

ЗА ДЕЛОВОТО ОБЩУВАНЕ НА СОЦИАЛНИЯ РАБОТНИК

Антон Стойков

*Тракийски университет, Медицински факултет, Катедра „Социални дейности“
Стара Загора-6000, България
e-mail:stoykov70@abv.bg*

SOCIAL WORKER COMMUNICATION SKILLS

Anton Stoykov

*Social Activities Department, Medical Faculty, Trakia University,
Stara Zagora, Bulgaria*

ABSTRACT

The article deals with issues related to the specifics of the social worker communication as part of the job. Special attention is paid to the major means of communication widely used in the social worker practice, i.e – talk. Analyzed are the main components of the communication culture. Outlined are recommendations which the social worker should respect in order to ensure effective communication.

Key words: social worker communication, communication culture.

Съвременната социокултурна ситуация в нашата страна се характеризира с ускорена динамика на процесите, протичащи в нея, което неминуемо води и до актуализиране на задачите, стоящи в основата на професионалната дейност и на социалните работници. От тях се изисква все по-задълбочена подготовка, свързана с повишаване на нивото на уменията им за работа с разнообразна информация, за работата в професионален екип и не на последно място за осъществяването на професионални контакти с колегите и клиентите.

В. Шошева, К. Бенкова и С. Динчийска посочват следните комуникативни умения, които трябва да бъдат придобити от бъдещите социални работници:

- съзнателно да конструират с помощта на езиковите средства /вербални и невербални/ своите взаимодействия с различни комуникативни партньори, било то клиент, семейство на клиента или колега по работа;
- да разпознават какви действия предизвикват с едни или други думи и интонации;
- да различават в процеса на общуването своите смисли и тези на другия и да разбират, че те могат и да се различават;
- да разбират, че изкуството да се общува е в уменията да се координират смисли, т.е да се изгражда взаиморазбиране. [5]

В съвременните научни изследвания съществуват разработки, отнасящи се до проблемите на професионалното общуване на бъдещите специалисти по педагогика, право, икономика и т.н, но на проблемите на професионалното общуване на специалистите по социална работа все още не се обръща подобаващо внимание.

Много често на социалния работник се налага да общува с официални лица, да координира дейността на различни по своите функции учреждения, да отстоява интересите на своите клиенти в многообразни по дейност институции, да участва в процесите, свързани с формирането на социалната политика на местно, регионално или на държавно ниво. Всички тези контакти той осъществява в рамките на деловото общуване, което изисква от него да е овладял културата за осъществяването му.

Като обособена област на знанието и на научните изследвания деловото общуване привлича интереса на учените през средата на XX век. Интересът на обществото към

проблемите на деловото общуване е провокиран и от редица обективни социално-икономически фактори: възникването на нови производства с включени в тях компютърни технологии, големите структурни отраслови изменения в икономическата обстановка, динамиката в социалните потребности на хората и не на последно място динамичното развитие на международните икономически, културни и духовни връзки. Тези промени налагат търсенето на нови начини за организация на деловото поведение на човека, а от там и на деловото му общуване.

Деловото общуване има своите характерни особености и своеобразни черти. За Б. Зелдович „деловото общуване е процес, при който се осъществява обмен на делова информация и на практически професионален опит; предполага достигането на определен резултат в съвместната дейност, решаването на конкретна задача или реализирането на конкретно поставена цел“.[2, с.5]

Според същия автор спецификата на деловото общуване е обусловена от това, че „то възниква на основата и по повод на определен вид дейност, свързана с производството на даден продукт или на делови ефект“.

Сред характеристиките, съставляващи професионалния портрет на социалния работник от гледна точка на овладяването на комуникативната техника според В. Доброштан се включват:

- да умее да формулира целите и задачите на деловото общуване;
- да владее навици и техники за делово общуване, неговите тактика и стратегия;
- да умее да провежда: беседа, събеседване, делови разговор, спор, полемика, дискусия, диалог, дебати, спорове, диспут, кръгла маса, делово съвещание, делова игра, преговори;
- да умее убедително да доказва и да обосновава, да аргументира и да убеждава, да критикува и да опровергава, да достига до съгласие и решение, да прави оценки и предложения;
- да владее техниката на речта, риторическите похвати и фигури, да умее правилно да построява речта си и да владее публичните встъпления. [3]

Важна особеност на деловото общуване, кореспондираща пряко с характеристиките на практическата дейност на социалния работник е овладяването от негова страна на умение да построява отношения с различни хора, търсейки при това максимална ефективност от осъществените делови контакти. Това предполага наличието у него на висока култура на делово общуване, разбираана като високо развити умения за общуване в делова обстановка. Най-важните умения в този смисъл са:

- Умение за построяване и поддържане на отношения с различни типове партньори;
- Умение за постигане на ефективно взаимодействие на основата на различни интереси;
- Умение за обективно възприемане на партньора, игнорирайки до максимална степен субективните предпочитания и нагласи;
- Умение за правилно разбиране на партньора;
- Умение за ефективно слушане.

Основна форма на деловото общуване, намираща широко приложение в практическата професионална дейност на социалния работник е деловата беседа. Като основни нейни аспекти могат да се посочат следните:

- Стимулиране на делова активност;
- Координация и контрол на протичащи във времето делови мероприятия;
- Поддържане на делови контакти;

- Общуване и взаимодействие между работещите в една или в сходни професионални сфери.

За П. Павленок деловата беседа в социалната работа притежава следните характерни особености:

- Диференциран подход към предмета на обсъждане с отчитане на комуникативните цели и особености на партньорите в интерес на достъпното и убедително излагане на позициите на страните;

- Бързина на реакцията при изказванията на партньорите;

- Аналитичен подход при отчитането и оценката на субективните и обективните фактори;

- Чувство за собствена значимост и повишаване на компетентността на партньорите в резултат на критичния разбор на различните гледни точки по дадения проблем;

- Чувство за съпричастност и отговорност при решаването на проблема.[4, с.114]

Същият автор формулира и няколко препоръки, които според него социалния работник е длъжен да спазва в процеса на официално-деловото си общуване:

- Предварително да подготви план за беседата, да акцентира върху най-важните формулировки в нея;

- Да спазва принципа за периодично въздействие върху събеседника в хода на беседата: да редува неблагоприятните моменти и факти с благоприятни, в началото и края на беседата да посочва само благоприятни факти;

- Постоянно да се съобразява с движещите мотиви на събеседника: неговите очаквания, преимуществата, които той притежава, неговото желание за самоутвърждаване, неговото самолюбие;

- Да избягва присъствието на странични, незаинтересовани лица;

- Във всяка ситуация да бъде вежлив, да проявява безупречен вкус;

- Да улеснява събеседника при даването от негова страна на положителни отговори;

- Да избягва въпросите, предполагащи отговор „не“ от страна на събеседника;

- Да разяснява подробно собствената си позиция ако събеседникът не е съгласен с нея;

- Да не се отклонява от предмета на беседата и да избягва съществени отклонения от него, да използва убедителен и оптимистичен маниер при провеждането и.[4, с.151]

От съществено значение за ефективността на процеса на деловото общуване е необходимо избягването на определени комуникативни прояви и актове, които биха нанесли определени морални вреди върху събеседника. Като такива К. Бенкова и Б. Гьошев посочват насилието, обидата, манипулирането, опекуството.[1]

Важна особеност на деловото общуване в социалните институции е необходимостта от установяването и поддържането в определени случаи на пълноценни контакти от страна на социалния работник с некомуникабилни клиенти, към които най-често се отнасят възрастни лица или лица с физически или психически проблеми. Ако той не е овладял уменията за осъществяването на пълноценен диалог с тези категории лица, то това може да бъде причина за възникването на междуличностни неразбирателства, а понякога дори и до враждебност.

Овладяването на уменията за осъществяване на делово общуване с възрастни и престарели хора е сложен процес, който би следвало да бъде съобразен с някои техни възрастови особености. В този смисъл би следвало да се отбележи, че у голяма част от тази

категория лица съществуват когнитивни нарушения с различна степен на проявление, както и нарушения на зрението, слуха, на централната нервна система и др. Наблюдават се също така деменция, нарушения във представите за времето и пространството, а нерядко и нарушения в емоционално-волевата сфера. Всичко това може да бъде причина за понижена психическа активност, за бързото настъпване на умора, за лесна раздразнителност, с което следва да бъде съобразяван процеса на деловото общуване с тези лица.

Важна част от деловото общуване в социалната работа е неговият нравствен компонент, чийто проявления могат да се търсят в няколко посоки. На първо място следва да бъде изведено уважението към деловия партньор, търпимостта и доброжелателността към него, взаимното съпреживяване и разбиране, които, проявени в процеса на деловото общуване способстват за повишаване на ефективността от професионалната дейност. На следващо място събеседниците, възприемани като значими партньори оказват влияние върху социалния работник и създават условия за усъвършенстването на неговия нравствен потенциал.

Интерес в случая представлява и естетическият компонент на деловото общуване, свързан най-вече с външният вид на общуващите. В случая той следва да бъде разглеждан като показател за степента на уважението на социалния работник към обкръжаващите го и към себе си. Не бива да се пропуска и факта, че външният вид оказва и психологическо влияние върху партньорите в процеса на общуване. Това се осъществява най-вече чрез елементите в техния облик, свидетелстващи за тяхната принадлежност към определен социален кръг или към дадена социална група.

Доколкото деловото общуване може да бъде разглеждано като обмен на значима за участниците в него информация, т.е като комуникация, то като важен структурен компонент в него би следвало да се посочи и комуникативната компетентност на социалния работник. В рамките на това понятие би следвало да бъдат включени способността за предварителното социално-психологическо програмиране на предстоящия процес на общуване съобразно своеобразието на комуникативната ситуация, осъществяването на социално-психологическо управление на процеса на общуването и не на последно място изготвянето на социално-психологическа прогноза за предстоящата комуникативна ситуация.

В заключение следва да се отбележи, че в богатата палитра от стилове и форми на общуване, чрез които социалният работник осъществява своите професионални взаимодействия на различни нива, с особена важност се откроява деловото общуване, чието осъществяване на високо професионално равнище от негова страна следва да се разглежда като задължителна предпоставка за ефективността на цялостната му професионална дейност.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Бенкова, К., Б. Гьошев (2012) Бизнес етика. Измерения в малкия бизнес. София, Изд. Авангард прима.
2. Зельдович Б. З (2007) Деловое общение. Учебное пособие, Москва, Альфа-Пресс.
3. Доброштан, В. М. (2008) Теория социальной работы, Санкт-Петербург.
4. Основы социальной работы” под ред. П. Д. Павленка. Москва, Изд: Инфра – М, 2000.
5. Шошева, В., К. Бенкова, С. Динчийска. (2008) Умения за социална работа /помагало за социален тренинг/, Стара Загора.