

УДК 37.013.42

С.С. Стельмах

ІНДИВІДУАЛЬНА БЕСІДА З ДИТИНОЮ: ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ

Професійна діяльність соціального педагога неможлива без спілкування як системи взаємодії педагога з дітьми з метою здійснення виховного впливу, формування педагогічно доцільних заємин і самооцінки дитини, створення сприятливого мікроклімату. У статті сформульовано практичні рекомендації для соціальних педагогів щодо організації та проведення індивідуального професійного спілкування з дитиною, врахування яких допоможе фахівцям у самовдосконаленні.

Ключові слова: професійне спілкування, взаємодія, індивідуальна бесіда, дитина, соціальний педагог, взаєморозуміння.

Профессиональная деятельность социального педагога невозможна без общения как системы взаимодействия педагога с детьми с целью осуществления воспитательного воздействия, формирования педагогически целесообразных взаимоотношений и самооценки ребенка, создание благоприятного микроклимата. В статье сформулированы практические рекомендации для социальных педагогов по организации и проведению индивидуального профессионального общения с ребенком, учет которых поможет специалистам в самосовершенствовании.

Ключевые слова: профессиональное общение, взаимодействие, индивидуальная беседа, ребенок, социальный педагог, взаимопонимание.

Однією з найважливіших, а деколи й найскладніших особливостей професійної діяльності соціального педагога є спілкування. Адже для фахівця не достатньо уважно вислухати співрозмовника, досягнути сенс того, що він говорить, що криється за його словами, необхідно налагодити з ним контакт, з'ясувати проблеми, спільно з ним визначити можливі альтернативи їх розв'язання, вміти врегульовувати конфлікти, знаходити компроміси. Впливаючи на людей, соціальні педагоги повинні бути здатними переконувати, наводити логічні аргументи, а не маніпулювати поведінкою співрозмовника.

Спілкування має величезне значення для професійного та особистісного розвитку фахівця, будучи компонентом і основним засобом його педагогічної діяльності. Від володіння методами спілкування часто залежить результат ділових переговорів соціальних педагогів із представниками структур влади, ділових кіл, різних закладів та організацій. Необхідність ефективно взаємодіяти з дітьми та їх батьками, колегами по роботі і адміністрацією у вирішенні освітніх, соціокультурних і різних організаційних питань висуває особливі вимоги до комунікації соціального педагога.

Проблема спілкування завжди викликала великий інтерес вітчизняних та закордонних науковців, серед яких загальні положення теорії спілкування розглядали О.О. Бодальов, А.Б. Добрович, В.О. Кан-Калік, О.О. Леонтєв, Б.Ф. Ломов, Л.А. Петровська та інші. Дослідження психологічних особливостей професійного спілкування здійснювали Г.О. Балл, В.М. Галузяк, В.О. Кан-Калік, М.Н. Корнєв, Я.Л. Коломінський, Л.Е. Орбан-Лембрик, М.М. Заброцький, О.М. Коропецька, О.В. Киричук, С.О. Мусатов, С.А. Семиченко, Т.С. Яценко. Вивченням психолого-педагогічних умов та засобів розвитку комунікативного потенціалу особистості займалися О.О. Вербицький, Ю.М. Ємельянов, М.О. Коць, Л.А. Петровська. Етика ділового спілкування соціального педагога є предметом дослідження С.Я.Харченко, Л.П.Харченко, Н.П. Краснової.

Попри наукові доробки науковців розглянути різні аспекти спілкування, і професійного загалом, наразі відчутний дефіцит робіт практичного спрямування.

Мета статті - розкрити методи та прийоми підготовки і проведення індивідуальної бесіди соціального педагога з дітьми.

Виклад основного матеріалу. Спілкування як складний, багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми, виникає на основі потреб і спільної діяльності та включає в себе обмін інформацією, сприймання та розуміння іншого. Педагогічне спілкування – сукупність методів і засобів, що забезпечують реалізацію цілей і завдань навчання і виховання та визначають характер взаємодії педагога і вихованця. У соціально-педагогічній роботі це – взаємодія суб'єктів через знакові засоби, викликана потребами спільної діяльності та спрямована на значимі зміни стану, поведінки партнера.

Серед інших фахівців соціальні педагоги вирізняються необхідністю володіння значним комунікативним потенціалом – об'єктивними та суб'єктивними можливостями здійснення зв'язків і взаємодії, обміну інформацією; співпереживання, взаєморозуміння, сприймання, відтворення, вплив на індивіда, групу тощо. Комунікативний потенціал включає комунікативні якості, які характеризують здатність до спілкування; комунікативні здібності (здібності до володіння

ініціативою у спілкуванні, здатності емоційно відгукуватися на стан партнерів по спілкуванню, до самостимуляції і взаємної стимуляції у спілкуванні) та комунікативну компетентність (знань, норм і правил спілкування), які визначають якість спілкування індивіда.

Професійне спілкування соціальних педагогів і клієнтів значною мірою обумовлене етичними нормами соціальної роботи, цінностями, традиціями, віковими, інтелектуальними та іншими характеристиками клієнтів тощо. Якщо у звичайному спілкуванні механізми міжособистісної взаємодії діють спонтанно, то у спілкуванні соціального педагога вони мають професійне спрямування. Фахівці із соціальної роботи мають досконало знати ці механізми, володіти ними з огляду на контекст і специфіку роботи з певними категоріями клієнтів. Наприклад, для ВІЛ-позитивної людини важливо, щоб їй потиснули руку, оскільки це свідчить про те, що співрозмовник не боїться інфікування, сприймає її як повноцінну людину. Для людей похилого віку важливою є увага, тому не варто шкодувати часу на вислуховування, співчуття, демонстрацію інтересу і поваги до їхніх заслуг і досвіду. Часом вони намагаються пригостити чимось, їм важливо відчуті свою значущість, потрібність. А дітям важливо, щоб з ними погралися, зацікавилися тим, що їх цікавить. Із пригніченим чимось клієнтом чимось, варто посидіти поруч і просто помовчати. До яких би дій не спонукала соціального педагога ситуація, завжди потрібно намагатися бути щирим.

Спілкування соціального педагога має надзвичайно велике, часом вирішальне значення у виховному процесі. Це пояснюється тим, що крім ділової інформації воно завжди – явно чи приховано – містить оцінку поведінки і особистісних якостей клієнта.

Для багатьох педагогів спілкування є найслабкішим місцем їхньої педагогічної технології, і саме такі педагоги не бачать у спілкуванні ніякої проблеми. Конфлікти, що виникають зокрема з дітьми, вони пояснюють невихованістю останніх, не бажаючи бачити власних помилок у спілкуванні з вихованцями. Підхід у таких педагогів простий: розмовляти з дітьми треба відповідно до того, як вони заслуговують: із дисциплінованими – спокійно і ввічливо, з порушниками – суворо, вимогливо і різко, критика ніколи не буде зайвою і надмірною. Звичайно таке пояснення нібито має свою логіку, але вона не витримує перевірки життям. Педагогічне спілкування має спиратися на розуміння ролі етики та психології спілкування. Педагогічне спілкування – це мистецтво дипломатії, спрямоване на те, аби уникнути психологічного захисту клієнта у вигляді "сміслового бар'єра" на педагога. Це дуже складне завдання, але справжній професіоналізм соціального педагога саме постає в умінні

спілкуватися, не викликаючи недовіри, зневаги, нещирості і навіть агресії до себе.

Труднощі під час взаємодії у виховному процесі зумовлені фактичною розбіжністю між соціальним педагогом та учнем у знаннях, досвіді, соціальній зрілості. Адже це 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. 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 авторитетом. 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 [6].

Одним з найпоширеніших методів спілкування, а також форм виховного впливу соціального педагога з дітьми є бесіда, за допомогою якої здійснюється процес взаємодії між дитиною і педагогом під час колективної діяльності чи індивідуального впливу.

Особливу складність для соціального педагога, навіть досвідченого, викликає індивідуальна бесіда, адже вона потребує створення таких умов, при яких вихованець буде здатний на відвертість.

Через бесіду виховного характеру, як правило, намагаються вплинути на співрозмовника, стимулювати його до певних вчинків, запропонувати готові рецепти вирішення проблем тощо. Однак не слід забувати, що кожна людина, навіть дитина – це особистість зі своїми поглядами, характерологічними особливостями, здібностями, уподобаннями. Ніхто не бажає ставати об'єктом виховання, навіть доречного та справедливого, а тим більше – об'єктом маніпулювання.

Дітям, як і всім нам, хочеться, аби до них ставилися з повагою. Але не слід забувати, що вони ще не дорослі й потребують особливого захисту і допомоги. Надзвичайно важливе значення в процесі комунікації соціального працівника з дитиною мають уміння слухати й

уміння говорити. Уміння слухати є непереоціненою якістю, адже тільки після того, як фахівець вислухає клієнта і почує те, що він мав намір сказати, можна визначити якими словами і як йому відповісти, які питання перед ним поставити, а отже, прийняти правильне рішення. Запрошуючи дитину на приватну бесіду, головне – слухаючи, вміти почути, тобто вловити приховані за словами думки та почуття. Часто дитині є про що розповісти, але навіщо старатися, якщо співрозмовник її не чує? Діти чудово відчують нещирість і ніколи не стануть відвертими з людиною, яка не вміє їх слухати. Не варто забувати, що вони дивляться на все інакше, ніж дорослі.

Підготовка до бесіди, особливо індивідуальної, потребує розробки детального плану. Це не означає, що перед зустріччю треба написати весь текст розмови, спланувати чіткий зміст і визначити її тривалість. Підготовка до бесіди передбачає збір основних відомостей про місце проживання дитини, склад її родини, обставини життя, які зазначені в особистій справі учня. Подробиці можна уточнити із батьками, бо дорослим легше говорити, особливо про деякі сімейні проблеми. Через недостатню і фрагментарну інформацію про учня (про особливості його характеру та уподобань, мотивів вчинків та інтересів тощо), часто виникають труднощі у взаємовідносинах соціального педагога з учнями, що ускладнює правильну оцінку поведінки клієнта та вибір оптимальних форм соціально-педагогічного впливу, а будь-який вплив, здійснений без урахування повної інформації, може породжувати нові протиріччя між соціальним педагогом та дитиною.

Щодо тривалості проведення бесіди, то думка, що чим триваліше бесіда, тим вона продуктивніша є помилковою.

Перше знайомство з дитиною не слід починати одразу ж з індивідуальних бесід. Діти звикли до того, що дорослі тиснуть на них, примушують, тому дитина, якщо вона одна в присутності малознайомого дорослого, може знітитися і почати нервувати. Не розуміючи, чого від неї хочуть, несвідомо почне противитись. Вона не піде на відвертий контакт і не зможе висловити свої думки. Тому перші бесіди з дітьми можна робити груповими: коли друзі та однокласники поруч, діти більш розкуті та спокійні. Однак, як зазначають практики, бесіда з усім класом часто перетворюється на монолог соціального педагога, або на гомін усього колективу. Оптимальний варіант роботи – з групою з чотирьох-шести учнів, бажано однієї статі. Але зустрічаються й такі діти, які здатні розкритися лише віч-на-віч, тому треба виявляти чутливість і визначити за яких умов дитина здатна на відвертість.

Особливу увагу слід приділити місцю проведення бесіди. Діти мають почуватися зручно і невимушено, тому кабінет директора чи

вчительська – не найкращі місця для приватних бесід. Проте також варто уникати надмірної ізоляції, особливо якщо відбувається спілкування віч-на-віч. Допустиме проведення індивідуальної бесіди у класі, при напівпричинених дверях, що у свою чергу не лякає дитину ізолюваністю та дає їй відчуття свободи, можливість у будь-який момент залишити приміщення.

У процесі комунікації вербальні засоби доповнюються та підсилюються невербальними. За сучасними оцінками лише 7% змісту спілкування передається словами, в той час як 38% інформації визначається тим, як ці слова промовляються, а 55% – виразом обличчя [2, с. 83]. Важливим елементом проведення бесіди є проксемічні характеристики спілкування. Для створення атмосфери довіри соціальний педагог розташовується на одному рівні з дитиною, не займаючи найбільшого та найзручнішого стільця. У жодному разі не слід сідати за свій стіл, визначивши місце дитини навпроти. Поза, жести, міміка соціального педагога мають свідчити про інтерес та повагу до співрозмовника.

Одним з принципів соціально-педагогічної діяльності є конфіденційність. У першу чергу, не треба проводити бесіду з однією дитиною в присутності колег. У таких умовах дитина відчуває свою вразливість і про щирість мови бути не може. По-друге принцип конфіденційності передбачає бажання чи небажання дитини долучити до вирішення проблеми батьків, інших фахівців. Анонімність дозволяє вихованцям відверто говорити про те, чого за інших умов вони б ніколи не казали. Але в жодному разі це не стосується тих ситуацій, коли дитина розповідає про завдання їй серйозної шкоди фізичного чи сексуального характеру. У таких випадках соціальний педагог зобов'язаний повідомити адміністративні та компетентні органи.

Комунікативна сторона спілкування соціального педагога з дитиною передбачає використання простих висловів, без прийомів загравання, які однаково зрозумілі як дітям, так і дорослим. Особливу увагу варто приділити формі звертання, зокрема з дітьми старшого віку розмовляти на "Ви", підсилюючи повагу до них, а також їх значимість та дорослість. Як показує практика, при першому знайомстві з соціальним педагогом учень дуже хоче йому сподобатися, тому починає підігравати, підшукувати правильні відповіді. У такій ситуації слід пояснити, що подібні бесіди – це не урок та не екзамен, а спосіб познайомитися з їхньою думкою та баченням світу. Помилкою в такій ситуації буде прагнення педагога допомогти дитині сформулювати думку, підібрати слова: вона вже думатиме не про те, що хоче розповісти, а про те, як побудувати речення, щоб педагог в черговий раз не натякнули на її безграмотність [5, с. 98].

Краще за все проходять бесіди, коли діти почувають себе господарями становища. Тоді вони відчують, що головна роль належить їм, а другорядна – педагогу. А коли дитина розговориться, можна запитувати її про те, що цікавить. Здатність дитини вільно почуватись під час бесіди зростає, якщо вона проводиться в ігровій формі з використанням ігрових моментів, які стимулюють інтерес дитини до теми розмови. Крім іграшок, бесіди можуть проводитись з використанням малюнків, картинок, книжечок, будівельного матеріалу тощо. Повна свобода зі сторони соціального педагога дозволить дитині відповідати на запитання так, як вона хоче, інакше наприкінці бесіди її слова відображатимуть думки дорослого, а не її власні.

У ході розмови не слід поспішати з оцінкою, а вислухати співрозмовника, поставити себе на його місце, намагатися зрозуміти мотиви вчинку. Адже вчинки є не тільки свідомими, обміркованими, а й імпульсивними, мимовільними, з непередбачуваними результатами. Допомагає розумінню дитини уважне слухання, в результаті якого ми допомагаємо клієнту сформулювати свою проблему, вербалізувати почуття, бути максимально відвертим, навіть якщо дитина висловлює свою думку не дуже зрозуміло. Цього можна досягти за допомогою уточнюючих запитань, виду "Що ти мав на увазі?", "Я правильно Вас зрозуміла, що ...?". При цьому треба уникати прямих запитань, які не викликають у дитини бажання говорити взагалі та запитань, які передбачають однозначної відповіді "так" чи "ні". Будувати речення необхідно так, щоб отримати розгорнуту відповідь. Однак, працюючи із сором'язливими дітьми, схема розмови змінюється і включає спочатку прості закриті запитання, а потім більш складні. Похвала дітей, що почали відповідати на запитання, дає їм зрозуміти, що соціального педагога цікавлять їх відповіді, а відповідно і проблеми.

Під час бесіди слід шукати підтвердження, що дитина розуміє співрозмовника. Якщо виникають сумніви, можна повторити сказане ще раз, але іншими словами.

Інколи під час індивідуальної бесіди діти, що адаптувалися до співрозмовника та обставин, захоплюються обговоренням інших проблем, нібито відходячи від суті та цілі розмови. У таких випадках не слід їх переривати, намагатися повернути до теми: поводячи себе невимушено, вони можуть підняти наболілі питання та розказати набагато більше про себе.

Визначальним принципом проведення індивідуальної бесіди соціального педагога та дитини є принцип добровільності. Якщо дитина не готова до розмови або соромиться, не можна примушувати її говорити, краще з лагідною посмішкою відпустити її для намітити для себе другу спробу.

Типовою помилкою соціального педагога при проведенні бесіди із дітьми старшого шкільного віку є намагання співчувати та підбадьорювати їх. Це може призвести до протилежного очікуваному результату, оскільки підлітки та молоді люди у тій стадії формування особистості, коли їм не потрібна жалість сторонніх дорослих, бо вони хочуть виглядати, як усі. В той же час при відчутті хвилювання, тривоги з боку клієнта, розмову переводимо в інше русло задля запобігання негативним емоціям.

Не слід забувати і про особливість дітей прикрашати та прибріхувати події, іноді навіть суперечачи собі. У жодному разі не треба переконувати їх говорити "правду" та намагатися спіймати на брехні. Адже важливо дізнатися, як дитина сприймає цей світ, своє життя, оточуючих, як все це відкладається в її свідомості. А прикрашання є просто додаванням фарб, для того щоб соціальний педагог краще уявив.

Таке доброзичливе ставлення породжує обставини довіри учнів до соціального педагога. Дитина пробує усвідомити, що соціальний педагог дає їй найбільш цінне з того, чого досягла наука, соціально-педагогічна практика, суспільне життя в цілому, і що вимоги, які даються соціальним педагогом, справедливі.

І навпаки, внутрішнє неприйняття, яке з'являється в учня по відношенню до соціального педагога, легко переноситься на всі ті ідеї, які виходять від нього і можуть 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 [6].

Останній етап бесіди – завершення. Успішно завершити роботу – це означає досягти завчасно накресленої мети бесіди. На останньому етапі вирішуються такі завдання:

- досягнення основної мети або альтернативної (іншої) мети;
- забезпечення теплої атмосфери (навіть, якщо ви не досягли мети – позитивного результату);
- стимулювання співбесідника до виконання накреслених дій;
- підтримання в майбутньому контактів зі співрозмовником.

Отримавши усю необхідну інформацію, не варто завершувати розмову з клієнтом відразу. Найкращий спосіб – запропонувати дитині запитати про все, що її цікавить. Може, в неї виникло безліч запитань, і якщо дитина не поставить їх, у неї залишиться відчуття, ніби вона побувала на допиті. Крім того запитання дитини дозволять краще

зрозуміти проблеми співрозмовника. У свою чергу відповіді соціального педагога мають бути настільки ж відвертими, які вимагалися від дітей [5, с. 99].

Обов'язковим аспектом діяльності фахівця після завершення спілкування з дитиною є ведення записів, в яких висвітлені думки, спостереження про нові якості, особливості та недоліки учня. Варто зазначити, що подібні нотатки не слід робити під час бесіди з клієнтом, а лише наодинці. Це дозволить соціальному педагогу проаналізувати отримані дані, прослідкувати зміни у поведінці дитини впродовж певного періоду часу, акцентувати увагу на проблемах дитини, зробити висновки для себе тощо.

Висновок. Отже, індивідуальна бесіда є унікальною формою встановлення контакту між соціальним педагогом та його клієнтом, їх взаєморозуміння та взаємодії. Розпочинаючи бесіду фахівцям треба добре обміркувати свою поведінку на всіх її етапах: при встановленні контакту, під час орієнтації, при обговоренні проблеми і прийнятті рішення, а також при завершенні контакту. А врахування вищезазначених методів і прийомів ведення індивідуальної бесіди, обов'язково принесе користь у розв'язанні багатьох проблем.

І не забуваймо, великі прийоми та маленькі хитрощі у роботі з дітьми приходять із часом, але усім молодим педагогам дуже хочеться одразу ж стати професіоналами. Існує один шлях – саморозвиток, самонавчання і самовдосконалення, а головне – любов і повага до дітей.

Список використаних джерел

1. Вербицкий А. А. Активноеобучение в высшейшколе: контекстныйподход: метод. пособие / А.А. Вербицкий – М.: Высш. шк., 1991. – 207 с.
2. Годфруа Ж. Чтотакоепсихология?: В 2-х т. / Ж. Годфруа. – М.: Мир, 1996. – Т. 1. – 1996. – 496 с.
3. Загальна психологія: Хрестоматія: навч. посіб. / Скрипченко О. В., Долинська Л. В., Огороднійчук З. В. та ін. – К.: Каравела, 2012. – 640 с.
4. Карпенчук С.Г. Теорія і методика виховання: навч. посіб. (для студ. пед. вузів)/ С. Г. Карпенчук –2. вид., доп. і перероб. – К.: Вища школа, 2005. – 344 с.
5. Харченко Л. П. Етика ділового спілкування соціального педагога / Л. П. Харченко // Соціальна педагогіка: теорія та практика. – 2010. – № 3. – С. 94-100.
6. Харченко С. Я. Професійна етика соціального педагога [Електронний ресурс]: навч. метпос. /С. Я. Харченко,

Н. П.Краснова, Л. П.Харченко. – Режим доступу:
http://softacademy.lnpu.edu.ua/Programs/Profesiyna_etika/index.html

Professional activity of social teacher is impossible without communication as a system of teacherinteractionwith childrenforthe purpose ofeducational influence, forming pedagogical of expedient mutual relations and self-appraisal of child, creation of favorable microclimate.The article defines thepractical recommendations for social workersto organize and conductof individual professionalcommunication with the child, the account whichwill helpprofessionalsin self-perfection.

Keywords: professional communication, collaboration, private conversation, the child, social worker, mutual understanding.

Отримано 23.2.2012

УДК 376-056.26.016:004

І.В. Федоренко

СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ВИКОРИСТАННЯ КОМП'ЮТЕРНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У НАВЧАЛЬНОМУ ПРОЦЕСІ УЧНІВ З РІЗНИМИ ПОРУШЕННЯМИ ПСИХОФІЗИЧНОГО РОЗВИТКУ

Стаття присвячена аналізу підходів до використання комп'ютерних технологій під час навчального процесу в школах для дітей з різними порушеннями психофізичного розвитку з метою підвищення його ефективності, діагностики та корекції вад у розвитку дітей.

Ключові слова: комп'ютер, навчальний процес, діти з порушеннями психофізичного розвитку, діагностика, корекція.

Статья посвящена анализу подходов к использованию компьютерных технологий во время учебного процесса в школах для детей с разными нарушениями психофизического развития с целью повышения его эффективности, диагностики и коррекции развития детей.

Ключевые слова: компьютер, учебный процесс, дети с нарушениями психофизического развития, диагностика, коррекция.