

СОЦІАЛЬНЕ РОЗУМІННЯ ЯК ПОКАЗНИК ЕФЕКТИВНОСТІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

МАЦЮК Р.

Copyright © 2013

Актуальність дослідження. Людина – це соціальна істота. В процесі соціалізації вона стає суб'єктом суспільства, особистістю та індивідуальністю. Соціальною зрілістю особи визначається повнотою та змістовністю її взаємостосунків з довкіллям. Тому найголовніше для людини як особистості, громадянина – це порозуміння з навколишніми [3]. Розуміння – це компонент мислення, один із процесів, що його створює. Воно забезпечує встановлення зв'язку нових властивостей об'єкта пізнання з уже відомими суб'єктові, формування операціонального складу дії із цим об'єктом і визначення його місця та ролі в структурі розумової діяльності.

Для розуміння нового матеріалу (незнайомих фактів, подій тощо) людина завжди повинна вирішити певну розумову задачу, оскільки розуміння нового відбувається у процесі розумової діяльності та є її результатом. Коли ж суб'єктові потрібно зрозуміти вже відому подію або явище, то розуміння здійснюється без актуальної участі мислення – це розуміння-спогад. Будь-яка форма даного психологічного феномену при повторному зверненні суб'єкта до пізнавальної ситуації, що породила його, перетворюється на розуміння-спогад.

Одні й ті ж форми розуміння виявляються і в таких видах розумової діяльності, у яких воно становить основний психологічний зміст, і в таких, де воно відіграє допоміжну роль, виявляється компонентом діяльності. В обох випадках для виникнення аналізованого феномену людина повинна вирішити деяке розумове завдання. Те, яка форма розуміння виникає у суб'єкта в конкретній ситуації, зумовлене перш за все характером розумової праці: тим, в які об'єктивні обставини, що вимагають розуміння, потрапляє людина, і які завдання вона вирішує в них [2; 4]. У сучасній науці накопичена сукупність знань, потрібних для постановки і вирішення досліджуваної проблеми. Найбільшою мірою сприймання та розуміння іншої людини залежить від чинників, що мають соціально-психологічну природу [1; 3; 4]. Виділяють такі механізми: 1. *Фізіогномічна редукція* – судження про внутрішні, психологічні особливості на основі зовнішнього вигляду (виразу обличчя, статури, ходи, постави тощо). 2. *Соціальна категоризація та порівняння* – це розподіл людей за певними категоріями, тобто визначення їх соціального статусу та порівняння зі своїм статусом. 3. *Стереотипізація* – розуміння іншої людини шляхом віднесення її до певної соціальної групи та автоматичного перенесення на неї типових для даної групи характеристик.

Усі вищезазначені механізми розуміння людини людиною діють в умовах між групового спілкування, де взаєморозуміння реалізується з допомогою інших механізмів, провідними серед яких є: 1) *атрибуція* – розуміння іншої людини шляхом приписування їй тих чи інших причин поведінки з позицій власного життєвого досвіду та здорового глузду; 2) *децентрація* – це психологічна здатність відкинути власний досвід, відійти від свого Я і наблизитись до Я іншої людини; вона необхідна у тих випадках, коли об'єктивної інформації достатньо і немає принципової необхідності апелювати до суб'єктивного досвіду; 3) *емпатія* – розуміння іншої людини без слів, на чуттєвому рівні, завдяки проникненню в її внутрішній світ. Людину не можна повністю зрозуміти тільки на рівні раціонального, адже вона сама не завжди себе розуміє. Багато чого взагалі не можна пояснити словами, кожен утримує безліч невербальної інформації, яка може бути більш промовиста й важлива, ніж словесна, що й потребує високої емпатійності. Висока емпатійність – перевага сучасної людини, вона немовби додатковий зір та слух; низька – бездушність, байдужість, холодність. Така людина не може відгукнутися на почуття іншої, порадіти з чужої радості чи опечалитися чужим смутком. Вона припускає помилки у стосунках з людьми, тому що цілковито довіряється тільки собі, а цього недостатньо. Виходячи тільки з власних, актуальних для себе станів, вона не бере до уваги спонукання та емоційні стани партнера; 4) *особистісна ідентифікація* – розуміння іншої людини шляхом ототожнення себе з нею. Механізм цей починає працювати досить рано, і перший об'єкт, з яким ідентифікує себе дитина, – батьки. Особистісна ідентифікація дуже важлива для нормального психічного розвитку людини на всіх вікових етапах, але особливо – у підлітковому та юнацькому віці. Отже, успішність спілкування, а відтак і порозуміння, залежить від рівня соціальної суттєвості до людей, психологічної пильності та емоційної чутливості. При нерозвиненості однієї з цих складових спілкування може стати не результативним чи взагалі не відбуватися. До того ж пізнання і взаємний вплив людей один на одного – обов'язків елемент всілякої спільної діяльності, незалежно від того, що є її метою (досягнення матеріального результату, виховання тощо). Від того, як люди відображають та інтерпретують зовнішність і поведінку, багато в чому залежить характер їх взаємодії і діяльності та результати, яких вони досягають.

Окрім власне психофізіологічних чинників, на сприймання та розуміння людини людиною впливають вікові, статеві, професійні та інші ознаки. Так, з віком при словесному відтворенні зовнішності збільшується кількість елементів виразних рухів, проте зменшується кількість елементів оформлення зовнішності. Найбільш точно оцінюється вік однолітків, гірше – молодших, найгірше – старших за віком. Педагоги першочергово описують одяг, потім мову, міміку, манеру поводитися; художники – відповідно обличчя, зріст, міміку. Чоловіки та жінки приблизно однаково ідентифікують очі людини, але жінки точніше визначають пропорції обличчя, рот, ніс; чоловіки – брови, овал обличчя, вуха, підборіддя.

Певні закономірності виявляються при сприйманні та розумінні психічних станів особи, зокрема, емоційних. Так, найбільш точно ідентифікуються подив, відроза; гірше – горе, гнів, позитивні емоції. Порозуміння у цій ситуації досягається шляхом розгортання повного функціонально-розвиткового циклу соціального розуміння: від інтелектуального до рефлексивного і далі до діяльного та духовного смислоприйняття іншого [див. 5].

1. Авдеев В.В. Психологические основы повышения эффективности деятельности работников ОВД в экстремальных условиях. – М., 1998.
2. Андросюк В.Г. Обережно: ситуація екстремальна / Науковий вісник НАВСУ. – 1996. – №2.
3. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. – М., 1982.
4. Дьяченко М.И., Кандыбович Л.Л., Пономаренко В.А. Готовность к деятельности в напряженных ситуациях: психологический аспект. – Минск, 1986.
5. Фурман А.В. Біциклічна модель організації процесів розуміння // Вітакультурний млин. – 2008. – №8. – С. 4–12.

НАУКОВО-ПРИКЛАДНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ

МОЙСЕЙ В.

Copyright © 2013

Актуальність і доцільність дослідження. Наявність чітко діючих комунікацій в соціумі сприяє вирішенню багатьох організаційних проблем. Так здійснюється координація діяльності окремих структурних одиниць суспільства відносно спільної мети, забезпечується їх самоорганізація та самоконтроль. Проте процедура формування комунікативних зв'язків пов'язана із цілою низкою труднощів. Їх поділяють на дві основні групи: проблеми структурних комунікацій, перешкоди у міжособистісному спілкуванні.

Основна проблема соціальних комунікацій обумовлена невизначеністю у взаємовідносинах між окремими структурними одиницями організованого довкілля. При цьому розпорядження та директиви управлінського органу можуть не відповідати ситуації, бути незрозумілими, дублюватись. Окрім цього втрачаються горизонтальні канали комунікації, з'являються бар'єри у спілкуванні (спотворення інформації, інформаційне перевантаження, висока степінь просторової диференціації).

Проблеми комунікації у міжособистісному спілкуванні виникають через відмінності у сприйманні, семантичні бар'єри, відсутність зворотного зв'язку. Як наслідок відбувається руйнування комунікаційних мереж зсередини і цілком знищується формальні організаційні структури. Тому одне із важливих завдань управління – створення умов ефективного спілкування між учасниками організованого довкілля, так як саме комунікація складає водночас передумову та основу організації сумісної діяльності.

Організоване довкілля – багаторівнева структура в межах якої здійснюється управління, ефективність якого визначається якістю встановлення зв'язків між всіма рівнями, від найвищого до найнижчого. При цьому доцільно здійснювати аналіз вертикальних та горизонтальних комунікацій. Перші – з'єднують всі рівні управління в єдине ціле, саме таким чином керівництво доводить до підлеглих структурних підрозділів відомості про поточні завдання, рекомендовані методи дії, санкції та винагороди, цілі.

Горизонтальні канали комунікації організовують шляхи і засоби передачі інформації на кожному окремому ієрархічному рівні. Саме в них міститься величезний потенціал управлінської діяльності, вони ж забезпечують функціонування неформальних структур.

Особливого значення в дослідженні комунікацій набуває соціальний аспект, так як в його межах вивчаються функціональні характеристики спілкування представників різних соціальних груп та прошарків (цінності та смисли). Повноцінне взаєморозуміння між тими хто надає соціальну послугу і тими хто її потребує можливе за умов співпадання ціннісно-сміслового змісту інформації. Це значно спрощує та підвищує ефективність функціонування закладів соціального обслуговування.

Об'єкт дослідження – соціальні комунікації як засіб ефективної організації функціонування суспільства.
Предмет дослідження – науково-прикладні основи організації соціальних комунікацій.

Мета дослідження: визначити та дослідити наукові та прикладні особливості організації соціальних комунікативних процесів.

Теоретична та методологічна бази дослідження. Термін комунікація з'являється в науковій літературі на початку ХХ століття і швидко стає загальноприйнятним. Перше дослідження комунікативних процесів в організації здійснила школа наукового управління. Так, Ф. Тейлор розробляє жорстку організаційну структуру, яка передбачала чітку взаємодію між посадами та ролями, а перевага надавалась вертикальним владним зв'язкам (від керівника до підлеглих). Така організація базується на формальній, ієрархічній комунікативній взаємодії. В теорії наукового управління основна комунікативна проблема полягає у тому, як уникнути неясності при оприлюдненні інформації. Методологічну основу такого підходу складають дослідження біхевіористів.

Школа людських відносин акцентує увагу на горизонтальній організації неформальних зв'язків між учасниками і вважає їх основою та передумовою формального функціонування підприємства. Проте часто не враховувались комунікативні взаємодії працівників із владними (вертикальними) структурами. Методологічну основу такого підходу складають численні дослідження соціальних психологів.

Найбільш повніше процес інформаційного забезпечення вивчається в межах системного підходу, тут враховуються зв'язки між різними системними одиницями. Розглядаючи організацію як відкриту систему, акцентується увага на її взаємобміні із зовнішнім середовищем, вивчені потоки інформації, які потрапляють від інших соціальних інституцій. При цьому комунікації набувають різного змісту та відтінку. В межах системної теорії аналізуються інформаційні потоки, оцінюються якість інформації, прийняті рішення. Реалізація положень системного підходу сприяє підвищенню степені виживання організації за рахунок налагоджених зв'язків із іншими підприємствами.

Поєднання основних положень трьох наукових шкіл дає змогу створити модель соціальної комунікації, яка б максимально повно забезпечувала доцільне функціонування структурних одиниць організованого довкілля.