приведені в останньому статзвіті, говорять про те, що проблема ще не вирішена.

17. Микола чекав мене в коридорі.
18. Я не раз відзначав, що необхідно дотримувати інструкцію.
19. Все це позначається на роботі.
20. Дозвольте підняти келих за наші успіхи. Або: дозвольте вимовити тост на честь наших успіхів.

### ***1.6. Розвиток навичок аргументування***

Цивілізований психологічний вплив (аргументована дія) – це вплив перш за все словом, причому вплив відкритий і відкрито адресований до інтелектуальних можливостей людини. Він сприяє розвитку і збереженню: 1) справи; 2) ділових відносин; 3) особистої цілісності учасників. Цивілізований психологічний вплив вільний від силових і обманних прийомів.

**I. Аргументування** – цей вислів і обговорення доказів на користь пропонованого рішення або позиції з метою формування або зміни відношення співбесідника до даного рішення або позиції.

#### **Необхідні умови аргументування:**

- Ціль аргументування повинна бути виразно усвідомлена самим ініціатором впливу і бути відкрито сформульована адресатом.
- Згода партнерів слухати один одного.
- Емоційний „штиль”.

#### *Загальні правила аргументування:*

1. Ввічливість і коректність.
2. Простота.
3. Спільна мова.
4. Стислість.
5. Наочність.
6. Уникнення надмірної переконливості.

#### *Техніки аргументування:*

1. Метод позитивних відповідей Сократа

Послідовний доказ пропонованого ініціатором рішення проблеми або задачі.

Кожний крок доказу починається із слів: Чи „згодні ви з тим, що...”

Якщо адресат відповідає ствердно, даний крок можна вважати пройденим і переходити до наступного. Якщо партнер відповідає негативно, ініціатор продовжує словами: „Пробачте, я не зовсім вдало сформулював питання. Чи згодні ви з тим, що...” і т.д. до тих пір, поки адресат не погодиться зі всіма кроками доказу і з пропонованим рішенням в цілому.

*Примітка.* Задавати інші питання, окрім питання „Чи згодні ви...”, не рекомендується. Особливо небезпечне питання: „А чому ви не згодні?” або „Чому ви заперечуєте проти очевидних речей?”

## 2. Метод двостороннього аргументування

Відкрите пред'явлення як сильних, так і слабких сторін пропонованого рішення, що дається адресату, зрозуміти, що ініціатор впливу сам бачить обмеження цього рішення.

Надання адресату можливості самому зважити аргументи “за” і „проти”.

*Примітка.* Рекомендується застосовувати лише по відношенню до високоінтелектуальних партнерів.

**II. Контраргументування** – цей вислів і обговорення доказів не на користь пропонованого рішення або позиції з метою зміни відношення співбесідника до даного рішення або позиції.

Фактично контраргументування – це більш часте явище, ніж аргументування, особливо якщо обговорення теми займає не 15 хвилин, а більш тривалий час.

### *Техніки контраргументування:*

#### 1. Метод перелицьовування аргументів партнера

Дослідження ходу рішення проблеми або задачі, запропонованих партнером, разом з ним до тих пір, поки не буде знайдена суперечність, що свідчить про справедливість протилежних висновків.

Рекомендується ретельно дотримуватися логіки чужого рішення, замість того, щоб пропонувати своє.

### *Кроки рішення:*

1. Вислуховання доказу партнера.
2. Відтворення вголос того доказу, який запропонував партнер.
3. Дослідження логіки доказу партнера з використанням наочних засобів.

### **Ціль:**

- допомогти партнеру прийти до відкриття „Ми обидва помилилися” або „Ну ось бачиш, я все ж таки знайшов правильне рішення, а ти говорив...”

*Примітка.* Не рекомендується бути „убивчо” переконливим і підкреслювати, що партнер припустився помилки або суперечності.

#### 2. Метод розгортання аргументування

Пред'явлення партнеру нових, раніше не відомих йому аргументів.

*Примітка.* Можна використовувати тільки після того, як проведена робота з вже пред'явленими аргументами партнера, інакше нові аргументи просто не будуть почуті.

### 3. Метод розділення аргументів

Розділення аргументів ініціатора на вірні, сумнівні і помилкові і обговорення їх по формулі:

1) „Я згоден з вами в тому, що...” (далі відтворюється відповідний аргумент).

2) „Правда, я вже менш упевнений, що...” або не „можу позбутися деякого сумніву в том, що...” або „Хотілося б, щоб це було так, проте мій досвід говорить, що не завжди...” (далі відтворюється сумнівний аргумент).

*Примітка.* Такий початок допомагає партнеру відчутти, що в принципі ви готові і погодитися з ним. Вираз сумніву допомагає партнеру відчутти, що ви готові тверезо і чесно зважувати всі аргументи.

3) „Ну, а що торкається (далі слідує помилковий аргумент), то на жаль...” (далі слідує спростування за допомогою методу позитивних відповідей, перелицьовування або розгортання аргументування).

*Примітка.* Робота, проведена на етапах 1 і 2, допомагає партнеру емоційно змиритися з вашою незгодою на етапі 3 і раціонально оцінити ваші зустрічні аргументи і докази.

### **III. Загальна схема роботи із запереченнями (техніка витягування кореня):**

1. Вислухайте заперечення до кінця (дайте людині виговоритися і розтратити енергію).

2. Погодьтеся з правом людини мати свою думку і думати певним чином: „Так, я вас розумію...” („немає” і „але” вживати не можна).

3. Задайте ряд уточнюючих питань, щоб знайти корінь заперечення, зрозуміти його джерело, точку опори опонента.

4. Бийте в точку опори (виривайте корінь). Працюйте внутрішніми переконаннями. Ставте їх під сумнів за допомогою формуючих питань, контрприкладів, утрирування, створення метафор та іншими шляхами.

5. Підкріпіть вашу думку і докази фактами.

6. Розкажіть історію, початок якої схожий на початок історії опонента: „До речі, у одного мого знайомого (клієнта, співробітника і т.д.)...”

Три основні правила роботи із запереченнями:

**Правило 1.** Ніколи не сперечайтесь з клієнтом. Підстроюйтеся і ведіть.

**Правило 2.** Ніколи не нападайте на клієнта. Будь-яка людина має право мати свою думку.

**Правило 3.** Завжди прагніть зробити так, щоб людина сама

заперечувала на свої власні заперечення.

Важливе зауваження: *При роботі із запереченнями люди, як правило, роблять одну, але, на жаль, часто вирішальну помилку. Вони вислуховують заперечення і... відразу ж починають відповідати на нього, висипаючи на клієнта купу доказів і виливаючи на нього море фактів.*

*Важлива інформація:* Існують два типи людей – внутрішньореферентні люди і зовнішньореферентні люди. Не занурюючись глибоко у визначення цих типів, відзначимо наступну річ.

*Внутрішньореферентні люди* збирають інформацію з різних джерел, перевіряють її і в результаті *ухвалюють остаточне рішення тільки самі* так, як вважають за потрібне. Для них поради не спрацьовують. Вони самі знають, що їм треба. Чужий досвід або чужий вибір їх переконує слабо. Для них історії про людей, які не є для них авторитетом, нецікаві і не спрацьовують. Ці історії їх тільки дратують.

*Зовнішньореферентні люди ухвалюють рішення на підставі чужої авторитетної думки.* Чим більше людей навколо вважають за щось правильне, тим переконливіше це для них. Саме вони приводять з собою друзів для того, щоб отримати пораду, „брати чи ні”. Саме для них треба розказувати історії про те, як хтось щось купив і залишився дуже задоволений. Це їх переконує.

Техніки роботи із запереченнями:

#### 1. Метод формуючих питань

Формуючими називатимемо питання, в яких вже містяться певні відповіді або підказки.

Наприклад:

Ви ж знаєте, що зображення на плоскому екрані краще? (Тут фактично йде пряма реклама якості телевізора. Одночасно ми створюємо асоціацію з рекламним роликком, де говорять про переваги телевізорів з плоским екраном.)

#### 2. Метод контрприкладів

Якщо людина категорично на чомусь наполягає, то єдине, що може поколивати її віру у власну думку і свою інформацію, – це контрприклад. Тобто вам необхідно *знайти ситуацію, в якій її вислів невірний.*

Наприклад:

– Ці прилади недовговічні.

– А скільки вони повинні служити?

– Ну, мінімум 2-3 роки.

– Так у Сашки точно такий же прилад ось уже 4 роки безвідмовно служить. І Ігор разом з Сашком купував – не скаржиться.

#### 3. Метод утрирування

У даному контексті під утрируванням мається на увазі доведення ідеї опонента до абсурду.

Утрирувати необхідно обережно. Бажано навіть перевести це на жарти. Це окремий випадок роботи із запереченнями. Але він дуже корисний при спілкуванні з агресивними клієнтами або дуже самовпевненими і непохитними в своїй правоті людьми.

Приклад:

– Всі ви говорите одне і те ж. Знаю я вас. А потім прийдеш по вашій путівці, а там не готель, а сарай.

– Пробачте, як ви можете так говорити?

– Ой, обличте. Усім вам потрібні тільки гроші, а що далі, вас не цікавить.

– Ви абсолютно маєте рацію. Вірити нікому не можна. Усі брешуть. Жодне туристичне агентство не виконує своїх обіцянок. Всі туристи відразу потрапляють в халупи, і їх обдурюють на кожному кроці. І навіщо вони приходять до нас ще і ще раз? І на що живуть відмінні готелі, якщо всі живуть у халупах? І чому люди брешуть, що їм сподобався відпочинок?

## **VI. Переконлива дія на партнера**

Вступаючи у взаємодію, люди роблять вплив один на одного. Механізмами цього впливу звичайно вважають зараження, навіювання, наслідування, примушення, переконання.

Зараження – процес передачі емоційного стану від одного індивіда до іншого, який може скоюватися і несвідомо, і цілком усвідомлено. Результатом буває ефект багатократного взаємного посилення емоційних станів людей; це спілкуються, що найбільш інтенсивно виявляється в натовпі, але може відбуватися і в невеликих групах.

У російській мові цей механізм зафіксований у виразі „заразливий сміх”, „заразити прикладом”, „заразитися страхом”, „заразлива амнезія” і т.п.

Навіювання – цілеспрямована неаргументована дія на іншу людину або на групу. За визначенням В. М. Бехтерева, це „безпосереднє щеплення психічних станів, що не потребують в доказів і логіки”. Навіювання відрізняється від зараження тим, що вселяючий (суггестор) сам не знаходиться в тому стані, який він намагається прищепити сприймаючому навіюванню (суггеренду). Цей процес супроводиться зниженням свідомості і критичності сприйняття, відсутністю активного розуміння і розгорненого логічного аналізу.

Наслідування – проходження якого-небудь приклада, зразка; відтворення індивідом рис і зразків демонстрованої поведінки.

Примушення – неаргументована силова дія.

Переконання – цілеспрямована аргументована дія на іншу людину або групу людей, що є словесним доказом ідей, обґрунтуванням рішень, планів і вчинків.

Психологічна дія на людину виявиться найефективнішою, якщо вона спирається на різні механізми дії: і на переконання, і на навіювання, і на зараження і т.ін.

На заняттях тренінгу ділового спілкування відпрацьовуються різні методи аргументування, що є елементами переконання.

### **Вправи**

#### *Вправа «Індієць Джо»*

#### **Цілі:**

- розвиток навичок аргументування;
- прагнути усунення психологічних бар'єрів, що обмежують ефективність спілкування, удосконалювати комунікативні навички шляхом активної ігрової взаємодії.

Ведучий диктує учасникам математичну задачу, в якій є деякі логічні складнощі. „Індієць Джо купив коня за \$6, наступного дня продав його за \$7. Зайняв один долар у сусіда і купив коня за \$8, після чого продав його за \$9. Питання: які доходи індійця Джо?”

Кожний учасник самостійно намагається вирішити задачу. По закінченню 3 хвилин ведучий пропонує учасникам уголос повідомити свою відповідь і ступінь упевненості у відповіді, виражену у відсотках. Наприклад: „Моя відповідь – один долар, і я упевнений у цьому на сто відсотків”; „Моя відповідь – три долари, але я упевнений в цьому тільки на п'ятдесят відсотків”.

Ведучий пропонує кому-небудь з учасників, упевнених в своїй відповіді, спробувати довести своє рішення методом позитивних відповідей Сократа. Хід рішення проблеми або задачі простежується мінімальними кроками, які формулюються як питання. Наприклад, чи „Чи згодні ви з тим, що по умові задачі у індійця Джо початковий капітал складав шість доларів?” Задача доводить не просто висловити хід своїх міркувань, але й на кожному кроці досягти розуміння і згоди партнерів. Погоджуючись з кожним кроком доказу, опоненти поступово усвідомлюють разом з тим, що дійшли до тих же висновків.

Кожний новий крок він повинен починати словами: „Чи згодні ви з тем, що...” Якщо хтось з членів групи виявиться не згоден, той, що доводить, повинен змінити величину свого логічного кроку, повернувшись дещо назад, але не сперечається і не критикує той, що незгодний.

#### **Приклад**

– Чи згодні ви з тем, що індієць Джо вклав шість доларів, а

зрештою отримав дев'ять доларів?

– Ні, не згоден. Один долар йому довелося віддати, тому що він його займав. І взагалі я не розумію...

– Пробачте, що я не зовсім вдало сформулював питання. Чи згодні ви розглянути кожну окрему операцію індійця Джо?

– Згоден.

– Чи згодні ви з тем, що в першій операції він витратив шість доларів?

– Згоден.

– Чи згодні ви...? (і т.ін.)

У процесі доказу у деяких учасників можуть змінюватися відповіді. Ці зміни фіксуються ведучим. Як правило, відразу жодному з учасників не вдається довести свою точку зору всім членам групи. Часто залишаються незгодні з чужою відповіддю, навіть якщо в процесі доказу у них не було заперечень.

Ця вправа дуже добре демонструє всі плюси і мінуси даного методу аргументування: ті учасники, у кого не було свого рішення, відчувають полегшення, отримавши його; ті ж, у кого було підготовлено власне рішення, залишаються незадоволеними, оскільки вони так і не зрозуміли, у чому помилка їх рішення.

*Вправа «Подвійне аргументування»*

**Цілі:**

- відробіток методу двостороннього аргументування;
- освоєння активного стилю спілкування і розвиток у групі відносин партнерства.

Метод двостороннього аргументування припускає вказівку як переваг, так і слабких сторін пропонованого вами рішення. Цей метод розрахований на інтелектуального співбесідника.

Ведучий пропонує всім учасникам по черзі методом двостороннього аргументування обґрунтувати правильність або неправильність положення, що висувається ними.

Наприклад, переконайте, будь ласка, свого партнера в тому, що студенти самі можуть вибирати собі предмети, які вони збираються вивчати, не зважаючи на учбовий план, а викладачі можуть самі вибирати собі студентів, незважаючи на їх побажання.

Варіант для самостійної роботи

Спробуйте попрацювати методом розчленування з власними аргументами на користь того або іншого рішення. Наприклад, переконайте себе, що професійна деформація психолога – це його особисте зростання.

Окрім названих і відпрацьованих методів ведучий дає опис і



інших методів, аргументування, які в групових заняттях не відпрацьовуються, але можуть дати матеріал для самостійної роботи.

*Вправу «Спробуй, переконай!»*

**Ціль:**

- відрібок усіх отриманих навичок аргументування в парах.

Учасники сідають один проти одного в два кола – внутрішній і зовнішній. Ведучий пропонує різні ситуації, в яких ті, що сидять у внутрішньому колі, повинні переконувати тих, хто сидить у зовнішньому. Ситуацій задається, як правило, три.

Наприклад, необхідно переконати колегу відмовитися від участі в тренінгу, якого він давно чекає; переконати директора школи в необхідності створення кімнати психологічного розвантаження для вчителів; переконати колегу по курсу відмовитися від валютної стипендії на користь товариша по курсу. Чим важче пропоновані завдання, тим жорсткіше тренінг.

Ті, що переконуються, повинні фіксувати, які методи аргументування були використані і наскільки вдало.

Під час обговорення результатів учасники відзначають сильні і слабкі сторони кожного з методів, сприятливі і несприятливі обставини їх використання, а також згадують, якими іншими механізмами дії вони користувалися для більш ефективного переконання партнера в своїй правоті.

**1.7. Розвиток навичок корекції емоційного стану партнера**

**Позитивні емоційні стани** – радість, тріумфування, захоплення, захват, задоволення, розчулення, благоговіння, натхнення, блаженство, самозабуття, зачарованість, гордість, самомилування, щастя, насолода, безтурботність, надія, передчуття, ентузіазм, торжество і т.п.

**Негативні емоційні стани** – досада, розчарування, засмучення, смуток, туга, депресія, пригніченість, скорбота, тривожність, страх, жах, дискомфорт, сум'яття, відчай, шок, образа, залежність, приниження, гнів, обурення, мстиве відчуття, заздрість і т.ін.

**„Нейтральні або амбівалентні стани** – цікавість, інтерес, здивування, увага, нудьга, байдужість, спокій, збентеження, смуток (від „гіркої” до „солодкої”), веселість, полегшення, збудження, очікування, нетерпіння, напруга, „спортивна” злість, азарт, потяг, ревності, прагнення, бунтарство, зосередженість, розслаблення, споглядальність, відчуженість, утихомирення, упокорювання, примирення і т.ін.

*Знижує напругу:*

1. Підкреслення спільності з партнером (схожість цілей, інтересів, думок, особистих рис і т.ін.).

2. Підкреслення значущості партнера і його думки у ваших очах.
3. Вербалізація емоційного стану (свого або партнера).
4. Вияв інтересу до проблем партнера.
5. Надання партнеру можливості виговоритися.
6. У разі вашої неправоти, негайне визнання її.
7. Пропозиція конкретного виходу з ситуації, що склалася.
8. Звернення до фактів.
9. Спокійний, упевнений темп мови.
10. Підтримка оптимальної дистанції, кута повороту і нахилу тіла.

*Підвищує напругу:*

Перебиття партнера.

Ігнорування емоційного стану: а) свого; б) партнера.

Підкреслення відмінностей між собою і партнером, зменшення внеску партнера в загальне справи і перебільшення свого.

Демонстрація незацікавленості в проблемі партнера.

Приниження партнера, негативна оцінка особи партнера.

Зволікання моменту визнання своєї неправоти або заперечення її.

Пошук винуватих і звинувачення партнера.

Перехід на „особи”.

Різке прискорення темпу мови.

Уникнення просторової близькості і нахилу тіла.

### ***Вправи***

*Вправа «Підкреслення спільності з м'ячем»*

#### **Ціль:**

- відробіток уміння знаходити загальне між собою та іншою людиною і повідомляти її про це.

Один з найвідчутніших ефектів дає вправу з дещо забавною назвою „підкреслення спільності з м'ячем”. Один з учасників одержує від тренера м'яч. Він повинен передати його кому-небудь з учасників групи із словами: „Мені здається, Ігор, нас об'єднує така якість, як...” (і тут він називає якість). Іноді я вважаю важливим, щоб це були особисті якості, тому що знайти загальні особисті якості набагато важче, ніж з радістю знайти, що ви обидва у свій час жили на Камчатці, віддаєте перевагу одній марці сигарет (авторучок, автомашин і т.ін.) або закінчили одну і ту ж школу, але в різні роки. Проте для практичних цілей такі „зовнішні” критерії спільності можуть виявитися більш корисними. Усвідомлення спільності з партнером по „хитрості” або „запальності” може навіть підвищити напругу.

Учасник, якому передали м'яч, відповідає на повернений до нього вислів або „Згоден!”, або „Я подумаю над цим”. У цьому виявляються

партнерські відносини – пошана до думки іншої людини і готовність прийняти до відома те, що він сказав, навіть якщо ти спочатку з цим не згоден.

*Вправа «Компліменти»*

**Цілі:**

- перевірити рівень відвертості учасників тренінгу і ступінь їх особистої співвіднесеності з групою;
- підвищити самооцінку і рівень довір'я до товаришів у членів групи.

Ми всі чутливі до компліментів. На минулому занятті ви сказали багато добрих слів про своїх близьких і просто знайомих. Люди дійсно заслуговують на те, щоб про них говорили з добром у серці. А ті, хто присутній сьогодні на занятті нашої групи? Давайте почнемо наше спілкування саме з доброго слова. Постарайтеся знайти для кожної людини потрібні слова. Це буде ще однією невеликою перевіркою того, наскільки доброзичливо ви відноситеся один до одного, чи умієте бачити хороше в інших і говорити про це. Не забувайте про приємну і доброзичливу усмішку при спілкуванні з кожним членом групи. Звертайте увагу на свої відчуття, запам'ятовуйте їх, щоб потім обговорити це зі всією групою.

Група ділиться на дві підгрупи.

Інструкція: Одній підгрупі треба придумати і записати якомога більше компліментів, в якими можна звернутися до жінки, інший – до чоловіка. Задача кожної підгрупи придумати якомога більше варіантів компліментів, але з урахуванням умови, що всі вони можуть бути використані в діловому спілкуванні для досягнення поставлених задач.

*Рольова гра «Розділ за ознакою»*

**Ціль:**

- відробіток технік регуляції емоційної напруги.

Зараз нам знадобляться два ведучих. Вони тренуватимуть свою здатність по спостережуваних ознаках визначити особисті властивості інших людей. Ведучі вийдуть з кімнати на декілька хвилин. Коли вони повернуться, тут будуть дві групи людей, що є двома полюсами, двома полярними якостями, наприклад: надмірно обережні – необачні або агресивні – податливі і т.ін. Полюси будуть або обидва позитивними, або обидва негативними. Наприклад, у нас не може бути полюсів „акуратність – неакуратність” або „доброта – злісність”, оскільки тут один полюс дуже явно позитивний, а другий – негативний. Натомість у нас можуть бути полюси: надмірна агресивність – надмірна податливість. Бути агресивним – погано, але іноді виправдано. Бути податливим – теж погано, але іноді виправдано. Та все ж цими

полюсами є протилежності. Задача ведучих – дати обом групам якісь завдання, наприклад, попросити їх придумати собі девіз, заспівати свій гімн, а потім продемонструвати вам, як вони поведуться в ситуаціях емоційної напруги... Краще використовувати завдання, в яких не маються на увазі індивідуальні відповіді або реакції. У відповідях на питання виявляться індивідуальні особливості, і це може відвести далеко вбік. Вам потрібно визначити **групові** відмінності. Постарайтеся придумати такі завдання, щоб їх виконували всією командою. По тому, як виконуватимуть завдання дві команди, ви зможете визначити, у чому відмінність між цими двома командами. Отже, хто хоче бути ведучим?.. Наші ведучі – Ігор і Маша. Ви виходите з кімнати на декілька хвилин. Там ви повинні підготувати завдання для команд. Коли ви повернетесь, то повинні будете запропонувати командам виконати ваші завдання. По тому, як команди виконують завдання, ви повинні будете визначити, які дві протилежні якості розділяють ці команди. Поки ви готуватиметеся за дверима, ми тут трохи порепетируємо... Чи є у вас які-небудь питання?

Після того, як обидва ведучих вийдуть за двері, тренер пропонує вибрати два полюси. Гра проходить гостріше, якщо обидва полюси – „негативні”, наприклад: „твердолобі” – „м’якотілі”; „педантизм, що доходить до абсурду” – „повне нехлюйство”; „упертість” – „конформізм”; „оскаженілі консерватори” – „оскаженілі радикали”; „нахальні” і „занудні”; „циніки” і „наївні”; „мурашки” і „бабки”; „вовки” і „лисиці”; „вовки” і „вівці” і т.ін.

Деякі з цих варіантів розподілу можуть бути не тільки гострими, але навіть небезпечними. Наприклад, в групу „вовків” напевно потраплять більш активні й агресивні учасники групи. Розділення на дві групи майже автоматично породжує їх протистояння. Команда „овець” фактично приречена на те, що її пригнічуватимуть. Одного разу така ситуація відбулася у мене на тренінгу. На жаль, я не відразу зміркувала, що тренеру необхідно приєднатися до групи „овець”, навіть якщо він відчуває себе „вовком”. Необхідно пам’ятати, що при будь-якому розподілі тренер повинен приєднатися до більш слабкої команди – по складу або за чисельністю.

Менш гострим, але в той же час ефективним, буде використання двох „позитивних” полюсів, наприклад:

- „телики” і „парателики” (ті, що одержують задоволення від результату і ті, що одержують задоволення від процесу);
- „майстри” і „творці” (тобто ті, що прагнуть до досконалості в проходженні вже існуючим зразкам, з одного боку, і прагнучі до створення чогось нового, поки не існуючого – з іншого);
- „ті, що впокорюють людей своєю красою” – “ті, що

впокороють людей своїм розумом” і т.п.

Тренер повинен допомогти групі вибрати полюси, які відповідають поточній задачі. У даному випадку це відрізок технік регуляції емоційної напруги, тому якщо обидва полюси будуть „негативними”, учасники, швидше за все, використовуватимуть техніки, що підвищують емоційну напругу. Наприклад, „вовки” ігноруватимуть емоційний стан партнера, „принижувати особу” і т.ін., а „вівці” можуть виявитися дуже „солодкими” в підкресленні значущості партнера і т.ін. Гра може піти за принципом „зроби це неправильно”. В цьому випадку „сухим залишком” будуть виявлені в процесі гри типові помилки і перехлести у використанні технік.

Проте якщо тренер хоче закріпити використання технік, йому краще використовувати два однаково (або майже однаково) позитивних полюси.

У цій грі корисно призначити незалежного спостерігача. Його задачею є записувати формулювання технік регуляції напруги, які використовуватиме кожна з команд.

При підведенні підсумків вправи можна обговорити наступні питання:

- 1) з якими якостями виявляються пов’язаними доброта і розум?
- 2) які техніки використовували ті, у кого переважає „розум”, і ті, у кого переважає „доброта”? Якщо в грі був незалежний спостерігач, він повинен прочитати свої записи для прояснення питання 2.

Як правило, для учасників багатьох стає інсайтом, що та якість, яку вони проявляли, виявилася пов’язаною з іншими якостями. У наведений приклад переважання розуму над добротою виявилось пов’язаним з інтриганством, а переважання доброти – з „солодкуватістю” і придуркуватістю.

Команда „переважання розуму” продемонструвала техніки звернення до фактів, вербалізації відчуттів, підкреслення спільності і підкреслення значущості. Команда „переважання доброти” продемонструвала техніки пропозиції конкретного виходу з ситуації, що створилася, і вияву інтересу до проблем партнера. „Сухий залишок” гри. Використання технік повинно бути щирим і органічним. Краще використовувати ті техніки, які гармонійно поєднуються з твоїми особистими якостями.

*Вправа «Словник емоцій»*

**Ціль:**

- розвиток можливостей у вербалізації емоційних станів.

Зараз ми об’єднаємося в команди: першу, другу і третю. (Тренер формує команди по номерах). У діловій взаємодії часто виникають

емоційні стани, які буває важко визначити. Часто партнер або ми самі опиняємося в невизначеному стані: емоція виникла, але зрозуміти, що відбувається з нами (або з партнером), ми не можемо. Щось невизначене, якась тривога, сум'яття відчуттів, неясний відгомін якогось відчуття... Тим часом ці емоції порушують ясність комунікації, вносять „емоційний шум”.

Необхідно не ігнорувати виниклий емоційний стан, а кваліфікувати і визнати його – із двох причин:

1) для того, щоб цей емоційний стан став менш інтенсивним і завдяки цьому перестав стояти на заваді розумінню;

2) для того, щоб цей емоційний стан, будучи названим і зрозумілим, став важливим сигналом, що сприяє більш точному розумінню партнера і самого себе.

Кожна команда протягом 10 хвилин повинна скласти якомога довший список емоційних станів. Це будуть і не негативні, і не позитивні емоції, а проміжні – наприклад, зацікавленість, нетерпіння, схвильованість. Ці стани містять у собі елементи і позитивних, і негативних емоцій. Наприклад, схвильованість може поєднувати в собі натхнення і з нервовоність, нетерпіння – це і передчуття радісної події, і тривожне очікування чогось неприємного. Інтерес може бути „солодким” і болісним... Отже, кожна команда придумує список з емоцій, що поєднують в собі елементи позитивних і негативних переживань. Допустимо, якщо якийсь з цих елементів переважатиме. Головне, щоб були присутні і ті, і інші елементи. Чи є які-небудь питання? На цю роботу дається 10 хвилин. Перемагає команда, що знайшла більшу кількість таких амбвалентних емоційних станів.

Після закінчення 10 хвилин тренер пропонує командам почати турнір. Кожна команда називає один стан. Якщо цей стан вже був названий іншою командою, повторювати його не можна. Ви просто повинні будете викреслити його з свого списку. Якщо ваш список вичерпаний, ви вибуваєте з гри. Переможе та команда, яка залишиться останньою після того, як з гри вийде решта двох команд.

Турнір повинен протікати динамічно; приз повинен бути чимось цінним для команди – це можуть бути книги, коробка цукерок, „жетон” на виконання бажання команди іншою командою або тренером і т.ін.

При обговоренні підсумків вправи тренер може задати питання: „Які нові стани ви для себе відкрили?” Як правило, учасники звертають увагу на те, яка бідна їх повсякденна мова, в якій для опису станів рідко використовуються інші слова, окрім „нормально” або „неважливо”. Учасники знову відкривають для себе такі слова, як *сум'яття*, *сумбур*, *азарт*, *насолада* *небезпекою*, *зосередженість*, *заклопотаність*,

*спантеличення, здивування, напружене очікування, незатишно, дискомфортно.*

У процесі обговорення тренер може торкнутися також питання про те, що вербалізація відчуттів може скоюватися з різним ступенем шанобливості по відношенню до партнера.

Використовування більш багатого словника емоцій передає партнеру сигнал про те, що його емоційний стан дійсно має значення для співбесідника. Будучи названим, емоційний стан втрачає свою інтенсивність і владу над людиною.

### **1.8. Ухвалення рішення і завершення спілкування**

Для переходу до ухвалення рішення використовуються моменти, коли атмосфера бесіди найбільш сприятлива, наприклад, досягти хорошого контакту або згоди співбесідника по ряду важливих питань.

Треба уважно спостерігати за співбесідником і уловити момент, зручний для завершення бесіди. Іноді ознакою його настання є зауваження партнера, що свідчить про те, що рішення ним уже ухвалено.

Наприклад:

„Як іде справа з термінами...”, „Чи виграю я в цьому випадку...”

Про закінчення спілкування говорять такі види поведінки:

1. Той, співбесідник, що перебуває в розслабленому стані нахилиється вперед з виразом або зацікавленості, або незацікавленої, розводить або стискає руки.
2. Виявляє знаки загальної дружньої реакції, схвалення.
3. Співбесідник знову проглядає документи з обговорюваного питання або перепитує про факти.
4. Змінюється темп вислову співбесідника і ступінь участі в розмові.

Якщо помічаєте, що співбесідник демонструє невпевненість і коливання (наприклад, морщить лоб і т. п.), постарайтеся „витягнути” з нього сумніви, що залишилися, і заперечення за допомогою різних прийомів технік. На цей випадок завжди тримайте про запас сильний аргумент, який може в рішучий момент схилити чашу терезів на вашу користь, спробуйте ще раз звернутися до фактів.

Не відступайте, поки співбесідник кілька разів виразно не повторить „Ні”, випробуйте всі можливості. На випадок „відступу” обдумайте запасні варіанти, постарайтеся „авести мости” для наступної зустрічі.

Не тримайтеся напружено, а головне, не демонструйте власної невпевненості, інакше співбесідник неодмінно почне коливатися. Уникайте передчасних виведень, заснованих на поверхневому враженні про одну-двох рисах особи.

Оцініть „плюси”, зіставте їх з „мінусами” і визначте можливість усунення недоліків або компенсації. У кінці бесіди необхідно зробити резюме, сформулювати основні висновки, підсумки. На закінчення узагальніть ваші найважливіші угоди. Досягнувши цілі, попрощайтесь із співбесідником, скажіть йому, що він буде задоволений своїм вибором. У будь-якому випадку будьте ввічливі, постарайтеся залишитися в добрих стосунках з своїм партнером.

Отже, спілкування завершене і рішення ухвалене. Але нерідко трапляється так, що навіть хороші рішення не реалізуються повністю і з очікуваним ефектом. Частіше всього це відбувається з тієї причини, що, ухвалюючи відповідне рішення, опоненти не продумують до кінця умови найуспішнішої його реалізації.

Тому, ухвалюючи **ділові** рішення одночасно, необхідно обговорити (прийти до рішення) по ряду важливих питань:

- В які терміни повинно бути реалізоване ухвалення рішення?
- Які основні умови успішного виконання даного рішення?
- Хто персонально відповідає за виконання даного рішення?
- По яких критеріях і ознаках можна буде судити про те, що дане рішення дійсно повністю виконано?
- Хто, коли і як повинен буде дати оцінку реалізації ухваленого рішення?
- Які конкретні кроки можуть бути зроблені в тому випадку, якщо рішення із яких-небудь причин не буде повністю виконано в потрібний терміни і із заданою якістю? (В останньому випадку маються на увазі кроки, спрямовані на корекцію самого рішення, процедури або умов його виконання так, щоб добитися кінець кінцем бажаного результату).

### ***Вправи***

*Гра «Ухвалення рішень»*

#### **Ціль:**

- порівняти способи, які використовуються при індивідуальному і груповому ухваленні рішень.

У ході даної гри учасникам доведеться приймати як індивідуальні рішення, тобто самостійно, так і групові, тобто як членам групи.

Група ділиться на декілька підгруп (по 3-4 чоловіка).

Рішення торкаються трьох різних особистих проблем героїв ситуації. Головний персонаж у кожній ситуації стоїть перед вибором одного з двох можливих способів дії. Один з варіантів переважно, але він завжди пов'язаний з великим ризиком.

1. Прочитайте опис кожної ситуації і визначте мінімальну вірогідність успіху, які ви вважаєте прийнятними для того, щоб



головний персонаж скористався бажанішим варіантом. Наприклад, якщо ви вважаєте, що варіант слід використовувати тільки у тому випадку, коли він точно приведе до успіху, то виберіть відповідь „10 шансів з 10, що цей варіант приведе до успіху”. А якщо ви вважаєте, що варіант слід пробувати при рівних шансах, то виберіть відповідь „5 шансів з 10”. Прочитайте опис кожної ситуації і ухваліть рішення.

### *СИТУАЦІЯ 1*

Досвідчений шахіст С. бере участь в національному шаховому турнірі. В одній з перших партій його суперником виявляється фаворит турніру. С. отримав досить низький рейтинг за наслідками своїх виступів в попередніх турнірах. Під час гри з фаворитом С. помічає, що можна провести ризиковану комбінацію, яка може принести йому швидку перемогу. У той же час, якщо ця комбінація не вдасться, С. залишиться в незахищеній позиції, за якою майже неминуче послідує поразка.

Уявіть собі, що ви даєте поради С. Нижче приводиться вірогідність або шанси на користь того, що обманний маневр С. завершиться успішно. Відзначте мінімальну вірогідність успіху, яку ви вважаєте прийнятною для того, щоб намагатися провести вказану ризиковану комбінацію.

- 0 шансів з 10, що гра буде успішною (тобто С. точно програє).
- 1 шанс з 10.
- 2 шанси з 10.
- 3 шанси з 10.
- 4 шанси з 10.
- 5 шансів з 10.
- 6 шансів з 10.
- 7 шансів з 10.
- 8 шансів з 10.
- 9 шансів з 10.
- 10 шансів з 10, що гра буде успішною (тобто С. обов'язково виграє).

### *СИТУАЦІЯ 2*

Г. зараз закінчує коледж і дуже хоче займатися хімією в аспірантурі, щоб отримати ступінь доктора філософії. Вона прийнята в аспірантуру університетом Х і університетом У. Університет Х має в усьому світі відмінну репутацію в області хімії. Тоді як ступінь, отриманий в університеті Х, означала б прекрасну підготовку в цій області, вимоги в університеті так високі, що тільки частина претендентів на ступінь одержує його насправді. З другого боку, престиж університету У в області хімії значно нижче, але ті, що майже всі поступили до аспірантури, одержують ступінь доктора філософії,

тому цей ступінь цінується набагато нижче, ніж такий же ступінь, отриманий в університеті Х.

Уявіть собі, що вам треба дати пораду Г. Нижче приводиться вірогідність або шанси на користь того, що Г. буде удостоєний більш престижного ступеня доктора в університеті Х. Відзначте, будь ласка, мінімальну вірогідність, яку ви вважаєте прийнятною для того, щоб Г. варто було поступити в аспірантуру університету Х, а не університету У.

- 0 шансів з 10, що Г. отримає ступінь в університеті Х.
- 1 шанс з 10.
- 2 шанси з 10.
- 3 шанси з 10.
- 4 шанси з 10.
- 5 шансів з 10.
- 6 шансів з 10.
- 7 шансів з 10.
- 8 шансів з 10.
- 9 шансів з 10.
- 10 шансів з 10.

### *СИТУАЦІЯ 3*

І. – капітан футбольної команди коледжу Х. Коледж Х грає проти свого традиційного суперника, коледжу У в останній грі сезону. Йдуть останні секунди гри, і команда І., тобто коледж Х, відстає на три очки. У команди коледжу Х залишається час, щоб розіграти тільки одну комбінацію. Капітан І. повинен вирішити, що краще – звести гру до нічиєї, розігравши майже абсолютно надійну комбінацію, або спробувати складнішу і ризиковану комбінацію, яка принесе перемогу у разі успіху, але у разі невдачі закінчиться поразкою.

Уявіть, що ви повинні дати пораду І. Нижче приводиться вірогідність або шанси на користь того, що ризикована комбінація буде успішною. Відзначте, будь ласка, мінімальну вірогідність, яку ви вважаєте прийнятною для того, щоб використовувати цю комбінацію.

- 0 шансів з 10, що ризикована комбінація буде успішною.
- 1 шанс з 10.
- 2 шанси з 10.
- 3 шанси з 10.
- 4 шанси з 10.
- 5 шансів з 10.
- 6 шансів з 10.
- 7 шансів з 10.
- 8 шансів з 10.

- 9 шансів з 10.
- 10 шансів з 10.

2. Після колективного обговорення проблем і ухвалення групових рішень внесіть ці рішення в таблицю за зразком. Потім внесіть у неї свої індивідуальні рішення.

Ситуація	Групове рішення	Індивідуальне рішення	Саме ризиковане рішення
1			
2			
3			

3. У третьому стовпці таблиці для кожної з ситуацій вкажіть, чиє рішення було більш ризикованим (тобто мало більш низьку вірогідність успішного результату): групове, індивідуальне або вони не відрізнялися один від одного. Чи є в цих результатах яка-небудь закономірність? Наприклад, чи є в таблиці рядок або стовпець рішень, які більш ризиковані в порівнянні з іншими? Порівняйте свої результати з результатами інших студентів групи. Чи можна на основі обох результатів зробити висновки про наявність відмінностей у ризикованих індивідуальних і групових рішеннях?

4. Якщо між груповими і індивідуальними рішеннями існують очевидні відмінності, як ви можете їх пояснити? Що відбулося під час групового обговорення, що могло примусити вас підтримати рішення, що відрізняються від вашого самостійного рішення?

*Вправа «Непрошений гість»*

**Цілі:**

- розвиток навичок завершення контакту;
- через постановку творчої задачі стимулювати взаємодію інтелектуальних, вольових і емоційних функцій усіх учасників групи.

Група ділиться на пари або невеликі підгрупи. Перед всіма стоїть одна задача – успішно вийти з тієї, що склалася, досить складної ситуації. Ситуація така: Уявіть собі, що ви спізнюєтеся на дуже важливу зустріч, а до вас несподівано приходять дуже потрібна для вас людина, якої ви ніяк не чекали побачити зараз. Причому від цієї людини залежить рішення дуже важливого питання (проблеми), і ви збиралися незабаром звернутися до неї. Що робити... Вам необхідно бути на зустрічі, а відмінити її немає ніяких можливостей. Втратити розположення непрошеного гостя ви також не можете.

Ваша задача: знайти способи коректного завершення зустрічі в найкоротші терміни, при цьому, щоб „і вовки були ситі, і вівці цілі”.

У процесі обговорення необхідно звернути увагу на відчуття і відчуття, які виникли у обох учасників перерваного спілкування.

З'ясувати, чи вдалося створити передумови наступним конструктивним і продуктивним зустрічам? Чи вдалося зберегти хороші взаєностосунки? Чи може дати які-небудь поради, виказати побажання нежданий гість до свого опонента?

*Вправу «Завершити спілкування»*

**Цілі:**

- розвиток навичок ефективного спілкування;
- відробіток прийомів завершення бесіди.

Група ділиться на підгрупи (по 3-4 людина). Перед кожною підгрупою стоїть задача: закінчити спілкування в наступних ситуаціях:

- Розмова зайшла в кут, рішення так і не ухвалено, ліміт часу, відведений на бесіду, вичерпаний (варіанти: до даного питання доведеться повернутися; ця зустріч може бути останньою).

- Вже все вирішено, сказано, але ніяк не вдається розлучитися із співбесідником.

- Розв'язати проблему співбесідника немає ніякої можливості, але він продовжує наполягати і прохувати вас „Давайте ще подумаємо...”.

Дані ситуації можна інсценувати. Ситуації можуть бути запропоновані самими учасниками тренінгу. Дану вправу можна провести у вигляді змагання між підгрупами: одна задає ситуацію, інша її вирішує.

## РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Види ділового спілкування: повідомлення, виступ (на нараді), спілкування по телефону, переговори.

### **2.1. Складання повідомлення**

Шість пасток, яких слід уникати при складанні повідомлення.

#### **Пастка 1: Багатослівність**

Як сказав Полоній у шекспірівському „Гамлеті”, „стислість є душа розуму”. Крім того, важливо висловити свої думки найефективнішим чином. Найпоширеніша пастка, в яку потрапляють недосвідчені оратори, полягає в тому, що вони прагнуть розглянути проблему якнайширше. Набагато краще обмежитися максимум трьома ключовими положеннями, але висловити їх ясно і точно, ніж намагатися завалити аудиторію десятками ідей, жодну з яких слухачі не зможуть належним чином сприйняти. Одним з майстрів лаконічно виражатися був сер Уїнстон Черчилль. Коли його попросили виголосити імпрізовану промову на тему сексу, він встав і оголосив: „Секс доставляє мені величезну насолоду”, – а потім сів – під сміх і аплодисменти залу.

Потрібно зробити своє повідомлення простим і зрозумілим, а також знати, в який момент слід замовкнути і повернутися на своє місце.

#### **Пастка 2: Ходіння навколо**

Причиною цього служить відсутність чіткої структури і зв'язності повідомлення. Частіше всього таке відбувається у тому випадку, коли людина або виступає експромтом, або відхиляється від наперед підготовленого тексту. Уникнути цієї пастки допоможе ретельна підготовка, а також чітке розуміння головної цілі вашого повідомлення. Не забувайте про пораду Короля Черв'яків з „Аліси в Країні Чудес”: „Почни з початку і продовжуй, поки не дійдеш до кінця. Як дійдеш, кінчай”.

#### **Пастка 3: Текст для очей, а не для вух**

Ця пастка підстерігає вас тоді, коли ви готуєте матеріал для публічного виступу.

Текст для читання істотно відрізняється від тексту, який вимовлятиметься вголос. Пропозиції, що легко сприймаються з віддрукованої сторінки, коли ви читаєте текст про себе, звучать неприродно, вимовлені вголос. Формула „легкого сприйняття”, винайдена досвідченим диктором Е. Фангом, свідчить: „Якщо в пропозиції різниця між кількістю звуків і кількістю слів перевищує 20, його важко сприймати”. Досвід показує, що правило це, можливо, дуже м'яке. Прочитайте вголос наступну пропозицію, порівняйте її із

запропонованою формулою і оцініть свої відчуття: „Багатоскладові вирази і додаткові пропозиції істотно і різко знижують рівень слухового сприйняття”.

Уникайте тексту, призначеного для очей, і завжди репетируйте, записуючи свою мову на магнітофон, а потім уважно прослухуйте запис.

Ви швидше освоїте невимушений і вільний стиль, якщо уявите собі, що розмовляєте з приятелем, а не пишете доповідь для незнайомих людей.

#### **Пастка 4: Відхилення від теми**

Повідомлення, спочатку привертаюче увагу аудиторії, але потім з’їжджає на абсолютно необов’язкові предмети, видає оратора, який просто “відбуває номер” або намагається убити час. Точно так, як і у випадку з поганою структурою, це викликано відсутністю необхідного планування і свідчить про неповагу до слухачів. Уникайте цього, привчаючи себе зосереджуватися на своєму виступі.

Одна з корисних вправ – робити огляд основних положень свого повідомлення не більше ніж в 50 словах. Така кількість слів ми можемо вимовити за 20 секунд в прийнятному і зрозумілому для слухача темпі. Як приклад можна навести цей короткий абзац – у ньому 46 слів.

#### **Пастка 5: Недолік часу**

Недолік часу буває двох типів – на підготовку і на виклад повідомлення.

##### ***Час на підготовку***

Ніколи не намагайтеся підготувати складну доповідь в самий останній момент. Відведіть собі час на необхідні дослідження, на формулювання основних моментів того, про що ви хочете повідомити слухачів, а також на розробку логічної структури, необхідної для викладу і підтримки своїх ідей. Основна частина вашого повідомлення завжди повинна спланувати і бути ретельно обдуманого, перш ніж перше слово вилетить з ваших вуст. Для більшості з нас говорити, не думаючи, це все одно, що стріляти, не прицілившись. Шанси уразити ціль у край невеликі.

##### ***Час на виклад своїх думок***

Переконайтеся, що вашу мову можна висловити за відведений час, не збиваючись на скоромовку в заключній частині.

Складні повідомлення вимагають приблизно на 25 відсотків більше часу, ніж виходило на репетиції. Це значить, що для вимовлення повідомлення, репетиція якого зайняла 12 хвилин, насправді будуть потрібні 15 хвилин.

#### **Пастка 6: Недостатня кількість допоміжного матеріалу.**

Ефективне повідомлення повинно бути подібно айсбергу, коли

велика частина інформації прихована і її не видно неозброєним оком. По можливості збирайте в три або чотири рази більше інформації, ніж дійсно необхідно для обґрунтування ваших ключових положень. Глибоке знання предмету допоможе вам трьома способами:

- Укріпить впевненість у собі і зніме хвилювання.
- Полегшить виступ без підготовки і понизить шанси зіткнутися з аспектом, що виходить за межі ваших знань.
- Понизить вірогідність того, що ви забудете ключові положення свого повідомлення.

Знання аудиторії, отримане в результаті досліджень, грає важливу роль у виборі типу і об'єму потрібного допоміжного матеріалу. Перш ніж ухвалювати рішення про включення в повідомлення подібної інформації, запитайте себе:

Чи має вона відношення до теми? Чи точна вона?

Чи надійна вона?

Чи нова вона?

Чи неупереджена вона?

Чи типова вона?

Прийнятна і чи значуща вона для аудиторії?

Допоміжний матеріал слід використовувати тільки тоді, коли він відповідає всім цим умовам.

### **Остання перевірка**

Перш ніж висловлювати своє повідомлення, перевірте відповіді на наступні питання.

*ЩО я збираюся сказати?*

Переконайтеся, що ви повною мірою розумієте матеріал і ретельно обдумали висновки, які повинні логічні і бути підтверджені фактами.

*НАВІЩО я збираюся це сказати?*

Який ваші наміри і ціль? Як ви дізнаєтеся, чи добилися ви свого?

Чи є ваше повідомлення достатньо важливим і цікавим, щоб відволікати людей від роботи?

*ХТО мене слухатиме?*

Оцініть передбачувану аудиторію незалежно від того, буде це одна людина або тисяча. Перевірте, чи відповідає ваш вибір стилю їх очікуванням і досвіду.

*СКІЛЬКИ людей мене слухатимуть?*

Розмір аудиторії вплине на стиль спілкування. У разі маленької групи підхід може бути більш інтерактивним і менш офіційним, ніж при великій аудиторії.

А зараз відповідайте на шість контрольних питань.

Чи логічна структура мого повідомлення? Чи є у нього початок, середина і кінець?

Чи складено воно таким чином, що мені легко і зручно його висловлювати? Чи уникнув я слів і фраз, які важко вимовити (особливо при емоційних навантаженнях, що виникають під час спілкування з великою аудиторією) або складно зрозуміти?

Чи підкріплюються мої пропозиції точними фактами і цифрами?

Чи зрозуміє моя аудиторія терміни, що використовуються? З особливою обережністю потрібно підходити до акронімів, спеціальних термінів, жаргону і іноземних виразів.

Чи є кожне слово в моєму повідомленні правильним і точним?

Чи приводить моє повідомлення до чіткого і запам'ятовуючого висновку?

### **Уявна репетиція**

Крім справжньої репетиції вашого виступу корисною може виявитися і уявна репетиція.

Почніть із зняття фізичної і розумової напруги, використовуючи описану нижче процедуру.

Уявивши на декілька секунд, що ви лежите на теплому сонячному пляжі (або в будь-якому іншому благотворно діючому на нерви місці), перемкніться на ситуацію, в якій вам доведеться висловлювати свої думки.

Постарайтеся якомога яскравіше намалювати в уяві цю картину. Уявіть, як ви спокійно і упевнено розмовляєте з майбутньою аудиторією, чітко і переконливо висловлюєте всі ключові положення своєї мови, упевнено і ефективно долаєте заперечення і відповідаєте на питання.

Спробуйте якомога живіше уявити собі ці сцени, формуючи не тільки візуальні, але й звукові образи. Не турбуйтеся, якщо спочатку у вас не все виходитиме.

Близько 10 відсотків людей зазнають труднощі з формуванням зорових образів, і ви можете знайти, що вам не обов'язково мати в голові картинку, якщо думки ваші ясні.

Подумайте про задачу, що стоїть перед вами, сьогодні, – неначе ви з нею вже справилися. Тренуйтеся перед сном, а також уранці, як тільки прокинетесь. Робіть позитивні і підбадьорюючі заяви відносно себе.

### **2.2. Виступ (на нараді)**

Для підготовки усного виступу мало попрацювати над письмовим текстом. У своїй промові треба ще уміти користуватися двома дуже важливими речами: **правилом рамки і правилом ланцюга**. Що ж це таке?



Річ у тому, що ваш усний виступ повинне бути добре структурованим. Так вам зручніше його висловлювати, він стане виглядати логічніше, переконливіше, а ваші слухачі легше його сприймуть і запам'ятають. Для цього доведеться укласти його в „рамку”. Зрозуміло, що, починаючи свій виступ, ви як ввічлива людина спочатку звернетеся до слухачів. Ви їх привітаєте, представитеся самі (якщо вас ще не відрекомендували раніше). Все це вже можна вважати початком „рамки”. Друга частина „рамки” – це найкоротше підведення підсумків (просто завершальна фраза), прощання із слухачами, вираз подяки їм за терпіння (розуміння, підтримку і т.ін.).

Свій матеріал ви висловлюєте окремими блоками, які, проте, всі разом повинні виглядати і сприйматися як єдиний, логічний, зв'язний текст, а ні в якому разі не як окремі шматки, мало пов'язані між собою. Як це досягається? Дуже просто: за допомогою **слів або фраз-перехідників**, якими частіше за все служать вставні слова або прямі звернення до слухачів. Завдяки цим „перехідникам” текст сприймається як єдине ціле, виглядає переконливіше і логічніше, а звернення до слухачів допомагають утримати їх увагу і інтерес до вашого виступу. Зрозуміло, не забувайте при цьому користуватися і іншими прийомами, про які ми вже говорили раніше, такими, як моделювання голосу, використання пауз, зміна амплітуди, гучність голосу і т.д.

Нижче наводяться приклади деяких слів і фраз-перехідників:

*Отже, таким чином, а зараз ми можемо перейти до..., зрозуміло, що..., ви, напевно, вже зрозуміли, що..., тепер нам варто обговорити..., але хіба можемо ми не сказати про..., але це ще не все, адже..., до речі, при цьому..., само собою зрозуміло, що треба ще нагадати і про..., та ін..* При бажанні ви і самі можете скласти цілу колекцію подібних слів. Завдяки використанню цих слів, ваш виступ хоча і складається з окремих ланок, але складає єдиний ланцюг, от чому цей прийом і отримав назву „**правило ланцюга**”.

Слухачі навряд чи запам'ятають більше трьох тез (тем), зачеплених у вашому повідомленні. Тому не женіться за кількістю, як це роблять недосвідчені оратори, умійте вчасно зупинитися.

Краще дати слухачам **три, максимум чотири** тези (теми, твердження), які вони все-таки запам'ятають, ніж десять, які будуть забуті відразу після вашого виступу.

**Найважливіші речі слід говорити на початку і в кінці виступу**, оскільки через психічні особливості людини краще всього запам'ятовується саме те, що відбувається в кінці і на початку.

Ваші найголовніші ідеї (тези, виведення, вимоги, заклики) **повторіть двічі, але різними словами – на початку і в кінці виступу**.

Якщо на початку виступу ви використовуєте якісь терміни, **нейтрально забарвлену лексику**, то в кінці скажіть фактично те ж саме, вживши **образні, емоційно забарвлені слова**. Наприклад:

Ми абсолютно не згодні з політикою нашого Президента, який...

Далі, в основній частині виступу, ви приводите свої доводи, докази ваших тверджень. І в кінці говорите:

За останній рік *наш Президент зробив більше поворотів на 180 градусів, ніж берлінський таксист за все своє життя*.

Зрозуміло, що логічні і емоційні докази, підкріплюючи один одного, до того ж ще по-різному діють на людей різного психологічного складу: логічні докази краще запам'ятовуються чоловіками, а емоційні – жінками.

### **Вправи**

*Вправа «Публічний виступ»*

#### **Ціль:**

- розвиток навичок виступу.

Перекажіть в групі зміст прочитаного і обробленого вами матеріалу відповідно до загального плану всієї групи. Разом проаналізуйте і дайте оцінку вашого виступу – наскільки були виправдані всі ваші трансформації, чи допомогли вони кращій подачі матеріалу в усному викладі? Зафіксуйте час, який зайняв ваш виступ.

*Вправа «Розширення»*

#### **Ціль:**

- розвиток навичок публічного виступу й управління часом.

Після того, як ви зафіксували час, потрібного вам для усного виступу по заданій темі, спробуйте, мінімально користуючись додатковими матеріалами, виступити знову, але подовживши ваш виступ на 2-3 хвилини. За рахунок чого ви змогли це зробити?

*Вправа «Рамка»*

#### **Ціль:**

- розвиток навичок публічного виступу.

Текст, запропонований ведучим, учасники тренінгу повинні укласти в рамку і відрекомендувати його слухачам.

Прослуховуючи „рамки” товаришів по групі, студенти роблять зауваження, говорять, що сподобалося, що ні і що поліпшити.

*Вправа «Конкурс»*

#### **Ціль:**

- розвиток навичок публічного виступу.

У групі проводиться конкурс. Для цього учасники тренінгу готують наперед виступ з 4-5 хвилин по будь-якої теми. Колективно визначається кращий виступ і наводяться переконливі, аргументовані

докази, чому саме вподобаний виступ кращий.

*Вправа «Паузи»*

**Цілі:**

- навчитися робити початкову паузу і вітатися з аудиторією так, щоб інтонація виражала радість від зустрічі;
- тренування умінню вітати аудиторію.

Студенти по черзі виходять до аудиторії і вітають тих, що зібралися, жестом.

Ведучий стежить за тим, щоб хода оратора була впевненою, голова підведена. Зупинитися потрібно в тому місці, звідки добре видно, що всі зібралися, а оратор – усім. Починати вітання слід тільки після початкової паузи, „зібравши” всіх поглядом. Жест повинен бути широким, і таким, що допомагає послідовно охопити поглядом усіх, що зібралися.

Під час другого виходу після початкової паузи потрібно вимовити: „Радий вас бачити”. Можна при цьому допомагати собі жестом.

Ведучий стежить за тим, щоб був зоровий контакт з усіма, а інтонація вітання відповідала значенню слів.

Студентам пропонується по черзі вийти третій раз до аудиторії і вітати всіх словом „Здрастуйте!” з інтонацією, що виражає радість від зустрічі.

Завдання вважається виконаним, якщо оратор вийшов упевненою ходою, була витримана початкова пауза, у вітанні звучала радість від зустрічі з аудиторією, а погляд оратора охопив усіх слухачів.

*Вправа «Виступ»*

**Ціль:**

- тренування уміння починати і закінчувати виступ.

Студентам роздають картки з назвами теми. Їм потрібно запропонувати вступ і висновок до цих тем (імпровізація) і постаратися, щоб вони перекликалися. Приклади тим:

1. Створи себе сам.
2. Дружба допомагає жити.
3. Бережіть любов.
4. Як жити, не старіючи.
5. Резерви психіки людини.
6. Як навчитися володіти собою.
7. Космічне майбутнє людства.
8. Краще гір можуть бути тільки гори.
9. Море – мир краси і чудес.
10. Музика в нашому житті.
11. Коли приходиться успіх.

### *Вправа «Підхід»*

#### **Ціль:**

- тренування уміння знайти підхід до професійної або спеціальної теми в будь-якій аудиторії.

Студентам дається завдання розказати про мистецтво косметики в чоловічій аудиторії; розказати про колекціонування метеликів співробітникам бібліотеки і т.д.

### *Вправа «Зняття напруги»*

#### **Ціль:**

- швидко зняти напругу перед початком виступу.

60-секундна процедура зняття фізичної і розумової напруги до початку виступу. Її можна виконувати за письмовим столом, в автомобілі або в будь-якому затишному місці на території клієнта, наприклад, у туалеті.

- Сядьте якомога зручніше і ослабте будь-який тугий одяг, взуття, краватку, ремінь і т.ін.

- Тепер напружте м'язи, стиснувши кулаки і прагнучи торкнутися тильною стороною зап'ясть до плечей, а також спохмурнійте і притисніть кінчик язика до верхнього піднебіння. Одночасно випряміть ноги, підтягніть шкарпетки, втягніть живіт і зробіть глибокий вдих.

- Затримайтеся в такому положенні, поволі рахуючи до п'яти. Відчуєте, як росте напруга в м'язах.

- Потім зробіть повільний видих і розслабте все тіло. Уявіть собі, що ви маріонетка з обрізаними ниточками. Опустіть плечі, розтисніть пальці і відкиньтесь на стільці. Розгладьте лоб і розтисніть зуби, дозволивши підборіддю вільно опуститися.

- Тепер зробіть другий вдих і затримайте дихання, поволі рахуючи до п'яти.

- Наступні 15 секунд дихайте поволі і глибоко. Під час кожного видиху повторюйте про себе слово „спокій”, прагнучи відчувати, як розслабляється кожна клітинка вашого тіла.

- І нарешті, заспокойте свої нерви, уявивши, що ви лежите на золотистому прогрітому на сонці піску на березі чистого синього океану. Постарайтеся зробити цей образ якомога яскравішим і утримуйте його в своїй свідомості протягом 30 секунд.

### **2.3. Спілкування по телефону**

До розмови по телефону напередодні зустрічі слід віднести дуже серйозно, оскільки дуже настирне прохання про прийом або, навпаки, запобіглива інтонація можуть мати зворотний ефект – відштовхнути співбесідника. Ділові люди, що починають нерідко скаржитися, що домовитися про зустріч з працедавцем або потенційним

замовником – найважче в діловому спілкуванні: секретар допитується, хто дзвонить, а потім повідомляє: „Його немає” або „Йде нарада”, „Він зайнятий”, а якщо і вдається застати шефа, він відповідає: „Нам це не потрібно”, навіть не вислухавши до кінця.

Перш ніж зняти телефонну трубку, незайве зважити: а чи обов’язково дзвонити з даного питання цій людині? Можливо, краще спочатку послати лист або факс, а подзвонити потім, коли він познайомиться з інформацією? Не виключено також, що інформація зацікавить партнера настільки, що він подзвонить сам, а це дозволить відчувати себе господарем положення.

Якщо ж необхідна саме телефонна розмова, потрібно зробити все для того, щоб вона була успішною. І перш за все подзвонити в той час, коли є вірогідність застати потрібну людину. Крім того, бажано заздалегідь з’ясувати, в який час у неї більше всього відвідувачів, проводяться наради і т.ін.

До телефонної розмови потрібно так само ретельно готуватися, як і до безпосередньої ділової бесіди. Перш за все слід визначити:

Прізвище, ім’я і по батькові людини, з якою необхідно поговорити.

Найслухніший для дзвінків час.

Ціль дзвінка.

Про що конкретно ви хочете домовитися.

Ділова розмова по телефону повинна бути гранично короткою, інакше вона втрачає свою ефективність. Фахівці називають оптимальний час до чотирьох хвилин.

Для будь-якої телефонної розмови підходить така схема. Її легко запам’ятати як „Сім „П””:

П1. Вітання.

П2. Представлення.

П3. Причина: пояснення цілі дзвінка.

П4. Проблема: обговорення питання.

П5. Підведення підсумків обговорення.

П6. Вдячність: вираз подяки.

П7. Прощання.

Тривалість кожного етапу розмови (в секундах): П1 + П2 = 15; П3 = 20; П4 = 150; П5 = 35; П6 + П7 = 20. Слід продумати свої слова і можливу реакцію партнера на кожному етапі розмови.

Перш ніж подзвонити, рекомендується в думках представити людину, з якою відбудеться розмова, подумати про щось приємне.

Поздороватися краще з посмішкою, як і при особистій зустрічі. Усмішка добре чутна в голосі і відразу ж розташовує до розмови.

Назвати себе (і свою організацію) слід відразу, не чекаючи розпитувань. Ім'я і прізвище, назва організації повинна звучати чітко, так, щоб їх можна було без зусиль розчутити і запам'ятати. Говоріть з гідністю, симпатією до себе. Потім спокійно, без напруги поясніть ціль дзвінка. Не слід мучити співбесідника припущеннями, починаючи здалеку. Комерційні агенти часто саме так і поступають, боячись, що їм відмовлять. Так, ці побоювання не безгрунтовні: директор фірми часто не в змозі зустрітися з усіма охочими. Ось і використовують усі способи, щоб заінтригувати, зацікавити собою і добитися приходу в офіс. А потім? Результат залежить від чарівливості і наполегливості відвідувача. Якщо переважає перше, можуть послідувати різні пропозиції, у тому числі і неділові... Якщо партнер мало зацікавлений пропозиціями, що поступили, а відвідувач діє майстерно і настирливо, можливо, контракт буде підписаний, але, швидше за все, на короткий термін. Постійним замовником партнер, що ухвалив рішення під натиском, навряд чи стане. Чи так варто витратити свій і чужий час? Практика показує, що краще використовувати його, щоб з'ясувати, кому дійсно потрібен ваш товар або послуга, чим далі брати зморенням кожного, хто, на вашу думку, повинен зацікавитися вашою пропозицією. Існує і інша тактика: „розвідувальні” дзвінки з метою виявлення можливих клієнтів, працедавців або замовників. Але щоб вона дала результат, таких дзвінків повинно бути надзвичайно багато. А це дуже непросто, адже з кожним партнером потрібно бути гранично ввічливим, розмовляти спокійно і з гідністю, при поясненні цілі дзвінка використовувати так званий “Ви-підхід”, говорити живою мовою, знайти фрази, здатні зацікавити.

Можна спробувати і ту, і іншу тактику, щоб знайти партнера, який буде зацікавлений у зустрічі.

Ймовірно, у процесі розмови доведеться називати деякі цифри, посилатися на документи. Все це слід приготувати і мати перед очима. Інформація повинна бути гранично короткою. Сказати потрібно рівно стільки, щоб партнер зрозумів – так, йому це потрібно, і схотів з'ясувати всі деталі при зустрічі.

Надайте співбесіднику призначити слухний для нього час. Не можна сказати: „Так я до вас зайду тоді-то”, це буде порушенням етикету, адже статус того, хто просить про зустріч, нижча, ніж у його співбесідника, і диктувати умови він не має права.

Дуже важливо подякувати за розмову. Причому треба знайти в собі сили зробити це навіть у тому випадку, якщо домовленість не досягнута. Вибачитися за час, що відніме, Прощання повинно бути таким же теплим, як і вітання. Нерідко все враження від дзвінка або зустрічі псує

несподівано швидке і байдуже „до побачення”, коли всі питання вирішені. Тоді стає ясно, що співбесідник був розположений до вас тільки на користь справи. Останнє слово по телефону повинно прозвучати так, щоб захотілося побачити того, з ким приємно розмовляти.

### **Основні правила ділової телефонної розмови.**

1. Службовець тієї установи, куди дзвонить абонент, не повинен “алекаць”, вимушуючи клієнта витратити додатковий час на з’ясування того, куди ж він потрапив. Слід відразу ж назвати свою установу.

2. Тому, хто дзвонить, рекомендується перш за все привітатися з невидимим співбесідником, хоча той, особливо якщо лінія вічно переобтяжена, може і не зможе відповісти на вітання, а відразу ж чекати основного питання того, хто дзвонить.

3. Якщо в цьому є необхідність, то відразу ж слід представитися, а вже потім задавати своє питання або висловлювати прохання. Зрозуміло, ніхто не представляється, коли дзвонить в довідкове бюро, магазин або квиткову касу кінотеатру.

4. У кінці розмови слід подякувати співбесіднику за інформацію, хоча він цілком може кинути трубку, вас не дослухавши, але вже це – його проблеми і проблеми тієї установи, яка тримає тих, що там служать. Така „правильна” розмова може виглядати так:

– *Префектура!*

– *Добрій день, скажіть, будь ласка, чи буде товариш Крокодилів сьогодні, як завжди, приймати населення з чотирьох до шести?*

– *Так!*

– *Спасибі!*

Або ж, наприклад, так:

– *Редакція!*

– *Здрастуйте, це ваш автор Перепілкин. Скажіть, будь ласка, чи готовий мій рукопис, я хотів би узяти його для вчитування?*

– *Готовий, ви можете приїхати за ним сьогодні після двох*

– *Спасибі, до побачення!*

### **Вправи**

*Вправа «Домовленість»*

#### **Ціль:**

- відробітки уміння домовлятися про зустріч по телефону.

Студенти розбиваються на пари і розташовуються на стільцях спиною один до одного для імітації телефонної розмови. Один представляє людину, якій потрібно домовитися по телефону про зустріч, інший – секретаря або керівника організації. Задача зацікавленої сторони – домовитися про зустріч з компетентною особою з приводу пристрою на роботу, пропозиції нового товару або послуги і т.ін.

(завдання придумує кожна пара). Після виконання вправи слухачі міняються ролями.

Питання для обговорення розіграваних ситуацій (чути кожній парі):

1. Як прозвучало вітання і представлення?
2. З якою інтонацією „той, хто дзвонить” повідомив про ціль свого дзвінка?
3. Чи зумів він вийти на потрібну йому людину?
4. Чи вдалося „тому, хто дзвонить” зацікавити своєю інформацією?
5. Чи зміг він переконати в необхідності зустрічі?
6. Чи була досягнута конкретна домовленість?
7. Чи подякував більш зацікавлений партнер за розмову?
8. Яким було прощання?
9. Чи залишив „той, хто дзвонить” приємне враження? Чи настроєний „абонент” на зустріч з ним?

Ведучий пропонує кожній парі поділитися своїми враженнями і міркуваннями з приводу окремих моментів розмови і підводить групу до висновків про те, що ж забезпечує успішну домовленість про зустріч.

*Вправа «Контрольний дзвінок»*

**Ціль:**

- відробітки уміння вести правильну телефонну розмову.

По черзі викликаються пари студентів, які демонструють групі своє уміння розмовляти по телефону. Вони задають три послідовні (логічно пов'язаних) питання в наступних ситуаціях: дитячий сад, пральня, зоопарк, автосервіс, гарантійна майстерня, ботанічний сад, будинок культури, Великий театр. Питання можна підготувати наперед. Головна задача – провести розмову правильно, обходячись мінімальною кількістю слів. Після закінчення кожної розмови проводиться його сумісний аналіз.

**2.4. Переговори**

Якщо ви збираєтеся вести переговори, важливо продумати свої інтереси, наслідки недосягнення домовленості і альтернативи, максимальні і мінімальні пропозиції; продумати, якими можуть бути інтереси і позиції партнера, його реакції на ваші пропозиції і т.ін.

Щоб переговори були продуктивними, із самого початку необхідно:

- встановити контакт із співбесідником;
- створити сприятливу атмосферу для переговорів;
- привернути увагу партнера;
- збудити інтерес до бесіди;
- „перехопити” ініціативу, якщо це необхідно.



Ділові партнери, як правило, найбільш уважно вислуховують початок розмови, практично перші дві-три пропозиції. Саме тут часто складається те саме „перше враження”, яке (хоча і є нерідко не зовсім правильним) сильно впливає на результат всієї розмови.

Існують такі способи початку переговорів, які закривають нам шлях до успіху або сильно утрудняють його досягнення (тому ці способи навіть називають „самогубними”):

1. Вияв ознак невпевненості в собі і в необхідності зустрічі. Уникайте фраз типу: Не „знаю, чи дасть що-небудь наша бесіда...”, “Будь ласка, якщо у вас є час мене вислухати...”

Навпаки, корисно, починаючи розмову, підкреслити те, що послужило приводом для зустрічі.

Позначте ціль переговорів, дайте партнеру відчуття, що готові відповісти на всі його питання.

2. Вияв неповаги на початку зустрічі, навіть у м’якій формі, наприклад: „Давайте з вами швиденько розглянемо...”, „Я якраз випадково проходив мимо і заскочив до вас...”

3. Збудження оборонної позиції у співбесідника першими ж питаннями. Це відбувається, наприклад, у випадках, коли ви без попередньої підготовки починаєте розмову з важких проблемних моментів, по яких можуть бути розбіжності.

Для створення сприятливої атмосфери виражайте співбесіднику схвалення, уникайте критичних оцінок його поведінки і висловів. Зняти напруженість, яка дуже часто присутня на початку бесіди, можна, просто сказавши декілька теплих, присмних фраз особистого характеру, м’яко пожартувавши. З тією ж метою можна використовувати якусь невелику подію, анекдотичний випадок, порівняння, пов’язавши його із змістом переговорів.

Людина, досвідчена в ділових контактах, часто починає бесіду з так званого „Ви-підходу”. Він із самого початку намагається поставити себе на місце співбесідника, уявити собі його інтереси. Це відображається як на змісті, так і на формі висловів.

Порівняйте, наприклад:

- Я б хотів...
- Мені це представляється цікавим...
- Я прийшов до такого висновку... або
- Ви хочете...
- Це повинне бути для вас цікаво...
- Вам цікаво взнати...

Врахуйте (і постарайтеся підготуватися), яка інформація представлятиме для вашого партнера найбільший інтерес. **Щоб**

### **поліпшити ведення переговорів:**

- Визначте вашу ціль.
- Структуруйте ваше мислення.
- Уміло розпоряджайтеся своїм часом.
- Знайдіть загальний ґрунт для розмови.
- Уникайте суперечок.
- Частіше підводьте підсумки.
- Використовуйте зорові образи.

Не думайте, що вам необхідно одночасно слідувати цим семи стратегіям. Проте:

1) Звичайно, ви можете змінити вашу ціль в середині переговорів, точно так, як і ви можете вибрати інший пункт кінцевого призначення в середині вашої подорожі. Це не викликає скрути, коли і ви, і ваш співбесідник знаєте про те, що збираєтеся зробити. Вузько певна, специфічна мета, вибрана на початку, може обмежити ваш успіх у кінці. Це центральна проблема ведення переговорів: про що б ви хотіли домовитися і що не підлягає обговоренню?

Цілі можна умовно розділити на дві категорії:

- вивчення проблеми;
- знаходження рішення.

2) Ви можете значно поліпшити ведення бесіди за рахунок її структуризації. Найпростіший спосіб структуризації бесіди – це розділення її на дві частини.

Мислення можна розглядати як процес, який має дві стадії. *Перша стадія мислення* – це роздум про суть проблеми. *Друга стадія мислення* – це роздум про рішення проблеми.

Багато хто, проводячи переговори, швидко переходить до другої стадії, не уділивши достатньо часу першій. Вони шукають рішення проблеми, абсолютно ігноруючи розуміння її суті.

3) Уміло розпоряджайтеся своїм часом.

Бесіда віднімає час, а час є непоправним ресурсом. Україй важливо, щоб ви управляли тривалістю переговорів і здійснювали контроль за часом до і в процесі їх проведення.

Якщо ви відчуваєте, що темп переговорів зростає, спробуйте зробити наступне:

- проаналізуйте слова свого співбесідника, перш ніж безпосередньо відповідатимете на них;
- підсумовуйте його зауваження, перш ніж станете висловлювати свої;
- задавайте відкриті питання (тобто такі питання, на які не можна відповісти просто „так” чи „ні”).

Якщо ви відчуваєте, що переговори уповільнюються, спробуйте зробити наступне.

- Сконцентруйте увагу на практичних діях, запитайте: „Що ми робитимемо?“, „Що ви пропонуєте зробити?“ Покажіть, що вас цікавлять справи, а не слова.

- Підсумуйте і по'єднайте різні частини бесіди так, щоб можна було врахувати висновки, зроблені на попередньому етапі, у процесі проходження подальшого етапу.

- Шукайте значення в тому, що говорить ваш співбесідник. Запитайте його: „Що це може означати; стосовно до..?“; „Як це може вплинути на наші плани?“; „Які дії в даному випадку можна зробити?“ Цікавтеся новими чужими ідеями і пропонуйте свої.

#### 4) Знайдіть загальні інтереси.

Частіше всього ви починаєте переговори на своїй власній території і використовуєте бесіду, щоб знайти межу і ті її місця, де можна проникнути на територію іншої людини.

Не варто намагатися потрапити на чужу територію, якщо ваш співбесідник не дозволяє вам зробити цього. Подібний дозвіл може бути виражений у відкритій формі: „Будь ласка, ви можете говорити про те, що вас цікавить“; „Мені дійсно цікава ваша думка“; „Я не заперечую, якщо ми обговоримо це“. Крім того, дозвіл може бути виражений за допомогою мови тіла: за допомогою кивків, усмішки, нахилу тулуба. Невербальна поведінка іншої людини дозволяє скласти уявлення про його справжні відчуття. Воно може виражатися в схрещуванні рук на грудях, в напруженій позі, в неспокійних рухах, у відсутності зорового контакту.

#### 5) Уникайте суперечок.

Один з найефективніших способів поліпшити навички ведення переговорів – навчитися уникати суперечок.

Більшість людей краще уміють говорити, ніж слухати. Замість того, щоб прагнути знаходження загального ґрунту, співбесідники наполегливо відстоюють свої думки і розцінюють кожний вислів співбесідника як атаку.

#### 6) Частіше підводьте підсумки.

Можливо, найважливіший навик ведення переговорів – це підведення підсумків, яке допомагає вам:

- визначати ціль, повертатися до неї і перевіряти, чи досягли ви її;
- структурувати мислення;
- управляти часом більш ефективно;
- шукати загальний ґрунт із співбесідниками;
- уникати суперечок.

Просте підведення підсумків корисно в ключові моменти

переговорів. На початковому етапі узагальніть найважливіші опорні моменти і ваші цілі. Переходячи від однієї стадії переговорів до іншої підведіть підсумок, чого вам вдалося досягти, і переконайтеся, що сіна з вами. У кінці підсумуйте результати і перерахуйте подальші кроки, які вам і вашому партнеру необхідно зробити в майбутньому.

#### 7) Використовуйте зорові образи.

Вважається, що люди запам'ятовують близько 20% того, що вони чують, і більше 80% того, що вони бачать. Якщо спілкування – це процес перетворення ваших ідей у видиму форму, то продуктивність переговорів значно збільшиться за умови, коли ви дозволите іншій людині побачити ваші думки.

Існує безліч способів створення зорових образів під час бесіди. Найпростіші – накреслити що-небудь на листі паперу, який знаходиться під рукою, або використовувати фліп-чат. Меншою мірою створювати зорові образи вам допомагають жести і міміка. Менш очевидні, проте, можливо, найбільш ефективна словесні зарисовки: образи, які можна створювати в свідомості будь-якого співбесідника за допомогою слів. Досягнення домовленості легше зафіксувати, якщо підготувати документи „на підпис”. Фіксація домовленості не завжди можлива, але в ряді випадків вона просто необхідна. Слід продумати можливу усну форму закріплення домовленості. Краще орієнтуватися на максимальний результат, він повинен бути завжди напоготові („на мові”).

Підготуйтеся до заключної частини переговорів, оскільки при будь-якому результаті розмови слід залишити про себе хороше враження, щоб у партнера не пропало бажання співробітничати з вами зараз або надалі.

Продумайте свої останні слова:

- 1) у разі успіху;
- 2) при компромісному рішенні питання;
- 3) при невдачі.

Правильно і коректно домовитися про зустріч, поклопочіться про відповідний зовнішній вигляд, успіх за вами!

#### ***Вправи***

*Вправа «Ділова розмова»*

#### **Ціль:**

- програвання ситуації ділової розмови.

Ведучий знайомиться з матеріалами майбутньої розмови наперед і вибирає актуальні теми ділових бесід.

У розігнутій ситуації він виконує роль ділового партнера того слухача, який підготувався до проведення ділової бесіди. „Партнер” вибирає собі певний стан (заклопотаність проблемами дня, веселий

настрій, головний біль і т.ін.), в якому зустрічає „співбесідника”. Підкреслює свою психологічну позицію позою, жестами, інтонацією, певними виразами. У процесі „ділової розмови” він гнучко реагує на поведінку і аргументування другої сторони, ухвалює рішення про „досягнення домовленості”. Решта учасників аналізує „ділову розмову”, відповідаючи на наступні питання:

Чи вдалося „відвідувачу” відразу ж справити хороше враження? Що цьому сприяло, що заважало?

Чи був вдалим початок розмови? Чи врахував „відвідувач” стан „партнера”?

Яка була психологічні позиції партнерів?

Чи було ясным і повним інформування про проблему?

Чи робив „відвідувач” паузи, щоб “партнер” міг задавати питання?

Чи був „господар кабінету” задоволений відповідями?

Чи переконливо аргументував свою пропозицію „відвідувач”?

Чи успішно він парировував заперечення?

Чи міг бути результат зустрічі кращим для „відвідувача”? Для „господаря кабінету”? Що кожний з них міг зробити для цього?

Яка була атмосфера розмови? Хто задавав тон? Чи могла вона, бути більш сприятливою і від кого це залежало?

*Вправа «Переговори»*

**Ціль:**

- розвиток навичок ведення переговорів.

Ведучий пропонує учасникам тренінгу розбитися на дві групи, кожна з яких представляє фірму. Студентам необхідно підготувати переговори. Причому у команд повинні бути протилежні цілі.

Приклад тем переговорів:

Реклама кондитерських виробів;

Купівля-продаж устаткування;

Продаж нової комп’ютерної програми.

*Вправа «Східний базар»*

**Цілі:**

- допомогти учасникам краще взнати один одного, скоротити дистанцію в спілкуванні;
- понизити відчуття напруженості завдяки включенню в ігрову ситуацію „тут і тепер”;
- повернути увагу учасників один на одного, об’єднавши їх змаганням у партнерських відносинах. Час: 10 хв.

Пам’ятаєте картину східного базару? З якими асоціаціями пов’яжете ви словосполучення “східний базар”?

(Крики... Запах їжі і прянощів... Яскравість, буйство фарб... Жвава торгівля, спроби купити дешевше, продати дорожче...)

Саме на такий базар ми з вами зараз і відправимося. Але спочатку нам треба підготуватися.

Кожний одержує лист паперу і ручку (олівець). Лист треба розірвати на вісім рівних частин (заздалегідь складаючи його). На кожній з восьмишок треба написати своє ім'я і прізвище. Кожну записку скласти, щоб тексту не видно було.

Усі записки складаються в центрі кімнати. Потім усі записки переміщуються тренером.

Кожний з учасників повинен узяти по вісім записок із загальної купи.

Потім, на протязі 5 хвилин учасникам треба буде шляхом домовленостей, обміну, спору знайти і повернути собі (купити) всі вісім листків з своїм ім'ям. Перші три покупці, яким вдасться швидше за всіх придбати всі свої записки, вважаються переможцями.

Гра супроводиться активніше контактом між гравцями, криками, сміхом і т.ін. Тренер час від часу підтримує напруження пристрастей, оголошуючи скільки хвилин залишилося до закриття ринку. Закриваючи ринок, оголошуються імена трьох переможців.

Підсумки вправи:

- Що вам сподобалося, а чого – немає в даній грі?
- Яку тактику ви використовували під час торгу: активний пошук, очікування стрічних пропозицій, „агресивний маркетинг”, взаємний обмін, спробу обдурити партнера?

### РОЗДІЛ 3. ЗАВЕРШЕННЯ ТРЕНІНГУ СПІЛКУВАННЯ

Тренер пропонує учасникам подумки ще раз пройти події цих днів (або годинника) тренінгу і сказати, якими були для кожного ці дні – що це був за досвід.

Часто в цій останній сесії учасники починають говорити не відразу. Хай пауза передує цим останнім висловом. Тренеру не слід поглядом або словами квапити кого-небудь.

Часто останній зворотний зв'язок буває дуже важливий. Учасники багато говорять про те, що вони зробили багато відкриттів у собі і в інших, що у них з'явилася надія реально поліпшити процес взаємодії з іншими людьми. Багато хто дякує за придбані інструменти, „техніки”, які допомагають зробити можливим те, що раніше здавалося недосяжним.

Тренер повинен подякувати групі за роботу, сумісну творчість, за нові уроки і ті відкриття, які він зробив для себе в процесі роботи з нею.

Зворотний зв'язок – це не тільки критика, хоча багато хто остерігається зворотного зв'язку, підозрюючи, що цей термін – інтелігентське найменування, синонім жорсткого „розбору польотів”, безсторонньої розмови.

Ті, хто боїться давати зворотний зв'язок, ризикують назавжди залишитися оточеними людьми, що не зрозуміють, і протягати все життя тонну каменів за пазухою. Така тактика непродуктивна і шкідлива для здоров'я як психічного (стреси, готовність до образи, синдром „не зрозуміє”), так і фізичного (серцеві, шлунково-кишкові та інші проблеми).

Ті, хто боїться прийняти зворотний зв'язок, ховаючи побоювання за удаваною байдужістю, цинізмом або за реально „замикаючою” сором'язливістю і блоками спілкування, позбавляють себе відчуття причетності до кола спілкування з іншими людьми. Їх проблеми так і залишаються непроробленими, а іноді просто і незнайомими для самих же суб'єктів. Не знаючи поганий ти або хороший, важко повірити в себе, непросто підвищити хоча б у своїх же очах власну значущість, майже неможливо удосконалитися, скоректувати щось, щоб стати, за виразом товстушки, „цілком хорошим”...

Отже, зворотний зв'язок, або фідбек, – справа потрібна, корисна, що розкриває горизонти самопізнання і пізнання інших, стимулює творче мислення, допомагає комфортному і взаємозбагачуючому спілкуванню.

Вправи і ігри, пропонувані в даному розділі, допоможуть тренеру організувати в групі взаємодію по прийому і дачі зворотного зв'язку, причому дадуть можливість зробити це у формі нелякаючої, щадної, деколи – закамуфльованої, щоб привчити тренінгову групу до необхідності фідбека.

## ***Вправи***

### ***Вправа «Дружня пародія»***

#### **Цілі:**

- передати і отримати зворотний зв'язок, який торкається типових невербальних виявів у спілкуванні;
- розвинути уміння користуватися мовою жестів, мімікою, тілом для ефективної комунікації;
- обговорити ідеї, що відносяться до закономірностей передачі інформації в процесі спілкування;
- сприяти створенню атмосфери доброзичливості і концентрації уваги на партнері.

Ми провели разом вже досить багато часу. Сподіваюся, що довірливі дружні відносини, що склалися між вами, дозволять з посмішкою і користю провести наступну гру. Називається вона „Дружня пародія”. Пародія – тому що вам доведеться продемонструвати групі характерні невербальні знаки, звички, штампи, які вдалося підглянути у своїх товаришів. Група ж після вашого показу повинна буде назвати людину, кому пародія адресована. Ну, а слово „дружня” підкреслює дуже важливий елемент гри: пародія на товариша по групі – це усмішка, а не саркастичний сміх, ця поважна вказівка на штампи поведінки, які, можливо, важко визначити самому, без підказки.

#### ***Гра «Взаємне цитування»***

#### **Цілі:**

- осмислення пройденого групою шляху;
- відробітки уміння запам'ятовувати вислови інших людей.

Ми зіграємо в таку гру. Я двічі стукаю долонями по своїх колінах і двічі називаю своє ім'я „Олена-Олена”, а потім двічі плескаю в долоні в повітрі, викликаючи кого-небудь іншого, наприклад, „Михайло-Михайло”. Михайло спочатку двічі стукає долонями по колінах, а потім вимовляє в повітря чис-небудь ім'я, наприклад, „Катя-Катя”. Тепер Катя переймає хід і т.ін. Важливо не дивитися на того учасника, якого ти викликаєш, а вимовляти його ім'я в простір, дивлячись, наприклад, кудись угору. Ця вправа спочатку буде легкою, а потім стане дуже складною. Починаємо!

Після того, як кожного учасника викличуть принаймні один раз і що ведучим виявиться тренер, інструкція продовжується: я вимовлю яку-небудь цитату з висловів людини, наприклад:

– Раніше я не вірив у можливості тренінгу... Хто-небудь впізнає свій вислів? Той, хто його впізнав, повинен назвати себе, а потім теж у простір процитувати чий-небудь чужий вислів.

Часто спочатку гра йде важко. Учасники не можуть пригадати



жодного вислову один одного або згадують його неточно. „Виникає враження власної глухоти і німоти”, – признався одного разу один з учасників групи. При обговоренні результатів вправи тренер може задати питання: „Що заважало точно процитувати вислови інших людей?” або „Який виникає відгук у душі, коли інші люди цитують твій вислів?”

Відповідаючи на перше питання, учасники звичайно признаються в тому, наскільки це велика і незвична для них праця – точно запам’ятати слова іншої людини. Деякі нарікають на те, що не пам’ятають не тільки чужих, але й своїх власних висловів. Одного разу один учасник тренінгу ніяк не міг впізнати свої слова, не дивлячись на те, що вони були впізнані всією рештою учасників групи. Нарешті, він з посмішкою вимовив: „Напевно, це цитата з мене раннього!”

При відповіді на друге питання учасники говорять про те, що тепер їм стало ясніше, що з сказаного ними важливо для інших, а що виявилось неважливим, оскільки нікому не запам’яталося. Деякі роблять для себе висновки про те, як важливо точно і яскраво сформулювати свою думку, щоб вона запам’яталася. Нерідко учасники говорять про те, наскільки точніше в пам’яті віддруковується метафора.

Ця вправа є викликом для самого тренера. Він повинен бути готовий до того, що йому доведеться висловлюватися частіше за всіх, тому що учасники цитуватимуть частіше за все саме вислови тренера. Адже його принаймні слухали (можливо...). А один одного учасники не завжди слухають. Тому у тренера повинні бути готові цитати з висловів кожного учасника. Вправа дозволяє тренеру процитувати тих учасників, хто говорив менше за всіх. Ось коли стануть у нагоді записи! Але їх потрібно перечитати до початку цієї вправи.

„Сухий залишок” вправи. Цитування іншої людини – це підкреслення його значущості.

## Критерії класифікації документів

З-поміж класифікаційних ознак документа найважливішою виступає його змістова наповненість, зокрема відношення зафіксованої в ньому інформації до предмета чи до напрямку діяльності. Відповідно до цього диференціюють різні види документів за ознаками класифікації і групами (табл. 1).

**Таблиця 1. Класифікація документів**

№	Ознаки класифікації	Групи документів
1	За найменуванням	<i>Заява, лист, телеграма, довідка, інструкція, службова записка, протокол та ін.</i>
2	За походженням	<i>Службові (офіційні) й особисті. Службові документи створюються організаціями, підприємствами або службовими особами, які їх представляють. Вони оформляються в установленому порядку. Особисті документи створюються окремими особами поза сферою їх службової діяльності або виконання суспільних, громадських обов'язків</i>
3	За місцем виникнення	<i>Внутрішні, зовнішні. До внутрішніх належать документи, що мають чинність лише всередині тієї організації, установи чи підприємства, де їх складено. До зовнішніх належать ті документи, які є результатом спілкування установи з іншими установами чи організаціями</i>
4	За призначенням	<i>Організаційні, розпорядчі, інформаційні, кадрові, довідково-інформаційні, обліково-фінансові, господарсько-договірні</i>
5	За напрямом	<i>Вхідні, вихідні. Вхідні документи – це документи, які надійшли ззовні для розгляду й виконання, вихідні – це документи, які надсилають в інші установи, заклади</i>
6	За формою	<i>Стандартні (типові) й індивідуальні (нестандартні). Стандартні – це документи, які мають однакову форму й заповнюються в певній послідовності й за обов'язковими правилами (типові листи, типові інструкції, типові положення). Індивідуальні документи створюються в кожному „окремому випадку для</i>

		розв'язання окремих ситуацій, їх друкують або пишуть від руки (протоколи, накази, заяви)
7	За терміном виконання	<i>Звичайні (безстрокові), термінові, дуже термінові (надтермінові). Звичайні (безстрокові) – це такі, що виконуються в порядку загальної черги, порядок їх виконання не визначено ніяким законом. Для термінових характерним є негайне виконання або виконання у визначений строк. До них зараховують також документи, які є терміновими за способом відправлення (телеграма, телефонограма). До дуже термінових (надтермінових) належать документи, які мають позначення „дуже терміново”</i>
8	За ступенем гласності	<i>Для загального користування, для службового користування (ДСК), таємні (секретні), цілком таємні (секретні). Документи двох останніх різновидів у правому верхньому кутку містять гриф „для службового користування” або „таємно”. За втрату або розголошення змісту таких документів відповідальні особи несуть карну відповідальність</i>
9	За стадіями створення	<i>Чернетки, оригінали, копії. Чернетки відбивають роботу авторів над текстом, можуть бути використані для службового або судового розслідування тощо. Оригінал – це основний вид документа, перший і єдиний його примірник. Він містить підпис керівника установи, і в разі потреби його засвідчено штампом і печаткою. Копія – це точне відтворення оригіналу. На копії документа обов'язково робиться помітка вгорі праворуч „копія”. Різновидами копії є відпуск, витяг, дублікат. Відпуск – повна копія відправленого із установи документа, яка залишається у відправника. Коли виникає потреба відтворити не весь документ, а лише його частину, робиться витяг. Дублікат – це другий примірник документа, виданий у зв'язку з втратою оригіналу. В юридичному відношенні оригінал і дублікат рівноцінні</i>

10	За складністю (кількістю відображених питань)	<i>Прості, складні. Прості – відображають одне питання, складні – декілька, що значно утруднює процес їх опрацювання, виконання та зберігання</i>
11	За терміном зберігання	<i>Тимчасового (до 10 років), тривалого (понад 10 років), постійного зберігання</i>
12	За технікою відтворення	<i>Рукописні, відтворені механічним способом</i>
13	За носієм інформації	<i>На папері, диску, фотоплівці, магнітній стрічці, перфострічці, дискеті, жорсткому диску</i>

Офіційно-діловому стилю властиві певні ознаки, які треба враховувати при укладанні будь-якого документа: **1) достовірність** (викладені факти відбивають реальний стан речей); **2) точність** (виклад не допускає подвійного трактування, розпливчастого тлумачення тексту загалом та окремих його частин зокрема); **3) логічність** (у документі витримується логіка викладу, без будь-яких суперечностей, текст документа повинен містити усю необхідну інформацію для роботи над ним); **4) лаконічність** (у тексті відсутні зайві місця або надмірність тлумачення певного факту); **5) аргументованість і переконливість** (положення, пропозиції та прохання належним чином аргументовані, достатньою мірою переконують у необхідності і доцільності прийняття певного рішення); **6) емоційна нейтральність та відсутність індивідуальних особливостей стилю автора** (укладача); **7) прогнозування результативності** (чітке уявлення результативності документа, тобто планування тих наслідків, яких буде досягнуто внаслідок реалізації запропонованого в документі); **8) структурна і композиційна чіткість** (структура документа передбачає наявність плану його побудови: *вступ, аргументація, закінчення*), а композиційна чіткість передбачає виклад у вступі інформації, що готує адресата до сприйняття, в основній частині аналіз проблеми з належним її аргументуванням, заключна ж частина містить положення (прохання, пропозиція, вимога), заради яких, власне, й укладено весь документ); **9) доступність викладу** (максимально просто без будь-якого примітивізму подаються певні факти); **10) відповідність нормам і вимогам офіційно-ділового мовлення** (відсутність емоційно забарвлених морфем, слів, виразів; використання загальноновживаної лексики; замість особових займенників використання іменників; виклад ведеться від третьої особи; відсутність суб'єктивізму у тексті). Вимоги до оформлення окремих типів документів

## АВТОБІОГРАФІЯ

Це життєпис, документ щодо особового складу, що в ньому особа повідомляє основні факти своєї біографії. Документ, як правило, пишеться власною рукою на чистому паперовому аркуші. Іноді підприємство чи установа, яка приймає осіб на роботу або навчання, укладає спеціальний бланк. Характер тексту автобіографії розповідний, виклад відомостей – за хронологією. Кожне наступне повідомлення починається з нового абзацу.

### *Реквізити:*

1. Назва виду документа.
2. Текст, в якому зазначається:
  - прізвище, ім'я, по батькові;
  - дата та місце народження;
  - відомості про освіту (повне найменування всіх навчальних закладів, де здобувалася освіта);
  - відомості про трудову діяльність;
  - відомості про громадську роботу;
  - короткі відомості про склад сім'ї (батько, мати, чоловік, дружина, діти).
3. Дата написання.
4. Підпис.

### *Зразок:*

## АВТОБІОГРАФІЯ

Я, Назаренко В'ячеслав Лук'янович, народився 10 вересня 1968 року в м. Крюківську Кам'янець-Подільського району Хмельницької області.

У 1975 році пішов до першого класу СШ № 4 м. Крюківська. Після закінчення школи у 1985 році вступив до Київського державного педагогічного університету ім. М. П. Драгоманова на історичний факультет.

У 1990 році закінчив повний курс названого університету за спеціальністю „Історія”. По закінченні університету мені присвоєно кваліфікацію вчителя історії. З вересня 1990 року працюю вчителем у ПТУ № 12 м. Києва.

### Склад сім'ї:

дружина – Назаренко Мар'яна Рудольфівна, 1969р. народження,  
вчитель біології середньої школи № 12 м. Києва;  
син – Назаренко Леонід В'ячеславович, 1989 р. народження.

12 жовтня 1990 р.

В.Л. Назаренко

## АКТ

Таку назву має обліково-фінансовий документ, який стверджує встановлені факти та події і містить рішення щодо постанов, законів, указів. Складання акта регламентується спеціальними правовими нормами і здійснюється обов'язково кількома особами. *Реквізити:*

1. Назва виду документа.
2. Дата.
3. Індекс.
4. Місце складання і видання.
5. Заголовок до тексту.
6. Текст.
7. Відмітка про наявність додатка.
8. Підпис.
9. Гриф затвердження.

До оформлення тексту акта висуваються такі вимоги:

1. Заголовок до тексту включає назву або короткий зміст актованого факту або події.

2. Текст акта складається з двох частин: *вступної та констатуючої*.

3. Вступна частина будується за схемою:

Підстава:...

Складений комісією у складі:...

Голова...

Члени комісії:...

4. При переліку осіб, що брали участь у складанні акта, вказують їх посади, ініціали, прізвища.

Якщо акт складається комісією, першим вказують голову комісії, його посаду, ініціали й прізвище. Прізвища членів комісії розташовують в алфавітному порядку, нумерують арабськими цифрами.

5. У констатуючій частині вказуються мета і завдання, зміст та характер зробленої роботи, фіксуються встановлені факти.

6. Текст акта повинен містити відомості про кількість примірників і місце їх знаходження.

7. Дата акта повинна відповідати дню факту, що актується.

*Зразок:*

Український державний педагогічний університет  
ім. М. П. Драгоманова  
Педагогічно-індустріальний факультет

**АКТ № 17**

м. Київ

10.07.96

**Передачі матеріальних цінностей однією матеріально  
відповідальною особою іншій**

Підстава: наказ по університету № 9 від 6 червня 1996 р.

Складений комісією:

Голова комісії: завідуючий кафедрою Козак С. Т.

Члени комісії: старший лаборант кафедри Мартиненко Л. С,  
доцент Мороз С. І., асистент Петров М. І.

Присутні: декан педагогічно-індустріального факультету  
Кравченко М. В.

10.07.96 р. комісія перевірила наявність матеріальних цінностей у  
кабінеті й вирішила передати Петрову М. І. такі матеріальні цінності:

1. Магнітофон „Яуза-В”;
2. Діапроектор „Альфа”;
3. Кодоскоп.

Складений у трьох примірниках:

- 1-й примірник – бухгалтерії;
- 2-й примірник – кафедрі;
- 3-й примірник – факультету.

Голова комісії

Члени комісії:

Присутні:

С.П. Козак

Л.С. Мартиненко

С.І. Мороз

М.І. Петров

М.В. Кравченко

**ВИСНОВОК**

Це довідково-інформаційний документ, що містить зауваження, оцінки, рішення та їх аргументи щодо певного питання або іншого документа з боку уповноваженої особи, комісії або установи. Тільки компетентні особи й установи мають право робити висновки і

передавати їх до вищих органів для розгляду й затвердження.

*Реквізити:*

1. Назва виду документа.
2. Заголовок.
3. Текст, який складається з:
  - загальної оцінки питання (документа) і загальної пропозиції;
  - конкретних зауважень, викладених послідовно. Можлива відсутність зауважень і пропозицій вказується наприкінці.
4. Підписи (зі вказівкою посади уповноваженої особи).
5. Дата.
6. Печатка.

*Зразки:*

**ВИСНОВОК**  
**про санітарно-епідемічний стан**  
**загальноосвітньої школи № 23 м. Донецька**

Комісія у складі трьох осіб відвідала ЗОШ № 23 м. Донецька і з'ясувала таке:

1. Санітарно-епідемічний стан ЗОШ № 23 м. Донецька незадовільний.
2. Трапляються недбалі порушення санітарних норм у шкільній їдальні.
3. Роботи щодо підтримання школи у належному стані проводяться нерегулярно.

Голова комісії

Члени комісії:

Зощенко А.П.

Харченко А.А.

Лісникова Р.Р.

**ВИТЯГ З ПРОТОКОЛУ**

На вимогу окремих осіб або організацій на основі складеного раніше протоколу з метою вирішення окремого питання складається витяг – довідково-інформаційний документ.

*Реквізити:*

1. Назва виду документа.
2. Заголовок протоколу.
3. Номер протоколу.
4. Дата протоколу.
5. Текст витягу.



6. Дата складання витягу.
7. Підпис секретаря або голови засідання.
8. Печатка.

*Зразки:*

**ВИТЯГ З ПРОТОКОЛУ № 17**  
**позачергового засідання Президії вітрильної федерації**  
**України від 14 грудня 2000 року**

Присутні:

Члени Президії ВФУ:

Василь Гуресв – президент ВФУ, голова президії

Юрій Демке – перший віце-президент ВФУ

Сергій Машовець – почесний президент ВФУ, член президії

Олександр Зайцев – секретар ВФУ

Павло Романенко – виконавчий директор ВФУ

Віктор Майоров – головний тренер Національної збірної команди

України

Юлій Бородянський – член президії, заступник голови  
крейсерського комітету ВФУ

**СЛУХАЛИ:**

про кандидатуру державного тренера з вітрильного спорту.

**УХВАЛИЛИ:**

Президія ВФУ вважає за доцільне рекомендувати на заміщення посади державного тренера з вітрильного спорту Держкоммолодьспорттуризму України кандидатури Сергія Машовця та Ігоря Поповненка.

Голова засідання  
Секретар ВФУ

Олександр Зайцев  
Михайло Климчук

**ВІДГУК**

Так називається довідково-інформаційний документ, у якому містяться висновки уповноваженої особи або установи щодо перечитаних рукописних робіт, переглянутих фільмів, власне, будь-яких творів: мистецьких чи наукових.

*Реквізити:*

1. Назва виду документа.
2. Заголовок.

3. Текст, у якому містяться:

- вступ;
- стислий виклад основних положень аналізованої роботи;
- висновок з пропозиціями, оцінкою і критичними зауваженнями.

4. Підпис.

5. Печатка.

6. Штамп підтвердження підпису.

7. Дата.

У разі необхідності підпис автора відгуку завіряється секретарем (вченим секретарем) установи за допомогою спеціального штампа.

*Зразок:*

**ВІДГУК**  
**на автореферат дисертації Мар'яна Стефановича СКАБА**  
**«ФУНКЦІОНАЛЬНА СФЕРА АПЕЛЯЦІЇ**  
**В УКРАЇНСЬКІЙ МОВІ (СЕМАНТИКА, ГРАМАТИКА,**  
**ПРАГМАТИКА, СТИЛІСТИКА)» (К., 2002. – 34 с), поданої**  
**на здобуття наукового ступеня доктора філологічних наук зі**  
**спеціальності 10.02.01 – українська мова**

Дисертаційне дослідження М.С. Скаба, як свідчить автореферат, присвячене актуальній проблемі сучасної лінгвістики – простеженню специфіки функціональної сфери апеляції в українській мові, при цьому аналіз здійснюється у семантичній, граматичній, прагматичній і стилістичній площинах. Структура дисертації досить ємна (включає, крім вступу, висновків, списку літератури, списку використаних джерел, сім основних розділів) і визначається заявленою метою, яка передбачає “комплексне вивчення засобів апеляції української мови, вироблення нового підходу до опису граматичної системи мови з урахуванням наявності в ній специфічної з погляду формального представлення комунікативно необхідної функціональної сфери апеляції (зверненості)”. Щоправда, тут необхідно було також врахувати і національно-культурний компонент репрезентації цієї сфери, поза яким вона втрачає свою мотивованість та її протиставлення іншим як самодостатньої цінності.

Відразу варто заакцентувати, що дослідження М. С. Скаба виконане на належному науковому рівні, автор вільно оперує найновішими досягненнями в сучасній лінгвістиці, опосередкованим підтвердженням чого є наведений список літератури (720 позицій). Не вважаючи за доцільне здійснювати переказ і просту констатацію виконаного аналізу функціональної сфери апеляції та запропоноване

обґрунтування підґраматика апеляції з наголошенням її місця в граматичній системі мови (сьомий розділ, автореф. – с. 23-24), варто наголосити на окремих моментах, які видаються дискусійними, хоча такими вони, можливо, постають саме при читанні автореферату, а при глибшому вивченні дисертаційної праці вони зникнуть. З-поміж таких міркувань хочеться вирізнити: 1) необхідність послідовнішого окреслення периферії поля функціональної сфери апеляції (с. 8); 2) при встановленні опосередковано предикатної частини змісту апеляції слід було враховувати різноманітні супровідні значення, наявні у тій чи іншій морфологічній формі, оскільки у цьому разі вагомим часто є останній (с. 9), пор. *Адресате, діяв би* – супровідний відтінок бажальності тощо; 3) розкриття семантико-синтаксичного комплексу апеляції (розділ четвертий „Семантико-синтаксична характеристика комплексу апеляції в сучасній українській мові” (с. 1-14)) обґрунтованим постало б при врахуванні різновидів мовленнєвих актів, з якими прямо/опосередковано корелюють відповідні апелятивні форми і/або формули, водночас це співвідноситься і з тим чи іншим комунікативним регістром, адже для інформативного регістру власне-апелятивні форми зовсім не притаманні, на відміну від генеративного тощо; 4) твердження про те, що “значення друго-особовості послаблюється в спонукальних конструкціях з дієсловом-імперативом у формі 1-ої особи множини” (с. 13) вимагає свого розвитку, оскільки таке послаблення, в першу чергу, зумовлене різними комунікативно-ціннісними настановами та специфікою організації мовленнєвого акту, його кортежу; 5) розгляд статусу апеляційності у комунікативній сфері мови необхідно було здійснювати також з урахуванням її співвідношення з когнітивністю, поза якою її реалізація стає неможливою.

Аналіз семантичної площини апеляції можливий при переході від системи до тексту, оскільки це зумовлює постання функціональної граматики активного типу, які вимагають відповідних активних словників – ідеографічного, комбінаторного, семантичного та інтегрального, а перехід від тексту до системи зумовлює постання дескриптивної граматики пасивного характеру, що підтримується традиційними алфавітно-глумачними словниками. Останнє реалізовано при розгляді граматичної площини апелятивності. Перехід від мови-системи і мови-тексту до мови-здібності здійснюється шляхом побудови генеративної граматики, при цьому набір правил генерації виступає як операційний аналог мови-здібності і спрямований у прагматичну сферу. Саме цей аспект слід було посилити при розгляді прагматики апеляції, чітко відмежувавши її від стилістики, оскільки це різні аспекти (с. 22-23).

Зустрічаються в авторефераті окремі стилістичні („в цілому”

(с. 6)) огріхи.

Висловлені міркування є дискусійними і спрямовані у поглиблення окремих напрямів дисертаційного дослідження. Досить аргументованим постає застосування описово-зіставного методу, методів опозицій та функціонального аналізу граматичних елементів, цілого ряду методик, які уможливили послідовну доказовість викладених міркувань.

Не викликає сумнівів і новизна, теоретичне значення дисертаційного дослідження, його практичне спрямування та вагомість отриманих результатів для створення функціональної та інших типів граматики української мови. Рівень апробованості проблеми, кількість статей у фахових виданнях, які містяться у переліку ВАК України, та опублікована монографія дозволяють цілком аргументовано стверджувати, що Мар'ян Стефанович СКАБ за виконане дисертаційне дослідження «ФУНКЦІОНАЛЬНА СФЕРА АПЕЛЯЦІЇ В УКРАЇНСЬКІЙ МОВІ (СЕМАНТИКА, ГРАМАТИКА, ПРАГМАТИКА, СТИЛІСТИКА)» (К., 2002. – 34 с.) заслуговує присудження наукового ступеня доктора філологічних наук зі спеціальності 10.02.01 – українська мова.

Доктор філологічних наук,  
професор, завідувач кафедри  
української мови Донецького  
національного університету,  
академік Академії наук вищої  
школи України

А. П. Загнітко

12.02.03

### ДОВІДКА

Таку назву має довідково-інформаційний документ, який засвідчує факти біографії або діяльності особи чи установи. Довідка надається на їх вимогу до іншої установи.

За змістом довідки поділяються на особисті (стосуються окремих осіб) та службові (щодо установи в цілому).

Найчастіше довідки оформлюються на бланках установи, в них від руки заповнюються тільки індивідуальні відомості.

*Реквізити:*

1. Назва виду документа.
2. Назва організації, що видає довідку.

3. Дата видачі.
4. Номер.
5. Вихідний номер і дата письмового запиту про необхідність довідки (якщо такий існував).
5. Прізвище, ім'я, по батькові особи, якій видається довідка.
6. Текст.
7. Призначення.
8. Підписи службових осіб.
9. Печатка.

*Зразок:*  
ВАТ „Техносервіс”  
Відділ кадрів

### ДОВІДКА № 23

м. Донецьк

17.03.2003

Громов Микола Олександрович працює \_\_\_\_\_  
(прізвище, ім'я, по батькові)  
інженером відділу технічного забезпечення. Його посадовий оклад  
(назва посади із зазначенням підрозділу)  
триста п'ятдесят шість грн. на місяць. Видано для подання до  
деканату заочного відділення фізичного факультету  
ДонНУ  
\_\_\_\_\_  
(назва організації)

Начальник відділу

Мурашко Р.П.

### ДОРУЧЕННЯ

Таку назву має обліково-фінансовий документ – письмове повноваження, яке видається установою, організацією і підприємством або окремою особою іншій особі для офіційного пред'явлення при здійсненні юридичних дій, одержанні грошей чи матеріальних цінностей.

Доручення буває особисте і службове.

Особисті доручення найчастіше складаються на одержання грошей. Підпис довірителя має бути завірений керівником установи, організації чи підприємства, де він вчиться або працює. Текст пишеться довільно. Обов'язковими є такі *реквізити*:

1. Назва виду документа.
2. Текст доручення, де вказується прізвище, ім'я та по батькові довірителя, а також особи, якій видається доручення; вказівка реквізитів документа, який посвідчує особу(як правило, паспорт); зміст дій; назва

установи, де виконуються операції, термін, до якого доручення є дійсним.

3. Підпис довірителя.
4. Дата написання документа.
5. Засвідчення підпису і дата.
6. Печатка.

Офіційне доручення складається у випадку, коли право вчинення якихось дій передається від установи іншій установі або особі. Реквізити:

1. Штамп установи.
2. Номер.
3. Дата.
4. Назва виду документа.
5. Текст доручення.
6. Зразок підпису особи, якій видається доручення.
7. Підпис керівника установи.
8. Печатка.

Зразок особистого доручення:

ЗАТ «Мрія»

(назва підприємства, організації, установи)

### ДОРУЧЕННЯ

Я. Мартинова Олена Федорівна, оператор цеху №5

(посада, підрозділ)

дійсно доручаю отримати в бухгалтерії ЗАТ «Мрія» належні мені гроші заробітна платня за листопад 2002 р.

(за що і який час)

Мельниченко Світлані Борисівні

(кому, ПІБ)

за її паспортом серії ВА № 445566, виданим Ворошиловським РВ УМВС України у м. Донецьку 3 жовтня 1994 року прописаної за адресою м. Донецьк, вул. Комунарів, 23, кв. 2,

у чому розписуюсь \_\_\_\_\_

Підпис \_\_\_\_\_ посвідчую.

Начальник відділу кадрів

(ініціали й прізвище)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

КАСА

видати за паспортом

(підпис) \_\_\_\_\_

(ініціали й прізвище)

Головний бухгалтер

(підпис) \_\_\_\_\_

(ініціали й прізвище)

«29» листопада 2002 р.

Зразок бланку офіційного доручення:

## ДОРУЧЕННЯ

м. Донецьк \_\_\_\_\_

(дата літерами)

Видане \_\_\_\_\_

(вказати прізвище, ім'я, по батькові особи)

у тому, що йому доручається здійснити угоду з \_\_\_\_\_

(вказати назву і предмет угоди)

для чого доручено вести від імені \_\_\_\_\_  
справи в усіх державних, кооперативних і суспільних організаціях,  
одержувати усі необхідні документи, розписуватися і здійснювати усі  
дії, пов'язані з виконанням цього доручення.

Повноваження з цього доручення не можуть бути передані іншим  
особам.

Доручення видане терміном на \_\_\_\_\_

(вказати термін до трьох років)

Доручення зареєстроване за № \_\_\_\_\_

Підпис \_\_\_\_\_

засвідчую

(зразок підпису особи, що одержала доручення)

Начальник

Печатка

Головний бухгалтер

## ЗАПИСКА

(ПОЯСНЮВАЛЬНА, ДОПОВІДНА, СЛУЖБОВА)

### ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Термін «*пояснювальна записка*» використовується для назви двох  
видів документів:

1) вступна частина іншого документа (плану, програми, проекту  
тощо), у якій обґрунтовуються мета його створення, структура, зміст,  
термін дії, функціональне призначення, актуальність і новизна;  
2) довідково-інформаційний документ особистого характеру, в якому  
пояснюються певні дії особи (найчастіше – порушення дисципліни,  
невиконання роботи).

Пояснювальна записка пишеться працівником на вимогу  
адміністрації, у деяких випадках – з ініціативи підлеглого.

Пояснювальна записка, яка не виходить за межі установи,  
оформляється на бланку або стандартному аркуші із зазначенням таких

*реквізитів:*

1. Адресата.
2. Назви виду документа.
3. Коду.
4. Прізвища (адреси) адресанта.
5. Заголовку.
6. Тексту.
7. Дати складання.
8. Підпису.

Якщо записка направляється за межі установи, її оформляють на бланку і реєструють.

*Зразок:*

Дефектологічний факультет

Ректорові університету  
проф. Матвійчуку К. Є.  
старости групи 14-99  
Гнаткевича В. І.

21.07.95 № 13

### **ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА про порушення навчальної дисципліни**

Студенти 14-ї групи спеціальності „Сурдопедагогіка і українська мова” не з’явилися на заняття з педагогіки (ІІ пара) тому, що відвідували виставку комп’ютерів.

Виставку організувала науково-виробнича фірма „Інтеграл” і запросила студентів на 11 годину.

*Староста 14-ї групи*

*(підпис)*

*В. І. Гнаткевич*

### **ДОПОВІДНА ЗАПИСКА**

Доповідна записка – адресований керівникові установи документ, у якому міститься інформація про певний факт чи подію у вигляді прохання і повідомлення з висновками і пропозиціями.

*Реквізити:*

1. Назва виду документа.
2. Заголовок.
3. Прізвище, ініціали, посада адресата (кому подається записка).
4. Прізвище, ініціали, посада адресанта (хто подає).
5. Текст.



6. Дата подання.

7. Підпис.

*Зразок:*

Деканові фізико-математичного  
факультету  
Михайлишину М.А.  
завідувача кафедри української мови  
Стельмаха М.С.

### ДОПОВІДНА ЗАПИСКА

25.09.95

№ 34-12/243

#### Про збільшення кількості годин

Мовна культура – один з найважливіших показників нашої духовної культури. Усне й писемне мовлення кожної людини свідчить про рівень її освіченості, інтелігентності. Щоб грамотно говорити й писати, потрібно передусім постійно вивчати рідну мову, вдосконалювати знання, набуті в середній школі. Писемне мовлення студентів 1 курсу хвибує численними відхиленнями від орфографічних і пунктуаційних норм української мови. Заняття з практичного курсу допомагають повторити й удосконалити знання студентів з орфографії та пунктуації української мови, виробити навички грамотного письма. Значна частина занять з української мови зорієнтована на вдосконалення зв'язного мовлення. На жаль, таких занять лише дві години на тиждень. Просимо деканат розглянути це питання й збільшити кількість тижневих годин на вивчення рідної мови. Адже мова – генетичний код нації, який поєднує минуле з сучасним, програмує майбутнє й забезпечує буття нації у вічності.

Зав. кафедрою

(підпис)

М.С. Стельмах

### СЛУЖБОВА ЗАПИСКА

Цим терміном об'єднують *пояснювальну* й *дповідну* записки, а також спектр різних за тематикою документів подібного типу, що постійно використовуються у виробничому процесі. Реквізити службової записки типові (див. *Пояснювальна записка*).

*Зразок:*  
Відділ стандартизації

Головному технологіві

### СЛУЖБОВА ЗАПИСКА №60/123 25.05.91

#### **Про подання матеріалів до проекту СТП**

Прошу в термін до 15 червня 1991 р. подати до відділу стандартизації (ВС) перелік фрез, що використовуються на підприємстві, для занесення до стандарту підприємства „Інструмент різальний. Фрези. Посібник з вибору”.

Начальник ВС

(підпис)

О.К. Васильченко

#### **ЗАПРОШЕННЯ**

Так називається довідково-інформаційний документ, який адресується конкретній особі і містить пропозиції взяти участь у події або заході. За змістом і формою запрошення подібне до службового листа та оголошення про майбутню подію.

*Реквізити:*

1. Назва виду документа.
2. Звертання до адресата.
3. Текст, в якому вказуються:
  - дата й час події;
  - місце;
  - порядок денний, тематика події;
  - прізвища доповідачів з кожного питання;
  - прізвище й телефон відповідальної особи;
  - маршрут проїзду.
4. Підпис.
5. Печатка (при потребі).

Запрошення підписується головою колегіального органу або керівником установи. Обсяг запрошення може бути різним. Якщо запрошуються шановані вищі за службовим становищем особи, в тексті вживаються формули ввічливості та подяки за увагу.

*Зразок:*

#### **ЗАПРОШЕННЯ**

Шановний Володимире Анатолійовичу!

Запрошуємо Вас взяти участь у роботі науково-практичної

конференції „Українська держава та українська армія”.

Науково-практична конференція відбудеться в актовому залі Будинку офіцерів (вул. Грушевського, 30/1) 30-31 жовтня 1996 р.

Початок об 11.00.

Проїзд: тролейбус 20 до зуп. „Будинок офіцерів”.

Всеукраїнське товариство „Просвіта”  
Міністерство оборони України

### **ЗАПРОШЕННЯ**

Згідно з наказом Міністерства освіти України № 630 від 28.12.2000 р. Вінницькому державному технічному університету доручено з 4 по 7 квітня 2001 р. провести другий тур Всеукраїнської студентської олімпіади з програмування. Серед університетів, економічних та технічних вузів. Олімпіада пройде в 2 тури.

Обидва тури олімпіади проводяться згідно з правилами щорічного чемпіонату світу серед студентських команд з програмування, який з 1977 року проводиться під егідою ACM – Association for Computing Machinery. Престижність цих змагань підтверджується постійним зростанням кількості їх учасників, а також прагненням ведучих фірм і корпорацій залучити кращих з них в якості своїх працівників. Вже кілька років генеральним спонсором змагань є корпорація IBM.

Кожний вуз представляє одну команду у складі трьох студентів. Кожній команді надається один IBM PC сумісний комп'ютер, підключений до мережі. До програми змагань входить проектування алгоритмів і програм мовами Borland C++ 3.1, Borland Pascal 7.0. Операційні системи: MS DOS, Windows NT, 95/98.

У командному турі буде запропоновано для розв'язання 5-8 задач різної складності, в особистому турі – 3-5 задач. Тривалість кожного туру складає 5 годин. Учасникам дозволяється користуватися літературою та лагтингами, (за виключенням електронних засобів, у тому числі калькуляторів).

**Переможці Олімпіади отримують право участі в півфінальних змаганнях першості світу, які відбудуться в жовтні 2001 р. в Бухаресті.**

### **ЗАЯВА**

Таку назву має документ щодо особового складу, який містить прохання особи (особиста заява) або установи (службова заява) щодо здійснення своїх прав або захисту інтересів. *Реквізити:*

1. Адресат (назва установи або посада та ініціали керівника, на ім'я яких подається заява).
2. Адресант (назва установи або посада, ініціали (іноді адреса і паспортні дані) особи, яка звертається з заявою).
3. Назва виду документа.
4. Текст.
5. Підстава (додаток): перелік документів, доданих до заяви на підтвердження її правомірності.
6. Дата.
7. Підпис.

Заява пишеться власноручно в одному примірнику. Різновидами заяви є: заява-зобов'язання (прохання про надання позики), заява про відкриття рахунка, про прийняття на роботу, позовна заява тощо.

Заява-зобов'язання оформлює кредитування за спеціальними позиковими рахунками і є різновидом термінового зобов'язання. Заява-зобов'язання може складатися у ході виробничо-господарської діяльності, коли у підприємств та організацій виникає потреба у додаткових оборотних коштах, які задовольняються за рахунок банківських кредитів.

*Заява-зобов'язання* складається за загальними правилами оформлення заяв.

*Зразок:*

Обласне відділення „Приватбанку” у  
м. Донецьку  
ТОВ „Імпульс”

### **ЗАЯВА**

Просимо надати кредит з позикового рахунка під розрахункові документи в дорозі на відвантажені товари і послуги, надані нами чужоміським покупцям, а також на оплату чеків за надані послуги.

Для забезпечення заборгованості за позиками просимо приймати платіжні вимоги, що надаються на інкасо, реєстри рахунків для дрібних відвантажень, реєстри платіжних вимог за внутрішньоміськими

рахунками і розрахунками, що здійснюються через Бюро взаємних розрахунків, а також довідки з розрахунків у порядку планових платежів.

Надаємо право банкові без особливого у кожному окремому випадку нашого розпорядження перерахувати на наш розрахунковий рахунок суми кредиту при перевищенні забезпечення над заборгованістю за позиковим рахунком, а також списувати кошти з нашого розрахункового рахунку в разі перевищення боргу за позиковим рахунком під розрахункові документи в дорозі над сумою наданого забезпечення.

Інструкція про безготівкові розрахунки і кредитування з операцій, пов'язаних з рахунками, нам відома, і ми зобов'язуємося її виконувати.

Директор (Підпис) Степанов С. М.

Печатка

Головний бухгалтер (Підпис) Кравець С В.

Дата

У зв'язку з розширенням мережі комерційних банків з'являються нові види ділових паперів. Зокрема, широко використовуються *заяви про відкриття банківських рахунків для зберігання грошових коштів*, а також здійснення розрахунків.

*Реквізити:*

1. Назва документа.
2. Найменування банку, де відкривається рахунок.
3. Найменування організації, установи, закладу.
4. Текст.
5. Підписи керівника установи і головного бухгалтера.
6. Дата.
7. Текст дозволу на відкриття рахунка.
8. Підписи керівника і головного бухгалтера банку.
9. Вказівка номера відкритого рахунка.

*Зразок:*

**ЗАЯВА**  
**про відкриття рахунка**  
**„Промінвестбанк”, Донецьке відділення**  
**ВАТ „Донецькі ковбаси”**

Просимо відкрити поточний розрахунковий рахунок на підставі інструкцій Національного банку України нам відомих і тих, що мають обов'язкову для нас силу.

Голова правління: Борисенко А. А. (підпис)

Головний бухгалтер: Денисова О. Л. (підпис)

«12» травня 2003 р.

---

(відмітки банку)

Відкрити \_\_\_\_\_ поточний розрахунковий \_\_\_\_\_ рахунок  
Документи на оформлення відкриття рахунка і здійснення операцій за рахунком перевірів

**ДОЗВОЛЯЮ**

Голова відділення банку: Василенко П. Р. (підпис)

Головний бухгалтер: Мартинова В. А. (підпис)

Рахунок відкрито

№ банківського рахунка: 123456789012-АА

№ особового рахунка: 098765432109-ББ

При влаштуванні на певну посаду або звільненні громадяни подають на ім'я керівника підприємства чи установи письмову заяву про працевлаштування або зарахування до певної установи, де викладають своє прохання, вказуючи структурний підрозділ установи і посаду, яку бажають обійняти або покинути. Реквізити документа типові.

*Зразок:*

Ректорові Чернігівського педагогічного  
університету  
проф. Власенку С.С.  
студента Харківського державного  
університету  
Шевченка Сергія Івановича

**ЗАЯВА**

У зв'язку з переїздом моїх батьків до м. Чернігова на проживання прошу зарахувати мене студентом III курсу фізико-математичного факультету із спеціальності „Математика і фізика”.

Додаток:

- 1) витяг із залікової книжки на 2 арк. в 1 пр.;
- 2) характеристика, видана Харківським університетом на 1 арк. в 1 пр.;
- 3) свідоцтво про народження на 1 арк. в 1 пр.;
- 4) Довідка про місце проживання на 1 арк. в 1 пр.

20.07.96

(підпис)

Директорові заводу “Промарматура”  
панові Іванченку І. М.

### **ЗАЯВА**

Прошу звільнити мене з посади провідного інженера відділу у зв'язку з виходом на пенсію.

Підпис

І. М. Петрук

До справи 502-1. Видано наказ 112 від 12.08.91

12.08.91

К.П. Сірик

У прикрих випадках, коли певні претензії між особами чи підприємствами не можуть бути врегульовані самостійно, розгляд справи передається до арбітражного суду. Підставою початку розгляду суперечки і відповідного розслідування є *позовна заява*, яка подається до відповідних судових органів. Її *реквізити*:

1. Назва і адреса організації, що вчиняє позов.
2. Дата позовної заяви.
3. Назва суду або арбітражу, на ім'я якого подається заява.
4. Повна назва і адреса позивача.
5. Повна назва і адреса відповідача.
6. Сума позову.
7. Назва документу.
8. Текст.
9. Перелік додатків.
10. Перелік свідків (якщо є).
11. Підписи службових осіб: керівника установи-позивача, головного бухгалтера, юриста-консультанта).

*Зразок:*

Київське ПТТО  
ім. Р. Люксембург  
252038, Київ,  
вул. Грінченка, 2/1

До Державного арбітражу при  
виконкомі Московської Ради  
народних депутатів м. Києва  
Позивача: Київського ПТТО  
ім. Р. Люксембург  
252038, Київ, вул. Грінченка, 2/1  
У справі відповідачем є: Київська  
трикотажна фабрика “Україна”  
252103, м. Київ, пл. Фрунзе, 98  
Сума позову – 1564 грн. 67 коп.

### **ПОЗОВНА ЗАЯВА**

Відповідач з цієї справи – Київська трикотажна фабрика “Україна” – недопоставила нам у третьому кварталі 1990 р. бавовняних тканин на суму 1564 грн. 67 коп.

20 жовтня 1990 р. ми надіслали відповідачеві листа № 74-25/11, у якому йому було запропоновано сплатити цю суму у 12-денний термін. Відповідь на цей лист нами не отримана. Просимо Державний арбітраж стягти з відповідача неустойку в сумі 1564 грн. 67 коп. і видатки за ведення справи – 56 грн. 10 коп.

Додаток:

- 1) договір від 2 січня 1998 р. (копія);
- 2) копія нашого листа відповідачеві від 24 жовтня 1999 р., №74-25/11;
- 3) розрахунок неустойки;
- 4) поштова квитанція на відправлення копії позовних матеріалів відповідачеві;
- 5) квитанція про сплату державного мита.

Директор (підпис)  
Головний бухгалтер (підпис)  
Юрисконсульт (підпис)

Онищук П. Р.  
Рараговська М. О.  
Петренко А. А.

### **ЗВІТ**

Таку назву має довідково-інформаційний документ – письмове повідомлення про виконання завдання, доручення, плану за визначений період часу, про підготовку або проведення якихось заходів.

Розрізняють *статистичні* (цифрові) й *текстові звіти*. *Статистичні* звіти пишуться на спеціальних бланках, виготовлених



друкарським способом; *текстові* – на звичайному папері за встановленим зразком. Звіт за *реквізитами* близький до плану:

1. Штамп установи.
2. Назва виду документа.
3. Заголовок (вказуються установа, напрям діяльності, звітний період).
4. Текст, який має такі частини: вступ (вказуються завдання, що їх було поставлено перед установою за звітний період); головна частина (опис та аналіз виконаної роботи); висновки (пропозиції, зауваження, перспективи).
5. Підпис керівника установи або особи, що є відповідальною за складання звіту.

6. Дата складання.

7. Печатка.

У звітах, які не виходять за межі установи, печатка, штамп не ставляться.

Якщо звіт великий за обсягом, то він поділяється на частини з різними заголовками.

*Зразки:*

**ЗВІТ**  
**про педагогічну практику з 10.02.92 по 22.03.92**  
**студентки філологічного факультету Донецького**  
**національного університету Деценко І. П.**

Педагогічну практику проходила у ЗОШ №65 м. Донецька. У школі було створено всі умови для проходження практики. Усі вчителі української мови й літератури мають великий стаж роботи, високу фахову й методичну підготовку. Шкільні кабінети української мови і літератури достатньо обладнані технічними засобами навчання, забезпечені наочними посібниками, науковою, навчальною та методичною літературою. Протягом усього перебування в школі я мала змогу отримувати консультації як від учителів-предметників і класних керівників, так і від адміністрації школи.

Під час практики провела 12 контрольних уроків і 5 уроків, які спеціально не оцінювались. Усі уроки були обговорені з учителем і методистом. Практика у школі допомогла виробити багато практичних умінь і навичок. Я навчилася:

- 1) проводити уроки різних типів з української мови і літератури;
- 2) перевіряти різні види письмових робіт, оцінювати та аналізувати їх;

- 3) планувати роботу з розвитку мови;
- 4) працювати над наочністю у класі, виготовляти дидактичний матеріал для уроків;
- 5) організовувати позакласну роботу з української мови та літератури;
- 6) проводити класні години.

При проведенні уроків як із мови, так і з літератури у подачі нового матеріалу, в його закріпленні особливих труднощів не було. Складніше проводити уроки аналізу контрольних робіт чи диктанту, а також уроки з розвитку мовлення.

За час педагогічної практики проводила позакласну роботу із спеціальності: лінгвістичну вікторину, тиждень української мови. До шевченківських свят „В сім’ї вільній, новій...” випустила з учнями стіннівку.

Які ж труднощі були під час практики?

1. Не завжди могла підвести учнів до сприйняття наочності та організувати роботу з нею. Найчастіше наочність виконувала лише ілюстративну функцію, а не була важливим органічним елементом уроку.

2. Важко встановлювати зв'язок уже вивченого учнями матеріалу з тим, що вивчається, а також показувати перспективу практичного його використання.

3. Не завжди вдало могла визначити виховну мету уроку, хоча протягом уроку її забезпечувала.

4. Не завжди враховувала психічний і фізичний стан дітей на уроці й намагалася утримувати увагу зауваженнями до класу.

Висновки:

1. Педагогічна практика поглибила, закріпила знання з фахових і психолого-педагогічних дисциплін, здобуті в університеті, та дала змогу застосувати їх на практиці.

2. Виробила вміння проводити різні типи уроків, застосовувати різні методи й форми роботи, які активізують пізнавальну діяльність учнів.

3. Закріпила впевненість у правильності вибору професії й фаху, викликала прагнення вивчати спеціальні та психолого-педагогічні дисципліни у вузі, вдосконалювати свої педагогічні здібності, розширювати свою ерудицію.

4. Дала змогу відповідно до знань з педагогіки, психології й фізіології проводити навчально-виховну роботу з дітьми середнього шкільного віку.

5. Показала функції класного керівника й дала змогу випробувати

себе в них.

б. Дала змогу протягом шести тижнів спостерігати за навчально-виховною роботою в школі, аналізувати її й робити висновки.

22.03.96

(підпис)

## ІНСТРУКЦІЯ

Так називається організаційний документ, який видається органом державного управління з метою встановлення правил, які регулюють організаційні, науково-технічні, технологічні, фінансові та інші сфери діяльності установ, урядових осіб і громадян. Інструкцію затверджує керівник установи. До документів цього виду належать методичні рекомендації, правила тощо.

Найпоширенішими різновидами є: інструкція з правил безпеки, експлуатації пристроїв, посадова інструкція.

У заголовку до тексту інструкції окреслюється коло питань, об'єктів, осіб, що на них поширюються вимоги інструкції.

Текст інструкції ділиться на розділи, пункти і підпункти. Інструкція починається з розділу „Загальні положення”, який розкриває призначення інструкції, галузь її поширення, з'ясовує порядок використання. Текст інструкції має форму вказівок, тому поширеними є слова типу *потрібно, повинен, необхідно, слід, не допускається* тощо. Текст має бути стислим і точним, інформація викладається у безособовій формі або від третьої особи.

На інструкції ставиться дата її затвердження керівником установи.

*Реквізити:*

1. Назва виду документа.
2. Гриф затвердження.
3. Заголовок.
4. Текст.
5. Коди.
6. Дата.
7. Індекс.
8. Місце видання.
9. Підписи.

Окрему групу становлять *посадові інструкції*, адресовані працівникам з визначенням їх посадових обов'язків і прав. Ці інструкції розробляє керівник працівника, а затверджує керівник підрозділу. Крім загальної частини, вони складаються із розділів, які визначають:

- функції працівника;
- обов'язки працівника;
- права працівника;
- посадові зв'язки;
- оцінку роботи;
- відповідальність.

*Зразок:*

ПОГОДЖЕНО  
Заступник директора ІГМЕ  
В. Т. Зайцев  
26.07.2002 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Директор ІГМЕ  
А. М. Сердюк  
26.07.2002 р.

## **ІНСТРУКЦІЯ** **з охорони праці № 2** **для операторів та користувачів ПЕОМ**

### **I. Загальні положення**

1.1. Дія інструкції поширюється на всі підрозділи лабораторії.

1.2. За даною інструкцією оператор (користувач) інструктується перед початком роботи (первинний інструктаж), а потім через кожні 6 місяців (повторний інструктаж). Результати інструктажу заносяться в „Журнал реєстрації інструктажів із питань охорони праці”, в журналі після проходження інструктажу повинен бути підпис інструктуючого та оператора (користувача).

1.3. Власник повинен застрахувати оператора від нещасних випадків та професійних захворювань. У разі пошкодження здоров'я оператора (користувача), із вини власника, він (оператор) має право на відшкодування заподіяної йому шкоди.

1.4. За невиконання даної інструкції оператор несе дисциплінарну, матеріальну, адміністративну та кримінальну відповідальність.

1.5. До роботи на ПЕОМ допускаються особи, які пройшли спеціальне навчання, пройшли медичне обстеження, вступний інструктаж з охорони праці, інструктаж на робочому місці та інструктаж по пожежній безпеці.

#### **1.6. Оператор (користувач) повинен:**

1.6.1. Виконувати правила внутрішнього трудового розпорядку.

1.6.2. Не допускати в робочу зону сторонніх осіб.

1.6.3. Не виконувати вказівок, які суперечать правилам охорони праці.

1.6.4. Пам'ятати про особисту відповідальність за виконання

правил охорони праці та безпеку товаришів по роботі.

1.6.5. Уміти надавати першу медичну допомогу потерпілим від нещасних випадків.

1.6.6. Уміти користуватись первинними засобами пожежегасіння.

1.6.7. Виконувати правила особистої гігієни.

**1.7. Основні небезпечні та шкідливі виробничі фактори, які діють на оператора (користувача).**

1.7.1. ПІДВИЩЕНИЙ рівень шуму на робочому місці (від вентиляторів, процесорів та аудіоплат).

1.7.2. ПІДВИЩЕНЕ значення напруги в електричному ланцюзі, замикання якого може статися через тіло людини.

1.7.3. ПІДВИЩЕНИЙ рівень статичної електрики.

1.7.4. ПІДВИЩЕНИЙ рівень електромагнітного випромінювання.

1.7.5. ПІДВИЩЕНА напруженість електричного поля.

1.7.6. Прямий та відбитий від екранів відблиск; несприятливий розподіл яскравості в полі зору.

1.7.7. Фізичні перевантаження статичної та динамічної дії.

1.7.8. Нервово-психічні перевантаження (розумове перенапруження, перенапруження аналізаторів, монотонність праці, емоційні перевантаження).

1.8. При виборі приміщення для розташування робочих місць ПЕОМ (персональні електронні обчислювальні машини) необхідно враховувати, що вікна можуть давати блиск на екранах дисплеїв і викликати значне осліплення в тих, хто сидить перед ними, особливо влітку та в сонячні дні.

1.9. Приміщення з ПЕОМ повинні мати природне і штучне освітлення. При незадовільному освітленні знижується продуктивність праці оператора ПЕОМ, можливі короткозорість, швидка втомлюваність.

1.10. Розміщення робочих місць оператора (користувача) повинно відповідати ГОСТ 22269-76 „Рабочее место оператора. Взаимное расположение элементов рабочего места”.

1.11. Не допускається розташування робочих місць ПЕОМ у підвальних приміщеннях, а учбових закладів і дошкільних установ – на підвальних і цокольних поверхах.

Заступник  
завідувача лабораторії

Останіна Н. В.

УЗГОДЖЕНО:  
Спеціаліст служби охорони  
праці інституту

Сироватський Ю. О.

## КОНСПЕКТ

Так називається довідково-інформаційний документ – лаконічний писаний виклад змісту першоджерела (книги, статті, лекції, промови, виступу тощо). Для передачі змісту першоджерела використовуються власні слова, цитати з першоджерела або поєднання першого й другого.

За походженням розрізняють *конспекти усних виступів* і *конспекти друкованих праць*. *Реквізити* конспекту усного виступу:

1. Дата складання.
2. Прізвище та ініціали автора виступу.
3. Заголовок.
4. Текст.

*Реквізити* конспекту друкованої праці:

1. Дата складання.
2. Бібліографічні відомості першоджерела:
  - прізвище та ініціали автора;
  - назва (заголовок);
  - місто, видавництво, рік видання;
  - кількість сторінок.
3. Текст.

*Вимоги* до оформлення конспекту:

1. Залишати поля для запису власних думок, оцінки змісту тексту, що конспектується;
  2. Біля цитат вказувати відповідну сторінку першоджерела
- Конспект близький до *тез*, але більший за об'ємом, містить фактичний матеріал. Текст конспекту будується довільно.

*Зразок:*

*Григорій Півторак. Коли ж виникла українська мова / Історія української мови (Хрестоматія). – К.: Либідь, 1996. – С 270-279.*

Нині багато хто посилається на працю польського мовознавця, викладача Одеської гімназії в кінці минулого століття Михайла Красуського „Древность малороссийского языка” опубліковану в Одесі у 1880 р., а в наш час передруковану в часописі „Індо-Європа” і в перекладі українською мовою – в „Дніпрі” (1991 р., № 10), у якій автор заявляє про те, що „малоросійська мова не тільки старша від так званої старослов'янської, але й від санскриту, грецької, латинської та інших мов”. Подібні твердження часто трапляються і в статтях та

переглянути

монографіях сучасних авторів.

Щодо походження сучасної української мови ніяких проблем немає: загальновідомо, що її започаткував І. Котляревський, а основоположником став Т. Шевченко; вони почали писати свої твори народною мовою на основі українських середньонаддніпрянських говірок. До І. Котляревського і Т. Шевченка існувала староукраїнська писемна мова (XIII-XVIII ст.), що сформувалася на основі давньоруських літературних традицій і впливу живого народного мовлення, а давньоруська писемно-літературна мова виникла під безпосереднім впливом старослов'янської (церковнослов'янської) мови, запозиченої від болгар разом із прийняттям християнства.

Отже, цілком зрозуміло, що коли ми говоримо про древність української мови і шукаємо її коріння в глибині століть, ідеться не про її сучасний літературний варіант, а про народне мовлення, тобто про народні діалекти.

Історія народно-діалектного мовлення складалася зовсім по-іншому. Воно розвивалося за своїми внутрішніми законами і майже не залежало від державного чи релігійного життя суспільства. Саме в народному мовленні виникли ті специфічні фонетичні, граматичні, лексичні риси, які згодом стали характерними особливостями української мови.

Отже, дослідити походження української мови – це насамперед з'ясувати послідовність, місце і час виникнення окремих українських діалектних рис, що поступово склали специфічну мовну систему, серед-ньонаддніпрянський варіант якої став основою сучасної української літературної мови.

„Енеїда”,  
„Кобзар”,  
а церковно-  
слов'янська?

діалекти:  
пд.-зах.  
пд.-сх. пн.

## КОНТРАКТ

Так називається господарсько-договірний документ, у якому реалізується право громадян користуватися власними здібностями до праці і отримувати за неї прибуток. Контракт є свідцтвом домовленості між громадянами, які продають свої здібності, з одного боку, і

підприємствами, установами, які їх купують, – з другого. Контракт складається у двох примірниках – для працівника і для наймача.

*Реквізити:*

1. Назва виду документа із стислим зазначенням його призначення (на управління підприємством на виконання обов'язків).

2. Дата й місце підписання контакту.

3. Назва організації, яка наймає працівника.

4. Посада, прізвище, ім'я та по батькові того, кого наймають.

5. Термін дії контракту.

6. Текст.

7. Підписи сторін-укладачів.

8. Печатка, що засвідчує підпис наймача.

У тексті контракту повинні бути чітко визначені:

1. Функції та обов'язки керівника (фахівця).

2. Компетенція і права керівника (фахівця).

3. Матеріальне та соціально-побутове забезпечення фахівця.

4. Відповідальність сторін, вирішення спорів.

5. Умови зміни й розірвання контракту.

6. Адреси сторін.

*Зразок:*

**КОНТРАКТ**  
**на виконання обов'язків**

\_\_\_\_\_ (зазначити посаду)  
Місто \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_\_ р.

\_\_\_\_\_ (зазначити назву підприємства)  
в особі \_\_\_\_\_  
(зазначити прізвище, ім'я, по батькові і посаду керівника підприємства або іншої особи, уповноваженої ним)  
названої далі „Керівник”, що діє на підставі \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (зазначити документ, що підтверджує повноваження: статут, контракт)  
з однієї сторони, і \_\_\_\_\_  
(зазначити посаду, прізвище, ім'я і по батькові)  
названий далі „Фахівець”, з другої сторони, уклали цей контракт про таке:

*1. Загальні положення*

1.1. За цим контрактом Фахівець зобов'язується виконувати обов'язки \_\_\_\_\_,

(зазначити посаду або узагальнену характеристику, уточнення обов'язків)  
а Керівник зобов'язується створювати необхідні умови для



роботи Фахівця, виплачувати йому грошову винагороду і надавати соціально-побутові блага.

1.2. Цей контракт є трудовим договором. На підставі контракту виникають трудові стосунки між Фахівцем і Підприємством, які з боку останнього реалізуються Керівником (адміністрацією) Підприємства, а в необхідних випадках також іншими працівниками Підприємства.

Основи законодавства про працю, Кодекс законів про працю поширюються на взаємовідносини сторін за цим контрактом у частині, що йому не суперечить.

Зазначені нормативні акти не застосовуються у випадках, коли вони хоча й суперечать контрактіві, але сторони у процесі дії останнього за обопільною згодою врегулюють свої взаємовідносини в інший спосіб.

Терміном „сторони” у контракті позначаються Керівник (репрезентоване ним Підприємство) і Фахівець.

1.3. Контракт обов’язковий для підрозділів і працівників Підприємства у частині умов, що встановлюють права й обов’язки Фахівців стосовно згаданих підрозділів і працівників.

1.4. Фахівець підпорядковується безпосередньо Керівникові. Рішення Керівника, прийняті згідно з його компетенцією, обов’язкові для Фахівця.

1.5. Діяльність Фахівця має сприяти розвитку Підприємства, підвищенню результатів його господарської і підприємницької діяльності.

1.6. У своїй діяльності Фахівець керується законодавством, іншими нормативними документами, що поширюють свою дію на Підприємство.

1.7. Фахівець має виконувати свої обов’язки сумлінно і з таким ступенем старанності, дбайливості й уміння, який виявляють за таких самих обставин і в такому самому становищі звичайні розсудливі люди.

1.8. Оцінка якості виконання Фахівцем своїх обов’язків за контрактом здійснюється Керівником.

1.9. На період відпустки або його відсутності з інших причин обов’язки Фахівця виконує особа, яку призначає Керівник.

1.10. \_\_\_\_\_  
(зазначити, при необхідності, інші умови)

## *2. Функції і обов’язки Фахівця*

2.1. Фахівець виконує такі постійні функції і обов’язки:

---

Фахівець виконує також інші функції і обов’язки, що впливають із законодавства, інших нормативних документів, включно

Кваліфікаційного довідника посад керівників, фахівців і службовців.

2.2. Фахівець зобов'язується забезпечити проведення таких робіт (заходів): \_\_\_\_\_

(вказати роботи, заходи, мету, умови і термін їх проведення і досягнення)

2.3. Фахівець зобов'язується дотримуватися таємниці Підприємства.

2.4. Керівник не має права вимагати від Фахівця виконання обов'язків (робіт), не обумовлених цим контрактом і документами, обов'язковими для Фахівця.

Додаткові обов'язки (понад передбачені контрактом) Фахівцеві можуть бути встановлені за погодженням сторін.

Додаткові обов'язки і умови їх виконання, а також пов'язані з ними зміни умов цього контракту оформлюються додатковою угодою.

Керівник має право своїм розпорядженням додатково покласти на Фахівця виконання обов'язків відсутнього працівника Підприємства того самого фаху (відпустка, хвороба тощо) на термін не більше як \_\_\_\_\_ міс. з оплатою у розмірі, встановленому для замінюваного працівника, якщо інші терміни і розміри оплати не будуть визначені сторонами додатковою угодою.

2.5. Керівник має право:

установлювати положення, що уточнюють, деталізують функції і обов'язки Фахівця, передбачені законодавством і цим контрактом;

установлювати обов'язки Фахівця, які хоча прямо й не передбачені законодавством і цим контрактом, але впливають з них або відповідають загальній меті діяльності Фахівця стосовно підрозділів, служб, службових осіб, працівників Підприємства (у межах посадових обов'язків Фахівця);

вказані обов'язки й положення можуть установлюватися посадовою інструкцією, нормативними і іншими документами, затверджуваними (видаваними) Керівником.

На вимогу Керівника Фахівець надає йому поточну інформацію про хід справ, що перебувають у віданні Фахівця.

2.6. Фахівець має право брати участь у виконанні творчих та інших робіт (або здійснювати їх індивідуально), що не є предметом цього контракту. Оплата цих робіт провадиться окремо від винагороди за виконання обов'язків за контрактом.

2.7. \_\_\_\_\_

(вказати, при необхідності, інші умови)

### *3. Права і умови діяльності Фахівця*

3.1. Фахівець самостійно розв'язує всі питання, віднесені до його відання, якщо цим контрактом і обов'язковими документами не

передбачене інше.

3.2. Фахівець має право також розв'язувати інші питання, віднесені цим контрактом, обов'язковими документами до відання Фахівця.

3.3. Фахівцеві забезпечуються умови, необхідні для його продуктивної роботи \_\_\_\_\_

(вказати, при необхідності, конкретні умови забезпечення діяльності)

3.4. \_\_\_\_\_

(вказати, при необхідності, інші умови)

#### *4. Матеріальне і соціально-побутове забезпечення Фахівця*

4.1. За виконання обов'язків, передбачених цим контрактом, Фахівцеві виплачується грошова винагорода, що містить у собі: щомісячні виплати розміром \_\_\_\_\_ грн.; виплати за виконання обов'язків за цим контрактом з високою якістю; одноразові виплати за виконання окремих завдань, обумовлених цим контрактом і додатковими угодами до нього.

4.2. Виплати за виконання обов'язків за цим контрактом з високою якістю проводяться \_\_\_\_\_

(вказати період)

при умові повного і точного виконання фахівцем цього контракту розміром \_\_\_\_\_

(вказати розмір і, при необхідності, умови й порядок виплати винагороди)

Оцінка якості роботи Фахівця і належні йому у зв'язку з високою якістю виконання обов'язків виплати проводяться за рішенням Керівника.

4.3. Одноразова винагорода Фахівцеві виплачується за \_\_\_\_\_ розміром \_\_\_\_\_ грн.; за \_\_\_\_\_ у розмірі \_\_\_\_\_ грн.

4.4. Фахівцеві надається щорічна відпустка тривалістю \_\_\_\_\_ календарних днів із збереженням середньої грошової винагороди, що визначається за останній повний господарський рік.

Час і порядок використання відпустки (час початку і час закінчення, одноразово або частинами тощо) визначається сторонами.

4.5. Фахівець користується усіма видами соціально-культурних і інших благ і пільг, що надає Підприємство, або у зв'язку з роботою у ньому (санаторіями, будинками відпочинку, профілакторіями, садовими ділянками, забезпеченням дітей дошкільними установами, замовленнями тощо) \_\_\_\_\_

(вказати, при необхідності, види, умови і порядок

надання соціально-культурних і інших благ і пільг)

4.6. Підприємство сприяє Фахівцеві у поліпшенні його житлових

(зазначити, при необхідності, характер і термін поліпшення житлових умов – надання квартири, дачі, сприяння у придбанні кооперативної, державної квартири, будівництві будинку, виділенні кредиту з цією метою тощо)

4.7. Фахівець підлягає страхуванню. Види й умови страхування визначаються у відповідності до прийнятого на Підприємстві порядку.

(зазначити, при необхідності, види й умови страхування)

4.8. Фахівець користується усіма видами забезпечення по соціальному страхуванню (допомогами з тимчасової непрацездатності, допомогами з приводу народження дитини і т. ін.)

4.9. \_\_\_\_\_

(зазначити, при необхідності, інші умови)

### *5. Відповідальність сторін, розв'язання суперечок*

5.1. У разі невиконання або неякісного виконання обов'язків за контрактом сторони несуть відповідальність згідно з законодавством і цим контрактом.

5.2. Фахівець не несе відповідальності за неналежне виконання контракту, що мало місце внаслідок невиконання Керівником своїх обов'язків за контрактом.

5.3. Дисциплінарні стягнення на Фахівця накладаються Керівником.

5.4. Фахівець відшкодовує збитки, завдані ним Підприємству, у розмірах і порядку, встановлених законодавством про працю.

5.5. Обов'язок з доведення обґрунтованості притягнення Фахівця до відповідальності, у тому числі дострокового звільнення з посади, лежить на Керівникові і Підприємстві.

5.6. Суперечки між сторонами розв'язуються порядком, установленим законодавством.

5.7. \_\_\_\_\_

(зазначити, при необхідності, інші умови)

### *6. Зміна і розірвання контракту*

6.1. Після закінчення року дії цього контракту його умови аналізуються з урахуванням практики діяльності Підприємства і обґрунтовані пропозиції сторін ураховуються внесенням до контракту відповідних змін і доповнень.

6.2. Зміни й доповнення до цього контракту приймаються підписанням сторонами додаткових угод.

6.3. Цей контракт припиняється:

1) після закінчення терміну дії контракту;

- 2) за угодою сторін;
- 3) з ініціативи Керівника до закінчення терміну дії контракту у випадках, передбачених у пункті 6.4 цього контракту;
- 4) з ініціативи Фахівця до закінчення терміну дії контракту у випадках, передбачених у пункті 6.5 цього контракту;
- 5) з інших підстав, передбачених Кодексом законів про працю, крім тих, що не застосовуються відповідно до цього контракту;

6.4. Фахівця може бути звільнено з посади, а цей контракт розірвано з ініціативи Керівника до закінчення терміну його дії:

- 1) у разі систематичного невиконання Фахівцем без поважних причин обов'язків, покладених на нього цим контрактом;
- 2) у разі одноразового грубого порушення Фахівцем законодавства або обов'язків, передбачених контрактом, внаслідок чого Підприємство мало значні негативні наслідки (завдано збитків, сплачено штрафи, потерпіла честь фірми тощо);
- 3) з інших, передбачених Кодексом законів про працю, підстав звільнення працівника з ініціативи адміністрації.

6.5. Фахівець може за своєю ініціативою розірвати контракт до закінчення терміну його дії:

- 1) у разі систематичного невиконання Керівником обов'язків за контрактом або прийняття ним рішень, що обмежують або порушують компетенцію і права Фахівця і можуть призвести до несприятливих економічних результатів діяльності Підприємства;
- 2) у разі хвороби або інвалідності, що перешкоджають виконанню обов'язків за контрактом і з інших поважних причин.

6.5. Фахівець має право у будь-який час залишити посаду (розірвати цей контракт), письмово повідомивши про це Керівника за \_\_\_\_\_ міс. (1-й варіант);

в інших випадках Фахівець не має права за своєю ініціативою розірвати цей контракт до закінчення терміну його дії. За порушення цього зобов'язання Фахівець сплачує Підприємству неустойку розміром винагороди за кількість повних місяців, що залишились до закінчення терміну дії контракту, визначеного цим контрактом для обчислення розміру вихідної допомоги, але не менше \_\_\_\_\_ грн. (2-й варіант)

(значити, при необхідності, інші заходи відповідальності: повернення раніше виданих позик, позбавлення інших благ і пільг)

6.6. При залишенні посади Фахівцеві виплачується вихідна допомога розміром:

винагороди за \_\_\_\_\_ міс. – при припиненні контракту за підставами, передбаченими у підпунктах 1,2 пункту 6.3, пункту 6.5 цього контракту;

винагороди за \_\_\_\_\_ міс. – при припиненні контракту за всіма іншими підставами, передбаченими пунктом 6.4 цього контракту;  
винагороди за \_\_\_\_\_ міс. – при припиненні контракту за всіма іншими підставами.

6.7. У випадку залишення Керівником посади з будь-яких підстав, цей контракт припиняє свою дію через 2 міс. після залишення посади Керівником.

Трудові стосунки Фахівця з Підприємством продовжуються, якщо новим Керівником у зазначений термін підтверджені умови цього контракту або з Фахівцем укладено новий контракт.

Якщо контракт з Фахівцем розривається достроково за підставою, зазначеною в першому абзаці цього пункту, йому виплачується вихідна допомога у розмірі винагороди за \_\_\_\_\_ міс.

6.8. Якщо розірвання контракту проводиться за підставами, передбаченими контрактом, але не встановлені законодавством, у трудовій книжці Фахівця як підстава для звільнення зазначається пункт Основ законодавства про працю за згодою сторін.

6.9. Розмір вихідної допомоги визначається на основі середньомісячної винагороди.

Середньомісячна винагорода обчислюється діленням на 12 суми усіх грошових виплат, нарахованих Фахівцеві у зв'язку з виконанням обов'язків за контрактом за останній календарний рік перед залишенням посади.

Якщо Фахівець відпрацював до залишення посади менше одного календарного року, середньомісячна винагорода обчислюється діленням суми усіх отриманих ним грошових виплат на кількість повних відпрацьованих місяців (без урахування винагороди за неповні відпрацьовані місяці).

6.10. При залишенні посади з будь-якої причини розрахунок з Фахівцем, виплата йому вихідної допомоги і компенсації за невикористану відпустку проводяться не пізніше, як через два тижні після визначення цих сум.

6.11. \_\_\_\_\_  
(зазначити, при необхідності, інші умови)

### *7. Термін дії і інші умови контракту*

7.1. Цей контракт діє з «\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ р.  
до «\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ р.

7.2. З метою перевірки здатності виконання Фахівцем передбачених цим контрактом обов'язків устанавлюється випробування терміном \_\_\_\_\_ міс. з початку дії контракту.

У період випробування Фахівець виконує обов'язки за контрактом у повному обсязі.

Якщо Керівник визнає результати випробування незадовільними, він не пізніше 10 днів після закінчення строку випробування має право розірвати з Фахівцем цей контракт. При цьому Керівник не зобов'язаний обґрунтовувати своє рішення.

Якщо у зазначений термін Керівник не використовує своє право на розірвання контракту, Фахівець вважається таким, що витримав випробування і продовжує роботу на умовах контракту.

7.3. Трудова книжка Фахівця зберігається і ведеться на Підприємстві.

7.4. Сторони зобов'язуються дотримуватися конфіденційності умов цього контракту, крім випадків, коли: сторони за обоюдною згодою роблять винятки з цього правила; сторони посилаються на умови контракту при захисті своїх інтересів у суді; сторони інформують про умови контракту своїх адвокатів (довіреніх осіб, представників).

7.5. У частині, не передбаченій цим контрактом, сторони керуються законодавчими актами, що поширюються на Підприємство, Статутом Підприємства і іншими документами, обов'язковими для сторін.

7.6. \_\_\_\_\_  
(вказати, при необхідності, інші умови)

#### 8. Адреси сторін і інші відомості

8.1. Відомості про Підприємство:

повна назва \_\_\_\_\_

адреса \_\_\_\_\_

телефон директора \_\_\_\_\_

розрахунковий рахунок № \_\_\_\_\_

8.2. Відомості про Фахівця:

домашня адреса \_\_\_\_\_

телефон \_\_\_\_\_ паспорт-серія \_\_\_\_\_

номер \_\_\_\_\_ виданий « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 19\_\_р.

\_\_\_\_\_

(вказати орган, що видав паспорт)

підстави для пільг з оподаткування тощо \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(вказати відомості про кількість дітей, утриманців і т. ін.)

8.4. Цей контракт складено у 2-х примірниках – по одному для кожної сторони.

8.5. \_\_\_\_\_

(вказати інші відомості, наприклад, перелік додатків до контракту, якщо вони наявні)

Керівник

Фахівець

\_\_\_\_\_  
(підпис, печатка)

\_\_\_\_\_  
(підпис)

## ЛИСТ

Основними різновидами ділових листів є *службові* і *претензійні*.

*Службовий лист* – це довідково-інформаційний документ, за допомогою якого відбувається спілкування між установами та особами.

Ці листи поділяються на такі, що потребують відповіді (прохання, звертання, пропозиції, запити, вимоги), й такі, що не потребують її (попередження, нагадування, підтвердження, відмови, розпорядження гарантійні, інформаційні).

*Реквізити:*

1. Назва установи-адресата.
2. Номер.
3. Текст, що складається з двох частин:
  - опис фактів або подій, які послугували підставою для написання листа;
  - висновки та пропозиції.
4. Дата.
5. Підпис.
6. Печатка.

Листи, які надсилають установи, повинні друкуватися на бланках.

*Зразок:*

ДЕРЖАВНА ПОДАТКОВА АДМІНІСТРАЦІЯ УКРАЇНИ

## ЛИСТ

**24.12.2002 № 20192/7/11-1316**

**Про плату за землю**

**(Витяг)**

... Указом Президента України (п. 1) від 8 серпня 1995 року № 720/95 (720/95) “Про порядок паювання земель, переданих у колективну власність сільськогосподарським підприємствам і організаціям”, встановлено, що паюванню підлягають сільськогосподарські угіддя, передані в колективну власність сільськогосподарським колективним підприємствам, кооперативам, акціонерним товариствам, у тому числі створеним на базі радгоспів та інших державних сільськогосподарських підприємств. При цьому слід зазначити, що, відповідно до цього Указу, несільськогосподарські угіддя паюванню не підлягали.

Відповідно до норм Земельного кодексу України (2768–14), який набрав чинності з 1 січня 2002 року, земельні ділянки кожної категорії земель, які не надані у власність або користування громадян чи



юридичних осіб, можуть перебувати у запасі (пункт 2 статті 19), земельні ділянки державної і комунальної власності, які перебували у користуванні сільськогосподарських підприємств, установ та організацій, що ліквідуються, включаються до земель запасу або передаються у власність чи користування відповідно до цього Кодексу (пункт 2 статті 30).

...Тому, враховуючи викладене, сільськогосподарські підприємства для отримання права на використання земельних ділянок, які не підлягали розпаюванню, але фактично використовуються ними, повинні оформити та належним чином зареєструвати договори оренди відповідних земельних ділянок.

Заступник Голови

О. Шитря

*Претензійні листи* (або просто *претензії*) оформлюють обґрунтування вимог однієї організації до іншої, що стосується порушення договірних зобов'язань. Згідно з чинним законодавством претензійні листи (рекламаційні) є засобом урегулювання проблем і попереднім заходом перед позиванням через народний суд або арбітраж. Претензії подаються в певний термін залежно від виду (за змістом). Цей термін для кожного виду претензії встановлено чинним законодавством.

Претензії й додатки до них складають, як правило, у трьох примірниках (перший – постачальникові, другий – лишається у заявника, третій – додається до позовної заяви, якщо справа перейде до суду).

При складанні претензійних листів потрібно пам'ятати про такі правила етикету:

1. Чітко дотримуватися вимог оформлення.
2. При звертаннях використовувати кличний відмінок.
3. Займенники *Ви, Ваш* писати з великої літери.
4. Виклад змісту аргументувати, тому обов'язково необхідно робити посилання на інші документи (договори, розрахунки, комерційні акти тощо).
5. Вимоги й претензії не повинні виражатися в категоричній формі. Щоб зняти категоричність, потрібно замінити особові форми дієслів безособовими: Вами не виконано, справу буде передано до суду. При обговоренні умов бажано не вживати слово *якщо*, у таких випадках категоричність знімається приїменниковими сполученнями *у разі, при недотриманні*.

6. Підписуючи лист, можна використати словосполучення з

*повагою.* У відповіді на рекламацию потрібно повідомити про прийняття претензії до розгляду (якщо ухвала з цієї проблеми ще не прийнята); зазначити термін і спосіб задоволення претензії або суму, номер і дату платіжного доручення (якщо претензія задовольняється); зазначити мотиви відмови з відповідними посиланнями на документи, що це обґрунтовують (якщо претензія відхиляється).

*Зразок:*

ВАТ „Донецький м'ясокомбінат”  
Донецьк, пр. Ілліча, 220  
Тел. 345-00-01  
12.03.2003 №02-13/196  
Претензія на суму 2450 грн.

КСП „Колос”  
смт Зайцеве  
Артемівського р-ну  
Донецької області

У зв'язку з недопостачанням Вами у четвертому кварталі 2002 року м'яса на підставі пункту 12 договору, підписаного 12.01.2002, Ви зобов'язані сплатити нам неустойку.

Згідно з доданим розрахунком сума належної нам неустойки складає 2450 грн.

Просимо перерахувати цю суму на наш розрахунковий рахунок №2234567299 у банку „Аваль”.

При недоотриманні від Вас протягом 10 днів суми претензії або обґрунтованого заперечення справа про стягнення цієї суми буде передана до Державного арбітражу.

Додаток: розрахунок неустойки за IV квартал 2002 року.

Директор  
Головний бухгалтер

Головатий А. П.  
Семенов А. Р.

*Зразок 2:*

Адреса організації, підприємства  
(куди передається претензія)

Повідомляємо, що один компресор з партії, відправленої Вами за залізничною накладною № 118274, прибув у пошкодженому стані.

З акту приймання № 129, що додається, видно, що ушкодження товару викликане неякісним упакуванням.

Згідно з § 5 нашого договору ми маємо право на знижку з фактурної вартості. Ми згодні прийняти цей товар із знижкою у 15 % з його фактурної вартості.

У разі Вашої незгоди ми будемо змушені повернути товар назад з

віднесенням усіх видатків на Ваш рахунок.  
Просимо відповісти якомога швидше.

Директор

\_\_\_\_\_  
(підпис)

*Відповідь на претензійний лист має такий вигляд:*

*Зразок 1:*

Адреса організації, підприємства  
(звідки надійшла претензія)

Підтверджуємо отримання Вашої претензії № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_.

Про результат розгляду нами зазначеної претензії повідомимо  
Вам додатково.

З повагою

Директор

\_\_\_\_\_  
(підпис)

*Зразок 2:*

Адреса організації, підприємства  
(звідки надійшла претензія)

Ми отримали Вашого листа від 11.05.2001, у якому Ви просите надати Вам знижку у 15% від фактурної вартості одного компресора з партії, відвантаженої нами за залізничною накладною №119628. У листі Ви зазначаєте, що якість товару не відповідає умовам контракту.

Після отримання Вашої претензії ми негайно зв'язалися з заводом-виготовлювачем для її розгляду. Ваша претензія визнана безпідставною. Завод-виготовлювач повідомив, що усі компресори з цієї партії були відправлені в стандартній упаковці, згідно з умовами контракту № 189/6. Відвантаження зі станції відправлення було виконане у повному порядку. Очевидно, ушкодження сталося як наслідок неправильного поводження з вантажем при його транспортуванні.

З огляду на це ми не можемо вважати себе відповідальними за ушкодження компресора.

Якщо, однак, Ви не згодні, ми пропонуємо передати справу до арбітражу і готові призначити нашого представника.

Керівник

\_\_\_\_\_  
(підпис)

Зразок 3:

Адреса організації, підприємства  
(звідки надійшла претензія)

На задоволення Вашої претензії № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_  
переказуємо на Ваш рахунок суму \_\_\_\_\_.  
З повагою

Керівник

\_\_\_\_\_

(підпис)

Головний бухгалтер

\_\_\_\_\_

(підпис)

### НАКАЗ

Таку назву має розпорядчий документ, який видається керівником установи і стосується організаційних та кадрових питань.

Розрізняють накази щодо особового складу (кадрові) і накази із загальних питань (організаційні).

Кадровими наказами оформлюють призначення, звільнення, переміщення працівників, відрядження, відпустки, заохочення, стягнення. Організаційні накази видаються при затвердженні перспективних, річних та інших планів, при реорганізації або ліквідації структурних підрозділів.

До викладу тексту наказу існують певні вимоги:

1. У наказах про зарахування на роботу обов'язково зазначають: а) посаду; б) структурний підрозділ; в) дату оформлення на роботу; г) тип прийняття на роботу (на постійну, тимчасову, за сумісництвом); г) особливості роботи (з прийняттям матеріальної відповідальності, зі скороченим робочим днем).

2. У наказах про переведення на іншу посаду зазначають вид і мотивацію переведення.

3. У наказах про надання відпустки вказують: а) вид відпустки (основна, додаткова, навчальна, за тривалий стаж роботи на одному підприємстві, у зв'язку з тимчасовою непрацездатністю, за сімейними обставинами, без збереження заробітної платні); б) загальна кількість робочих днів, в) дата виходу у відпустку і дата повернення; г) період, за який надано відпустку.

4. У наказах про звільнення працівників вказують: а) дату звільнення; б) причину звільнення.

*Реквізити:*

1. Назва виду документа.
2. Назва установи, що видає наказ, або назва посади керівника.
3. Місце видання.
4. Номер.
5. Дата.
6. Заголовок.
7. Текст, що складається з двох частин:
  - констатуються та аналізуються факти;
  - подаються розпорядження, заохочення або стягнення (починається словом НАКАЗУЮ).
9. Підпис керівника установи.
10. Печатка.

*Зразок:*

Назва підприємства НАКАЗ № 442

02.01.91

м. Донецьк

Про перехід діловодства заводу на українську мову Згідно з Законом України „Про мови” діловодство на підприємстві буде переходити на українську мову. У зв’язку з цим

НАКАЗУЮ:

1. Усю систему документації на заводі з 02.01.92 вести державною мовою.

2. Заст. директора \_\_\_\_\_, завідувачеві канцелярією \_\_\_\_\_, начальникові відділу стандартизації \_\_\_\_\_ організувати проведення занять із документознавства українською мовою з працівниками, що зайняті підготовкою і оформленням документів, а також із управлінським персоналом у термін до 08.11.91.

3. Заст. директора \_\_\_\_\_, зав. канцелярією \_\_\_\_\_ забезпечити розробку бланків організаційно-розпорядчих та інформаційних документів у термін до 15.09.91 і подати до друкарні заводу. Бланки документів погодити з відділом стандартизації.

4. Начальникові друкарні \_\_\_\_\_ Друкування бланків організаційно-розпорядчих документів (наказів, розпоряджень, листів, актів, службових записок, протоколів тощо) виконувати лише за наявності макетів, що складені українською мовою.

5. Заст. директора з науки \_\_\_\_\_ Забезпечити переклад розроблених попередньо інструкцій, положень й інших нормативних документів українською мовою у термін до 1 червня 1991 р.

6. Контроль за виконанням цього наказу доручити заст. директора \_\_\_\_\_

Директор заводу

(підпис)

(Розшифрування підпису)

*Зразок 2:*

## БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ МЕХАНІЧНИЙ ЗАВОД

### НАКАЗ №443

16.11.2000

м. Біла Церква

#### **Про зміни у складі осіб, що відповідають за газове господарство заводу**

Для виконання вимог “Правил безпеки  
у газовому господарстві заводу”

#### НАКАЗУЮ:

1. Відповідальним за безпечну експлуатацію і технічно непошкоджений стан газового обладнання котельної заводу призначити старшого майстра котельної Вакулика Г.І., на час його відсутності – майстра котельної Семенова В.Г.
2. Відповідальним за випробування рятувальних засобів у газовому господарстві призначити начальника енергоцеху Петриченка К.І.
3. Раніше видані накази № 390 від 23.10.99 р. пункт 2 і № 371 від 9.09.99 р. пункт 14 відмінити.
4. Контроль за виконанням цього наказу доручити головному інженерові заводу Шеремету В. О.

Директор заводу

О. І. Зайченко

#### **ОГЛЯД**

Так називається довідково-інформаційний документ, призначений для інформування підвідомчих та інших організацій про хід робіт чи їх підсумки за певний період. Огляд близький до довідки, але на відміну від неї містить аналіз діяльності не однієї, а кількох установ.

*Реквізити:*

1. Назва виду документа.
2. Заголовок.

3. Текст, що складається зі: вступу, де вказується підстава створення документа; основної частини, у якій аналізуються результати огляду, перераховуються причини недоліків у діяльності установ, наводяться негативні і позитивні приклади; висновки, де подаються зауваження та пропозиції.

4. Дата.

5. Місце складання.

6. Підпис особи, яка складала огляд.

7. Печатка.

*Зразок:*

## ОГЛЯД

Керівникам вищих навчальних  
закладів м. Донецька

### **Про дотримання порядку видачі особистих посвідчень студентам і працівникам станом на II півріччя 2002 року**

Згідно з планом роботи на II півріччя 2002 року юридичним відділом перевірено дотримання порядку видачі особистих посвідчень студентам і працівникам основними вищими навчальними закладами м. Донецька. Перевіркою встановлено, що в більшості вузів студентські квитки й посвідчення працівників заповнюються правильно і вчасно ставиться відмітка про подовження терміну дії посвідчення.

Але виявлено окремі порушення видачі студентських квитків у ряді вузів. Зокрема, траплялися видачі студентських квитків особам, які насправді не є студентами цього вузу. Не завжди в особистих посвідченнях працівників стоїть штамп про подовження терміну дії посвідчення.

Старший юрисконсульт  
12.01.03

В. П. Андрієнко

## **ОГОЛОШЕННЯ**

Таку назву має довідково-інформаційний документ, в якому подається потрібна інформація, адресована певному колу зацікавлених осіб.

За змістом оголошення поділяються на два види:

- оголошення про майбутню подію;
- оголошення про потребу в послугах або можливість їх надання.

Оголошення про майбутню подію має такі *реквізити*:

1. Назва виду документа.
2. Текст, який містить:
  - дату;
  - місце;
  - організатора;
  - зміст (порядок денний) подій;
  - коло осіб, які запрошуються на подію;
  - умови входу (платний чи вільний).
3. Підпис (назва установи або колегіального органу, прізвище або посади особи, яка дає оголошення) – якщо треба.

*Реквізити:*

1. Назва виду документа.
2. Заголовок.
3. Текст.
4. Адреса автора оголошення (обсяг адреси визначає автор оголошення – поштова, телефон тощо).

Дуже часто оголошення цього виду наближаються до реклами за стилем викладу: в них використовуються риторичні звертання та запитання, оцінні, емоційно насичені слова, прикметники у формі ступенів порівняння, неповні речення тощо.

*Зразок*

## ОГОЛОШЕННЯ

### **Увага тренерам і консультантам НДО, фахівцям, що мають досвід громадських приймалень і гарячих ліній**

Програма „Партнерство за прозоре суспільство” оголошує конкурс на проведення дводенного тренінгу, майстер-класу теми “Ефективне функціонування громадських приймалень і гарячих ліній” для представників регіональних Коаліцій Програми „Партнерство за прозоре суспільство”. До участі у конкурсі приймаються заявки від консультантів, тренерів.

Тренінг буде проведено 9-10 липня у місті Києві для представників семи регіональних коаліцій партнерства, по два з міста – працівників громадської приймальні і гарячої лінії відповідно (загальна кількість учасників 14 осіб). Метою тренінгу є: оптимізація ефективності роботи громадських приймалень і гарячих ліній, створення єдиних стандартів діяльності та індикаторів оцінювання.

*Учасникам конкурсу прохання надати:*



- план і опис пропозицій щодо тренінгу (1 сторінка);
- резюме тренерів;
- обґрунтування оригінальності тренінгу;

Тренери мають засвідчити свій професійний досвід у справі функціонування громадських приймалень і гарячих ліній, а також досвід проведення подібних навчальних акцій.

Діяльність Програми „Партнерство за прозоре суспільство” (фінансується USAID, адмініструється Development Alternatives Inc.) спрямована на досягнення покращення ефективності громадських кампаній у справі залучення громадян до прийняття політичних і економічних рішень, а також підвищення рівня прозорості державних механізмів.

В Україні Програма „Партнерство за прозоре суспільство” співпрацює з коаліціями НДО у семи містах України: Сумах, Харкові, Донецьку, Миколаєві, Херсоні, Львові, Дрогобичі. Діяльність регіональних партнерств спрямована на зменшення рівня корупції та підвищення прозорості у суспільстві.

*Коаліції працюють за такими напрямками:*

- Громадська приймальня
- Гаряча лінія
- Інформаційні кампанії
- Громадські слухання

*Остання дата подання заявок для участі у конкурсі – 27 червня 2002 року.*

### **КОНТАКТИ:**

Програма “Партнерство за прозоре суспільство”

Факс: (044) 490-58-03

Електронна пошта: [Serhiy\\_Lisnyak@dai.com](mailto:Serhiy_Lisnyak@dai.com)

Контактна особа: Сергій Ліснюк

### **ПОВІДОМЛЕННЯ**

Так називається один з поширених документів довідково-інформаційного характеру. У ньому до загального відома доводиться інформація про засідання, збори, конференцію тощо.

*Реквізити:*

1. Назва документа.
2. Мета майбутнього заходу.
3. Текст, де вказується:
  - дата проведення;
  - назва заходу;

- порядок денний (прізвища доповідачів із зазначенням їх посад, наукових звань і ступенів).
- місце проведення;
- контактна інформація організаторів.

4. Підпис керівника структурного підрозділу, відповідального за проведення заходу.

*Зразок:*

## ПОВІДОМЛЕННЯ

Загальні збори акціонерів ВАТ „Азот” відбудуться  
28 березня 2003 року о 14 год. 30 хв.  
у великому залі Палацу культури „Дружба народів”  
за адресою: м. Черкаси, б. Шевченка, 249.  
Реєстрація учасників зборів  
у Палаці культури „Дружба народів”  
28 березня 2003 року з 10.00 до 14.00 год.

### ПОРЯДОК ДЕННИЙ:

1. Звіт Виконавчої дирекції про господарську діяльність ВАТ „Азот”, дочірніх підприємств ВАТ “Азот”: „Палац культури “Дружба народів”, „Готель „Жовтневий”, „Хімік”, „Комбінат громадського харчування” за 2002 рік.

2. Затвердження звіту та висновків Ревізійної комісії, балансу ВАТ „Азот”, балансів дочірніх підприємств ВАТ „Азот” за 2002 рік. Затвердження порядку розподілу та використання прибутків ВАТ „Азот” та дочірніх підприємств ВАТ „Азот”: „Палац культури „Дружба народів”, „Готель „Жовтневий”, „Хімік”, „Комбінат громадського харчування”, отриманих у 2002 році.

3. Звіт Спостережної ради ВАТ „Азот”.

4. Затвердження плану діяльності ВАТ „Азот” на 2003 рік та плану розподілу прибутку в 2003 році.

5. Про внесення змін та доповнень до статуту ВАТ „Азот”.

6. Вибори в органи управління ВАТ “Азот”.

7. Про внесення змін та доповнень до внутрішніх положень ВАТ „Азот”.

8. Про внесення змін та доповнень до статутів дочірніх підприємств ВАТ „Азот”: „Палац культури „Дружба народів”, „Готель „Жовтневий”, „Хімік”, „Комбінат громадського харчування”.

9. Про ведення реєстру ВАТ „Азот”.

Для участі в зборах акціонерам необхідно мати при собі

документ, що посвідчує особу, представникам акціонерів – доручення, оформлене відповідно до чинного законодавства.

З матеріалами порядку денного можна ознайомитися з 18 березня 2003 року за адресою: м. Черкаси, вул. Першотравнева, 72, ВАТ „Азот”, бюро з питань власності та цінних паперів з 9.00 до 16.00.

Довідки за телефоном: (0472) 14-23-91

Виконавча дирекція ВАТ “Азот”

### **ПРЕС-РЕЛІЗ**

Таку назву має довідково-інформаційний документ, що в ньому організація або установа подає інформацію про якусь подію або важливий захід засобом масової інформації (ЗМІ). Він складається з метою ознайомлення ЗМІ з подією і подає приблизне висвітлення її у найбільш вигідному або просто потрібному організації чи установі аспекті. Текст прес-релізу може бути включений до газетної, журнальної статті без змін.

*За функціональним призначенням і терміновістю подання прес-релізи поділяються на:*

1. *Анонс.* Подається задовго до події і має на меті поширити інформацію про неї у ЗМІ.

2. *Запрошення.* Подається напередодні або за кілька днів до події і становить собою запрошення представників ЗМІ на прес-конференцію чи захід.

3. *Інформація.* Подається одночасно з подією і має на меті висвітлити її перебіг.

4. *Резюме.* Подається після завершення заходу, окреслює його підсумки, перспективи.

*Реквізити:*

1. Дата подання.

2. Назва виду документа.

3. Назва і логотип установи, яка підготувала прес-реліз.

4. Контактна особа, номер телефону та адреса для отримання подальшої інформації.

5. Заголовок.

6. Текст, який містить відомості про:

- зміст події;
- організаторів;
- місце події;

- час;
- причини і значення події.

Усі елементи прес-релізу (обсяг, спосіб, у який подається матеріал, обрані мовні засоби) добираються таким чином, щоб журналіст відчув зацікавлення до події, зрозумів її важливість, взяв участь і подав інформацію про неї у ЗМІ.

Складаючи прес-реліз, слід дотримуватися таких вимог:

- обсяг – 1-2 сторінки;
- формально простий, але цікавий заголовок (у питальній або категоричній парадоксальній формі);
- вживання дієслів активного стану;
- недопустимість жаргонізмів, діалектизмів;
- відсутність незрозумілих скорочень;
- незначна кількість малозрозумілих термінів та професіоналізмів.

*Зразок:*

18.01.2003

Відділ реформування Чернігівської держобладміністрації за сприяння управління сільського господарства і продовольства Коропської райдержадміністрації

## **ПРЕС-РЕЛІЗ**

### **Про досвід викупу майна пайового фонду реформованого КСП ім. Шевченка с. Криски Корейського району Чернігівської області**

Указом Президента України від 27 серпня 2002 року № 774 „Про додаткові заходи щодо підвищення рівня захисту майнових прав сільського населення” передбачається здійснити ряд відповідних заходів. Зокрема, цим указом доручено Кабінету Міністрів України розробити механізми викупу майнових паїв сільськогосподарськими підприємствами на умовах розстрочення платежів, продажу майнових паїв на конкурентних засадах. Головне управління сільського господарства і продовольства Чернігівської облдержадміністрації спільно з управлінням сільського господарства і продовольства Коропської райдержадміністрації узагальнили матеріали з досвіду викупу майнових паїв співвласників майна, реформованого КСП ім. Шевченка Коропського району Чернігівської області.

На дату розпаювання КСП ім. Шевченка мало у колективній власності 2900 га сільськогосподарських угідь, з них 2500 га орних

земель. Утримувалось 2800 голів ВРХ, з них 500 корів. Членів підприємства, які в ньому працювали, нараховувалось 300 чоловік. До складу КСП входило 3 населені пункти: Криски, Іваньків, В. Ліс. Підприємство мало 43 трактори різних модифікацій, 8 зернозбиральних комбайнів, 32 автомобіля.

Право на отримання майнового паю мали 762 особи. Після реорганізації господарства і оформлення всіх необхідних документів, що підтверджували право власності, та до видачі майнових сертифікатів власникам, виникло питання отримання паїв у натурі.

Директор приватної агрофірми ім. Шевченка, яка створена в результаті реорганізації КСП ім. Шевченка, Дроздов Г.В. цей процес передбачав, ще працюючи головою КСП, і тому в 1998 році, скликавши збори членів КСП, вніс пропозицію – ввести у відношенні до розподілу майна пайового фонду поняття його ліквідної і неліквідної частини.

До ліквідної частини відносились вартість майнового паю в частині оборотних засобів, поголів'я тварин, частини техніки та інші, а до неліквідної – будівлі, споруди і т.ін.

Але бажаних отримувати в рахунок паю неліквідне майно було мало, більшість хотіли отримати тільки ліквідне майно, виникло питання переведення неліквідного майна у ліквідне. Співвідношення між ліквідною і неліквідною частинами було запропоновано встановити через коефіцієнт.

Все це було зроблено для удосконалення розрахунків при викупі майнових паїв, тому що членів колишнього КСП пенсійного віку було багато. Одні хотіли терміново отримати свій пай та виїхати або вже виїхали з села, а інші бажали скористатись власністю на свій розсуд або продати свою частку іншому власнику. Були і такі, які не вірили в “неможливе” і просто брали все, що пропонували, як вони говорили – “на дурняк”, включаючи послуги, корми, насіння і т.ін.

Деякі співвласники майна розуміли, що неліквідна частина паю на сьогодні господарству практично непотрібна, морально і матеріально зношується і її практично поповнювати ніхто не буде, тим більше, що життя іде швидкими темпами і в напрямку приватизаційних процесів.

Тому коли за підсумками 2000 року агрофірмою було викуплено біля 20 % вартості майна пайового фонду і з господарством нічого не сталося, ажіотаж серед співвласників поступово спав. Люди зрозуміли, що це закономірне явище.

Далі все робилося з розумом, хто хотів – приходив до керівника агрофірми і за договірними цінами продавав свій майновий пай згідно з відповідним договором, отримував наявну у господарстві сільськогосподарську, продукцію, коней, молодняк ВРХ, послуги по

оранці, автомобільні і т.д.

Інші бажали за майно мати щорічну орендну плату і продавати свій пай не поспішали.

Весь процес реалізації майнових паїв проходив відкрито і прозоро. Бухгалтерія господарства по кожному власнику майнового паю відкрила особисті рахунки з розподілом на ліквідну і неліквідну частини. На руки видали чекові книжки, де було записано суму паю, і по мірі використання відривався чек з підписом про згоду на кількість товару і ціну, про що свідчила заява на зворотному боці.

Ціни на відпуск продукції були стабільними протягом року, а чекові книжки залишаються на руках до повного використання майнового паю.

Крім того, чекова книжка давала можливість власнику в будь-який час звіритись у бухгалтерії щодо наявної суми власності.

Станом на 01.04.2002 року приватною агрофірмою викуплено у власників майнових паїв біля 40 % майна.

Керівник ПАФ ім. Шевченка – Дроздов Геннадій Вікторович, тел.: 2-13-14, 3-42-99.

Головний бухгалтер – Гамалій Ольга Миколаївна, тел.: 3-41-95.

Головний економіст – Журба Ольга Григорівна, тел.: 3-41-95.

## ПРОТОКОЛ

Таку назву мають два типи документів:

1) у яких фіксуються хід і результати роботи, зборів, засідань, нарад, відображаються всі виступи з питань, що були розглянуті, і рішення, прийняті в результаті обговорення;

2) у яких при укладанні двостороннього договору (насамперед купівлі-продажу) вказуються розбіжності у текстах договору, зумовлені різним баченням умов договору його учасниками (*протокол розбіжностей*).

Протокол першого типу веде секретар або інша спеціально призначена особа. Протоколи загальних зборів (засідань, нарад) підписують голова й секретар, а протоколи засідань комісій – усі члени комісій.

Текст такого протоколу складається з двох частин: вступної та основної. У вступній частині вказується дата проведення зборів, зазначаються прізвища та ініціали всіх присутніх. При великій кількості присутніх на засіданні їх список складається окремо й додається, а в

протоколі зазначається лише загальна кількість присутніх. У цій частині подається також порядок денний зборів з переліком питань, що розглядаються. Основний текст протоколу поділяється на розділи, які відповідають пунктам порядку денного. Кожен розділ містить такі частини:

- слухали;
- виступили;
- ухвалили.

Слово СЛУХАЛИ, як правило, друкується великими літерами, після нього ставиться двокрапка. У наступному рядку з абзацу вказуються ініціали й прізвище доповідача, тема доповіді. Далі викладається основний зміст доповіді або вказується, що текст додається.

Так само оформляється розділ ВИСТУПИЛИ.

У розділі УХВАЛИЛИ повністю записується прийняте рішення, яке може складатися з одного чи кількох пунктів або з констатуючої й резолюючої частин.

За обсягом інформації протоколи бувають трьох видів:

- 1) короткі (записуються питання, які обговорюються, прізвища доповідачів і виступаючих, прийняті рішення);
- 2) повні (відрізняються від коротких стислим поданням виступів доповідачів і учасників);
- 3) стенографічні (дослівно фіксують увесь хід засідання).

*Реквізити:*

1. Назва виду документа.
2. Заголовок (вказується структурний підрозділ або колегіальний орган).
3. Дата засідання.
4. Номер.
5. Гриф затвердження (якщо потрібно).
6. Текст.
7. Підписи голови й секретаря.

*Зразки:*

**ПРОТОКОЛ**  
**У щорічних загальних зборів**  
**Українського товариства фінансових аналітиків**

Київ, 24 лютого 2000 року

*Голова*

*Я. Д. Головка*

*Секретар*

*Р. А. Барков*

На щорічних загальних зборах були присутні 40 членів УТФА. Запрошені: п. Ідрісов А.Б. – Президент Російської гільдії фінансових аналітиків

#### **Порядок денний**

1. Звіт про діяльність товариства та плани роботи на рік: Кувшинов Андрій Петрович – Президент УТФА.

2. Звіти Комісії: з навчання та атестації: Головка Ярослав Дмитрович – голова комісії;

з боргових зобов'язань: Жураховський Станіслав – секретар комісії;

зі стандартів фінансової звітності: Москвін Сергій Олександрович – голова комісії;

3. Представлення Комісії з оцінки ефективності інвестиційної діяльності: Жураховська Людмила Валентинівна – голова комісії.

4. Пропозиції щодо кандидатур президента, вибори президента.

5. Проект бюджету 2000 та затвердження розміру членських внесків.

6. Стратегія розвитку УТФА: Москвін Сергій Олександрович, Кувшинов Андрій Петрович, Головка Ярослав Дмитрович, Ідрісов Андрій Борисович.

1. Слухали: Звіт *Кувшинова А. П.* про діяльність товариства у 1999 році та плани роботи на 2000 рік.

...

#### **5. Слухали:**

*Л.В. Жураховську*, яка представила новостворену комісію УТФА з оцінки ефективності інвестиційної діяльності. В представленні нової комісії зазначалася мета створення та напрямки подальшої діяльності комісії; п. Жураховська Л.В. вказала на нагальну потребу введення в Україні міжнародних стандартів оцінки ефективності інвестиційної діяльності.

#### **Ухвалили:**

1. Затвердити звіт комісії по стандартам фінансової звітності.

2. Затвердити Звіт комісії з боргових зобов'язань.

3. Затвердити Звіт комісії з оцінки ефективності інвестиційної діяльності.

4. Затвердити плани роботи комісій на 2000 рік.

#### **8. Слухали:**

*А.П. Кувшинова*, який виклав основні ідеї подальшого розвитку товариства. Запропонував Зборам висловити свою точку зору щодо цього питання.

#### **Виступили:**



1. *А.Б. Ідрісов* – поділився російським досвідом роботи на фінансових ринках Росії. Висловив свої пропозиції щодо можливості співпраці між Українським товариством фінансових аналітиків і Російською гільдією інвестиційних і фінансових аналітиків.

2. *В.А. Івченко* – розповів про можливість залучення членів УТФА до прийняття рішень на державному рівні в рамках співпраці між Державною комісією з фондового ринку та цінних паперів та Українським товариством фінансових аналітиків.

**Ухвалили:**

1. Доручити секретаріату УТФА врахувати пропозиції та зауваження щодо діяльності товариства, які були висловлені членами товариства під час загальних зборів.

**Голова зборів**  
**Секретар**

*Я. Д. Головка*  
*Р. А. Барков*

**РОЗПИСКА**

Таку назву має обліково-фінансовий документ, що письмово підтверджує дії, які вже відбулися, – передачі й одержання грошей, документів, товарів від підприємства або приватної особи.

Розписка може бути *приватною* (дія передачі й одержання відбулась між особами) і *службовою* (між особою й установою або між установами).

*Реквізити:*

1. Назва виду документа.

2. Текст, де вказується:

- прізвище, ім'я, по батькові та посада особи, що видає розписку і підтверджує отримання цінностей;
- прізвище, ім'я, по батькові та посада особи, що передала цінності;
- найменування матеріальних цінностей, їх кількість і вартість – цифрами і прописом (у дужках);
- відомості про документ (паспорт, посвідчення), що ідентифікує особу, яка отримує цінності;
- підстава передачі й отримання цінностей.

3. Дата.

4. Підпис особи, яка отримала цінності.

5. Завірення підпису (у приватній розписці).

*Зразок:*

### **РОЗПИСКА**

Я, старший викладач кафедри географії Українського державного педагогічного університету ім. М.П. Драгоманова Мойсеєнко К.А., отримав від завідуючого складом Бережного Т.Ф. у тимчасове користування для членів археологічної експедиції:

- 1) двадцять (20) рюкзаків;
- 2) шість (6) наметів;
- 3) двадцять три (23) лопати;
- 4) п'ять (5) емальованих відер.

Увесь зазначений інвентар раніше був у вжитку.

Підстава: наказ ректора університету № 325 від 12.07.96 р.

16.07.96

(підпис)

### **РОЗПИСКА**

Мною, студентом педагогічно-індустріального факультету Київського державного педагогічного інституту ім. М. П. Драгоманова І.С. Боровком, отримано від завідуючої бібліотекою М. Т. Тесленко для тимчасового користування на час канікул 2 (два) підручники з креслення, 1 (один) підручник з математики й 1 (один) «Український правопис».

24 січня 1997 р.

(підпис)

### **РОЗПИСКА**

Я, Проценко Тимофій Максимович, отримав від Сорокіна Анатолія Григоровича гроші в сумі сто (100) гривень. Зобов'язуюсь повернути всю суму 01.12.96 р.

Домашня адреса: Київ-53, вул. Артема, 31, кв. 8. Паспорт – серія МА № 630085.

13.05.96

(підпис)

### **СКАРГА**

Так називається документ щодо особового складу, що в ньому особа або установа вказує на порушення її прав та Інтересів з боку іншої особи чи установи і пропонує вжити належних заходів з метою усунення цього порушення.

*Реквізити:*

1. Адресат (назва установи або прізвище, ім'я, по батькові, посада особи, уповноваженої розглядати скарги і приймати відповідні рішення).
2. Адресант (прізвище, ім'я, по батькові у родовому відмінку, посада, інші дані скаржника).
3. Назва виду документа.
4. Текст.
5. Дата.
6. Підпис.
7. Засвідчення підпису (у разі потреби).

*Зразок:*

Васильківському міському  
суду Київської області  
Поповича Валерія Федоровича,  
що проживає за адресою: м. Васильків,  
Військове містечко, буд. 17, кв. 68,  
Трофименко Єлизавети Леонтіївни,  
що проживає за адресою: м. Васильків,  
вул. Калініна: буд.20, кв.28

### **СКАРГА**

Порядком глави 31-А ЦПК України на рішення Васильківської міської ради ХХІІІ скликання від 2 лютого 2000 року.

2 лютого 2000 року міська рада на своєму зібранні прийняла рішення „про дострокове припинення повноважень Васильківського міського голови Поповича Валерія Федоровича” та „про дострокове припинення повноважень секретаря Васильківської міської ради Трофименко Єлизавети Леонтіївни”.

Ці рішення мотивувалися посиланням на певні статті Закону України „Про місцеве самоврядування в Україні”.

Проте, чи доречні були ці посилання, йтиметься нижче разом з переліком грубих порушень і ігноруванням вимог того ж Закону України. А зараз вважаємо за потрібне звернути увагу на ті події, котрі передували зібранню, яке прийняло рішення, що оскаржуються...

На підставі наведеного та керуючись Законом України „Про місцеве самоврядування”, а також ст.248-1 та 248-2, ст. 248-4-8 ЦПК України,

### **ПРОСИМО СУД:**

Розглянути нашу скаргу, визнати дії Васильківської міської ради неправомірними і поновити порушені наші права та свободи шляхом скасування рішень, прийнятих цією радою 2 лютого 2000 р.

До скарги додаємо:

1. Рішення сесії про затвердження регламенту і регламент на 24 арк.

2. Газету „Життя і слово” за 5 лютого 2000 р.

3. Виписки з протоколів сесії про затвердження секретаріату та лічильної комісії.

4. Протокол сесії про обрання секретаря ради.

5. Виписку з протоколу сесії про затвердження регламенту.

6. Виписки з протоколів зборів міської громади про ініціювання дострокового припинення повноважень міської ради на 16 арк.

Порядком досудової підготовки просимо витребувати у ініціативної групи міської ради протокол зборів 9 лютого 2000 р.

Список свідків, яких ми вважаємо допитати в суді, буде надано пізніше.

12 лютого 2000 року

В.Ф. Попович

Є.Л. Трофименко

### ТЕЛЕГРАМА

Це узагальнена назва довідково-інформаційних документів, для пересилання яких використовується телеграф. Текст документа повинен бути гранично стислим, зважаючи на його терміновість і важливість. У ньому може міститися словесна і цифрова інформація. У тексті немає абзаців, переносів, розрізнення великих та малих літер, розділових знаків (при потребі вони передаються словами), іноді службових слів, якщо адресат може легко їх відновити за контекстом.

Телеграма оформляється на бланку і заповнюється спочатку відправником, який складає текст, вказує адресу, категорію телеграми (звичайна чи термінова), у разі пересилання вітання обирає художній бланк, а потім працівником відділення зв'язку, який фіксує дату і час прийому, кількість слів, визначає вартість телеграми.

Використовуються позначки з *повідомленням про вручення, із завіреним підписом, з оплаченою відповіддю, доручення.*

Телеграми за терміновістю поділяються на *звичайні, термінові, урядові.*

Службові телеграми готуються у двох примірниках, один з яких надсилається адресату, а інший включається до справи.

*Реквізити:*

1. Герб.

2. Назва міністерства.

3. Назва виду документа.
4. Номер.
5. Адресат.
6. Текст.
7. Адресант.

*Зразок:*

### **ТЕЛЕГРАМА**

Київ К-42

Київський національний університет

ПРОРЕКТОРОВІ

Просимо взяти участь конференції 14-18 листопада професора  
Вінника Запрошення надіслане поштою

Оргкомітет

Проректор

Бойко

Донецьк 55

вул. Університетська 47 Донецький національний університет  
Оргкомітет конференції

### **ТЕЛЕФОНОГРАМА**

*Телефонограма* – це довідково-інформаційний документ, який передається телефоном, фіксується у спеціальній книзі (журналі) і містить розпорядження, інформацію вищих органів.

Особа, якій адресується телефонограма, після ознайомлення з текстом ставить свій підпис і таким чином підтверджує свою відповідальність і виконання переданих розпоряджень або доведення інформації до відома.

*Реквізити:*

1. Назва виду документа.
2. Номер.
3. Дата.
4. Адресант.
5. Адресат.
6. Текст.
7. Підпис.

*Зразок:*

## ТЕЛЕФОНОГРАМА № 87

від 4 березня 2003 року

**Від кого** Інститут української мови ім. О. О. Потебні  
**Телефон** (062)381-70-06 **Передав:** Олійник А. П.  
**Кому** Вінтоніву М. О. **Прийняв:** Ілік Т. І.  
год. 14 хв. 30

Просимо доцента Вінтоніва М.О. взяти участь в обговоренні реформи українського правопису. Запрошення висилаємо поштою.

Голова комісії

Доценко П.П.

### ХАРАКТЕРИСТИКА

Таку назву має документ щодо особового складу, у якому в офіційній формі висловлено громадську думку про працівника як члена колективу і який складається на його вимогу або письмовий запит іншої установи для подання до цієї установи.

*Реквізити:*

1. Назва виду документа.
2. Заголовок (прізвище, ім'я, по батькові особи, якій видається характеристика; рік або повна дата народження, посада, якщо треба – місце проживання).
3. Текст, який містить такі відомості:
  - трудова діяльність працівника (з якого часу в цій установі, на якій посаді);
  - ставлення до службових обов'язків та трудової дисципліни (вказуються найбільш значущі досягнення, заохочення та покарання);
  - моральні якості (риси характеру, ставлення до інших членів колективу);
  - висновки;
  - призначення характеристики (при потребі).

1. Дата складання.
2. Підпис керівника установи.
3. Печатка.

Характеристика оформляється на стандартному аркуші в одному примірнику.

*Зразок:*

## **ХАРАКТЕРИСТИКА**

студентки біологічного факультету  
Макаренко Валентини Іванівни  
1977 року народження

Макаренко В.І. навчається на II курсі біологічного факультету Українського державного педагогічного університету ім. М.П. Драгоманова. До навчання ставиться сумлінно, постійно підвищує свій професійний рівень. За час навчання у вузі Макаренко В.І. зарекомендувала себе як хороший організатор при підготовці посвяти у студенти першокурсників. З першого курсу працює над науковою темою, з якою виступала на звітно-науковій конференції студентів.

Макаренко В.І. виконує громадські доручення, є старостою академічної групи. Вимоглива до себе, має повагу серед товаришів і викладачів факультету.

Декан біологічного факультету

Митько Р.А.

## **Програма роботи соціального педагога по забезпеченню соціального статусу дитини**

**Ціль:** забезпечення соціального статусу вихованця.

**Задачі:**

- 1) забезпечити права дитини на необхідний рівень життя для гармонійного розвитку;
- 2) виявити причини деформації розвитку дитини в сім'ї;
- 3) провести профілактичну роботу по усуненню цих причин;
- 4) оздоровлення внутрішнього світу дитини, подолання кризової ситуації;
- 5) зібрати необхідну інформацію для роботи з фахівцем по охороні прав дитини;
- 6) забезпечити права і захист дитини при судочинстві.

**Зміст роботи**

1. Спостереження за вихованцем, виявлення причин надходження, аналіз документів
2. Знайомство з сім'єю через відвідини, бесіду з оформленням протоколу і актом обстеження житла
3. Діагностика дитини на відносини її з сім'єю через опити, бесіди, малюнки, тести
4. Підготовка матеріалів для пред'явлення в суд позову на позбавлення батьківських прав спільно з фахівцем по охороні прав дитини:
  - позовна заява;
  - акти обстеження;
  - довідка-інформація про динаміку розвитку дитини в установі;
  - характеристика на дитину;
  - характеристика на батьків;
  - копія свідоцтва про народження;
  - підтвердження відсутності одного з батьків;
  - висновок органів опіки і опікування
5. Передача документів в суд.
6. Розгляд питання в суді за участю зацікавлених осіб.
7. Заповнення пакету документів на дитину для передачі в банк по усиновленню або вихованню в приймальній сім'ї.
8. У разі можливості повернути дитину в свою сім'ю – продовження роботи з батьками по зміні сімейного статусу.



## Лист обстеження дитини

Хлопчик

Дівчинка П.І.Б.

### I. Загальні відомості про дитину

1. Вік \_\_\_\_\_  
(рік, місяць, день, місце народження)

2 Найменування і адреса дитячої установи, де знаходиться дитина \_\_\_\_\_

3. Наявність і адреса рідних \_\_\_\_\_

4. Національність \_\_\_\_\_

5. Прикладені документи (характеристика, медична карта, письмові роботи, малюнки) \_\_\_\_\_

6. Основні скарги \_\_\_\_\_

### II. Поведінка дитини

*Загальні відомості*

1. Де навчається.

2. Коли і який рік.

Питання соціального педагога	Відповіді		
	вихователя	педагога	психолога

3. Дублювання, коли, скільки.

4. Яка труднощі в процесах навчання.

5. Підвищення успішності у зв'язку з інтересом.

*Переважаючі інтереси*

6. Любить сам читати або слухати.

7. Улюблені предмети

8. Улюблені ігри.

9. Ручна праця, малювання, ліплення.

10. Музика.

11. Інтерес до суспільної діяльності, тварин, природи.

12. Фізична праця. Спорт.

*Інтелектуальна поведінка*

13. Увага, стійкість, пам'ять.

14. Працездатність, стомлюваність.

15. Поведінка на уроках.

16. Орієнтування в просторі, в часі, в соціальних взаємостосунках.

17. Відповідність зросту

18. Відхилення в поведінці.

19. Затримка розумового розвитку.

*Мова*

20. Чиста, недорікувата, заїкання, афазія, балакучість, багатство словника, ехолалія і ін.

*Моторні реакції*

21. Рухливість, спритність, хода, лист, ковтання, сміх, жування, одягання, ножиці, міміка, стомлюваність.

*Емоційні реакції, інстинкти, домінантні процеси*

22. Настрій, частота в зміні, запальність, егоцентризм, негативізм (пасивний, активний), замкнутість, лінь, брехня, хвастощі.

23. Витривалість до болю, холоду, голоду.

24. Прищеплюваність.

*Сон*

25. Спокійний, глибокий, чуйний, ранній, пізній, безсоння.

*Гастричний інстинкт*

26. Розбірливість, обжерливість, вживання спиртних напоїв.

*Сексуальний інстинкт*

27. Відношення до протилежної статі. Цинічні жести, лайка, малюнки.

28. Ранній і надмірний розвиток. Онанізм, садизм, ексгібіціонізм.

*Соціальна поведінка*

29. Відношення до оточуючих.

30. Відношення до режиму, обов'язків, дозвілля.

31. Крадіжка, використання краденого.

32. Втечі, бродяження, жебрацтво.

*Творчість*

33. Форма, зміст, сила. Наслідування, оригінальність.

*Зміни в дитині*

34. В якому відношенні, з якого часу.

**III. Відомості про соціальне середовище розвитку дитини**

**IV. Відомості про спадковість**

*По лінії  
батька*

*По лінії  
матері*

Фізичні особливості і здоров'я.

Особливості характеру

Інші особливості.

Відомості про братів і сестер дитини.

**V. Історія загального розвитку дитини**

Розвиток зубів.

Перші кроки.

Перші слова.

Охайність. Недержання сечі (денне, нічне).

Перенесені дитиною захворювання.

## **VI. Соматологічне і медичне обстеження**

Зростання.

Вага.

Основні параметри.

Органи.

Специфічна реакція.

Рухи.

Рефлекси.

Чутливість.

Вегетативна система.

## **VII. Органи чуття – рецептори (аналізатори)**

Зір (суб'єктивні і об'єктивні дані)

Слух.

Дотик.

Рецепції (положення, руху, рівноваги)

Смак.

Нюх.

## **VIII. Тестове і експериментально-психологічне обстеження**

### **IX. Висновок**

1. Фізичний стан.
2. Розумовий розвиток.
3. Нервово-психічний стан.
4. Стан соціального пристосування.

### **X. Напрями реабілітаційних заходів**

1. Психолого-педагогічна реабілітація.
2. Соціально-педагогічна реабілітація.
3. Медико-педагогічна реабілітація.

Таким чином, модель соціально-педагогічної діяльності в школі повинна відображати особливості соціальної ситуації розвитку вихованців і її переживання дітьми. Вона спирається на дані узагальненого психологічного портрета вихованця інтернатного установи, а також на результати соціально-педагогічної діагностики конкретних дітей, отримані самим соціальним педагогом.

## ТЕСТИ ВЗАЄМОСТОСУНКІВ

*Людина поза суспільством – або бог, або звір.*

Арістотель

*Людина спілкується, налагоджує зв'язки з іншими; головне питання в тому, як вона це робить і яких результатів добивається в результаті.*

В. Сатир

Скільки б не існувало людство, воно завжди буде прагнути досконалості. Кожна людина з дитинства мріє про те, ким вона стане і якою їй бути. Психологія – одна з таких областей знання, яка дає можливість людині глибше пізнати себе і тих, хто її оточує, стати **особистістю**.

Кожний час народжує осіб, гідних своєї епохи. Особистість залишає в культурі свій слід, будуючи нові міста, створюючи новий світ, світ покоління, до якого належить. Проходять роки, і те, що створюють люди, стає історією. Нові люди, нові ідеї, нові справи приходять їм на зміну.

Постійно, люди удосконалюються. З мрії, надії, волі і праці виховується яскрава творча особистість. Оригінальність її перетворюється в **індивідуальність**. Трапляється, що суспільство, в якому созидається особистість, не щадить ні оригінальність, ні індивідуальність. Оцінки оточуючих можуть бути помилковими, але від них часто залежить доля людини. Психологічна діагностика дає можливість більш об'єктивно розібратися, якими якостями володіє людина, ступінь розвитку її індивідуальності.

Щоб індивідуальність могла виявитися, необхідно, щоб людина її в собі усвідомлювала і була визнаною певною частиною співтовариства. Це стає можливим, коли особистість набуває якості, що відрізняють її від інших, досягаючи значних результатів.

Преваги особистості завжди викликали захоплення і заздрість. Тирани і володарі всіх часів підпорядковували собі величезні території і безліч людей. У них було багато приборчників, але й багато ворогів. Герої стародавніх і сучасних Олімпійських ігор, герої бойових битв, художники і актори, співаки і музиканти, письменники і поети, вчителі і лікарі, шахтарі і будівельники, мореплавці і мандрівники – усіх не перерахувати – у боротьбі розширювали горизонти можливостей людства.

Як стати особистістю, як досягти високого професіоналізму, як

облаштувати своє життя, створити сім'ю, виростити дітей? Кожне вирішує ці проблеми по-своєму. Але завжди існувала й існуватиме передача досвіду одного покоління іншому. Дорослі навчають молодь, молодь стає самостійною і досягає нових висот у професії. Закономірності цього процесу, які вдалося виявити психологічній науці, з'являться перед вами у вигляді тестів і діагностичних процедур, які допоможуть вам пізнати себе, набути упевненості і стати компетентними в соціальній сфері. Стати професіоналом, створити сім'ю, виховати дітей і бути щасливою людиною! Хотілося б, щоб все це втілювалося в житті кожного. Життя надає багато можливостей для реалізації найсміливіших планів. Важливо мати бажання і діяти.

***Тест «Діагностика міжособистих відносин Т. Лірі»***

*Створює людину природа, але розвиває і утворює її суспільство.*

В. Г. Белінський

Методика створена Т. Лірі, Г. Лефоржем, Р. Сазеком у 1954 році призначена для дослідження уявлень людини про себе і своє ідеальне "Я", а також для вивчення взаємостосунків у малих групах. За допомогою цієї методики виявляється переважаючий тип відношення до людей в самооцінці і взаємооцінці.

При дослідженні міжособистих відносин найбільш часто виділяються два чинники: домінування – підкорення і дружелюбність – агресивність. Саме вони визначають загальне враження про людину в процесах міжособового сприйняття. В багаторічному дослідженні, що проводиться американськими психологами під керівництвом Б. Бейлза, поведінка члена групи оцінюється по двох змінних, аналіз яких здійснюється в тривимірному просторі, освіченому трьома осями: домінування – підкорення, доброзичливість – недружність, емоційність – аналітичність.

Для представлення основних соціальних орієнтації була розроблена умовна схема у вигляді круга, розділеного на сектори (див. мал. 1). У цьому кола, по горизонтальній і вертикальній осях позначено чотири орієнтації: домінування – підкорення, дружелюбність – ворожість. У свою чергу, ці сектори розділені на вісім більш приватних відносин. Для ще більш тонкого опису коло ділять на 16 секторів, але частіше використовуються октанти, певним чином орієнтовані щодо двох головних осей.

Схема Т. Лірі заснована на припущенні, що чим ближче результати випробовуваного до центру кола, тим сильніше

взаємозв'язок цих двох змінних. Сума балів кожної орієнтації переводиться в індекс, де домінують вертикальна (домінування – підкорення) і горизонтальна (дружелюбність – ворожість) осі. Відстань отриманих показників від центру кола вказує на адаптивну або екстремальність інтерперсональної поведінки.



Опитувальник містить 128 оцінних думок, відповідних 8 типам відносин, у кожному по 16 пунктів, впорядкованих по висхідній інтенсивності. Методика побудована так, що думки, спрямовані на виявлення будь-якого типу відносин, розташовані не підряд, а особливим чином: вони групуються по 4 і повторюються через рівну кількість визначень. При обробці підраховується кількість відносин кожного типу.

Т. Лірі пропонував використовувати цю методику для оцінки спостережуваної поведінки людей, тобто поведінки в оцінці оточуючих (із сторони), для самооцінки, оцінки близьких людей, для опису ідеального „Я”. Відповідно до цих рівнів діагностики міняється інструкція для відповіді.

Максимальна оцінка рівня – 16 балів, але вона розділена на чотири ступеня вираженості відношення:

0-4 бал – низька; 5-8 балів – поміркована, адаптивна поведінка; 9-12 балів – висока, екстремальна поведінка; 13-16 балів – екстремальна до патології.

Різні напрями діагностики дозволяють визначити тип особи, а також зіставити дані по окремих аспектах. Наприклад, „соціальне „Я”, „реальне „Я”, „мої партнери” і т.ін.

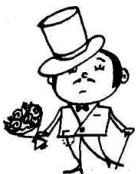
Укажіть ті твердження, які відповідають вашому уявленню про себе, відносяться до іншої людини або її ідеалу. Потім зробіть підрахунок балів по кожній октанті за допомогою спеціального “ключача” до опитувальника. Отримані бали перенесіть на дискограму, при цьому відстань від центру кола відповідатиме числу балів по даній октанті (від 0 до 16). Кінці векторів з’єднуються і утворюють особистий профіль. Якісний аналіз отриманих даних проводиться шляхом порівняння дискограм, що демонструють відмінність між уявою різних людей.

Даний тест дозволяє вивчати проблему психологічної сумісності і часто використовується в практиці сімейної консультації, групової психотерапії і соціально-психологічного тренінгу.

### *Типи відношення до оточуючих*

#### **1. АВТОРИТАРНИЙ**

13-16 диктаторський, владний, деспотичний характер, тип сильної особи, яка лідирує у всіх видах групової діяльності. Усіх наставляє, повчає, в усьому прагне покладатися на свою думку, не уміє слухати ради інших. Оточуючі відзначають цю владність, але не визнають її. 9-12 доміантний, енергійний, компетентний, авторитетний лідер, успішний у справах, любить давати поради, вимагає до себе пошани. 0-8 упевнена в собі людина, але не обов’язково лідер, наполегливий і настирливий.



#### **II. ЕГОЇСТИЧНИЙ**

13-16 прагне бути над всіма, але одночасно в стороні від усіх, самозакоханий, обачливий, незалежний,

себелюбний. Свої труднощі перекладає на оточуючих, до яких відноситься дещо відчужено. Хвалькуватий, самовдоволений, зарозумілий.

0-12 егоїстичні риси, орієнтація на себе, схильність до суперництва.

### **III. АГРЕСИВНИЙ**

13-16 різкий, жорсткий і ворожий по відношенню до оточуючих. Агресивність може доходити до асоціальної поведінки.

9-12 вимогливий, прямолінійний, відвертий, строгий і різкий в оцінці інших, непримиренний, схильний у всьому звинувачувати оточуючих, глузливий, іронічний, дратівливий.

0-8 упертий, наполегливий, настирний і енергійний.



### **IV. ПІДОЗРІЛИЙ**

13-16 відчужений по відношенню до ворожого світу, підозрілий, образливий, схильний до сумніву в усьому, злопам'ятний, постійно скаржиться на всіх (шизоїдний тип характеру). 9-12 критичний, зазнає труднощів у міжособистих контактах через підозрілість і боязнь поганого відношень. Замкнутий, скептичний, скритний; свій негативізм проявляє у вербальній агресії.

0-8 критичний по відношенню до всіх соціальних явищ і оточуючих людей.

### **V. ПІДПОРЯДКОВУВАНИЙ**

13-16 покірний, схильний до самоуничиження, слабкодухий, поступливий усім і в усьому, завжди ставить себе на останнє місце, засуджує себе, приписує собі вину, пасивний, шукає опори в будь-якому більш сильному. 9-12 соромливий, покірливий, легко збуджується, схильний підкорятися більш сильному без урахування ситуації. 0-8 скромний, боязкий, емоційно стриманий, покірливий. Не має власної думки, слухняно і чесно виконує свої обов'язки.



### **VI. ЗАЛЕЖНИЙ**

13-16 невпевнений у собі, має нав'язливі страхи, побоювання, турбується з будь-якого



приводу, тому залежить від інших, від чужої думки. 9-12 слухняний, боязкий, не вміє чинити опору, щиро вважає, що інші завжди мають рацію. 0-8 конформний, м'який, чекає допомоги і порад, довірливий, схильний до захоплення оточуючими, ввічливий.

## VII. ДОБРОЗИЧЛИВИЙ

9-16 доброзичливий і люб'язний зі всіма, орієнтований на ухвалення і соціальне схвалення, прагне задовольнити вимоги всіх, "бути хорошим" для всіх без урахування ситуації. Прагне цілей мікрогрупи, має розвинуті механізми витіснення і придушення, емоційно лабільний (істероїдний тип характеру).



0-8 схильний до співпраці, кооперації, гнучкий і компромісний при рішенні проблем і в конфліктних ситуаціях, прагне бути у згоді з думкою оточуючих, свідомо конформний. Слідує умовностям, правилам і принципам хорошого тону у відносинах з людьми, ініціативний ентузіаст в досягненні цілей групи, прагне допомагати, відчувати себе в центрі уваги, заслужити визнання і любов, товариський, проявляє теплоту і дружжелюбність у відносинах.

## VIII. АЛЬТРУЇСТСЬКИЙ

9-16 гіпервідповідальний, завжди приносить у жертву свої інтереси, прагне допомогти і співчувати всім, нав'язливий в своїй допомозі і дуже активний по відношенню до оточуючих, неадекватно приймає на себе відповідальність за інших (це може бути тільки зовнішньою „маскою”, приховуючою особу протилежного типу).



0-8 відповідальний по відношенню до людей, делікатний, м'який, добрий. Емоційне відношення до людей проявляє в співчутті, симпатії, турботі, ласці; уміє підбадьорити і заспокоїти оточуючих, безкорисливий і чуйний.



### Тест “Особливості поведінки в ситуації конфлікту”

Тест К. Томаса пристосований Н. В. Гришиною для вивчення особової схильності до конфліктної поведінки. На ранніх етапах вивчення конфліктів широко використовувався термін „дозвіл конфліктів”. Цей термін має на увазі можливість і необхідність дозволу або елімінації конфліктів. Ціллю (дозволи

конфліктів), таким чином були деяким ідеальним безконфліктним станом у колективі, де люди працюють у повній гармонії. Проте останнім часом відбулася істотна зміна відносно фахівців до цього аспекту дослідження конфліктів. Вона була викликана щонайменше двома обставинами: усвідомленням марності зусиль по повній елімінації конфліктів і збільшенням числа досліджень, що вказують на позитивні функції конфліктів. Звідси, на думку автора, акцент повинен бути перенесений з елімінавання конфліктів на управління ними. Відповідно до цього потрібно сконцентрувати увагу на наступних аспектах вивчення конфліктів: які форми поведінки в конфліктних ситуаціях характерні для людей, які з них є продуктивними, а які деструктивними; яким чином можна стимулювати продуктивну поведінку.

В опитувальнику по виявленню типових форм поведінки К. Томас описує кожний з п'яти перечислених можливих варіантів дванадцятьма думками про поведінку індивіда в конфліктній ситуації. Вони згруповані в тридцять пар, у кожній з яких вам слід вибрати ту думку, яка є найтиповішою для характеристики вашої поведінки, і відзначити свій вибір у протоколі кружком.

#### **Протокол**

1. АБ	6. АБ	11. АБ	16. АБ	21. АБ	26. АБ
2. АБ	7. АБ	12. АБ	17. АБ	22. АБ	27. АБ
3. АБ	8. АБ	13. АБ	18. АБ	23. АБ	28. АБ
4. АБ	9. АБ	14. АБ	19. АБ	24. АБ	29. АБ
5. АБ	10. АБ	15. АБ	20. АБ	25. АБ	30. АБ

1. А. Іноді я надаю можливості іншим узяти на себе відповідальність за рішення спірного питання.

Б. Ніж обговорювати те, у чому ми розходимося, я прагну звернути увагу на те, з чим ми обидва згодні.

2. А. Я прагну знайти компромісне рішення.

Б. Я намагаюся улагодити справу з урахуванням інтересів іншого і моїх власних.

3. А. Зазвичай я настирливо прагну добитися свого.

Б. Я прагну заспокоїти іншого і, по можливості, зберегти наші відносини.

4. А. Я прагну знайти компромісне рішення.

Б. Іноді я жертвую своїми власними інтересами ради інтересів іншої людини.

5. А. Улаживая спірну ситуацію, я весь час прагну знайти підтримку у іншого.

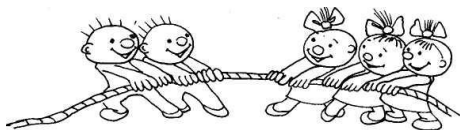
- Б. Я прагну зробити все, щоб уникнути даремної напруженості.
6. А. Я намагаюся уникнути неприємностей для себе.  
Б. Я прагну добитися свого.
7. А. Я прагну відкласти рішення спірного питання, щоб з часом вирішити його остаточно.  
Б. Я вважаю можливим в чомусь поступитися, щоб чогось добитися.
8. А. Зазвичай я настирливо прагну добитися свого.  
Б. Першою справою я прагну ясно визначити, в чому полягають всіх інтересів, що торкнуться.
9. А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через виникаючі розбіжності.  
Б. Я роблю зусилля, щоб добитися свого.
10. А. Я твердо прагну досягти свого.  
Б. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
11. А. В складних ситуаціях я намагаюся знайти можливість співпраці, знайти загальні інтереси.  
Б. Я прагну заспокоїти іншого і зберегти наші відносини.
12. А. Зазвичай я уникаю займати позицію, яка може викликати суперечку.  
Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він йде мені назустріч.
13. А. Я пропоную нейтральну позицію.  
Б. Я наполягаю, щоб було зроблено здається.
14. А. Я повідомляю іншому свою точку зору і питаю про його погляди.  
Б. Я намагаюся показати логіку і переваги моїх поглядів.
15. А. Я прагну заспокоїти іншого і, найголовніше, зберегти наші відносини.  
Б. Я роблю все необхідне, щоб зняти напругу.
16. А. Я прагну не зачепити відчуттів іншого.  
Б. Я намагаюся переконати в перевагах моєї позиції.
17. А. Зазвичай я виявляю наполегливість у досягненні мети.  
Б. Мне вдається розрядити складну обстановку.
18. А. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість настояти на своєму.  
Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він теж йде мені назустріч.
19. А. Спочатку я прагну довести обговорення до повної ясності.  
Б. Я прагну відкласти рішення спірного питання, з тим щоб з часом вирішити його остаточно.

20. А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.  
Б. Я прагну знайти якнайкраще поєднання вигод і витрат для нас обох.
21. А. Ведучи переговори, я прагну бути уважним до бажань іншого.  
Б. Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.
22. А. Я намагаюся знайти середню позицію між моєю точкою зору і точкою зору іншої людини.  
Б. Я відстоюю свої бажання.
23. А. Зазвичай, я стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.  
Б. Інколи я даю можливість іншим узяти на себе відповідальність за рішення спірного питання.
24. А. Якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, я постараюся піти назустріч його бажанням.  
Б. Я прагну переконати іншого прийти до компромісу.
25. А. Я намагаюся показати іншому логіку і переваги моїх поглядів.  
Б. Я прагну бути уважним до бажань іншого.
26. А. Я пропоную середню позицію.  
Б. Я майже завжди стурбований тим, щоб задовольнити бажання всіх зацікавлених сторін.
27. А. Зазвичай я уникаю займати позицію, яка може викликати спори.  
Б. Якщо це принесе користь, я дам іншому можливість настояти на своєму.
28. А. Я не заспокоюся, поки не доб'юся свого.  
Б. Влаштовуючи ситуацію, я звичайно прагну знайти підтримку в іншого.
29. А. Я пропоную середню позицію.  
Б. Думаю, що не варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.
30. А. Я прагну не зачепити відчуттів іншого.  
Б. Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, що б ми разом могли добитися успіху.
- Використовуючи „Ключ”, ви зможете виявити, який тип поведінки найбільш характерний для вас у ситуації конфлікту.

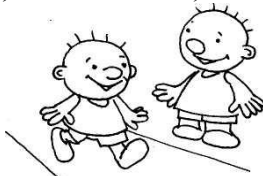
## Ключ

№ думки	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пristосування
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

А зараз розглянемо описи типів поведінки людей у конфліктних ситуаціях. К. Томас використовує два основні поняття – „кооперація”, тобто увага людини до інтересів інших людей, залучених у конфлікт, і „напористість”, для якої характерний акцент на захисті власних інтересів. Відповідно цим двом основним вимірам К. Томас виділяє такі способи врегулювання конфліктів:



- **змагання** (конкуренція) як прагнення добитися задоволення своїх інтересів у збиток іншому. Людина, що використовує цей спосіб урегулювання конфлікту, вельми активна;



- **присотування**, що означає, в протилежність суперництву, принесення в жертву власних інтересів ради іншого;



- **компроміс** – уміння поступитися іншому на користь поліпшення взаємостосунків;

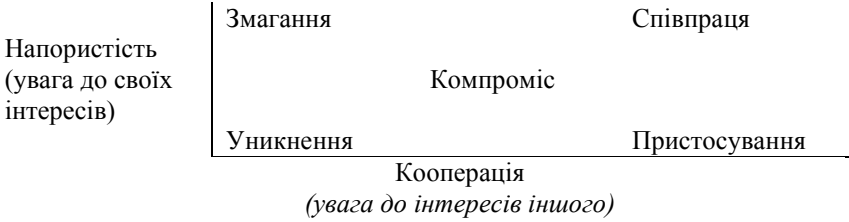


- **уникнення**, для якого характерна як відсутність прагнення до кооперації, так і відсутність тенденції до досягнення власних цілей;



- **співпраця**, коли учасники конфліктної ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін.

***П'ять способів урегулювання конфліктів К. Томаса***  
Напористість  
(увага до своїх інтересів)



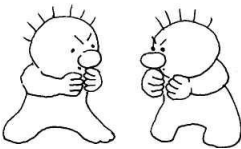
### Змагання

Людина, що обирає цей стиль поведінки в конфліктній ситуації, вельми активна і вважає за краще йти до вирішення конфлікту своїм власним шляхом. Вона не дуже зацікавлена в співпраці з іншими людьми, зате здатна на вольові рішення. Вона прагне задовольнити в першу чергу власні інтереси в збиток інтересам інших, вимушуючи їх ухвалювати її рішення проблеми. Для досягнення мети вона використовує свої вольові якості; і якщо її воля достатньо сильна, їй це вдається.

Ось приклади тих випадків, коли слід використовувати цей стиль.

- Результат дуже важливий для вас, і ви робите велику ставку на рішення виниклої проблеми на вашу користь.
- Ви володієте достатнім авторитетом для ухвалення рішення, і представляється очевидним, що запропоноване вами рішення – якнайкраще.
- Рішення необхідно ухвалити швидко, і ви маєте для цього достатньо влади.
- Ви відчуваєте, що у вас немає іншого вибору і що вам нічого втрачати.
- Ви знаходитесь в критичній ситуації, яка вимагає миттєвого реагування.
- Ви не можете признатися групі людей, що знаходитесь в глухому куті, тоді як хтось повинен повести їх за собою.
- Ви повинні ухвалити нестандартне рішення, але зараз вам необхідно діяти і у вас достатньо повноважень для цього кроку.

Коли ви використовуєте цей підхід, ви можете бути недостатньо визнані, але обов'язково завоюєте прихильників, якщо він дасть позитивний результат. Проте якщо вашою основною ціллю є визнання і хороші відносини з усіма, цей стиль використовувати не слід; він рекомендується швидше в тих випадках, коли запропоноване вами рішення проблеми має



для вас велике значення, коли ви відчуваєте, що для його реалізації вам необхідно діяти швидко, і коли ви вірите в перемогу, тому що володієте для цього достатньою волею або владою.

### **Уникнення**

Цей стиль можна використовувати, коли проблема не так важлива для вас і ви не хочете витратити сили на її рішення або коли ви відчуваєте, що знаходитесь в безнадійному положенні.



Цей стиль рекомендується також у тих випадках, коли ви відчуваєте себе неправим і упевнені в правоті іншого або коли ця людина володіє більшою владою.

Все це – серйозні підстави для того, щоб не відстоювати власну позицію. Ви можете спробувати змінити тему, вийти з кімнати або зробити що-небудь таке, що усуне або відстрочить конфлікт. Ви можете подумати: „Я не збираюся займатися цим зараз”. Коротше кажучи, ви не робите спроб задовольнити власні інтереси або інтереси іншої людини. Натомість ви йдете від проблеми, ігноруючи її, перекладаючи відповідальність за її рішення на іншого, добиваючись відстрочення рішення або використовуючи інші прийоми.

Найтипівіші ситуації, в яких рекомендується застосовувати стиль уникнення:

- Напруженість дуже велика, і ви відчуваєте необхідність ослаблення напруження.
- Результат не дуже важливий для вас, або ви вважаєте, що рішення настільки тривіальне, що не варто витратити на нього сили.
- У вас важкий день, а рішення цієї проблеми може принести додаткові неприємності.
- Ви знаєте, що не можете або навіть не хочете вирішити конфлікт на свою користь.
- Ви хочете виграти час, можливо, для того, щоб отримати додаткову інформацію або щоб заручитися чиєюсь підтримкою.
- Ситуація дуже складна, і ви відчуваєте, що вирішення конфлікту зажадає дуже багато чого від вас.
- У вас мало влади для вирішення проблеми або для її вирішення бажаним для вас способом.
- Ви відчуваєте, що в інших більше шансів розв'язати цю проблему.

Намагатися розв'язати проблему негайно небезпечно, оскільки констатація і відкрите обговорення конфлікту може тільки погіршити



ситуацію. Не дивлячись на те що деякі можуть порахувати такий стиль поведінки „втчею” від проблем і від відповідальності, а не ефективним підходом до вирішення конфлікту, насправді відхід або відстрочення може бути відповідною і конструктивною реакцією на конфліктну ситуацію.

Цілком імовірно, що, якщо ви постараетесь ігнорувати її, не виражати до неї своє відношення, піти від рішення, змінити тему або перенести увагу на що-небудь інше, то конфліктна ситуація дозволитиметься сама собою. Якщо ні, то ви зможете зайнятися нею пізніше, коли до цього будете готові.

### **Пристаосування**

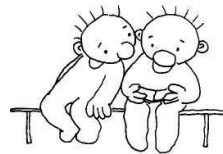
Цей стиль поведінки в конфліктній ситуації означає, що ви дієте спільно з іншою людиною, не намагаючись відстоювати власні інтереси.

Стиль пристосування може трохи нагадувати стиль уникнення, оскільки ви можете використовувати його для отримання відстрочення в рішенні проблеми. Проте основна відмінність полягає в том, що при пристосуванні ви дієте разом з іншою людиною, ви берете участь у ситуації і погоджуєтесь робити те, чого хоче інши. Коли ж ви застосуєте стиль уникнення, ви не робите нічого для задоволення інтересів іншої людини, ви просто “тікаєте” від проблеми.

Ось найхарактерніші ситуації, в яких рекомендується стиль пристосування:

- Вас не особливо хвилює те, що трапилось.
- Ви хочете зберегти добрі відносини з людьми.
- Ви відчуваєте, що важливіше зберегти з кимось хороші взаємостосунки, ніж відстоювати свої інтереси.
- Ви розумієте, що висновки набагато важливіші для іншої людини, ніж для вас.
- Ви розумієте, що правда не на вашому боці.
- У вас мало влади або мало шансів перемогти.

Ви вважаєте, що інша людина може витягнути з цієї ситуації корисний урок, якщо ви поступитеся її бажанням, хоча і не згодні з тим, що вона робить, або вважаєте, що вона скоює помилку. Поступаючись, погоджуючись або жертвуючи своїми інтересами на користь іншої людини, ви можете пом'якшити конфліктну ситуацію і відновити гармонію. Ви можете і надалі задовольнятися такими висновками, вважаєте їх прийнятним для себе, або ж використовувати отриманий таким чином період затишшя для того, щоб виграти час і потім добитися



остаточного і бажаного для вас рішення.

### **Співпраця**

Слідуючи цьому стилю, ви берете активну участь у вирішенні конфлікту і відстоюєте свої інтереси, але прагнете при цьому співробітничати з протилежною стороною. Цей стиль вимагає більш тривалої роботи в порівнянні з іншими підходами до конфлікту, оскільки ви спочатку з'ясуєте потреби, турботи і інтереси обох сторін, а потім їх обговорюєте. Це можливо, якщо є зацікавленість у співпраці.

Для успішного використання стилю співпраці необхідно витратити якийсь час на пошук прихованих інтересів і потреб обох сторін з метою розробки способу задоволення істинних бажань обох сторін. Якщо обидві конфлікуючі сторони розуміють, у чому полягає причина конфлікту, у них є можливість разом шукати альтернативи або виробляти прийнятні компромісні рішення.

Такий підхід рекомендується використовувати в наступних ситуаціях:

- Рішення проблеми дуже важливе для обох сторін, і ніхто не хоче повністю від нього усунутися.
- У вас тісні, тривалі й взаємозалежні відносини з іншою стороною.
- У вас є час попрацювати над виниклою проблемою (це хороший підхід до дозволу конфліктів на основі перспективних планів співпраці).
- Ви і інша людина обізнані про проблему, і бажання обох сторін відомі.
- Ви і ваш опонент хочете поставити на обговорення деякі ідеї і потрудитися над виробленням рішення, яке влаштує обох.
- Ви обидва здатні висловити суть своїх інтересів і вислухати один одного.
- Обидва залучені в конфлікт сторони володіють рівною владою або не помічають різниці в положенні для того, щоб на рівних шукати рішення проблеми.



Співпраця є дружнім, мудрим підходом до рішення задачі визначення і задоволення інтересів обох сторін. Проте це вимагає певних зусиль. Обидві сторони повинні витратити на встановлення співпраці якийсь час, вони повинні уміти пояснити свої бажання, виразити свої потреби, вислухати один одного і потім виробити альтернативні варіанти рішення проблеми. Відсутність одного

з цих елементів робить такий підхід неефективним.

Стиль співпраці найважчий, проте він дозволяє в складних і важливих конфліктних ситуаціях виробити задовольняюче обидва сторони рішення.

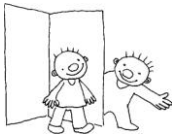
### **Компроміс**

Використовуючи цей стиль вирішення конфлікту, ви трохи поступаєтеся своїми інтересами, щоб задовольнити їх частково, і інша сторона робить те ж саме. Іншими словами, ви погоджуєтеся на часткове задоволення свого бажання в обмін на часткове виконання бажання іншої людини. Ви обмінюєтеся поступками і зважуєте все для вироблення компромісного рішення, яке влаштувало б обох.

У результаті вдалого компромісу людина може виразити свою згоду таким чином: „Я можу змиритися з цим”.

Нижче перераховані типові випадки, в яких стиль компромісу найбільш ефективний.

- Обидві сторони володіють однаковою владою і мають інтереси, що взаємовиключаються.
- Ви хочете прийти до рішення швидко, тому що у вас немає часу або тому що це найекономічніший і ефективний шлях.
- Вас може влаштувати тимчасове рішення у зв'язку з тим, що ситуація не дозволяє прийняти інше.
- Ви можете скористатися короткочасною вигодою.
- Інші підходи до рішення проблеми виявилися неефективними.
- Задоволення вашого бажання має для вас не дуже велике значення, і ви можете дещо змінити поставлену спочатку ціль.
- Компроміс дозволить вам зберегти взаємостосунки, і ви вважаєте за краще отримати хоч щось, ніж все втратити.



Компроміс часто є останньою можливістю прийти до якогось рішення. Ви можете вибрати цей підхід із самого початку, якщо не володієте достатньою владою для того, щоб добитися бажаного, якщо співпраця неможлива і якщо ніхто не хоче односторонніх поступок.

Таким чином ви частково задовольняєте свої інтереси, а інша людина – частково свої, при цьому ви завжди можете в майбутньому спробувати використовувати інший підхід до вирішення конфлікту, якщо первинний компроміс, як вам здається, усуває проблему ненадовго.

Коли ви прагнете прийти до компромісного рішення з кимось, вам слід починати із з'ясування інтересів і бажань обох сторін. Після

цього необхідно позначити область збігу інтересів. Ви повинні висувати свої пропозиції, вислуховувати пропозиції іншої сторони, бути готовим до поступок, обміну послугами і т.ін. Продовжуйте переговори до тих пір, поки не виробите прийнятну для обох сторін формулу взаємних поступок. В ідеальному варіанті компроміс влаштує вас обох.

### ***Тест „Чи умієте ви слухати?“***

Уміння слухати є одним з критеріїв комунікабельності. Дослідження показують, що не більше 10% людей уміють слухати співбесідника спокійно і цілеспрямовано. Прийнято вважати, що при встановленні контакту головна роль відводиться говорячому. Але аналіз спілкування показує, що роль слухача теж далеко не остання.

Багато хто думає, що слухати – значить прагнути показати зацікавленість в інформації співбесідника або швидко реагувати на будь-який поворот його мови. Якраз у цьому випадку головна думка міркувань або вислизає від слухача, або спотворюється його упередженою думкою. Природно, говорячий випробовує розчарування: він розраховував на розуміння, а отримав лише своєчасну реакцію, яка не може стати основою плідного обміну думками.

Те, що ми чуємо, ми наочно собі уявляємо, інтерпретуємо інформацію, а потім вже реагуємо, вдягається своя реакція у відповідь. Якщо відповідь далека від оригіналу, то або партнери зовсім перестають розуміти один одного, або взаєморозуміння між ними значно слабшає.

Ну а щоб перевірити, чи умієте ви слухати, пропонуємо скористатися двома однотипними тестами.



#### ***Рівноправний співбесідник***

Відзначте ситуації, які викликають у вас незадоволення або досаду і роздратування при бесіді з будь-якою людиною, будь то ваш товариш, товариш по службі, безпосередній начальник, керівник або просто випадковий співбесідник.

Вичерпавши всі пункти анкети, підведіть підсумок: підрахуйте відсоток ситуацій, що викликали досаду і роздратування.

1. Співбесідник не дає мені шансу висловитися, у мене є що сказати, але немає можливості вставити хоча б одне слово.
2. Співбесідник постійно перериває мене.
3. Співбесідник ніколи не дивиться в обличчя під час розмови, і я не упевнений, чи слухає він мене.
4. Розмова з таким партнером часто викликає почуття порожнечі

витрати часу.

5. Співбесідник постійно метушиться: олівець і папір його займає більше, ніж мої слова.

6. Співбесідник ніколи не усміхається. У мене виникає почуття незручності і тривоги.

7. Співбесідник завжди відволікає мене питаннями і коментарями.

8. Що б я не сказав, співбесідник завжди охолоджує мій запал.

9. Співбесідник завжди прагне спростувати мене.

10. Співбесідник спотворює значення моїх слів і вкладає в них інший зміст.

11. Коли я задаю питання, співбесідник примушує мене захищатися.

12. Іноді співбесідник перепитує мене, вдаючи, що не розчув.

13. Співбесідник, не дослухавши до кінця, перебиває мене лише потім, щоб погодитися.

14. Розмовляючи зі мною, співбесідник зосереджено займається стороннім: грає сигаретою, протирає скло окулярів, і я твердо упевнений, що він при цьому неухажливий.

15. Співбесідник робить висновки за мене.

16. Співбесідник завжди намагається вставити слово в мою оповідь.

17. Співбесідник дивиться на мене дуже уважно, не мигаючи.

18. Співбесідник дивиться на мене, ніби оцінюючи. Це турбує.

19. Коли я пропоную щось нове, співбесідник говорить, що він думає так само.

20. Співбесідник переграє, показуючи, що цікавиться бесідою, дуже часто киває головою, ойкає і піддакує.

21. Коли я говорю про серйозне, співбесідник вставляє смішні історії, жарти, анекдоти.

22. Співбесідник часто дивиться на годинник під час розмови.

23. Коли я входжу в кабінет, він кидає свої справи і всю увагу звертає на мене.

24. Співбесідник поводить себе так, ніби я заважаю йому робити щось важливе.

25. Співбесідник вимагає, щоб усі з ним погоджувалися. Будь-який його вислів завершується питанням: „Ви теж так думаете?” – або: „Ви не згодні?”

Обробка результатів

Якщо відсоток ситуацій, що викликали у вас досаду і роздратування, складає:

**70-100%** – ви поганий співбесідник. Вам необхідно працювати над собою і вчитися слухати;

**40-70%** – вам властиві певні недоліки. Ви критично відноситеся до висловів, вам ще бракує деяких достоїнств хорошого співбесідника; уникайте поспішних висновків, не загострюйте уваги на манері співбесідника говорити, не прикидайтеся, шукайте приховане значення сказаного, не монополізуйте розмови;

**10-40%** – ви хороший співбесідник, але іноді відмовляєте партнеру в повній увазі. Повторюйте ввічливо його вислови, дайте йому час розкрити свою думку повністю, пристосовуйте свій темп мислення до його мови, і можете бути упевненій, що спілкуватися з вами ще приємніше;

**0-10%** – ви відмінний співбесідник. Ви умієте слухати, ваш стиль спілкування може стати прикладом для оточуючих.

### ***Доброзичливий співбесідник***

Відповідайте на десять питань, оцінюючи свої відповіді таким чином: „майже завжди” – 2 бал; „у більшості випадків” – 4 бал; „іноді” – 6 балів; „рідко” – 8 балів; майже ніколи – 10 балів.

### **Питання**

1. Чи стараєтеся ви закінчити бесіду, якщо тема або співбесідник нецікаві для вас?

2. Чи можуть вас дратувати манери співбесідника?

3. Чи може невдало сказане слово спровокувати вас на різкість або грубість?

4. Чи уникаєте ви вступати в бесіду з невідомою або малознайомою людиною, навіть коли вона прагне цього?

5. Чи маєте ви звичку перебивати співбесідника?

6. Чи робите ви вигляд, що уважно слухаєте співбесідника, коли насправді думаєте зовсім про інше?

7. Чи міняється ваш тон, вираз обличчя, голос, лексикон залежно від того, хто ваш співбесідник?

8. Чи міняєте ви тему розмови, якщо співбесідник торкнувся лоскїтливої для вас теми?

9. Чи поправляєте ви співбесідника, якщо в його мові зустрічаються неправильно вимовлені слова, назви, терміни, вульгаризми?

10. Чи може у вас бути поблажливий, менторський тон, з відтінком зневаги і іронії в спілкуванні?

Напевно, надмірно нагадувати, що точний результат ви отримаєте, тільки, якщо відповісте на всі питання з максимальною щирістю. В порядку контролю можете попросити відповіді за вас

близьку людину, яка добре знає ваш стиль бесіди.

### **Обробка результатів**

Якщо у результаті ви набрали суму балів **вище 62**, то ви хороший слухач. Іншими словами, чим більше у вас балів, тим більшою мірою у вас розвинуто уміння слухати.

Різні періодичні видання публікують результати тестування самих різноманітних груп людей з метою визначити здатність слухати. Які ж їх висновки?

Більшість людей вважають, що кращий співбесідник – близький друг (подруга). Багато хто схильний відносити до числа кращих слухачів і більшість підлеглих, коли вони розмовляють з вищестоящим особою. Це можна пояснити різними причинами, серед яких не останнє місце займає бажання зрозуміти керівника відразу, щоб не виглядати в його очах тупицею.

Відзначено, що у закоханих уміння слухати розвинуто сильніше, а в сімейному житті воно завжди слабше і з роками ще зменшується. Багато чоловіків кого із стажем надбувають звички слухати дружину, не чувши її. Не можна сказати, що в цьому немає вини самих дружин – їх надмірне захоплення нотаціями і багатократним повторенням однієї і тієї ж інформації створює у партнера щось подібне до імунітету.

### **Рекомендації**

Рекомендації, з якими ми вас хочемо познайомити, і свідоме бажання оволодіти мистецтвом слухати співбесідника обов'язково допоможуть встановленню взаєморозуміння.

- *Розвивайте свої здібності.* Прагніть не переривати співбесідника. Перш ніж відповідати, дайте йому можливість висловитися. Своїми діями підкресліть, що вам цікаво його слухати. Якщо вам недостатньо отриманої інформації, попросіть повторити або пояснити те, що не зовсім зрозуміло. Постійно оцінюйте своє розуміння будь-якого повідомлення.

- *Дайте співбесіднику час висловитися.* Люди багато кого думають вголос і на дотик йдуть до своєї точки зору, тому первинний вислів часто є лише грубим наближенням до основної думки. Щоб людина відкрилася і виразила свою думку, ви повинні дати їй час висловитися до кінця, вільно і не поспішаючи. Не підкреслюйте своєю поведінкою, що їй дуже важко слухати.

- *Проявіть повну увагу до співбесідника.* Випадкового кивка, вигуку або зауваження деколи достатньо, щоб підкреслити зацікавленість.

- *Повторіть вислів говорячого.* Якщо співбесідник вже висловився, повторіть головні пункти його монологу своїми словами і

поцікавтеся, чи те він мав на увазі. Це гарантує вас від будь-яких неясностей і непорозумінь.

- *Уникайте поспішних висновків.* Це один з головних бар'єрів ефективного спілкування. Утримайтеся від поспішних оцінок і постарайтеся точно зрозуміти точку зору співбесідника або хід його думок.

- *Не загострюйте уваги на особливостях манери говорити співбесідника.* „Який повільний!”, „Який монотонний суб'єкт!”, „Який докучливий!” – інший співбесідник може викликати у нас такі думки, тому в розмові з ним ми дуже нетерплячі. Якщо ви вважаєте себе хорошим співбесідником, вас не повинні відволікати манери і виразні засоби, якими користується партнер. Необхідно сприймати тільки ту інформацію, яка може щось додати до ваших знань і досвіду.

- *Спокійніше реагуйте на вислови співбесідника.* Якщо один із співбесідників надмірно збуджений, це впливає на сприйняття другого. Ще більше заважають взаєморозумінню зайва переконаність у своїй правоті одного і упередженість іншого. В цьому випадку спрацьовують емоційні фільтри. Слухач насилу підбирає контраргументи, щоб захиститися, і знаходить собі моральну підтримку в повному запереченні всього, що говорить партнер. Хороший слухач завжди стримує хвилювання, не розкидається по дрібницях, а шукає головну думку, суть вислову, основний зміст повідомлення – і знаходить.

- *Не лицемірте. Не прикидайтеся.* Коли стає ясно, що безпристрасна, докучлива і нецікава мова співбесідника начисто позбавлена корисної інформації, ми часто починаємо прикидатися: виявляємо підкреслену увагу до партнера, в той же час наш погляд зупиняється, ми стаємо розсіяними. Варто партнеру помітити це, його думки плутаються і він втрачає нитку вислову. Не треба наперед настроювати себе на те, що бесіда буде порожньою і нецікавою.

- *Не відволікайтеся.* Поганого слухача все відволікає – сирена на вулиці, телефонний дзвінок, ходіння людей, яких видно через відкриті двері. Хороший слухач або сяде так, щоб не відволікатися, або сконцентрує свою увагу тільки на словах партнера.

- *Шукайте істинне значення слів співбесідника.* Пам'ятайте, що не всю інформацію вдається вкласти в слова. Слово доповнюється зміною тональності і забарвлення голосу, мімікою, жестами, рухами і нахилами тіла.

- *Стежте за головною думкою, не відволікайтеся на приватні факти.* Якщо слухач концентрує свою увагу тільки на фактах, можуть виникнути непорозуміння. Хороший слухач аналізує, які факти є неважливими, другорядними, а які головні, основоположні. Він зважає



їх інформаційну цінність, порівнює один з одним, щоб зрозуміти, яка думка криється за ними.

- *Не монополізуйте розмови.* Співбесідник, який прагне займати домінуюче положення в будь-якій ситуації або який, як йому здається, знає все про предмет розмови, частіше за все поганий слухач. „Вхідні отвори” його розуму настільки міцно закриті, що не пропускають нових ідей і думок. У будь-якій дискусії він просто вичікує шанс протистояти всьому, що суперечить його переконанням.

- *Приймайте темп мислення до мови.* Швидкість мислення в 3-4 раз випереджає швидкість мови. Коли ми слухаємо співбесідника, ми не пасивні: наш мозок посилено працює. Поганий слухач, розмовляючи з повільним партнером, дозволяє собі бути розсіяним і навіть дрімати. Коли він знов включає увагу, то знаходить неабиякі пропуски в пам'яті і випробовує спокусу повернутися до сказаного раніше. Ефективність сприйняття при цьому різко падає, і, як наслідок, виникає незрозуміння.

- Щоб отримати перевагу перед співбесідником, прагніть підготувати контраргументи, поки говорить партнер: підсумуйте все сказане, зважте і оцініть очевидне, запитайте себе, чи ті факти ви вибираєте для аналізу, чи об'єктивна ваша точка зору, чи дійсно партнер говорить вам найголовніше або втопив суть в словах.

### *Поради тим, хто шукає роботу*

**Порада 1.** Для пошуку роботи використовуйте телефон. Це найефективніший спосіб пошуку роботи. Він оперативний, дозволяє в короткий термін зв'язатися з великим числом підприємств і установ. Його перевагою є і те, що спілкування по телефону допускає більше гнучкості в обміні інформацією, ніж письмовий запит або оголошення про себе як фахівці, що шукає роботу, через газету, але не замінює їх. Під час телефонної розмови є можливість відчутти реакцію співбесідника і при необхідності перебудуватися, Дати додаткові відомості про себе, обговорити інші варіанти правцевлаштування, попросити пораду для своїх подальших дій.

Спілкування по телефону вимагає ретельної підготовки, пов'язаної як з плануванням змісту розмови, загальної спрямованості, підбору конкретних питань, які належить з'ясувати, так і з відробітком форми його ведення. Тому, перш ніж подзвонити, не заважає відрепетирувати таку розмову віч-на-віч з собою або з своїми родичами,



друзями.

Починайте розмову з уявлення і короткої розповіді про себе. Представляючись, називайте повністю прізвище, ім'я і по батькові. Виражайте свої думки точно і ясно. Не вимовляйте багато вставних слів, уникайте тем, не пов'язаних прямо з вашим можливим працевлаштуванням. Говоріть безпосередньо про спеціальність, робоче місце, які вас цікавлять. Як тільки відчуете навіть мінімальну вірогідність позитивного рішення вашого питання, постарайтеся домовитися про особисту зустріч.

Якщо співбесідник в роздумі, запропонуйте що-небудь самі, наприклад: „В середу в десять нуль-нуль вам зручно?” Нерідко в цьому випадку вдається отримати згоду на зустріч у вказаний або інший час.

Не виключено, що людина, до якої ви подзвонили, може бути роздратована тим, що її відірвали від справи, або навіть не підійде до телефону. У такому разі не слід особливо турбуватися. Продовжуйте діяти згідно своєму плану і через деякий час подзвоніть знову. Запитайте, коли зручно подзвонити. Настирні, але не настирливі.

**Порада 2. Письмовий запит.** Встановити контакт з працедавцем можна, звернувшись до нього письмово. Розсилка листів теж дозволяє зв'язатися з великим числом підприємств, фірм у порівняно короткі терміни.

Лист повинен бути гранично коротким – не більше однієї сторінки тексту, але в той же час достатньо повним довідково про те, що ви є як фахівець і в якою мірою як людина, особа, на яке робоче місце ви претендуєте або якого профілю діяльність шукаєте.

В листі необхідно вказати ваш професійний досвід, знання, уміння, рівень підготовки, деякі індивідуальні якості. Вся ця інформація повинна бути підібрана так, щоб вона підтверджувала вашу відповідність тій посади, на яку ви претендуєте.



Якщо ви шукаєте роботу в різних професійних областях і звертаєтесь в цьому зв'язку до різнопрофільних установ, то необхідно підготувати декілька листів-запитів по числу цих областей, виділяючи кожного разу ті з ваших професійних якостей, які якнайбільше відповідають їх вимогам.

Лист повинен привернути увагу керівника або співробітника відділу кадрів, створити сприятливе враження про вас і бажання запросити на особисту бесіду. Для цього важливим є не тільки зміст листа, переконливість поміщеної в ньому інформації, але і його форма, зовнішній вигляд. Лист – це ваша візитна картка, ваша особистість, і недбалість, неохайність тут недопустимі.

Лист завжди адресуйте конкретній людині і починайте його з особистого обігу, наприклад: „Шановний Микола Миколайович!” Якщо ви не знаєте імені адресата, звертайтеся за посадою. В кінці не забудьте вказати вашу адресу і номер телефону.

**Порада 3. Особисте спілкування.** У даному випадку йдеться про попередні відвідини вами підприємства, фірми, коли ви ще не плануєте оформитися на ту або іншу конкретну посаду. Його основна ціль – шляхом особистого спілкування з керівником, співробітниками відділу кадрів отримати інформацію про вакантні робочі місця або уточнити якісь відомості, що стосуються перспектив вашого працевлаштування, якщо перед цим ви вже або зв'язувалися з ними по телефону, або отримали відповідь на ваш письмовий запит, або знайшли цікаве вам оголошення про найом на роботу на це підприємство.

Добре підготуйтеся до такого роду спілкування. Ваша інформація про себе і всі питання до працедавця повинні бути ретельно продуманими, конкретними. Постарайтеся заздалегідь дізнатися про продукцію і послуги, які надає дане підприємство, обґрунтуйте, які види його діяльності і чому вас цікавлять.

Якщо ви домовилися про зустріч наперед (наприклад, по телефону), будьте пунктуальні. Продумайте свій зовнішній вигляд і добре підготуйтеся. Під час розмови поводьтеся стримано, привітно.

Постарайтеся на конкретних фактах показати ваші знання і досвід. Точні дані у відомостях про себе. Не відкуйтеся погано про колишню службу, професію і керівників. Не скаржіться і не обговорюйте свої особисті проблеми. Працедавця цікавлять не вони, а ваші професійні можливості. Не поспішайте задавати питання про зарплату, пільги і умови праці, поки вам не запропонують конкретне робоче місце.

Очевидно, що в деяких випадках ви можете отримати негайну відмову. Іноді ваш співбесідник може бути навіть невічливий. Через те, що ви відірвали його від роботи.

На ринку праці в США в подібних ситуаціях для зняття їх гостроти рекомендують дещо змінити тактику і просити не саму роботу, а пораду про те, як її знайти.

Ваші труднощі в пошуку роботи зрозумілі будь-якому керівнику, співробітнику відділу кадрів. Скажіть співбесіднику, в якій сфері і на якій посаді ви хотіли б працювати і попросіть його як досвідченого фахівця по найму робочої сили дати пораду: які якості потрібні для цієї діяльності, куди краще звертатися з питання працевлаштування.



Такий прийом може принести успіх. Не виключено, що ви дізнаєтеся багато корисного для себе і навіть отримаєте пропозицію працювати відразу ж або в найближчому майбутньому. Вас можуть порекомендувати й іншому підприємству.

Особисті бесіди допомагають краще дізнатися, чого чекають від вас потенційні працевластувачі, дають можливість встановити і підтримувати відносини з підприємствами, підвищують ваш кругозір у питаннях професійної переорієнтації і, отже, вірогідність підбору найбільш відповідного для вас варіанту трудовлаштування.

Ведіть облік усього вашого обігу (по телефону, письмових, особистих) на підприємства, до установ, фірм. З отриманням результату по кожному з них коло пошуку звужуватиметься. На деякі підприємства можливий повторний обіг на основі відомостей, отриманих під час першого. У будь-якому випадку повинна бути налагоджена продумана система обліку і підтримки зв'язків з потенційними працевластувачами.

**Порада 4. Спілкування з товаришами, що були, по службі, друзями, сусідами, знайомими.** Часто те, що вам потрібно, знаходиться досить близько від вас. Тому сміливо розкажіть про свої проблеми. Чим більше людей, які вас оточують, знають про те, що ви шукаєте роботу, тим швидше ви зможете отримати те, що хочете.

На думку американських фахівців, цей шлях збору інформації про вакантні посади є одним з найефективніших при працевлаштуванні. У Росії та ж ситуація: більше половини інформації про вільні робочі місця в місті не доходить до бірж праці, державних і комерційних центрів зайнятості. Але про них, як правило, знає хтось з ваших друзів, родичів, знайомих, бувших товаришів по службі. Прагніть якомога більш активно використовувати всі можливості при зборі інформації про вакансії, при встановленні безпосередніх зв'язків з підприємствами і практичному оформленні на роботу.

Уважно прогляньте свої записники і складіть список людей, які могли б вам допомогти. Не орієнтуйтеся лише на тих, хто прямо пов'язаний з вашою професією. Коло інформаторів про вакантні місця повинно бути якомога більш широким. Зв'яжіться з кожним з них, поясніть, яку роботу шукаєте, терпляче вислухайте будь-які поради незалежно від того, підходять вони вам чи ні, домовтеся про подальші зв'язки. Не соромтеся періодично нагадувати про себе і своє прохання. Попросіть друзів повідомляти про всі відповідні вам оголошення з питань працевлаштування. Чималу цінність для вас представляє будь-яка інформація товариша, що був, по службі, але найбільш бажаний варіант,



коли він не тільки підкаже, де знайти роботу, але відрекомендує вас з кращого боку відповідному керівнику, домовиться про зустріч з ним, допоможе підготуватися до майбутньої розмови.

**Порада 5. Як оформитися на роботу.** Отже, ви визначилися на ринку праці, виявили вакантні робочі місця, вивчили їх особливості, вимоги до фахівців, вибрали те, що вам якнайбільше підходить. Окрім основного варіанту працевлаштування ви помітили два-три запасних, резервних, на випадок невдачі.

На черзі оформлення на роботу. В умовах вільного ринку праці і безробіття це далеко не простий етап вашого працевлаштування. Адже сьогодні підприємець, як правило, має нагоду вибирати одного кандидата з кількох, того, хто, на його думку, найбільш якісно справиться з виконанням відповідних обов'язків. Тому не виключено, що навіть на стадії найму вам належить витримати конкурентну боротьбу за робоче місце, довести працедавцю, що самим відповідним для нього фахівцем є саме ви. Подібна ситуація неприємна, але це – ринок праці, і з його закони доводиться рахуватися. Потрібно лише знати, що вас чекає на етапі оформлення на роботу, і бути готовим до всіляких несподіванок.

Найпоширенішою формою оцінки професійної придатності кандидатів при їх відборі на вакантну посаду є індивідуальна співбесіда. Як правило, паралельно здійснюється аналіз документів, що характеризують вашу професійну кваліфікацію. Додатково можуть використовуватися тестування, письмові характеристики і т.п.



**Порада 6. Як пройти співбесіду при прийомі на роботу.** Співбесіда при деякій зовнішній схожості з особистим зверненням до керівництва підприємства на етапі пошуку роботи, що має головною метою збір інформації про вакантні місця, носить принципово інший, більш відповідальний і конкретний характер. Тепер ви вже претендуєте на строго певну посаду і вас запросили на бесіду, щоб оцінити ваші професійні знання, досвід, особисті якості, особливості поведінки і зробити висновки про придатність для успішного виконання відповідних посадових обов'язків.

У свою чергу, співбесіда надає вам можливість в особистому контакті з працедавцем показати свої здібності і обґрунтувати претензії на цю посаду. Одночасно, отримавши в ході бесіди додаткову інформацію про особливості і умови роботи, краще взнавши майбутнього керівника, ви можете ще раз перевірити свій професійний вибір, переконатися, якою мірою він відповідає вашим інтересам і

устремлінням.

Таким чином, співбесіда є одним з найважливіших етапів процесу працевлаштування і вимагає найретельнішої підготовки.

Перш ніж відправитися на співбесіду:

- підготуйте і візьміть з собою всі документи, що мають відношення до вашої професійно-службової діяльності і що характеризують її ефективність (резюме, дипломи і свідоцтва про освіту і т. п.);

- пригадайте всі відомості про себе, які можуть знадобитися в ході співбесіди (учбові заклади, де вчилися, посади, основні навички і уміння, хобі і захоплення);

- підготуйте розповідь про себе, свою освіту і професійний досвід, про те, що вас привертає в даній роботі і що з свого боку ви можете запропонувати підприємству. Такі тренування дозволять вам відчувати себе більш упевнено і спокійно під час бесіди, краще показати свої сильні сторони, усунути можливі слабкі місця в розповіді про себе;

- зберіть якомога більше відомостей про установу, куди ви запрошені на бесіду (про сферу її діяльності і продукції репутацію в діловому світі, керівниках, умовах і режимі праці, зарплаті, можливостях професійного зростання, відносинах в колективі і т. д.);

- складіть список питань, на які ви хотіли б отримати відповіді при співбесіді;

- поклопочіться про свій зовнішній вигляд. Саме він створює про вас перше враження. Не слід одягатися як підкреслено офіційно, так і дуже вишукано. Придивіться до того, як одягнені співробітники організації, в якій вам належить працювати.



**Запам'ятайте:** на співбесіду ви повинні прийти підготовленим в усіх відношеннях. Це дозволить вам успішно обійти “підводні камені” бесіди, відповісти на важкі і несподівані питання. Недбалість в підготовці недопустима, вона може звести нанівець багато що з того, що об'єктивно свідчить на вашу користь.

**Порада 7. Як відповідати на питання під час співбесіди.**

Одним з аспектів підготовки до співбесіди є аналіз питань, які може задати працедавець. В бесіді з ним ви повинні показати уміння сприймати і швидко вирішувати найнесподіваніші проблеми. Нерідко таке уміння – частина вашої характеристики як майбутнього працівника. Проте досвід показує, що зміст розмови при прийомі на роботу достатньо стандартний. Сьогодні у вітчизняній і зарубіжній літературі добре проаналізований перелік питань, які частіше за все звучать у відділах кадрів.

Готуючись до співбесіди, людина повинна продумати відповіді приблизно на наступні питання:

- Яка ваша професійна підготовка?
- Чому ви вважаєте, що відповідаєте саме цій посаді? Яка ваші основні сильні сторони? Чи є у вас як фахівця і людини слабості? Що є для вас головним в роботі – гроші, можливість виразити себе, прагнення керувати людьми, бажання зробити кар'єру, прагнення працювати з сучасною технікою? Який ваші інтереси зовні виробництва?

- Чому ви хочете трудитися саме на нашому підприємстві? Чого ви чекаєте від роботи у нас? Яку користь ви можете принести підприємству? Який ваші професійні плани на найближчі 3 роки, 5 років, 10 років?

- Чи вмієте ви ладнати з людьми, встановлювати ділові відносини?

- На яку платню ви розраховуєте? Чи здатні працювати самостійно, без постійного контролю? Чи здатні керувати великою групою людей? Чому, на ваш погляд, ми повинні узяти на цю посаду саме вас?



Треба бути готовим, зокрема, до таких питань:

- Із якої причини ви звільнилися з попередньої роботи?
- Чи одержуєте ви пенсію?
- Який ви розв'яжуть ваші житлові і побутові проблеми?
- Чи бачите ви необхідність у додатковій професійній перепідготовці?
- Чи не буде у вас труднощів з входженням до нового колективу?
- На який період ви маєте намір пов'язати свою професійну долю з нашим підприємством?
- Які перспективи для своєї професійної кар'єри ви бачите у нас?

**Порада 8. Як поводитися під час співбесіди.** Співбесіда має на меті перевірити професійні багато кого і чисто людські якості кандидата. Якості багатьох осіб по-справжньому можна оцінити лише при особистому контакті. Тому під час зустрічі ви повинні ретельно контролювати свою поведінку і стиль спілкування з співбесідником.



У поведінці перш за все необхідно продемонструвати чіткість, зібраність, витримку. Працедавець повинен відразу відзначити ці якості і постійно відчувати їх протягом розмови.

Приїхати слід за 10-15 хвилин до початку зустрічі. Майте при собі необхідні документи, блокнот і ручку для записів.

Точно в призначений час увійдіть до кабінету і чітко представтеся. Уважно вислуховуйте всі питання. Навіть якщо питання абсолютно зрозуміле, подумайте, перш ніж відповісти. Відповідайте коротко і чітко, не використовуйте сленг. Уникайте згадки про особисті, сімейні і фінансові проблеми. Не лайте своїх товаришів, що були, по службі, начальників. Упевнені в собі, але не самовпевнені.

Не перебивайте співбесідника. У розмові повинен лідувати працедавець. Не прагніть подавити його своїми знаннями, здібностями, досвідом. Зберігайте контакт очима із співбесідником.

Під час розмови концентруйтеся на самій роботі, на ваших можливостях впоратися з нею, на тому, що ви можете дати підприємству, а вже потім – на тому, що воно дасть вам.

Будьте щирими. Говоріть про свої професійні навички без перебільшення. Не намагайтеся створити видимість, що ви все знаєте і вмієте.

Фахівці вважають, що найбільша помилка людей, що шукають роботу, полягає в тому, що вони хочуть здаватися не такими, які є. Замість того щоб триматися невимушено і бути абсолютно відвертими, вони часто прагнуть давати такі відповіді, які, на їх думку, від них хочуть почути. Але це не спрацьовує, тому що обманщики нікому не потрібні.

Можливо, вам доведеться відповідати і на питання особистого характеру. Якщо ви вважаєте, що те або інше питання неввічливе, нетактовне або навіть принизливе, запитайте співбесідника, чи має він відношення до роботи. І подумайте, чи варто працювати з людьми, які поведуться таким чином.

Не поспішайте задавати свої питання, поки працедавець сам не попросить вас про це. Проте і не бійтеся запитати про те, що вам необхідно знати про підприємство, посаду, на яку ви претендуєте, майбутні обов'язки. Точне розуміння специфіки майбутньої діяльності і вимог до вас вже на цьому етапі допоможе уникнути непорозумінь з багатьма надалі.

Ви готові до обговорення рівня заробітної платні, але починайте його після того, як сам працедавець торкнеться цього питання. Зберігайте відчуття реальності при його обговоренні.

У разі відмови в прийомі на роботу запитайте поради, куди ще має сенс звернутися і де можуть зацікавитися вашими професійними можливостями. Але ніколи не принижуйтеся до домовленостей. На закінчення подякуєте людині за зустріч.

При невдалому результаті співбесіди, аналізуючи її хід і зміст, перш за все скажіть собі, що вона не було останньою у вашому житті,



попереду ще будуть кращі варіанти працевлаштування. Для цього постарайтеся витягнути максимум корисної інформації з того, що відбулося, визначити, що саме з'явилося причиною невдачі. Відновіть в пам'яті весь хід співбесіди, пригадайте: як ви тримали себе, що у вас питали, що і як ви відповідали, як поведився працедавець на початку, середині і кінці бесіди, з якого моменту змінилося його відношення до вас, які з ваших відповідей і питань йому не сподобалися?

Подібний аналіз необхідний. Адже навіть такій справі, як пошук роботи, треба вчитися. Тільки зробивши правильні висновки з поразки, ви зумієте підтвердити стару істину: „За одного битого двох небитих дають”.

Якщо самостійний аналіз не приведе до конкретних висновків, постарайтеся обговорити свою бесіду з працедавцем з ким-небудь із більш досвідчених товаришів.

**Порада 9. Як пройти тестування.** У деяких фірмах перед співбесідою або ухваленням остаточного рішення про зарахування на роботу проводиться тестування кандидатів. Його задача за допомогою коротких формалізованих завдань (тестів) оцінити вашу професійну придатність до вибраної діяльності.

При цьому можуть використовуватися тести різних видів – для оцінки:

- загальних (інтелектуальних) здібностей;
- рівня розвитку тих або інших спеціальних якостей, необхідних для успішного виконання даної роботи (наприклад, організаторських);
- відповідних знань і умінь.

Такого роду іспит (а тестування – це іспит) для більшості з нас є справою незвиклою. Але не слід лякатися. Якщо ви вибрали нову спеціальність відповідно до професійних інтересів, здібностей і досвіду роботи, то ваш рівень цілком достатній, щоб успішно виконати всі завдання. Ну а якщо трапиться невдача, необхідно ще раз ретельно проаналізувати всі чинники, які ви урахували, роблячи вибір нової професії.

Крім того, пам'ятайте, що кількість набраних у процесі тестування балів – тільки один з багатьох показників, що дозволяють працедавцю судити про вашу професійну придатність. Для зрілої людини і підготовленого в своїй області фахівця куди більш важливе збереження загальної логіки професійного розвитку, забезпечення тісного зв'язку між досвідом, що вже є, і змістом нової діяльності.

Жоден із загальноприйнятих тестів не вимагає спеціальної підготовки, тому до тестування не слід окремо готуватися. У той же час,

якщо є можливість потренуватися у виконанні різних тестів (наприклад, в центрі зайнятості), то її треба використовувати. Це дозволить пережити обстановку тестування, зняти відчуття його незвичності.

Успіх тестування багато в чому залежить від вашої зібраності безпосередньо в ході випробувань. Перш за все дуже уважно вислухайте (або прочитайте) інструкцію до кожного тесту, ураховуючи, що будь-який пункт в ній має певне значення.

Надалі дійте строго по інструкції. Працювати потрібно самостійно. Не можна звертатися за допомогою, відволікати інших від роботи, розмовляти. Як правило, на обдумування кожного питання даються декілька хвилин, тому краще відповісти відразу на ті з них, які не викликають утруднень, а в час, що залишився, подумати над складнішими.



Після закінчення тестування не треба турбуватися, що вам не вдалося показати все, на що здатні. Ще раз підкреслюємо: кількість набраних балів тільки один з показників, по яких судитимуть про ваші здібності.

**Порада 10. Як оформити трудовий договір.** Рішення про прийом на роботу оформляється шляхом укладення трудового договору (контракту) між працедавцем і громадянином, що влаштовується на роботу.

Трудовий договір (контракт) укладається у письмовій формі.

Прийом на роботу оформляється наказом (розпорядженням) адміністрації підприємства, установи, організації. Наказ (розпорядження) оголошується працівнику під розписку.

Фактичним допущенням до роботи вважається укладення трудового договору, незалежно від того, чи був прийом на роботу належним чином оформлений.

Не поспішайте відразу ж підписувати різні папери, віддавати свої документи і довідки. Якщо у вас є хоч щонайменший сумнів, попросіть час для того, щоб обдумати і ретельно вивчити умови вашого прийому на роботу. Порадьтеся з більш досвідченими друзями, зверніться в юридичну консультацію.

При влаштуванні на державні підприємства існує порядок оформлення трудових відносин, що вже складений, і несподіванки тут можуть вас підстерігати лише в тому випадку, якщо працедавець свідомо умовчав про якісь негативні особливості умов вашої майбутньої праці. Тому постарайтеся через співробітників даного підприємства зібрати додаткову інформацію про



посаду, на яку вас запрошують.

Якщо ви знайшли роботу самостійно, перш ніж влаштуватися, не полініуйтеся дізнатися думку про неї у фахівців біржі праці.

Частіше всього проблеми з оформленням трудових відносин виникають принаймі в приватній фірмі. Існують декілька обов'язкових правил, які зможуть захистити вас від можливих надалі непорозумінь і проблем:

- влаштуючись у фірму або організацію, отримайте від адміністрації документ про ваш найм, завірений підписом відповідальної особи і друком установи (це може бути другий екземпляр наказу про зарахування на роботу або трудового договору);
- влаштуючись на роботу за трудовим договором, зведіть дані всіх умов вашого найму: надання вам чергової відпустки, оплати лікарняних листів, виплату допомог і компенсацій;
- якщо працедавець відмовляється виконувати умови договору, вимагайте від нього письмової відмови; з цим документом ви можете потім звернутися в комісію по трудових спорах профспілкової організації, а якщо її немає в цій установі, то в суд.

Почавши вимагати від адміністрації гарантій і письмових зобов'язань, ви можете опинитися в непростому положенні. Проте в цьому краще визначитися відразу. Відчувши небажання піти вам назустріч, подумайте ще раз, чи варто пов'язувати свої надії з сумнівною установою.

**Порада 11. Як закріпитися на робочому місці.** Ваше освоєння професії не закінчується підписанням трудового договору. Попереду важливий етап, пов'язаний з пристосуванням в новому колективі і освоєнням безпосередніх обов'язків на робочому місці.

Перехід в нову систему взаємостосунків завжди важкий. Треба бути готовим до серйозних труднощів на цьому шляху, можливо, до зміни ряду власних звичок, що усталилися, і жорсткого самоконтролю.

Прихильність до вас оточуючих – дуже важливий чинник і професійного і життєвого успіху. Тому необхідно віддавати собі звіт у тому, що закріплення на робочому місці і подальша стабільність вашого положення на підприємстві багато в чому залежатимуть від того, як складуться ваші відносини з товаришами по службі.



На досягнення цієї мети впливають різноманітні чинники. Серед них і ваша професійна кваліфікація, і інші здавалося б, самі найнеістотніші дрібниці: як ви одягаєтеся, говорите, які ваше відношення до керівника і своїх підлеглих і т.д.

Не поспішайте „налагоджувати” відношення,

„проявляти” себе в колективі, показувати, який ви знаючий, розумний, передовий фахівець. Оглядіться, вивчіть традиції, що склалися, звички, пріоритети. Головне для новачка – знайти своє місце у існуючій системі внутрішньокolleктивних відносин. Не заважає поставити себе спочатку в положення „учня”, який охоче, з цікавістю вбирає досвід більш досвідчених колег. Але цей етап не слід затягувати, не допускайте, щоб це стало стилем вашої поведінки.

Не потрібно шукати розташування начальника, поки не встановилися відносини з колегами. Дослідження психології ділового життя довели: ваші успіхи на дві третини залежать від колег, а від розташування шефа – лише третина. Пошану до начальника виявляйте своєю пунктуальністю, обов’язковістю у виконанні його вказівок.

Якщо у вас є підлегли, відносьтеся до них з повагою, уважно вислуховуйте їх пропозиції, уникайте наказового тону, який навряд чи комусь буде приємний.

Важливо, як ви одягаєтеся. Розмова про одяг, зовнішній вигляд в цілому далеко не банальний.

Перш за все треба вивчити те середовище, в якому вам доведеться трудитися. А спершу треба бути, принаймні, охайним, не з’являтися на роботі в запорошеному, потертому, а то й просто брудному одягу. З другого боку, люди, що дуже стежать за своєю зовнішністю, виглядають зарозумілими, а це теж не дозволяє бути впливовим у колективі.

Зверніть увагу на те, як одягаються і виглядають інші, особливо більш авторитетні й успішні товариші по службі. Корисно подумати над тим, як ви виглядаєте на загальному фоні, як ваш зовнішній вигляд сприймається оточуючим, впливає на них. Нікого не копіюйте, прагніть виробити свій стиль.

Дуже важливо вибрати правильну манеру поведінки і спілкування з оточуючими. Навчіться слухати, не перебивайте співробітника, розмовляючи з ним, показуйте увагу і свою зацікавленість у розмові. Розвивайте цю звичку, і колеги обов’язково оцінять ваше уміння слухати.

Прагніть бути доброзичливим, ввічливим і життєрадісним у відносинах з товаришами по службі. Не скигліть і не скаржіться на долю. Умійте визнавати помилки. Ніколи не розпускайте плітки. Не висловлюйтеся про людей негативно і не обговорюйте їх особисте життя.

Прийшовши в новий колектив, ви зовсім не зобов’язані повністю і в усьому слідувати думці оточуючих. Але разом з тим не прагніть нав’язувати товаришам по службі свої переконання. Нетерпимість і прямолінійність у думках не сприятимуть зростанню вашого авторитету,

а швидше викличуть у колективі насмішки.

Взаємостосунки між людьми – справа надзвичайно складна і мінлива. Неможливо пізнати всю їх тонкість. Тому необхідні постійний самоконтроль, ретельний аналіз різних ситуацій і навчання, особливо на таких переломних етапах життя, якій ви зараз переживаєте.

**Порада 12. Як подолати труднощі освоєння професійних обов'язків.** Як ми вже відзначали, серйозні труднощі ви можете зустріти і в процесі освоєння безпосередніх обов'язків на робочому місці.

Буде потрібно немало часу і сил, поки ви остаточно переконаєтеся, що, з одного боку, повністю відповідаєте вимогам, що пред'являються вам, і як фахівець влаштуєте працедавця, з іншою – самі одержуєте необхідне задоволення від роботи. Натхнення від того, що вам вдалося розв'язати проблему свого працевлаштування, дуже скоро пройде. Настане час, коли ваша відповідність новим обов'язкам перевірятиметься на ділі. А цей процес може протікати не так гладко, як вам хотілося б.

Оформляючись на роботу, ви не завжди точно собі уявляєте всі аспекти професії, зміст і умови праці, її вимоги до різних якостей людини. Все це уточнюється, остаточно пізнається в практичній роботі. І тут можливо багато несподіванок. Професія нерідко повертається своєю непарадною, буденною стороною і виявляється зовсім не такою, як вам представлялося раніше.

Через місяць-другий може з'явитися відчуття, що або ви не підходите для цієї посади, не можете повною мірою відповідати її вимогам, або ця діяльність не задовольняє вас. Починають долати сумніви в правильності зробленого вибору. Ефективність праці знижується, з'являються думки про звільнення за власним бажанням, або керівництво починає натякати на вашу профнепридатність. Тим паче, що на ринку праці сьогодні завжди є охочі зайняти ваше місце.



Процес становлення на новій посаді – це важкий період, проте важливо пам'ятати, що він – явище тимчасове і природне, його переживають, з більшою або меншою гостротою, майже всі люди, освоюючи нову для себе діяльність. В такий момент важливо подолати себе. Допоможе вам у цьому тверда установка на оволодіння професією, усвідомлене бажання працювати саме в цій сфері, ваша працездатність, цілеспрямованість, нарешті, властиві вам вольові якості.

Не потрібно піддаватися тимчасовій слабості – труднощі пройдуть. До того ж вони неминучі і в іншому місці. Поступившись їм один раз, ви сформуєте у себе готовність поступатися в таких ситуаціях і надалі. За свій професіоналізм, як і за робоче місце, треба боротися.

## Структура і складові іміджу

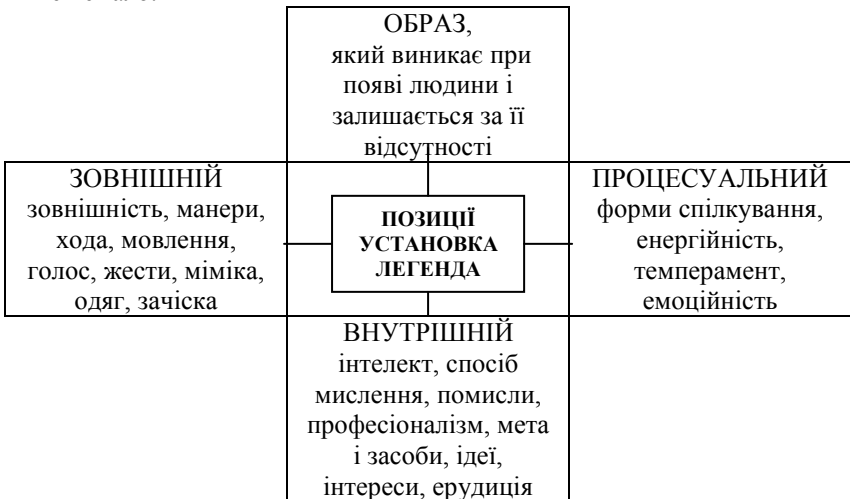
*Слава великих людей завжди повинні вимірюватися способами, якими вони були досягнуті.*

Ф. Ларошфуко

Імідж – поняття системне. У його структуру входять певні взаємопов'язані складові. Всі якості іміджу повинні працювати на те, щоб спілкуватися з людиною приємно, щоб його особа викликала довір'я. Спілкування з людиною, що постійно удосконалює себе, розуміє важливість іміджу, створює приємну атмосферу, в яку хочеться повертатися знову і знову. І тут важливо все. Якості, які входять до структури іміджу, можна умовно представити у вигляді якогось збільшувального скла, що дозволяє виявлятися кращим особистим і діловим якостям людини.

### СТРУКТУРА ІМІДЖУ

**Зовнішня складова** включає всю зовнішність людини – “від шкарпеток до самої голови”, тобто від взуття і костюма до зачіски, включаючи міміку, манери, ходу, тембр голосу, його силу, інтонацію, жести. Про кожну з цих складових можна багато говорити, та і сказано вже немало.



**Внутрішня складова** – це менталітет, тобто образ думок, інтелект, професіоналізм, інтереси, цінності, хобі, тезаурус понять і багато дечого з того, що відноситься до душі і розуму.

**Процесуальна сторона** іміджу включає емоційну виразність, пристрасність, енергію, швидкість реакцій – все те, що відносять до темпераменту. А також відчуття гумору, артистичність. А зараз декілька слів про зовнішню складову іміджу.

**ВОЛОДІННЯ МИСТЕЦТВОМ МОВИ.** Те, що ми говоримо і пишемо і як ми це робимо, багато в чому визначає успіх у досягненні поставленої мети, бо конкретність, логічність, образність і переконливість мови є обов'язковими умовами спілкування.

Мова – найважливіший елемент іміджу, а в телефонній розмові і зовсім є тим єдиним каналом, за допомогою якого ви можете вселити іншому уявлення про себе. Це дає підставу стверджувати, що мова є однією з основних складових іміджу сучасної ділової людини.

Найважливішим чинником дії на оточуючих є ораторське мистецтво. Ділові люди повинні володіти технікою безпосереднього контакту, як на індивідуальному, так і на масовому рівні. Практично цього можна досягнути тільки при хоча б приблизному знайомстві з риторикою. Риторика – не просто ораторське мистецтво, голосові дані і правильна літературна мова, але й логіка, уміння імпровізувати, відповідність певним тілесним характеристикам – поставі, диханню і т.п.

**МАНЕРИ** можуть бути поганими або хорошими, залежно від того, як в них виявляється людина; хороші або погані звички визначають загальний вигляд його поведінки. Все непотрібне, зайве в поведінці, що утруднює спілкування з людиною, прийнято вважати поганим тоном. Хороші манери визначаються суспільним колом, в якому людина живе. Вони припускають витонченість і простоту, стриманість і скромність, виразну ясність, що свідчить про самооцінку людини, яку він демонструє іншим.

**ЖЕСТИ.** В практиці спілкування виділяють декілька основних жестів і поз, що відображають різні внутрішні стани оратора. Ось найпоширеніші з них.

Жести відвертості:

- жест “розкриті руки”;
- жест “розстібання піджака”.

Жести закритості:

- співбесідник машинально потирає лоб, скроні, прагне прикрити лице руками;
- неузгодженість жестів.



**МІМІКА.** Спостереження за мімікою співбесідника дозволяють більш точно визначати його позицію. Читаючи по його обличчю, ми здійснюємо зв'язок, який відіграє головну роль у процесі ділової

взаємодії, а міміка – важлива частина такого зв'язку. Ми можемо зрозуміти, як сприймається те, що ми говоримо, – з схваленням або вороже, відкритий співбесідник або замкнутий, зайнятий обговорюванням проблеми або скучає.

У міміці першорядне значення відводиться очам. З їх допомогою передаються найточніші і відкриті зі всіх сигналів людської комунікації. Мало хто здатний контролювати стан своїх зіниць, вони мимовільно розширюються або звужуються, тим самим достовірним чином передає інформацію про реакцію на почуте.

У міміці дуже важливе положення губ, оскільки вони мовчазні джерела емоційної інформації. Усмішка в створенні привабливості особистого іміджу просто незамінна, оскільки дає тим, хто усміхається, переважні шанси на довірчі і доброзичливі відносини.

**ДОТРИМАННЯ ПРАВИЛ ДІЛОВОГО ЕТИКЕТУ.** Імідж особистості як її позитивний образ в очах оточуючих людей багато в чому залежить від дотримання правил і умовностей етикету. Завдяки дотриманню етикету людина знаходить відтінок особистої чарівливості.

Етикет – це встановлений порядок, заснований на певних принципах і нормах відношення до людей. Його знання полегшує спілкування в ситуаціях, що повторюються, допомагає уникнути промахів або згладити їх загальноприйнятими способами. Цей вираз ввічливості і доцільності, які сприяють встановленню ділових контактів. Завдяки етикету ділове спілкування стає набагато простіше і комфортніше.

*Знати правила етикету – значить бути відповідним конструктивній поведінковій стратегії. Тільки вона дозволить заслужити високий діловий авторитет і забезпечити прихильність до себе клієнтів і партнерів.*

**ОДЯГ.** Професійна діяльність пред'являє особливі вимоги до одягу. Зовнішній вигляд – це перший крок до успіху.

Для співробітників і клієнтів важливо, хто представляє їх інтереси. Вони не наївні люди і розуміють, як повинна виглядати ділова людина.

Одяг повинен приносити задоволення і тому, хто її носить, і тим, хто на нього дивиться. Таким одягом є класичний костюм, про який модельєр В'ячеслав Зайцев говорить так: “Ніколи одна людина не подумає про іншу погано, якщо а одягнений елегантно. Тому що це вже позиція, соціальний статус”. Проте класичний костюм може бути доповнений певними сучасними елементами, що відображають романтичний настрій людини. Це те, що і складе основу її чарівності і привабливості.





Одяг служить своєрідним кодом, що свідчить про смак особи і її надійність.

### ***Ядро іміджу: легенда, позиції, установки***

**ЛЕГЕНДА** – важлива складова іміджу. Як говорила велика Сара Бернар: „Легенда завжди бере гору над історією”. Саме легенда дозволяє особі „триматися на плаву”, витратити менше зусиль на рекламу, на те, щоб завоювати довір’я партнерів. Легенда робить людину такою, що запам’ятовується, популярною, впізнаною. Легенду народжують походження людини, складнощі і перипетії її долі, вчинки, пов’язані з подоланням перешкод. Легенда – це неочевидні якості іміджу, репутація особи, її неповторність, індивідуальність. Є деякі елементи-“маркери”, що створюють образ індивідуальності. До їх числа відносять наступні:

- Мовний маркер – дотепність і оригінальність думки по відношенню до подій.
- Здоров’я – відображається на зовнішності. Це робота над власними ресурсами, гігієна праці і відпочинку.
- Кураж, натхнення, творча іскра, заразливість, дитяча безпосередність, активність.
- Зрілість – співвідношення біологічного і психологічного віку, вироблення власних способів дорослішання, особистих способів збагнення мудрості, робота над своїми помилками, здатність гідно прийняти як перемогу, так і поразку, не опочивати на лаврах.
- Знання психологічних механізмів захисту, відчуття гумору, увага до дрібниць, спостережливість, відсутність ілюзії винятковості, обізнаність в історичних фактах, широка ерудиція.
- Індивідуальна манера мови, висока культура мовлення, родзинка, національна самобутність, виразна в мові.



Легенда складається із загального враження про людину і впливає на підсвідомість людей. Хороша легенда створює ситуацію, коли людині прощають деякі слабості і помилки. З поганою легендою часто безнадійно йти на ділові переговори.

Бізнес – доля мужніх людей, як правило, з хорошою легендою. Це може бути серія вчинків, дуже важливих для оточуючих, реакція на події в країні, чітко сформульовані ідеї, гасла і, нарешті, дійсно подвиг.

Чи можна створити легенду? Безумовно. Є багато способів. Перший – подаруй, найважливіший – знайти її в своїй біографії.

**ІДЕЯ** – каталізатор іміджу ділової людини. Ідея може бути власною або запозиченою. Можна розвивати чужі ідеї, якщо вони цікаві і потрібні.

Найсильнішими є ідеї нові – або старі, але виражені в новій формі, пов'язані з найсуттєвішими суспільними проблемами. Недаром говорять, що в салонах часів Бальзака панували ті, хто говорив те ж саме, що і всі, тільки більш чітко.

Цінностями і ідеями є мир на землі, добро, істина, екологія, здоровий спосіб життя, здорова сім'я, любов і взаєморозуміння між людьми, розвиток і подолання.

Ядро іміджу – позиції. Основні позиції – позиція переможця і позиція переможеного.

**ПОЗИЦІЯ** переможця припускає вміння цінувати і любити себе і інших. Це позиція успішних ділових людей. Вона включає не тільки особисті якості, але й вміння ставити конкретні цілі, звістки, справи, способи досягнення цілей. Це також пропаганда ідей і цінностей, які того заслуговують і без яких неможлива професійна діяльність.

### *Тест “Чи комунікабельні ви?”*



Наше спілкування можна порівняти з тканиною, по якій вишиваються несподівані, а деколи і химерні узорі. Щоб освоїти це мистецтво, потрібно докласти відповідних зусиль. Результат багато в чому залежить від того, наскільки кожний з нас комунікабельний. Іншими словами, наскільки ми наділені здатністю до спілкування. І, напевно, ще важливо є те, наскільки розумно ми використовуємо свій особистий досвід у освоєнні моделей поведінки.

Хочте в цьому упевнитися? Відповідайте на питання тесту.

Можлива відповіді – „так”, „ні”, „іноді”.

Питання

1. Вам належить ординарна ділова зустріч. Чи вибиває її очікування вас з колії?
2. Чи не відкладаєте ви візит до лікаря до тих пір, поки не стане гірше?
3. Чи викликає у вас сум'яття або незадоволення доручення виступити з доповіддю на якійсь нараді?
4. Вам пропонують виїхати у відрядження в місто, де ви ніколи не бували. Чи прикладете ви максимум зусиль, щоб його уникнути?
5. Чи любите ви ділитися своїми переживаннями з ким би то не було?
6. Чи гарячитесь ви, якщо незнайома людина на вулиці звернеться до вас з проханням?

7. Чи вірите ви, що існує проблема батьків і дітей, що людям різних поколінь важко розуміти один одного?
8. Чи посоромитеся ви нагадати знайомому, що він забув повернути зайняту у вас невелику суму грошей?
9. У ресторані вам подали явно неякісне блюдо, ви промовчите або розсерджений зажадаєте, щоб вам принесли інше?
10. Виявившись віч-на-віч з незнайомою людиною, ви почнете з нею розмову або чекатимете, щоб це зробив вона
11. Побачивши довгу чергу, ви відмовитеся від своїх намірів щось купити або встанете в хвіст черги і будите очікуванням?
12. Чи боїтеся ви брати участь у будь-якій комісії по розгляді конфліктів?
13. У вас власні критерії оцінки музики, живопису, мистецтва і ніяких чужих думок ви не сприймаєте?
14. Почувши де-небудь в кулуарах вислів явно помилкової точки зору з добре відомого вам питання, чи вважатимете за краще ви промовчати і не вступити в суперечку?
15. Чи викликає у вас досаду чие-небудь прохання допомогти розібратися в тому або іншому службовому питанні?
16. Ви охочіше викладаєте свою точку зору письмово, ніж в усній формі?

#### **Обробка результатів**

За відповіді „так” – 2 очка, „іноді” – 1, „немає” – 0. Підрахуйте свою суму очок.

**30–32 очко.** Ви явно некоммунікбельні, і це ваша біда, оскільки страждаєте від цього ви самі. Але і вашим близьким нелегко. На вас важко звернутися в справі, яка вимагає значних зусиль. Прагніть стати більш товариським.

**25–29 очок.** Ви замкнуті, неговіркі, віддасте перевагу самотності, у вас, напевно, мало друзів. Нова робота і необхідність нових контактів виводить вас з рівноваги. Ви знаєте цю особливість свого характеру і буваєте незадоволені собою. У вашій владі переламати ці особливості характеру. Адже коли ви на чому не будь сильно зосереджені, ви «раптом» придбаєте коммунікбельність

**19–24 очко.** В суспільстві і в незнайомій обстановці ви відчуваєте себе цілком упевнено. Проблеми вас не лякають. Та все ж з новими людьми ви сходитеся обережно, в спорах і диспутах берете участь неохоче. У ваших висловах багато сарказму без всякої на те підстави. Ці недоліки поправні.

**14–18 очок.** У вас нормальна коммунікбельність. Ви допитливі, охоче слухаєте цікавого співбесідника, терплячі в спілкуванні з іншими,

відстоюєте свою точку зору без запальності, охоче йдете іншим назустріч. В той же час ви не любите галасливих компаній, екстравагантних витівок, багатослівність викликає у вас роздратування.

**9–13 очок.** Ви товариські (деколи понад міру). Цікаві, балакучі, любите висловлюватися з різних питань, що, буває, викликає роздратування оточуючих. Охоче знайомитеся з новими людьми. Любите бути в центрі уваги, нікому не відмовляєте в проханнях, хоча не завжди можете їх виконати. Буває, розлютитеся, але швидко відходите. Чого вам бракує, так це посидючості, терпіння і відваги при зіткненні з серйозними проблемами. При бажанні ви зможете себе примусити не відступати.

**4–8 очок.** Ви, мабуть, сорочка-хлопець. Ви товариські, завжди в курсі всіх справ. Любите брати участь у всіх дискусіях, хоча серйозні теми можуть викликати у вас мігрень, навіть нудьгу. Охоче беретеся судити про все, навіть якщо маєте поверхневе уявлення про предмет. Усюди відчуваєте себе в своїй тарілці, беретеся за будь-яку справу, хоча не завжди можете довести її до кінця. З цієї причини керівники і колеги відносяться до вас з побоюванням.

**3 очко.** Ваша комунікабельність носить хворобливий характер. Ви говіркі, багатослівні, втручаєтеся в справи інших, які не мають до вас ніякого відношення. Беретеся судити про проблеми, в яких некомпетентні. Вільно або мимовільно ви буваєте причиною різного роду конфліктів у вашому оточенні. Запальні, образливі, нерідко буваєте необ'єктивні. Серйозна робота не для вас. Людям важко з вами. Так, вам би попрацювати над собою, над своїм характером. Виховуйте в собі терплячість і стриманість, поважне відношення до людей і подумайте про своє здоров'я – такий стиль життя не проходить безслідно.



Як видно з результатів тесту, всі люди мають хоч малу трохи здібності до спілкування, напрацьовані навички взаємостосунків. Міра володіння подібним багажем у різних людей різна. Є щасливчики, яких Бог нагородив даром розташовувати до себе людей. Значно більше серед нас тих, кому його недолік доводиться компенсувати освітою, культурою, вивченням технологій спілкування.

### **Тест “Чи умієте ви впливати на інших?”**

Відповідайте „так” чи „ні” на наступні питання тесту.

#### **Питання**

1. Чи здатні ви відрекомендувати себе в ролі актора або політичного діяча?
2. Чи дратують вас люди, що одягаються і поведуть себе

- екстравагантно?
3. Чи здатні ви розмовляти з іншою людиною на тему своїх інтимних переживань?
  4. Чи швидко ви реагуєте на щонайменші ознаки неуважного відношення до своєї персони?
  5. Чи псується у вас настрій, коли хтось добивається успіху в тій області, яку ви вважаєте для себе найважливішою?
  6. Чи любите ви робити щось дуже важке, щоб продемонструвати оточуючим свої неабиякі можливості?
  7. Могли б ви пожертвувати всім, щоб добитися в своїй справі видатного результату?
  8. Чи любите ви вести розмірений спосіб життя із строгим розпорядком усіх справ і навіть розваг?
  9. Чи прагнете ви до того, щоб коло ваших друзів був незмінним?
  10. Чи любите ви міняти обстановку у себе удома або переставляти меблі?
  11. Чи любите ви пробувати нові способи рішення старих задач?
  12. Чи любите ви дратувати дуже самовпевнених і зарозумілих людей?
  13. Чи любите доводити, що ваш начальник або хтось вельми авторитетний в чомусь не має рації?

### Обробка результатів

Підрахуйте набрану вами кількість балів, скориставшись для цього приведеною нижче таблицею.

Питання	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Відповідь													

Так 5 0 5 5 5 5 5 0 0 5 5 5

Ні 0 5 0 0 0 0 0 5 5 0 0 0

**35-65 балів.** Ви володієте прекрасними передумовами для того, щоб ефективно впливати на інших, міняти моделі їх поведінки, учити, управляти, наставляти на шлях істинний. В подібного роду ситуаціях ви звичайно відчуваєте себе як риба у воді. Ви переконані, що людина не повинна замикатися в собі, уникати людей, триматися на стороні і думати тільки про себе. Вона повинна робити щось для інших, керувати

ними, указувати їм на допущені помилки, учити, щоб вони краще відчували себе в оточуючій дійсності. Тих же, кому не подобається такий стиль відносин, на вашу думку, не слід щадити. Ви наділюєте даром переконувати оточуючих в своїй правоті. Проте вам треба бути дуже обережним, щоб ваша позиція не стала надмірно агресивною. У цьому випадку ви легко можете перетворитися на фанатика або тирана.

**30 і менше балів.** На жаль, хоча ви часто маєте рацію, переконати в цьому оточуючих вам вдається далеко не завжди. Ви вважаєте, що ваше життя і життя оточуючих повинне бути підлегле строгій дисципліні, здоровому глузду і хорошим манерам, і хід повинен бути цілком передбачений.

Ви не любите нічого робити над силу. При цьому ви часто буваєте дуже стриманими, тому не досягаєте бажаної цілі, і люди часто вас неправильно розуміють.

### **“Точка опори” іміджу**

Що ж мається на увазі, коли йдеться про „точку опори” іміджу? Чому особовий імідж – реальність?

Напевно, не тільки тому, що є особи, що володіють відповідними для цього даними: зовнішньою привабливістю, вихованістю, ерудицією, професіоналізмом. Оточуючі бувають беззахисні перед їх флюїдним випромінюванням. Разом з тим, коли йдеться про імідж, мається на увазі обов’язкова наявність людей, що сприймають названі якості. Не будь цієї здатності людей – здібності сприйняття інших – всі зусилля тих, хто займається самопрезентацією, були б марні.



На чому зиждеться людська здатність до сприйняття людей?

На такому психічному механізмі, яким є їх буденна свідомість. Тривалий час, ігноруючи фрейдівські дослідження в області людської підсвідомості, ми і буденну свідомість залишали за межею серйозних досліджень. Тому до нього рідко виявляли і практичну цікавість. Хоча безперечно, що воно разом з теоретичною свідомістю утворює психічний механізм нашого пізнання. Рівень розвитку теоретичної свідомості багато в чому залежить від рівня розвитку підсвідомості. На їх стику активну функцію виконує буденна свідомість, або, як її часто називають, практична свідомість.

Схемно технологію її роботи можна представити таким чином: органи відчуття збирають первинну інформацію, потім сприйняття, як механізм переробки цієї інформації, створює повторну інформацію, ту

саму, яка піддається раціональній обробці, тобто осмисленню. Багато хто нерідко перебільшує значення останньої процедури пізнання, недооцінюючи те, що вона багато в чому приречена якістю первинної інформації. Тобто тим, яка буденна свідомість.

Виникають, проте, проблеми, коли ці якості, як би глибоко заховані в особі або із якихось іншим причин, наприклад, через природну соромливість, потребують навмисної самопрезентації. Не випадково К. С. Станіславський надавав важливого значення оволодінню спеціальним набором художніх способів спілкування з глядачем, основу яких складає техніка подачі артистом себе.

Для цього звернемося до такого феномена, як емоційна пам'ять. У ряді багатообразних видів пам'яті – руховій, слуховій, зоровій – вона займає особливе місце в нашій психіці. Пояснюється це тим, що в ній є генетична інформація. Крім того, вона особливо активно утворюється в перші п'ять років нашого життя. Її підживляюча база – різні життєві переживання і враження. Для інформації властива дивна здатність консервації про що багато хто навіть не здогадується. Вона може несподівано виплеснутися на людину або примусити її знову пережити раніше пережите.



І ще декілька слів про особливість емоційної пам'яті. У ній майже немає якої-небудь мислової інформації: наукової, етичної, політичної. Її інформація – різні зорові і звукові символи. Їх відновлення в пам'яті викликає в людях своєрідні переживання. Все це має колосальне значення для буденної свідомості. Той, хто заклав в емоційну пам'ять людей свій привабливий образ, у подальшому спілкуванні з ними може закріплювати це враження. Так завойовується популярність. Без апеляції до емоційної пам'яті людей, умілого її підживлення відповідною інформацією неможливо знайти достойний імідж.

### ***Тест “Ваше розуміння співбесідника”***

Виберіть той варіант відповіді на питання і затвердження тесту, який найбільшою мірою відображає вашу думку.

#### **Питання і твердження**

1. Ви вважаєте, що міміка і жести – це:
  - а) спонтанний вираз душевного стану людини в даний конкретний момент;
  - б) доповнення до мови;
  - в) зрадницький вияв нашої підсвідомості.
2. Чи вважаєте ви, що у жінок мова міміки і жестів більш виразна, ніж у чоловіків?

- а) так;
  - б) ні;
  - в) не знаю.
3. Як ви вітаєтеся з дуже хорошими друзями?

- а) радісно кричите: „Привіт!“;
- б) серцевим рукостисканням;
- в) злегка обіймаєте один одного;
- г) вітаєте їх стриманим рухом руки;
- д) цілуєте один одного в щоку.

4. Яка міміка і які жести, на вашу думку, означає у всьому світі одне і те ж? (Дайте три відповіді.)

- а) гойдають головою;
- б) кивають головою;
- в) морщать ніс;
- г) морщать лоб;
- д) підморгують;
- е) усміхаються.

5. Яка частина тіла виразніша за все?

- а) ступні;
- б) ноги;
- в) руки;
- г) грона рук;
- д) плечі.

6. Яка частина вашого власного лица найбільш виразна, на вашу думку? (Дайте дві відповіді.)

- а) брови;
- в) очі;
- г) ніс;
- д) губи;
- е) кути рота.

7. Коли ви проходите мимо вітрини магазину, в якій видно ваше віддзеркалення, на що в собі ви звертаєте увагу в першу чергу?

- а) на те, як на вас сидить одяг;
- б) на зачіску;
- в) на ходу;
- г) на поставу;
- д) ні на що.

8. Якщо хтось, розмовляючи або сміючись, часто прикриває рот рукою, у вашому уявленні це означає, що

- а) йому є що приховувати;
- б) у нього непривабливі зуби;



в) він чогось соромиться.

9. На що ви перш за все звертаєте увагу у вашого співбесідника?

- а) на очі;
- б) на рот;
- в) на руки;
- г) на позу.

10. Якщо ваш співбесідник, розмовляючи з вами, відводить очі, це для вас ознака...

- а) нечесності;
- б) невпевненості в собі;
- в) зібраності.

11. Чи можна на вигляд взнати типового злочинця?

- а) так;
- б) ні;
- в) не знаю.

12. Чоловік заговорює з жінкою. Він це робить тому, що...

- а) перший крок завжди роблять саме чоловіки;
- б) жінка неусвідомлено дає зрозуміти, що хотіла б, щоб з нею заговорили;
- в) він достатньо мужній, щоб ризикнути отримати „від воріт поворот”.

13. У вас створилося враження, що слова людини не відповідають тим сигналам, які подає його міміка і жести. Чому ви більше повірите?

- а) словам;
- б) сигналам;
- в) вона взагалі викличе у вас підозру.

14. Поп-зірки ніби Мадонни або Принца направляють публіці сигнали, що мають однозначно еротичний характер. Що, по-вашому, за цим криється?

- а) просто фіглярство;
- б) вони заводять публіку;
- в) цей вираз їх власного настрою.

15. Ви дивитесь наодинці страшну детективну кінострічку. Що з вами відбувається?

- а) дивитесь абсолютно спокійно;
- б) реагуєте на те, що відбувається з кожною клітинкою своєї істоти;
- в) закриваєте очі при особливо страшних сценах.

16. Чи можна контролювати свою міміку?

- а) так;
- б) ні;

в) тільки окремі її елементи.

17. При інтенсивному флірті ви висловлюєтеся переважно...

а) очима;

б) руками;

в) словами.

18. Чи вважаєте ви, що більшість ваших жестів...

а) підглянутий у когось і заучений;

б) передаються з покоління в покоління;

в) закладені від природи.

19. Якщо у людини борода, для вас це ознака...

а) мужності;

б) того, що людина хоче приховати риси свого обличчя;

в) того, що цей тип дуже ледачий, щоб голитися.

20. Люди часто стверджують, що права і ліва сторони особи у них

відрізняються один від одного. Ви згодні з цим?

а) так;

б) ні;

в) тільки у літніх людей.

### Обробка результатів

#### Ключ

1.	а – 2	б – 4	в – 3			
2.	а – 1	б – 3	в – 0			
3.	а – 4	б – 4	в – 3	г – 2	д – 4	
4.	а – 0	б – 0	в – 1	г – 1	д – 0	е – 1
5.	а – 1	б – 2	в – 3	г – 4	д – 2	
6.	а – 2	б – 1	в – 3	г – 2	д – 1	е – 2
7.	а – 1	б – 3	в – 3	г – 2	д – 0	
8.	а – 3	б – 1	в – 1			
9.	а – 3	б – 2	в – 2	г – 1		
10.	а – 3	б – 2	в – 1			
11.	а – 0	б – 3	в – 1			
12.	а – 1	б – 4	в – 2			
13.	а – 0	б – 4	в – 3			
14.	а – 4	б – 2	в – 0			
15.	а – 4	б – 0	в – 1			
16.	а – 0	б – 2	в – 1			
17.	а – 3	б – 4	в – 1			
18.	а – 2	б – 4	в – 0			
19.	а – 3	б – 2	в – 1			
20.	а – 4	б – 0	в – 2			

**77–56 очок.** Браво! У вас відмінна інтуїція, ви володієте здатністю розуміти інших людей, у вас є спостережливність і чуття. Але ви дуже сильно вважаєтеся в своїх думках на ці якості, слова мають для вас другорядне значення. Якщо вам посміхнулися, ви готові повірити, що вам освідчуються в коханні. Ваші „вироки” дуже поспішні, і в цьому криється для вас небезпека – можна „потрапити пальцем в небо!” Робіть поправку на цю свою особливість, і у вас є всі шанси навчитися чудово розбиратися в людях. А це ж важливо і на роботі, і в особистому житті, чи не так?

**55–34 очко.** Вам приносить певне задоволення спостерігати за іншими людьми, і ви непогано інтерпретуєте їх міміку і жести. Але ви ще не навчилися використовувати цю інформацію в реальному житті, наприклад, для того, щоб правильно будувати свої взаємостосунки з оточуючими. Ви схильні швидше буквально сприймати сказані вам слова і керуватися ними. Наприклад, хтось скаже вам: „Мені з вами зовсім не скучно”, зробивши при цьому кислу міну. Ви повірите словам, а не виразу обличчя, хоча воно вельми красномовне. Розвивайте інтуїцію, більше покладайтеся на відчуття!



**33–11 очок.** На жаль, мова міміки і жестів для вас „китайська грамота”. Вам надзвичайно важко правильно оцінювати людей. І річ не в тому, що ви на це не здатні, просто ви не надаєте цьому значення, і дуже марно! Постарайтеся навмисно фіксувати увагу на дрібних жестах оточуючих вас людей, тренуйте спостережливність.

Пам’ятайте прислів’я: тіло – це рукавичка для душі. Розуміти душу іншого – вірний засіб самому не потрапити в капкан самотності. Не засмучуйтеся, якщо набрали якнайменшу суму балів. Тест – зовсім не вирок. Швидше за все, він дає інформацію для роздуму. Вона завжди отримана, тим більше, коли має безпосереднє відношення до найголовнішого для вас.

### ***Тест “Наскільки ви привабливі?”***

Одним все в житті вдається легко, немов граючись, тоді, як іншим доводиться навіть через дрібницю прикладати чималі зусилля. Звичайно це пов’язано з особистою чарівністю, з тим, наскільки ми уміємо впливати на оточуючих і завойовувати їх розташування, у чомусь їх переконувати. Важливо тільки не помилятися на свій рахунок.

Говорять, що у людини може і не бути чарівності. Чи це так? Чи можна стати привабливим, привабливим для людей, якщо ти не володієш цим мистецтвом? Питання непросте. Але перш за все людина

повинна „зачарувати саму себе”, тобто відчутти упевненість в собі самій, знати себе і в цілому бути задоволеним собою.

Так чи є у вас чарівність? Чи умієте ви впливати на людей? Якщо вас це цікавить, відповідайте на питання тесту таким чином: „так”, якщо ваша відповідь ствердна, і „ні”, якщо відповідь негативна. Таким чином, у вас два варіанти відповіді: „так” чи „ні”.

### **Питання**

1. Чи можете ви захопити своєю ідеєю людину, розмовляючи з нею тільки по телефону?
2. Ви несподівано добилися успіху у того, хто вам не особливо симпатичний. Чи зміниться у вас думка про нього, чи стане він для вас більш приємний з цієї миті?
3. Коли ви пишете, то рядки повзуть вгору?
4. Чи можете ви з посмішкою реагувати на неприємні питання?
5. Чи є у вас звичка не сперечатися, залишаючись при своїй думці?
6. Чи прислухаєтеся ви в суперечках до думки, з якою не згодні?
7. Чи були ви в дитинстві улюбленцем (улюбленкою) дорослих? Чи всі із захопленням дивилися на вас?
8. Чи часто вам говорять компліменти, причому безкорисливо, від чистого серця?
9. Чи давно ви заглядали в дзеркало?

### **Обробка результатів**

Щоб взнати результат, за відповідь „так” нарахуйте собі 1 бал, за відповідь „немає” – 0. Складіть бали.

**9–7 балів.** Ви, безумовно, володієте особистою чарівністю. А якщо ви володієте відомою часткою оптимізму, то зможете багато чого добитися. Ви і думки не допускаєте, що на світі існує людина, якій ви не подобаєтеся. Хіба що самі розчаруєтеся...

**6–5 балів.** Безперечно, у вас є чарівність, ви приємна в спілкуванні людина, з почуттям власної гідності, без зайвої метушливості. Вам немає потреби міняти свій характер тільки для того, щоб примусити інших обожнювати вас.

**4–3 бал.** Ви не прагнете бути улюбленцем (улюбленкою) оточуючих. Ймовірно, це викликано вашою нерішучістю, через невпевненість в собі вам важко переконати в своїй правоті інших, навіть якщо правда на вашому боці.

**2 і менш балів.** Вам варто трохи попрацювати над собою, укріпити почуття власної гідності. Придивіться до себе уважніше. Якщо власне віддзеркалення в дзеркалі не приносить вам задоволення, варто серйозно подумати про створення для себе нового іміджу. Почніть з

модних журналів.

Кожна людина, вибираючи професію, прагне придбати відповідні знання, розвинути свої здібності. Без постійного розвитку і вдосконалення стати професіоналом неможливо. Одні люди удосконалюються в одній професії, інші часто змінюють професію, бажаючи знайти для себе щось більш відповідне.

Для того, щоб шлях до професійної майстерності коротше, створюються психологічні тести, що допомагають більшою мірою усвідомити свої здібності і можливості. І ця книга призначена не для дозвільного читання, а для серйозної роботи над собою. Якщо ви знову і знову звертатиметеся до неї, щоб тестувати себе, то, можливо, навчитеся краще розуміти себе і інших. А це так необхідно для оволодіння будь-якою професією.

Говорять: „Життя коротке, мистецтво вічне”. Люди приходять на землю, щоб трудитися, створювати цінності. Кожна людина вносить свій внесок у розвиток культури. Для більшості людей праця є головним смислом життя, вони сподіваються, що їх зусилля зроблять життя кращим, щасливішим. Шукайте, і ви обов’язково знайдете улюблену справу, своє місце в житті! Бажаємо вам успіхів на шляху до свого покликання.

## **РОЗПОДІЛ ДОРУЧЕНЬ ЗАЛЕЖНО ВІД ІНДИВІДУАЛЬНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВЧИТЬСЯ**

(автори С. І. Подмазін, Е. І. Сибіль)

Коректувально-реабілітаційну роботу з тими, що вчаться слід будувати на знанні акцентуації їх характерів. Облік індивідуальних особливостей кожного вчиться особливо важливий при розподілі обов'язків в органах учнівського самоврядування. Ми пропонуємо використовувати методику Подмазіна-Сибіль. Ця методика досить ефективна в коректувально-реабілітаційній соціально-педагогічній роботі.

Перш ніж розподілити ролі і обов'язки в органах учнівського самоврядування, педагог-психолог повинен провести діагностику акцентуації характерів вчиться. На підставі цього даються рекомендації по переважному виду діяльності для того, що кожного вчиться, які педагог використовує при розподілі доручень.

### **Коротка характеристика типів акцентуації характеру**

#### *Гіпертимний тип*

Представники цього типу з дитинства відрізняються галасливістю, товариськістю, сміливістю, пустощами. Є повернений до навколишнього світу (екстраверти), є відкритий для спілкування з людьми і радий їм, завжди у піднесеному настрої.

Приваблюючі риси: енергійність, оптимізм, щедрість, прагнення допомогти людям, ініціативна, життєрадісність, балакучість.

Відштовхуючі риси вдачі: не можуть довго зосереджуватися на одній справі або думці, бувають поверхневі, неорганізовані, легковажні, готові до нестримного ризику. Не завжди доводять почату справу до кінця. Можуть бути грубими, хоча і незлобивими. Схильні до прожектерства, авантюризму.

Не переносять: одноманітної обстановки, монотонної праці, що вимагає ретельної, копіткої роботи, різкого обмеження спілкування, вимушеної самотності або неробства.

#### *Циклоїдний тип*

У дитинстві мало відрізняються від своїх однолітків. Іноді можуть бути надзвичайно галасливими, пустотливими, як гіпертими. У період статевого дозрівання виникають періодичні зміни настрою, що тривають від кількох днів до тижня і більше. Один настрої циклічно змінює інше (від піднесеного і радісного до емоційного спаду і дратівливості).

Приваблюючі риси: ініціативна, життєрадісність, товариськість у період підйому, смуток, задумливість, млявість, упадок сил у період спаду настрою.

Відштовхуючі риси вдачі: непослідовність, невірноваженість, байдужість, спалах дратівливості, надмірної образливості і прискіпливості.

Не переносять: емоційного відкидання з боку значущих для них людей і корінної ломки життєвих стереотипів.

#### *Лабільний тип*

У дитинстві часто простуджуються, хворіють на ангіни й інші інфекційні захворювання. Відрізняються крайньою мінливістю настрою. Непривітне слово або погляд може засмутити їх, тоді, як приємні слова, нова річ, хороша новина тут же піднімають настрій, додають веселого тону розмові до чергової "неприємності". Від душевного стану в даний момент залежить практично все: апетит, сон, загальне самопочуття, бажання спілкуватися, працездатність.

Приваблюючі риси: товариськість, добродушність, чуйність і прихильність, щирість і чуйність.

Відштовхуючі риси вдачі: дратівливість, запальність, зарозумілість, схильність до конфліктів, ослаблений самоконтроль. Не переносять: емоційного відкидання з боку значущих для них людей, втрату близьких або розлуку з тими, до кого прив'язані.

#### *Астено-невротичний тип*

Чутливі до гучних звуків, яскравого світла. Швидко стомлюються. Прагнуть самоти. Підвищена стомлюваність приводить до дратівливості, схильності до іпохондрії.

Приваблюючі риси: акуратність, дисциплінованість, скромність, поступність, старанність, дружелюбність, незлопам'ятність, здатність до розкаяння.

Відштовхуючі риси вдачі: примхливість, плаксивість, невпевненість у собі, млявість, забудькуватість.

Не переносять: шуму і напруженої праці, яка може приводити до раптових афектних спалахів через перевтому і роздратованість.

#### *Сенситивний тип*

З дитинства боязливі. Бояться самотності, темноти, тварин, особливо собак. Уникають активних і галасливих однолітків. Достатньо товариські з тими, до кого вже звикли. Люблять грати з малюками, оскільки з ними відчують себе упевнено. До рідних і близьких дуже прив'язані. Це „домашні діти”, які не люблять ходити в гості, їздити кудись далеко (наприклад, в інше місто, навіть якщо там живе улюблена бабуся). Їм властива підвищена чутливість, вразливість, відчуття власної неповноцінності. Боязкі і сором'язливі серед сторонніх людей і в незвичайній обстановці. Бачать у собі безліч недоліків, особливо в морально-етичній і вольовій сферах.

Приваблюючі риси: доброта, спокій, уважність до людей, почуття обов'язку, висока внутрішня дисциплінованість, відповідальність, сумлінність, самокритичність, підвищені вимоги до себе. Прагнуть подолати свої слабкі сторони.

Відштовхуючі риси вдачі: недовірливість, лякливність, замкнутість, схильність до самобичування і самоуничиженню, розгубленість у важких ситуаціях, підвищена образливість і конфлікти на цьому ґрунті.

Не переносять: самотності, насмішок або підозри оточуючих в непристойних вчинках, недобррозичливої уваги або публічного звинувачення.

#### *Збудливий (епілептоїдний) тип*

З дошкільного віку відрізняються недитячою ошадливістю одягу, іграшок – всього свого. Проявляють агресивність і злісність до тих, хто намагається оволодіти їх власністю. З перших шкільних років знаходять дріб'язкову скрупульозність і підвищену акуратність. Консервативні (не визнають того, що не схвалено і не прийнято іншими), прагнуть підтримувати раз і назавжди встановлений порядок. Володіють високою енергетикою (з охотою займаються фізкультурою, бігають, голосно говорять, організують навкруги себе інших; своєю активністю часто заважають оточуючим). Агресивні: в екстремальних ситуаціях стають хоробрими і навіть нерозсудливими, а в буденному житті проявляють гнівливу, вибухову прискіпливість. Періодично впадають в злобно-тужливий настрій і тоді шукають об'єкт, на якому можна зірвати зло. Мстиві і злопам'ятні.

Приваблюючі риси: ретельність, акуратність, старанність, ошадливість, часто перехідні в зайвий педантизм. Пунктуальні і надійні, завжди виконують дані обіцянки. Уважні до свого здоров'я.

Відштовхуючі риси вдачі: жорстокість, нечутливість до чужого горя, надмірна вимогливість, дратівливість з приводу поміченого неполадку, неакуратності інших або порушення ними певних правил.

Не переносять: непокори собі і утисків своїх інтересів. Не прощають зради в дружбі і любові.

#### *Демонстративний (істероїдний) тип*

З дитинства обоюють увагу до своєї персоні і захоплення оточуючих. Прагнуть повернути на себе увагу любимими способами. Якщо таку дитину починають лаяти, вона закочує істирику, щоб хоч такою ціною добитися уваги до себе. Демонстративність, прагнення постійно бути в центрі уваги, безмежний егоцентризм, ненаситне жадання уваги до себе, шанування, захоплення, здивування, поклоніння.

Приваблюючі риси: завзятість і ініціативна, комунікабельність і



цілеспрямованість, винахідливість і активність, яскраво виражені організаторські здібності, самостійність і готовність узяти на себе керівництво, енергійність (хоча швидко видихаються після випліскування енергії).

Відштовхуючі риси вдачі: схильність до інтриг, демагогія, брехливість і лицемірство, задирливість і відчайдушність, необдуманий ризик на публіці, похвальба неіснуючими успіхами, урахування тільки власних бажань, завишена самооцінка, образливість, коли зачеплені особисті інтереси. Спілкуються з тими, хто захоплюється ними, обожає їх здібності і талант. Дружать тільки з тими, хто відомий, щоб частина чужої слави дісталася і йому, або з тими, хто явно програє поряд з ними, щоб відтіняти свої здібності.

Не переносять: ударів по власному егоцентризму, викриття вигадок, а тим більш їх висміювання. Все це може привести до афектних вчинків аж до суїцидальних (за наявності глядачів).

#### *Нестійкий тип*

З дитинства пустотливі, непосидючі, усюди лізуть, але при цьому боязкі, бояться покарання, легко підкоряються іншим людям. Залежать від будь-якої людини, яка в дану хвилину виявилася поряд. Не мають своєї думки.

Приваблюючі риси: товариськість, відвертість, послужливість, доброзичливість, швидкість перемикання в справах і спілкуванні. Слухняні, готові виконати прохання дорослих (хоча бажання зробити те, що пообіцяли, швидко проходить через ліню або забудькуватість. Придумують масу причин, по яких неможливо було виконати обіцяне).

Відштовхуючі риси вдачі: безвілля, потяг до порожнього проведення часу і розваг, балакучість, хвастощі, погоджуватися, лицемірство, боязкість, безвідповідальність.

Не переносять: дане самому собі. Бездоглядність і безконтрольність може привести до серйозних наслідків. Необхідний строгий контроль і жорстке підкорення, створення ситуацій, коли потрібно ухвалювати рішення і нести за них відповідальність.

#### *Інтровертируваний (шизоїдний) тип*

З дитинства люблять грати одні. Мало горнулися до однокласників, уникають галасливих дитячих забав, вважають за краще спілкуватися з більш дорослими хлопцями. У підлітковому віці замкнуті і відсторонені. Не уміють співпереживати оточуючим. Інтереси фіксовані на явищах власного внутрішнього світу (інтровертированість), за якими визнається вища цінність. Це яскраво виражені мислителі. Вони самостійно створюють схеми аналізу і намагаються з їх допомогою пояснити існуючий світ.

Приваблюючі риси: серйозність, неметушливість, небагатослівність, стійкість інтересів і постійність занять, тяжіння до глибокого і змістовного спілкування, самодостатність у сфері спілкування.

Відштовхуючі риси вдачі: замкнутість, холодність, розсудливість.

Не переносять: ситуацій, в яких потрібно встановлювати емоційні неформальні контакти, а також насильне вторгнення в їх внутрішній світ сторонніх людей. Громада, з якою вони спілкуються, обмежена, і, як правило, ці люди старші за них.

Вищенаведені характеристики використані при визначенні підходів до розподілу доручень, які можна дати учням, видів навіювання, виховних дій і навчання залежно від індивідуальних особливостей вчитися.

*Тривожно-педантичний (психастенічний) тип*

Разом з деякою боязкістю і лякливістю з дитинства виявляються схильність до роздумів і не по віку „інтелектуальні інтереси”. Бояться незнайомих людей, нові предмети, темряву, не люблять залишатися вдома одні або за закритими дверима.

Приваблюючі риси: акуратність, серйозність, сумлінність, розсудливість, самокритичність, рівний настрій, вірність даним обіцянкам, надійність.

Відштовхуючі риси вдачі: нерішучість, формалізм, безініціативність, схильність до нескінченних роздумів, самокопання, наявність нав'язливих ідей, побоювань. Побоювання адресуються передбачуваній події, маловірогідній в майбутньому, за принципом „як би чого не вийшло”. Вірять у прикмети, ні на крок не відступають від наміченого плану, сумніваються в усьому. Думають не про те, як добитися успіху, а про те, як уникнути можливих невдач і неприємностей.

Не переносять: приймати відповідальність за себе й інших.

## **ДОКУМЕНТИ І МАТЕРІАЛИ ПРОФЕСІЙНІ ЗНАННЯ І УМІННЯ**

**Професійні знання** – це відомості з соціальної педагогіки, теорії і історії соціальної роботи, соціальної психології, методики соціально-педагогічної діяльності і інших загальнопрофесійних і спеціальних дисциплін, що становлять суть професії і визначених державним стандартом відповідної освіти.

Можна представити професійні знання соціального педагога в певній ієрархії (Маслова Н.Ф., 1994).

*Теоретико-методологічні знання.* Комплексне знання про людину

як біосоціопсихокосмічній істоті. Знання закономірностей взаємодії особи і суспільства, соціальної поведінки і формування особи. Знання закономірностей виховання, навчання, розвитку особи на усіх стадіях онтогенезу, вплив середовища на процес соціалізації особи. Знання цілей, принципів, змісту, методів, форм соціальної діяльності в інституційному і відкритому середовищі.

*Методичні знання.* Знання основ методики, форм, методів, технологій соціально-педагогічної роботи з різними категоріями населення, в різних сферах мікросередовища, в різних соціальних інститутах; знання практичних основ прогнозування, проектування, моделювання соціальної діяльності.

*Прикладні знання.* Знання способів, прийомів, видів соціальної допомоги дітям, сім'ям, підопічним, що має особливі проблеми; знання освітньо-виховних, оздоровчих, культурно-дозвільницьких форм соціально-педагогічної діяльності.

**Професійні уміння** – здатність фахівця застосовувати отримані професійні знання в практиці своєї діяльності. *Загальні професійно-педагогічні уміння* можна згрупувати таким чином:

- гностичні (пошук, сприйняття і відбір інформації);
- проектувальні (постановка цілей і задач, прогнозування);
- конструктивні (підбір і поєднання змісту, методів і засобів);
- організаторські (створення умов, що стимулюють цілеспрямовану і природовідповідну зміну навчених);
- комунікативні (контактність, спілкування, взаємостосунки);
- оцінні (сприйняття і критичний аналіз дій суб'єктів педагогічного процесу);
- рефлексії (самоаналіз власної особи, діяльності і спілкування).

*Професійні уміння соціального педагога* відображають загальнопедагогічні уміння і специфіку його професійної діяльності.

**Комунікативні уміння:**

- вступати в контакти з різними людьми; встановлювати професійні відносини; здійснювати індивідуальний підхід до людей із специфічними проблемами; співробітничати, вступати в ділові контакти; створювати атмосферу комфортності, доброзичливості;

- викликати довір'я у клієнтів, брати участь у вирішенні їх проблем;

- дотримуватися конфіденційності в роботі, бути тактовним;
- спонукати людину до дії, творчості, вияву милосердя;

впливати на спілкування, відносини між людьми в мікросоціумі;

- правильно сприймати, ураховувати критику, реагувати на неї.

**Прикладні уміння:**

- дослідницькі (аналіз, збір, облік, обробка інформації, підготовка аналітичних матеріалів, розробка програм, підготовка анотацій, статей, докладів);
- соціально-педагогічні (аналіз соціальної ситуації, проблем, планування, прогнозування, форми і методи педагогічної допомоги, психотерапії); соціально-творчі (художня, технічна творчість, спортивні уміння, соціокультурний моніторинг);
- соціально-медичні уміння (перша долікарська допомога, догляд за хворим, консультування, точковий масаж, траволікування, екстрасенсорика);
- соціально-правові (юридична консультація, довідка, суспільний захист);
- соціально-психологічні (психологічна діагностика, психологічне консультування, психотерапія, психотренінг, медитація, гештальттерапія, психодрама, психосинтез, психоаналіз, психологічна астрологія);
- соціально-економічні (уміння організувати власну справу, аналізувати економічні ситуації і т.ін.).

#### **Організаторські уміння:**

- ставити конкретні задачі, спрямовані на вирішення проблем;
- організовувати підопічних на їх виконання;
- раціонально організовувати свій робочий час;
- планувати етапи і засоби діяльності по досягненню результатів;
- планувати індивідуальну роботу з клієнтом;
- організовувати окремі види соціальної діяльності, виконання програм і проєктів;
- визначати потреби клієнтів і допомагати знайти відповідні їх потребам соціальні служби;
- виявляти і підтримувати корисну ініціативу, створити умови для її реалізації;
- об'єднувати людей на основі їх загальних інтересів, духовної близькості.

#### **Аналітичні уміння:**

- вивчати особу, сім'ю, ставити соціальний діагноз;
- аналізувати конкретні життєві ситуації клієнта, передбачати і запобігати життєвим кризам;
- проєктувати кінцевий результат соціально-педагогічної діяльності;
- аналізувати отримані результати в зіставленні з початковими даними, висувати нові задачі;
- аналізувати недоліки своєї професійної діяльності;
- аналізувати досвід і практику роботи фахівців соціальної

діяльності;

- творчо переробляти необхідну інформацію;
- аналізувати конкретну соціальну ситуацію, причини і вигоди;
- бачити свою роль і своє місце як у здійсненні соціальної політики, так і в конкретних соціальних ситуаціях своїх клієнтів.

**Педагогічні уміння:**

- навчати інших мистецтву допомагати людям, прикладним умінням і навичкам;
- виявляти резервні можливості особи, відкривати позитивне в людині і організовувати процес самопомоги їй;
- навчати повсякденним життєвим навичкам;
- стимулювати позитивні вияви, гуманність, милосердя у вчинках, поведінці людини, у відношенні до інших людей;
- педагогічно усвідомлювати поведінку особи, ставити педагогічні задачі, добиватися їх рішення;
- здійснювати вибір засобів, методів, прийомів педагогічного компетентного втручання в кризові ситуації соціальної діяльності;
- організовувати педагогічно доцільну діяльність в соціумі, педагогічно управляти і коректувати соціальну ситуацію;
- впливати на підопічного, групу засобами педагогічної техніки (мова, голос, жести, ораторська майстерність);
- допомагати клієнту найбільш ефективно налагодити зв'язок з певним соціальним середовищем;
- передавати клієнту знання, отримані в процесі професійного навчання і власного досвіду;
- висловлювати матеріал доступно, логічно, образно, виразно.

**Уміння саморегуляції:**

- управляти і контролювати свої емоції в будь-якій ситуації;
- управляти своїм настроєм;
- пред'являти до себе підвищену вимогливість;
- переносити великі нервово-психічні навантаження;
- поступатися своїми інтересами ради інтересів підопічного;
- знімати психологічну напругу.

Далі можна розглядати структуру умінь як взаємопов'язані дії в процесі вирішення професійних задач: автоматизовані, репродуктивні, пошукові і творчі.

Відповідно до рівня сформованості професійних умінь визначається рівень професійної, у тому числі і соціально-педагогічної, діяльності.

*Овчарова Р.В. Справочная книга социального педагога. – М., 2001. – с. 39-43.*

## СОЦІАЛЬНИЙ ПЕДАГОГ ЯК СУБ'ЄКТ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ: ОСОБОВА ХАРАКТЕРИСТИКА І ПРОФЕСІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ

Можна виділити наступні особові якості соціального педагога:

- гуманістичні якості (доброта, альтруїзм, відчуття власної гідності і т.ін.);
- психологічні характеристики (високий рівень протікання психічних процесів, стійкі психічні процеси передбачають високий рівень емоційних і вольових характеристик);
- психоаналітичні якості (самоконтроль, самокритичність, самооцінка);
- психолого-педагогічні якості (комунікабельність, емпатичність, візуальність, красномовство і т.ін.).

Виділивши особисті якості соціального педагога, неважко зрозуміти, що не кожна людина придатна для соціально-педагогічної роботи. Визначальною тут є система цінностей соціального педагога, де альтруїзм – здатність робити добро іншій людині, незалежно від її походження, віри, соціального статусу, що приносить користь суспільству, – переходить з розряду філософських категорій в стійке психологічне переконання. Альтруїстська установка, що входить в особисті якості, часто пред'являє до соціального педагога високі вимоги – уміння піднятися над своїми власними бажаннями і потребами і віддати безумовний пріоритет потребам дитини.

В особистісному ядрі кожної людини, а особливо соціального педагога, важливе відчуття власної гідності. Якщо немає такого відчуття у професіонала, то він не заслуговує пошани і сам не зможе виховати відчуття власної гідності у дитини, що потребує допомоги. Відчуття власної гідності є умова і передумова особистої і соціальної відповідальності. Воно включає: відчуття безпеки – ухвалення відповідальності за власне життя; відчуття ідентичності – ухвалення власного Я, реальна оцінка себе; відчуття приналежності – закріплення себе до якоїсь групи; відчуття цілі – визначення значення життя, уміння приймати виклики долі; відчуття компетентності – упевненість у власному професіоналізмі.

Наступна група якостей представляє психологічні характеристики особи, визначальні здібності до даного виду діяльності. Для соціального педагога значимі певні вимоги до психічних процесів: сприйняття, пам'яті, уяві, мисленню; психічним станам: утомлюваності, апатії, стресу, тривожності, депресії, увазі як частини свідомості; емоційним (стриманість) і вольовим (наполегливість, послідовність) характеристикам.

Психологічна невідповідність вимогам професії особливо сильно

виявляється у важких, кризових ситуаціях, коли потрібна зібраність і мобілізація всіх внутрішніх ресурсів для вирішення виниклої проблеми.

Третя група пов'язана з психоаналітичними якостями, такими, як самоконтроль, самокритичність, самооцінка своїх вчинків, самоаналіз своєї діяльності.

До четвертої групи якостей відносяться: комунікабельність (здатність швидко встановлювати контакт); емпатичність; візуальність (зовнішня привабливість); красномовство (уміння вселяти і переконувати); перцептивність (сприйняття людини людиною).

*Соціальна педагогіка: Курс лекцій / Под ред. М.А. Галагузової. – М., 2000. – с. 28-30.*

## **НОРМИ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА**

Під етичними нормами розуміються соціально і професійно значущі якості особистості соціального педагога, стиль його поведінки і спілкування, етичні ідеали і особисті орієнтації, необхідні для професійної діяльності.

Етичні норми і професійні стандарти є неподільними цілими підготовки соціальних педагогів, оскільки складають системоутворюючу основу професії.

Норми професійної етики соціального педагога, що працює з людьми, чії можливості здоров'я і соціалізації обмежені, є "внутрішнім професійним цензором", що дозволяє співвідносити свої дії і вчинки з певним етичним еталоном, зразком, контролювати свою професійну компетентність. Невипадково етичні норми багатьох, які вироблялися на всьому протязі історичного періоду становлення і розвитку професійної соціально-педагогічної діяльності, спрямовані не тільки на об'єкт діяльності (осіб з обмеженими можливостями), але й на особисту сферу фахівця, до його суб'єктивного Я.

Це ті професійно-етичні норми, які виступають як категоричний імператив, якість обов'язкове для виконання зведення вимог і закони даної професії.

*1. Пріоритет особи і сім'ї по відношенню до суспільства і держави*

Соціальний педагог не тільки надає відповідні послуги клієнту, але перш за все захищає його права на освіту і спадкоємство соціального досвіду, проводить курс соціальної реабілітації, що дозволяє клієнту відновити зв'язки з суспільством, увійти до нього повноправним членом і знайти в ньому свою власну нішу. Тільки у випадках, коли клієнт порушує

закон, соціальний педагог встає на захист інтересів суспільства.

## *2. Конфіденційність у взаємостосунках з клієнтом*

Інформація про особисте життя клієнта і інтимну сферу сім'ї не може бути предметом обговорення навіть у вузькому крузі професіоналів, оскільки це може негативно вплинути на життєвий сценарій особи і привести до необоротних наслідків в соціальних взаємостосунках з клієнтом. Конфіденційність професійної інформації – одна з найважливіших вимог реалізації соціально-педагогічної діяльності.

## *3. Чітка диференціація особистих оцінок соціальної ситуації від професійної діагностики*

Ця найскладніша вимога до реалізації соціально-педагогічної діяльності, що допускає професіоналізм найвищого рівня. Необхідно уміти чітко розмежувати власні стереотипи сприйняття досліджуваної соціальної ситуації від реально існуючої проблеми. Довірливі взаємостосунки з клієнтом не повинні скочуватися до панібратських або споживацьких відносин. Неприпустимо будувати міжособистісні взаємодії соціального педагога з клієнтом на основі принципу взаємозалежності. Базисом взаємостосунків повинні бути пошана, коректність і альтруїзм.

## *4. Соціальна активність, прагнення до позитивних змін соціальної ситуації*

Цей один з основних напрямів практичної реалізації соціально-педагогічної діяльності. Соціальна активність є основною етичною вимогою до практичної діяльності соціального педагога, що пов'язано з активною участю в соціальних, гуманітарних і добродійних акціях, спрямованих на відстоювання прав клієнтів.

Соціальна активність припускає вихід за рамки службових обов'язків соціального педагога.

## *5. Постійна самоосвіта і уміння передавати знання іншим*

Соціальний педагог – носій інформації і соціального досвіду, які він за допомогою специфічних методів і прийомів передає своїм клієнтам. Тому “найважливішою вимогою” до організації професійної соціально-педагогічної діяльності є його постійна самоосвіта. Активне пізнання навколишнього світу через різні форми взаємодії з соціальною дійсністю і уміння передавати свої знання клієнтам, трансформувати власні знання і досвід в надбання інших людей, які через різні причини не можуть самостійно отримати адекватну інформацію про навколишній світ, – обов'язкова складова професійно-етичного кодексу соціального педагога.

## *6. Пошана до особистості клієнта незалежно від його відмінності від прийнятого в суспільстві еталона норми*

Соціальний педагог розглядає клієнта не з позиції порівняння його з нормою і оцінювання негативних виявів його індивідуальних



якостей (фізичних, психічних, інтелектуальних і т.ін.), а з погляду неперевершеної оригінальності і неповторності даної особи, її безумовної цінності для суспільства.

#### *7. Розвиток принципів самопомоги і взаємодопомоги клієнтів*

Це найважливіші принципи взаємодії соціального педагога і клієнтів. Їх суть полягає у тому, що соціальний педагог в своїй практичній діяльності повинен спиратися на внутрішні резерви свого підопічного, що є, які він перш за все повинен уміти виявити і розвинути. Соціальний педагог не повинен бути постійною опорою, „милицею”, на яку клієнт спиратиметься все своє життя. Така ситуація формує утриманську позицію у підопічного. Задача соціального педагога полягає в тому, щоб навчити людину, що потрапила у важку життєву ситуацію, відновлювати зв'язки з соціумом, групою, самим собою, мобілізувавши всі внутрішні можливості, що є, і резерви.

#### *8. Готовність діяти від імені клієнта*

Представляючи інтереси клієнта в різних інстанціях, соціальний педагог повинен не тільки розуміти, але й приймати інше Я, максимально проникатися проблемами клієнта і компетентно сприяти розв'язанню цих проблем.

#### *9. Прагнення до соціальної справедливості, захисту прав людини і громадському порядку*

Дана професійно-етична вимога до діяльності соціального педагога припускає його активну життєву позицію в позитивній зміні соціальної ситуації на різних рівнях соціуму, прагнення не тільки поліпшити середовище незаселеного клієнта, але й вплинути на глобальні зміни в області соціальної політики. У сфері діяльності соціального педагога, яку можна позначити як “середовище – особа”, акцент переноситься на зміну соціальних умов, що оточують особу і що впливають на її соціальний статус.

Професія соціального педагога, який працює з клієнтами, що мають різні відхилення в розвитку, висуває принципово нові вимоги до суб'єкта соціально-педагогічної діяльності в сфері соціальних інститутів корекційно-компенсаторної спрямованості.

*Аксенова Л.И. Социальная педагогика в специальном образовании. – М., 2001. – с. 94-96.*

*Шишкова Т.А. Справочник социального педагога. – М., 2005. – с. 28 -31.*

## ПРОФЕСІЙНІ ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА

Професіоналізм у роботі соціального педагога залежить від особистих якостей людини, що обрала цей вид діяльності як унікальну сферу довір'я між людьми, що породжує основу для їх взаєморозуміння, взаємодопомоги і взаємної відповідальності. Отже, соціальному педагогу необхідно володіти такими якостями, як:

- природність – здатність бути самим собою в процесі взаємодії з оточуючими;
- доброзичливість – здатність доброго, приязного сприйняття оточуючих, готовність до всесторонньої підтримки людини, що потребують її;
- емпатія – уміння стати на позицію сприйняття світу таким, яким його сприймають інші люди, з метою пошуку компромісного рішення виниклої проблеми;
- відвертість – уміння щиро говорити про свої відчуття і думки, передаючи їх співбесіднику;
- делікатність – м'якість, ввічливість, тактовність у спілкуванні з іншими людьми;
- конкретність – уміння чітко відповідати на поставлене питання, уміння висловлювати власну думку.

*Шшиковець М.А. Справочник соціального педагога. – М., 2005. – с. 22.*

## ЕТИЧНІ ЗОБОВ'ЯЗАННЯ І НОРМИ

### Етичні зобов'язання соціального педагога по відношенню до клієнтів

#### ***1. Має рацію і прерогативи, першорядність інтересів клієнтів***

Соціальний педагог повинен докласти максимум зусиль, щоб виховати і розвинути самостійність клієнта. По відношенню до клієнта він має такі основні обов'язки:

- а) не використовувати відношення з клієнтом у власних інтересах;
- б) не брати участі в будь-яких формах дискримінації, заснованої на національності, сексуальних орієнтаціях, віці, розумових або фізичних недоліках або будь-яких перевагах, привілеях, персональних характеристиках – не проти; його ціль всіма доступними засобами боротися з такою дискримінацією;
- в) уникати зв'язків або відносин, які йдуть на шкоду його клієнтам;

г) не вступати у сексуальні відносини з клієнтами ні за яких обставин;

д) інформувати клієнтів про ризик, права, можливості, обов'язки, пов'язані для них з соціальною службою;

е) слідувати порадам і консультаціям колег і наставників у випадку, якщо вони, на його думку, служать інтересам справи;

ж) завершити роботу з клієнтом і професійні відносини з ним, коли такі не є більше необхідними, не служать інтересам цієї людини або його сім'ї;

з) у випадку, якщо інша особа офіційно призначена виступити на захист клієнта, мати справу з цією особою виключно на користь клієнта;

і) не дозволяти залучати себе до будь-яких дій, які поганяють або зменшують цивільні або юридичні права клієнта, навіть якщо це робиться на його прохання;

к) забезпечувати активну суб'єктну позицію самого клієнта, не допускати приниження гідності особи клієнта формами добродійної допомоги, що надається йому.

### ***2. Конфіденційність і збереження таємниці***

Співробітник соціальної служби зобов'язаний поважати таємниці клієнта і не поширювати інформацію, що пройшла в ході професійної соціальної допомоги. Він зобов'язаний:

а) використовувати конфіденційну інформацію, отриману ним від клієнта, тільки у разі професійної необхідності;

б) повністю інформувати клієнтів про межі конфіденційності в даній ситуації, а також про цілі, для яких дана інформація може використовуватися;

в) у разі потреби забезпечувати клієнтів будь-якими офіційними записами, що стосуються їх;

г) забезпечуючи клієнта необхідними записами, дотримуватися конфіденційності залишку, що зберігається в записах, інформації;

д) отримати усвідомлену згоду клієнта, перш ніж друкувати, робити магнітофонні записи або дозволяти будь-якій третій інстанції спостерігати за його роботою.

### ***3. Гонорари***

Співробітник соціальної служби повинен переконатися, що встановлені гонорари за різні види соціальної допомоги справедливі, розумні, тактовні, відповідні і з видом наданої соціальної допомоги, і зі здатністю клієнта платити.

Соціальний педагог не повинен приймати цінних подарунків за виконану роботу.

## **Етичні норми соціального педагога по відношенню до своїх колег**

### **1. Пошана, чесність, ввічливість.**

Соціальний педагог повинен поводитися з колегами з повагою, ввічливо, справедливо, з довір'ям, дотримуючи делікатність:

- а) поводитися з колегами на основі професійних інтересів і переконань;
- б) поважати довір'я колег у ході професійних взаємостосунків і взаємодії;
- в) створювати і підтримувати ситуації, що полегшують колегам етичні професійно компетентні дії;
- г) при роботі з клієнтом детально і чесно надавати відомості про кваліфікацію, точку зору, творчих знахідках колег, використовувати відповідні канали для оцінки методів роботи колег;
- д) заміщаючи колегу, діяти в інтересах репутації того, кого він заміщає;
- е) не використовувати конфлікт між колегою і керівництвом для зміцнення своєї професійної позиції;
- ж) шукати арбітраж або об'єктивне посередництво, коли професійні конфлікти з колегами вимагають негайного дозволу;
- з) поважати колег, не пов'язаних безпосередньо з сферою його роботи;
- і) виконуючи функції експерта, керівника, наставника по відношенню до колег, доброзичливо, спокійно і детально доводити до їх відомому умови спільної роботи і взаємостосунків;
- к) відповідаючи за прийом на роботу і оцінку діяльності інших, виконувати цей обов'язок в спокійній, делікатній і неупередженій манері на основі чітко сформульованих критеріїв;
- л) відповідаючи за оцінку дій інших педагогів, студентів, знайомити їх з цією оцінкою.

### **2. Відносини з клієнтами колег**

Співробітник соціальної служби повинен поводитися з клієнтами своїх колег з увагою, сповістити їх про справи з повною професійною віддачею:

- а) не брати на себе професійну відповідальність за клієнтів колеги без відповідного узгодження з останнім;
- б) обслуговуючи клієнтів колег під час його відсутності, працювати з ними так само уважно, як і з „власними”.

### **Етичні зобов'язання соціального педагога по відношенню до керівної організації або керівника**

Співробітник соціальної служби повинен твердо дотримуватися

своїх зобов'язань, даних керівній організації:

- а) працювати над удосконаленням, коректуванням політики своєї організації, підвищенням ефективності і дієвості її служб;
- б) діяти так, щоб попередити і виключити помилки і недоліки в практиці і політиці прийому на роботу в його організації;
- в) використовувати ресурси керівної організації дуже скрупульозно і лише на ті потреби, для яких ці ресурси призначені.

**Етичні зобов'язання соціального педагога  
перед своєю професією**

**1. Захист чистоти, недоторканності професії**

Соціальний педагог повинен підтримувати і підвищувати значущість, етику, знання і цілі своєї професії:

- а) захищати і зберігати чистоту своєї професії, бути відповідальним і активним в дискусіях по вдосконаленню професії;
- б) протидіяти через відповідні канали проти неетичної поведінки будь-кого з своїх колег;
- в) запобігати некваліфікованій і забороненій практиці соціальної роботи.

**2. Робота в мікрорайоні**

Соціальний педагог повинен всебічно допомагати людям, роблячи соціальні служби доступними населенню мікрорайону, вкладати свій час, професійний досвід і знання в діяльність, що сприяє поважному відношенню до своєї професії.

**3. Розвиток знань**

Соціальний педагог повинен нести повну відповідальність за розвиток і повне використання своїх професійних знань:

- а) засновувати свою практичну діяльність на професійних знаннях;
- б) критично їх аналізувати і оцінювати, бути в курсі нових знань, що відносяться до його професії;
- в) вносити свій вклад в розвиток знань в області системи служб соціальної допомоги населенню, ділитися досвідом, знаннями.

**Етичні зобов'язання соціального педагога  
перед суспільством**

Співробітник соціальної служби повинен сприяти розвитку суспільства:

- а) діяти так, щоб виключити несправедливість проти будь-якої людини або групи на основі національного походження, політичних або релігійних переконань, сексуальної орієнтації, віку, шлюбного статусу, психічних або фізичних недоліків, а також виключити переваги, привілеї окремим категоріям населення;

б) розширювати особові можливості всіх людей, різних сімей, з особливою увагою відносячись до збиткових груп і осіб;

в) створювати умови для підтримки пошани до відмінностей культур, що є в суспільстві;

г) сприяти створенню відповідних служб у міру необхідності;

д) наполягати на змінах в політиці і законодавстві з метою поліпшення соціальних умов життя і підтримки соціальної справедливості;

е) підтримувати участь громадськості у формуванні соціальної політики і розвитку активної діяльності всіх соціальних інститутів.

Соціальний педагог – представник особливої, делікатної і гуманної професії. Як посередник у взаємозв'язках особи, сім'ї і суспільства він покликаний працювати в системі освіти і соціальної допомоги населенню. Забезпечуючи медико-психологічну і правову доцільність цих систем, він вирішує в органічній єдності задачі виховання дорослих і дітей, зміцнення їх етичного, психічного і фізичного здоров'я, різних форм захисту особи, організації праці, навчання і дозвілля, надання своєчасної соціальної допомоги сім'ям і особам, які особливо їх потребують.

*Овчарова Р.В. Справочная книга социального педагога. – М., 2001. – с. 20-25.*

**The theoretic-methodological foundations of professional ethics of a social pedagogue: academic manual for university students / S. Ya. Kharchenko, N. P. Krasnova, L. P. Kharchenko**

Today there is the increasing importance of professional ethics in the regulation of various kinds of work that is connected with the processes of democratization of society, and with the desire to constantly improve professional standards in accordance with variable socio-economic relations.

Pedagogical ethics carries out theoretical and practical (value orientation, cognitive, educative) function. The main categories include pedagogical duty, freedom and responsibility, justice.

Among the theoretical problems the task of clarifying the structures and studying the process of moral bases formation of the teacher's work depending on the nature and specifics of his professional activity is very important.

Dialectics of social development of Ukraine called into existence a new specialty, the purpose of which is to provide the competent social assistance to citizens; humanization of the socio-cultural environment; increase of efficiency of socialization process, education and development of children, teenagers and youth.

As a result social pedagogy as a science comes to a fore of social life, because it meets the vital needs of man and society's needs in solving the most important problems as fundamental main direction of scientific-pedagogical support of social policy, effective system of spiritual education of the people and social work.

Enhancement of the role of social pedagogy in the integration “set” of Sciences, which shall constitute the science of such synthetic profession as «social work», is a very significant trend worldwide. And it is quite natural, because the basis of professional competence of social workers and social educators are ethical and psychological-pedagogical characteristics. Social pedagogy today contributes to strengthening the necessary scientific basis in social policy and to create favourable psychological conditions for the development of personality in distinctively different living environment.

Social pedagogy the content of which is grounded on the anthropology basis is an important regulator of relations in the system «person-society». The leitmotif of modern life, social “escape” of personality is precisely in the socio-psychological and socio-pedagogical support, in the salvation of human spirituality and moral world, in the spiritual emancipation of individuals and in ensuring complete inner freedom of creativity, which determines the overall social well-being of the individual.

This greatly expands the objectives and functions of social pedagogy –

especially in terms of its impact on self-development, self-improvement, self-protection of the person, to prepare each person and family to correct educationally purposeful self-organization of life and life creation.

The result of generalization of scientific search and socio-pedagogical practices became enrichment of a number of categories of social pedagogy as a more General and fundamental concepts that reflect the essential properties and relations of the phenomena of social reality and perception.

It is well known that social pedagogy is a science interactive, which operates quite well in its categorical apparatus of the terms and concepts of other Sciences, filling them with specific social pedagogy context.

One of the major categories used by social pedagogy is the concept of "professional ethics ." This is because a special place in the social workers takes adjustment of relationships with children and adults. In this regard, acutely raises the question of the relationship of the social norms of teacher professional ethics.

A significant role in bridging the gap between professional ethics and their actual implementation in practice is played by the system of professional training of social educators.

According the urgency of an issue and the necessity of application of the ethical principles of social and pedagogical activity the modular course "Ethics of social and educational activities" is created.

The course should provide familiarity with the values (social, cultural, personal, professional) and their connection with the professional ethics of social pedagogue.

*The aim of the course* is to provide the students with a basic knowledge of the ethics of social pedagogy, ethical communication in the profession, the means of its use in practice; to form the skills of ethics implementation in practice.

*Objectives of the course:* to generate awareness of the importance of professional ethics and standards in socio-educational activities, the need to master professional and ethical qualities by prospective social pedagogues; to form networking skills with children and adults and the skills to regulate their own behavior in different situations of the professional activity.



*Для нотаток*

*Для нотаток*

*Для нотаток*

Навчально-методичний посібник

**ХАРЧЕНКО Сергій Якович**  
**КРАСНОВА Наталія Павлівна**  
**ХАРЧЕНКО Людмила Павлівна**

**ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ПРОФЕСІЙНОЇ  
ЕТИКИ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА**

За редакцією авторів  
Комп'ютерний макет – Юрків Я. І.

---

Здано до склад. 25.03.2014 р. Підп. до друку 25.04.2014 р.  
Формат 60x84 1/16. Папір офсет. Гарнітура Times New Roman.  
Друк ризографічний. Ум. друк. арк. 31,73. Наклад 500 прим. Зам. № 121.

---

*Видавець*

**Видавництво Державного закладу**  
**„Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”**  
вул. Оборонна, 2, м. Луганськ, 91011. Т/ф: (0642) 58-03-20.  
e-mail: alma-mater@list.ru

*Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 3459 від 09.04.2009 р.*