

Одеський національний університет імені І. І. Мечникова

(повне найменування вищого навчального закладу)

Факультет психології та соціальної роботи

(повне найменування інституту/факультету)

Кафедра соціальної роботи

(повна назва кафедри)

Кваліфікаційна робота

бакалавра

на тему: **«Шляхи підвищення ефективності комунікативної взаємодії фахівця і клієнта в соціальній роботі»**

«The ways to improve communicative interaction effectiveness between a professional worker and a client in social work»

Виконала: студентка денної форми навчання
спеціальності 231 Соціальна робота

Прохоренко Соня Тамазівна

Керівник ст. викл. Дубініна Я.П.

Рецензент к. психол. н., доц.

Данілова Олена Сергіївна

Рекомендовано до захисту:

Протокол засідання кафедри

№ ____ від _____. 2021 р.

Захищено на засіданні ЕК № ____

протокол № ____ від _____ 2021 р.

Оцінка _____ / _____

(за національною шкалою, шкалою ECTS, бали)

В.О. Завідувача кафедри

Голова ЕК

У.В.Варнава

І.Г.Ухіна

(підпис)

(ПІБ)

(підпис)

(ПІБ)

Одеса – 2021

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВЗАЄМОДІЇ ФАХІВЦЯ І КЛІЄНТА В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ	7
1.1. Поняття взаємодії фахівця та клієнта в сфері соціального обслуговування	7
1.2. Критерії ефективності взаємодії фахівця та клієнта в соціальній роботі	18
1.3. Фактори, які впливають на ефективність та результативність взаємодії фахівця і клієнта в соціальній роботі	26
1.4. Комунікативна професіограма фахівця з соціальної роботи, її складові.	31
Висновок до першого розділу	36
РОЗДІЛ 2. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ВЗАЄМОДІЇ ФАХІВЦЯ І КЛІЄНТА В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ	39
2.1. Виявлення та врахування індивідуально-типологічних особливостей фахівця, як чинника підвищення ефективності взаємодії з клієнтом	39
2.2. Конфлікти в системі «фахівець-клієнт», їхня сутність, способи вирішення та профілактики	44
2.3. Розробка комплексу заходів підвищення ефективності взаємодії фахівця та клієнта в соціальній роботі	53
Висновок до другого розділу	62
ВИСНОВКИ	64
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	67
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Соціальна робота належить до професій, що виникли з метою задоволення нагальних потреб суспільства та його членів, а соціальні працівники відіграють значну роль у плануванні, реалізації, оцінці та науковому вивченні соціальних програм, розрахованих на підтримку найрізноманітніших груп населення.

Актуальність дослідження. Сучасний розвиток українського суспільства характеризується інтенсивними соціально-економічними й геополітичними змінами, що породжують політичні, економічні, соціальні та морально-психологічні проблеми. Саме сьогодні Україна переживає найскладніші часи. Політична та економічна кризи, військові дії на сході країни призвели до виникнення таких соціально-економічних проблем як зростання інфляції та безробіття, зниження якості життя, зменшення рівня соціальних виплат і соціальних гарантій. Більша частина населення опинилася в дуже скрутному становищі та стикається із соціальними проблемами, які самотійно розв'язати не в змозі.

Зростає усвідомлена потреба у кваліфікованих соціальних працівниках, які у своїй діяльності демонструють актуальні поведінкові та інструментальні патерни роботи. З погляду багатьох дослідників, перспектива ефективного розвитку таких професіоналів тісно пов'язана із процесом професійного самовизначення, наявності об'єктивної картини щодо ситуації у професійній сфері та розуміння перспектив розвитку [35, с.80].

Осучаснений інтерес науки до проблеми комунікативної взаємодії соціального працівника з клієнтом обумовлений новим змістом соціокультурного середовища, різними факторами і кризовим станом в цьому аспекті. Динамічно розширюється комунікативний простір, істотні зміни в формах і змісті соціальних відносин тягнуть за собою злам і перебудову колишніх стереотипів, зміну критеріїв ефективної взаємодії в сферах соціального захисту та соціальної роботи, загострюючи проблеми взаємодії з

клієнтом. Беручи до уваги, що допомога клієнту в прийнятті соціальних змін зумовлює можливість опору з його боку, особливість взаємодії в сфері соціального обслуговування передбачає конфліктність як стійкий присутній фактор і показник неефективної діяльності соціального обслуговування, можна зробити висновок про актуальність дослідження проблеми ефективної взаємодії в системі «соціальний працівник - клієнт» [71, с.51].

Теоретичні засади моделі становлення особистості взагалі та спеціаліста соціальної сфери зокрема знайшли відображення у філософських, психолого-педагогічних, соціологічних дослідженнях широкого кола авторів: М. Доел, С. Шадлоу, М. Річмонд, Ф. Тернер, М. Пейн, Ф. Парслоу, М.П. Лукашевича, Є.І. Холостової та ін. [17; 49; 70; 50; 25; 34; 76]. Положення, що стосуються професійної підготовки майбутніх соціальних працівників, є в роботах А.Й. Капської, О.Г. Карпенко [25; 26]. Питання професійного розвитку, формування професійної компетентності проаналізовані в роботах Л.Т. Тюпті, Т.І. Сили, М.П. Лукашевича, І.І. Миговича, Т.В. Семигіної, А.Й. Капської та інші [74; 64; 36; 63; 25].

Психолого-педагогічні концепції професійного самовизначення особистості опрацьовані також досить широко в С. Л. Рубінштейна, А. Маслоу, А. В. Мудрик, Е. Еріксон, Е. Фромм, Е. Ф. Зеер, Є. І. Головахи, А. Й. Капської та ін. [21; 12; 25]. Проблема спілкування, формування комунікативних умінь та якостей досліджувалася Д. М. Годлевською, М. С. Коваль, В. А. Лівенцовою, З. М. Остропольською [11; 29; 34, 47].

Питання конфліктології в Україні вивчали В.С. Петрінко, І.В. Ващенко, Л.Й. Гуменюк, М.І. Пірен, І.І. Свидрук [51; 7; 15; 52; 62].

Розв'язання проблеми відповідності соціальних працівників сучасним потребам безпосередньої діяльності варто шукати в площині безперервного професійного розвитку й саморозвитку особистості впродовж професійного життя. Кваліфікаційні вимоги до фахівців із соціальної роботи передбачають, що цю професію обирають люди зі сформованими моральними якостями, такою системою ідей, принципів, законів, норм і правил поведінки та

діяльності, яка спрямована на забезпечення гуманних стосунків між людьми за будь-якої ситуації.

Мета дослідження – проаналізувати взаємодію фахівців із соціальної роботи як осіб, що забезпечують надання соціальних послуг з клієнтами як особами в складній життєвій ситуації та виявити шляхи підвищення ефективності цієї взаємодії.

Завдання:

- розглянути основні завдання, професійні ролі та функції фахівців із соціальної роботи;
- здійснити аналіз особливостей професійної діяльності фахівців із соціальної роботи у взаємодії з клієнтом;
- виявити характерні риси та принципи взаємодії фахівця із соціальної роботи з клієнтом;
- визначити рівень готовності соціальних працівників установи до суб'єкт-суб'єктної взаємодії;
- надати рекомендації щодо шляхів підвищення ефективності комунікативної взаємодії фахівця та клієнта.

Об'єкт дослідження – професійна діяльність фахівців із соціальної роботи та шляхи підвищення ефективності взаємодії фахівця та клієнта.

Предмет дослідження – аналіз взаємодії фахівця та клієнта в соціальній роботі як ключової діяльності, що забезпечує надання соціальних послуг у сфері соціальної роботи на різних рівнях.

Методи дослідження. Методологічна основа роботи передбачає застосування теоретичних методів таких, як аналіз, синтез, індукція, дедукція, узагальнення, класифікація, конкретизація та емпіричних методів – анкетування та опитування.

Теоретичне значення роботи полягає в обґрунтуванні основних теоретичних питань дослідження, специфіки праці соціальних працівників в професійній діяльності; у визначенні факторів, які впливають на результативність взаємодії фахівця і клієнта в соціальній роботі та моделей

для виявлення шляхів підвищення ефективності комунікативного спілкування фахівця та клієнта в соціальній роботі.

Практичне значення отриманих результатів зумовлено тим, що результати кваліфікаційної роботи подано у вигляді практичних рекомендацій, які може бути використано в уповноважених органах у сфері надання соціальних послуг та об'єднаннях надавачів соціальних послуг України для удосконалення системи надання послуг та управління персоналом. Розробка комплексу заходів підвищення кваліфікації соціальних працівників має значення для науково-практичної сфери як її удосконалення шляхом створення запропонованих умов.

Апробація результатів дослідження. Основні положення та результати кваліфікаційної роботи розглянуто на всеукраїнської науково-практичній конференції «Гендерна конструкція соціуму : історія і сучасність» (15-16 травня 2019 року) та на студентській науково-практичній конференції «77-й Студентській науковій конференції» (28 квітня 2021 року).

Публікації. За темою кваліфікаційної роботи опубліковано дві тези доповідей на наукових конференціях:

1. Прохоренко С.Т., Гладченко С.В. Рішення проблеми харасменту в сучасному українському суспільстві. Гендерна конструкція соціуму : історія і сучасність : зб. матеріал. всеукраїнської наук.-практич.конф. (Одеса, 15-16 травня 2019 р.). – Одеса : Одес. нац. ун-т ім. І. І. Мечникова, 2019. С. 158-160.

2. Прохоренко С.Т., Дубініна Я.П. Шляхи підвищення ефективності комунікативної взаємодії фахівця і клієнта в соціальній роботі. Матеріали до 77-ї студентської наукової конференції: матеріали наук.-практ. конф. (Одеса, 28 квітня 2021 р.). Одеса: Одеський національний університет імені І.І. Мечникова, 2021. С. 343-347.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВЗАЄМОДІЇ ФАХІВЦЯ І КЛІЄНТА В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

1.1. Поняття взаємодії фахівця та клієнта в сфері соціального обслуговування

Дослідження питань взаємодії соціального працівника і клієнта з точки зору її ефективності та результативності передбачає вивчення впливу на неї тих або інших соціальних та психолого-педагогічних чинників на що звертається увага у зарубіжній та вітчизняній науковій літературі. З метою поглиблення розуміння проблеми, яка вивчається, потрібно визначити головні засади з точки зору теорії соціальної роботи, а саме, розглянути такі поняття як: роль соціального працівника в соціальній роботі, статус клієнта соціальної роботи, ефективна комунікативна взаємодія фахівця і клієнта.

Проблематика комунікації в соціальній роботі розглядається в руслі теоретичних підходів до соціології професій. М. Вебер, Е. Дюркгейм, Т. Парсонс заклали концептуальні підстави досліджень професій і професіоналізації [68]. Дослідження соціокультурних ресурсів, як можливостей підвищення майстерності і статусу фахівців соціальної роботи, можливо здійснювати в перспективах основних підходів до соціології професій, перш за все в рамках функціоналістського, інтерпретативного і критичного підходів. У рамках функціоналістської соціології професія розглядається в зв'язку з відтворенням системи культурних цінностей. Е. Дюркгейм, Т. Маршалл, Т. Парсонс розуміють професії, як різновид морального співтовариства, що розділяє альтруїстичні установки і ідеали служіння стабільності, демократії та спільному благу [68]. Ресурсами професіоналізації в цій теоретичній перспективі виступають, як зовнішні умови – вільний ринок і демократія, так і внутрішні – солідарність самих

професіоналів на основі дотримання ними до етичних установок. Завдяки колективно прийнятій моралі, засади якої поділяються в суспільстві, професіонали здатні поставити свої приватні інтереси на службу суспільству. Тим самим, професії самі стають ресурсом крихкого балансу сил в суспільстві під натиском капіталістичних і бюрократичних інститутів: Т. Парсонс, Е. Фрейдсон [68].

Питання професійного спілкування та формування комунікативної культури досліджували Н.Ю. Бутенко [3], Д.М. Годлевська [11], М.С. Коваль [29], В.А. Горяніна [13], В.П. Конєцька [30], В.А. Кан-Калик [24], В.А. Лівенцова [34], Ю.М. Рябова [61], Т.І. Сила [64], Л.О. Чулкова [77] та ін.

У час постійних суспільних трансформацій, втрати ціннісних орієнтирів та зростаючої кількості міжкультурних контактів, постать соціального працівника як особистості, чия діяльність покликана гармонізувати всі сфери соціальної взаємодії, налагоджувати ефективну соціалізацію, інтеграцію в суспільство осіб, які цього потребують, набуває особливого значення. Саме тому, останні десятиліття свідчать про зростання уваги наукової спільноти до особистості соціального працівника і його належної професійної підготовки. На думку Є.І. Холостової, соціальний працівник повинен володіти не тільки педагогічними, юридичними, психологічними знаннями, знаннями з соціальної філософії та етики, а й високими морально-етичними якостями, які не дозволяють йому піддатися спокусі маніпулювати людьми в корисливих цілях. «Соціальний працівник покликаний творити добро і не має права приносити зло» [76, с.12]. А.Й. Капська зазначає, що розвиток і становлення соціальна роботи пов'язані з порушенням традиційних для України механізмів соціальної регулювання і взаємодії, із загостренням міжнаціональних відносин і міграційних процесів. «Сучасна ситуація погіршена і тим, що в останній період зіткнулися різні концепції і стратегії соціальної перебудови суспільства і розвитку соціальної роботи» [66, с.14]. Дослідники теорії та практики соціальної роботи підкреслюють, що в наш час потрібно чітко і швидко визначення стратегії і тактики соціального захисту населення, підготовки і

перепідготовки соціальних працівників і створення установ соціальної роботи, необхідних для забезпечення потреб вразливих верств населення.

Соціальна допомога населенню – це відчутний засіб стабілізації людських потреб і суспільного життя, а також механізм підтримки окремої людини і групи людей. Тому на думку Т.В. Семигіної: «Соціальний працівник повинен вміти спілкуватися та надавати інформацію, оцінювати потреби та представляти інтереси людини, підвищувати її можливості та сприяти розвитку, створювати «мережу допомоги» та керувати процесом допомоги» [63, с.15].

Розглядаючи ефективність комунікації між соціальним робітником і клієнтом потрібно дотримуватися гуманістичної філософії освіти, представлені роботами вітчизняних філософів і педагогів: В.П. Андрущенко, Н.Є. Завацька, О.Г. Карпенко, О.І. Васюта (Тополь), Л.О. Чулкова [1; 19; 26; 6; 77] в якій обґрунтовується гуманістичний та соціально-орієнтований підходи до процесу формування і становлення спеціаліста з метою, як забезпечення нагальних потреб держави в високоякісних фахівцях в різних галузях, так і самореалізації кожної особистості. Головною метою освіти і професійної підготовки, вони вбачають формування всебічної розвиненої людини, яка б гармонійно поєднувала свій інтерес та свій високий професіоналізм із загальними цінностями та інтересами [1]. А.Й. Капська, Т.В. Семигіна, Г.М. Попович приділяють увагу теоретичним основам соціальної роботи [25; 63; 54]. Е.І. Холостова, Ф. Парслоу звертають увагу на деякі аспекти становлення соціального працівника як професіонала [79; 76]. В.І. Жуков приділяє увагу методологічним основам теорії соціальної роботи, а також соціологічним парадигмам та їхньому впливу на розвиток концепцій теорії соціальної роботи [18]. О.І. Тополь розглядає проблеми теорії соціальної роботи та зміст підготовки фахівців з соціальної роботи [73].

Дослідження теоретичних основ соціальної роботи представлені в роботах іноземних вчених: М. Доел, С. Шадлоу, М. Річмонд, К. Шафер, Д. Латроуп, М. Ротері, Ф. Тернер, М. Пейн, Л. Джонсон, Ф. Парслоу [17; 45;

49; 67; 75]. М. Річмонд розробила принципи, на яких має будуватися взаємодія між соціальним працівником і клієнтом. Вона назвала їх «принципами ментальної гігієни»: заохочувати клієнта, симпатизувати йому, віддавати перевагу клієнту, будувати з ним спільні плани дій [69, с.17]. Ці принципи були покладені в основу Етичного кодексу соціальної роботи [57]. К. Шафер досліджував історичні аспекти застосування системного підходу в процесі підготовки соціальних працівників до практичної соціальної роботи [67]. Д. Латроуп класифікує основні моделі застосування системного підходу в практичній соціальній роботі. М. Тернеру належать праці теорії соціальної роботи [70]. М. Пейн розкриває сучасну теорію соціальної роботи: на його думку існує три типи теорій соціальної роботи: теорії щодо того, що собою являє соціальна робота; теорія щодо того, як проводити соціальну роботу; теорії світу клієнта [50, с.30]. Л. Джонсон розглянула особистісний підхід до практики соціальної роботи. Ф. Парслоу приділяє увагу цінностям соціальної роботи та виділяє наступні: віра в можливість людини змінюватися; віра в цінність кожної особистості; віра в право кожної людини на самостійний вибір у житті [49]. Отже, проаналізувавши погляди вчених з підготовки соціальних працівників за кордоном можна виділити наступне: підготовка фахівців соціальної сфери ґрунтується на громадських вимогах і концептуальних підходах, на основі яких проводиться теоретична підготовка фахівців з урахуванням вимог соціальної практики.

В рамках дослідження взаємодії важливо звернути увагу на погляди вчених щодо особистих якостей, якими повинен володіти фахівець соціальної сфери для здійснення професійної діяльності. Зокрема, А.Й. Капська виділяє такі якості соціального працівника:

- інтелектуальні до яких відносить ерудицію, гнучкість, аналітичність, оперативність мислення і прийняття рішень, вміння міркувати, кмітливість, орієнтацію на навчання;

- моральні: гуманність, громадянськість, доброзичливість, тактовність, терпимість, принциповість, повага до людей, чесність, винахідливість, оптимістичність;
- комунікативні: комунікабельність, адаптивність, контактність, емоційність, вміння слухати і чути, вміння переконувати;
- вольові: дисциплінованість, наполегливість, витримка, рішучість, організованість, врівноваженість, сміливість, вимогливість;
- організаторські: підприємливість, активність, ініціативність, відповідальність, впевненість в собі, цілеспрямованість [25, с.35].

Т.В. Семигіна виділяє сукупність професійних якостей соціального працівника як систему з трьох базових складових – «особливостей психічних процесів, особливостей «Я-концепції» і професійного спілкування» [63 с.122]. А.Й. Капська виділяє такі професійно важливі якості: гуманістичні, психологічні, психоаналітичні та психолого-педагогічні [25]. Є.І. Холостова пропонує поділити усі професійно важливі особистісні якості на три групи: до першої віднести психофізіологічні характеристики, необхідні для здійснення соціальної роботи як виду діяльності; до другої – психологічні характеристики соціального працівника як особистості; до третьої – психолого-педагогічні характеристики, від яких залежить ефект «особистої чарівності» [76, с.19].

В контексті вивчення особливостей роботи соціального працівника вбачається необхідним розглянути статус клієнта соціальної роботи, з огляду на те, що метою, призначенням і основою соціальної роботи є допомога людям, які опинилися в складних життєвих ситуаціях, пробудження в них життєвих сил, включення їх, наскільки можливо, в контекст життєдіяльності сім'ї, соціальної спільності, суспільства. Їх сутність полягає не тільки в забезпеченні людини благами, але і в допомозі в тому, щоб людина сама змогла здобувати необхідні блага, використовувати їх. Не технології, форми і методи є найважливішими у соціальній роботі, а людина на забезпеченні благ якої сконцентровані ресурси та зусилля фахівців. Осіб, в інтересах яких функціонує соціальна політика держави, працюють відповідні служби, фахівці

та волонтери, в різних країнах називають клієнтами, бенефіціарами, споживачами, пацієнтами, підопічними, користувачами, учасниками програми тощо. Таке термінологічне різноманіття пов'язане зі специфікою відносин в соціальній роботі [46]. У медицині особу, якій надають допомогу, називають «пацієнтом», в юриспруденції - «потерпілим», «позивачем». Ці терміни описують тільки один, пасивний бік позиції особи, яка вимагає професійного сприяння. Однак соціальна робота ґрунтується на ідеї, що особа, якій надають допомогу, має особистісної суб'єктність, а тому, в залежності від інтелектуальних, фізичних, психічних і моральних ресурсів, вона повинна брати участь у вирішенні своїх проблем, взаємодіяти з соціальним працівником. У зв'язку з цим склалася думка, що людей, яким надають допомогу соціальні працівники, краще називати клієнтами [25]. Тобто, клієнт соціальної роботи – індивід, група людей, сім'я, громада, які не можуть самотійно подолати свої проблеми, вийти з життєвої кризи, працювати самотійно і тому потребують допомоги професійних соціальних працівників, є адресатами соціальної роботи.

В Україні клієнтами або потенційними клієнтами соціальної роботи за Законом України «Про соціальні послуги» визначено, що «вразливі групи населення – особи/сім'ї, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх чинників» [58, Розділ I, ст.1].

Розумінням того, що соціальна допомога повинна надаватися людям, які потрапили в складні життєві обставини означає, що кожна людина може стати клієнтом соціальних служб, якщо потрапляє в ситуацію або обставини, які об'єктивно неможливо подолати власними силами (інвалідність, часткова втрата рухової активності у зв'язку зі старістю або станом здоров'я, самотність, сирітство, безпритульність, відсутність житла або роботи, насильство, зневажливе ставлення та негативні стосунки в сім'ї, малозабезпеченість, психологічний чи психічний розлад, стихійне лихо, катастрофа, тощо) [69]. У таких ситуаціях вимоги до людей перевищують їх

звичний адаптивний потенціал, містять в собі або виклик, або загрозу життєдіяльності людини, а іноді викликають непоправні втрати. Кожна з них обмежує активність індивіда, породжує необхідність додаткових моральних і матеріальних ресурсів. Подолання складних життєвих обставин вимагає мобілізації і оптимального використання особистісних ресурсів клієнта і ресурсів середовища. Цей процес охоплює такі стадії:

Запобіжна стадія. Діяльність на цьому етапі допомагає людині підготуватися до подолання труднощів (наприклад, сприяння в іншій інтерпретації ситуації).

Безпосереднє вирішення проблеми. Суть його полягає в прикладанні зусиль для вирішення конкретних проблем.

Відновлювальна стадія. На цій стадії людина має справу з наслідками критичного події, тому необхідно обмежити обсяги втрат, швидше повернутися до нормального стану.

Стан клієнта не може бути весь час однаковим, він динамічно змінюється в парадигмі простору та часу. Соціальний працівник повинен прагнути розвивати самостійність своїх клієнтів, у відносинах з ним відчувати себе не залежним, а партнером. Важливо мати на увазі, що при певних обставинах клієнтом може стати кожен, а процес «перетворення в клієнта» починається з перших хвилин взаємодії людини з соціальним працівником, укладання усної або письмової угоди (контракту) про співробітництво [46; 5]. Неприпустимими професійними помилками є протиставлення клієнтів соціальним працівникам, адже це може спровокувати недовіру, психологічне протистояння, стати нездоланим бар'єром у їх взаємодії. Навпаки, соціальні працівники повинні брати на себе відповідальність за своїх клієнтів, шукати професійно і морально вмотивовані форми та методи подолання їх проблем, незважаючи на наслідки прийнятих рішень і вжитих заходів. Як правило, вони орієнтуються не стільки на ідеологічні доктрини, свободу, популярні теоретичні схеми, як безпосередньо на клієнта, особливості його буття, потреби і прагнення. Нормою регулювання професійної діяльності та

результатом самореалізації особистості в цій діяльності виступає професіоналізм, що характеризується стійким рівнем знань, умінь і навичок, який дозволяє досягати ефективності й успіху [6, с. 124]. Безперечно, у сучасній соціальній роботі стосунки між клієнтом і соціальним працівником повинні мати партнерський характер, що означає розуміння значення внеску обох сторін. Така позиція зобов'язує соціального працівника ставитися з повагою до досвіду, думок і рішень клієнта.

Соціальна комунікація – це двосторонній процес обміну інформацією та спосіб дії в суспільстві, що веде до взаєморозуміння його учасників. Спілкування – це взаємодія індивідів, в процесі якої здійснюється обмін інформацією, досягається взаєморозуміння, відбувається взаємовплив, виробляється певна позиція щодо один до одного [9]. Спілкування – один з компонентів професійної діяльності соціального працівника, оскільки він має «комунікативну професію». На думку В.А. Лівенцова професійне спілкування можна розглядати як в широкому, так і у вузькому сенсі. У широкому сенсі, пропонується визначати професійне спілкування як комунікативні навички та вміння, властиві людині, має значний досвід і володіє високими професійними стандартами. У вузькому сенсі, професійне спілкування розуміється як засіб і умова вирішення завдань певної професійної діяльності, а саме професійне спілкування включає особливості характерні для окремо взятої професії [34]. Отже, професійне спілкування соціального працівника це складний багатоплановий процес сприйняття клієнта як об'єкта своєї професійної діяльності, встановлення контакту та взаємодії з ним з метою визначення його соціально-психологічних потреб, запитів і надання соціально-педагогічної допомоги і послуг за допомогою ефективної комунікації [29].

Поняття «комунікація» – явище, досліджуване багатьма науками, зокрема соціологією, психологією, політологією, теорією комунікації. Слід зазначити, що розрізняють наступні види комунікації: масова, міжособистісна, організаційна, групова та ін. В різні часи явище комунікації досліджували такі вчені, як: Н. Луман [37], В.П. Конецька [30], Г.Г. Почепцов [55], та ін.

Вітчизняна дослідниця Н. Гаврилюх [9] аналізує соціальну комунікацію як систему соціальної взаємодії, включаючи певні шляхи, способи, кошти, принципи встановлення і підтримання контактів на основі професійно-технологічної діяльності. Дослідник Г.Г. Почепцов [55] у своїй роботі зазначає, що соціальні комунікації налаштовані на управління соціальними системами, маючи для цього як короткостроковий (тактичний), так і тривалий (стратегічний) інструментарій. О.В. Тишевська-Шапошник [72] розглянула необхідність вивчення комунікативних процесів у всіх сферах діяльності людини і здійснила певні наукові узагальнення попередніх досліджень в рамках розробки теорії соціальної комунікації.

В.П. Конецька наголошує, що усна комунікація дає можливість швидкого реагування обох сторін і передбачає всі нюанси особистого спілкування; письмова та друкована комунікації, в основному обслуговують публічну, організаційну та масову комунікації. Комунікація в своїй розвинутій моделі стала нагадувати двосторонній потік інформації [30]. Зрозуміло, якщо соціальна комунікація – це двосторонній процес обміну інформацією та спосіб дії в суспільстві, що веде до взаєморозуміння його учасників, тоді ефективність комунікації зростає, якщо соціальний робітник та клієнт розширюють зону спільного доступу.

Розрізняють три основні моделі соціальної комунікації: лінійну, за якої комунікант (хто передає інформацію або повідомлення) активно діє, а реципієнт (кому передається інформація) пасивно сприймає цю дію; інтерактивну, за якої встановлюється зворотний зв'язок між комунікантом і реципієнтом, що дозволяє їм краще адаптуватися один до одного; транзакційну, що характеризується активною взаємодією з постійно діючим зворотним зв'язком [6]. У соціальній роботі використання інтерактивної та транзакційної моделей комунікації пов'язане з реалізацією ідеї соціального партнерства. Клієнт як об'єкт та суб'єкт соціальної роботи повинен брати активну участь в процесі вирішення власної проблеми, співпрацюючи з фахівцем. Умовою ефективного спілкування із клієнтом є якісно-оптимальний

рівень взаємодій з ним. Високий рівень професійного спілкування вимагає використання цілого комплексу знань, навичок й умінь. Вони стосуються організаційно-управлінського компоненту комунікації (уміння контролювати хід і результат спілкування); її когнітивного компоненту (уміння використати інструментарій спілкування); емоційно-особистісного компоненту (уміння проявляти емпатію в процесі спілкування).

До результативних критеріїв ефективності діяльності фахівців із соціальної роботи можна віднести: аналіз стану проблем клієнтів і результатів їх розв'язання; динаміку включення клієнта в різні види соціальної діяльності; результати включення дорослого населення в діяльність з поліпшення соціальних умов; оцінку соціально-психологічної ситуації в соціумі; рівень професійного зростання соціального працівника як спеціаліста [36]. До процесуальних показників належить використання працівником для досягнення певних результатів сучасних методів та технологій; до нормативно-етичних показників – засвоєння норм, стандартів, принципів, еталонів професії, вміння на практиці дотримуватися еталонів професії на рівні майстерності; до показників професійного навчання – прагнення до навчання, підвищення рівня кваліфікації, готовність вивчати фахові теоретичні й методичні аспекти, обмінюватися досвідом; показники інноваційного характеру – новаторство, індивідуальність, творчість, використання методів та технологій відповідно до вимог часу та потреб конкретної особи [61]. До професійно-операційних якостей та здібностей належать:

1. Професійні знання: теоретичні (з психології, педагогіки, соціології, медицини, права, геронтології та ін.) та практичні (володіння технологіями соціальної роботи), уміння застосовувати теоретичні знання на практиці, навички роботи з різними категоріями клієнтів, що знаходяться в різних умовах і ситуаціях;

2. Організаторсько-комунікативні здібності: уміння швидко встановлювати контакт з людьми, виявляти їх установки, очікування;

атрактивність (привабливість особистості, уміння вислухати клієнта та спрямувати бесіду в конструктивне русло); уміння викликати симпатію і довіру співрозмовника й створювати сприятливу атмосферу у взаємовідносинах з ним; красномовство (уміння впливати і переконувати).

Сукупність особистісних якостей, що змінюються в процесі професійного становлення, утворюють комплекс професійних здібностей фахівця із соціальної роботи, які виступають операційними механізмами вирішення проблем клієнтів. Таким чином, завдання фахівця із соціальної роботи полягає у тому, щоб допомогти клієнтові знайти себе, знайти своє місце в динамічно мінливому світі, зорієнтуватися в нових соціальних відносинах, і спілкування є важливим інструментом у цьому процесі.

Фахівець із соціальної роботи повинен мати навички саморегуляції, самоорганізації (уміти опановувати свої думками, почуття, поведінку, проводити самоспостереження), що є основою самовдосконалення й професійного росту. В особливих, важких або екстремальних умовах діяльності, коли зовнішні або внутрішні фактори викликають порушення нормальної діяльності функціональних систем, виникає природна потреба відновити рівновагу, збалансованість психічних процесів. У результаті усвідомлення ситуації з'являється мотив тієї або іншої дії з метою пристосування до нестандартної обстановки, відбувається активізація системи психічної саморегуляції, виникає потреба «зібратися», «мобілізуватися», «перебудуватися». Це характерно для початку рефлексії, коли найчастіше запускається механізм самоаналізу і самооцінки, вироблення й прийняття рішень [6].

Оскільки різноманіття форм взаємодії в соціальній роботі проявляє себе через численні форми соціальної комунікації, вона пронизує всі сторони професійної діяльності фахівця. Через комунікативні акти встановлюється контакт та вибудовується система відносин з клієнтом, відбувається спілкування, здійснюється розуміння й пізнання його проблем. Тому серед компонентів професіоналізму особливе значення має його комунікативна

складова, яка визначає ефективність взаємодії фахівця та клієнта. Досвідчений соціальний робітник комбінує засоби впливу та взаємодії, відомі йому з різноманітних теоретичних шкіл та апробовані на практиці.

1.2. Критерії ефективності взаємодії фахівця та клієнта в соціальній роботі

У соціальній роботі проявляються усі три рівні взаємодії об'єктивного і суб'єктивного як на макро- або мезорівні, так і на мікрорівні життєдіяльності членів суспільства, що відбиває не лише складність, багаторівневність системи соціальної роботи, але і нерозривність, цілісність і необхідність відповідних організаційних структур по управлінню і регулюванню взаємовідносин людей з тією, що оточує їх матеріальним, соціальним і духовним середовищем на державному, місцевому, виробничо-побутовому і громадському рівні. В теорії соціальної роботи, соціально-психологічних та педагогічних наукових джерелах поняття взаємодії визначає процес діяльності суб'єктів, який включає в себе цільовий, мотиваційний, діяльнісний і процесуальний аспекти. У його структурі виділяють три складових і взаємопов'язані компоненти: афективний (емоції, почуття), когнітивний (перцептивний, інформаційний), когнітивний (поведінковий, дієвий). Зіставивши їх з трьома групами функцій спілкування: афективно-комунікативної, інформаційно-комунікативної і регуляційно-комунікативної, увага привертається на поетапний механізм міжсуб'єктної взаємодії в системі «соціальний працівник - клієнт» (візуально-ознайомчий етап, інформаційний, діяльнісний і рефлексивний), які формуються при побудові ефективної взаємодії [64]. Для практичного визначення ефективності взаємодії потрібні надійні критерії, показники і індикатори, як якісні і кількісні характеристики процесів.

Потрібно враховувати, що ефективність діяльності – величина, що змінюється: що в певний момент «влаштовує» суспільство, групи, клієнта, в інших умовах може вже не задовольнити їх. З'являються нові потреби або

якісно видозмінюються старі. Тому, вбачається, визначати ефективність доцільно за розумінням: що було – що стало – що має бути [76]. У сучасній теорії і практиці соціальної роботи поняття ефективності має декілька значень. За Е. Холостовою оцінка ефективності соціальних служб має на увазі наступні різновиди:

- 1) оцінка якості – зазвичай її ще називають «контроль якості» або «забезпечення якості»;
- 2) оцінка економічності;
- 3) оцінка дієвості;
- 4) оцінка результативності [76].

Усі ці елементи об'єднуються в комплексну оцінку, тому що, об'єктивно, критерії ефективності соціального обслуговування носять комплексний характер. З одного боку, вони є системою стандартів і нормативних показників, що відбивають ефективність процесу соціального обслуговування, з іншої – системою показників, що відбивають кількісні і якісні індикатори соціально-економічного, психологічного і іншого стану окремих осіб, сім'ї в цілому, соціальної групи. Використання економічних доказів ефективності соціальної роботи або соціального обслуговування є важливим, але далеко не єдиним прийомом оцінки.

Якість послуги розуміється як міра відповідності корисних властивостей послуги потребам і перевагам споживачів і включає наступні параметри: повнота надання відповідно до вимог (стандартів), доступність, своєчасність, ефективність і результативність надання послуги. Ефективність послуги визначають як міру успішності діяльності по досягненню мети з найбільшою економією витрат, тобто до якої міри послуга сприяла своєчасному і об'єктивному рішенню проблем, що стоять перед клієнтами, з найменшими витратами ресурсів різного роду. Результативність включає наступні параметри: міра рішення матеріальних або фінансових проблем клієнта, що оцінюється безпосереднім контролем результатів виконання послуги; міра поліпшення емоційного, фізичного стану клієнта, рішення його правових,

побутових й інших проблем в результаті взаємодії з виконавцем послуги, оцінювана непрямим методом, за участю клієнта в оцінці якості послуги. Якість та ефективність професійного соціального обслуговування – це дві сторони одного явища.

Потрібно зазначити, що в соціальній роботі серед компонентів професіоналізму особливе значення має його комунікативна складова. Оскільки різноманіття форм взаємодії в соціальній роботі проявляє себе через численні форм соціальної комунікації, вона пронизує всі сторони професійної діяльності фахівця. Через комунікативні акти встановлюється контакт та вибудовується система відносин з клієнтом, відбувається спілкування, здійснюється розуміння й пізнання його проблем. «Ефективність комунікаційного контакту в практиці соціальної роботи буде залежати від умінь фахівця надавати високоякісну послугу, з метою вирішення проблеми, яка з'являється в процесі взаємодії з клієнтом» [64, с.18].

У найзагальнішому вигляді послуга соціального захисту може вважатися високоякісною, якщо вона відповідає наступним умовам: має чітко сформульовану мету (призначення); надається відповідно до сучасних методологічних принципів і технологій; ґрунтується на інклюзивному, анти дискримінаційному підході та повазі до особи кожного клієнта. Інклюзивний підхід сприяє максимальній соціальній інтеграції усіх членів суспільства, дозволяє уникнути соціальної сегрегації, що є наслідком відмінностей в полі, культурі, національності, релігії і індивідуальних можливостях і здібностях. Піддається постійному моніторингу та аналізу, в першу чергу, з використанням незалежної інформації від одержувачів; надається досить гнучко, щоб врахувати індивідуальні потреби клієнтів; має значущість для одержувачів, робить помітний позитивний вплив на їх соціально-економічне положення та поведінку; фокусується на превентивних й профілактичних заходах, а також на заходах, сприяючих виходу працездатних одержувачів послуг і їх сімей на самозабезпечення і незалежність від соціальних трансфертів; не викликає невдоволення одержувачів умовами надання;

забезпечує ефективну взаємодію фахівця та клієнта під час вирішення проблеми [76].

Ефективна взаємодія передбачає вміння соціального працівника правильно планувати та здійснювати систему комунікації; швидко й точно знаходити адекватні комунікативні засоби, які відповідають творчій індивідуальності фахівця, ситуації спілкування та індивідуальним особливостям клієнта; відчувати й підтримувати зворотній зв'язок у спілкуванні; уміти чітко й емоційно відкрито виявляти свої почуття й думки. Професійне спілкування можна розглядати як у широкому, так і у вузькому значенні. У широкому значенні, пропонується визначати професійне спілкування як комунікативні навички та вміння, що властиві людині, котра має значний досвід та володіє високими професійними стандартами. У вузькому значенні, професійне спілкування розуміється як засіб та умова вирішення завдань певної професійної діяльності, а саме професійне спілкування включає особливості характерні щодо окремо взятої професії [35]. Отже, професійне спілкування соціального працівника – це складний багатоплановий процес сприйняття клієнта як об'єкта своєї професійної діяльності, встановлення контакту і взаємодії з ним з метою визначення його соціально психологічних потреб, запитів і надання соціально-педагогічної допомоги та послуг. Високий рівень професійного спілкування вимагає використання цілого комплексу знань, навичок й умінь. Вони стосуються організаційно-управлінського компоненту комунікації (уміння контролювати хід і результат спілкування); її когнітивного компоненту (вміння використати інструментарій спілкування); емоційно-особистісного компоненту (вміння проявляти емпатію в процесі спілкування) [6].

Ефективна трудова поведінка, ділове спілкування, комунікативна культура, адекватність використовуваних стилів у взаємодії, конфліктологічна компетентність суб'єктів процесу соціального обслуговування в сукупності сприяють зниженню психологічних витрат при взаємодії, а чітка організаційна структура і оптимальна система комунікацій – знижують витрати енергії та

часу, підвищуючи соціокультурний рівень взаємодіючих суб'єктів. У ефективній взаємодії суб'єктів у системі «соціальний працівник - клієнт», як соціокультурному феномену виявляються такі компоненти, як:

- ставлення до клієнта як суб'єкту життя, здатному до соціокультурного розвитку і самоперетворення;
- ставлення до соціального працівника як до посередника між клієнтом та соціокультурним середовищем, здатному ввести його в світ цього середовища і надати супровід, підтримку клієнта у вирішенні його індивідуальних проблем в світі соціокультурних цінностей;
- ставлення до процесу обслуговування як соціокультурного, рушійними силами якого є діалог і співробітництво, підтримка, фасилітація його учасників в досягненні цілей побудови ефективної взаємодії [64, с.25].

Принципи професійного спілкування соціального працівника, знаходячись у тісному взаємозв'язку, доповнюють і внутрішньо пронизують один одного, приводячи до ефективної взаємодії. Правила та вимоги органічно пов'язаних між собою принципів, реалізуються не ізольовано, а в єдності й спрямовані на виконання основної мети та завдань професійного спілкування фахівця. Тому професійні вміння соціальних працівників у професійному спілкуванні зі всіма об'єктами соціальної роботи є найвідповідальнішою складовою, оскільки потребують певних навичок, таких як: встановлювати мовленнєвий контакт з клієнтами, з'ясовувати їх істинні проблеми, накопичувати і розуміти їх вербальну і невербальну інформацію, здійснювати ефективний вплив на клієнтів, що відображає професійний рівень фахівця [25].

Разом з цим, щоб керувати процесом розвитку соціальної роботи, необхідно вміти професійно оцінювати ефективність соціальних послуг, що надаються соціальними службами, і інших видів соціальної підтримки, що реалізуються в практиці соціальної роботи. Необхідний надійний інструментарій дають змогу вимірювати результативність, як діяльності соціальних служб, так і окремих соціальних працівників, потрібні надійні науково обґрунтовані критерії та показники ефективності, на основі яких

можна кваліфіковано вимірювати результативність і якість соціальної роботи. Оцінка ефективності та результативності, як правило, пов'язана з нормами якості соціальної роботи в системі соціального захисту, в тому числі соціального обслуговування населення, тобто необхідна наявність стандартів соціальних послуг та нормативів їх застосування, наявність нормативів якості соціальної роботи. Крім того, ефективність соціальної роботи не можна визначити без науково розроблених методик.

Останнім часом, українськими вченими з області соціальних та природничих наук проводиться робота з пошуку нових форм оцінки ефективності соціальної роботи, нового трактування соціального захисту, соціального обслуговування та соціального забезпечення населення [35]. У руслі цієї діяльності особливе місце займає розробка системи критеріїв та показників ефективності соціальної роботи, як інструменту виміру ефективності. Актуальною залишається проблема з'ясування сутності критеріїв та показників соціальної роботи, визначення підстав для їх класифікації та кодифікації індикаторів результативності специфічної соціальної діяльності соціальних служб, окремих фахівців й окремих соціальних послуг. Вибір системи показників - це відповідальний етап процесу оцінки, від якого залежить якість визначення ефективності соціальної роботи, в тому числі соціальних послуг.

З 1 січня 2020 року запровадився в дію новий Закон України № 2671 - VIII «Про соціальні послуги», який був прийнятий 17 січня 2019 року та офіційно опублікований 27 квітня. Закон визначає основні організаційні та правові засади надання соціальних послуг, спрямованих на профілактику складних життєвих обставин, подолання або мінімізацію їх негативних наслідків, особам/сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах. Законом вводиться супервізія – професійна підтримка працівників, які надають соціальні послуги, спрямована на подолання професійних труднощів, аналіз і усунення недоліків, удосконалення організації роботи, стимулювання мотивації до роботи, дотримання етичних норм та стандартів надання

соціальних послуг, запобігання професійного вигорання, емоційну підтримку. Стаття 17 Закону України «Про соціальні послуги» наголошує:

«1. Соціальні послуги надаються постачальниками соціальних послуг державного, комунального, недержавного секторів незалежно від джерел фінансування відповідно до державних стандартів соціальних послуг.

2. У стандарті соціальних послуг:

1) встановлюються вимоги щодо забезпечення необхідного рівня доступності соціальних послуг, зокрема на кожному етапі їх надання;

2) визначаються зміст і обсяг, норми і нормативи, умови та порядок надання соціальних послуг, показники їх якості.

3. Державні стандарти соціальних послуг та порядок їх розробки затверджуються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення» [58, Розділ III, ст. 17].

За Законом кваліфікаційні вимоги до працівників постачальників соціальних послуг, порядок атестації фахівців і професіоналів постачальників соціальних послуг визначаються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення.

Оскільки специфіка соціальної роботи пов'язана із необхідністю вирішення проблем, які виникають і відносяться до конкретної людини, вона прямо чи опосередковано охоплює всі форми та види суспільних відносин і діяльності людей. Можна стверджувати, що це потребує гідного рівня сформованості високопрофесійної комунікативної компетентності соціального працівника, яка є одним із основних інструментів його діяльності, має відбуватися таким чином, аби швидко налагодити контакт з однією людиною або групою людей, вловити настрій, визначити установки та очікування, переконати та надихнути, і постійно підтримувати позитивну активну позицію взаємодії, а також поєднувати та комплексно застосовувати основні компоненти комунікативної компетентності [11]. Дане положення дає

підстави розглядати комунікативну компетентність, як професійну комунікативну компетентність соціального працівника. З точки зору ефективності принципово важливо, щоб запити клієнта були задоволені вчасно, з високою якістю і в повному обсязі, а всі необхідні соціальні послуги були йому доступні і надані на рівні високої професійної культури взаємодії, а також поєднувати та комплексно застосовувати основні компоненти комунікативної компетентності.

Інтерактивний аспект комунікативної компетентності полягає у вмінні будувати стосунки з будь-якими клієнтами, домагатися взаємодії на основі спільних інтересів, що безпосередньо впливає на вибір відповідних способів впливу на них. Власне мовленнєве втілення обраних способів і прийомів впливу залежить від наявності та рівня професійності комунікативної компетенції (комунікативних умінь) соціального працівника, адже вони є базисом позитивної реалізації технологій [30]. Для вирішення завдань фахівець спирається також на діалогічний підхід, адже на ньому побудоване мовленнєве втілення діяльності соціального працівника. Згідно з цим підходом під останньою розуміють здатність здійснювати двосторонній обмін інформацією, вираження думок та їх сприйняття, реакція на них, що знаходить відображення у встановленні контактів з клієнтами, з'ясуванні їх істинних проблем, накопиченні і розумінні вербальної і невербальної інформації, здійсненні впливу на клієнтів [73]. Серед ряду важливих напрямів комунікативної діяльності соціального працівника варто згадати і такий важливий аспект як – невербальний, тобто рівень спрямування на професіоналізацію та розвиток умінь соціальних працівників вести невербальний діалог, що пов'язано з потребами різних об'єктів соціальної роботи.

Все вище зазначене повинно сприяти підвищенню професіоналізму соціальних працівників за рахунок вдосконалення їхньої підготовки та звернення особливої уваги на комунікативну компетентність, яка є вельми необхідною задля всіх напрямів роботи з людьми. Таким чином, виділяють

загальні і специфічні критерії ефективності взаємодії соціального працівника і клієнта. Загальні критерії служать для оцінки ефективності соціальної роботи в цілому, а специфічні – для оцінки основних видів соціального обслуговування. Показники ефективності взаємодії соціального працівника і клієнта класифікують як якісні і кількісні, а також як демографічні, економічні, соціальні.

1.3. Фактори, які впливають на ефективність та результативність взаємодії фахівця і клієнта в соціальній роботі

Взаємодія є основа і умова встановлення найрізноманітніших зв'язків між об'єктами, включаючи причинно-наслідкові, каузальні. Вона є основою будь-якої системи, яка, як відомо, завжди передбачає зв'язок її елементів, компонентів. Відповідно – системність, як явище взаємодії об'єктів у всіх їх зв'язках і відносинах – є також його характеристикою [64]. У взаємодії людей виявляються такі суттєві його характеристики, як усвідомленість і цілепокладання. Розуміючи основну мету соціального працівника у взаємодії з клієнтом задля допомоги людині, що полягає в рішенні його проблем, включаючи усі можливі і необхідні механізми соціального функціонування самої людини або соціальної групи, можна припустити, що це повинна бути взаємодія, ґрунтована на діалозі і взаєморозумінні, на співпраці, спільній діяльності по пошуку шляхів вирішення виникаючих проблем.

Не можна ігнорувати й той факт, що різниця в походженні, освіті, соціальному положенні дуже ускладнює встановлення контакту між клієнтом та соціальним працівником. Залежно від соціокультурної складової клієнт може говорити про одну й ту ж ситуацію, проблеми по різному, вкладаючи різний зміст. Тому необхідно враховувати соціальні (зовнішні) і індивідуальні (внутрішні) чинники взаємодії. Для правильного аналізу ефективності взаємодії можна спів віднести два фактори – соціометричний статус і ступінь подібності до нього. Клієнтові потрібно дати цілісну характеристику з різних

позицій [46]. Сучасні джерела з теорії соціальної роботи виділяють загальні фактори, які сприяють ефективним результатам в консультативній соціальній роботі:

Характеристики клієнта: позитивні очікування, надія чи віра; стан дистресу чи не конгруентності; активний пошук допомоги.

Якості фахівця: професійно цінні якості особистості; формування надії і позитивних очікувань; теплота і позитивні відносини; емпатичне розуміння; наявність соціального статусу соціального працівника; безоцінювання і прийняття.

Процес змін: можливість для катарсису та емоційного реагування; оволодіння новими елементами поведінки; надання розумного пояснення чи моделі для розуміння; стимулювання інсайту (усвідомлення); емоційне і міжособистісне навчання; навіювання і переконання; досвід успішності і компетентності; ефект «плацебо»; ідентифікація із фахівцем; поведінковий самоконтроль; послаблення напруження; десенсибілізація; надання інформації/навчання.

Методи впливу: використання технік; фокусування на внутрішньому світі; суворі відповідності теорії; створення сприятливої навколишньої обстановки; взаємодія між двома людьми; спілкування; пояснення ролей клієнта і соціального працівника [17].

Розуміння того, що найбільш значущими факторами соціального обслуговування з точки зору суб'єкт-суб'єктних відносин є психолого-педагогічні чинники, їх врахування дозволяє будувати ефективну взаємодію в системі «соціальний працівник - клієнт». Оскільки ефективна взаємодія розуміється як сприяння встановленню і продовженню відносин взаємної довіри, розкриття особистісних потенціалів та досягнення ефективних результатів у спільній діяльності, серед факторів, що визначають успішність самої комунікації, можна назвати такі, як:

1. Активність в позиції партнерів (у продуктивному стилі – «поруч з партнером», в непродуктивному – «над партнером»);

2. Характер висунутих цілей (в продуктивному стилі – партнери спільно розробляють як близькі, так і далекі цілі; в непродуктивному – домінуючий партнер висуває тільки близькі цілі, не обговорюючи з партнером);

3. Готовність до відповідальності (в продуктивному стилі – за результати діяльності відповідальні всі учасники взаємодії; в непродуктивному стилі вся відповідальність віднесена до домінуючого партнера);

4. Відносини, що виникають між соціальним працівником і клієнтом (в продуктивному стилі – доброзичливість і довіру; в непродуктивному стилі – агресія, образа, роздратування) [6].

Слід звернути увагу на те, що ефективність взаємодії соціального працівника та клієнта багато в чому залежить від такого фактору, як емпатичне бачення проблеми. Виявляти емпатію – значить брати до уваги лінію поведінки іншого (ставитися до неї співчутливо), при цьому, власну лінію можна будувати по-своєму. Зазвичай виділяють два типи емпатії: інтелектуальну, коли люди обмінюються думками один з одним і зустрічають при цьому розуміння; емоційну, коли мова йде про почуття, які не обов'язково можуть бути виражені словами. Для встановлення контакту необхідна присутність обох типів емпатії за умови їх рівнозначності.

Однак, у практиці соціальної роботи необхідно розрізняти такі поняття, як емпатія і симпатія. Емпатія передбачає активне долучення, дозволяє розуміти і відчувати почуття іншої людини. Симпатія дає можливість зрозуміти страждання іншої людини, проте самі почуття залишаються нашими власними, втім, передумовою до сильної емпатії найчастіше є та чи інша форма симпатії, коли людина відчуває бажання зрозуміти іншого. Але і повна ідентифікація, ототожнення руйнують емпатію, тому для соціального працівника дуже важливо зберегти власну індивідуальність [36]. Відчуваючи симпатію, соціальний працівник в першу чергу поглинений власними відчуттями, які проєктуються на клієнта без урахування переживань останнього, бо симпатія не означає дієвого розуміння іншої людини. Емпатія дає можливість клієнту залишатися самотійною особою з правом на власні

почуття і думки, проте не дозволяє соціальному працівнику критично підходити до почуттів іншої людини. На практиці соціальний працівник частіше проявляє по відношенню до клієнта симпатію, ніж емпатію. Причиною цього може бути як відсутність індивідуальних здібностей відчувати почуття емпатії, індивідуальна підвищена збудливість, так і недолік часу, знань, організація установи, де оплачуються лише зовнішні, практичні заходи. У разі нестачі емпатії дієвість співбесід може значно знизитися або мати негативний характер. Якщо проблема вже знайома соціальному працівнику, він може вдаватися до штучної емпатії, проявляючи розуміння і вважаючи, що саме цього від нього чекають. Однак подібний тип штучної підтримки і штучного розуміння здебільшого неефективний, оскільки не сприяє внутрішньому розвитку клієнта, коли необхідно задуматися і розібратися в собі самому [65]. Емпатія передбачає розуміння будь-якого пережитого іншою людиною почуття, що виявляється як в позитивних, так і в негативних емоціях. Емпатія полягає в основі ефективного слухання, яке є способом активного спілкування, взаємодії з партнером.

Потрібно відзначити, що професійне спілкування здійснюється двома шляхами: через придбання особистого досвіду в напрямку професійної діяльності і через вивчення досвіду спілкування, накопиченого колегами в соціально-педагогічній діяльності. Отже, наявність особистого досвіду, разом з систематизованими знаннями колег, можна віднести до важливих факторів ефективного спілкування.

Функціональні обов'язки, які виконує соціальний працівник, спрямовані на надання соціальної допомоги людині, яка потребує її. Фактор грамотного спілкування знімає з клієнтів негативну напругу (страх, невпевненість), він повинен викликати бажання спільної діяльності. Оптимальне професійне спілкування – це спілкування, яке створює найкращі умови для розвитку мотивації клієнта, творчого характеру діяльності, для формування його особистості, забезпечує сприятливий психологічний клімат, попереджає створення психологічних бар'єрів, дозволяє максимально використовувати

особистісні та професійні якості соціального робітника в соціально-педагогічній діяльності. Вимоги до професійного спілкування соціального працівника відображені в принципах і правилах поведінки, а також в уміннях і якостях, необхідних для здійснення процесу спілкування на професійному рівні [61].

Важливе значення для соціально-педагогічної діяльності соціального працівника має реалізація діалогічних форм спілкування, яке сприяє формуванню особистісно орієнтованому підходу до клієнтів. Активність людини і його потреби в самовдосконаленні формуються тільки у відносинах з іншими людьми, побудованих на принципах діалогу. Діалог передбачає рівність партнерів по спілкуванню, їх емоційну відкритість і довіру, сприйняття один одного як цінність. Це створює умови для взаємного особистісного розвитку і творчої «співучасті» в ньому, адже емоції здатні змінювати суб'єктивний досвід особистості, регулювати поведінку, формувати систему оцінок, які визначають його ставлення до об'єктів і ситуацій, які сприймаються. Фактор професійного діалогічного підходу перетворює керівну роль соціального працівника на рівноправне спілкування з клієнтом (не повчає і не виховує, а вивчає активність індивіда, створює умови для саморозвитку). В.А. Кан-Калик і Н.Д. Нікандров відзначають, що культура спілкування передбачає вміння соціального працівника правильно планувати і здійснювати систему комунікації; швидко і точно знаходити адекватні комунікативні засоби, які відповідають творчій індивідуальності робітника, ситуації спілкування та індивідуальним особливостям клієнта; відчувати і підтримувати зворотний зв'язок у спілкуванні; вміння чітко, емоційно і відкрито проявляти свої почуття і думки [24].

У дослідженнях, присвячених комунікації, звертається увага на те, що в соціальній роботі усі види взаємодії можна поділити на два протилежні види: кооперацію (співробітництво) та конкуренцію (конфлікт). Кооперація, як фактор взаємодії, сприяє організації спільної діяльності, досягнення спільної мети. Конфлікт – це зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів,

позицій, поглядів суб'єктів взаємодії. Традиційно конфлікт розглядався як негативний фактор взаємодії. Однак, останнім часом в психології проведено багато досліджень, які виявили позитивні сторони конфлікту [61].

Підсумовуючи, можна зазначити, що до чинників ефективної взаємодії фахівця та клієнта на рівні функціонально-рольової та психолого-педагогічної групи і неформальних міжособистісних відносин відносяться:

1. Цілепокладання, як оптимальна комунікативна система;
2. Функціонально-рольові, як відкрита система контролю, система мотивації, умови професійного зростання, професійно-управлінської компетентності;
3. Психолого-педагогічні – облік індивідуально-особистісних особливостей, облік стилів поведінки, конфліктна компетентність, комунікативна компетентність, навички ефективної трудової поведінки, які зумовлюють як ефективну, так і конфліктну взаємодію в системі «соціальний працівник - клієнт».

Вони вважаються базовими факторами в системі «соціальний працівник - клієнт» і такими, що зумовлюють ефективну взаємодію фахівця та клієнта.

1.4. Комунікативна професіограма фахівця з соціальної роботи, її складові

Соціологічний аналіз ресурсів професіоналізації становить значний інтерес, як для теоретичного аналізу соціокультурних особливостей сфери соціального обслуговування, так і для вдосконалення професійної діяльності фахівців із соціальної роботи.

У сьогоденні процеси стандартизації професій соціальної сфери часто йдуть врозріз з умовами зростаючого соціального та культурного розмаїття суспільства, видів і форм зайнятості, з одного боку, і дозволяють загострити увагу на розривах між ідеалами освітніх програм і компетенціями, затребуваними на практиці – з іншого. При цьому слід виявляти і враховувати

протиріччя статусу і ідентичності фахівців в контексті репрезентації цієї професії в ЗМІ і академічних публікаціях, позначити ключові соціокультурні бар'єри і способи активізації ресурсів статусу і професійної ідентичності фахівців [53]. Пошук і вибір методик і підходів, які дозволяють виявити ціннісні установки вітчизняних фахівців із соціальної роботи з одного боку, і, з іншого боку, аналіз суперечливої і динамічно мінливої специфіки професійної діяльності фахівців і ресурсів професійного розвитку соціальної роботи, в яких формується ідентичність працівників соціальних служб сприяє підвищенню ефективності комунікативної взаємодії соціального працівника і клієнта. Синтез цих двох форматів вважається необхідним з точки зору розробки прикладних рекомендацій, спрямованих на розвиток цієї важливої для суспільства професії.

Відповідно до Випуску 80 «Соціальні послуги» Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників до завдань та обов'язків фахівця із соціальної роботи належать:

1) організовувати виявлення та реєстрацію в мікрорайоні або зоні соціального обслуговування, на підприємстві, в організації, установі сімей, окремих громадян, підлітків та дітей, які потребують соціальної, медичної, юридичної, психологічної, педагогічної, матеріальної та іншої допомоги, охорони й захисту їх морального, фізичного та психологічного здоров'я, виконувати завдання і обов'язки щодо організації піклування, опікування та догляду;

2) організовувати виявлення вразливих категорій громадян з ознаками складних життєвих обставин (підлітків, сімей з дітьми) та здійснювати їх соціальне інспектування й оцінку потреб;

3) забезпечувати здійснення соціального супроводу сімей з дітьми під час перебування в складних життєвих обставинах;

4) організовувати залучення наявних фінансових, матеріальних та інших можливостей громади для підтримки вразливих категорій громадян та розв'язання їхніх проблем;

5) встановлювати причини конфліктних ситуацій та відхилень, які спричинили асоціальні явища;

6) пропагувати здоровий спосіб життя, норми поведінки й використання вільного часу, ефективні методи родинного планування і господарювання, виховання дітей, дбайливого ставлення до ветеранів та інвалідів, високі зразки етики та культури соціальних відносин;

7) надавати допомогу громадянам, особливо молоді, у працевлаштуванні;

8) проводити психологічні та педагогічні консультації;

9) організовувати соціальну, медичну, побутову допомогу громадянам похилого віку й непрацездатним громадянам;

10) вживати заходів щодо влаштування осіб, що потребують допомоги, у лікувальні установи, інтернати для дітей та дорослих, професійно-технічні училища тощо;

11) брати участь у роботі центрів та інших організацій, які забезпечують соціальну діяльність: реабілітації, адаптації, соціальної допомоги та захисту, піклування та опікування, притулків, інтернатів, осередків для молоді, підлітків та дітей, клубів, асоціацій та об'єднань за інтересами тощо [56].

З урахуванням цього провідні українські фахівці з теорії та практики соціальної роботи [6; 36; 62; 72] пропонують своє бачення та розуміння Професіограми соціального працівника:

Зміст праці. Фахівець із соціальної роботи організовує матеріально-побутову допомогу і надає морально-правову підтримку громадянам, що мають потребу у соціальних послугах - особам з інвалідністю, самотнім літнім людям, самотнім матерям, багатодітним родинам, дітям-сиротам, біженцям, а також потерпілим у результаті природних, екологічних, техногенних і т.д. катастроф. Соціальний працівник виявляє коло нужденних осіб, визначає характер і обсяг необхідної допомоги, координує зусилля різних державних і суспільних структур, розробляє програму реабілітаційних заходів, домагається прийняття рішень, що відповідають закону, в офіційних

інстанціях, консультує з питань соціального захисту. Прагне максимально наблизити спосіб життя своїх підопічних до звичайних здорових і благополучних людей умов і норм. З цією метою приділяє особливу увагу з'ясуванню можливостей участі людини в посильній праці.

Умови праці. Праця соціальних працівників може бути спеціалізована по вікових, медичних, соціальних критеріях (соціальна робота з родиною і дітьми, у сфері зайнятості, в установах і на підприємствах соціального обслуговування, соціально-правова підтримка населення, організація пенсійного забезпечення і т.д.).

Домінуюча професійна спрямованість – на роботу з людьми і документами. Професійний тип особистості соціальний, дослідницький, конвенціональний. Домінуючі інтереси – до суспільної роботи, педагогіки, психології, права, економіки. Супутні інтереси – медицина, біологія, історія, література.

Необхідні якості. Соціальному працівнику необхідна компетентність у соціально-правових і психолого-педагогічних питаннях, проінформованість в галузі економіки, соціології, зайнятості населення, етики, морально-гуманітарних знань. Професійно-важливими є співчуття, співпереживання, сумлінність, відповідальність, витримка, самовладання.

Потрібні аналітичні здібності – уміння оцінити ситуацію і сформулювати план дій. Необхідні виражені організаторські здібності, практична спрямованість, уміння працювати з документацією. Неприпустимі черствість, нестриманість, недотримання моральних норм.

Перспективи професійного росту, адміністративне просування в структурі соціальних служб. Фахівці із соціальної роботи працюють в органах соціального захисту громадян, муніципальних утвореннях, державних структурах, громадських організаціях, фондах і т.д. Професія соціального працівника затребувана на ринку праці.

Шляхи одержання професії – навчання в коледжах, технікумах, вищих навчальних закладах за фахом «Соціальна робота». Бажаючий може одержати

середню фахову освіту, у коледжах і технікумах (напрямок – право й організація соціального забезпечення); вища освіта (напрямок – соціальна робота, менеджмент у соціальній сфері, соціально-економічні знання, психолого-соціальна робота).

Соціальний працівник, який ефективно володіє комунікативними вміннями, зможе успішно і результативно вирішувати професійні завдання комунікації, в основі якої лежать суб'єкт-суб'єктні відносини, а метою є надання комплексної соціальної допомоги та психологічної підтримки клієнта. Тому слід окремо зупинитися на розгляді комунікативної взаємодії соціального працівника і клієнта, як частини професіограми [55]. Одним з головних напрямків діяльності соціального працівника є робота з клієнтом, в основі якої лежить спілкування, перш за все, в його індивідуально-особистісному вираженні. В основі такої діяльності лежить комунікативна техніка спілкування, володіння якою є важливою ознакою професійної придатності соціального працівника [7]. Характеристики, що становлять професійний портрет соціального працівника з точки зору володіння комунікативною технікою, називаються комунікативною професіограммою соціального працівника.

Соціальний працівник повинен: знати мовленнєвий етикет і вміти його використовувати; вміти формулювати цілі і завдання ділового спілкування; організовувати спілкування і керувати ним; аналізувати предмет спілкування, розбирати скаргу, заяву, ставити питання і конкретно відповідати на них; володіти навичками і прийомами ділового спілкування, його тактикою і стратегією; вміти вести бесіду, співбесіду, ділову розмову, суперечку, полеміку, дискусію, діалог, дебати, круглий стіл, ділову нараду, ділову гру, переговори, торги; мати навички доводити і обґрунтовувати, аргументувати і переконувати, критикувати і спростовувати, досягати угод і рішень, компромісів і конвенцій, робити оцінки і пропозиції; володіти технікою мови, риторичними прийомами, вміти правильно будувати мову й інші публічні

виступи; вміти за допомогою слова проводити терапію, знімати стрес, страх, адаптувати клієнта до відповідних умов, коригувати його поведінку і оцінки.

Таким чином, вивчення показало що, завдання соціального працівника – допомогти клієнту знайти себе, знайти своє місце в динамічно мінливому світі, орієнтуватися в нових соціальних відносинах – і комунікативна взаємодія є важливим інструментом в цьому процесі. Фахівці із соціальної роботи виступають ключовими суб'єктами-виконавцями, що забезпечують надання соціальної допомоги на локальному рівні. Даний вид професійної діяльності має чітко виражену соціальну спрямованість та є законодавчо закріпленим в Україні [63]. Діяльність фахівців із соціальної роботи базується на принципах клієнтоцентризму, опори на власні сили клієнта, гуманізму, поваги до прав, честі, гідності клієнтів, профілактичної спрямованості, особистої та соціальної відповідальності. Для діяльності фахівців із соціальної роботи характерний широкий функціонально-рольовий репертуар, що залежить від конкретної ситуації та особистих можливостей фахівців із соціальної роботи. До основних функцій фахівців із соціальної роботи належать: діагностична, прогностична, профілактична, соціально медична, соціально-побутова, правозахисна та інші. До фахівців із соціальної роботи висуваються певні вимоги стосовно психофізіологічних характеристик, психологічних якостей та психолого-педагогічних особливостей.

Висновок до першого розділу

Вивчення міжнародних та вітчизняних джерел з теорії соціальної роботи приводить до висновку, що соціальний працівник повинен володіти не тільки педагогічними, юридичними, психологічними знаннями, знаннями з соціальної філософії та етики, а й високими морально-етичними якостями. У сучасній соціальній роботі стосунки між клієнтом і соціальним працівником повинні мати партнерський характер, що означає розуміння значення внеску обох сторін. Спілкування – один з компонентів професійної діяльності

соціального працівника, оскільки він має «комунікативну професію». Професійне спілкування визначається як комунікативні навички та вміння. Тому серед компонентів професіоналізму особливе значення має його комунікативна складова, яка визначає ефективність взаємодії фахівця та клієнта. Вона полягає у професійному спілкуванні зі всіма об'єктами соціальної роботи і є найвідповідальнішою складовою, оскільки потребує певних навичок, таких як: встановлювати мовленнєвий контакт з клієнтами, з'ясовувати їх істинні проблеми, накопичувати і розуміти їх вербальну і невербальну інформацію, здійснювати ефективний вплив на клієнтів, що відображає професійний рівень фахівця. Виділяють загальні і специфічні критерії ефективності взаємодії соціального працівника і клієнта. Загальні критерії служать для оцінки ефективності соціальної роботи в цілому, а специфічні – для оцінки основних видів соціального обслуговування.

Ефективність комунікаційного контакту може вважатися високоякісною, якщо вона відповідає наступним умовам: має чітко сформульовану мету (призначення); надається відповідно до сучасних методологічних принципів і технологій; ґрунтується на інклюзивному, анти дискримінаційному підході і повазі до особи кожного клієнта. Слід звернути увагу на те, що ефективність взаємодії соціального працівника і клієнта багато в чому залежить від такого фактору, як емпатичне бачення проблеми.

До факторів ефективної взаємодії фахівця та клієнта на рівні міжособистісних відносин відносяться:

1. Цілепокладання як оптимальна комунікативна система;
2. Функціонально-рольові як відкрита система контролю, система мотивації, умови професійного зростання, професійно-управлінської компетентності;
3. Психолого-педагогічні – облік індивідуально-особистісних особливостей, облік стилів поведінки, конфліктна компетентність, комунікативна компетентність, навички ефективної трудової поведінки, які

зумовлюють як ефективну, так і конфліктну взаємодію в системі «соціальний працівник - клієнт».

Характеристики, що становлять професійний портрет соціального працівника з точки зору володіння комунікативною технікою, називаються комунікативною професіограмою соціального працівника.

Таким чином, дослідження довело, що завдання соціального працівника – допомогти клієнту знайти себе, знайти своє місце в динамічно мінливому світі, орієнтуватися в нових соціальних відносинах і комунікативна взаємодія є важливим інструментом в цьому процесі.

РОЗДІЛ 2

ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ВЗАЄМОДІЇ ФАХІВЦЯ І КЛІЄНТА В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

2.1. Виявлення та врахування індивідуально-типологічних особливостей фахівця, як чинника підвищення ефективності взаємодії з клієнтом

З плином часу соціальна робота як практична діяльність, набуває все більших обертів в своєму розвитку, займає все нові напрями діяльності. В кожному напрямі діяльності соціальної роботи необхідно враховувати, як особливості категорії населення, з якою працює фахівець, так і особливості та необхідні характеристики самого фахівця. Фахівець – це не тільки працівник, який отримав підготовку до обраного ним виду професійної діяльності у ВНЗ, а й особистість, що володіє високими професійно особистісними якостями, яка має творчий потенціал, професійну самостійність, здатна до саморозвитку в процесі професійної діяльності [74].

Потрібно підкреслити, що при визначенні професійно важливих якостей необхідно враховувати не тільки кількість тих чи інших якостей, та їх певну структуру, функціональний склад і різне поєднання, в якому можливий нерівномірний розвиток окремих компонентів і їх прояв в конкретній професійній діяльності [32]. Т.В. Семигіна визначає професійно важливі якості, «як прояв психологічних особливостей особистості, необхідних для засвоєння спеціальних знань, здібностей і навичок, а також для досягнення суспільно прийнятної ефективності в професійній діяльності» [63, с.25]. Ці особливості включають в себе такі властивості: інтелектуальні, моральні, емоційні, вольові, організаторські. При розгляді проблем професійно важливих якостей особистості майбутніх соціальних працівників, О.В. Купенко виділяє професійну компетентність, що включає в себе широкі

знання в галузі «педагогіки, психології, юриспруденції, теорії і методів соціальної роботи, доброзичливе ставлення до людей, їх проблем і життєвих обставин, наявність організаційно-комунікативних навичок, високий морально-етичний рівень, нервово-психічну витривалість» [32, с.66]. В той же час, розглядаючи професійно важливі якості соціального працівника в цілому, в першу чергу, потрібно визначити індивідуально-типологічні особливості особистості, до яких відносяться: «сенсорні і перцептивні, атенційні, психомоторні, мнемічні, розумові, мовні, емоційні, вольові» [64, с.76], які впливають на ефективне спілкування з клієнтом.

При теоретичному аналізі наданих в літературі визначень не можна не звернути увагу на той факт, що незважаючи на велику різноманітність професійно важливих якостей, авторами виділяються саме ті якості, які соціальний працівник повинен проявляти безпосередньо в процесі спілкування з клієнтом, щоб бути ефективним [39; 69]. Культура професійного спілкування фахівців з соціальної роботи є пріоритетним напрямом становлення та розвитку їхньої професійної компетентності. Д.М. Годлевська зазначає, що застосування компетентнісного підходу фахівця з соціальної роботи має передбачати створення оптимальних психолого-педагогічних умов щодо формування професійного мислення, спрямованого на адаптацію особистості до сучасних соціально-економічних реалій, за яких формуються комунікативні здібності, здатність до відкритого спілкування, налагодження міжособистісних стосунків [11]. Необхідні для ефективної взаємодії комунікативні вміння дозволяють виявляти і враховувати в роботі відмінності особистісного, національного, соціального і культурно історичного характеру; ефективно спілкуватися вербально, невербально; організовувати і брати інтерв'ю при різних обставинах; вести переговори, виступати в засобах масової інформації, діяти в колективі з іншими соціальними працівниками; брати на себе роль посередника свого клієнта [47].

Одним із головних інструментів діяльності соціального працівника та формою репрезентації його професійної свідомості є мовлення, тому

мовленнєва компетентність є професійно важливою якістю. Як складова професійної компетентності вона характеризується комплексом знань, умінь та навичок, що забезпечують можливість сприймати, розуміти й створювати тексти, які містять виражену специфічними засобами мови інформацію, що стосується об'єкта його професії, а також зберігати таку інформацію у пам'яті та обробляти її у ході активного мислення. Володіння мовленням, як найбільш активним засобом психологічного впливу, є важливим регулюючим механізмом професійної взаємодії соціального працівника з клієнтом. Мовленнєвий вплив на клієнта зумовлюється рівнем розвитку лінгвістичної структури висловлювань, їх психологічною насиченістю та вербальною креативністю соціального працівника. «Вербальна креативність характеризується успішністю при виконанні мовленнєво мисленнєвої діяльності та є інструментом ефективної взаємодії» [64, с.161]. Вимоги до професійного спілкування соціального працівника визначені в принципах та правилах поведінки, а також в уміннях та якостях, необхідних для здійснення процесу спілкування на професійному рівні. Вони являють собою цілісну систему вимог, що складається з таких підсистем:

- принципи, що визначають алгоритм та результат процесу спілкування фахівця соціальної сфери та клієнта;
- принципи, що визначають характер процесу спілкування;
- принципи, що визначають ставлення фахівця до клієнта;
- принципи, що контролюють та визначають стан, емоційну «форму» соціального робітника [18].

Перша підсистема включає принципи, що є визначальними в процесі професійного спілкування (принцип цілеспрямованості; моральної мотивації; диференційованого підходу; врахування індивідуальних особливостей клієнта – психофізіологічних, соціальних; розмаїтості використання засобів і методів спілкування; розмаїтості використання стилів спілкування). Ступінь їхньої реалізації позначається на результаті професійної діяльності фахівця соціальної сфери. Зміст перерахованих принципів складають вимоги,

закладені безпосередньо в самому формулюванні і правилах, спрямованих на їхнє виконання.

Друга група принципів (принцип альтруїстичної, гуманістичної спрямованості; діяльної любові; конфіденційності; диференційного підходу; домінанти позитивного; опори на позитивне в клієнті) визначає характер протікання процесу спілкування, емоційний стан суб'єктів спілкування. Принципи, що складають цю підсистему, забезпечують й розкривають зміст морально-етичної сторони професійного спілкування фахівця. Їхня реалізація забезпечується за рахунок внутрішньої установки на характер спілкування, що соціальний працівник, як професіонал, повинен організувати, незважаючи на своє самопочуття, настрій, стан.

До третьої групи віднесені принципи, що визначають ставлення соціального працівника до клієнта в професійному спілкуванні (принцип діяльної любові; чуйності, емпатії і милосердя в спілкуванні з клієнтом; терпимості і толерантності; самовизначення). Основна вимога принципів цієї групи полягає в тому, що це не просто доброзичливе, чемне ставлення фахівця до суб'єкта спілкування, а в тому, що характер таких стосунків закладений у самій професійній характеристиці, яка визначена соціально-педагогічними цінностями, котрі складають діяльність соціального працівника, а професійне спілкування є основною складовою цієї діяльності. Тому, керуючись цією групою принципів у повсякденній поведінці, соціальний працівник забезпечує собі морально-емоційне задоволення своєю роботою, своєю спеціальністю.

Четверта група принципів (принцип емоційної стриманості; самосвідомості, самоконтролю, саморегуляції і самокорекції; педагогічної рефлексії) – спрямовує особистісне ставлення соціального працівника до себе як до фахівця, до свого професійного рівня, особливостей та можливостей у професійній самореалізації [35].

Принципи професійного спілкування соціального працівника, знаходячись у тісному взаємозв'язку, доповнюють і внутрішньо пронизують один одного. Правила та вимоги органічно пов'язаних між собою принципів

реалізуються не ізольовано, а в єдності, й спрямовані на виконання основної мети та завдань професійного спілкування фахівця. Важливу роль для особистості соціального працівника в царені здійснення ефективної взаємодії з клієнтом грає емоційна стійкість та стресостійкість, стилі поведінки як соціокультурні аспекти діяльності. Отже, соціальний працівник повинен володіти чималим арсеналом професійних умінь, навичок, володіти глибокими знаннями в галузі наук про людину: психології, акмеології, соціології, педагогіки, права, щоб виступати гідним реалізатором цілей соціальної роботи. Знання та вміння соціального працівника в поєднанні з відповідними особистісними якостями підлягають оцінюванню за допомогою відповідних методів, що сприяє більш ефективному виконанню професійної діяльності.

Крім професійно-важливих якостей фахівця з соціальної роботи, існують і виявлені науковцями психологічні «протипоказання» до обрання спеціальності «Соціальна робота» як сфери професійної діяльності. До них відносять: «егоїзм, запальність, різкість суджень, категоричність, незібраність, відсутність вміння вести діалог з опонентом, конфліктність, агресивність, неспроможність сприймати чужу точку зору на проблемну ситуацію» [64, с.152]. Не кожна людина придатна для соціальної роботи, основним визначальним фактором тут є система цінностей працівника, яка в кінцевому рахунку визначає його професійну придатність і ефективність практичної діяльності. Стиль поведінки соціального працівника, обумовлений сукупністю його особистісних якостей, його ціннісними орієнтаціями та інтересами, робить вирішальний вплив на систему відносин, яку він формує не тільки з клієнтами, але й зі своїми колегами, підлеглими та керівництвом.

2.2. Конфлікти в системі «фахівець-клієнт», їхня сутність, способи вирішення та профілактики

Ефективність взаємодії соціального працівника – це максимально можливе в даних соціокультурних умовах досягнення цілей по задоволенню соціальних потреб клієнта при оптимальних витратах. Ефективна трудова поведінка, ділове спілкування, комунікативна культура, адекватність використовуваних стилів у взаємодії, конфліктологічна компетентність суб'єктів процесу соціального обслуговування в сукупності сприяють зниженню психологічних витрат при взаємодії, а чітка організаційна структура і оптимальна система комунікацій знижують енерго-часові витрати, підвищуючи соціокультурний рівень взаємодіючих суб'єктів. У практиці соціальної роботи можна виділити три типи клієнтів: «вдячні, німі і агресивні, які передбачають певну специфіку в побудові ефективної взаємодії соціального працівника з ними» [52, с.17]. Знання психологічних особливостей клієнтів, їх потреб та можливостей, змін фізіологічних, соціальних й патологічних станів набуває величезне значення для соціальних працівників при побудові ефективної взаємодії в роботі з клієнтом. Соціальний працівник у своїй практичній діяльності з клієнтом часто опиняється в ситуації внутрішньоособистісних та міжособистісних соціальних конфліктів, які заважають побудові ефективної взаємодії в системі «соціальний працівник-клієнт». Кожен спеціаліст у сфері соціальної роботи, які б завдання він не вирішував і з якою б категорією клієнтів або соціальних проблем не взаємодівав, завжди може зіткнутись із конфліктною ситуацією. Розуміння ролі конфлікту в процесі взаємодії соціального працівника та клієнта дозволяє визначити шляхи досягнення ефективності в цій сфері.

Конфлікт – важлива складова соціально-психологічних проблем. Конфліктом прийнято визначати протиріччя, яке важко вирішити, пов'язане з протистоянням та гострими емоційними переживаннями [7]. Розглядаючи соціальну роботу як діяльність, мета якої – вирішення різноманітних

конфліктів клієнта, який потрапив в силу тих чи інших життєвих обставин в кризову ситуацію, необхідно спиратися на парадигми різних теорій. Конфлікт в світлі використовуваних в соціальній роботі традиційних теоретичних підходів розглядається як явище скоріше деструктивне і тому потребує якнайшвидшого втручання. Отже, професійні контакти з клієнтом, як правило, будується в формі психосоціальної терапії, мета якої – вирішення конфліктів або запобігання їх розвитку.

Сучасна теорія конфлікту доводить, що конфлікт – багатоаспектний феномен [7; 52]. На думку американського соціолога Р. Парка, теорія конфлікту не тільки може, а й повинна бути прийнята і використана сучасною теорією соціальної роботи, з огляду на те, що конкуренція і конфлікт є основою всіх видів і форм соціальних практик і взаємодій [49]. У рамках соціальної роботи конфлікт може розглядатися на наступних рівнях:

1. Рівень фундаментальної соціологічної теорії як методологічно орієнтованої бази професійної діяльності соціального працівника, як відправна точка для соціальної взаємодії. Конфлікт розглядається, як явище всеосяжне, що містить в собі як позитивні, так і негативні функції, здатне виступати основою дестабілізації, і стабільності соціальних відносин.

2. Середній рівень. Соціальний працівник може використовувати ті чи інші вчення, як основні підходи до аналізу реальних соціальних протиріч і конфліктів.

3. Рівень певного виду психосоціальних технологій, які дозволяють здійснювати профілактику, діагностику, вирішення конфлікту і управління конфліктною ситуацією.

За Т. Парсонсом, соціальний конфлікт трактується як поведінка або її мотивація, які знаходяться в протиріччі з однією або кількома соціальними нормами і тому становлять причину виникнення «напруги» між елементами соціальної структури, виникнення їх дисфункціональності [68].

Соціальний працівник, надаючи допомогу клієнту, завжди включається у вирішення складних конфліктних проблем, розуміння стану клієнта, його

стилю поведінки і реакції залежать від того, наскільки зрозумілий його внутрішньоособистісний конфлікт, який надає глибокий вплив на всю систему взаємодії. Вивчення практичної діяльності соціального працівника дозволяє виявити причини конфліктної взаємодії, які можна систематизувати в три групи (формально організаційні, структурно рольові, соціально психологічні). Знання типів, причин конфліктів, структури і динаміки дозволяє здійснювати регулювання конфліктної поведінки учасників, не допускати ескалації конфлікту і переводити конфліктну взаємодію в конструктивне русло, забезпечувати побудову ефективної взаємодії в системі «соціальний працівник - клієнт» на основі актуалізації соціокультурної складової [51].

При порушенні соціальним працівником етичних норм, ігноруванні основних принципів професійної діяльності може статися соціальна інгібіція – гальмування, придушення, стримування активності суб'єктів. Слід зазначити, що люди, які потребують соціальної допомоги, досить часто сприймають себе як жертв соціальної ситуації. Комплекс жертви може розвиватися у кожної людини, яка потребує допомоги і підтримки. Цей комплекс проявляється в зниженні або втраті почуття власної гідності, відчуття своєї нездатності до активних дій, почутті марності власних зусиль [52]. Соціальний працівник може сприяти зміні віктимогенних установок клієнта, а може, навпаки, стимулювати їх подальший розвиток. Невідповідні і непередумані дії соціального працівника можуть заподіяти шкоду. Профілактика соціальної інгібіції закладена в реалізації психологічних принципів діяльності соціального працівника та його професійної позиції по відношенню до клієнта.

У процесі переговорів емоції грають не останню роль, вони можуть виявитися важливіші за проблеми, які необхідно вирішити. Безліч побутових проблем під час переговорів виникають через некоректне налагодження процесів спілкування. Для успіху переговорів необхідно: сприймати партнерів як рівних і цінувати їх досвід; поважати їх право мати свою думку; не прагнути підпорядкувати опонентів своїй волі. З цих рекомендацій постають прийоми

тактичної поведінки: суб'єкт повинен бути впевнений, що його слухають і розуміють; потрібно задавати питання по суті проблеми, демонструючи зацікавленість; треба транслювати позитивне ставлення до суб'єкту, до доводів, що їм наводяться. Конфронтація призводить до зведення психологічних бар'єрів. Якщо існують психологічні бар'єри, вирішення конфлікту – дуже важке завдання, тому руйнування бар'єрів і встановлення контакту є однією з частин підготовки до розв'язання конфлікту [62]. Подоланню бар'єрів сприяє поведінка, при якій суб'єкт: вислуховує те, що говорить інший суб'єкт; запитує ради; не помічає дрібних кількостей; розповідає відверто про свої проблеми; виявляє довіру; проявляє зацікавленість в житті іншого суб'єкта.

Зусилля назустріч один одному повинні робити обидва суб'єкти, знаходячи шляхи ефективної комунікації. Комунікація, перш за все, є процес, спосіб, технологія передачі, отримання, засвоєння інформації. Знання та аналіз кожного виду і етапу комунікаційного процесу дозволяє соціальному працівнику зрозуміти зміст проблеми, механізми її виникнення. Важливо також розуміти, враховувати причини, що пояснюють той стан клієнта, в якому він перебував, звернувшись за допомогою до соціального працівника [61]. У процесі комунікації перш за все необхідно звернути увагу на взаєморозуміння, на повноту і ясність змісту інформації, форму її викладу і спосіб інтерпретації, сприйняття інформації індивідом. Виникненню багатьох конфліктних ситуацій сприяє, як це вже було зазначено вище, спотворення інформації. Тому в ряді випадків врегулювання конфліктної ситуації сприяє налагодження ефективного та оптимального процесу комунікації. При вирішенні конфлікту, зокрема між окремими індивідами, необхідно проаналізувати зміст, форми передачі інформації, а також треба знати, як був здійснений комунікаційний процес. При розгляді багатьох внутрішньоособистісних, міжособистісних конфліктів виявляється, що комунікаційні процеси піддані серйозній деформації, ворожість стала активним, основним емоційним фоном передачі, прийняття та інтерпретації

інформації. Розв'язання складних, життєво важливих для клієнта проблем можливе за умови сталого контакту і взаєморозуміння між ним і соціальним працівником. Саме тому працівник соціальної сфери повинен бути достатньо авторитетною особистістю, з незаплямованим ім'ям та репутацією, а отже, постійно вдосконалюватися, довершувати свої знання та здібності, аналізувати невдачі та прорахунки, критично ставитись до власних вчинків. Аналіз соціальним працівником комунікації здійснюється в двох аспектах: по-перше, при його безпосередньому спілкуванні з клієнтом; по-друге, при з'ясуванні проблем, які мають місце у клієнта і які він прагне вирішити, вдавшись до допомоги соціального працівника [50].

Для попередження та вирішення конфліктів першочерговим завданням є усунення або мінімізація причин, що їх породжують. Основні причини конфліктів в процесі соціального обслуговування, можна об'єднати в кілька груп:

- особливості особистості учасників конфлікту – психологічні проблеми та психічні розлади одержувачів соціальних послуг, нестриманість, конфліктність, упертість, амбіційність як риса характеру, невихованість, грубість, невміння слухати і чути співрозмовника і т.п.;
- комунікативні бар'єри – відсутність необхідної інформації або її спотворення, непорозуміння в спілкуванні, неможливість встановити продуктивний контакт з іншою стороною, недоброзичливість у взаємодії, неповажне ставлення, байдужість до співрозмовника, небажання співпрацювати, незадоволеність взаємодією, неготовність йти на компроміс та інші;
- недостатній професіоналізм співробітника – некомпетентність, нелюбов до своєї роботи; порушення кодексу професійної етики, недотримання принципів толерантності, конфіденційності та інші; невдоволення одержувача обсягом і якістю наданих послуг; порушення стандартів надання послуг; необґрунтована відмова в наданні послуги; несвоєчасне надання послуги; особисті проблеми, з якими працівник прийшов

на службу; запізнення на зустріч з клієнтом; недисциплінованість, недбалість; невміння знайти індивідуальний підхід до одержувача послуг; спроби перейти з професійних на міжособистісні відносини; низький рівень культури співробітника; відсутність професійного досвіду і т.п.;

- нерациональна організація праці – неузгодженість дій фахівців, розбіжності в колективі, акумуляція недозволених дрібних проблем, що переростають у великі протиріччя, перевантаженість співробітників, брак часу, втома, нечіткість доручень, нереальні терміни виконання завдань та інші;
- конфліктогенні ситуації – відсутність в аптеці ліків, в магазині – продуктів, в поліклініці – фахівців і т.п., які необхідні одержувачу соціальних послуг, черги; завищені вимоги одержувача соціальних послуг, що виходять за рамки посадових обов'язків працівника; неможливість приділити увагу одному одержувачу послуг на шкоду інтересам інших; важка життєва ситуація одержувача соціальних послуг; побутові розбіжності; поганий настрій і самопочуття; небажання родичів одержувача послуг зрозуміти незаконність своїх вимог; небажання прийняти зміни в соціальному обслуговуванні і т.п. [10].

Конфлікти деструктивно впливають на здоров'я всіх, кого вони стосуються. Серед наслідків конфліктів можна назвати поганий настрій і самопочуття, стреси, емоційне вигорання, нервові зриви, депресії, інфаркти, психосоматичні розлади учасників конфлікту і т.п. [7]. Одержувач соціальних послуг може внаслідок конфлікту відмовитися не тільки від свого соціального працівника, а й взагалі від соціального обслуговування, перейти в інші організації, які надають соціальні послуги. Це є одним з показників невисокої якості роботи організації. Дисфункціональними наслідками конфліктів є погані відгуки, зростання недовіри, «втрата обличчя фірми», зниження рейтингу організації соціального обслуговування. Безумовно, повністю позбутися конфліктів неможливо. Більш того, якщо їх лише пригнічувати, вони можуть перейти в приховану, ще більш руйнівну форму, почати підточувати роботу організації і співробітників зсередини [52]. Тому важливо

не тільки вміти попереджати протиріччя, а й оперативно, грамотно вирішувати неминучі зіткнення інтересів та поглядів людей. В результаті правильного регулювання конфліктної ситуації можна прийти до того, що отримувач послуг погодиться з фахівцем, проблема буде вирішена, як наслідок цього, сприятлива ділова атмосфера відновиться.

Якщо конфліктна ситуація все ж таки виникла, слід шукати можливості її вирішення, які можна типологізувати на ті, що дозволяють «йти раціональним шляхом» усунення протиріч, і ті, що допомагають зняти емоційну напругу та знизити гостроту конфлікту. Конфлікт – проблема складна, багатостороння, комплексна, у неї, як правило, може бути безліч різних варіантів вирішення й поведінки учасників. Тому буде доцільно вказати найбільш типові варіанти, припускаючи, що спосіб ефективний в одній ситуації, з певними учасниками, може виявитися безрезультатним (або навіть шкідливим) в інших ситуаціях, з іншими людьми [62]. Для того щоб вирішити конфлікт по суті, об'єктивно, в залежності від специфіки ситуації, рекомендується: з'ясувати суть конфлікту, встановити його причини та по можливості усунути їх; при необхідності змінити умови надання послуги; запропонувати альтернативні варіанти вирішення проблеми; залучити компетентного посередника (професійного медіатора-психолога або безпосереднього керівника); конкретизувати вимоги сторін; «передати» отримувача послуг до іншого фахівця; провести переговори; піти на компроміс; задовольнити законні інтереси сторін; досягти згоди; переконати, пояснити, проінформувати, привести приклад вирішення проблеми; налагодити внутрішньовідомчу та міжвідомчу взаємодію; дотримуватися основних професійних вимог, принципів, правил поведінки і т.п.

Бо далеко не всі конфлікти вичерпуються раціональним вирішенням протиріч, що їх породили (в тому числі ряд конфліктів є самоціллю), для зниження емоційного напруження і «погашення» напруги в стосунках сторін експерти пропонують: не піддаватися на провокації та вести себе спокійно; спробувати коректно згладити ситуацію; бути гнучкими та максимально

доброзичливими; не суперечити «агресору»; переключити увагу; вести з конфліктуючими індивідуальні та групові психологічні бесіди; постаратися якомога швидше вийти з конфліктної ситуації; вислухати одержувача соціальних послуг, поставити себе на його місце, висловити участь; спробувати знайти спільну мову з протистоїть стороною; посилити індивідуальний підхід до конфліктуючого; вибачитися та не вступати в безплідні суперечки; не брати ситуацію «близько до серця» та відсторонитися від негативу; витримати паузу в стосунках (варіанти різні від просто «промовчати» до «піти у відпустку»); «відключити» в стані конфлікту негативні емоції; виконати те, що просить отримувач послуг, на умовах добровольчої діяльності, понад стандарту обслуговування і т.п. [7; 15; 51].

Друга група способів врегулювання конфлікту аж ніяк не завжди дозволяє усунути його причини, але часом дає можливість відпочити від напруги, виграти час, «зберегти обличчя», ухилитися від прямої агресії і т.д. Тому повністю відмовлятися від цих прийомів недоцільно, вони теж можуть бути корисні. Тому рекомендації для попередження конфлікту можна умовно об'єднати в дві групи, це – організаційно-адміністративні методи та психолого-педагогічні прийоми [52]. До числа організаційно-адміністративних методів попередження конфліктів в соціальному обслуговуванні відносяться: підвищення кваліфікації та професіоналізму співробітників; чітке донесення до співробітників необхідної інформації; виконання роботи в точній відповідності з законодавством і нормативними документами, стандартами; дотримання професійної етики; формування згуртованості в колективі; обмін колег досвідом виходу зі складних ситуацій; проведення спеціального навчання та тренінгів на робочому місці; постійне роз'яснення правил і умов надання соціальних послуг; чіткий розподіл обов'язків в колективі; правильний підбір соціального працівника для одержувача соціальних послуг з урахуванням особистісних особливостей; виконання обов'язків відповідно до займаної посади; чіткий поділ особистого і професійного і т.д. [52; 62].

Психолого-педагогічні поради експертів з профілактики конфліктів стосуються наступного: не створювати напруженої обстановки; говорити повільно і дохідливо, з урахуванням специфіки одержувача послуг; не сперечатися; намагатися бути об'єктивним і гуманним; використовувати індивідуальний підхід до людей; не обіцяти того, що неможливо зробити; налагодити діалог з іншою стороною; бути передбачливим; враховувати інтереси інших людей; проявляти самовладання і стійкість до стресів; прагнути до взаєморозуміння; проявляти повагу, доброзичливість, емпатію; бути гнучким, уважним, тактовним, чуйним, чесним, ввічливим і т.д. [10, с.108-116].

Освоєння комунікативних навичок сприяє ефективності професійної діяльності, вмінню вибирати адекватні моделі поведінки. Універсальні норми спілкування прийнятні та дають позитивний ефект при будь-яких видах спілкування. Тактовність, вміння слухати, почуття гумору, привітність – завжди розташовують до спілкування з людиною, викликають інтерес і симпатію у партнерів [52]. Але, в той же час потрібно пам'ятати, що нехтування певними нормами поведінки може призвести до невірної розуміння та харасменту. «Будь-який вид психологічного тиску і утиски вважається харасментом / домаганням» [59, с 158]. Таким чином, попередження конфліктів є істотним чинником підвищення якості соціального обслуговування, тому що дозволяє уникнути багатьох проблем, що породжуються суперечностями (зростання числа скарг, зниження довіри до організації, дестабілізація робочого мікроклімату і т.п.). Для профілактики конфліктів важливі як організаційно-адміністративні заходи, особливо підвищення кваліфікації персоналу, так і психолого-педагогічні, пов'язані перш за все з індивідуальним підходом в соціальному обслуговуванні, створенням сприятливої атмосфери в професійній взаємодії. В ході вирішення конфліктних ситуацій доцільно поєднувати об'єктивне усунення протиріч, що призвели до конфлікту, і пом'якшення суб'єктивних переживань, мінімізацію негативних емоцій учасників. Найбільш ефективним в профілактиці та

врегулюванні конфліктних зіткнень виявляється комплексний підхід, що дозволяє поєднувати різні способи вирішення проблем. Необхідний також ситуаційний підхід, який передбачає врахування в подоланні конфліктів особливостей їх ситуаційного контексту.

2.3. Розробка комплексу заходів підвищення ефективності взаємодії фахівця та клієнта в соціальній роботі

Соціальна робота – це інтегрований, універсальний вид діяльності спрямована на вирішення соціальних проблем різних верств населення, на активацію суб'єктивного сприйняття клієнтом своїх проблем та становлення клієнта в якості суб'єкта їх вирішення. Світова і вітчизняна практика демонструє, що в основі соціальної роботи лежить сприяння того, щоб клієнт осмислив сутність проблеми і безпосередньо включився в її рішення [11].

Для виконання соціальними працівниками запропонованих Законом України «Про соціальні послуги» [58] вимог і функціональних обов'язків необхідна не тільки відповідна професійна освіта, а й готовність до спілкування на високому рівні культури взаємин через суб'єкт-суб'єктну взаємодію на основі соціокультурної діяльності. Для фахівця соціальної сфери, що працює в сфері «людина-людина», готовність до ефективної суб'єкт-суб'єктної взаємодії є невід'ємною і суттєвою складовою його діяльності як фахівця, виступає базисом його професійного становлення, самореалізації, забезпечуючи суспільне визнання.

Аналіз теорії і практики соціальної роботи показує необхідність вдосконалення готовності соціального працівника до суб'єкт-суб'єктної взаємодії в процесі підвищення кваліфікації у професійній діяльності, як способу підвищення ефективності комунікативної взаємодії. Суб'єкт-суб'єктна взаємодія соціального працівника в професійній сфері характеризує такі відносини між соціальним працівником і клієнтом, в процесі яких клієнт, як об'єкт взаємодії, стає суб'єктом самореалізації та самостійно вирішує

власні життєві проблеми. В свою чергу, виступаючи суб'єктом, соціальний працівник самостійно вибирає активну позицію подолання професійних труднощів, мобілізує всі свої внутрішні життєві ресурси; визначає масштаб і контури своєї активності, приймає на себе відповідальність за результати і наслідки професійної взаємодії [63]. Крім того, організовуючи суб'єкт-суб'єктну взаємодію, він надає перевтілюючий вплив на її учасників, розвиває їх самих і долає можливе соціальне утриманство. Соціально-психологічні та педагогічні дослідження дають широкий діапазон визначень готовності до взаємодії в суб'єкт-суб'єктних відносинах представляючи її як: наявність здібностей; якість особистості; виражений ситуативний стан; відношення; синтез властивостей особистості; складні інтегральні властивості особистості; складне особистісне формування [12; 25; 26; 35; 36; 73].

Велике значення для розуміння сутності готовності мають дослідження Н.Є. Завацької і А.А. Марушкевич [19; 38]. Готовність ними розглядається як первинна фундаментальна умова успішного виконання будь-якої діяльності. Вказується, що в готовність включаються не тільки різного роду усвідомлені і неусвідомлені установки, але і усвідомлені завдання, моделі вірогідної поведінки, визначення оптимального способу діяльності, оцінка своїх можливостей відповідно до майбутніх труднощів, а також, необхідність досягнення певного результату, який визнається ефективним. Отже, готовність є складним структурним утворенням, що підлягає формуванню і вдосконаленню.

В рамках розробки комплексу заходів підвищення ефективності взаємодії фахівця та клієнта в соціальній роботі, на пошуково-констатуючому етапі дослідження необхідно було з'ясувати стан готовності соціальних працівників до взаємодії в діяльності соціальної служби, виявити їх думки на предмет можливих умов побудови ефективної взаємодії з клієнтом. З цією метою проводиться спостереження, опитування соціальних працівників, фахівців, клієнтів, аналіз листів зі скаргами громадян. На підготовчому етапі розроблявся інструментарій перевірки рівня кваліфікації соціальних

працівників в рамках їх вміння спілкуватися з клієнтами, для цього було адаптовано «Діагностику комунікативно-характерологічних особливостей особистості» та «Багаторівневий особистісний опитувальник «Адаптивність» (МЛО-АМ)» розроблений А.Г. Маклаковим і С.В. Чермяніним, які відображені у Додатках А та Б.

Експериментальною базою дослідження було обрано КУ «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Малиновського району м. Одеси». Відповідно до структури вибірки, отримані дані піддавалися аналізу за факторами стажу роботи та функціонального навантаження. Кількість респондентів дає можливість зробити коректні висновки в межах статистичної похибки.

У дослідження прийняли участь 229 працівників установи (жінок –208; чоловіків – 21) За стажем респонденти розподілилися наступним чином: 26% (60 осіб) мають малий стаж роботи (1 - 3 роки), 51% (117 осіб) мають середній стаж (4 - 9 років) та 23% (52 особи) мають великий стаж (10 - 20 років). За функціями: 25% (57 осіб) працюють в апараті та займають керівні посади; 10,5% (24 особи) – бухгалтерія та технічні робітники; 64,5% (149 осіб) – соціальні робочі та фахівці із соціальної роботи. В результаті проходження тесту на комунікативну здібність отримали: відсоток респондентів з низьким рівнем склав 24,9% із середнім рівнем – 55,1%, а з високим рівнем 20 %.

У зв'язку з тим, що в законодавчій базі з'явився оновлений Закон «Про соціальні послуги» [58] із вимогами, спрямованими на стимулювання розвитку ринку соціальних послуг та запровадження дієвого механізму державного контролю за дотриманням високих державних стандартів у цій сфері, активізувалася необхідність визначити рівень адаптивності соціальних працівників установи до нових вимог. За результатами проходження тесту на адаптацію до нових вимог відсоток працівників з низьким рівнем 25,6 %. На середньому рівні 59,8%. А високий рівень у 14,6% працівників.

Отримані результати доводять, що у системі соціального забезпечення населення об'єктивно існує потреба у застосуванні заходів щодо підвищення

ефективності взаємодії фахівців та клієнтів на локальному рівні. На основі теоретичного та емпіричного дослідження було побудовано програму заходів для впровадження у практику соціальної роботи.

Вивчення теорії і практики організації і змісту підвищення кваліфікації фахівців соціальної роботи [35; 74; 76] показує, що готовність соціального працівника до суб'єкт-суб'єктної взаємодії можна розглядати як внутрішню схильність особистості соціального працівника до професійної самореалізації в суб'єкт-суб'єктних відносинах, яка постає у вигляді високої підготовленості соціального працівника, як суб'єкта до взаємодії з іншим суб'єктом (клієнтом) в їх практичній взаємній діяльності та сприяє особистісним, професійним досягненням та повноцінному самовдосконаленню кожного з учасників взаємодії з метою підвищення її ефективності.

Підвищення кваліфікації можна охарактеризувати як процес, що представляє собою динамічну, цілісну систему, спрямовану на вдосконалення професійної компетентності, професійно важливих якостей, наближену до їхніх потреб, що функціонує в освітньому просторі конкретної установи, керовану адміністрацією, методичними об'єднаннями, творчими групами соціальних працівників [26]. Підвищення кваліфікації працівників соціальних служб призводить до оновлення знань, перебудові професійного менталітету, сформованих стереотипів і штампів, дозволяє подолати розрив між раніше отриманою професійною підготовкою і новими вимогами соціальної сфери, мотивує до подальшого професійного росту та самовдосконалення, допомагає подолати помилки і сформовану професійну деформацію та інше. Якщо на підготовчому етапі, як у випадку даного дослідження, для оцінки рівня готовності соціальних працівників до суб'єкт-суб'єктної взаємодії після проведення оцінки основних структурних компонентів [75] та діагностика комунікативної толерантності [42, 28] виявляється необхідність у підвищенні ефективності взаємодії фахівця і клієнта, пропонується розглянути комплекс заходів вдосконалення готовності соціальних працівників до суб'єкт-суб'єктної взаємодії. Комплекс включає принципи та етапи реалізації, а також

визначає наявність умов, необхідних для її реалізації. Взаємодія компонентів відображає логіку і зміст даного процесу. Необхідність розробки комплексу диктується рядом причин: вона дає уявлення про цілісність змісту досліджуваного процесу, взаємозв'язку зовнішніх і внутрішніх факторів, що впливають на його ефективність, перспективи та напрямки подальшого професійного розвитку соціальних працівників.

Комплекс, що пропонується, включає взаємозв'язок наступних компонентів: цільового, організаційно-управлінського, змістовного, технологічного, моніторингового та результативного.

Цільовий компонент включає мету (вдосконалення готовності до суб'єкт-суб'єктної взаємодії в процесі підвищення кваліфікації).

Організаційно-управлінський компонент враховує соціальне замовлення суспільства на соціального працівника з високим рівнем готовності до суб'єкт-суб'єктним взаємодії.

Змістовний компонент включає в себе структурно змістовні характеристики готовності соціального працівника до суб'єкт-суб'єктної взаємодії, а саме критерії, компоненти та показники.

Технологічний компонент включає змістовно технологічне забезпечення комплексу. Моніторинговий компонент включає моніторинг і оцінку формування основ суб'єкт-суб'єктної взаємодії та готовності соціального працівника до суб'єкт-суб'єктної взаємодії в процесі підвищення кваліфікації.

Результативний компонент показує нам прогнозований результат.

Ефективність процесу вдосконалення готовності соціального працівника до суб'єкт-суб'єктної взаємодії в процесі підвищення кваліфікації забезпечується виконанням певних умов.

Принципами реалізації комплексу є:

- принцип співробітництва, який вказує на пріоритет побудови рівноправних відносин в умовах професійного навчання соціальних працівників;

- принцип суб'єктності, який наголошує на необхідності вибору форм і методів навчання, що забезпечують розвиток у соціального працівника професійної ініціативи та відповідальності;
- принцип соціокультурного оточення, який передбачає ставлення до кожного соціального працівника як до носія певної загальної культури і культури соціальної роботи з клієнтами як майбутніми суб'єктами вирішення власних соціальних проблем.

Завдання практичної роботи:

1. Визначити вихідний рівень готовності соціальних працівників до суб'єкт-суб'єктної взаємодії і виявити мотивацію до її вдосконалення в умовах підвищення кваліфікації.
2. Реалізувати технологію вдосконалення готовності соціальних працівників до суб'єкт-суб'єктної взаємодії підвищення кваліфікації в умовах самого закладу.
3. Проаналізувати отримані результати і зробити відповідні висновки.

Теоретичний блок повинен бути спрямований на поглиблення знань соціальних працівників в питаннях сутності, призначення суб'єкт-суб'єктної взаємодії у соціальній роботі, ролі готовності фахівців до успішної реалізації професійних функцій. Він включає: лекції-дискусії, проблемні лекції, семінари та інші форми навчання соціальних працівників. Рекомендований зміст занять відображається в темах: «Система професійних цінностей сучасного соціального працівника», «Проектувальна основа суб'єкт-суб'єктної взаємодії», «Комунікативна культура – основа суб'єкт-суб'єктної взаємодії» та ін. Вважається доцільним проведення соціально психологічного тренінг-курсу «Теорія і практика професійної взаємодії у соціальній роботі», розробленого Т.І. Силой [64].

Засвоєння фахівцями теорії рекомендується забезпечувати проблемним викладом матеріалу, постановою контрольних питань, колективним обговоренням, дискусією. В процесі навчання соціальних працівників пропонувати завдання, концентруючи їх професійний досвід: розв'язання

професійних завдань, психологічні вправи, ділові ігри, рефлексивний аналіз, самостійна робота, ведення щоденникових записів. Структура та зміст повинні відображати наступність, враховувати логіку, зміст процесу підвищення кваліфікації, доповнювати його новим змістом, технологіями.

Стрімкий розвиток інформаційних технологій по-новому ставить питання підвищення кваліфікації соціальних працівників. Активно інтегруються в процес віртуальні технології, коли з'являються можливості електронної подачі необхідного матеріалу, що сприяє підвищенню ефективності роботи. З упевненістю можна говорити про право на життя нового виду інформації – віртуальної, яка передбачає імітацію реальних предметів, подій і явищ. В даний час природно постає питання збору, створення, зберігання і використання віртуальної інформації. Розробка програм мультимедіа доповнює і розширює уявлення про звичну книжкову інформацію, тому різко зростає кількість засобів подачі інформації: текст, графіка, анімація, відео, звук, колір, масштаб і т.д. [79].

Інтернет сприяє розвитку особистості та включення її у процес спілкування навіть тоді, коли в реальному житті людина може мати певні бар'єри для спілкування. Онлайн переговори, ділові зустрічі та конференції, вирішення особистісних та соціальних конфліктів, а також спілкування з різними категоріями клієнтів осучаснюють технології спілкування соціальних працівників з клієнтами. Таким чином, впровадження віртуальних інформаційних технологій, особливо мультимедіа та Інтернету, в комплексі вже існуючих заходів дозволяє домогтися підвищення ефективності взаємодії соціальних працівників з клієнтами [40].

Серед різних освітніх технологій, впроваджуваних в практику підвищення кваліфікації, особливого інтересу з точки зору комунікаційних навичок соціальних працівників заслуговують інтерактивні технології. Вони вимагають включення в процес навчання особистісного досвіду учасників процесу – почуттів, переживань, емоцій відповідних їм дій і вчинків. При впровадженні інтерактивних технологій повинна дотримуватися певна

послідовність: від максимальної допомоги організаторів навчання до повної самостійності і появи партнерських відносин. Пропонована технологія впровадження форм інтерактивного навчання досить проста і заснована на поступовому освоєнні ігрових форм інтерактивного навчання. Прикладом може служити «Навички спілкування для соціальних працівників. Керівництво для тренера» [43]. Даний тренінговий курс з навичок спілкування, як і більшість тренінгів, включає в себе інструкції по роботі з теоретичною частиною, можливість спостерігати за професіоналами і різні практичні вправи, що відрізняються за тривалістю.

Отже, інтерактивні технології в процесі навчання та підвищення кваліфікації соціальних працівників дозволяють знаходитися в діяльній позиції; вмикають весь потенціал його активності – від рівня сприйняття до рівня соціальної активності щодо прийняття спільних рішень; сприяють засвоювати знань в контексті модельованих професійних ситуацій, що обумовлює розвиток пізнавальної і професійної мотивації, особистісний смисл процесу підвищення кваліфікації; обґрунтовано поєднують індивідуальні і спільні, колективні форми роботи, це дозволяє кожному ділитися своїм інтелектуальним і особистісним змістом з іншими, призводить до розвитку не тільки ділових, а й моральних якостей особистості [35].

Очікувані результати проведеної роботи повинні привести до позитивного перетворення змісту і структури всіх компонентів готовності соціальних працівників до суб'єкт-суб'єктним взаємодії, зростання і якісного вдосконалення рівнів готовності за рахунок реалізації технології в підвищенні кваліфікації фахівців та підвищення ефективності комунікації фахівця і клієнта. До комплексу умов, що забезпечують ефективність процесу входять:

- орієнтованість системи підвищення кваліфікації в закладі на вдосконалення готовності соціального працівника до суб'єкт-суб'єктної взаємодії;
- організація суб'єкт-суб'єктних відносин в процесі підвищення кваліфікації;

- вмотивованість і активність соціальних працівників в процесі вдосконалення своєї готовності до суб'єкт-суб'єктним взаємодії;
- сформована професійна і психолого-педагогічна компетентність і готовність соціальних працівників реалізовувати суб'єктні технології взаємодії;
- моніторинг готовності соціального працівника до суб'єкт-суб'єктним взаємодії і його облік в процесі підвищення кваліфікації.

Разом з цим неможливо обійти проблему професійного вигорання, яке провокує редукацію професійних обов'язків. Попередженню професійного вигорання соціального працівника сприяє виконання низки рекомендацій: визначення короткострокових і довгострокових цілей, відпочинок від роботи та інших навантажень, оволодіння вміннями і навичками саморегуляції, професійний розвиток і самовдосконалення, уникнення непотрібної конкуренції, емоційне спілкування, фізичні навантаження і здоровий спосіб життя [60].

З боку закладу, в якому працює фахівець очікується: створення можливості для творчого зростання, підвищення рівня заробітної плати, використання технічних засобів, хороші взаємини в колективі, високий рівень відповідальності за працю. Також для попередження та допомоги соціальним працівникам у подоланні синдрому професійного вигорання рекомендується наступне: організація робочих пауз, технічних перерв, тайм-аутів для емоційного розвантаження; оптимізація режиму роботи і відпочинку, зміна видів діяльності на непрофесійні; навчання прийомам релаксації та саморегуляції психічних станів; розвиток умінь і навичок рівномірного розподілу професійних навантажень, швидке перевлаштування з одного виду діяльності на іншій; конструктивне вирішення конфліктів, підвищення професійної майстерності та кваліфікації шляхом самоосвіти та короткострокового навчання, вивчення досвіду успішних фахівців; прищеплення навичок конструктивних (успішних) моделей доцільної поведінки. Саме завдяки ефективному використанню особистих і соціальних

ресурсів соціальні працівники можуть попередити і подолати дію синдрому професійного вигорання [22].

Здійснення комплексу заходів щодо підвищення комунікативної компетентності соціальних працівників, спрямованих на підвищення ступеня задоволеності суб'єктів соціального обслуговування результатами професійної діяльності, зниження інтенсивності конфліктів і профілактику професійного вигорання сприятимуть успішному вдосконаленню готовності соціальних працівників до підвищення кваліфікації з метою підвищення ефективності комунікативної взаємодії фахівця і клієнта.

Висновок до другого розділу

В кожному напрямі діяльності практичної соціальної роботи необхідно враховувати як особливості категорії клієнтів, з якою працює фахівець, так і особливості та необхідні характеристики самого фахівця.

Незважаючи на велику різноманітність професійно важливих якостей, виділяються інтелектуальні, моральні, емоційні, вольові, організаторські властивості, які соціальний працівник повинен проявляти безпосередньо в процесі спілкування з клієнтом, щоб бути ефективним. Знання та вміння соціального працівника в поєднанні з відповідними особистісними якостями підлягають оцінюванню за допомогою відповідних методів, що сприяє більш ефективному виконанню професійної діяльності.

Розуміння стану клієнта, його стилю поведінки і реакції сприяє ефективному спілкуванню. Для попередження та вирішення конфліктів першочерговим завданням є усунення або мінімізація причин, що їх породжують. В результаті ефективного регулювання конфліктної ситуації можна прийти до того, що отримувач послуг погодиться з фахівцем, проблема буде вирішена і, як наслідок, сприятлива ділова атмосфера відновиться. Для профілактики конфліктів важливі як організаційно-адміністративні заходи, (особливо підвищення кваліфікації персоналу), так і психолого-педагогічні,

пов'язані перш за все з індивідуальним підходом в соціальному обслуговуванні, створенням сприятливої атмосфери в професійній взаємодії.

Підвищення кваліфікації соціальних працівників можна охарактеризувати як процес, що представляє собою динамічну, цілісну систему, спрямовану на вдосконалення професійної компетентності, професійно важливих якостей, наближену до їхніх потреб, що функціонує в освітньому просторі конкретної установи, керовану адміністрацією, методичними об'єднаннями, творчими групами соціальних працівників. В рамках організації підвищення ефективності взаємодії фахівця і клієнта пропонується розглянути комплекс заходів вдосконалення готовності соціальних працівників до суб'єкт-суб'єктної взаємодії, який включає принципи і етапи реалізації, а також визначає наявність умов, необхідних для його реалізації. Запропонований комплекс передбачає взаємозв'язок наступних компонентів: цільового, організаційно управлінського, змістовного, технологічного, моніторингового та результативного.

Очікувані результати проведеної роботи мають привести до покращення змісту та складу усіх компонентів готовності соціальних працівників до суб'єкт-суб'єктної взаємодії, до зростання та якісного удосконалення рівня готовності через технології підвищення кваліфікації фахівців та до підвищення ефективності комунікативної взаємодії фахівця та клієнта.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі проведено узагальнення поняття ефективної взаємодії в соціальній роботі та надано рекомендації до практичного розв'язання проблеми підвищення ефективності комунікативної взаємодії фахівця та клієнта. Розгляд міжнародних та вітчизняних наукових джерел з теми дослідження засвідчив, що питання професійного спілкування, як один з компонентів діяльності соціального працівника, визначається як комунікативні навички та вміння. Ефективність комунікативного спілкування вважається високоякісною, якщо вона відповідає наступним умовам: має чітко сформульовану мету (призначення); надається відповідно до сучасних методологічних принципів і технологій; ґрунтується на інклюзивному, анти дискримінаційному підході і повазі до особи кожного клієнта.

Здійснений аналіз особливостей професійної діяльності фахівців із соціальної роботи у взаємодії з клієнтом виявив фактори цілепокладання, функціонально-рольові та психолого-педагогічні, як фактори ефективної взаємодії.

Потрібно зазначити, що характеристики, які становлять професійний портрет соціального працівника, з точки зору володіння комунікативною технікою, називаються комунікативною професіограмою соціального працівника.

Незважаючи на велику різноманітність професійно важливих якостей, виділяються інтелектуальні, моральні, емоційні, вольові, організаторські властивості, які соціальний працівник повинен проявляти безпосередньо в процесі спілкування з клієнтом, щоб бути ефективним. Розкриваючи розуміння характерних рис та принципів взаємодії фахівця з соціальної роботи та клієнта, передбачається, що знання та вміння соціального працівника в поєднанні з відповідними особистісними якостями підлягають оцінюванню за

допомогою відповідних методів, що сприяє більш ефективному виконанню професійної діяльності.

Беручи до уваги, що соціальний працівник у своїй практичній діяльності з клієнтом часто опиняється в ситуації внутрішньо особистісних і міжособистісних соціальних конфліктів, потрібно наголосити, що для профілактики конфліктів важливі як організаційно-адміністративні заходи, так і психолого-педагогічні.

Таким чином, дослідження показало, що завдання соціального працівника – допомогти клієнту знайти себе, знайти своє місце в динамічно мінливому світі, орієнтуватися в нових соціальних відносинах – і комунікативна взаємодія є важливим інструментом в цьому процесі.

З огляду на те, що розв’язання проблеми відповідності соціальних працівників сучасним потребам безпосередньої діяльності варто шукати в площині безперервного професійного розвитку й саморозвитку особистості впродовж життя, вбачається доцільним запропонувати комплекс заходів вдосконалення фаховості соціальних працівників, який включає принципи і етапи реалізації, а також визначає наявність умов, необхідних для його реалізації. Запропонований комплекс передбачає взаємозв’язок наступних компонентів: цільового, організаційно управлінського, змістовного, технологічного, моніторингового та результативного. В процесі навчання соціальних працівників пропонуються завдання, які концентрують їх професійний досвід: розв’язання професійних завдань, психологічні вправи, ділові ігри, рефлексивний аналіз, самостійну роботу, ведення щоденникових записів. Структура і зміст відображають наступність, враховують логіку, зміст процесу підвищення кваліфікації, доповнюють його новим змістом, технологіями. Впровадження віртуальних інформаційних технологій, особливо мультимедіа та Інтернету, в комплексі з інтерактивними технологіями, в процесі навчання та підвищення кваліфікації соціальних працівників дозволяють знаходитися в діяльнісній позиції; вмикають весь потенціал його активності – від рівня сприйняття до рівня соціальної

активності щодо прийняття спільних рішень; сприяють засвоювати знань в контексті модельованих професійних ситуацій, що обумовлює розвиток пізнавальної і професійної мотивації, особистісний смисл процесу підвищення кваліфікації; обґрунтовано поєднують індивідуальні і спільні, колективні форми роботи, це дозволяє кожному ділитися своїм інтелектуальним і особистісним змістом з іншими, призводить до розвитку не тільки ділових, а й моральних якостей особистості.

Очікувані результати запропонованої роботи мають привести до удосконалення змісту та складу усіх компонентів професійної діяльності соціальних працівників, до зростання та якісного удосконалення рівня виконання професійних завдань, які зумовлені новим змістом соціокультурного середовища, через технології підвищення кваліфікації фахівців, що забезпечують підвищення ефективності комунікативної взаємодії фахівця та клієнта.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Андрущенко В.П., Михальченко. М.І. Сучасна соціальна філософія: Курс лекцій. Київ: Генеза, 1996. 368 с.
2. Білодід І.К., Бурячок А.А. Словник української мови: Том 4. Київ: Наукова думка, 1979. 839 с.
3. Бутенко Н.Ю. Комунікативні процеси у навчанні: підручник. Київ: КНЕУ, 2004. 383 с.
4. Вайнола Р.Х. Особистісний розвиток майбутнього соціального педагога в процесі професійної підготовки: монографія / за наук. ред. С.О. Сисоєвої. Запоріжжя: Хортицький навч-реаб. багатопроф. центр, 2008. 460 с.
5. Варнава У.В. Певні аспекти консультування у соціальній роботі та психології / У.В. Варнава, М.Г. Лаврова, Г.О. Терещенко, Р.С. Карагіоз. Одеса: Вид-во «ВМВ», 2014. 66 с.
6. Васюта (Тополь) О.І. Вісник ЧНПУ ім. Т.Г. Шевченка: Сер. «Педагогічні науки». Чернігів: ЧНПУ ім. Т.Г. Шевченка, 2010. С. 122-125.
7. Ващенко І.В., Кляп М.І. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. Київ: Знання, 2013. 408 с.
8. Венгер Л. А. Восприятие и обучение: хрестоматия / под ред. проф. А. В. Петровского. М., Просвещение, 1997. С. 356-361.
9. Гаврилюх Н. Феномен соціальної комунікації в інформаційному суспільстві. HUMANITIES & SOCIAL SCIENCES 2009 (HSS-2009): матеріали наук.-практ. конф. (Львів, 14-16 травня 2009 р.) Львів: Нац. ун-т «Львівська політехніка», 2009. С. 284–285. URL: <http://ena.lp.edu.ua/bitstream/ntb/6948/1/114.pdf> (дата звернення: 08.02.2021).
10. Герасіна Л.М. Конфліктологія: навч. посіб. / Л.М. Герасіна, М.П. Требін, В.Д. Воднік. Харків: Право, 2012. 128 с.
11. Годлевська Д.М. Формування професійної комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників в умовах педагогічного

- університету: автореф. дис. канд. пед. наук: 13.00.05 «Соціальна педагогіка». Нац пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова. Київ, 2007. 23 с.
12. Головаха Е.И. Жизненная перспектива и профессиональное самоопределение молодежи. Киев: Наук. думка, 1988. 144 с.
 13. Горянина В.А. Психология общения: учебное пособие 4-е изд. / В.А. Горянина. Москва: Академия, 2007. 416 с.
 14. Гребя Р.В. Механізми реформування системи соціальних послуг в Україні: державно-управлінський аспект. Державне управління та місцеве самоврядування: матеріали наук.-практ. конф. (Київ 2017 р.). Київ: НАДУ при презид. України, 2017. Вип. 1. С. 62-67.
 15. Гуменюк Л.Й. Соціальна конфліктологія: підручник. Львів: ЛДУВС, 2015. 564 с.
 16. Деякі питання Державної соціальної служби України: Постанова Кабінету Міністрів України від 18 грудня 2019 р. № 1053. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1053-2019-п#Text> (дата звернення: 01.03.2021).
 17. Доэл М., Шардлоу С. Практика социальной работы. – М.: АО «Аспект Пресс», 1995. С. 144 – 153.
 18. Жуков В.И. Теория социальной работы Учебник. М.: Изд. РГСУ, 2011. 440 с.
 19. Завацька Н.Є. Соціокультурні та психологічні аспекти адаптації особистості в сучасному соціумі: монографія / Під ред. Н.Є. Завацької. Луганськ: Вид-во ім. В. Даля, 2012. 320 с.
 20. Загальна психологія : підручник / О.В. Скрипченко, Л.В. Долинська, З.В. Огороднійчук та ін. Київ: Либідь, 2005. 464 с.
 21. Зеер Э.Ф. Психология профессий: учеб. пособ.; 3-е изд., перераб. и доп. М.: Мир, 2005. 336 с.
 22. Ільєнко М.М., Пузіков Д.О. Професійне «вигорання» фахівців соціальної роботи: фактори, зміст, шляхи запобігання та подолання. Актуальні

проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами: матеріали наук.-практ. конф. (Київ 2008 р.) Київ: Ун-т «Україна», 2008. С. 306–309.

23. Ільчук Л.І. Розвиток системи інтегрованих соціальних послуг в умовах децентралізації (на прикладі об'єднаних територіальних громад). Соціально-трудові відносини: теорія та практика. Київ: КНЕУ, 2018. № 1. С. 114–121.

24. Кан-Калик В.А. Педагогическое творчество: кн. для учителя / В.А. Кан-Калик, Н.В. Никандров. Москва: Педагогика, 1990. 144 с.

25. Капська А.Й. Деякі аспекти професійної підготовки соціальних педагогів і соціальних працівників. Глухів: ГНПУ ім. О. Довженка, 2010. № 15. С. 12 – 16.

26. Карпенко О.Г. Професійна підготовка соціальних працівників в умовах університетської освіти: науково-методичний та організаційно-технологічний аспекти: монографія. / за ред. С.Я. Харченко. Дрогобич: Коло, 2007. 374 с.

27. Карпенко О.Г. Теорія та практика соціальної роботи: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / О.Г. Карпенко, Н.Ф. Романова. К: Слово, 2015. 192 с.

28. Кеттелл Р.Б. 16-факторный личностный опросник / Р.Б. Кеттелл. Методика многофакторный опросник Кэттелла. Форма А. URL: <https://psytests.org/cattell/16pfA.html> (дата звернення: 20.02.2021).

29. Коваль М.С. Формування індивідуального стилю професійного спілкування у майбутніх офіцерів пожежної охорони: дис. канд. пед. наук: 13.00.04 «Теорія та методика професійної освіти». – Київ, 1998 173 с.

30. Конечская В.П. Социология коммуникаций. учеб. Москва: МАБиУ, 1997. 304 с.

31. Коробіцина М.Б. Робота психолога в системі соціальних служб для молоді. метод. рек-ції. Одеса: ООДА, 1998. 24 с.

32. Купенко О.В. Соціальна робота: від теорії до практики. навч. посіб. Суми: Сумський держ. ун-т, 2019. 185 с.

33. Лисяк Л.В. Фінансове забезпечення соціального захисту населення в Україні: проблеми та перспективи Вісник УМСФ. Сер.: Економіка, 2017. Вип. 11(1). С. 23–30.

34. Лівенцова В.А. Формування культури професійного спілкування у майбутніх менеджерів непрофесійної сфери: дис. канд. пед. наук: 13.00.04 «Теорія та методика професійної освіти». Вінниця, 2002. 216 с.
35. Лукашевич М. П., Семигіна Т. В. Соціальна робота: теорія і практика: Підручник. Київ: Каравела, 2018. 368 с.
36. Лукашевич М.П., Мигович І.І. Теорія і методи соціальної роботи. Київ: МАУП, 2002. 166 с.
37. Луман Н. Поняття цілі і системна раціональність: щодо функції цілей у соціальних системах / Ніклас Луман; пер. з нім. М. Бойченко, В. Кебуладзе. Київ: Дух і літера, 2011. 336 с.
38. Марушкевич А.А. Спіцин Є.С. Педагогіка вищої школи. М-во освіти і науки України, Київ: Київ. нац. ун-т ім. Тараса Шевченка, 2015. 415 с.
39. Медведева Г.П. Аксиологические основы социальной работы: монография. 2-е изд., испр. и доп. Москва: Изд. РГСУ, 2019. 364 с.
40. Мельничук І.М. Теорія і практика професійної підготовки майбутніх соціальних працівників засобами інтерактивних технологій: монографія. Тернопіль: Економічна думка, 2010. 326 с.
41. Методичні рекомендації «Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери» / за ред. канд. мед. наук М.Л. Авраменка. Всеукр. центр проф. реаб. інвал. Л., 2008. 53 с.
42. Многоуровневый личностный опросник «Адаптивность» (МЛО-АМ) А.Г. Маклакова С.В. Чермянина. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Уч. пособ. / Ред. и сост. Райгородский Д.Я. Самара: Изд. БАХРАХ-М, 2006. С. 549-672.
43. Навыки общения для социальных работников. Руководство для тренера. / ЮНИСЕФ. Казахстан, 2006. 76 с. URL: <https://www.unicef.org/kazakhstan/media/2451/file/Публикация%20.pdf> (дата звернення: 21.03.2021).
44. Новітні медіа та комунікаційні технології: комплекс навчальних програм для спеціальностей «журналістика», «видавнича справа та

- редагування», «реклама та зв'язки з громадськістю» / За заг. ред. В.Е. Шевченко. Київ: Паливода А.В, 2012. 412 с.
45. Обучение практике социальной работы: Международный взгляд и перспективы / Под ред. Д. Доэла и С. Шардлоу. пер. с англ. под ред. Ю.Б. Шапиро. М.: Аспект Пресс, 1997. 223с.
46. Основи теорії та методології соціальної роботи. Одеський національний університет імені І.І. Мечникова. / Л.М. Дунаєва М.Б. Коробіцина, М.Г. Лаврова, У.В. Варнава О.: ВМВ, 2011. 389с.
47. Остропольська З.М. Комунікативні технології: проблеми становлення та розвитку. Харків: Вісник ХДАК, 2010. Вип. 29. С. 195-202.
48. Парк Р. Избранные очерки: Сб. переводов. / РАН ИНИОН. Центр социал. науч.-информ. исслед. Отд. социологии и социал. психологии; Сост. и пер. с англ. В. Г. Сер. «Теория и история социологии». Николаев: ред. Ефременко Д. В., 2011. 320 с.
49. Парслоу Ф. Ценности социальной работы. Что такое социальная работа? К. Амстердам, 1996. С. 11-12.
50. Пейн М. Сучасна теорія соціальної роботи / Петро Майнзюк (пер. з англ.). Київ: Наука, 2000. 456 с.
51. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енцикл., програма, таблиці. навч.посіб. Ужгород: Вид. УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
52. Пірен М.І. Конфліктологія: підручник. Київ: МАУП, 2003. 360 с.
53. Помиткін Е.О. Професіограми і психограми професій педагогічного спрямування. Метод. посібник. Авт. Е.О. Помиткін, В.В. Синявський. Кіровоград: Імекс-ЛТД, 2013. 84 с.
54. Попович Г.М. Соціальна робота в Україні і за рубежом: навч. метод, посіб. Ужгород, держ. ун-т. Ужгород: МПП «Гражда», 2000. 134 с.
55. Почепцов Г.Г. Соціальні комунікації і нові комунікативні технології. Київ: Комунікація, 2010. № 1. С. 19-26.
56. Про затвердження Випуску 80 «Соціальні послуги» Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників: Наказ Міністерства

соціальної політики від 29.03.2017 № 518. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0518739-17#n21> (дата звернення: 27.02.2021).

57. Про затвердження Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України: Наказ Міністерства у справах сім'ї, молоді та спорту від 9.9.2005 р. № 1965. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1965643-05/#Text> (дата звернення: 23.03.2021).

58. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 10.02.2021).

59. Прохоренко С.Т., Гладченко С.В. Рішення проблеми харасменту в сучасному українському суспільстві. Гендерна конструкція соціуму : історія і сучасність : зб. матеріал. всеукраїнської наук.-практич.конф. (Одеса, 15-16 травня 2019 р.). – Одеса : Одес. нац. ун-т ім. І. І. Мечникова, 2019. С 158-160.

60. Романовська Л.І. Система підготовки фахівців соціальної сфери за кордоном на прикладі розвинених країн. Вісник НАДПСУ, 2013. Вип.3.

61. Рябова Ю.М. Вплив культури спілкування на розвиток професійних якостей майбутніх соціальних працівників / Ю.М. Рябова / Наукові праці: наук.-метод. журнал. Вип. 176. Т. 188. Педагогіка. Миколаїв: Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2012. С. 81-85.

62. Свидрук І.І., Миронов Ю.Б. Психологія управління та конфліктологія: підручник. Львів: Вид-во ЛТЕУ, 2017. 320 с.

63. Семигіна Т.В. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с

64. Сила Т.І. Професійна інтеракція в соціальній роботі: соціально-психологічні особливості взаємодії соціального працівника і клієнта : монографія / Т. І. Сила. Чернігів : ЧДПСТТ, 2010. 241 с.

65. Собочан А., Бертотті Т., Стром-Готфрід К. Етичні міркування у дослідженнях із соціальної роботи / Пер. з англ. Т. Семигіної. Вісник АПСВТ, 2019. № 1. С. 86-101.

66. Соціальна робота: технологічний аспект: Навч. посіб. / за ред. проф А.Й. Капської. Київ: Центр навчальної літератури, 2004. 352 с.
67. Соціальні технології: світовий досвід та тенденції розвитку в Україні: монографія / за ред. В.В. Барабаша. Херсон: Вид-во ПП Вишемирський В.С., 2008. 340 с.
68. Т. Парсонс. Социальное взаимодействие. Москва.: Академический проект, 2018. 529 с.
69. Теория социальной работы: уч. для бакалавров / ред. Е.И. Холостовой, Л.И. Кононовой, М.В. Вдовиной. Москва: Изд. Юрайт, 2014. 345 с.
70. Тернер М. Кураторство / Практична соціальна робота / За ред. П. Картер, Т. Джеффса, М. Сміта. Асоц. психіатр. України. Київ: Амстердам, 1996. 135 с.
71. Тимошенко Н.Є. Вступ до спеціальності: соціальна робота: навч. посіб. / Тимошенко Н.Є. Київ: Київс. ун-т імені Бориса Грінченка, 2014. 264 с.
72. Тишевська-Шапошник О.В. Теоретичні основи сучасного соціально-комунікативного знання. Вісник Книж. палати, 2012. № 9. С. 28-31.
73. Тополь О.І. Здоров'я зберігаюча компетентність як складова професіоналізму соціального працівника: наук. запис. ТНПУ ім. В. Гнатюка. Педагогіка, 2011. № 4. С. 72–78.
74. Тюптя Л.Т., Іванова І.Б. Соціальна робота: теорія і практика : навч. посіб. / Л.Т. Тюптя, І.Б. Іванова. 3-тє вид., переробл., доповн. К: Знання, 2014. 575 с.
75. Фетискин Н.П. Социально–психологическая диагностика развития личности и малых групп: учеб. пособие / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. М.: Изд-во Ин-та психотерапии, 2002. 488 с.
76. Холостова Е.И. Профессионализм в социальной работе: Учебное пособие / Е.И. Холостова. 3-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2009. 236 с.
77. Чулкова Л.О. Професійне спілкування вчителя як об'єкт структурно-компонентного аналізу. наук. зап. НДУ ім. М. Гоголя: зб. наук. пр. / за заг. ред. Є. І. Коваленко. Ніжин: Вид. НДУ ім. М. Гоголя, 2002. С. 69–73.

78. Lovelock R., Lyons, K., Powel J. Reflecting on Social Work. Discipline and Profession. London: Routledge, 2017. 262 p.
79. Parrot L., Madoc-Jones I. Reclaiming Information and Communication Technologies for Empowering Social Work Practice. Journal of Social Work, 2008. Vol.8. P. 181-197.
80. Steyaert J., Gould N. Social Work and the Changing Face of the Digital Divide. British Journal of Social Work, 2009. Vol. 39 (4). P. 740-475.

ДОДАТКИ