**Лекція №2**

**Тема: *Особливості організації соціально-педагогічної діяльності в закладах освіти різного типу згідно нормативно-правової бази.***

**План**

1. Нормативно-правова база діяльності соціального педагога.
2. Зміст та напрями соціально-педагогічної діяльності соціального педагога в закладах освіти різного типу.
3. Комунікативні особливості діяльності соціального педагога

**1. Нормативно-правова база**

*Перелік документів, наказів, листів, які необхідно знати та використовувати в своїй роботі соціальному педагогу*.

***1.Коституція України***

***2.Європейська соціальна хартія від 18 жовтня 1961 року. Прийнята Радою Європи в Турині. Вступила в силу 26 лютого 1965 року.***

Члени Ради Європи домовились забезпечити своїм народам громадянські та політичні права і свободи, вказані в цих документах, враховуючи, що здійснення соціальних прав повинно забезпечуватись без дискримінації за ознакою раси, кольору шкіри, статі, релігії, політичних поглядів, національної приналежності або соціального походження, твердо вирішивши докладати спільно будь-які зусилля для підвищення рівня життя та забезпечення соціального благополуччя як міського так і сільського населення з допомогою відповідних дій.

***3. Декларація прав дитини від 20 листопада 1959р.***

Проголошена з метою забезпечити дітям щасливе дитинство і користування, на їхнє власне благо і на благо суспільства, правами і свободами, які тут передбачені, і закликає батьків, чоловіків та жінок, як окремих осіб, а також добровільні організації, місцеву владу і національні уряди до того, щоб вони визнали і намагались дотримуватись цих прав шляхом законодавчих та інших заходів, поступово впроваджуваних відповідно до принципів, зазначених в декларації.

***4. Конвенція про права дитини від 2.09. 1990 р.***

Конвенція – це не стільки перелік прав дитини, скільки всеохоплюючий перелік обов’язків, які держави готові визнати по відношенню до дитини. Ці обов’язки можуть бути прямими, наприклад надання можливості для освіти чи забезпечення належного виконання правосуддя по відношенню до неповнолітніх, або опосередкованими, такі як надання можливості батькам, іншим членам сім’ї чи опікунам грати свої основні ролі та виконувати обов’язки вихователів та захисників.

***5. Закон України про охорону дитинства від 26 квітня 2001 року.***

Цей Закон визначає охорону дитинства в Україні як стратегічний загальнонаціональний пріоритет і з метою забезпечення реалізації прав дитини на життя, охорону здоров’я, освіту, соціальний захист та всебічний розвиток, встановлює основні засади державної політики у цій сфері.

***6. Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи.***

Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України – це регулюючий документ, який спрямовує соціальних педагогів здійснювати соціальну роботу в багатьох функціональних сферах з метою задоволення людських потреб, розвитку потенціалу та можливостей особистості.

***7. Положення про психологічну службу системи освіти України від 03.05.1999р. № 127.***

Положенням визначені основні завдання психологічної служби, зміст діяльності, структура та управління службою. Документ містить додатки про нормативи чисельності практичних психологів та соціальних педагогів в навчальних закладах.

***8. Положення про психологічний кабінет дошкільних, загальноосвітніх та інших навчальних закладів від 19.10.2001р.***

Ефективність і результативність психологічної допомоги в закладах освіти, а також повне дотримання Етичного кодексу можливе за умови наявності спеціально обладнаного кабінету. Наказ регламентує умови роботи фахівця в окремому кабінеті, вимоги до його оформлення, матеріально-технічне оснащення, умови утримання документації.

***9. Лист Міністерства освіти і науки України від 27.08.2000. № 1/9-352***

Матеріали щодо планування діяльності, ведення документації і звітності всіх ланок психологічної служби системи освіти України (інформаційний збірник Міністерства освіти України. 2000. Жовтень, № 20).

Даний документ спрямований на координування і вдосконалення діяльності центрів практичної психології та соціальної роботи, практичних психологів і соціальних педагогів закладів освіти. В додатках містяться зразки форми планування, обліку і звітності роботи працівників психологічних служб.

***10. Лист Міністерства освіти і науки України від 15.06.2004 р. № 1/9-324 «Про внесення змін і доповнень до нормативної чисельності практичних психологів та соціальних педагогів навчальних закладів».***

Даний документ спрямований на визначення чисельності посад практичних психологів та соціальних педагогів в закладах освіти та організації їх діяльності.

***11. Лист про дотримання нормативно-правових документів № 01-05/10-425 від 14. 03. 2002року***

***12. Наказ МОНУ від 28.12.2006 р. № 864 «Про планування діяльності та ведення документації соціальних педагогів, соціальних педагогів по роботі з дітьми-інвалідами системи Міністерства освіти і науки України».***

Даний документ визначає функції соціального педагога згідно кваліфікаційної характеристики фахівця, яка представлена в цьому документі. Подаються зразки документації (журнали реєстрації, графіки роботи, зразки соціальних паспортів, актів обстеження матеріально-побутових умов проживання дітей, перелік суб’єктів соціально-педагогічної діяльності в мікрорайоні навчального закладу).

***13. Наказ МОНУ від 02.07.2009р. №616 «Про внесення змін до Положення про психологічну службу системи освіти України».***

Цей документ містить міни до Положення про психологічну службу системи освіти України, затвердженого наказом Міністерства освіти України від 03.05.99 № 127, зареєстрованого в Мін’юсті 30.12.99 за № 922/4215, виклавши його у новій редакції.

***14. Наказ про експертизу соціологічного і психологічного інструментарію № 198 від 26. 06. 2002 року***

В документі говориться про затвердження Положення про експертизу психологічного соціологічного інструментарію, що застосовується в навчальних закладах Міністерства освіти і науки України.

*15.* Посадова інструкція соціального педагога закладу освіти.

* **Закон України «Про дошкільну освіту»**
* створення соціального паспорту груп та ЗДО;
* здійснення соціально-педагогічного патронату дітей мікрорайону, які не відвідують дошкільний навчальний заклад;
* забезпечення педагогічного всеобучу батьків та інших членів родини (дідусів та бабусь), опікунів, прийомних батьків, усіх, хто причетний до виховання дітей;
* організація змістовного дозвілля дошкільнят в ЗДО та мікрорайоні;
* соціальна адаптація дітей в ЗДО;
* надання педагогам та батькам кваліфікованої допомоги з питань розвитку, виховання, навчання та соціальної адаптації дітей;
* взаємодія зі спеціалістами соціальних служб, районного центру практичної психології та соціальної роботи, органами місцевого самоврядування.

**Перелік нормативно-правових документів соціального педагога загальноосвітнього та професійно-технічного навчальних закладів**

**Нормативно-правова документація**

* Посадова інструкція
* Інструкція з охорони праці
* Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи
* Конвенція ООН про права дитини
* Декларація прав людини

**Закони України:**

* Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту житлових прав дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, а також осіб з їх числа від 01.07. 2010р. № 2394-VІ;
* Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування від 13.01.2005р. №2342-ІУ;
* Про освіту від 23 травня 1991 року № 1060-XII (витяг);
* Про соціальні послуги від 19 червня 2003 року № 966-IV (витяг);
* Про попередження насильства в сім’ї 15 листопада 2001 року № 2789-III;
* Про охорону дитинства від 26 квітня 2001 року № 2402-III;
* Про внесення змін до Кримінального кодексу України щодо посилення відповідальності за належне виконання обов’язків стосовно охорони життя та здоров’я дітей, а також за зловживання опікунськими правами від 23 вересня 2010 року № 2556-VI;
* Про загальну середню освіту від 13 травня 1999 року № 651-XIV (витяг);
* Про професійно-технічну освіту від 10 лютого 1998 р. № 103/98-ВР (витяг);

**Постанови, розпорядження Кабінету Міністрів України:**

* Питання діяльності органів опіки та піклування, пов’язаної із захистом прав дитини від 24 вересня 2008 р. № 866;
* Про затвердження Порядку провадження діяльності з усиновлення та здійснення нагляду за дотриманням прав усиновлених дітей від 8 жовтня 2008 р. № 905;
* Про поліпшення виховання, навчання, соціального захисту та матеріального забезпечення дітей-сиріт та дітей позбавлених батьківського піклування від 5 квітня 1994р. № 226
* Про затвердження Порядку призначення та виплати тимчасової державної допомоги дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, не мають можливості утримувати дитину або місце проживання їх невідоме від 22 лютого 2006 р. № 189;
* Про затвердження Порядку зарахування та використання коштів, що підлягають перерахуванню Пенсійним фондом або органами праці та соціального захисту населення установам (закладам), де особи перебувають на повному державному утриманні від 04.03.2004 р. N 269

**Накази (листи) Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України:**

* Мін. сім’ї молоді та спорту від 18.11.2008 р. № 4591 Про затвердження Порядку ведення особових справ дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування;
* Наказ України від 02.07.2009 № 616 Про внесення змін до Положення про психологічну службу системи освіти України (Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 23.07.2009 р. за № 687/16 703);
* Наказ від 19.10.2001 р. № 691 Положення про психологічний кабінет дошкільних, загальноосвітніх та інших навчальних закладів системи загальної середньої освіти;
* Наказ від 20.12.2002 р. №732 Про затвердження Положення про індивідуальну форму навчання в загальноосвітніх навчальних закладах;
* Наказ від 28.12.2006 р. № 864 Про планування діяльності та ведення документації соціальних педагогів, соціальних педагогів по роботі з дітьми-інвалідами системи Міністерства освіти і науки України;
* Наказ від 30.12.2010 № 1312 Про затвердження плану заходів щодо реалізації Національної кампанії «Стоп насильству!» на період 2015 року;
* Наказ від 01.02.2010 р. № 59 Про вживання заходів щодо запобігання насильству над дітьми;
* Наказ від 29.10.10 №1023 Щодо профілактики злочинності і правопорушень серед дітей, захисту їх прав на освіту;
* Наказ від 14.06.2006 р. № 1983 Про затвердження Порядку взаємодії суб’єктів соціальної роботи із сім’ями, які опинились у складних життєвих обставинах;
* Наказ від 06.12.2010 № 1204 Про затвердження Типових штатів нормативів професійно-технічних навчальних закладів (витяг);
* Наказ від 01.02.2010 р. № 58 Про затвердження заходів щодо виконання Державної цільової соціальної програми зменшення шкідливого впливу тютюну на здоров’я населення на період до 2012 р.;
* Лист від 13.09.10 № 1/9-623 Щодо подолання злочинності серед неповнолітніх та організації профілактичної роботи;
* Лист від 09.09.2009 р. №1/9-616 Про розрахунок кількості ставок практичних психологів і соціальних педагогів у загальноосвітніх навчальних закладах;
* Лист від 17.12,2008 р. №1/9-811 Про здійснення соціально-педагогічного патронажу;
* Лист МОН № 1/9-632 від 11.09.09 р. Щодо поліпшення превентивного виховання та профілактичної роботи з подолання злочинності серед неповнолітніх ;
* Лист МОН від 02.01.2013 №1/9-1 Про визначення завдань працівників психологічної служби системи освіти в умовах інклюзивного навчання;
* Лист МОН від 26.07.2012 №1/9-529 Про організацію психологічного і соціального супроводу в умовах інклюзивного навчання

**(*Настільна книга соціального педагога. Автори: Вадим Щорс, Алла Полударова*)**

На сьогодні окреслено низку принципів, які включені до законодавчих і нормативних актів України. Серед них варто назвати такі: дотримання прав людини і громадянина у сфері соціальних послуг; рівні можливості в отриманні соціальних послуг; доступність соціального обслуговування; конфіденційність; наступність всіх форм соціальних послуг; адресність; пріоритет сприяння громадянам, для яких є загроза здоров’ю та життю; територіальна організація соціальних послуг; державна підтримка громадської діяльності щодо надання соціальних послуг населенню.

**2. Зміст та напрями соціально-педагогічної діяльності соціального педагога в закладах освіти різного типу.**

***2.1 Діяльність соціального педагога дошкільного навчального закладу здійснюється за такими напрямами.***

Основними принципами діяльності соціального педагога є законність,

дотримання і захист прав дитини, деференційність, системність, індивідуальний підхід, доступність, конфіденційність, відповідальність за дотримання етичних та правових норм.

Основною метою діяльності соціального педагога є створення соціальних умов для життєдіяльності, різнобічного розвитку категорій дітей, захист їх конституційних прав, здійснення соціального супроводу проблемних сімей, рання профілактика злочинності і правопорушень.

**1. Організаційна модель діяльності соціального педагога в навчальному закладі:**

1.1 робота з дітьми (соціальний патронаж соціально-незахищених категорій дітей; соціальний супровід дитини під час адаптації до умов навчального закладу та особливостей навчально-виховного процесу; вивчення особливостей соціального розвитку дитини, сім’ї, колективу; консультування та допомога дітям, які опинилися у складних життєвих обставинах; соціальні технології у сфері профілактики та подолання асоціальних проявів в поведінці дітей, негативних явищ в учнівському середовищі; формування життєвої компетентності, здорового способу життя);

1.2. робота з педагогічними працівниками (просвіта, консультування з актуальних питань навчально-виховного процесу, особливостей сімейного виховання, соціального розвитку дитини; соціально-педагогічний супровід функціонування дитячого та педагогічного колективу на різних етапах його існування; вивчення особливостей педагогічної діяльності; інноваційні форми і методи роботи соціального педагога з вчителями);

1.3. робота з батьками (психологічна просвіта та консультування з питань сімейного виховання, забезпечення прав дитини відповідно до міжнародного та національного законодавства; формування батьківської відповідальності, вивчення особливостей умов сімейного виховання, мікроклімату; інноваційні форми і методи роботи соціального педагога з батьками).

**2. Соціально-педагогічний супровід навчально-виховного процесу в умовах інклюзивної освіти (за суб’єктами: – діти. – батьки. – педагогічні працівники).**

**3. Застосування основ міжнародного та національного законодавства у сфері захисту прав дитини.**

**Соціальний педагог –** спеціаліст, діяльність якого направлена на роботу з дітьми, підлітками, молоддю, дорослими, забезпечення їхньої соціалізації, адаптації до вимог соціального середовища, створення умов для координування взаємодії освітніх та позашкільних установ, сім’ї та представників державних, громадських установ, захисту незахищених верств населення, всебічного розвитку суб’єктів соціально-педагогічної діяльності.

Працівник соціальної служби ЗНЗ, згідно з наказом Міністерства освіти і науки України від 28.12.2006 року № 864, здійснює соціально-педагогічну діяльність за такими функціями (напрямками): соціально-перетворювальна, профілактична, захисна, діагностична прогностична та організаційна.

***Соціально-перетворювальна функція***полягає, передусім, у соціально-педагогічному патронажі соціально-незахищених категорій дітей, залученні вищезазначеної категорії учнів та усіх учасників навчально-виховного процесу до участі в соціально-педагогічних тренінгах (СПТ), ділових іграх, виховних заходах та гуртковій роботі у навчальному закладі.

**Соціальний педагог повинен знати:**

1. Контингент учнів навчального закладу, що відноситься до соціального паспорту школи.

2. Зайнятість школярів у гуртковій роботі школи, позашкільних навчальних закладах міста й області.

3. Нормативно-правову документацію щодо супроводу соціально-незахищеної категорії дітей.

4. Методологію проведення СПТ та ділових ігор.

5. Вимоги до фахівця, що здійснює соціально-педагогічний патронаж соціально-незахищених категорій дітей.

**Соціальний педагог повинен уміти:**

1. Здійснювати контроль за дотриманням прав дитини та виконанням своїх обов’язків опікунами, батьками незахищених верств населення.

2. Організовувати індивідуальні, групові форми роботи з учнями та їхніми батьками / опікунами (СПТ, консультування, батьківські всеобучі, батьківські конференції, лекторії для учнів та батьків, інтерактивні заняття, ділові ігри тощо).

3. Добирати оптимальні форми і методи під час проведення СПТ.

4. Сприяти соціальному визначенню особистості, соціалізації учнівської молоді до навколишнього середовища

5. Залучати учнів до культурно-освітньої, профілактико-виховної, спортивно-оздоровчої роботи різних установ, громадських організацій, позашкільних навчальних закладів міста та області.

***Профілактична*, або *соціально-педагогічна профілактика*** – це система заходів соціального виховання, спрямованих на створення оптимальної соціальної ситуації розвитку дітей та підлітків, які сприяють прояву різних видів їх активності (бесіди, СПТ, марафони, дебати тощо) **Соціальний педагог повинен знати:**

1. Зміст, форми та методи організації здорового способу життя підлітків і молоді.

2. Причини і форми прояву девіантної поведінки учнів та особливості її профілактики.

3. Новітні цінності у сучасному суспільстві – субкультури та різні молодіжні об’єднання, їхній вплив на свідомість і підсвідомість індивідуума.

4. Наслідки впливу шкідливих звичок та асоціальних форм поведінки на здоров’я підлітка.

5. Проблеми статево-рольової соціалізації особистості.

**Соціальний педагог повинен уміти:**

1. Співпрацювати з виховним мікросоціумом дитини (педагогами, батьками, однолітками), впливаючи, таким чином, на уявлення дитини про оточуючих і взаємовідносини з ними.

2. Переконати школярів у необхідності дотримання соціально значимих норм та правил поведінки.

3. Популяризувати ведення здорового способу життя.

4. Проводити профілактико-просвітницькі заходи (акції, СПТ, інтерактивні заняття, години спілкування, лекції, індивідуальні заняття).

5. Залучати працівників соціальних інституцій до надання консультативно-масової попереджувально-просвітницької роботи.

6. Розробляти програми та проекти для попередження негативних явищ в учнівському середовищі.

***Захисна функція*** – забезпечення дотримання норм охорони та захисту прав дітей і підлітків, представлення їхніх інтересів у різноманітних інстанціях (службі у справах дітей, поліції, опікунській раді тощо).

**Соціальний педагог повинен знати:**

1. Нормативно-правові документи захисту дитинства (міжнародні та державні документи).

2. Основні напрямки діяльності державних організацій, які займаються охоронно-захисною функцією.

3. Законодавчі і нормативно-правові акти та документи з питань навчання і виховання.

4. Форми насильства та їхні прояви (фізичне, психічне, економічне, расове (релігійне) та статеве або ґендерне).

5. Права, повноваження та обов’язки навчального закладу, сім’ї, позашкільних навчальних закладах міста й області щодо всебічного розвитку особистості.

**Соціальний педагог повинен уміти:**

1. Контролювати дотримання прав дітей усіх категорій.

2. Оформляти необхідні документи для встановлення та захисту прав дитини, відстоювання їхніх інтересів, з метою дотримання гарантованих державою повноцінних умов життєдіяльності.

3. Захищати учнів від будь-яких форм насильства (фізичного, психічного, економічного, расового та статевого).

4. Ознайомлювати учнів, педагогів, батьків / опікунів з їхніми правами, обов’язками, соціальними гарантіями.

5. Відвідувати батьків / опікунів вихованців за місцем проживання, роботи, обстежувати умови проживання дітей, позбавлених батьківського піклування та з багатодітних родин, дітей-сиріт, учнів, що знаходяться на внутрішньо шкільному обліку.

***Діагностична функція***– комплексний процес пізнання, що спрямований на збір інформації про безпосередній вплив на особистість соціальних чинників, процес виявлення причинно-наслідкових зв’язків і взаємин у суспільстві та ставлення людини або конкретної групи (класу) до дослідження проблем у певному мікросоціумі.

**Соціальний педагог повинен знати:**

1. Основні методи діагностування (інтерв’ю, анкетування, бесіда, спостереження тощо).

2. Напрямки та принципи соціально-педагогічної діагностики.

3.Вікові та психолого-педагогічні особливості індивідууму в онтогенезі.

4. Індивідуально-психологічні властивості особистості та інших об’єктів, що підлягають психологічному аналізу та оцінці.

5. Вимоги до проведення соціально-педагогічної діагностики.

**Соціальний педагог повинен уміти:**

1. Оперувати батареєю методик, тестів, анкет, опитувальників, спрямованих на вивчення та аналіз індивідуальних особливостей індивідуумів, відношення до соціальної дійсності, медичних, правових знань, впливу соціального середовища на розвиток особистості.

2. Визначати пріоритетні напрямки та об’єкти соціально-педагогічних досліджень.

3. Порівнювати результати діагностування зі сталими соціальними нормами, критеріями та еталонами, що домінують у суспільстві.

4. Виважено підходити до повідомлення обсягу і характеру потрібної інформації клієнту за результатами проведеної діагностичної роботи.

5. За результатами проведеної діагностики будувати подальшу роботу з клієнтом, групою, класом, спільнотою.

***Організаторська функція***– соціальний менеджмент, що полягає у структуруванні, плануванні, розподілі видів професійної діяльності та координуванні роботи з різними соціальними інститутами та представниками органів виконавчої влади та громадського врядування.

**Соціальний педагог повинен знати:**

1. Теоретичні засади соціальної педагогіки, технології діяльності соціального педагога.

2. Функції діяльності соціально-педагогічної діяльності визначені законодавством України.

3. Особливості планування соціально-педагогічної діяльності.

4. Новинки психолого-педагогічної, філософсько-етичної, соціологічної і фахової літератури зі соціально-педагогічних питань.

5. Гуманістично-демократичну систему взаємовідносин у дитячому та підлітковому середовищі.

**Соціальний педагог повинен уміти:**

1. Оформляти документацію, пов’язану з роботою з учнями пільгових категорій.

2. Визначати методи і форми просвітницької та профілактичної роботи з учнями та їхніми батьками.

3. Налагоджувати співпрацю з різними соціальними інститутами та представниками органів виконавчої влади та громадського врядування.

4. Оформляти та упорядкувати списки, необхідну документацію для роботи соціального педагога.

5. Розробляти власні методичні програми тренінг-курсів, факультативів, інтерактивні та практичні заняття з учасниками НВП, публікація їх у фахових виданнях.

3. Комунікативна функція соціального педагога.

Серед численних функцій, які виконує соціальний педагог (працівник) наявна комунікативна функція, яка реалізується завдяки наявності у фахівця відповідних умінь і навичок.

Комунікація – це не спілкування у всій його комплексності і багатогранності, а лише акт спілкування людей. А це визначає певні грані комунікації:

а) координація прийому і передавання інформації;

б) узгодженість цінностей, оцінок і процесів розуміння;

в) організація процесу зв’язку між індивідами. При цьому комунікація як «акт спілкування» має свої особливості:

* цей процес передавання інформації від одного суб’єкта іншому;
* це процес має завжди ціль;
* контекстом комунікації є вся система цілей і результатів.

Предмет спілкування завжди обумовлює змістовий характер людської взаємодії. І залежно від того, що виступає предметом спілкування, його змістом, змінюються, розширюються різновиди спілкування: побутове і ділове, спеціально-професійне, загальнонаукове, соціально-політичне, соціально-педагогічне, інформаційно-комунікативне та ін. Щоб можна було використовувати у професійній комунікативній діяльності різні види спілкування, кожен соціальний педагог (працівник) має знати основні вимоги до його комунікативної діяльності.

Виходячи з того, що **соціальний педагог повинен уміти вислухати, «почути», зрозуміти і роз’яснити, довести, відповісти, переконати, створити позитивну емоційну атмосферу для довіри чи ділового настрою, знайти підхід до клієнта, то кожен із них має володіти відповідними професійними якостями – знаннями та уміннями, які загалом можна віднести до «комунікативної професіограми» соціального педагога:**

* знати професійний мовленнєвий етикет і володіти ним;
* уміти формулювати цілі і завдання професійного (ділового) спілкування;
* уміти ставити запитання і професійно на них відповідати;
* володіти навичками ділового спілкування і вміти управляти ним залежно від визначених цілей;
* вміти аналізувати конфліктні й кризові ситуації і робити з них адекватні висновки;
* вміти доводити, аргументувати, спростовувати, переконувати, досягаючи водночас узгодженості і компромісу;
* вміти вести бесіду, полеміку, дискусію, спірку, співбесіду, ділову розмову, диспут, круглий стіл, переговори тощо, спрямовуючи їх на вирішення спрогнозованого, позитивного і вмотивованого результату;
* володіти технікою і логікою мовлення;
* володіти відповідними мовленнєвими структурами і лексичними одиницями, що впливають на емоційно-експресивний стан клієнта;
* вміти говорити лише тоді, коли є «що» сказати співбесіднику (клієнту).

Характерною особливістю ділового стилю спілкування можна вважати орієнтацію на досягнення позитивного результату. При цьому форми комунікативної взаємодії відзначаються цільовою установкою на вироблення оптимальних позицій. А основні вимоги до ділового спілкування можна сформулювати за такими позиціями:

**1. Ставлення до проблеми не залежить від ставлення до опонента.**

Це потребує розгляду проблеми у тому вигляді, як її пропонують; оцінювання проблеми за об’єктивними критеріями, а не за характеристикою будь-кого; розмежування об’єктивних оцінок і суб’єктивних цілей; проведення незалежної експертизи поставленої проблеми, в тому числі і своєї власної; визначення власної позиції стосовно висунутої проблеми, не претендуючи на винятковість права і поглядів; формування ставлення до позиції опонента, виходячи із принципової рівноправності поглядів.

**2. Вміння поставити себе на місце опонента.**

Це потребує усвідомлення об’єктивності позиції нашого опонента, проведення незалежної експертизи для підсилення чи заперечення певної ситуації, ідеї, проекту; розглядати спірну позицію як прояв намірів та інтересів різних сторін; оцінювати суперечливе положення без врахування загальновизнаних підстав; брати до уваги лише позицію експертів; власна позиція не повинна домінувати тому, що вона «моя».

**3. Формулювати цілі ділового спілкування в межах їх можливого досягнення.**

Цілі ділового спілкування мають бути конкретизовані за терміном, технологією реалізації, послідовності і практичної значущості. Необхідно зберігати стиль ділового спілкування, а не власного «я».

**4. Предметом суперечностей має бути проблема, а не опонент.**

Особиста конфронтація ніколи не дасть змоги досягти позитивного результату. Кожен із учасників розмови може захищати власну ідею, але він повинен бути терпимим, толерантним у стосунках з опонентом. Оцінюючи недоліки іншої людини, акцентуючи на них свою увагу, кожен із партнерів принижує свою цінність і як фахівця, і як людини. А це, без сумніву, потребує дотримуватися наступної вимоги.

**5. Наша принциповість повинна базуватися на принципах позиції.**

Це потребує зрозумілого і чіткого обґрунтування власних принципів. Вони повинні мати неупереджений характер і бути незалежними від суб’єктів комунікативної дії.

**6. Надійний результат може бути лише за умови рівноправної комунікативної взаємодії, чесності і принциповості.**

Ця вимога потребує від учасників комунікативного процесу розуміння питання «Кому це вигідно?». При цьому ми маємо виключати можливість вигоди, інтересу, а орієнтуватися у спілкуванні лише

на позицію «Чого ми можемо досягти?» і «Як краще це зробити?»

**7. Виключати із ділового спілкування принциповість за формою.**

Необхідно уникати позиції «Я маю це вирішити!», коли вирішення проблеми залежить від статусно-рольової характеристики учасників комунікативної дії. Крім того, ця позиція дає змогу одному із партнерів уникнути можливості поставити себе на місце іншого партнера. Це виправдання відсутності гнучкості чи навіть нездатності до гнучкості позиції.

Реалізація відповідних якостей здійснюється у різноманітних формах соціально-виховної роботи, в яких мовленнєва діяльність є домінуючим фактором впливу на особистість. Названі різновиди ділового спілкування (ділова розмова, бесіда, співбесіда, обговорення, полеміка, дискусія, дебати, диспут та ін.) у практиці соціального педагога застосовуються з різною долею їх «активності».