

Т. І. СИЛА

**ПРОФЕСІЙНА ІНТЕРАКЦІЯ
В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ:
СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ
ОСОБЛИВОСТІ ВЗАЄМОДІЇ
СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА І
КЛІЄНТА**

МІНІСТЕРСТВО ПРАЦІ ТА СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІГІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ІНСТИТУТ ПРАВА,
СОЦІАЛЬНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ПРАЦІ

СИЛА Т.І.

ПРОФЕСІЙНА ІНТЕРАКЦІЯ
В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ:
СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ
ВЗАЄМОДІЇ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА І КЛІЄНТА

МОНОГРАФІЯ

Чернігів 2010

УДК 364:316.47
ББК 88.53
С 36

Рекомендовано до друку вченою радою Чернігівського державного інституту права, соціальних технологій та праці (протокол № 8 від 27 березня 2009 р.)

Рецензенти:

Зайченко І.В., д-р. пед. наук, професор;

Москаленко В.В., д-р. філос. наук, професор;

Кривоконь Н.І., канд. психол. наук, доцент.

С 36 Сила Т.І. Професійна інтеракція в соціальній роботі: соціально-психологічні особливості взаємодії соціального працівника і клієнта [Текст] : монографія / Сила Т. І. – Чернігів : Чернігівський державний інститут права, соціальних технологій та праці, 2010. – 241 с.

ISBN 978-966-1647-32-8

Монографічне дослідження присвячене соціально-психологічному аналізу професійної інтеракції у соціальній роботі в системі соціального захисту населення.

Розкрито зміст поняття та запропоновано структурно-функціональну модель професійної інтеракції в соціальній роботі, виділено соціально-психологічні особливості та охарактеризовано детермінанти цього феномену. Висвітлено результати емпіричного дослідження соціально-психологічних особливостей професійної взаємодії у соціальній роботі, виділено та охарактеризовано типи професійної інтеракції соціальних працівників.

За результатами дослідження розроблено соціально-психологічний тренінг професійної взаємодії для соціальних працівників та науково обґрунтовано необхідність врахування інтерактивного підходу в соціальній роботі при розробці освітніх стандартів підготовки соціальних працівників.

Монографія може бути цікавою для науковців, викладачів, фахівців з питань соціальної роботи, соціальної педагогіки та психології, аспірантів, студентів.

УДК 364:316.47
ББК 88.53

ISBN 978-966-1647-32-8

© Сила Т.І., 2010

© Чернігівський державний інститут права, соціальних технологій та праці, 2010

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	5
ЧАСТИНА 1	
ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ	10
Глава 1. Інтеракція як соціально-психологічний феномен	11
1.1. Взаємодія у системі соціально-психологічних категорій	11
1.2. Теорії взаємодії у соціальній психології	18
1.3. Структурно-функціональний аналіз взаємодії як соціально- психологічного феномену	21
1.4. Соціально-психологічні чинники інтеракції	24
Резюме	30
Глава 2. Зміст професійної взаємодії у групі професій “людина-людина”	32
2.1. Особливості професійної діяльності у групі професій “людина – людина, людські спільноти, соціальні системи”	32
2.2. Професійна взаємодія як предмет соціально-психологічних досліджень	35
Резюме	42
Глава 3. Зміст та чинники професійної взаємодії в соціальній роботі	43
3.1. Соціальна робота як професійна діяльність	44
3.2. Професійна взаємодія соціальних працівників у світлі теоретичних підходів	47
3.3. Системний аналіз професійної взаємодії у соціальній роботі	56
Резюме	63
ВИСНОВКИ	65
ЧАСТИНА 2	
ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ	71
Глава 4. Передумови дослідження професійної взаємодії у соціальній роботі	72
4.1. Етапи емпіричного дослідження та характеристика вибірки	72
4.2. Методики дослідження професійної взаємодії у соціальній роботі	76
Глава 5. Когнітивний компонент професійної взаємодії в соціальній роботі	86
5.1. Система ціннісних уявлень соціальних працівників	86
5.2. Система ціннісних уявлень клієнтів соціальної роботи	93
5.3. Порівняльний аналіз ціннісних уявлень соціальних працівників та клієнтів	98
Резюме	115
Глава 6. Афективно-мотиваційний компонент професійної взаємодії у соціальній роботі	116
Резюме	128

Глава 7. Конативний компонент професійної взаємодії в соціальній роботі	131
Резюме	137
Глава 8. Типи професійної взаємодії соціальних працівників	139
Резюме	147
ВИСНОВКИ	148
ЧАСТИНА 3	
ЗАСОБИ ФОРМУВАННЯ ТА РОЗВИТКУ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА	
Глава 9. Соціально-психологічний тренінг як метод формування професійної взаємодії соціального працівника	154
9.1. Теоретико-методологічна основа та зміст тренінг-курсу "Теорія і практика професійної взаємодії у соціальній роботі"	154
9.2. Результати апробації тренінг-курсу "Теорія і практика професійної взаємодії у соціальній роботі"	162
Резюме	171
Глава 10. Формування інтерактивної компетентності соціального працівника на етапі професійної підготовки	172
10.1. Проблеми розробки стандартів освіти у галузі соціальної роботи	172
10.2. Призначення та зміст освітньо-кваліфікаційної характеристики молодших спеціалістів із соціальної роботи	178
10.3. Призначення та зміст освітньо-професійної програми підготовки молодших спеціалістів із соціальної роботи	185
Резюме	189
ВИСНОВКИ	190
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ	192
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	196
ДОДАТКИ	212
Додаток А. Результати обробки даних модифікованої методики М. Рокича	212
Додаток Б. Результати діагностики мотиваційного профілю соціальних працівників	216
Додаток В. Тренінг-курс професійної взаємодії у соціальній роботі	218
Додаток Г. Виробничі функції, типові задачі діяльності та уміння, якими повинен володіти молодший спеціаліст кваліфікації "Соціальний працівник"	226
Алфавітний покажчик	233
Предметний покажчик	237

ПЕРЕДМОВА

Соціальна робота в Україні має глибоке коріння, але її зміст у наш час зазнає суттєвих змін та доповнень. Приміром, можна вважати, що за радянських часів своєрідним прототипом сучасної соціальної роботи була професійна діяльність фахівців системи соціального захисту населення у тому сенсі, що мала на меті здійснення соціального захисту пенсіонерів, самотніх непрацездатних громадян, інвалідів. Інструментами соціального захисту (або соціального забезпечення) виступали на той час матеріальні допомоги, пільги, послуги окремим категоріям громадян.

З настанням кардинальних змін у структурі суспільства, зумовлених політичними, економічними, психологічними трансформаціями, виявилось, що концепція соціального забезпечення не спрацьовує у повній мірі, оскільки значно збільшилась кількість соціально незахищених громадян. З одного боку, держава не була в змозі виділити достатньо матеріальних ресурсів для задоволення потреб усіх нужденних, з іншого – у громадян виникали якісно нові проблеми, що носили не матеріальний, а психологічний, соціальний характер і були пов'язані з невмінням адаптуватись до нових умов, труднощами у соціалізації, проблемами у зміні світоглядних орієнтирів, відчутті самотності, непотрібності, іншими негативними тенденціями, що призводили до нездатності людей самотійно долати свої труднощі.

У таких умовах розпочала свій шлях соціальна робота – нова на той час для українського суспільства професійна діяльність, сутність якої полягає у сприянні кращій адаптації індивідам, сім'ям та групам до середовища, в якому вони проживають, а також у розвиткові самоповаги та самовідповідальності людей.

Відтак, актуальною проблемою психології соціальної роботи виступає обґрунтування та розробка нових моделей соціально-психологічного забезпечення діяльності соціальних служб в Україні. Йдеться про переорієнтацію діяльності соціальних установ з позицій безособового „соціального забезпечення” нужденних на користь гуманістичних, орієнтованих на потреби клієнтів, а також таких, що сприяють їх адаптації та ресоціалізації підходів.

Згідно з міжнародним визначенням “професія “соціальний працівник” заохочує соціальні зміни, вирішення проблем у людських стосунках, просуває ідею наснаження та визволення людей з метою поліпшення людського життя... Соціальна робота має місце там, де відбуваються численні комплексні взаємодії між людьми та їхнім середовищем. Місія соціальної роботи – надавати можливість людям якомога повніше розвивати власний потенціал, збагачувати своє життя та попереджувати виникнення дисфункцій. Професійна соціальна робота спрямована на вирішення проблем та зміни. Соціальні працівники, таким чином, є “агентами” змін у суспільстві, а також у житті людей, сімей та громад, якими вони послуговуються” [145].

Соціальна робота як професійна діяльність має значний потенціал у сприянні соціалізації, саморозвитку, самореалізації особистості, а значить, великою мірою, у вирішенні багатьох проблем суспільного розвитку нашої держави. Успіх реалізації цього потенціалу зумовлено цілою низкою факторів, серед яких: відпрацювання правових механізмів соціальної роботи, спрямування політики держави на вирішення соціальних проблем, відмова від застарілих стереотипів, усвідомлення громадянами нових функцій цього виду фахової діяльності, і, нарешті, рівень професійної компетентності соціальних працівників, що визначається ступенем володіння фахівцями професійними знаннями, вміннями та цінностями.

Працюючи у навчальному закладі, що має 40-річний досвід підготовки працівників для системи соціального захисту населення, не можемо не замислюватись над останнім у списку, проте далеко не останнім за значимістю, чинником.

Професійна діяльність соціального працівника може розглядатись як система щоденних взаємодій з колегами, керівництвом, організаціями тощо. Та, безперечно, ядром соціальної роботи виступає професійна інтеракція у системі “соціальний працівник – клієнт”. Спосіб, у який професіонал вибудовує свої взаємодії з клієнтами, зумовлює якість, ефективність та продуктивність соціальних послуг, ступінь участі клієнтів у вирішенні своїх проблем, позначається на психогігієні соціального працівника, а у підсумку впливає на досягнення цілей соціальної роботи.

Наукові пошуки в галузі психології соціальної роботи нині спрямовані, з одного боку, на дослідження особистості соціального працівника (А.Й. Капська, Н.І. Кривоконь, А.В. Кунцевська, Ю.М. Швалб, Н.Б. Шмельова), його функціонально-рольового навантаження (І.Д. Зверєва, Л.Г. Коваль, Ю.Б. Максименко, І.І. Мигович, Л.І. Міщик, В.В. Сидоров), з іншого - на витоки та шляхи подолання проблем клієнтів соціальної роботи (І.М. Грига, Р.І. Кравченко, О.Л. Іванова, В.І. Полтавець, Є.І. Холостова та ін.).

Натомість проблеми професійної інтеракції соціального працівника та клієнта залишаються недостатньо вивченими. Тільки у невеликій кількості вітчизняних робіт досліджуються, зокрема, питання організації консультативної взаємодії в системі "клієнт-соціальний працівник", професійної компетентності соціальних працівників (А.Й. Капська, Д.Г. Лавриненко, О.В. Тюптя).

Особливості професійної інтеракції в системі соціального захисту населення, що включає соціальну роботу з людьми похилого віку, інвалідами, малозабезпеченими, взагалі не виступали предметом психологічних досліджень.

Відтак, метою монографії є комплексне теоретико-емпіричне дослідження інтеракції як соціально-психологічного феномену взагалі, а також професійної інтеракції у соціальній роботі, її змісту, структури, соціально-психологічних особливостей та детермінант зокрема. Важливим також уявляється пошук шляхів підвищення ефективності професійної взаємодії соціальних працівників.

Безпосереднім предметом монографічного дослідження є соціально-психологічні особливості професійної інтеракції соціального працівника та клієнта в системі соціального захисту населення. Відтак, емпіричне дослідження проводилося на базі мережі установ і закладів системи соціального захисту населення України.

Теоретико-методологічну основу дослідження складають: загально-методологічний підхід до проблеми активності суб'єкта, представлений у роботах К.А. Абульханової-Славської, Г.М. Андрєєвої, А.В. Брушлінського, Г.О. Балла, Л.С. Виготського, Г.С. Костюка, О.М. Леонтєва, С.Д. Максименка, С.Л. Рубінштейна, В.О. Татенка, В.Т. Циби та ін.; положення гуманістичної психології

про сутність особистості та активізацію особистісного потенціалу (А. Маслоу, К. Роджерс); загальні положення теорії соціалізації (М.Н. Корнєв, М. Лукашевич, В.В. Москаленко, М.І. Пірен); теорії інтеракції та соціальних уявлень (В.О. Васютинський, Г. Блумер, Е. Гофман, А.Л. Журавльов, Л.М. Карамушка, Б.Ф. Ломов, Дж. Мід, С. Московічі, М.М. Обозов, Л.Е. Орбан-Лембрик, В.О. Татенко, В.В. Третьяченко); психологічні концепції соціальної роботи (І.Д. Зверева, А.Й. Капська, Л.Г. Коваль, Н.Ю. Максимова, І.І. Мигович, Л.І. Міщик, В.Г. Панок, В.В. Сидоров, Ю.М. Швалб).

Монографію присвячено поглибленому опрацюванню проблеми професійної інтеракції соціального працівника і клієнта. Зокрема, у теоретичній частині розкривається зміст поняття "професійна інтеракція у соціальній роботі", виділяються соціально-психологічні особливості та характеризуються детермінанти цього феномену, пропонується структурно-функціональна модель професійної взаємодії соціальних працівників.

Емпіричну частину роботи побудовано за логікою розробленої моделі. У монографії наводяться результати досліджень когнітивного, афективно-мотиваційного та конативного компонентів професійної взаємодії соціальних працівників. Зокрема, показано, що соціально-психологічні особливості професійної інтеракції у соціальній роботі зумовлюються рівнем перцептивно-інтерактивної компетентності фахівців, системою репрезентативних ціннісних уявлень соціальних працівників та клієнтів, мотиваційно-цільовими компонентами взаємодії. За результатами емпіричних досліджень виділено типи професійної інтеракції соціальних працівників системи соціального захисту населення.

Практичним втіленням теоретичних та емпіричних досліджень стали освітньо-кваліфікаційна характеристика та освітньо-професійна програма підготовки фахівців освітньо-кваліфікаційного рівня "Молодший спеціаліст" зі спеціальності 5.040202 "Соціальна робота" напряму підготовки 0402 "Соціологія" (кваліфікація 3460 "Соціальний працівник"). Крім цього, у монографії пропонується авторський тренінг-курс "Теорія і практика професійної взаємодії у соціальній роботі", що може бути використаний у ході підготовки майбутніх соціальних пра-

цівників та для підвищення кваліфікації фахівців системи соціального захисту населення.

Проведене дослідження, на думку автора, заповнює прогалину у вивченні проблеми професійної взаємодії соціального працівника і клієнта у системі соціального захисту населення, сприяє розвитку психології соціальної роботи та соціальної психології. Зокрема, найбільш суттєвими та інноваційними, важливими для соціально-психологічної теорії та практики є наступні результати монографічного дослідження: розробка та обґрунтування інтерактивного підходу до взаємодії “клієнт – соціальний працівник” у системі соціального захисту населення; розробка соціально-психологічної моделі професійної інтеракції в соціальній роботі; виділення типів професійної інтеракції в соціальній роботі; здійснення наукового обґрунтування доцільності врахування соціально-психологічних особливостей професійної інтеракції у соціальній роботі при розробці освітніх стандартів підготовки соціальних працівників.

Автор висловлює щирю вдячність рецензентам: доктору філософських наук, професору **Валентині Володимирівні Москаленко** за неоціненну підтримку, розуміння та настанови в організації дослідження, а також критичні зауваження та побажання, що сприяли підготовці монографії, та доктору педагогічних наук, професору **Івану Васильовичу Зайченку** і кандидату психологічних наук, доценту **Наталії Іванівні Кривоконь** – за уважне ставлення до роботи, цінні зауваження та побажання, врахування яких сприяло вдосконаленню монографії.

ЧАСТИНА 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

Основний зміст цієї частини складає аналіз наукових праць, присвячених питанням інтеракції, професійної інтеракції, та зокрема, професійної інтеракції у соціальній роботі.

Науковий інтерес до обраної тематики зумовлений, по-перше, значним теоретичним потенціалом соціально-психологічної проблематики взаємодії, і, по-друге, очевидною практичною значимістю розробки даної проблеми.

Не зважаючи на достатню увагу з боку соціальних психологів до феномену інтеракції та, відповідно, значну кількість теоретичних концепцій, у яких інтеракція використовується в якості системоутворюючої категорії, “в соціальній психології...проблема взаємодії досліджена недостатньо, не виділені соціально-психологічні характеристики, які б дозволяли її конкретно оцінювати та описувати практичну взаємодію людей”, на що вказує А.Л. Журавльов [48, 102].

Відтак, визначаючи теоретико-методологічні засади дослідження проблеми професійної інтеракції у соціальній роботі, ми мали на меті побудувати теоретичну модель цього феномену, яка б давала змогу досліджувати його на емпіричному та практичному рівнях.

Для реалізації цього завдання у першому розділі розглядаються основні підходи до визначення поняття та сутності феномену інтеракції у соціальній психології, виділяються особливості та детермінанти взаємодії. На підставі аналізу досліджень професійних взаємодій у споріднених до соціальної роботи професіях групи “людина-людина, людські спільноти, соціальні системи” розкривається зміст поняття “професійна інтеракція”. Визначається також сутність поняття “професійна інтеракція у соціальній роботі”, виділяються чинники взаємодії у системі “клієнт – соціальний працівник”, що зумовлюють соціально-психологічні особливості професійної інтеракції цього виду.

Глава 1. Інтеракція як соціально-психологічний феномен

1.1. Взаємодія у системі соціально-психологічних категорій

Поняття „соціальна взаємодія”, „взаємодія”, „інтеракція” є широко вживаними та розглядаються соціальною та соціально-психологічною науками з самого початку їх виникнення.

Інтеракція (в перекладі з англ. – *interaction* – взаємодія) є узагальнюючим і ключовим поняттям цілого ряду теорій та концепцій. У них йдеться про соціальну та міжособистісну взаємодію, взаємодію індивідів та груп, інтеракцію як спільну організацію взаємних дій та сторону спілкування, символічну та просторову взаємодію, взаємодію людини та середовища як невід’ємного компоненту соціалізації особистості тощо (К.А. Абульханова-Славська, Г.М. Андреева, Г. Блумер, В.О. Васютинський, А.Л. Журавльов, Б.Ф. Ломов, Дж. Мід, В.В. Москаленко, Л.Е. Орбан-Лембрик, Т. Парсонс, А.В. Петровський, П. Сорокін, В.О. Татенко, Г. Хоманс та ін.).

Феномен взаємодії проявляється у вигляді різного роду контактів між людьми, під час яких встановлюються взаємозв’язки різного рівня. Виділяють також первинні та вторинні сфери взаємодій, що встановлює тісний зв’язок соціальних відносин, інтеракції та соціалізації. Як умова організації спільної діяльності людей та спілкування, взаємодія може існувати у вигляді стратегій співпраці та суперництва. Крім цього, феномен взаємодії може бути описаний також через його характеристики як процесу.

Одразу зазначимо, більшість авторів уживають поняття “інтеракція” та “взаємодія” як синонімічні. Цілком зрозуміло, що перший термін є іноземним аналогом другого. Разом з цим, ми помітили тенденцію застосування терміну “взаємодія” як більш широкого по відношенню до інтеракції. Взаємодія – вживається для позначення зв’язку всього з усім. Разом з цим, поняття “інтеракція” з’являється, коли йдеться про символічну опосередковану взаємодію (символічний інтеракціонізм), сторону та функцію спілкування, тобто коли наголошується на комунікативній взаємодії людей. Відтак, надалі, застосовуючи поняття “інтеракція”, підкреслюватимемо комунікативний характер явища, що вивчається, адже, як буде показано пізніше, соціальна робота як

професійна діяльність є, по суті, комунікативною взаємодією соціального працівника та клієнта.

Звернемося до аналізу центрального поняття монографії – „інтерація”. В науковій літературі зустрічаємо декілька визначень.

Енциклопедичний словник із культурології пропонує наступне тлумачення: “Інтерація (від англ. *inter* – між, *action* - дія) – термін, що використовується в соціальній психології та культурології; позначає взаємодію, взаємний вплив людей або взаємний вплив груп як безперервний діалог. У соціальній психології Дж. Міда, інтерація – безпосередня міжособистісна комунікація (“обмін символами”, найважливішою особливістю якої визнається здатність людини «приймати роль іншого», уявляти собі (відчувати), як її сприймає партнер по спілкуванню (або група)” [186, 234].

У великому тлумачному психологічному словнику за редакцією Артура Ребера знаходимо: „Взаємодія – це взаємний спільний вплив. У соціальній взаємодії – поведінка однієї людини виступає стимулом для поведінки іншої та навпаки” [21, 130].

Подібний зміст вкладається в дане поняття і авторами російського психологічного словника за редакцією А.В. Петровського та М.Г. Ярошевського: „Взаємодія – процес безпосереднього або опосередкованого впливу об’єктів (суб’єктів) один на одного, що породжує їх взаємну обумовленість і взаємозв’язок” [136, 51-52].

Широке та вузьке трактування взаємодії знаходимо у підручнику із соціальної психології В.В. Москаленко [104, 438-447]. У широкому сенсі взаємодія розглядається автором як “універсальна властивість всього існуючого світу речей і явищ в їх взаємній зміні, впливові одного на інші. В суспільстві взаємодія – це система зв’язків між індивідами, соціальними групами, сукупність усіх соціальних відносин” [104, 438-447].

Вузьке трактування інтерації, на думку науковця, включає два аспекти. Перший – це розглядання взаємодії як контакту двох або більше осіб, що має своїм результатом взаємні зміни їх поведінки, діяльності, стосунків, установок. Другий – це розглядання взаємодії як взаємно зумовлених індивідуальних дій, що пов’язані циклічною причинною залежністю, тобто як спосо-

бу реалізації спільної діяльності, мета якої зумовлює взаємне узгодження індивідуальних дій, розподіл і кооперацію функцій [104, 444].

В аспекті спільної діяльності розглядає взаємодію і Л.Е. Орбан-Лембрик, даючи таке визначення поняття: “Взаємодія – взаємозалежний обмін діями, організація людьми взаємних дій, спрямованих на реалізацію спільної діяльності” [115, 215].

У визначенні М.Н. Корнева, А.Б. Коваленко інтеракція розглядається як аспект спілкування, що виявляється в організації людьми взаємних дій, спрямованих на реалізацію спільної діяльності, досягнення певної спільної мети. Йдеться про те, що у процесі діяльності люди обмінюються не тільки інформацією, а й різними діями. Ці дії забезпечують планування спільної діяльності, її координацію і розподіл функцій [71, 75].

Як бачимо, відсутня єдина точка зору науковців щодо наповнення змістом поняття “інтеракція”. Деякі автори ототожнюють останню зі взаємними діями та взаємним впливом, інші – розглядають її як різного роду контакти. Вона розглядається також як спосіб реалізації спільної діяльності та аспект спілкування, безпосередня міжособистісна комунікація.

Звернемося до лінгвістичного аналізу терміну „взаємодія” українською та „interaction” англійською мовами: дія (action), взаємодія (interaction) – взаємна, спільна дія (common action) – спільна діяльність, активність (common activity) – спілкування (communication). Уявляється, що системний аналіз поняття „взаємодія” буде неповним без з’ясування характеру його взаємозв’язків із категоріями „дія”, „соціальна дія”, „активність”, „діяльність”, „спільна діяльність”, „спілкування”.

Дія – це одиниця діяльності, довільна навмисна опосередкована активність, спрямована на досягнення усвідомленої мети [136, 94].

Вебер М. ввів у науковий обіг поняття “соціальної дії” як найпростішої одиниці соціальної діяльності. Цим поняттям він визначав таку дію індивіда, яка не тільки спрямована на вирішення його життєвих труднощів та протиріч, але і свідомо орієнтована на відповідну поведінку інших людей, їх реакцію, тобто взаємодію [163, 175]. Такого ж розуміння притриму-

ються й інші фундатори теорії соціальної дії – Ф. Знаненський, Т. Парсонс.

За Вебером, соціальній дії притаманні такі дві необхідні ознаки: 1) суб'єктивна мотивація діючого індивіда; 2) орієнтація на колишню, теперішню або очікувану в майбутньому поведінку інших індивідів, що діють [157, 148-149].

Парсонс Т. поглиблює зміст поняття соціальної дії, вважаючи, що система дії включає в себе підсистеми з функціями адаптації, досягнення мети, інтеграції, відтворення структури, а також створення і підтримки символічних зразків (цінностей, нормативів): систему особистості (способи організації мотивованої дії), поведінкову систему, систему суспільства (соціальну), систему культури.

Як бачимо, у дослідженні соціального контексту дії, акцент ставиться на її інтеракційному аспекті.

Привертають увагу роздуми щодо характеру зв'язків понять „дія”, „вплив” та „взаємодія” українського науковця В.О. Татенка: „Категорія дії є однією з центральних у психології, вона розглядається як „клітина”, „осередок” психічного, інваріантна структура, що надає психічному визначеності, виразності, цілісності. Дія у її вищому психологічному розумінні, на думку С.Л. Рубінштейна, – це такий свідомий цілепокладаючий акт, який виражає основне специфічне ставлення людини до світу: в ньому людина – частина світу - виступає як сила, що свідомо змінює і перетворює світ. У цьому розумінні поняття „дія” стає тотожним поняттю „вплив”, адже тільки активно (цілеспрямовано, свідомо, пристрасно) впливаючи на світ (зовнішній і внутрішній), людина може його пізнавати і перетворювати [169, 7-8]. „Вплинути (укр.) – означає подіяти, тобто більш чи менш свідомо спрямувати дію на об'єкт з метою зміни чи утримання його стану (якості, характеристики) у напрямку, бажаному для суб'єкта цієї дії” [169, 4].

Розглядаючи проблему впливу та взаємодії в широкому методологічному контексті, Г. Ковальов виділив три парадигми психологічної науки, що втілюють сутність і потенціали трьох стратегій психологічного впливу. У першій – „об'єктній” (або „реактивній”) парадигмі людина та її психіка в цілому розглядаються як пасив-

ний об'єкт впливу зовнішніх умов і як продукт цих умов. Друга – „суб'єктна” (або „акціональна”) парадигма впливає з уявлення про активність людини й індивідуальну вибірковість психічного відображення зовнішніх впливів, де суб'єкт сам здійснює перетворюючий вплив на психологічну інформацію, яка надходить до нього ззовні. Третя – „суб'єкт-суб'єктна” (інтерсуб'єктна) або діалогічна парадигма розглядає психіку як відкриту систему, що перебуває в постійній взаємодії зі світом та людьми, причому має внутрішній і зовнішній контури регулювання [64, 9].

Що стосується співвідношення понять „взаємодія” та „діяльність”, то в українській науковій думці, останнім часом, поряд із терміном „взаємодія”, як тотожне, вживається поняття „взаємодіяльність” [104]. Виходячи з того, що дії є складовими елементами діяльності, визначимо взаємозв'язки споріднених категорій „взаємодія” та „діяльність”.

З позицій загальної психології „діяльність – це динамічна система взаємодій суб'єкта зі світом, у процесі яких відбувається виникнення і втілення в об'єкті психічного образу і реалізація опосередкованих ним відносин суб'єкта в предметній дійсності” [136, 101].

Сучасна вітчизняна психологічна наука розглядає категорію діяльності через призму активності особистості [128; 129; 143; 133; 171 та ін.]. Так, А.В. Петровський називає активність „суб-станцією” діяльності [129].

Утворчості С.Л. Рубінштейна діяльність – це один з найважливіших рівнів практичної та безперервної взаємодії людини зі світом, що визначає формування особистості. Леонтьєв О.М. також пропонував розглядати психічну діяльність не як безособовий процес, а як діяльність суб'єкта в плані психічного відображення проблемної ситуації [153].

По-іншому розглядає взаємозв'язок діяльності і взаємодії український дослідник Л.Е. Орбан-Лембрик. На її думку, з позицій соціальної психології, діяльність – це цілеспрямований вплив учасників взаємодії один на одного. Автор відмічає, що діяльність тісно пов'язана з активністю учасників взаємодії, „яка спрямована на перетворення їх самих, їхніх здібностей, потреб, умінь, навичок, а також соціально-психологічної реально-

сті" [116, 382]. За такого розуміння інструментами діяльності-взаємодії виступають соціально-психологічні механізми спілкування, міжособистісних стосунків та групових процесів. При цьому регулятором соціального процесу виступає ціннісне відношення учасників взаємодії до соціальних відносин.

Відтак, поняття взаємодії та діяльності нерозривно пов'язані з категоріями спілкування та спільної діяльності. Тому аналіз зв'язків категорії „взаємодія” буде неповним без з'ясування відносин між цими поняттями.

Виходячи з тлумачення складників поняття “спільна діяльність”, В.В. Третьяченко розглядає його як “заняття, працю, здійснювану разом з кимсь, тобто спільна діяльність передбачає взаємозв'язок з іншими людьми” [176, 160].

Детальне висвітлення взаємозв'язків спільної діяльності та взаємодії знаходимо в роботах А. Журавльова [48; 49], який розглядає взаємодію між людьми як суттєву особливість структури спільної діяльності та основну ознаку в порівнянні з індивідуальною діяльністю. Під взаємодією розуміється така система дій, при якій дії однієї людини або групи осіб обумовлюють певні дії інших, а дії останніх, у свою чергу, визначають дії перших. Більше того, цей же автор пропонує цільову або предметно-спрямовану взаємодію між людьми за „одиницю” психологічного аналізу, що розкриває якісну специфіку спільної діяльності [48, 101]. Він підкреслює, що структура спільної діяльності складається, функціонує й розвивається саме через взаємодію її учасників. Завдяки безпосередній або опосередкованій взаємодії індивідів стає можливим об'єднання, розподіл і узгодження індивідуальних діяльностей у спільній діяльності, причому взаємодія „пронизує” всі її етапи, а також її компоненти, тобто цілі, мотиви, засоби здійснення та результати. Разом з цим, в аспекті нашого дослідження викликає інтерес думка цього ж автора щодо можливості існування спільної діяльності та взаємодії з неповною структурою: коли діяльність здійснюється учасниками без чіткого усвідомлення спільних цілей та/або, коли спільна діяльність інтегрується з відносно слабо пов'язаних між собою індивідуальних діяльностей [48, 41].

Виступаючи системоутворюючим компонентом спільної діяльності, взаємодія реалізується через спілкування її учасників.

Як бачимо, категорія взаємодії нерозривно пов'язана із поняттями діяльності, спільної діяльності, спілкування. При цьому цей термін уживається науковцями як у широкому, так і у вузькому значенні. На нашу думку, характер взаємозв'язків між цими категоріями можна зобразити у вигляді наступної схеми (див. рис.1.1).

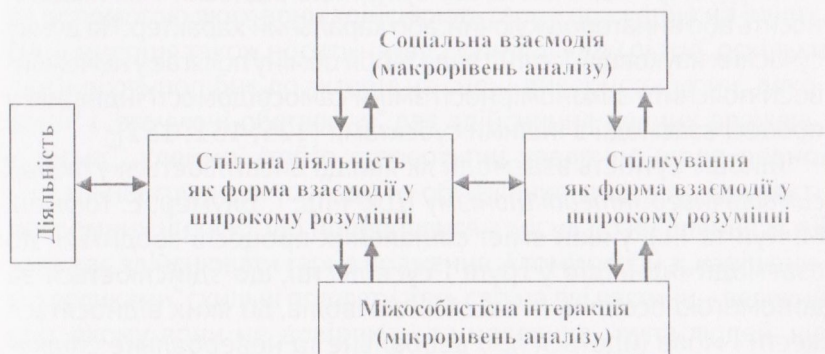


Рис. 1.1. Взаємозв'язок категорій “взаємодія”, “діяльність”, “спільна діяльність”, “спілкування”

Дана схема пояснює необхідність розгляду поняття “взаємодія” на різних рівнях аналізу, з урахуванням та в тісній єдності зі спорідненими поняттями “діяльність”, “спільна діяльність”, “спілкування”.

Отже, взаємодія розглядається як систематичне, стійке виконання дій суб'єктами, спрямованих на досягнення спільної мети у спільній діяльності. Оскільки досягнення мети у спільній діяльності неможливе без спілкування, можемо говорити про комунікативну взаємодію, коли дії виконуються суб'єктами інтеракції і передбачають обов'язковий зворотній зв'язок, взаємний вплив та взаємообумовленість. Взаємодія завжди виникає за умови наявності спільної основи та регламентується визначеними умовами конкретної ситуації.

Для подальшого аналізу звернемося до теоретичних концепцій, в яких взаємодія є системоутворюючою категорією.

1.2. Теорії взаємодії у соціальній психології

Смисл однієї з перших теорій взаємодії, *теорії обміну* Г. Хоманса, зводиться до того, що, взаємодіючи з іншими, людина прагне максимізувати винагороду своїх дій і мінімізувати затрати. Найважливіша винагорода – соціальне схвалення. Регулюючи роль у цій взаємодії відіграють загально прийняті норми і цінності. Близькими є погляди Ф. Хейдера та Л. Фестінгера, авторів *теорії балансу*, котрі відмічають, що сукупність відносин між людьми носить або винагороджувачий, або каральний характер. На думку сучасних науковців, істотна вада теорії обміну полягає у неможливості пояснити закономірності зміни самосвідомості індивідів у процесі взаємодії з іншими суб'єктами [125; 131; 152].

Глибше сутність взаємодії як явища висвітлюється у *теорії символічного інтеракціонізму* (Дж. Мід, Г. Блумер, Е. Гофман, М. Кун та ін.), у якій зміст соціальних процесів зводиться до взаємодії індивідів у групі і суспільстві, що здійснюється за допомогою особливих засобів-символів, до яких відносяться жести і мова (йдеться про вербальне та невербальне спілкування). Символічна опосередкована взаємодія характеризується тим, що: породжує приблизно однакові реакції при спілкуванні з будь-яким індивідом; дозволяє ставити себе на місце іншого (ідентифікація); дозволяє бачити себе очима іншої людини (рефлексія). При цьому значущі символи можуть виконувати свою координуючу функцію лише в тому випадку, якщо вони є надбанням групи [152; 215].

Соціально-психологічна теорія символічного інтеракціонізму відома ще і під назвою теорії ролей, оскільки вирішальним фактором у формуванні особистості є її рольова поведінка. Розвиток психіки, психічної діяльності, соціальних потреб відбувається не інакше, як у виконанні певних суспільних, рольових функцій, а соціалізація людини – це формування її соціальних ролей у ході взаємодій.

На основі символічного інтеракціонізму Гарольд Гарфінкель розвинув *етнометодологічну концепцію*. На його думку, вплив на взаємодію здійснюють „невимовлені припущення, складні переплетення значень”. Людина здійснює діяльність стосовно об'єктів на основі тих значень, які вона їм надає; самі ці зна-

чення є продуктом соціальної взаємодії; значення виникають і змінюються за допомогою їх інтерпретації, перевизначення. Особливо гостро важливість загальноприйнятих значень, які слугують основою взаємодії, відчувається, коли ці значення змінюються, скажімо, в умовах реформування [131].

Ервін Гофман, розвиваючи інтеракціоністський підхід, велику увагу приділяє процесу управління враженнями в соціальній взаємодії. На думку науковця, люди самі створюють ситуації, за допомогою яких вони здійснюють гарне враження на інших. Ця концепція також носить назву „драматичний підхід”, оскільки люди діють подібно до акторів на сцені, використовуючи „декорації” і „оточуючі обставини” для здійснення певних вражень. „Стигма”, „клеймо” (тобто стереотипні уявлення щодо певної соціальної групи, як то людей з обмеженнями життєдіяльності, бездомних чи осіб, що повернулися з місць позбавлення волі) заважає здійснювати гарне враження. А тому особи з „навішеними ярликами” схильні поділяти весь світ на дві частини – великий світ, якому вони не довіряють, та невелика група людей, що заслуговують на довіру. Таким чином ці люди прагнуть захистити себе від ворожості та образ з боку оточуючих. Проблема стигматизації у соціальній роботі знайде подальше висвітлення у наступних частинах монографії.

Ще одним напрямком, у рамках якого розвивалося поняття взаємодії, є *феноменологія* (А. Шюц). Феноменологи стверджують, що свою індивідуальність людина, як особистість, проявляє завжди, маючи власну інтерпретацію соціальної реальності згідно накопиченому нею самою досвіду соціальної взаємодії. Спосіб тлумачення ситуації, визначення того, що можливо, а що абсолютно виключено, залежить від системи цінностей індивіда. При цьому різниця ціннісних і смислових значень зумовлена специфікою соціалізації і залежить від групової, в тому числі професійної, приналежності індивіда.

Для психологічного аналізу міжособистісних взаємодій, на думку В.О. Медінцева [97] та Г. Дьяконова [44], може бути застосований також *діалогічний підхід*, в якому центральною ланкою аналізу взаємодій виступає інтерсуб'єктивність – особистісний вимір Я та Іншого, простір змістів людської свідомості. Діалог

свідомостей відбувається у процесуальному розгортанні діалогічних взаємин між сполученими в діалозі різними значимими змістами, що оформлені висловленнями суб'єктів [12].

Перспективною у напрямку дослідження міжособистісних відносин, спілкування та розвитку особистості, а також важливою з огляду на діалогічний підхід є *теорія інтерактивної свідомості* [219]. Користуючись положеннями Л.С. Виготського та Дж. Міда про те, що в процесі спілкування у людини розвивається здібність конструктивно міркувати про себе та соціальний світ, П. Балтес і У. Стодінгер зазначають, що міжособистісні контексти створюють умови для розвитку і прояву когнітивних навичок. „Взаємний вплив однієї свідомості на іншу” [219, 746] сприяє повній реалізації когнітивних можливостей особистості.

Таким чином, узагальнюючи здійснений нами аналіз, можна стверджувати, що поняття інтеракції розглядається:

- у межах теорії обміну як пошук винагороди або уникнення покарання за свої дії в ході інтеракції;
- у символічному інтеракціонізмі як особливості інтерпретації людьми значень подій буття, а також як рольова поведінка взаємодіючих індивідів;
- у теоріях, що розвинулись на основі символічного інтеракціонізму, підкреслюється значимість цінностей та смислів, якими людина наділяє ті чи інші процеси в ході взаємодії, а також роль стереотипізації у соціальних взаємодіях;
- у феноменологічному напрямку акцент робиться на основі тлумачення минулого інтерактивного досвіду в ході прояву людиною своєї індивідуальності у повсякденному житті;
- у діалогічному підході взаємодія виводиться із інтерсуб'єктивності свідомості, тобто із внутрішнього діалогу “Я-Інший”;
- у теорії інтерактивної свідомості взаємодія розглядається на рівні контакту когнітивних структур особистості.

Як видно з вищесказаного, взаємодія – різностороннє поняття та багатоаспектне явище, тому охарактеризувати його в рамках єдиної теоретичної концепції, на нашу думку, майже неможливо. Відтак, визначаючи місце інтеракції серед споріднених соціально-психологічних категорій, вважаємо за необхідне застосувати принципи системності та комплексного підходу.

1.3. Структурно-функціональний аналіз взаємодії як соціально-психологічного феномену

Глибше проникнути у сутність феномену взаємодії дозволить, на нашу думку, розгляд її функцій.

У результаті аналізу численних літературних джерел [5; 19; 39; 43; 44; 71; 10; 108; 115 та ін.], присвячених питанням функцій спілкування та взаємодії, виділимо наступні *функції* комунікативної взаємодії:

- контактна, мета якої – встановлення контакту як стану спільної готовності до прийому і передачі повідомлення та підтримки взаємозв'язку у формі постійної взаємної орієнтації;
- інформаційна, мета якої – обмін повідомленнями, тобто прийом-передача певних повідомлень у відповідь на запит, а також обмін думками, замислами, рішеннями тощо;
- спонукальна, мета якої – стимуляція активності партнера по спілкуванню, що спрямовує його на виконання тих або інших дій;
- координаційна, мета якої – взаємна орієнтація і узгодження дій при організації спільної діяльності;
- встановлення відносин, мета якої – усвідомлення і фіксація свого місця в системі рольових, статусних, ділових, міжособистісних та інших зв'язків у групі, в якій буде діяти індивід;
- здійснення впливу, мета якої – зміна стану, поведінки партнера, в тому числі його намірів, установок, думок, рішень, уявлень, потреб, дій, активності і т.д.

Розгляд взаємодії по відношенню до спільної діяльності дозволяє доповнити цей список функціями взаємного контролю та взаємодопомоги у процесі розв'язання спільного завдання. Це передбачає, що кожний з учасників – партнерів по взаємодії – зробить свій внесок у її розв'язання, що забезпечить більшу ефективність порівняно з індивідуальним виконанням завдання [71, 75].

З позицій соціальної психології та з огляду на предмет нашого дослідження особливого значення набуває соціалізаційна функція взаємодії.

Соціалізація особистості як процес входження індивіда до різних спільностей, колективів і груп людей на підставі засво-

ення норм, ідеалів, цінностей шляхом виховання та навчання [104, 195] поза комунікацією, без співпраці й діалогу, без взаємодії та взаємосприйняття людьми неможлива.

Стайовлення інтерактивних умінь особистості сприяє гармонійному та творчому входженню особистості в суспільне життя, тобто соціалізації формування особистості взагалі можна розглядати як розгортання її взаємодії зі значущими іншими [33, 64].

Отже, комунікативна взаємодія як соціально-психологічний феномен виконує наступні функції: контактна, інформаційна, спонукальна, координаційна, встановлення відносин, здійснення впливу, взаємна корекція, взаємний контроль, взаємна допомога, соціалізаційна функція (функція становлення особистості).

Звернемося до аналізу *структури* інтеракції, оскільки визначення складових елементів дає змогу виділити чинники, впливаючи на які, можна досягти оптимізації цього процесу.

Проведений нами аналіз теоретичних течій та різнопредметних підходів, в яких вивчається поняття та феномен інтеракції, дозволив виділити дві тенденції, що визначають спрямування його досліджень.

Перша тенденція, як уже зазначалося, полягає у тому, що за основу дослідження беруться характеристики, а також взаємні дії суб'єктів взаємодії. Наукова логіка дослідження, таким чином, йде від категорії індивідуального до категорії соціального.

Друга тенденція отримала в науковій літературі назву релятивної [32], коли увага зосереджується на процесі міжсуб'єктної взаємодії і предметом дослідження в такому випадку виступає „соціально-психологічне поле”, „соціальний контекст”, „інтерсуб'єктивна основа соціальних дій”, „колективна тканина”. В такому випадку логіка дослідника прямує від соціального до індивідуального.

Розуміючи під структурою об'єкта порядок сукупності стійких зв'язків елементів об'єкта дослідження, що забезпечує його цілісність як явища при зовнішніх і внутрішніх змінах [160], вважаємо за необхідне виділити складові елементи інтеракції, беручи до уваги як суб'єктний, так і релятивний підходи у вивченні цього феномену.

Прикладом реалізації суб'єктного підходу може слугувати теорія Т. Парсонса, згідно з якою одинична дія – це певний еле-

ментарний акт, з якого згодом складаються системи дій та взаємодії. Кожен акт береться сам по собі, ізольовано, з точки зору абстрактної схеми, в якості елементів якої виступають: а) діяч; б) інший (об'єкт, на який спрямована дія); в) норми (за якими організовується взаємодія); г) цінності (які приймає кожен з учасників); д) ситуація (в якій відбувається дія). Діяч мотивується тим, що його дія спрямована на реалізацію його установок (потреб). По відношенню до „іншого” діяч розвиває систему орієнтацій та очікувань, які визначаються як прагненням до досягнення мети, так і врахуванням вірогідних реакцій іншого.

Релятивний підхід до визначення структури інтеракції певною мірою реалізується в роботах Я. Щепанського. Центральним тут виступає поняття соціального зв'язку, який може бути представлений як послідовне здійснення: а) просторового контакту, б) психічного контакту (за Я. Щепанським, це – взаємна зацікавленість), в) соціального контакту (тут – це спільна діяльність); г) взаємодії (що визначається як „систематичне, постійне виконання дій, що мають за мету викликати відповідну реакцію з боку партнера...”), д) соціального відношення (взаємно спряжених систем дій) [197].

У контексті релятивного підходу розглядає структуру взаємодії і Б. Паригін. Він виділяє: аспект спільної, кооперативної діяльності; аспект інформаційного зв'язку; взаємовплив; взаємовідношення; взаєморозуміння [124].

Група авторів додають до виокремлених Б. Паригінім ще і аспект контексту взаємодії, ситуаційного чинника, а також інструментально-технологічний аспект паттернів поведінки у ситуації взаємодії (механізми, процедури реалізації взаємодії) [77]. На їх думку, контекстний або ситуаційний компонент інтеракції дозволяє зрозуміти смисл і зміст взаємодії між людьми.

Отже, важливим компонентом структури інтеракції є ситуація взаємодії, причому, виходячи з релятивного підходу, не описана об'єктивно, а ситуація, якою вона виступає в безпосередніх переживаннях суб'єкта, як вона існує для нього. Так, Х. Томе зазначає, що поведінкою керує скоріше за все не об'єктивна ситуація, а ситуація, якою вона сприймається (розуміється, тлумачиться) [220].

Досі йшлося про статичні та динамічні структури взаємодії. Якщо розглядати психологічні механізми цього феномену, то можна виділити потреби, мотивацію і саме активність [104, 448]. При цьому вплив на ці механізми здійснюють ситуація взаємодії та мета, з приводу якої та відбувається.

Відтак, у загальному вигляді до *структури інтеракції* входять:

- суб'єкти інтеракції;
- взаємний зв'язок суб'єктів інтеракції;
- взаємні дієвпливи один на одного;
- взаємні видозміни як результат дієвпливів.

Логіка дослідження структури інтеракції у суб'єктному підході (від суб'єкта до соціально-психологічної реальності) дозволяє виділити компоненти структури досліджуваного явища: суб'єкти взаємодії та їх характеристики (ролі, позиції, ціннісні орієнтації, уявлення, очікування), дії суб'єктів, мотиви, норми та цінності, що їх регламентують, цілі взаємодії.

Релятивний підхід, в якому логіка дослідження йде від соціально-психологічного до індивідуального, дозволяє виокремити наступні компоненти взаємодії: інформаційний зв'язок, взаємовплив, взаєморозуміння, взаємовідношення, ситуація та зміст взаємодії.

Кожен з цих структурних компонентів може розглядатися також і як чинник взаємодії.

1.4. Соціально-психологічні чинники інтеракції

Проведений аналіз поглядів щодо соціально-психологічної сутності інтеракції наблизив нас до виокремлення її факторів. Зазначимо, що під термінами “чинник”, “фактор” ми розуміємо “суттєві обставини в якомусь явищі чи процесі, обставини, від яких щось залежить” [114, 847].

Як уже зазначалося нами раніше, аналіз інтеракції можливий у двох ракурсах – суб'єктному, коли логіка дослідження прямує від суб'єкта до міжсуб'єктних характеристик, а також релятивному, коли за основу береться „соціально-психологічний простір” взаємодії. Системний аналіз даного явища буде повним, на нашу думку, за умови врахування обох підходів. Саме тому ми виділили фактори взаємодії як у межах суб'єктної моделі, так і в межах релятивного підходу.

У межах першої моделі нами виокремлюються наступні чинники взаємодії:

1. Соціально-психологічні особистісні характеристики суб'єктів інтеракції:

- а) соціальні ролі та позиції;
- б) уявлення, експектації суб'єктів інтеракції;
- в) ціннісні орієнтації та уявлення учасників інтеракції.

2. Діяльнісні характеристики дій суб'єктів інтеракції:

- а) особливості мотивації учасників взаємодії;
- б) цілеспрямованість дій;
- в) особливості володіння соціально-психологічними механізмами впливу.

У релятивному ракурсі ми пропонуємо наступні фактори: контекст, ситуація, зміст, специфічні характеристики спільної діяльності, з приводу якої відбувається взаємодія.

Коротко охарактеризуємо зазначені фактори, виходячи із запропонованої класифікації.

Місце особистості в системі комунікативної взаємодії багато в чому виражається її рольовими відносинами.

Під роллю розуміється нормативно ухвалений зразок поведінки, очікуваний оточуючими від кожного, хто займає дану соціальну позицію (за посадою, віковими та статевими характеристиками, положенням у сім'ї і т. д.).

Соціальні ролі розглядаються у трьох ракурсах. По-перше, в соціологічному – як система рольових очікувань, тобто задана суспільством модель ролі, що має велике значення для формування особистості людини і оволодіння нею соціальними ролями. По-друге, в соціально-психологічному – як виконання ролі та реалізація міжособистісної взаємодії. По-третє, в психологічному – як внутрішня або уявна роль, яка не завжди реалізується у рольовій поведінці, проте певним чином впливає на неї. Взаємозв'язок цих трьох аспектів і являє собою рольовий механізм особистості. При цьому у теорії символічного інтеракціонізму провідними вважаються соціальні рольові очікування (експектації), котрі визначають поведінку людини [40, 86].

Одне з найважливіших понять цієї теорії – „прийняття ролі узагальненого іншого”, тобто уявлення себе на місці партнера

по взаємодії і розуміння його рольової поведінки. При цьому людина співвідносить свої експектації по відношенню до цієї людини із її соціальними ролями. Без такої відповідності не може виникнути інтеракція, а людина не може стати соціальною істотою, усвідомити значимість і відповідальність власних дій та вчинків.

З цих міркувань можна зробити важливий для нашого дослідження висновок стосовно того, що необхідною умовою успішності процесу взаємодії є відповідність поведінки взаємодіючих людей системі взаємних уявлень про те, як вони повинні поводитись у конкретній ситуації.

Говорячи про уявлення, маємо на увазі ті образи, що закріплені через мову та мають оціночний характер. Таке розуміння даного феномену зустрічаємо як у вітчизняній та зарубіжній філософській літературі, так і в роботах психологів різних напрямків.

Приміром, М.Й. Боришевський розглядає поняття “образ Я” як “узагальнений, глобальний механізм самодетермінації” і підкреслює його роль у забезпеченні ідентичності, самототожності людини [23, 109]. “Образ Я” представляється автором як результат самопізнання у формі узагальненого уявлення людини про себе.

С. Московічі уявлення розглядає як універсальний психологічний феномен, форму буденного пізнання, що включає когнітивні та афективні компоненти знань, які дозволяють суб'єкту фіксувати свою позицію по відношенню до самого себе і зовнішніх явищ: „Під соціальними уявленнями ми розуміємо набір понять, переконань та пояснень, що виникають у повсякденному житті в ході міжособистісних комунікацій” [216, 384].

Для нашого дослідження важливим є той факт, що С. Московічі постійно підкреслював групову природу соціальних уявлень, їх спільне прийняття членами групи та вироблення в процесі соціальної взаємодії. „Соціальне уявлення виступає як фактор, що конструює реальність не тільки для окремого індивіда, але і для цілої групи” [6, 209].

Важливим у теорії соціальних уявлень є і положення про те, що в ситуації соціальної взаємодії визначальну роль відіграють як уявлення про себе, так і уявлення про партнера та

про ситуацію взаємодії [106], а також система взаємних очікувань (експектацій) суб'єктів один про одного.

Експектації можна розглядати в якості містка між самосвідомістю, „Я-концепцією” особистості та соціальною взаємодією індивідів. Поняття експектації об'єднує аспект очікування, передбачення, ідеального уявлення і аспект прийняття даним суб'єктом, його включення в своє „Я” оцінок, уявлень про це „Я” інших [1]. У такому розумінні Я-концепція – це значення, в яких поєдналися очікувані реакції інших людей. Саме завдяки стійким очікуванням інших у людини виробляється почуття своєї визначеності і її Я-концепція підтримується та підкріплюється постійністю цих очікуваних реакцій.

Отже, регуляція взаємодії і взаємовідносин людей здійснюється на основі групи факторів. У систему психологічних регуляторів інтеракції входять: *образи «Я»; уявлення партнерів один про одного, ідеальний образ суспільних ролей, які виконують партнери, та позиції, які вони займають; погляди на можливі результати спільної діяльності.*

До другої групи виділених нами факторів належать характеристики дій суб'єктів інтеракції, а саме: особливості володіння механізмами соціально-психологічного впливу, особливості мотивації учасників взаємодії, цілеспрямованість дій та особливості цілепокладання.

У результаті аналізу взаємозв'язків поняття „інтеракція” зі спорідненими категоріями, ми дійшли висновку про те, що усвідомлена, спрямована на перетворення ситуації дія є тотожною впливу, оскільки її відрізняє суб'єктна належність і спроможність.

Як зазначає В.О. Татенко, „за сутнісним критерієм вплив людини на людину – це завжди взаємодія двох самодостатніх сущих, двох творців, двох суб'єктів. Такий вплив передбачає творче ставлення до іншого як до мети, що має смисложиттєве значення. Це і є вплив-вчинок, або вчинків вплив. Суть його не в тому, щоб у творчому пориві робити з іншою людиною все, що заманеться, а в тому, щоб своїми впливами створити їй таке життєве середовище, яке б максимально сприяло саморозвитку її особистості (С.Л. Рубінштейн)” [169, 9]. Іншими словами, вплив не повинен призводити до деформації осо-

бистості, а повинен гарантувати своєму об'єкту як право, так і можливість вільного суб'єктного самовизначення та перетворення себе самого [169, 10].

Пропонуючи критеріальну модель людини як суб'єкта свого життя, В.О. Татенко зазначає, що для утворення справжньої спільності Ми, треба, щоб кожний із суб'єктів взаємодії „співвідніс і узгодив з іншим свої суб'єктні (сутнісні) характеристики. Тобто, якщо суб'єкт А має на меті утворити із суб'єктом Б ділову чи іншу спільність Ми, він повинен здійснити систему певного роду впливів на суб'єкт Б, які б дали змогу: а) з'ясувати, що Б по суті хоче досягти в житті; що він може і на що здатний;...яким досвідом він володіє; в чому вбачає сенс свого життя; б) співвіднести свої суб'єктні характеристики із суб'єктними характеристиками Б; в) скоригувати те (в собі й іншому), що заважатиме успішній взаємодії” [169, 11].

Наведена суб'єктно-зорієнтована критеріальна модель впливу людини на людину може бути застосована для характеристики багатьох видів інтеракції. При цьому, як уже зазначалося нами, поряд із встановленням мотиваційної єдності партнерів, постає питання про соціально-психологічні механізми впливу, що лежать в основі способів, методів діяльності.

Кожен із соціально-психологічних механізмів впливу повинен бути спрямований на конкретну „мішень впливу”, що представляє собою окремий структурно-функціональний блок суб'єкта взаємодії, на якого спрямований вплив. Такими структурно-функціональними блоками можуть бути – когнітивні, емоційні, поведінкові або потребнісно-мотиваційні та ціннісні характеристики суб'єкта. При цьому, як витікає із описаного нами вище механізму здійснення впливу, важливо не тільки чітко уявляти характеристики суб'єкта, стосовно якого вплив здійснюється, але і усвідомлювати власні суб'єктні характеристики, щоб, на основі ідентифікації, обирати найбільш прийнятні соціально-психологічні механізми впливу.

Із перерахованих вище блоків, на які можуть спрямовуватися соціально-психологічні механізми впливу, зупинимось детальніше на висвітленні потребнісно-мотиваційних характеристик суб'єкта, що розглядаються нами як фактори інтеракції.

Соціальна взаємодія, на відміну від рефлексорних дій, завжди опосередковується стійкою спонукою до активності, що визначається як мотив. Мотив (від лат. *movere*) може бути визначений також як спонукальна причина дій і вчинків [50, 6].

Мотивація – це сукупність спонукальних факторів, які визначають активність особистості; це всі мотиви, потреби, стимули, ситуативні чинники, які спонукають поведінку людини [50, 7]. Тобто, мотивація, як чинник соціальної взаємодії, може розглядатися як сила, що штовхає індивіда до здійснення певних дій.

До діяльності людину спонукають кілька мотивів, які утворюють своєрідну ієрархію, розташовуючись від найбільш значущих до найменш важливих. Ієрархія потреб, розроблена американським психологом А. Маслоу, досить вдало демонструє потребнісно-мотиваційну сферу діяльності. Він описує ієрархію мотивів, які людина послідовно робить основною сферою своєї життєвої активності. Серед них: сфера життєзабезпечення, комфорт і безпека, залучення до суспільства через спілкування, самоствердження в соціумі, самоактуалізація.

Нарешті, ще одним суттєвим чинником, що впливає на явище взаємодії, є контекст, зміст та характер виконуваної взаємодіючими індивідами діяльності. Цей чинник був виокремлений нами з урахуванням “загального пояснювального принципу діяльності в соціальній психології”, сформульованого Г.М. Андрєєвою та А.В. Петровським [6; 128], відповідно до якого конкретні соціально-психологічні феномени (зокрема й інтеракція) можуть бути зрозумілі та пояснені, виходячи з аналізу змісту діяльності, що виконується особистістю чи групою.

Адже, за висловом Г. Андрєєвої, взаємодія як організація спільної діяльності людей сприяє розкриттю смислу їх конкретних дій [5]. Тобто, інтеракція не може розглядатись поза змістом тієї діяльності, з приводу якої вона відбувається. Якщо ж інтеракція відбувається в межах професійної діяльності, зміст та характер останньої зумовлюватимуть особливості взаємодії. Проблемам професійної інтеракції, та зокрема, професійної інтеракції у соціальній роботі, присвячено наступні глави цього розділу.

Резюме

На основі аналізу наукової літератури, присвяченої проблемам взаємодії, а також з урахуванням наших міркувань, можна зробити наступні узагальнення.

По-перше, аналіз існуючих поглядів щодо інтеракції у ряді зарубіжних та вітчизняних концепцій дозволяє стверджувати, що в теоретичних напрямках можна виділити дві тенденції розгляду цього поняття. Одна полягає у тому, що взаємодія вивчається в напрямку від суб'єктів до їх спільної активності; друга – в центр розгляду ставить інтерсуб'єктивні явища, власне міжсуб'єктивний простір інтеракції.

У рамках обох тенденцій можна відмітити низку обов'язкових особливостей аналізованого явища. Так, інтеракція будується на основі взаємних уявлень та очікувань учасників взаємодії. Особливу роль відіграють уявлення про себе, партнера та ситуацію взаємодії. Регуляторами взаємодії виступають символи, значення, норми, мотиви, цінності та смисли її учасників. При цьому особливості ціннісних і смислових значень залежать від приналежності індивіда до тієї чи іншої культури, соціальної верстви, професійної групи. В ході взаємодії змінюється самосвідомість її учасників; механізмами цієї зміни виступають ідентифікаційні та рефлексивні процеси, рольова поведінка, що є невід'ємними компонентами процесу інтеракції. У такий спосіб забезпечується безперервність процесу соціалізації особистості.

По-друге, дослідження місця взаємодії у системі споріднених соціально-психологічних термінів показало, що категорія взаємодії має тісні взаємозв'язки та складні взаємозалежності з поняттями "дія", "вплив", "діяльність", "спільна діяльність", "спілкування".

При цьому, у широкому розумінні взаємодія уживається для позначення сукупності усіх людських взаємовідносин, взаємних дій та соціальних взаємовпливів, що включають у себе і спільну діяльність, і спілкування, які в такому випадку виступають як форми взаємодії людей.

У вузькому розумінні, в залежності від особливостей змісту, що вкладається в дане поняття різними авторами, інтеракція роз-

глядається як: контакт двох або більше осіб; послідовність розгорнутих у часі реакцій людей на дії один одного; процес взаємного впливу суб'єктів взаємодії; форма, аспект, сторона, функція спілкування; форма, системоутворюючий компонент, спосіб реалізації, умова ефективності та організація спільної діяльності.

Очевидно, що, виступаючи системоутворюючим компонентом спільної діяльності, взаємодія реалізується через спілкування її учасників. Не буває спілкування без впливу і регуляції, так само як взаємодії без спілкування. За такого підходу можливим є застосування терміну "комунікативна взаємодія", що передбачає організацію спільної діяльності людей засобами спілкування.

По-третє, охарактеризоване вище розуміння інтеракції дозволяє виділити наступні її функції: встановлення контакту, стимуляція активності партнерів по взаємодії, координаційна, встановлення відносин, здійснення впливу, взаємна корекція, взаємний контроль, взаємна допомога, соціалізаційна функція.

По-четверте, структурний та феноменологічний аналізи інтеракції дозволили виділити групи факторів, що впливають на взаємодію.

До першої групи ми віднесли соціально-психологічні характеристики суб'єктів інтеракції, а саме: ролі та позиції, уявлення про себе, партнера та ситуацію взаємодії, взаємні очікування учасників.

Друга група включає характеристики дій суб'єктів інтеракції: цілеспрямованість дій, мотиваційні спонуки, соціально-психологічні механізми впливу.

Третя група факторів об'єднує характеристики міжособистісного простору взаємодії: контекст, зміст та характер діяльності, з приводу якої взаємодія відбувається.

По-п'яте, в результаті узагальнення отриманих у ході теоретичного аналізу даних, ми дійшли висновку про можливість побудови теоретичної моделі інтеракції. Ретельно вивчивши існуючі моделі соціально-психологічних феноменів (структурні моделі спілкування О.О. Бодальова [19], А.О. Реана [104], модель регуляції спільної діяльності М.М. Обозова [48], модель психолого-управлінського консультування Л.М. Карамуш-

ки [60] та ін.), у структурній моделі інтеракції були виділені наступні компоненти:

1. *Когнітивний компонент* – розкривається через систему уявлень учасників взаємодії стосовно себе, партнера та ситуацію взаємодії.

2. *Афективно-мотиваційний компонент* – відображає ставлення, потреби, мотиви, цілі учасників інтеракції, що спонукають їх до вчинення дій та здійснення взаємовпливів.

3. *Конативний (поведінковий) компонент* – полягає в опосередкуванні інтеракції змістом діяльності, з приводу якої вона відбувається, та характеризує ефективність організації, налагодження та підтримки інтеракції соціальним працівником, що знаходить вияв у рівні його інтерактивної компетентності.

Виходячи з загальнометодологічного принципу діяльнісного опосередкування всіх соціальних феноменів (Г.М. Андрєєва, А.В. Петровський [6, 128]), розкриття змісту конкретної діяльності уможливорює розуміння смислу і змісту взаємодії між людьми. Очевидно, якщо предметом дослідження виступає професійна інтеракція, фактор змісту, контекст взаємодії зумовлюється особливостями професійної діяльності. Даній проблематиці присвячено наступні глави першої частини монографії.

Глава 2. Зміст професійної взаємодії у групі професій “людина-людина”

2.1. Особливості професійної діяльності у групі професій “людина – людина, людські спільноти, соціальні системи”

Як було з'ясовано вище, інтеракція – багатоаспектний феномен, що розглядається різними авторами в якості контакту, процесу взаємного впливу суб'єктів взаємодії, сторони спілкування, способу організації спільної діяльності та ін. Так, В.В. Знаков зазначає: „Спілкуванням я буду називати таку форму взаємодії суб'єктів, яка з самого початку мотивується їх прагненням виявити психологічні якості одне одного, і в ході якої формуються міжособистісні стосунки між ними... Під спільною діяльністю далі будуть розумітись ситуації, в яких міжособистісне спілку-

вання людей підпорядковане спільній меті – вирішенню конкретної задачі” [55, 124-125].

У професіях групи “людина-людина” досягнення спільної мети у взаємодії є можливим тільки за умови формування міжособистісних стосунків на основі взаємного пізнання та розуміння. Позаяк, говорячи про професійну взаємодію, маємо враховувати як комунікативний, так і діяльнісний аспекти цього явища.

Врахування діяльнісного аспекту полягає в тому, що особливості професійної інтеракції зумовлюються специфікою тієї фахової діяльності, з приводу якої взаємодія відбувається.

Основну суть професійної діяльності розкриває поняття “професія” (від лат. *professio* – рід занять). У роботах Климова Є.О. професія розглядається багатоаспектно: як спільність; як галузь прикладання зусиль; як діяльність і сфера прояву особистості; як система, що історично розвивається; як реальність, що творчо формується суб’єктом тощо.

Значна увага окресленню понять “професія” та “трудова діяльність” приділяється також у роботах авторів: О.М. Іванової, А.К. Маркової, Л.Е. Орбан, В.Д. Шадрикова, Б.О. Федоришина та ін.

З-поміж розмаїття підходів та поглядів щодо професійної діяльності та професії, звернемо увагу на двояке використання слова “професійний”. Так, у першому значенні йдеться про його зв’язок з поняттям “професія” як видом трудової діяльності. У другому – мається на увазі рівень оволодіння професією, компетентність професіонала, ступінь кваліфікації фахівця у певному виді трудової діяльності. Тому словосполучення “професійна взаємодія” включає дві сторони: взаємодію в межах виконання певних професійних дій, трудових обов’язків, а також рівень професіоналізму, що лежить в основі взаємодії.

Відтак, особливості професійної взаємодії детермінуються специфікою певної професії, а її ефективність зумовлюється рівнем професійної компетентності.

Аналіз літературних джерел засвідчив, що інтерес до вивчення професійних взаємодій здебільшого проявляється у професіях, що відносяться до групи “людина-людина”. Ознайомимося з психологічною характеристикою суб’єкта в професіях

типу “людина-людина, людські спільноти, соціальні системи” (за Є. Клімовим). На нашу думку, це дозволить глибше зрозуміти специфіку професійних діяльностей цього типу.

Відтак, для суб'єкта праці в професіях типу “людина-людина” характерним є “розгляд світу, насамперед, зі сторони наповненості довкілля різноманітними, різномислячими, різноякісними та різноспрямованими людьми, групами, спільнотами, організаціями, їх складними взаємовідносинами. Професіонали виділяють і втримують у свідомості, насамперед, такі цілісності, які характеризують мислеустрій, поведінку людей, способи їх життя і форми активності, а також способи привнесення порядку, впорядкованості у складне життя людини та суспільства. Представники професій даного типу вміють керувати групами, колективами, спільнотами людей, вчити і виховувати людей різного віку, лікувати, виконувати корисні дії з обслуговування різноманітних потреб людей (матеріальних, духовних, соціальних). Особливості пізнавальної діяльності представників цього типу великою мірою визначаються вражаючою складністю і мінливістю, нестандартністю предметів розгляду, впливу, пошуку, принциповою нечіткістю меж, що розділяють соціальні явища. Вкрай важливим є вміння слухати і чути, розуміти іншу людину, розуміти саме її внутрішній світ, а не приписувати їй те, що нам особисто спало би на думку в її стані... Доречним виявляється тут і життєвий досвід, і засноване на ньому розуміння внутрішнього стану тих людей, з якими доводиться мати справу. Оскільки соціальні ситуації мінливі та неповторні, працівнику потрібно чітко виділяти поряд з більш-менш “вічними” знаннями, знання оперативні, що відносяться до конкретної ситуації “тут і тепер”. Найголовнішим ... є своєрідна спрямованість розуму на пізнання душі, спостережливість до проявів почуттів, розуму і характеру людини, до її поведінки, вміння уявити, змодельовати її внутрішній світ. Важливим є також оптимістичний проектувальний підхід до людини, заснований на впевненості, що людина завжди може ставати все кращою і кращою [175, 128-130].

Отже, об'єднуючою ознакою професій групи “людина-людина” є характер професійних завдань фахівців, що часто не мають чіткого визначення, динамічно змінюються та переосми-

слюються. Крім цього, при їх розв'язанні необхідно враховувати активність іншої людини, яка вирішує власні завдання, наділена властивими тільки їй індивідуальними характеристиками. Іншими словами, в основі професійної діяльності цього типу лежить суб'єкт-суб'єктна інтеракція.

Важливо також, що у професійній діяльності, особливо такій, що стосується групи "людина - людина", виконання службових обов'язків тісно переплетене із міжособистісними взаєминами. Поєднанням цих двох складових визначаються ефективність, успішність і задоволеність роботою. Міжособистісні стосунки створюють соціально-психологічну атмосферу в колективі як фон, котрий сприяє розкриттю внутрішніх потенцій учасників взаємодії або обмежує їх формальними відносинами. Йдеться про створення "атмосфери психологічної безпеки" [119].

У реальному житті створення таких умов стає непростим завданням подолання суб'єктивних бар'єрів міжлюдської взаємодії (мотиваційного, інтелектуального, естетичного, емоційного). Для цього потрібно, щоб індивідуальні зусилля докладали всі учасники спільної діяльності у формах самопізнання себе і засвоєння навичок позитивної взаємодії і взаємин з несхожими іншими, визнавали природність індивідуальних відмінностей у рисах особистості оточуючих, виявляли терпіння і толерантність у своїх ставленнях до них і, головне, знаходили адекватні шляхи співпраці у межах будь-яких рольових стосунків [39].

Враховуючи, що в предметі нашого дослідження інтеракція розглядається в аспекті соціальної роботи – професії, що належить до групи "людина-людина", – корисним буде вивчення наукових доробок щодо інтеракції в близьких за інтерактивною сутністю професіях – психолог, педагог, управлінець тощо.

2.2. Професійна взаємодія як предмет соціально-психологічних досліджень

Теоретична розвідка соціально-психологічних досліджень проблеми професійної інтеракції показала, що термін "професійна взаємодія" не перебуває у широкому вжитку. Принаймні, в літературі ми не зустріли визначення цього поняття. З цього приводу не можемо обминути увагою міркувань В.В. Москален-

ко, яка зазначає, що “відсутність визначення, яке б відбивало саму суть явища, є свідченням недостатнього вивчення цього явища” [104, 189]. З іншого боку, професійна взаємодія – це феномен, що проявляється у великій різноманітності видів, форм, аспектів, а тому важко “втиснути” його в рамки одного визначення.

Так, у літературі для позначення взаємодій у рамках конкретних професійних діяльностей застосовуються терміни “педагогічна взаємодія”, “взаємодія викладача і студента”, “психотерапевтична взаємодія”, “консультативна взаємодія”, “взаємодія психолога та клієнта”, “управлінська взаємодія” тощо.

У той же час, обґрунтовуючи теоретико-методологічну основу нашого дослідження, та пам’ятаючи, що “без наукових визначень, оскільки вони виконують функцію інструмента дослідження, неможлива ніяка теорія” [104, 189], відчуваємо потребу окреслити рамки, розкрити сутність використовуваного нами поняття “професійна інтеракція” у цій главі.

Зокрема, особливості взаємодій у професійних діадах „вчитель–учень”, „викладач–студент”, „психолог/психотерапевт–клієнт”, “працівник міліції–громадянин”, “тренер–спортсмен” (М.Й. Боришевський, Л.А. Лепіхова, С.Д. Максименко, Л.І. Мороз, С.О. Мусатов, В.М. Зливков, Н.Н. Хомутинікова, Н.В. Кузьменко, В.Г. Панок, Т. Петровська, Г. Проценко, Т.М. Титаренко, Н.В. Чепелєва, В.А. Семиченко, Л.Г. Толстолужська, Ю.М. Швалб, Т.Д. Щербан, Т.С. Яценко), діадичних системах владно-підвладного характеру, в тому числі “керівник–підлеглий” (В.О. Васютинський, О.В. Винославська, В.А. Горяніна, Л.М. Карамушка), досліджуються у суб’єкт-суб’єктному ракурсі, вивчається специфіка міжособистісної взаємодії всередині професійних груп.

Особливості професійної взаємодії психотерапевта/психолога та клієнта, на думку вчених [118; 205; 209], зумовлюються вибором фахівцем тієї чи іншої теорії психотерапевтичної взаємодії, серед яких найчастіше згадуваними є психоаналітична, когнітивно-біхевіоральна, екзистенційно-гуманістична.

Практичний рівень взаємодії у психотерапевтичних школах дозволяє розглядати дане явище з позицій владно-підвладних стосунків, розподілу відповідальності між взаємодіючими суб’єк-

тами, а також форм, методів та соціально-психологічних механізмів впливу в ході професійної інтеракції. Причому, у психоаналітичному та когнітивно-біхевіоральному напрямках наголошується на провідній ролі психолога у процесі взаємодії, а в екзистенційно-гуманістичному напрямку взаємовідносини розглядаються як партнерські та рівноправні.

Дещо в іншому ракурсі здійснюються дослідження професійної педагогічної взаємодії, що, за результатами теоретичних розвідок, є найбільш досліджуваним інтеракційним феноменом у професійних діяльностях групи "людина – людина, людські спільноти, соціальні системи".

Аналіз літературних джерел у цьому напрямку показав, що педагогічна взаємодія розглядається в системах "учитель-учень", "викладач-студент", "практичний психолог - педагог" та ін. Вивченню підлягають проблеми умов ефективності цього виду взаємодії, структури та етапів педагогічної взаємодії, способів та шляхів її покращення, формування професійних інтеракцій особистості майбутнього вчителя тощо.

Різні автори розглядають дане явище багатоаспектно. Приміром, С.Д. Максименко, Т.Д. Щербан розглядають спілкування як спосіб організації взаємостосунків учителя та учнів, при цьому у формуванні комунікативної компетентності в навчальній діяльності провідним автори вважають "суб'єкт-суб'єктний" компонент спілкування [92].

Швалб Ю.М. взаємодію між учителем та учнем розглядає з позицій цілепокладання. Викликає інтерес запропонована автором психологічна модель цілепокладання в навчальній діяльності. Вона включає: 1) систему ціннісно-мотиваційних або цільових установок, яка є смислоутворюючою, виступає в якості особистісної основи цілепокладання; 2) систему вимог, що пред'являються вчителем до діяльності учнів і ця система утворює організаційно-управлінську основу цілепокладання; 3) система знань або навчального матеріалу – специфічна форма мислення, що виступає когнітивною основною цілепокладання в діяльності вчителя.

Розглядаючи специфічні особливості процесів цілепокладання в учителя та учня, автор зазначає, що будь-яка навчальна

ситуація складається як система взаємодії трьох суб'єктів: учитель – учень – програма [192].

Мусатов С.О., Зликов В.М. та ін. однією з найважливіших внутрішніх умов педагогічної взаємодії називають психологічну готовність вчителя до здійснення педагогічної взаємодії. Останню автори визначають “складним особистісним утворенням, своєрідною та багаторівневою системою якостей і властивостей, які через свою сукупність дозволяють суб'єкту більш-менш успішно здійснювати цю діяльність” [109, 4]. У структурі психологічної готовності автори виділяють мотиваційну, когнітивну та операційну сторони.

Розглядати педагогічну взаємодію в якості багатомірного, багатофакторного явища пропонує М. Коць. На думку автора, феномен потребує аналізу системи детермінант, які обумовлюють професійне зростання і становлення особистості майбутнього педагога, таких як: рівень сформованості уявлень про особливості міжособистісного сприймання і статусного становища в групі; оцінка власного стилю педагогічних відносин; особливості потребнісно-мотиваційної сфери; роль малої групи в оптимізації міжособистісних стосунків і спілкування тощо [72].

Сидоренко О.Л., досліджуючи особливості педагогічної взаємодії у вищій школі, способи підвищення взаємодії викладача і студента розглядає у двох напрямках: 1) підготовка викладачів у плані формування їх психологічної компетентності; 2) особистісні особливості викладачів, що сприяють ефективності процесу взаємодії в системі “викладач-студент” [147].

З позицій професійної мотивації розглядає проблему педагогічної взаємодії Л.Г. Толстолужська. Об'єктом її досліджень виступає зміст та структура неусвідомлених мотивів особистості педагога. Автор пропонує розвивати гуманістичну професійну мотивацію як основу ефективної педагогічної взаємодії в результаті усвідомлення та відреагування владних, агресивних та альтруїстичних мотивів у власних особистісних проявах [174].

Через призму проблематики соціально-психологічної компетентності досліджували проблему взаємодії у системах “учитель - учень”, “учень - учень” Л.А. Лепіхова, Є.В. Цуканова. Так, Є.В. Цуканова вважає причинами педагогічних труднощів не-

достатній розвиток комунікативних умінь та навичок учителя (інтроверсія, комунікативна компетентність, особливості мовного інтелекту), які учні відчують і відповідають на них нещирістю, потайливістю, уникненням контактів. Лепіхова Л.А. вважає соціально-психологічну компетентність учителя професійно значущою властивістю особистості, що забезпечує умови для створення соціально-психологічного контакту з учнями. Для нашого дослідження актуальною є і експериментально підтверджений висновок науковця стосовно можливості і необхідності цілеспрямованого формування соціально-психологічної компетентності фахівців на етапі професійної підготовки та під час професійного становлення [119].

Термін "професійна взаємодія психолога з учителем" для позначення взаємодії педагогів і шкільних психологів у навчально-виховному процесі використовує Л.Помиткіна [132]. Використовуючи модель психологічних якостей особистості, автор пропонує розглядати у процесі такої взаємодії наступні компоненти: 1) потребнісно-мотиваційний (потреби у взаємодії, мотивація); 2) інформаційно-пізнавальний (спільний інформаційний простір); цілеутворюючий (план спільної діяльності); емоційно-почуттєвий (психологічна сумісність); результативний (досягнення та аналіз результатів).

Цікавим у релятивному ракурсі уявляється екопсихологічний підхід до дослідження проблем педагогічної взаємодії (В.О. Скребець, Т.В. Ткач, І.І. Шлімакова та ін.) [191]. Проблема педагогічної комунікації відноситься до категорії інтерпсихічних явищ і досліджується в контексті соціального середовища, трансакцій, педагогічних ситуацій.

Як бачимо, дослідження педагогічної професійної інтеракції є комплементарними, такими, що характеризують дане явище з різних сторін. Узагальнюючи ці точки зору, зазначимо, що педагогічна взаємодія розглядається як суб'єкт – суб'єктна, наголошується на необхідності застосування гуманістичного підходу у налагодженні такої інтеракції; виділяються етапи педагогічної взаємодії; внутрішніми факторами ефективності цього виду взаємодії виступають: психологічна готовність, психологічна (або соціально-психологічна), зокрема, комуні-

кативна компетентність; рівень сформованості уявлень; особливості цілепокладання; мотивація.

В аспекті управлінських відносин розглядає педагогічну взаємодію Л.М. Карамушка [60]. Так, висвітлюючи організацію ефективної взаємодії в освітніх установах, автор детально описує структуру комунікації, головні етапи її здійснення, види та бар'єри, що заважають ефективній комунікації в освітніх організаціях. Викликають інтерес виділені зазначеним науковцем внутрішні чинники комунікативних бар'єрів, а саме: особливості спрямованості учасників комунікації (потреби, інтереси, ціннісні орієнтації, соціальні установи, життєві плани); характеристики пізнавальної сфери суб'єктів та об'єктів комунікації (рівень інтелектуального розвитку, наявність загальних фахових знань); особливості емоційно-динамічної сфери учасників комунікації (рівень емоційної стабільності – нестабільності, емоційно-фізіологічний стан у момент комунікативної взаємодії, тип темпераменту); особливості, що визначають стратегію взаємодії учасників комунікації (соціально-психологічний клімат у колективі, стиль спілкування учасників комунікації, рівень психологічної готовності до спілкування та ін.).

У дослідженнях В.А. Горяніної вивчалися психологічні передумови стилю міжособистісної взаємодії як ключові фактори міжособистісного і групового спілкування у різних сферах управлінської діяльності. Продуктивний стиль визначається в якості стійкої схильності особистості до плідного контакту в міжособистісній взаємодії, що сприяє встановленню взаємодовіри, розкриттю особистісного потенціалу та досягненню ефективних результатів. Механізмами реалізації таких партнерських стратегій взаємодії стають соціальна перцепція, соціальний інтелект, соціальна активність, комунікативність, емпатичність, психологічна гнучкість, що в сукупності створюють умови для дипломатичної поведінки лідерів взаємодії на успішному шляху до поставленої мети. Непродуктивними стратегіями контакту у міжособистісній взаємодії визначаються пригнічувальна та уникаюча. Пригнічувальна стратегія контакту ґрунтується на намаганні суб'єкта взаємодії проникнути в особистий простір партнера і змусити його різними методами зробити необхідне.

Це провокує у виконавців стани психічного напруження, фрустрації, пригнічення самостійності, творчості, впевненості в собі та своїй успішності. Унікаюча стратегія міжособистісної взаємодії ґрунтується на протилежних тенденціях – замкненість у власному просторі, знаходження захисту у вищих за себе авторитетів. Психологічно вона супроводжується негативними переживаннями у вигляді страху, провини, сорому, гніву, роздратованості і бажання сховатись від усіх. Відтак, непродуктивні стратегії міжособистісної поведінки блокують індивідуальний потенціал саморозкриття соціальної активності [119, 98-100].

Цікавими є також дослідження взаємодії працівників міліції в аспекті розвитку їх комунікативних умінь. Так, Л.І. Мороз наголошує на необхідності підвищення комунікативного потенціалу персоналу органів внутрішніх справ, формуванні здатності до конструктивного діалогу з усіма верствами населення. Комунікативний потенціал розглядається автором як спроможність усвідомлювати наявність проблемної ситуації, цілеспрямовано вирішувати визначені комунікативні завдання, спираючись на розуміння конкретних умов та цілей спілкування, всього того, що може роз'єднувати або зближати учасників комунікації, обираючи оптимальні засоби комунікації [102]. Автор виокремлює типові комунікативні завдання персоналу правоохоронних органів, а також конкретизує їх через систему комунікативних умінь.

Дослідження взаємодії у системі “тренер-спортсмен”, здійснені Т. Петровською та Г. Проценко [127], виявили існування залежності стилю спілкування тренера й успішності виступу спортсменок на змаганнях. В аспекті нашого дослідження важливою є думка Т. Петровської про те, що результативність взаємодії багато в чому визначається міжособистісною компетентністю, що розглядається автором як “одна з професійно значимих якостей фахівця, що працює з людьми, і яка характеризується як здатність людини успішно взаємодіяти з іншими” [127, 47].

Як бачимо, здійснений нами далеко неповний огляд стану розробки проблеми професійних взаємодій дозволяє виділити певні подібні особливості інтеракцій цього типу та зробити важливі для нашого дослідження узагальнення.

Резюме

По-перше, у переважній більшості досліджень взаємодія розглядається з позицій професійної/ психологічної /соціально-психологічної /комунікативної /міжособистісної компетентності працівника; рівня розвитку його комунікативних умінь; психологічної готовності фахівця до комунікативної діяльності; особливостей організації процесу комунікації, тобто у нерозривному зв'язку зі спілкуванням. Іншими словами, отримала підтвердження висловлена раніше думка стосовно необхідності застосування терміну “комунікативна взаємодія”, коли йдеться про інтеракції у професійних діяльностях, що відносяться до групи “людина-людина”.

По-друге, не зважаючи на існування схожих рис взаємодії у різних видах професійної діяльності, звертають на себе увагу і відмінності, зумовлені конкретним змістом, контекстом, специфікою тієї чи іншої професії, а також віковими, соціально-демографічними, психологічними та іншими характеристиками учасників професійної взаємодії.

По-третє, у великій кількості наукових доробок наголошується на важливості врахування ціннісних орієнтацій, потребнісно-мотиваційних настанов, особливостей цілепокладання та стилів/стратегій міжособистісної взаємодії її учасників у професійному контексті.

По-четверте, отримані численні дані стосовно можливості підвищення ефективності професійних взаємодій шляхом формуючих впливів на зазначені характеристики. Тобто, фактори інтеракції, виділені нами на основі теоретичних розвідок у першій частині, отримали підтвердження свого детермінуючого впливу й у численних емпіричних дослідженнях професійних взаємодій.

Відтак, **професійна інтеракція** працівників групи “людина-людина” розглядається нами як специфічний вид комунікативної взаємодії, детермінований особливостями даної професійної діяльності, рівнем професійної компетентності фахівця, його ціннісними орієнтаціями, мотиваційними настановами, особливостями цілепокладання, а також відповідністю зазначених характеристик соціальним експектаціям.

Проведений аналіз дозволяє також продовжити теоретичне моделювання взаємодії, конкретизуючи модель у напрямку професійної інтеракції.

Так, особливості професійної інтеракції зумовлюються, з одного боку, змістом конкретної професійної діяльності, а з іншого – умовами визначеної ситуації взаємодії в рамках тієї або іншої професії. Професійні ролі і функції учасників взаємодії також регламентуються специфікою конкретної професійної діяльності

Когнітивний компонент професійної взаємодії знаходить свій вияв, з одного боку, на рівні професійної свідомості працівників (йдеться про уявлення стосовно себе як професіонала, уявлення про власну професію та уявлення стосовно партнера по професійній взаємодії – учня, клієнта, пацієнта тощо). З іншого – значний вплив на професійну інтеракцію здійснюватимуть уявлення споживачів послуг професіоналів, адже вони є її рівноправними учасниками, а також професійні стереотипи, що існують у суспільстві.

У контексті *афективно-мотиваційного компоненту* професійної інтеракції у групі професій “людина-людина” умовами ефективної професійної взаємодії вважаємо гуманістичну спрямованість мотивації професіоналів та особливості цілепокладання у конкретній професійній діяльності.

Конативний компонент моделі великою мірою знаходить свій вияв у психологічній готовності до здійснення професійної взаємодії (на етапі професійної підготовки), а також у професійній інтерактивній компетентності фахівців як рівні опанування конкретними інструментами та технологіями професійної взаємодії (на етапі професійного становлення).

Глава 3. Зміст та чинники професійної взаємодії в соціальній роботі

Аналіз наукової літератури з проблеми соціальної роботи як фахової діяльності засвідчив, що особлива увага в ній приділяється вивченню функціонально-рольових характеристик соціальних працівників (Т. Джефс, П. Картер, І.І. Мигович, В.В. Сидоров та ін.), професійної самоідентифікації (О.І. Донцов, Ю.М. Жуков,

Н.І. Кривоконь та ін.), особистісних рис та якостей соціальних працівників (Т.Б. Іванова, А.Й. Капська, А.А. Козлов, Л.І. Міщик, Є.І. Холостова, Н.Б. Шмельова, Е. Ярська-Смірнова та ін.).

Є і невелика кількість публікацій, присвячених дослідженню взаємодії у соціальній роботі. Так, питання організації консультативної взаємодії в системі “клієнт-соціальний працівник” розглядаються у працях Д.Г. Лавриненко [80], О.В. Тюпті [179]. Комунікативну професійну компетентність як умову взаємодії соціального працівника з клієнтом досліджувала група науковців під керівництвом А.Й. Капської [68]. У цих роботах взаємодія соціального працівника і клієнта розглядається в аспекті інструментальної, технологічної сторони спілкування: пропонуються оптимальні техніки та соціально-психологічні механізми впливу у взаємодії з клієнтом, виокремлюються складові комунікативної компетентності соціальних працівників. Рефлексивні компоненти взаємодії соціального працівника і клієнта у процесі соціального втручання на теоретичному рівні досліджувала О.О. Байдарова [8]. Проте, питання соціально-психологічних особливостей професійної взаємодії у соціальній роботі є недостатньо вивченими, зокрема, в емпіричному розрізі. Специфіка професійної взаємодії у системі “соціальний працівник - клієнт” у системі соціального захисту населення взагалі не виступала предметом соціально-психологічних досліджень.

Враховуючи вищенаведені викладки щодо інтеракції, її чинників, професійної інтеракції у професіях групи “людина-людина”, та пам’ятаючи, що чинники виступають “суттєвими обставинами в явищі чи процесі, від яких щось залежить” [191], логіку подальшого дослідження ми вбачаємо у специфікації факторів взаємодії в аспекті їх детермінації соціально-психологічними особливостями змісту діяльності, яка розглядається.

3.1. Соціальна робота як професійна діяльність

Теоретичне підґрунтя соціальної роботи як професійної діяльності знаходить своє відображення у великій кількості сучасних концепцій та підходів. Найчастіше згадуються функціональний, етико-деонтологічний, особистісно-діяльнісний, позиційно-рольовий, акмеологічний та життєтворчий підходи, адаптаційно-

соціалізаційна концепція. Крім того, у соціальній роботі широко застосованими є психодинамічна, біхевіоральна, когнітивна та екзистенційно-гуманістична психологічні теорії, соціально-екологічна, рольова та соціально-радикальна соціологічні моделі, теорія кризового втручання, проблемно-орієнтована модель та інші концепції [3; 14; 51; 151; 155; 158 та ін.].

За характером своєї поліфункціональної діяльності соціальні працівники взаємодіють з великою кількістю різносторонніх людей. Вони сприяють вирішенню проблем окремих осіб, об'єднань, громад, що представляють різні соціальні, культурно-етнічні, статево-вікові групи. Світогляд, рівень освіти, можливості, досвід, переконання, ціннісні орієнтири, фізичне здоров'я, стиль життя та багато інших факторів є вирішальними при формуванні ідентичності, унікальності та індивідуальності кожної особистості, а значить, і професійної взаємодії у соціальній роботі з нею.

Крім того, професійна діяльність соціальних працівників передбачає їх взаємодію із колегами по роботі, керівним персоналом, фахівцями споріднених професій (соціальними педагогами, психологами, юристами, реабілітологами та ін.), співпрацю з організаціями та установами, що допомагають у вирішенні проблем клієнтів.

Безперечно, мережа професійних взаємодій соціального працівника є розгалуженою і складною, а тому у повній мірі проникнути в її сутність у рамках цієї роботи не уявляється можливим. Відтак, застосовуючи надалі словосполучення "професійна інтеракція у соціальній роботі", "професійна взаємодія соціального працівника", матимемо на увазі професійну інтеракцію у системі "соціальний працівник - клієнт". На нашу думку, саме діадична комунікативна взаємодія соціального працівника і клієнта є центральною ланкою, ядром соціальної роботи як професійної діяльності.

На підтвердження даного положення наведемо декілька визначень соціальної роботи.

У російському словнику-довіднику із соціальної роботи [161] знаходимо таке визначення: "Соціальна робота – це професійна діяльність, що має за мету сприяння людям, соціальним групам у подоланні особистісних та соціальних проблем шляхом підтримки, захисту, корекції та реабілітації".

Ширшим, але близьким за змістом, є визначення російсько-го вченого А. Ляшенко, який зазначає, що “соціальна робота – це професійна діяльність, яка здійснюється професійно підготовленими спеціалістами, їх помічниками і спрямована на надання індивідуальної допомоги людині, сім’ї, групі осіб, які попали у важку для них ситуацію, шляхом інформування, консультування, натуральної чи фінансової допомоги, соціальної реабілітації, догляду, обслуговування, педагогічної і психологічної підтримки тощо” [87].

Ще один відомий російський фахівець у галузі соціальної роботи М.В. Фірсов розглядає соціальну роботу як допомогу в системі соціокультурних і психосоціальних взаємодій і відносин різних суб’єктів [184].

Вітчизняні вчені (В. Андрущенко, М. Лукашевич та ін.) пов’язують соціальну роботу з соціалізаційними процесами, вказуючи на те, що “соціальна робота – це професійна діяльність організації, груп і окремих індивідів з метою надання допомоги у здійсненні соціалізації особам чи групам людей у випадках, коли за відсутністю належних умов або особистих вад у суспільстві їх соціалізація утруднюється або набуває зворотного напрямку (десоціалізації)” [156]. Автор пропонує доповнити, що в такому розумінні соціальна робота виступає важливим чинником направленої соціалізації – “спеціально розробленої суспільством системи засобів впливу на людину з метою формування її особистості у відповідності з інтересами цього суспільства” [104, 201].

У визначенні Капської А.Й. соціальна робота виступає інтегрованою управлінською діяльністю, спрямованою на зміну сукупності умов функціонування і розвитку процесів з метою досягнення оптимальної їх відповідності інтересам і потребам особистості, груп суспільства [164, 17].

Міжнародна асоціація соціальних працівників пропонує наступне розуміння соціальної роботи: “Професія “соціальний працівник” заохочує соціальні зміни, вирішення проблем у людських стосунках, просуває ідею наснаження та визволення людей з метою поліпшення людського життя... Соціальна робота має місце там, де відбуваються численні комплексні взаємодії між людьми та їхнім середовищем. Місія соціальної роботи –

надавати можливість людям якомога повніше розвивати власний потенціал, збагачувати своє життя та попереджувати виникнення дисфункцій. Професійна соціальна робота спрямована на вирішення проблем та зміни. Соціальні працівники, таким чином, є “агентами” змін у суспільстві, а також у житті людей, сімей та громад, якими вони послуговуються” [145, 144-145].

Узагальнивши зміст цих та цілої низки інших визначень соціальної роботи як професійної діяльності, можемо зазначити, що вони включають три основні аспекти.

По-перше, соціальна робота розглядається як один із інститутів адаптації, соціалізації та/або ресоціалізації осіб, що, з ряду обставин, не в змозі самотійно вирішувати завдання соціалізації на певному етапі життєвого шляху.

По-друге, соціальна робота полягає у наданні допомоги окремій людині чи групі осіб, які опинилися у скрутній життєвій ситуації, шляхом підтримки, консультування, реабілітації, патронажу та використання інших видів послуг професійно підготовленими соціальними працівниками у відповідь на потреби клієнтів соціальної роботи.

По-третє, надання підтримки, допомоги в адаптації та ресоціалізації вимагає актуалізації потенціалу самопомоги осіб, котрі опинилися у скрутній життєвій ситуації – клієнтів соціальної роботи. Реалізація цих завдань можлива за умови взаємної активності, спільної діяльності соціального працівника і клієнта – основних суб'єктів професійної інтеракції у соціальній роботі.

3.2. Професійна взаємодія соціальних працівників у світлі теоретичних підходів

З огляду на виділене нами положення про те, що характер взаємодії великою мірою зумовлений змістом тієї діяльності, з приводу якої вона відбувається, проведемо теоретичне дослідження, спрямоване на з'ясування тих особливостей соціальної роботи як професійної діяльності, що визначають специфіку інтеракції між соціальним працівником та клієнтом в Україні, з особливим наголосом на системі соціального захисту населення.

Історично склалося, що соціальна робота як професійна діяльність і як наука розвивалась переважно за кордоном,

Насамперед, дамо коротку характеристику особливостей застосування у соціальній роботі класичних психологічних теорій, що вже згадувалися нами раніше – психодинамічної, когнітивно-біхевіоральної, екзистенційно-гуманістичної.

До недавнього часу соціальна робота за кордоном оперувала передусім *психодинамічною концептуальною моделлю*, яка виходить із фрейдистських та неофрейдистських теорій поведінки людини.

Першу спробу теоретичного обґрунтування інтерактивного характеру соціальної роботи було здійснено в рамках психодинамічного підходу М. Річмонд, яка описала метод індивідуальної роботи в рамках так званої діагностичної школи соціальної роботи. Втручання соціального працівника здійснювалось за допомогою директивного та недирективного лікувальних методів. „Директивне лікування” здійснювалось у безпосередній взаємодії „розум на розум”. Під цим терміном науковець мала на увазі складну процедуру взаємодій, які включали в себе: довірливі стосунки, позитивні почуття, що виникають між соціальним працівником і клієнтом, активізацію клієнта для самостійного вирішення ним своїх проблем. Домінуючими техніками виступають навіювання, переконання, дискусії, а також особистісні характеристики соціального працівника: щирість, чесність, співчуття. Недирективний вплив як другорядний метод лікування був спрямований на оточення клієнта, зміну його довкілля. Мета взаємодії у соціальній роботі полягала в тому, щоб клієнт отримав об’єктивну картину власної ситуації, особистісних та соціальних залежностей, відносин у соціальних інститутах і суспільстві в цілому, що ускладнюють його соціальне функціонування. На думку російських фахівців у галузі соціальної роботи М.В. Фірсова та О.Г. Студьонової [184], у праці М. Річмонд „Соціальні діагнози” спостерігається перехід до методів соціально-психологічного впливу. Вперше в цій праці описується процес взаємодії соціального працівника і клієнта у формі методу індивідуальної роботи.

Під впливом праць М. Річмонд у процесі соціальної допомоги починають виділяти обов’язкові інтерактивні елементи: використання ресурсів; допомога клієнту в усвідомленні ним

своїх проблем; допомога клієнту в розвитку здібності „працювати на свої зовнішні соціальні програми”. Розробляються принципи „соціальної індивідуальної роботи”.

Окрім розробки моделей взаємодії на основі психоаналітичної теорії, визначались також і принципи взаємодії соціального працівника і клієнта, які М. Річмонд називає „принципами ментальної гігієни”, які пізніше були взяті за основу етичного кодексу соціального працівника. Вони включають наступні положення: симпатизувати клієнту, надавати йому перевагу, заохочувати його, спільно з ним будувати зрозумілі плани дій [184].

Разом із цим, однією з ключових функцій соціальних працівників, які застосовують цю модель, є надання певних видів підтримки, свого роду “опіки”, в якій сприймається як належне залежність клієнта від соціального працівника. Зрозуміло, що, за такого підходу, ігнорується головний принцип сучасної соціальної роботи – сприяння наснаженню клієнта.

Прихильників *когнітивно-біхевіористського підходу* цікавить явна, зовнішня поведінка, але одночасно вони пропонують працювати з процесами, що лежать в її основі, контролюють і керують нею. Основними принципами підходу є: позиція клієнта як учня і соціального працівника як учителя, тобто директивність; велика кількість технічних прийомів і чітка послідовність кроків у взаємодії з клієнтом; маніпулятивність; прагматичність; реалістичність і конкретність цілей. У цій моделі соціальні працівники спрямовують клієнтів до конкретних видів діяльності задля зміни або перероблення послідовності думок і значень, що вони надають окремим подіям. Відтак, соціальні працівники беруть на себе основну відповідальність за ті зміни особистості, які вони прогнозують і задля яких надають допомогу клієнтам [126; 155].

Інший підхід до теорії і практики соціальної роботи розвивався в рамках „функціональної школи соціальної роботи”. В основу своїх теоретичних конструкцій ця школа поставила не діагноз, а процес взаємодії соціального працівника і клієнта, що сприяє закріпленню позитивних домінант, на базі яких можна будувати процес допомоги. Функціональна школа ввела принцип „тут і тепер”, коли в процесі взаємодії соціального

працівника і клієнта актуалізується теперішній досвід клієнта, його почуття та емоційні переживання. В цьому випадку соціальний працівник і клієнт стають рівноправними партнерами і несуть рівнозначну відповідальність за зміну ситуації.

Цей підхід співзвучний положенням *екзистенційно-гуманістичного підходу*, представники якого вбачають головні резерви в особистості самої людини, в початково закладених у неї силах добра, психічного здоров'я, творчого початку і бажання до самовдосконалення. Тому клієнтам відводять роль активних творців власного життя, стиль якого може бути обмежений тільки фізичними або соціальними впливами. Нині гуманістична модель набуває дедалі більшого поширення у практиці соціальної роботи. Адже ідеї К. Роджерса, А. Маслоу та інших виявилися співзвучними змісту та методам соціальної роботи, яка є гуманною за своєю суттю, орієнтованою на розуміння людини як цілісної особистості.

Що ж стосується наукових підходів до соціальної роботи в Україні, то відзначимо, що, звичайно, розвиток психології соціальної роботи великою мірою знаходиться під впливом зарубіжних концепцій. Проте, останнім часом проводяться теоретичні та емпіричні дослідження, що характеризують саме вітчизняний контекст соціальної роботи.

У першу чергу зазначимо, що аналіз теоретичних підходів щодо соціальної роботи засвідчив її тісний зв'язок із соціалізаційними процесами. Соціалізація, як процес формування соціальності людини в результаті входження її в суспільство через механізм діяльності, здійснюється завдяки таким агентам соціалізації, як сім'я, школа, вуз, виробничий колектив. У разі ж неспрацювання традиційних агентів соціалізації внаслідок соціальної ізоляції, властивої, приміром, інвалідам, людям похилого віку та престарілим, звільненим з місць позбавлення волі та ін. (ці категорії громадян є основними клієнтами соціальних служб системи соціального захисту населення), допомогу у ресоціалізації має здійснити працівник соціальної служби, на що вказує В.В. Москаленко [103, 9, 12].

Відтак, можемо говорити про те, що соціальна робота є, по суті, ще одним інститутом суспільства, що забезпечує направ-

лену соціалізацію. При цьому важливим засобом останньої, на нашу думку, виступає професійна взаємодія у соціальній роботі. Адже, як було сказано вище, соціалізація особистості здійснюється в ході її взаємодії зі значущими іншими.

Соціальну роботу із процесом соціалізації пов'язує також розроблена українськими вченими М. Лукашевичем, В. Андрущенко *адаптивно-соціалізаційна концепція соціальної роботи* [3].

Автори концепції розглядають адаптацію і соціалізацію як два невід'ємно взаємодіючих механізми та процеси, що взаємно переходять і забезпечують безмежність та безперервність розвитку особистості: „...для успішної адаптації особистості потрібен певний рівень соціалізації. Чим вищий рівень соціалізації, тим успішніше, активніше розвивається адаптація” [3, 83].

Адаптивно-розвиваюча модель соціалізації (М. Лукашевич), на основі механізму засвоєння нових соціальних ситуацій, орієнтує на наснаження (підтримку творчості, мобільності, самостійності у вирішенні проблем) клієнта, що є особливо важливим у період кардинальних змін в усіх сферах життя суспільства. Концепція розглядає соціалізацію як процес, що триває все життя людини, створює передумови для організації безперервної соціальної роботи.

Ця концепція спирається на ідею допомогти клієнту в реалізації процесу соціалізації, конкретизуючи характер і зміст цієї допомоги у відповідності з характером складної життєвої ситуації, на допомогу в адаптації до якої і буде націлена соціальна допомога. Соціальний працівник допомагає клієнту реалізувати його адаптивну потребу, яка виникає у подоланні нової складної життєвої ситуації, яка перевищує адаптивні можливості клієнта, у ході професійної взаємодії з ним.

Спрямованість професійної інтеракції у соціальній роботі на сприяння адаптації та ресоціалізації клієнта ставить нові вимоги до змісту професійної компетентності соціального працівника, адже критерії компетентності зумовлюються соціальними експектаціями, тобто можуть змінюватися в залежності від розвитку і зміни самого суспільства.

Не можна не погодитись із думкою В.В. Москаленко про те, що на сучасному етапі, у період трансформацій, суспільство

очікує від соціальних служб “забезпечення ефективності процесу соціалізації осіб, які опинилися з ряду причин в умовах депривації або соціальної ізоляції” [103, 11].

Досягнення мети професійної взаємодії у системі “соціальний працівник - клієнт” проявляється на діяльнісному рівні через успішну реалізацію функцій професійної діяльності. Ці складники професійної інтеракції у соціальній роботі досліджуються в межах *функціонального підходу*, розроблюваного низкою авторів [73; 159; 196 та ін.].

Так, В. Сидоров [159, 75-83] запропонував класифікацію функцій соціальної роботи. Автор виділив клас базисних функцій, що є складовими діяльності соціального працівника будь-якої спеціалізації, а також клас спеціальних функцій, виконання яких залежить від посадових обов'язків, спеціалізації та кваліфікації фахівця.

До базисних відносять діагностичну (оціночну), прогностичну та перетворюючу функції. Поетапне виконання цих функцій забезпечує безперервність професійної інтеракції, утворюючи „цикл соціальної роботи”: оцінка соціальної ситуації клієнта – планування роботи з ним – втручання у ситуацію з наступною оцінкою досягнутих результатів і т.д.

До спеціальних функцій фахівців системи соціального захисту населення віднесемо: соціально-побутову, соціально-медичну, соціально-психологічну і діагностичну, соціально-педагогічну, консультативну та інформаційну, профілактичну і прогностичну, правозахисну, функцію соціального захисту, соціально-адаптаційну та реабілітаційну, організаційно-адміністративну і координаційну [74].

Близьким до функціонального та використовуваним у дослідженнях соціальної роботи як професійної діяльності є також і *позиційно-рольовий підхід*. Розглядаючи структуру змісту та функціональні обов'язки соціальної роботи як виду професійної діяльності, різні автори (І.Д. Зверева, І.А. Зимня, А.Й. Капська, Н.І. Кривоконь, П.Д. Павленок, Л.В. Топчій, Є.І. Холостова, Т. Джеффс, П. Картер, І. Мещанкін, І.І. Мигович, В.О. Сидоров та ін.) вказують на великий фундамент функціонально-рольових обов'язків. У зв'язку з цим, розвиток ефективної професій-

ної взаємодії у соціальній роботі передбачає оволодіння соціальним працівником багатьма професійними обов'язками, функціями та рольовою поведінкою, а також формуванням системи відносин та ставлень як стосовно клієнта, його проблем, так і стосовно себе самого, інших людей.

Різноманітні функції соціальної роботи спонукають спеціаліста виконувати різноманітний спектр ролей: з інформування, стимулювання, консультування, посередництва, організації, координації тощо. Успіх їх професійної діяльності залежить від того, як їм вдалося виконати ці функціонально-професійні ролі.

Фахова діяльність соціальних працівників більше, ніж в інших професійних групах, не піддається попередній формальній регламентації, не підлягає чітким обмеженням і не може бути повністю передбаченою у посадових чи службових інструкціях. Саме тому особливого значення набуває *етико-деонтологічний підхід* до соціальної роботи. Існування та дотримання етичних норм і вимог на практиці забезпечують якість соціальних послуг, гарантують безпеку клієнту, громаді, суспільству.

Етико-деонтологічний підхід, з позицій нашого дослідження, є важливим з огляду на регламентацію взаємодії цінностями, і, відповідно, професійної взаємодії – професійними цінностями.

Цінності праці В.В. Третьяченко розглядає як “значимість праці у житті суспільства та особистості, а також значимість різних боків трудової діяльності, стосовно яких суб'єкт установлює свої ставлення” [176, 47]. При цьому в аспекті теоретико-методологічної основи нашого дослідження важливою є думка цього ж автора стосовно того, що професійні цінності можна розглядати як “...ціннісні орієнтації особистості, зумовлені ціннісними уявленнями” [176, 48]. Тобто, поняття цінностей включає, поряд з афективним, інтелектуальний аспект, а функція цінностей полягає у створенні впорядкованої, осмисленої, значимої для людини “картини світу” [176, 47].

У соціальній роботі ціннісні уявлення посідають важливе місце. Деякі закордонні автори [139; 204; 210] навіть називають сформованість професійних ціннісних уявлень соціальних працівників основою професійної компетентності у соціальній

роботі. Йдеться, зокрема, про такі цінності, як повага до особистості клієнта; наснаження; віра в здатність індивіда змінюватись; право клієнта на вибір; право клієнта на залежність; конфіденційність тощо.

Цінності соціальної роботи знаходять своє відображення в етичному кодексі. Зверєва І.Д. з командою авторів [51] запропонували проект Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України, що враховує положення і основні вимоги документа "Етика соціальної роботи: принципи і стандарти", який був ухвалений Міжнародною федерацією соціальних працівників і в якому визначаються етичні принципи діяльності спеціалістів із соціальної роботи, а також норми їх етичної поведінки стосовно професії, колег, клієнтів та стосовно взаємодіючих організацій.

Серед етичних принципів діяльності спеціалістів із соціальної роботи виділяють наступні: повага до гідності кожної людини; пріоритетність інтересів клієнтів; толерантність; довіра та взаємодія у вирішенні проблем клієнта; доступність послуг; конфіденційність; дотримання норм професійної етики. Ці принципи знаходять своє відображення у положеннях етичної поведінки стосовно клієнтів.

На думку В.А. Сластьоніна [196], професією соціального працівника можна оволодіти тільки в особистісно-індивідуальному контексті, а тому важливою методологічною основою дослідження взаємодії у соціальній роботі може виступати також *особистісно-діяльнісний підхід*, застосування якого є доволі розповсюдженим у дослідженнях науковців. На його методологічні принципи знаходимо посилання у роботах Н.І. Кривоконь, О.Г. Карпенко [62; 73; 118].

З позицій даного підходу особистість та діяльність знаходяться в тісній та нерозривній єдності. Професійна діяльність соціального працівника вимагає від нього відповідності певним особистісним параметрам, які адекватно відображують функціональну структуру професійної взаємодії та створюють суб'єктивні передумови для її продуктивної реалізації.

У літературі зустрічаємо досить велику кількість досліджень, присвячених вимогам до особистісних якостей та професійної компетентності соціальних працівників.

Найчастіше науковці відзначають такі якості, як гуманістична спрямованість особистості, особистісна і соціальна відповідальність, загострене почуття добра та справедливості, почуття особистої гідності та повага до гідності іншої людини, терпимість, ввічливість, порядність, емпатійність, готовність зрозуміти інших та надати їм допомогу, емоційна стійкість, адекватна самооцінка та рівень домагань, соціальна адаптованість.

На думку С.А. Белановського, особистісні якості соціальних працівників поділяються на три групи. До першої відносяться вимоги, що висуваються практичною діяльністю до психічних процесів (сприймання, увага, мислення), психічним станам (втома, апатія, стрес, тривожність, депресія), емоційно-вольовим (стриманість, наполегливість, послідовність, імпульсивність) характеристикам. До другої групи особистісних якостей відносять самоконтроль, самокритичність, самооцінку своїх вчинків (пов'язаних із професійною самосвідомістю та професійною самоідентичністю), а також якості, що сприяють стресостійкості. До третьої групи відносять соціально-психологічні якості – комунікативність, емпатичність, візуальність, красномовність і т.д.

Козлов А.А., Іванова Т.Б. також виокремлюють якісні характеристики спеціалістів, що впливають на ефективність професійної взаємодії. До них автори відносять здатність до творчості, артистизму, наснаження (причому цю якість автори розглядають як першочергову та найбільш необхідну у порівнянні до наступних); наявність емпатії, душевної теплоти та щирості (що є трьома базовими елементами міжособистісного спілкування, на яких базується успішна практика соціальної роботи); ініціативність, уява та образне мислення; гнучкість і наполегливість у досягненні мети; енергійність та здоровий глузд; власна система цінностей [66].

Важливе значення для нашого дослідження має також використовуваний *акмеологічний підхід* (Б.Г. Ананьєв, О.О. Бодальов, А.А. Деркач, Н.В. Кузьміна, А.І. Ляшенко, В.А. Мальцев, Л.І. Якимача та ін.). Застосування цього підходу дозволяє ініціювати особистісні резерви соціального працівника, що забезпечують оволодіння діяльністю та досягнення вершин професіоналізму. Особливої актуальності акмеологічний підхід набуває саме в аспекті реформ, що відбуваються в державі загалом та в системі соціального

захисту зокрема. Відповідно до цього підходу, соціальний працівник повинен бути не тільки висококваліфікованим професіоналом, але і людиною, здатною діяти в умовах високої невизначеності, труднощів, ризику, здатний міркувати, приймати рішення та маневрувати, зберігаючи своє обличчя, позицію, впевненість.

На думку українських фахівців [180], застосування *теорії життєтворчості*, розроблюваної Л.В. Сохань та І.Г. Єрмаковим, дозволяє здійснювати психолого-педагогічний вплив на особистість клієнта у ході соціальної роботи.

В основі теорії життєтворчості – розуміння людини як свідомої вільної істоти, здатної самостійно і творчо визначати та творити своє життя. Застосування цього підходу, на думку його авторів, обумовлене необхідністю гуманізації взаємодії соціального працівника і клієнта, широкого застосування у ній психологічних, психолого-педагогічних та соціально-психологічних методик. Ця модель дозволяє орієнтуватися не лише на актуальні, але і на потенційні результати співпраці соціального працівника і клієнта, тобто створювати перспективи суттєвого покращення життєдіяльності клієнта та запобігати повторному виникненню життєвих проблем, які були розв'язані. За такого підходу головною метою соціальної роботи є становлення особистості клієнта як суб'єкта власного життя.

Висвітлені нами підходи дозволяють розглядати вплив професійної діяльності на формування особистості фахівця, досліджувати його функції, виявляти ролі та позиції, етичні принципи діяльності, ціннісні передумови професійної взаємодії у соціальній роботі, особистісні характеристики, з'ясовувати умови досягнення “акме” соціального працівника, розглядати соціальну роботу як процес життєтворення у тісній взаємодії клієнта і соціального працівника.

3.3. Системний аналіз професійної взаємодії у соціальній роботі

З огляду на міждисциплінарний та інтегративний характер соціальної роботи, велику різноманітність теоретичних концепцій та підходів, застосовуваних щодо неї, широке коло професійних обов'язків соціальних працівників, а також різносто-

ронній характер взаємодій, в які вони вступають, доцільним, на нашу думку, що співпадає з точкою зору низки авторів [16; 26; 113; 126; 151; 155], є застосування *системного підходу* до розуміння соціально-психологічних особливостей професійної інтеракції в соціальній роботі.

Російський дослідник Шмельова Н.Б. у системі компонентів соціальної роботи виділяє професійні дії, відносини, професійно-рольові позиції соціальних працівників [196]. На нашу думку, запропоновані складники стосуються радше системи соціального працівника, ніж системи "соціальний працівник - клієнт".

Глибше у сутність системних зв'язків інтеракції у соціальній роботі проникають американські дослідники Е. Пінкус та Е. Мінахен. У рамках розробленої моделі соціальної роботи вони виділяють чотири базисних системи: система агента змін (соціальні працівники та організації, що покликані надавати підтримку та допомогу клієнтам); система клієнта (люди, групи, сім'ї, що шукають допомоги); система мети (цілі та завдання втручання, елементи ситуації клієнта, які система агента змін прагне змінити, щоб досягти мети); система дії (методи втручання, застосування соціальними працівниками механізмів впливу на клієнта) [155].

Дещо інший ракурс у застосуванні системного підходу до соціальної роботи запропонували іноземні автори Браун А. та Боурн А. [26]. У складній системі соціальної роботи вони виділили систему практики, систему працівника, систему команди/колективу та систему установи/закладу (див. рис. 1.2).

Цей підхід уявляється найбільш вдалим для проникнення в системну сутність предмету нашого дослідження – професійної інтеракції в соціальній роботі. Коротко розглянемо кожну із систем та її вплив на професійну взаємодію в діаді „клієнт-соціальний працівник” у системі соціального захисту населення.

Термін „система практики” застосовується науковцями як такий, що охоплює широке коло клієнтів соціальної роботи та тих об'єктів, з якими має справу фахівець у соціальній роботі. Традиційно „клієнт” у соціальній роботі розглядається як особа або група осіб, що опинилася у скрутній життєвій ситуації та потребує допомоги і захисту. Проте, у практичній діяльності

соціальному працівнику доводиться взаємодіяти з представниками громадських організацій, вести переговори з великою кількістю осіб. У системі соціального захисту населення до системи практики можемо віднести „типових” клієнтів – люди похилого віку, інваліди, малозабезпечені громадяни, багатодітні сім’ї, безробітне та незайняте населення, а також ряд державних та недержавних установ, з представниками яких соціальний працівник співпрацює у вирішенні проблем клієнтів – осередки Червоного хреста, УТОґу, УТОСу, медичних закладів, закладів освіти, соціальних служб на підприємствах і т.п.

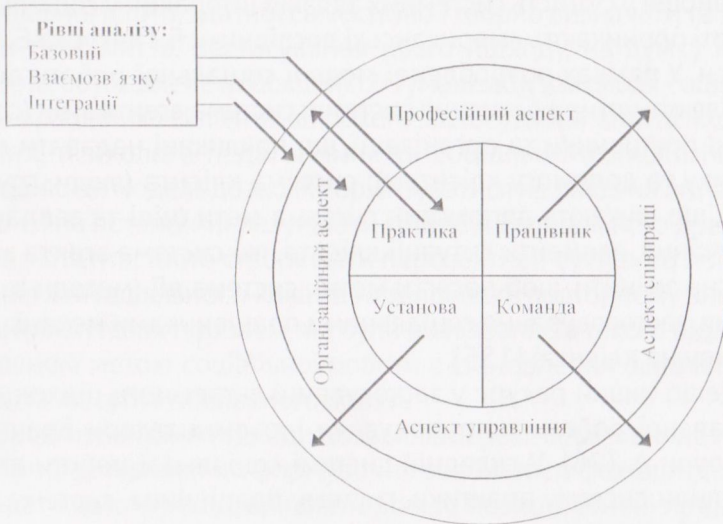


Рис. 1.2. Системна модель соціальної роботи (А.Браун, А. Боурн) [26]

Система працівника визначає, що для виконання різнопланових завдань соціальної роботи працівникові потрібна не тільки професійна компетентність, але й особисті ресурси. Йдеться про професійні знання, вміння та навички, а також професійно значущі особливості особистості та стан психічного здоров'я.

Система команди/колективу також є частиною професійної інтеракції в соціальній роботі. Адже те, яким чином соціальний працівник взаємодіє з колегами, які відносини між ними, суттєво впливає на якість роботи фахівця. Так, одним із провідних мотиваторів професійної діяльності в галузі соціальної роботи

український дослідник І.Л. Петрова називає „формування духу „єдиної команди” у працівників соціальної служби [181].

Система установи/організації включає всі аспекти роботи, визначені закладом, наприклад, організаційна культура, нормативні вимоги, посадові та функціональні обов'язки соціального працівника. Соціальний працівник ССЗН може працювати в управлінні праці та соціального захисту населення, територіальному центрі обслуговування пенсіонерів та одиноких, непрацездатних громадян, центрі зайнятості та інших установах. Організаційна культура соціальних служб, вимоги керівництва та зміст посадових обов'язків працівників цих служб не можуть не позначитись на системі професійної взаємодії фахівців.

Аналіз діяльності соціального працівника можна здійснювати як на рівні кожної із чотирьох базових систем окремо, так і на рівні зв'язків між кожною парою систем. На другому рівні аналізу виділяють професійний аспект (зв'язок між практикою і працівником); аспект співпраці (зв'язок між працівником і колективом); аспект управління (зв'язок між командою та установою); організаційний аспект (зв'язок між установою і практикою).

Якщо на рівні аналізу базових систем вивчаються особливості потреб та проблем клієнтів, їх специфічні характеристики (в системі практики) або ж структура професійної компетентності соціального працівника, що необхідна для надання ефективної послуги (в системі працівника), то на другому рівні системного аналізу йдеться про зв'язок між практикою і працівником, тобто про професійний аспект взаємодії.

Зупинимося детальніше на розгляді професійного аспекту, оскільки предмет нашого дослідження – професійна інтеракція в соціальній роботі – розглядається нами саме в ракурсі взаємодії між соціальним працівником та клієнтом, що має на меті наснаження, спонукання клієнта до активних дій по вирішенню ним своїх проблем.

На думку авторів взятої нами за основу моделі системного аналізу, у вимірі „практика-працівник” необхідно враховувати: чому ми виконуємо роботу (мотиви діяльності); що ми з цього маємо (результати діяльності для всіх учасників професійної взаємодії у соціальній роботі); якою ціною це робиться (які

соціально-психологічні механізми впливу застосовуються та які їх наслідки); як захистити себе від вигорання (психогігієна соціального працівника); як знайти баланс між власними потребами та потребами клієнтів (питання меж у професійних стосунках); як покращувати навички соціального працівника, щоб вони стали максимально ефективними (саморефлексія та саморозвиток); як підтримувати та генерувати ентузіазм (наснаження клієнта) [26].

Системний аналіз взаємодії у діаді “соціальний працівник - клієнт” у професійному аспекті буде неповним без висвітлення інструментально-технологічної сторони взаємодії. Розглядаючи теоретико-методологічні засади організації соціальних служб, В.В. Москаленко звертає увагу на застосовувані методи психологічного впливу. На її думку, ці методи “застосовують з метою формування деяких необхідних якостей у людей, або створення і реалізації деяких умов задачі, або зміни умов життя суб'єкта тощо” [103, 10].

При цьому, як зазначає автор, найбільш застосованими є когнітивні впливи, коли працюють механізми переконання (аргументами) та навіювання (довіра, віра). Розробка і класифікація різних форм психологічного впливу у соціальній роботі потребує високого рівня спеціалістів і пов'язана з додатковими вимогами щодо гуманності системи методів впливу.

Ще одним шляхом здійснення впливу на людей є управління середовищем перебування, умовами праці і побуту. Йдеться про вплив на систему відносин, в які включений суб'єкт.

Важливими також, в аспекті професійної інтеракції соціальних працівників ССЗН, є міркування автора стосовно того, що “в умовах трансформаційного періоду метою соціально-психологічного впливу є, по-перше, зміна діапазону і корекція дії несприятливих соціально-економічних факторів, по-друге, розширення адаптивних можливостей людини...; по-третє, створення соціальних механізмів допомоги, що забезпечують підтримку людини в тих обставинах життя, де їй може бути важко справлятися самій, особливо в критичні періоди життєвого шляху” [103, 11].

На нашу думку, означені цілі впливу соціального працівника мають стати провідними у взаємодії з клієнтом. Адже за такого

підходу забезпечується системний характер втручання у ситуацію клієнта, створюються умови для повної реалізації цінніснотичних принципів соціальної роботи, і, щонайважливіше в умовах реформування існуючої системи соціального захисту, відбувається перехід від концепції забезпечення клієнтів матеріальними ресурсами, пільгами та послугами, яка, на жаль, і досі домінує у багатьох соціальних службах, на користь гуманістичних та інтерактивних уявлень щодо сутності соціальної роботи.

Розгляд професійної інтеракції в соціальній роботі можливий і в аспекті владно-підвладних стосунків: використання „себе” як базового інструменту, засобу практики соціального працівника та пов'язані з цим проблеми професійних меж та вигорання особистості; відкритість/прихованість стосунків у професійній взаємодії та інші проблеми.

Управлінський аспект виявляється в тому сенсі, що загальна культура організації, основні цілі та задачі діяльності, вимоги керівництва (надання якісної допомоги або ж формальне виконання плану) не можуть не позначитися на інтеракціях соціального працівника. Соціальні працівники, наснажені контекстом і культурою своєї організації, надаватимуть клієнтам послуги, які також будуть наснажуючими та ефективними.

Організаційний аспект у системному аналізі виявляє себе в тому, що клієнт звертається за допомогою до соціального працівника не як до особистості, а як до представника певної організації (державної або недержавної), носія формальної ролі. Крім того, загальна атмосфера установи, спосіб організації приміщень, робоче місце соціального працівника визначають фізичний простір, фон, на якому відбувається професійна інтеракція в соціальній роботі.

Не можна залишити поза увагою вплив ринкових відносин на особливості діяльності соціальної сфери. Як наслідок, питання кількості переважатимуть питання якості, а підхід матеріального забезпечення домінуватиме над підходом, спрямованим на людину, її потреби, почуття та проблеми.

Проблеми реформування системи соціальної роботи та соціального захисту також знаходять вияв в організаційному аспекті аналізу. Йдеться, по-перше, про зміни у професійному образі-ти-

пажі, що відбуваються внаслідок переходу професійної діяльності фахівців системи соціального захисту населення з групи “людина – знакова система” в групу “людина-людина”; по-друге, про протиставлення допоміжної та контролюючої функції державних служб (наприклад, діяльність соціальних інспекторів, а також покладені на Міністерство праці та соціальної політики України нові функції стосовно соціального захисту та реабілітації бездомних осіб та осіб, що повернулися з місць позбавлення волі). З одного боку, соціальний працівник повинен робити все можливе для надання допомоги людині, соціального розвитку особистості, виступати в ролі захисту інтересів клієнта, з іншого – одночасно діяти відповідно до інтересів суспільства, держави, офіційної соціальної політики, інколи всупереч інтересам самої людини. Йдеться про питання соціального контролю, нагляду та примусу.

Таким чином, соціальна робота як фахова діяльність є взаємопов’язаною системою цінностей, теорій та практики. Її основна мета полягає у наданні людям можливості якомога повніше розвивати власний потенціал, забезпечувати умови для успішного здійснення соціалізації та ресоціалізації, попереджувати виникнення проблем.

Практика соціальної роботи може бути визначена як процес, у ході якого особи з соціальними проблемами вступають у взаємодію із соціальними працівниками. В результаті цієї інтеракції відбувається видозміна соціальної ситуації або проблеми. Отже, в основі соціальної роботи як професійної діяльності лежить комунікативна взаємодія соціального працівника та клієнта.

Складний та інколи суперечливий характер соціальної роботи, специфічність соціальних дій та взаємодій між спеціалістом та клієнтом зумовлюють необхідність застосування системного підходу в організації професійної інтеракції в соціальній роботі.

Системний підхід дозволяє виділити декілька рівнів аналізу діяльності соціальних служб – від виокремлення найпростіших підсистем, через встановлення зв’язків між ними, до інтегрального, найбільш узагальненого рівня, який демонструє загальний рівень організації, служби.

При цьому стає очевидним, що на результат професійної інтеракції між соціальним працівником і клієнтом впливають

не тільки характеристики більш простих систем – працівника та самого клієнта, але і загальна атмосфера колективу та культура організації, що надає соціальні послуги.

Резюме

Розглянувши зарубіжні концепції та вітчизняні підходи до соціальної роботи, визначимо ті соціально-психологічні особливості професійної інтеракції у соціальній роботі, що зумовлені змістом та характером цієї професійної діяльності. Нагадаємо, що зміст, характер діяльності, з приводу якої відбувається інтеракція, ми розглядаємо як важливий чинник взаємодії.

По-перше, у сучасних світових концепціях соціальна робота розглядається як професійна діяльність, що має інтерактивну сутність. Центральною ланкою соціальної роботи виступає процес інтеракції у професійній діаді “соціальний працівник - клієнт”.

По-друге, специфічним є характер соціальних дій та взаємодій між спеціалістом та клієнтом. У соціальній роботі домінують суб’єкт-суб’єктні відносини, при цьому допомога орієнтована переважно на активізацію клієнтів. Стосунки між працівником і клієнтом носять довірливий характер, при яких останній зберігає за собою переважне право при прийнятті рішення.

По-третє, соціальний працівник має справу з питаннями, пов’язаними із людськими взаємовідносинами, а також питаннями взаємодії між самими людьми та між ними й оточуючим середовищем. Іншими словами, інтеракція у практиці соціальної роботи спрямована на покращення соціальних взаємодій клієнта.

По-четверте, ще одна особливість стосується морально-ціннісних основ цього виду професійної діяльності. Важливою особливістю взаємодії у діаді “клієнт - соціальний працівник” є її опосередкування цінностями та етичними нормами професії, що є доволі специфічними для соціальної роботи.

По-п’яте, зміст професійної діяльності зумовлює структурні особливості взаємодії соціального працівника з клієнтом. У структурі професійної інтеракції у соціальній роботі ми виділяємо: суб’єкти, взаємні дії суб’єктів, об’єкт та мету.

Суб’єктами цієї взаємодії в узагальненому вигляді є соціальний працівник та клієнт. При цьому соціально-психологічні ха-

рактеристики суб'єктів інтеракції виступають її важливими чинниками. Йдеться про функції, ролі та позиції соціальних працівників та клієнтів, взаємні очікування учасників інтеракції, а також уявлення про себе, партнера та ситуацію взаємодії. При цьому важливо відзначити, що, якщо функціональні та позиційно-рольові характеристики суб'єктів інтеракції досліджені достатньо в рамках однойменних підходів, висвітлених нами у цій главі, то уявлення і взаємні очікування партнерів по взаємодії у соціальній роботі майже не досліджувались.

Важливе значення мають і соціально-психологічні характеристики дій суб'єктів інтеракції, а саме: особливості мотивації учасників взаємодії; цілеспрямованість дій; особливості володіння соціально-психологічними механізмами впливу.

Об'єктом професійної взаємодії, що розглядається, є соціальна ситуація клієнта, проблеми людей, розв'язання яких потребує сторонньої допомоги.

Метою професійної взаємодії у соціальній роботі є покращення соціальної ситуації, задоволення потреб клієнта, а в кінцевому підсумку – досягнення того, що клієнти будуть спроможні самостійно вирішувати свої проблеми. Досягнення цього реалізовується через цілі взаємодії, а саме: зміну діапазону і корекцію дії несприятливих соціально-економічних факторів; розширення адаптивних можливостей людини; застосування соціальних механізмів допомоги, що забезпечують підтримку людини в скрутних обставинах життя.

Таким чином, **професійну інтеракцію у соціальній роботі** ми розглядаємо як *заснований на професійних знаннях, вміннях та цінностях процес комунікативної суб'єкт-суб'єктної взаємодії між соціальним працівником і клієнтом, у результаті якого створюються умови для позитивних змін у соціальній ситуації клієнта, наснаження та спонукання до активних дій по вирішенню клієнтом своїх проблем, тобто створюються умови для його ресоціалізації.*

По-шосте, на основі вивчення сучасних теоретичних підходів до соціальної роботи та з урахуванням виявлених нами раніше детермінант професійної інтеракції, ми виділили екзогенні (знаходяться поза ситуацією взаємодії) та ендогенні

(знаходяться всередині ситуації) чинники професійної інтеракції у соціальній роботі.

До екзогенних чинників відносяться: аспекти діяльності соціального працівника, визначені специфікою соціальної служби, як то організаційна культура, соціально-психологічний клімат, нормативні вимоги, вимоги з боку керівництва, посадові та функціональні обов'язки соціального працівника та ін.; характер стосунків у колективі соціальних працівників, відносини з колегами по роботі, розподіл завдань та повноважень тощо; система соціальних зв'язків та характер соціально-психологічних взаємодій клієнта за межами соціальної служби.

Ендогенний характер мають наступні фактори: перцептивно-інтерактивна компетентність соціальних працівників; сформованість професійної Я-концепції у соціальних працівників, що передбачає усвідомлення останніми своїх суб'єктних характеристик та адекватні уявлення щодо клієнтів соціальної роботи (з огляду на регламентацію сучасної соціальної роботи гуманістичними цінностями та етичними принципами, особливого значення набувають ціннісні уявлення – ціннісні орієнтації, стереотипи, ідеали – соціальних працівників); особливості суб'єктних характеристик клієнтів соціальної роботи, їх уявлень та експектацій щодо соціальних працівників та процесу взаємодії з ними; мотиваційна спрямованість фахівців із соціальної роботи на втілення цінностей соціальної роботи, взаємодію із клієнтом у наданні допомоги, саморозвиток, самореалізацію.

ВИСНОВКИ

На підставі проведеного теоретичного аналізу наукових доробок з проблем інтеракції взагалі, її конкретних проявів у діадах різного характеру, особливо професійних, у групі "людина-людина", сутності соціальної роботи як професійної діяльності, та зумовлених нею соціально-психологічних особливостей професійної інтеракції у соціальній роботі, виділимо ключові, на нашу думку, теоретико-методологічні положення, що наближають до розкриття предмета наших пошуків.

Аналіз соціально-психологічної літератури з проблеми дозволив виділити три основні тенденції щодо розуміння природи

інтеракції. Перша тенденція полягає у розгляді взаємодії як суми індивідуальних діяльностей, коли за основу беруться почергові суб'єкт-об'єктні відносини між партнерами. Представники другого підходу вбачають в обох учасниках взаємодії суб'єктів, відтак їх відносини розглядаються як суб'єкт-суб'єктні та такі, що опосередковуються змістом їх спільної діяльності. Третій підхід стосується дослідження міжсуб'єктного простору взаємодії.

Виходячи зі специфіки предмета нашого дослідження та з огляду на поставлені завдання, вважаємо за доцільне використання, в якості спеціально-методологічних, двох останніх підходів. Обґрунтуємо висловлену думку.

По-перше, соціальна робота – це професійна діяльність, практика якої, у сучасному розумінні, розглядається як комунікативна взаємодія соціального працівника і клієнта, змістовною стороною якої виступає їх спільна діяльність. Отже, інтеракцію в системі “соціальний працівник - клієнт” ми розглядаємо, в першу чергу, в аспекті професійної діяльності соціального працівника, адже це його впливи мають ініціювати самоактивність клієнта та спрямовувати процес взаємодії у потрібному напрямку. Тобто, процес взаємодії соціального працівника і клієнта опосередковується змістом професійної діяльності першого, ось чому ми формулюємо предмет дослідження як *професійна* інтеракція у соціальній роботі.

По-друге, реалізація цілей соціальної роботи можлива тільки за умови врахування індивідуальних потреб та особистісних характеристик клієнта соціальної роботи, тобто з самого початку він має сприйматись соціальним працівником як активний суб'єкт, а значить, відносини між ними будуються за принципом *суб'єкт-суб'єктності*. Ці два твердження обґрунтовують необхідність дослідження суб'єктних характеристик соціального працівника та клієнта в аспекті діяльності, що їх пов'язує, – соціальної роботи.

По-третє, велике значення має *характер* суб'єкт-суб'єктних стосунків між фахівцем та клієнтом. Теоретичний аналіз літератури засвідчує, що успіх у досягненні цілей соціальної роботи великою мірою зумовлюється рівнем встановленого між партнерами взаєморозуміння, атмосфери довіря, визнанням цінності та повагою до особистості клієнта, а також умінням холистич-

ного бачення проблеми. Саме у діалогічному підході інтеракція характеризується: рівноцінністю психологічних позицій соціальних суб'єктів незалежно від соціального статусу; рівноцінним визнанням активної ролі іншої людини; психологічною підтримкою один одного. Означені позиції є близькими і до гуманістичних соціально-психологічних уявлень.

По-четверте, професійна інтеракція між соціальним працівником та клієнтом розглядається дослідниками як важливий *засіб адаптації, направленої соціалізації або ресоціалізації осіб*, що опинилися у скрутній життєвій ситуації. Відтак, теорія соціалізації також розглядається нами в якості основи для дослідження.

Нарешті, вивчення положень теорій соціальних уявлень та символічного інтеракціонізму дозволили виявити важливу закономірність того, що у ситуації взаємодії вирішальну роль відіграють уявлення (в тому числі очікувані уявлення - експектації) про себе, партнера та саму ситуацію, при цьому регулюючу функцію виконують символи, норми, цінності, смисли, мотиви учасників інтеракції. Цим зумовлено включення ще одного компонента до теоретико-методологічної основи нашого дослідження – *теорії соціальних уявлень*.

Підсумовуючи вищезазначене, результатом пошуку загальної та спеціальної методології нашого дослідження стало врахування наступних теоретичних положень: загально-методологічного підходу до проблеми активності суб'єкта, розроблюваного в роботах К.А. Абульханової-Славської, Г.М. Андрєєвої, А.В. Брушлінського, Г.О. Балла, Л.С. Виготського, Г.С. Костюка, О.М. Леонтьєва, С.Д. Максименка, С.Л. Рубінштейна, В.О. Татенка, В.Т. Циби та ін.; положення гуманістичної психології про сутність особистості та активізацію особистісного потенціалу (А. Маслоу, К. Роджерс); загальні положення теорії соціалізації (М.Н. Корнєв, М. Лукашевич, В.В. Москаленко, М.І. Пірен); теорії інтеракції та соціальних уявлень (В.О. Васютинський, Г. Блумер, Е. Гофман, А.Л. Журавльов, Л.М. Карамушка, Б.Ф. Ломов, Дж. Мід, С. Московічі, М.М. Обозов, Л.Е. Орбан-Лембрик, В.О. Татенко, В.В. Третьяченко); психологічні концепції соціальної роботи (І.Д. Зверева, А.Й. Капська, Л.Г. Коваль, Н.Ю. Максимова, І.І. Мигович, Л.І. Міщик, В.Г. Панок, В.В. Сидоров, Ю.М. Швалб).

З урахуванням теоретико-методологічної основи нашого дослідження можемо зробити наступні *теоретичні висновки*.

1. Інтеракція розглядається нами як системоутворюючий компонент спільної діяльності людей, комунікативна взаємодія, взаємозалежний обмін дієвпливами. Соціально-психологічні особливості інтеракції опосередковуються змістом конкретної діяльності, з приводу якої взаємодія відбувається.

2. Професійна інтеракція працівників групи "людина-людина" – це специфічний вид комунікативної взаємодії, детермінований особливостями даної професійної діяльності, рівнем професійної компетентності фахівця, його ціннісними орієнтаціями, мотиваційними настановами, особливостями цілепокладання, а також відповідністю зазначених характеристик соціальним експектаціям.

3. Професійна інтеракція у соціальній роботі може бути визначена як заснований на професійних знаннях, вміннях та цінностях процес комунікативної суб'єкт-суб'єктної взаємодії між соціальним працівником і клієнтом, у результаті якого створюються умови для позитивних змін у соціальній ситуації клієнта, наснаження та спонукання до активних дій по вирішенню клієнтом своїх проблем, тобто створюються умови для його ресоціалізації.

4. Аналіз різнопредметних підходів щодо змісту соціальної роботи як професійної діяльності дозволив на теоретичному рівні виявити деякі соціально-психологічні особливості професійної інтеракції соціальних працівників.

По-перше, провідною функцією професійної інтеракції у соціальній роботі є соціалізаційна. Посередництвом інтеракції соціальний працівник отримує можливість здійснювати формуючі впливи на клієнта з метою його адаптації та ресоціалізації. Решта функцій (контактна, інформаційна, спонукальна та ін.) є інструментальними по відношенню до соціалізаційної.

По-друге, важливою особливістю професійної інтеракції у соціальній роботі є можливість її функціонування за неповної структури спільної діяльності, коли відсутня спільна мета, не існує можливості для досягнення спільного результату, а, інколи, відсутні спільні дії. У такому випадку завдання соціально-

го працівника як професіонала – підняти взаємодію з клієнтом на рівень предметно-направленої, цільової для того, щоб уможливити спільну діяльність у діаді “соціальний працівник-клієнт”. За цієї умови створюються можливості для досягнення позитивних змін у соціальній ситуації клієнта, наснаження та спонукання до активних дій по вирішенню ним своїх проблем.

По-третє, можливість досягнення зазначеної умови детермінується рівнем перцептивно-інтерактивної компетентності фахівця, його мотиваційних настанов та системою взаємних уявлень учасників професійної інтеракції у соціальній роботі. Специфічні ціннісні основи соціальної роботи як фаху на перший план висувають систему ціннісних уявлень.

5. Нарешті, виділені чинники професійної інтеракції у соціальній роботі уможливлюють розгортання розробленої нами моделі інтеракції в напрямку її змістовного наповнення соціально-психологічними особливостями професійної інтеракції у соціальній роботі.

Зокрема, **когнітивна складова** трьохкомпонентної структурної функціональної моделі професійної інтеракції у соціальній роботі розкривається через систему професійних уявлень фахівців (професійні уявлення стосовно себе та клієнтів соціальної роботи) та систему уявлень клієнтів соціальної роботи (уявлення клієнтів щодо себе та соціальних працівників), а також через уявлення учасників про ситуацію інтеракції (її суб’єктивний зміст). З огляду на теоретико-методологічну основу нашого дослідження, особливого значення в регуляції професійної інтеракції набувають особливості систем репрезентативних ціннісних уявлень соціальних працівників та клієнтів.

Афективно-мотиваційний компонент включає професійні ставлення, потреби, мотиви, цілі та перспективи інтеракції. Мотивація клієнтів соціальної роботи полягає в прагненні отримати послуги з підтримки та допомоги в подоланні складної життєвої ситуації, її покращенні. Мотивація соціальних працівників може зумовлюватися прагненням реалізації потреб у заробітку, підтримці нормального соціального існування, спілкуванні, загальній та творчій активності, соціальному статусі, самовираженні, самореалізації, альтруїстичними мотивами. Цілі

професійної інтеракції у соціальній роботі формуються спільно з клієнтом соціальної роботи та підпорядковуються перспективній меті – сприянню його адаптації та ресоціалізації.

Конативний (поведінковий) компонент професійної інтеракції у соціальній роботі детермінується перцептивно-інтерактивною компетентністю соціального працівника, рівнем володіння соціально-психологічними механізмами впливу, інструментами та техніками професійної інтеракції у соціальній роботі й виявляється у змісті виконуваних ним ролей та функцій.

Зазначимо, що подана модель, безперечно, не вичерпує всі аспекти складного явища інтеракції. Крім того, виділення відокремлених компонентів є доволі умовним та схематичним. Разом з тим, на нашу думку, запропонована схема може слугувати основою для опису практичної взаємодії людей, виступати орієнтиром емпіричного дослідження.

ЧАСТИНА 2

ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

Напрямки емпіричного дослідження соціально-психологічних особливостей професійної інтеракції у соціальній роботі були визначені нами відповідно до розробленої теоретичної моделі цього феномену.

Когнітивний компонент інтеракції досліджувався через вивчення систем репрезентативних ціннісних уявлень соціальних працівників та клієнтів, їх кореляційного аналізу та якісного порівняння. Як було показано нами у попередньому розділі, саме адекватність уявлень партнерів в взаємодії один про одного є тією детермінантою, що визначає успіх інтеракції на когнітивному рівні.

Афективно-мотиваційний компонент професійної інтеракції розкривається через дослідження ставлення соціальних працівників до професійної діяльності, їх професійних мотивів та цілей професійної інтеракції. Адже наснаження (спонукання до дій і змін) клієнтів у ході професійної взаємодії уможлиблюється за умов належного рівня вмотивованості соціальних працівників.

Конативний компонент знайшов відображення у результатах дослідження перцептивно-інтерактивної компетентності соціальних працівників як інтегральної характеристики, що визначає ефективність налагодження, організації, підтримки та досягнення цілей професійної інтеракції з клієнтами соціальних служб і зумовлюється рівнем володіння методами, інструментами та технологіями професійної інтеракції у соціальній роботі.

З метою виокремлення можливих типів професійної інтеракції у соціальній роботі проводився факторний аналіз даних за результатами дослідження структурних компонентів моделі.

Глава 4. Передумови дослідження професійної взаємодії у соціальній роботі

4.1. Етапи емпіричного дослідження та характеристика вибірки

Пізнання сутності предмета нашого дослідження здійснювалось відповідно до принципів та загальної методики наукового психологічного дослідження. Втім, це відбувалося у декілька етапів.

Перший етап дослідження передбачав вибір предмета дослідження на основі узагальнення теоретичного досвіду науки; первинне визначення сутності предмета дослідження; визначення цілей дослідження; вибір типу дослідницьких дій.

Другий етап включав вибір адекватних прийомів і методів емпіричного дослідження, організацію та проведення дослідження.

Третій етап – аналіз, інтерпретація та тлумачення змістових і формально-логічних даних, отриманих під час теоретико-пізнавального та емпіричного дослідження визначеної проблеми.

Четвертий етап включав перевірку результатів і висновків теоретичного та емпіричного дослідження і побудову на цій основі програми їх впровадження у практику соціальної роботи.

Наповнимо змістом кожен з наведених етапів відповідно до теми нашого монографічного дослідження.

Вибір предмета дослідження, здійснений на першому етапі, зумовлювався наступними обставинами. Працюючи у Чернігівському державному інституті права, соціальних технологій та праці на відділенні “Соціальна робота”, в процесі підготовки фахівців ми зіткнулися з певними проблемами змістовного характеру.

Зазначимо, що цей навчальний заклад протягом уже майже 40 років (будучи свого часу Чернігівським юридичним технікумом, згодом коледжем) готує фахівців для системи соціального захисту населення. Ця система за радянських часів, у межах своїх можливостей, була своєрідним прототипом сучасної соціальної роботи у тому сенсі, що мала на меті здійснення соціального захисту пенсіонерів, самотніх непрацездатних громадян, інвалідів. Інструментами соціального захисту (або соціального

забезпечення) виступали на той час матеріальні допомоги, пільги, послуги пільговим категоріям громадян. З настанням кардинальних змін у структурі суспільства, зумовлених політичними, економічними, психологічними трансформаціями, виявилось, що концепція соціального забезпечення не спрацьовує повною мірою, оскільки значно збільшилась кількість соціально-незахищених громадян. З одного боку, держава не була в змозі виділити достатньо матеріальних ресурсів для задоволення потреб усіх нужденних, з іншого – у громадян виникали якісно нові проблеми, що носили не матеріальний, а психологічний, соціальний характер, і були пов'язані з невмінням адаптуватись до нових умов, труднощами у соціалізації, проблемами у зміні світоглядних орієнтирів, відчутті самотності, непотрібності, іншими негативними тенденціями, що призводили до нездатності людей самостійно справлятися зі своїми труднощами. В таких умовах розпочала свій шлях соціальна робота – нова, на той час для українського суспільства, професійна діяльність, сутність якої розкрито нами у першому розділі монографії. Відтак, зміст професійної діяльності фахівців системи соціального захисту населення зазнав суттєвих змін та доповнень, зумовлених неминучим переходом професії з групи “людина – знакова система” в групу “людина - людина”. А це, в свою чергу, поставило нові вимоги щодо якості підготовки кадрів для системи соціального захисту населення.

Новий підхід полягає у відході від суто фінансового та пільгового забезпечення на користь адресної підтримки, яка зумовлена конкретними потребами індивіда. Він вимагає від працівників виконання не лише формально-адміністративних функцій, але і визначення соціально-психологічної проблематики, індивідуальних потреб людей, які звертаються по допомогу, сформованості навичок адекватного спілкування, тобто налагодження ефективної взаємодії з клієнтами соціальних служб.

Разом з цим, конкретні напрацювання щодо особливостей цього виду інтеракції в українській системі соціального захисту населення відсутні, а зарубіжний досвід не може бути використаним повною мірою, оскільки, як відомо, соціальна робота має сенс виключно у тому часовому, географічному, етнонаціо-

нальному, культурно-історичному, соціально-психологічному контексті, в якому вона відбувається. Ці обставини зумовлюють актуальність дослідження особливостей взаємодії соціальних працівників з клієнтами.

Пізнання сутності цієї взаємодії можливо за умови поєднання теоретичного аналізу проблеми інтеракції в соціальній роботі з емпіричним дослідженням зазначеного феномену. Відповідно до цього, було визначено мету та завдання дослідження, сформульовано первинну гіпотезу, проведено теоретичний аналіз проблеми з позицій висвітлення у науковій літературі підходів стосовно інтеракції взагалі, її конкретних проявів у діадах різного характеру, зокрема, професійних групах "людина-людина" та визначено сутність і зумовлені соціальною роботою соціально-психологічні особливості взаємодії у системі "соціальний працівник - клієнт".

На другому етапі дослідження постала потреба у проведенні пілотажного дослідження, яке б виявило існуючий стан речей та, в разі необхідності, спрямувало напрямок наших можливих перетворюючих впливів.

Відтак, постало питання формування вибірки для пілотажного дослідження. Зрозуміло, що вивчення взаємодії за логікою досліджень від суб'єктів до інтерсуб'єктної реальності потребує включення до групи респондентів як соціальних працівників, так і клієнтів соціальної роботи.

Характеристика вибірки. Оскільки професійна діяльність фахівців системи соціального захисту населення характеризується широким спектром функцій та рольового репертуару, вибір респондентів з-поміж соціальних працівників зумовлювався наступними критеріями: наявність досвіду практичної роботи з клієнтами соціальних служб; термін роботи у соціальній сфері – не менше одного року.

Отже, у дослідженні взяло участь 164 особи (158 – жіночої та 6 – чоловічої статі, віком від 22 до 57 років), що працюють соціальними працівниками територіальних центрів обслуговування пенсіонерів та самотніх непрацевдатних громадян, а також спеціалістами управлінь праці та соціального захисту

населення міст Чернігова та Києва. Досвід роботи за фахом – від одного до двадцяти років.

Як бачимо, за ознакою статі вибірка є переважно жіночою, тільки 4% респондентів – чоловіки. Це й не дивно. Соціальна робота – це професія з “жіночим обличчям”, причому майже в усіх країнах світу, де вона розвивається. Більше того, з шести опитаних чоловіків тільки один працює фахівцем із соціальної роботи, решта – займають керівні посади, хоча мають досвід безпосередньої взаємодії з клієнтами соціальних служб, чому і були включені до групи респондентів.

За стажем респонденти розподілились наступним чином: 50% (82 особи) мають малий стаж роботи (від 1 до 3 років); 27% (45 осіб) мають середній стаж роботи (від 4 до 9 років); 23% (37 осіб) мають великий стаж роботи (від 10 до 20 років).

За функціонально-рольовою ознакою (маються на увазі функції та ролі, зумовлені посадовими обов'язками соціальних працівників на конкретних посадах), можна виділити наступні категорії респондентів: 40% опитаних – соціальні працівники або фахівці із соціальної роботи у територіальних центрах. Їх обов'язки полягають в організації та наданні адресної соціальної допомоги, у вигляді медико-соціальних, соціально-правових, соціально-психологічних та інших видів послуг клієнтам соціальної роботи; 44% респондентів – спеціалісти управлінської праці та соціального захисту населення, що працюють у відділах у справах інвалідів та ветеранів війни, відділах соціальних інспекторів, відділах праці і відділах компенсаційних гарантій сім'ям з дітьми та надання адресної допомоги. Ще 16% респондентів займають керівні посади (директори територіальних центрів, їх заступники, завідувачі відділеннями соціальної допомоги вдома, начальники та заступники начальників відділів управлінської праці та соціального захисту населення), проте вони мають безпосередній досвід практичної роботи з клієнтами, досвід організації діяльності роботи соціальних працівників, проявили інтерес до дослідження, а тому також брали в ньому участь.

Що стосується клієнтів соціальної роботи, то в опитуванні взяло участь 90 осіб – клієнтів територіальних центрів обслуго-

ування пенсіонерів і самотніх непрацездатних громадян та управлінь праці і соціального захисту населення міст Чернігова та Києва. З них 31% - одинокі непрацездатні люди похилого віку (від 60 до 76 років), що обслуговуються соціальними працівниками територіального центру; 34% - люди з функціональними обмеженнями (у правовій термінології - інваліди), що є клієнтами управлінь праці та соціального захисту населення віком від 18 до 47 років; 21% - батьки дітей-інвалідів, які є клієнтами відділення ранньої медико-соціальної реабілітації дітей-інвалідів, що підпорядковується управлінню праці та соціального захисту населення; 8% - відвідувачі інших відділів управлінь.

Менша кількість респондентів з числа клієнтів соціальної роботи зумовлена труднощами вікового та психологічного характеру, що виникали у багатьох з них при заповненні бланків методик.

4.2. Методики дослідження професійної взаємодії у соціальній роботі

Відповідно до визначеної мети та завдань дослідження, були підібрані конкретні методи і методики дослідження, здійснена його організація та проведення.

Пошук діагностичних інструментів щодо емпіричного дослідження соціально-психологічних особливостей професійної інтеракції в діаді "соціальний працівник-клієнт" здійснювався відповідно до розробленої нами структурної моделі професійної інтеракції з метою виявлення особливостей її компонентів: когнітивного, афективно-мотиваційного і конативного (поведінкового).

Для дослідження когнітивного компоненту професійної інтеракції була підібрана методика "Ціннісні орієнтації" М. Рокича, яку ми модифікували відповідно до завдань дослідження.

З огляду на предмет та завдання нашого дослідження в аспекті теорії соціальних уявлень С. Московічі, важливим було дослідження саме взаємних ціннісних уявлень учасників професійної інтеракції, а тому в основу модифікації покладений підхід, запропонований Д.О. Леонтєвим у праці "Ціннісні уявлення в індивідуальній та груповій свідомості" [81]. За такого

підходу методика М. Рокича спрямована на дослідження групи ціннісних уявлень суб'єкта.

Леонтьєв Д.О. [81] визначає ціннісні орієнтації як усвідомлені уявлення суб'єкта про власні цінності. При цьому науковець вказує, що ціннісні уявлення, окрім орієнтацій, включають також ціннісні стереотипи, ціннісні перспективи, ціннісні ідеали. Ціннісні стереотипи відображують експектації певної соціальної групи або суспільства в цілому по відношенню до окремої особистості. Сенс поняття „ціннісні ідеали” полягає у тому, що людина здатна до оцінювання власних цінностей і проектування в уяві свого власного просування до цінностей, що відрізняються від теперішніх. Ціннісна перспектива ж відображує уявлення людини про її цінності в конкретному майбутньому.

Відтак, відповідно до поставлених цілей та з огляду на описану вище структуру ціннісних уявлень, методика М. Рокича була модифікована нами наступним чином. Респондентам (соціальним працівникам та клієнтам) пропонувалося визначити власні пріоритети цінностей (ціннісні орієнтації), пріоритети ідеальної людини (ціннісні ідеали), здійснити вибір цінностей з позицій партнера по взаємодії (ціннісні стереотипи), яким він виступає реально (відповідно клієнтів для соціальних працівників і навпаки), а також ідеального партнера по взаємодії (ціннісні стереотипи-ідеали). Для зручності досліджуванним пропонувалося заповнити бланк, підготовлений заздалегідь.

Обробка даних здійснювалася шляхом обчислення середньоарифметичного значення суми рангових місць кожної цінності за виділеними групами уявлень (усього - 8 груп), стандартного відхилення та довірчого коефіцієнту.

У результаті обробки даних методики були отримані групові ранги термінальних та інструментальних цінностей за тестом М. Рокича відповідно в уявленнях соціального працівника: „Я-реальний” (СПР – соціальний працівник реальний), „Я-ідеальний” (СПІ – соціальний працівник ідеальний), „клієнт-реальний” (СПКР – уявлення соціального працівника про клієнта реального), „клієнт-ідеальний” (СПКІ – уявлення соціального працівника про клієнта ідеального); та в уявленнях клієнта соціальної роботи: „Я-реальний” (КР – клієнт реальний), „Я-ідеальний” (КІ – клієнт

ідеальний), „соціальний працівник-реальний” (КСПР – уявлення клієнта про соціального працівника реального), „соціальний працівник-ідеальний” (КСПІ – уявлення клієнта про соціального працівника ідеального).

Для зручності сприймання наводимо вищеописані досліджені образи уявлень респондентів у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Досліджувані образи уявлень учасників професійної взаємодії у соціальній роботі

Соціальний працівник	Клієнт
Ціннісні орієнтації	
Я-реальний (СПР)	Я-реальний (КР)
Ціннісні ідеали	
Я-ідеальний (СПІ)	Я-ідеальний (КІ)
Ціннісні стереотипи	
Клієнт-реальний в уявленні соціального працівника (СПКР)	Соціальний працівник-реальний в уявленні клієнта (КСПР)
Ціннісні стереотипи-ідеали	
Клієнт-ідеальний в уявленні соціального працівника (СПКІ)	Соціальний працівник-ідеальний в уявленні клієнта (КСПІ)

Порівняння різних підвбірок проводилося за коефіцієнтом рангової кореляції Спірмена між груповими ієрархіями (середні за вибіркою значення рангів усіх ціннісних категорій повторно ранжувалися).

Для цього обраховувалися різниці (розходження) в рангах, на яких у групових показниках опинилися конкретні цінності. Наприклад, на першому місці в групі уявлень СПР (соціальний працівник про себе-реального) стоїть цінність 14, а в групі уявлень КР (клієнт про себе-реального) цінність 14 знаходиться на 13 місці. Значить, різниця рангів між ними складає $(13-1) = 12$ і т.д. Після обрахування всіх 18 значень, числові результати представляють у формулу:

$$R = 1 - 6 \sum a^2 / n^2 (n - 1), \text{де}$$

R – коефіцієнт рангової кореляції;

a – різниця рангів по кожній цінності;

n – кількість рангів.

Оскільки в даній методиці кількість рангів завжди однакова (18), в знаменник підставлялося конкретне число – 5508.

Чим вищий коефіцієнт рангової кореляції (ближчий до 1), тим у більшій мірі співпадають уявлення про ціннісні орієнтації досліджуваних груп, тим більш ефективна взаємодія (реальна чи потенційна) можлива між ними.

Коефіцієнти рангової кореляції обраховувалися між груповими показниками термінальних та інструментальних цінностей стосовно взаємних реальних і ідеальних уявлень.

Якісна обробка даних проводилася шляхом наповнення отриманих коефіцієнтів рангової кореляції по парах групових рангів змістом ціннісних уявлень соціальних працівників та клієнтів.

Для дослідження афективно-мотиваційного компоненту професійної інтеракції у соціальній роботі ми використали комплексну методику дослідження мотивації професійного самовдосконалення особистості, представлену у посібнику "Робоча книга практичного психолога: технологія ефективної професійної діяльності" (наук.ред. А.А. Деркач) [137, 102-132].

Автори комплексної методики вважають, що професійну мотивацію визначає наступна система ставлень:

1. Ставлення особистості до своєї професійної діяльності (оцінюється за ступенем рівня задоволеності професією).
2. Ставлення до себе як професіонала (оцінюється за величиною значення для працівника професійної діяльності).
3. Ставлення до самовдосконалення в професійній сфері (оцінюється за ступенем прагнення особистості до самовдосконалення у професійній діяльності).

Оскільки дослідження мотивації особистості соціальних працівників проводилось нами з метою виокремлення соціально-психологічних особливостей та факторів, що впливають на ефективність професійної взаємодії у соціальній роботі, з комплексу розроблених методик були використані ті, що найбільш відповідали поставленим завданням, а саме: анкета „Ставлення особистості до своєї професійної діяльності” (адаптований варіант методики Н.В. Кузьміної [137, 104]), методика „Логічний квадрат” [137, 104-105], адаптований варіант методики визначення

мотиваційного профілю особистості В.Е. Мільман [137, 128-131].

Дамо коротку характеристику кожному з діагностичних інструментів.

Ставлення особистості до своєї професійної діяльності досліджувалось методом анкетування за однойменною методикою. Як видно з бланку анкети, вона вміщує 12 запитань закритого та відкритого характеру.

Перші чотири запитання анкети спрямовані на збір інформації стосовно анкетних даних респондентів, як то вік, освіта, посада, місце роботи, її стаж, а також відповідність місця роботи професійній освіті.

П'яте запитання анкети "Чи подобається Вам Ваша професія (за місцем роботи)?" – закритого характеру. Відповіді на нього дають інформацію стосовно загального позитивного, негативного або невизначеного ставлення до своєї професійної діяльності.

Шосте запитання "Чи змінилось Ваше уявлення про професію за період роботи?" також передбачає виявлення загальних тенденцій стосовно рівня задоволення своєю професійною діяльністю, оскільки містить варіанти відповідей: "змінилось на краще", "змінилось на гірше", "не змінилось".

Наступне сьоме запитання "Чи хотіли б Ви зараз працювати за іншою спеціальністю, не пов'язаною із Вашою теперішньою професією?" конкретизує загальну інформацію попередніх запитань, оскільки передбачає пояснення респондентами, що дають на нього стверджувальну відповідь, причин такої думки.

Восьме запитання "Назвіть, які цілі у повсякденній трудовій діяльності для Вас є найбільш значимими?" спрямоване на дослідження елементів цілепокладання у професійній діяльності соціальних працівників, а саме вмінь формулювати цілі повсякденної діяльності та віддалені у часі цілі.

Дев'яте запитання анкети "Чи обрали б Ви знову свою професію?" продовжує низку запитань, що виявляють загальний рівень задоволення своєю професійною діяльністю. Забігаючи наперед, зазначимо, що у поєднанні з двома іншими, воно застосовується у методиці "Логічний квадрат" для виявлення саме рівня задоволення своєю професійною діяльністю.

Десяте запитання “Як Ви уявляєте свою трудову перспективу через декілька років?” – відкритого характеру і передбачає виявлення у соціальних працівників усвідомлення перспективи професійного та кар’єрного зростання.

У одинадцятому питанні “Що спонукає Вас працювати в теперішній час?” з’ясовуються провідні мотиви виконання соціальними працівниками трудових функцій. Воно також носить відкритий характер. Загалом, восьме, десяте та одинадцяте запитання анкети представляють блок запитань, що спрямовані на виявлення реальних професійних перспектив у соціальних працівників.

Нарешті, останнє, дванадцяте запитання анкети сформульоване у вигляді прохання “Оцініть, будь-ласка, в якій мірі Ваша професійна діяльність дає Вам можливість задовольнити перераховані нижче потреби (повне задоволення потреби приймається за 100%)” мало на меті з’ясування рівня задоволення основних професійних потреб у фахівців системи соціального захисту. Респондентам пропонувалося оцінити рівень задоволення потреб (у кількості 12) у відсотковому значенні (від 10% до 100 %) та занести оцінки у таблицю.

Дані, отримані в ході анкетування, оброблялися наступним чином.

Загальний рівень задоволення своєю професійною діяльністю з’ясовувався за допомогою методики “Логічний квадрат”. Суть методики полягає у співставленні та аналізі відповідей досліджуваного на серію взаємопов’язаних і таких, що взаємно виключають один одного, запитань, які зводяться в логічний квадрат (див. таблицю 2.2). Таким чином співставлялися відповіді на запитання 5, 7, 9 описаної нами вище анкети “Ставлення особистості до своєї професійної діяльності” [137, 104].

Критерії визначення рівня задоволення своєю професією за шестибальною шкалою наступні: повністю задоволений своєю професією – 1 бал; скоріше задоволений, ніж ні – 2 бали; невизначене ставлення до своєї професії – 3 бали; скоріше не задоволений, ніж задоволений – 4 бали; повністю незадоволений – 5 балів; суперечливе ставлення до професії – 6 балів.

Таблиця 2.2

Матриця методики „Логічний квадрат”

№ п/п	5. Чи подобається Вам Ваша професія?	7. Чи хотіли б Ви зараз перейти на іншу посаду, не пов'язану з вашою професією?								
		Ні			Не знаю			Так		
		9. Чи обрали б Ви знову свою професію?								
		Так	Не знаю	Ні	Так	Не знаю	Ні	Так	Не знаю	Ні
1.	Так, дуже подобається	1	2	6	2	2	4	4	4	4
2.	Скоріше подобається, ніж ні	2	2	3	2	3	3	6	3	6
3.	Моє ставлення до професії байдуже	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4.	Професія скоріше не подобається	6	3	4	6	4	4	3	4	4
5.	Професія зовсім не подобається	6	6	6	6	4	4	6	4	5
6.	Важко відповісти	2	3	6	3	3	3	6	3	4

Решта запитань анкети кількісно оброблялась шляхом обрахування відсоткових значень за варіантами, а в разі відсутності готових варіантів, однакові та подібні відповіді групувалися і також піддавалися відсотковому обрахунку.

Ставлення соціальних працівників до себе як професіоналів оцінювалось за методикою діагностики перцептивно-інтерактивної компетентності Н.П. Фетискіна [182, 235-237], а також модифікованою методикою „Ціннісні орієнтації” М. Рокича [138, 637-641], що були представлені нами вище.

Для діагностики третього виду відносин, до самовдосконалення, використовувався адаптований варіант методики визначення мотиваційного профілю особистості В.Е. Мільман. В її основу покладена виробничо-споживча інтерпретація характеру і місця різних класів потреб та мотивів у структурі людської діяльності, яка бере свій початок у вченні про ієрархію потреб А. Маслоу.

Методика складається з шести груп тверджень, кожне з яких поділене на 8 альтернативних пунктів. Досліджуваний повинен

виразити своє ставлення до кожного з них за п'ятибальною системою.

Ось перелік цих тверджень:

1. "У своїй поведінці на роботі потрібно притримуватись наступних принципів..."

2. "Серед моїх робочих справ багато місця займають наступні..."

3. "Якби у мене була можливість повністю на власний розсуд планувати робочий день, я, скоріше за все, займався б..."

4. "Моя праця дає мені перш за все..."

5. "Я хотів би на роботі бути поряд з такими людьми..."

6. "Я думаю, що маю на роботі в достатній мірі..."

При кількісній обробці результатів відповіді досліджуваного переводяться в бали: "так, повністю погоджуюсь з цим" – 3 бали, "скоріше так, загалом погоджуюсь" – 2 бали, "коли як, погоджуюсь у деякій мірі" – 1 бал, "ні, не згоден" та "не знаю, ніколи не замислювався над цим" – 0 балів. За кожним альтернативним твердженням нами був підрахований груповий показник, що може коливатися від 0 до 3 балів. Обраховувалося також стандартне відхилення по кожному із значень. Статистична обробка матеріалу здійснювалась у програмі SPSS, версія 10.

Якісна обробка полягала в аналізі переважаючих тенденцій, порівнянні відповідей за цією методикою з попередніми, пошуку обґрунтувань можливих припущень.

Оскільки сумарні діагностичні оцінки, за кожним із тверджень, стосуються семи мотиваційних шкал, що складають мотиваційний профіль особистості, а саме: підтримка життєзабезпечення (ПЖ), комфорт (К), соціальний статус (СС), спілкування (С), загальна активність (ЗА), творча активність (ТА), суспільна користь (СК), нами обраховувався також чисельний показник ступеня вираження в ієрархії мотивів соціальних працівників кожної з мотиваційних шкал.

При цьому послідовність розташування шкал мотиваційного профілю має не випадковий характер, а уособлює інтерпретацію ієрархії мотивів А. Маслоу. Перевага мотивів (П, К, С) свідчить про тенденцію підтримки життєдіяльності і нормального соціального існування особистості фахівця, тобто про споживацьку позицію.

Перевага другої групи мотивів (ЗА, ТВ, СК) може свідчити про сформованість у соціальних працівників переважаючої тенденції розвитку особистості і професійного зростання. За даними цього підрахунку можливою є побудова мотиваційного профілю соціальних працівників.

Пошук та аналіз існуючих діагностичних інструментаріїв щодо визначення конативного компоненту професійної інтеракції в соціальній роботі спрямував нашу увагу на методику діагностики перцептивно-інтерактивної компетентності Н.П. Фетискіна [182, 235-237].

При цьому ми керувалися тим, що результативність взаємодії у системі „соціальний працівник - клієнт” зумовлюється, більшою мірою, тими інтерактивними навиками, якими володіє фахівець із соціальної роботи, його інтерактивною компетентністю, яка розглядається нами в якості інтегральної характеристики, що визначає ефективність налагодження, організації, підтримки та досягнення цілей професійної інтеракції з клієнтами соціальних служб.

Слід зазначити, що призначення методики, деклароване її авторами, полягає у дослідженні “особистісної готовності до формування інтегративних критеріїв інтерактивної компетентності в межах малих груп стабільного і тимчасового типів” [182, 235]. Відтак, діагностика конативного компоненту професійної інтеракції в соціальній роботі проводилась нами за вказаною методикою діагностики перцептивно-інтерактивної компетентності.

Автори виділили шість складових перцептивно-інтерактивної компетентності, представлені в методиці у вигляді наступних оціночних шкал:

I. Взаємне пізнання (ступінь адекватності оцінки особистісних особливостей партнера по взаємодії).

II. Взаємне розуміння (рівень конфліктності, вміння зрозуміти точку зору партнера, опонента, іншої людини, знайти спільні інтереси).

III. Взаємний вплив (ступінь важливості думок, вчинків особистості для партнерів по спілкуванню, самокорекція, саморефлексія).

IV. Соціальна автономність (значимість особистісної позиції у спільних діях та організації спільної діяльності).

V. Соціальна адаптивність (благополучність взаємовідносин, задоволення своєю позицією у групі, гнучкість поведінки, контактність).

VI. Соціальна активність (спрямованість соціальної орієнтації, провідні мотиви взаємодії з партнером по спілкуванню, ефективність спільної діяльності).

Як бачимо, на діагностування перцептивної складової спрямовані шкали I – “Взаємне пізнання” та II – “Взаємне розуміння”, а на діагностування інтерактивної – шкали III – “Взаємний вплив”, IV – “Соціальна автономність”, V – “Соціальна адаптивність” та VI – “Соціальна активність”.

Текст методики включає 30 тверджень (по п'ять за кожною із вище описаних шкал), що виражають зміст перцептивно-інтерактивних умінь.

Процедура дослідження полягала у наступному. Респондентам пропонувалося оцінити за 5-ти бальною шкалою власні особливості міжособистісної взаємодії з клієнтами соціальних служб та колегами по роботі по кожному із 30 тверджень.

Ступінь вираження тієї або іншої складової перцептивно-інтерактивної компетентності за шкалами методики така: 20 і більше – високий, 11-19 – середній, менше 10 – низький.

Обробка результатів проводилася шляхом обрахування суми балів респондента по кожній зі шкал, а також загального рівня його перцептивно-інтерактивної компетентності, після чого було визначене середнє арифметичне та стандартне відхилення цих показників по вибірці. Статистичні вимірювання проводилися в програмі SPSS, версія 10.

Отже, результатом третього етапу дослідження став підбір та обґрунтування емпіричних методів та конкретних методик дослідження, та, зрозуміло, його організація і проведення. Зібрані дані оброблялися, аналізувалися, інтерпретувалися нами, піддавалися перевірці. Змістова презентація результатів та висновків в узагальненому вигляді представлена у наступних главах.

Глава 5. Когнітивний компонент професійної взаємодії в соціальній роботі

5.1. Система ціннісних уявлень соціальних працівників

Дослідження когнітивного компоненту професійної інтеракції здійснювалось нами через виявлення взаємних ціннісних уявлень соціальних працівників і клієнтів за допомогою модифікованого нами варіанту методики “Ціннісні орієнтації” М. Рокича, про що вже йшлося вище.

Система ціннісних уявлень визначає змістовну сторону спрямованості особистості і складає основу її ставлень до оточуючого світу, себе самої, основу світогляду і ядро мотивації життєвої активності, основу життєвої концепції та „філософії життя”. Більше того, ціннісні уявлення виконують регулюючу функцію у взаємодії.

У професійній взаємодії важливим є відповідність ціннісних уявлень фахівців цінностям та етичним принципам конкретної професії.

Додамо також, що, враховуючи регулюючу функцію ціннісних орієнтацій суб'єктів у процесі їх взаємодії, взаємні ціннісні уявлення соціальних працівників і клієнтів розглядаються нами в якості детермінант професійної інтеракції в соціальній роботі.

З огляду на такі міркування, виділимо зі списків термінальних та інструментальних цінностей, запропонованих М. Рокичем, ті, що відповідають цінностям та принципам соціальної роботи як професійної діяльності.

На нашу думку, це такі термінальні цінності як: активне, насичене діяльністю життя, цікава робота, пізнання, продуктивне життя, розвиток, свобода, щастя інших, творчість, впевненість у собі.

Серед інструментальних цінностей професійно важливими та такими, що здійснюють позитивний вплив на професійну взаємодію у соціальній роботі ми виділяємо: терпимість, співчуття, широта поглядів, ефективність у роботі, відповідальність, освіченість, незалежність, вихованість, чесність.

Розглянемо результати, отримані за допомогою модифікованої нами методики М. Рокича.

У системі ціннісних уявлень соціального працівника нами досліджувалися образи “Я-реальний” (СПР), “Я-ідеальний” (СПІ),

“Клієнт-реальний” (СПКР), “Клієнт-ідеальний” (СПКІ) стосовно термінальних та інструментальних цінностей. Кожен з цих образів розкриває зміст компонентів ціннісних уявлень особистості, а саме ціннісні орієнтації, ціннісні ідеали, ціннісні стереотипи та ціннісні стереотипи-ідеали щодо клієнта соціальної роботи (теоретичне обґрунтування такої структури ціннісних уявлень наведено нами у главі 4).

Здійснивши групування проранжованих списків термінальних цінностей з методики Рокича за критерієм їх значимості для соціальних працівників, ми отримали результати, представлені у таблиці 2.3.

В аспекті завдань нашого дослідження, аналіз отриманих даних представляє інтерес у декількох ракурсах.

По-перше, важливим є виявлення того, наскільки система ціннісних уявлень соціальних працівників відповідає цінностям та принципам їх професійної діяльності, і, відтак, створює базу для розвитку професійної компетентності соціальних працівників.

По-друге, оскільки ми досліджуємо систему ціннісних уявлень, що регулюють професійну інтеракцію у соціальній роботі, цікавим є ціннісний “портрет-стереотип” типового клієнта соціальної роботи, яким він постає в уявленнях соціального працівника.

По-третє, аналіз отриманих результатів дає можливість з’ясувати наявність або відсутність у соціальних працівників перспектив саморозвитку та розвитку клієнтів соціальної роботи.

У першому напрямку аналізу одразу звертає на себе увагу повторюваність низки “найбільш значимих” та “найменш значимих” цінностей по всіх чотирьох досліджуваних образах у системі ціннісних уявлень соціального працівника. Йдеться про найбільш значимі цінності “здоров’я”, “матеріально забезпечене життя”, “життєва мудрість”, “цікава робота” (останні дві цінності повторювалися у трьох образах). Щодо найменш значимих цінностей, то це такі як “творчість”, “краса природи та мистецтва”, “щастя інших”, “розваги”. Ці результати ще раз підтверджують встановлений та неодноразово перевірений соціальними психологами факт, що людина схильна сприймати світ через призму власних уявлень стосовно дійсності.

Таблиця 2.3

**Система ціннісних уявлень соціальних працівників
(термінальні цінності)**

Найбільш значимі цінності	Цінності, середні за значимістю	Найменш значимі цінності
Ціннісні орієнтації соціального працівника (Я-реальний - СПР)		
Здоров'я Любов Щасливе сімейне життя Матеріально забезпечене життя Цікава робота Гарні та вірні друзі	Життєва мудрість Впевненість у собі Пізнання Активне, насичене діяльністю життя Розвиток Суспільне визнання	Продуктивне життя Свобода Щастя інших Краса природи та мистецтва Розваги Творчість
Ціннісні ідеали соціального працівника (Я-ідеальний - СПІ)		
Здоров'я Активне, насичене діяльністю життя Життєва мудрість Цікава робота Любов Матеріально забезпечене життя	Гарні та вірні друзі Розвиток Свобода Пізнання Суспільне визнання Щасливе сімейне життя	Впевненість у собі Продуктивне життя Творчість Краса природи та мистецтва Щастя інших Розваги
Ціннісні стереотипи соціального працівника стосовно клієнта (Клієнт-реальний - СПКР)		
Матеріально забезпечене життя Здоров'я Життєва мудрість Гарні та вірні друзі Цікава робота Свобода	Активне, насичене діяльністю життя Суспільне визнання Любов Пізнання Продуктивне життя Впевненість у собі	Щасливе сімейне життя Розвиток Краса природи та мистецтва Розваги Щастя інших Творчість
Ціннісні стереотипи-ідеали соціального працівника стосовно клієнта (Клієнт-ідеальний - СПКІ)		
Життєва мудрість Здоров'я Матеріально забезпечене життя Активне, насичене діяльністю життя Суспільне визнання Пізнання	Розвиток Щасливе сімейне життя Любов Гарні та вірні друзі Цікава робота Впевненість у собі	Щастя інших Продуктивне життя Свобода Краса природи та мистецтва Творчість Розваги

Разом з цим, в аспекті професійної інтеракції у соціальній роботі, така ситуація слугує підтвердженням недостатнього рівня розвитку професійної перцептивно-інтерактивної компетентності у соціальних працівників, адже, як було з'ясовано нами у першому розділі, для представників професій групи "людина-людина" "...вкрай важливим є вміння...розуміти іншу людину,

розуміти саме її внутрішній світ, а не приписувати їй те, що нам особисто спало би на думку в її стані” [175, 129]. Тобто, йдеться про недостатню сформованість у соціальних працівників уміння адекватної соціально-перцептивної оцінки, що є важливою умовою ефективності та продуктивності взаємодії.

Продовжуючи аналізувати дані в аспекті професійної інтеракції, мусимо визнати, що цінності соціальної роботи як професійної діяльності недостатньо представлені в уявленнях соціального працівника. Серед виділених нами професійно важливих термінальних цінностей зі списку Рокича, до групи найбільш важливих увійшли: в образі уявлень “Я-реальний” тільки “цікава робота”, в образі “Я-ідеальний” – “цікава робота” та “активне, насичене діяльністю життя”, в образі “Клієнт-реальний” – “цікава робота” та “свобода”, в образі “Клієнт-ідеальний” – “активне, насичене діяльністю життя” та “пізнання”.

Навіть якщо припустити, що найпріоритетніші цілі для більшої частини людей “здоров’я”, “любов”, “матеріально забезпечене життя”, “щасливе сімейне життя” (такі дані отримуються у численних дослідженнях різних вибірок з використанням тесту Рокича) витіснили на більш далекі позиції професійно значущі цінності, звертає на себе увагу віднесення соціальними працівниками до найменш значимих таких цінностей-цілей, як “щастя інших” та “творчість” в усіх чотирьох досліджуваних образах, “продуктивне життя” – у трьох групах уявлень, “свобода” – у двох.

Аналіз результатів у наступному виділеному нами напрямку – стосовно ціннісного стереотипу клієнтів в уявленнях соціальних працівників, тільки підтверджує висловлену думку. Отримані дані свідчать, що у стереотипних уявленнях соціальних працівників стосовно клієнта-реального цінність “матеріально забезпечене життя” стоїть на першому місці, витіснивши навіть “здоров’я”. Натомість цінності “продуктивне життя”, “впевненість у собі”, “розвиток” займають відповідно 11-ту, 12-ту та 14-ту позиції. Цікаво, що до найбільш значимих в образі “Клієнт-реальний” в уявленнях соціальних працівників відноситься цінність “свобода”, що означає “самостійність, незалежність у судженнях і вчинках”. Разом з цим, у реальних та ідеальних уявленнях соціального працівника стосовно себе, ця цінність займає останні або середні

місця, як і в уявленнях соціального працівника про бажаного ідеального клієнта. Аналізу кореляційних зв'язків зазначених образів більше уваги буде приділено пізніше.

Що ж до третього напрямку аналізу, зазначимо, що співвіднесення уявлень соціальних працівників стосовно себе-реальних та себе-ідеальних виявило, що соціальні працівники прагнуть "активного, насиченого діяльністю життя" (повнота і емоційна насиченість життя) та "життєвої мудрості" (зрілість суджень і здоровий глузд, що досягаються життєвим досвідом) – саме ці цінності піднялися на позиції "найбільш значимих" в образі СПІ. Разом з цим, звертає на себе увагу низький ранг цінності "продуктивне життя" (максимально повне використання своїх можливостей, сил і здібностей) в образах СПР та СПІ. За такого поєднання цих цінностей у системі уявлень соціальних працівників та з урахуванням результатів діагностики рівня перцептивно-інтерактивної компетентності (йдеться про найвищий показник за шкалою "Соціальна активність" та найнижчий – за шкалою "Взаємний вплив"), можемо припускати існування прагнення соціальних працівників до активної діяльності у поєднанні з відсутністю спрямування на досягнення результату (якщо коротко – активність без продуктивності, результативності).

В аспекті професійної інтеракції важливим є уявлення соціального працівника стосовно перспектив розвитку клієнта. З позицій сучасних уявлень щодо соціальної роботи, отримані результати є неоднозначними. Позитивним є підвищення в образі СПКІ рангів цінностей "активне, насичене діяльністю життя", "суспільне визнання", "пізнання", що може свідчити про усвідомлення соціальними працівниками необхідності активізації потенціалу самопомоги, підвищення соціального статусу клієнтів соціальних служб у взаємодії з ними. Разом з цим, протирічать професійним вимогам досить низький ранг цінностей "впевненість у собі", "продуктивне життя" та різке зниження рангу цінності "свобода".

Проаналізувавши систему уявлень соціальних працівників щодо термінальних цінностей, звернемося до аналізу інструментального списку за тими ж напрямками. Система інструментальних ціннісних уявлень соціальних працівників представлена у таблиці 2.4.

Таблиця 2.4
Система ціннісних уявлень соціальних працівників
(інструментальні цінності)

Найбільш значимі цінності	Цінності, середні за значимістю	Найменш значимі цінності
Ціннісні орієнтації соціального працівника (Я-реальний - СПР)		
Вихованість Чесність Співчуття Відповідальність Терпимість Освіченість	Життєрадісність Акуратність Старанність Самоконтроль Ефективність у справах Непримиримість	Рационалізм Широта поглядів Незалежність Сміливість у відстоюванні думки Тверда воля Високі запити
Ціннісні ідеали соціального працівника (Я-ідеальний - СПІ)		
Вихованість Освіченість Акуратність Чесність Самоконтроль Відповідальність	Старанність Життєрадісність Незалежність Тверда воля Терпимість Співчуття	Широта поглядів Рационалізм Сміливість у відстоюванні думки Ефективність у справах Непримиримість Високі запити
Ціннісні стереотипи соціального працівника стосовно клієнта (Клієнт-реальний - СПКР)		
Сміливість у відстоюванні думки Відповідальність Високі запити Терпимість Незалежність Чесність	Непримиримість Самоконтроль Освіченість Рационалізм Тверда воля Співчуття	Вихованість Ефективність у справах Життєрадісність Акуратність Старанність Широта поглядів
Ціннісні стереотипи-ідеали соціального працівника стосовно клієнта (Клієнт-ідеальний - СПКІ)		
Вихованість Акуратність Освіченість Життєрадісність Незалежність Рационалізм	Самоконтроль Старанність Чесність Співчуття Широта поглядів Відповідальність	Терпимість Сміливість у відстоюванні думки Тверда воля Ефективність у справах Непримиримість Високі запити

У результаті аналізу системи уявлень соціальних працівників щодо інструментальних цінностей було з'ясовано, що цінності-засоби у більшій мірі ніж цінності-цілі відповідають принципам професійної соціальної роботи. Так, шість із виділених нами дев'яти професійно значущих інструментальних цінностей відносяться до групи пріоритетних і включають: "вихованість", "чесність", "співчуття", "відповідальність", "терпимість", "освіченість" в образі СПР. Разом з цим, дві з професійно важливих ціннос-

тей – “широта поглядів” (вміння зрозуміти точку зору іншої людини, поважати смаки, звичаї та звички інших людей) та “незалежність” (здатність діяти самостійно, рішуче) опинилися в групі найменш пріоритетних.

Звертаємо увагу, що інструментальна цінність “сміливість у відстоюванні думки, своїх поглядів”, так само як і споріднена до “незалежності” термінальна цінність “свобода”, відносяться до групи найменш значимих цінностей в уявленнях соціальних працівників про себе, і це, на нашу думку, може слугувати поясненням невисокого показника за шкалою “соціальна автономність” у складі перцептивно-інтерактивної компетентності соціальних працівників. Вдруге отримало підтвердження припущення щодо зумовленості останньої ціннісними уявленнями.

Щодо образу клієнта в системі цінностей-засобів соціального працівника (СПКР), то він включає наступні пріоритетні характеристики: “сміливість у відстоюванні думки”, “відповідальність”, “високі запити”, “терпимість”, “незалежність”, “чесність”. Разом з цим, на думку фахівців, їх клієнти недостатньо виховані, неефективні у справах, не володіють почуттям гумору (“життєрадісність”), недостатньо акуратні та не наділені широтою поглядів, втім, як і самі працівники.

Бачення перспектив для саморозвитку, тобто уявлення соціальних працівників щодо себе-ідеальних, полягають у наступному: цінності “терпимість” та “співчуття” замінюються на “акуратність” та “самоконтроль” у групі найбільш значимих. Відтак, соціальні працівники в ідеалі прагнуть позбутися співчутливості та терпимості – професійно значущих цінностей. Така ситуація може бути пояснена, з одного боку, ознаками вигорання особистості, а з іншого – прагненням максимально технологізувати свою діяльність, привести її у відповідність до формальних вимог, не давати волю почуттям. На це вказують і цінності-замісники – акуратність та самоконтроль.

Бачення соціальним працівником перспектив розвитку клієнта полягають у наділенні його трьома цінностями, що є важливими і для соціального працівника (“вихованість”, “акуратність”, “освіченість”), а також у формуванні почуття гумору

(“життєрадісність”) та формуванні здатності раціонально мислити, приймати логічно обґрунтовані висновки (“раціоналізм”).

Зазначимо, що співвіднесення ціннісних уявлень соціальних працівників по образах СПКР та СПКІ свідчить про їх повне неспівпадання. Детальніше про це – в аналізі кореляційних зв'язків між ціннісними уявленнями соціальних працівників та клієнтів.

Отже, уявлення соціальних працівників щодо цінностей-засобів у більшій мірі відповідають вимогам професійної інтеракції в соціальній роботі у порівнянні до цінностей-цілей. Йдеться про те, що, володіючи уявленнями про адекватні засоби професійної інтеракції, соціальні працівники недостатньо уявляють її цілей, тобто не знають, в якому напрямку спрямовувати свою активність, якого результату прагнути.

5.2. Система ціннісних уявлень клієнтів соціальної роботи

Ціннісні уявлення клієнтів вивчалися нами з огляду на суб'єкт-суб'єктний характер професійної інтеракції у соціальній роботі, коли обидва учасника взаємодії визнаються як рівноправні та такі, що здійснюють спільний внесок у досягнення її результатів. Зрозуміло, що в ситуації професійної взаємодії, позицію лідера, принаймні на перших етапах взаємодії, займатиме фахівець. Крім того, клієнти соціальних служб навряд чи володіють знаннями щодо професійно значимих цінностей професії. Позаяк в аналізі системи ціннісних уявлень клієнтів не будемо з'ясовувати їх відповідність цінностям соціальної роботи як професійної діяльності. Нас цікавлять, насамперед, їх уявлення стосовно себе (образ КР) та можливих напрямків розвитку (образ КІ), а також очікувані уявлення (експектації) стосовно соціальних працівників – реального (КСР) та ідеального (КСПІ).

Результати дослідження уявлень щодо термінальних цінностей клієнта представлено у таблиці 2.5. Клієнти соціальної роботи уявляють себе в реальному житті як таких, що цінують фізичне і психічне здоров'я, щасливе сімейне життя, близькість з коханою людиною, любов, продуктивне життя як максимально повне використання своїх можливостей, сил і здібностей, наявність гарних

та вірних друзів, цікаву роботу і тільки потім матеріально забезпечене життя як відсутність матеріальних проблем.

Таблиця 2.5

Система ціннісних уявлень клієнтів (термінальні цінності)

Найбільш значимі цінності	Цінності, середні за значимістю	Найменш значимі цінності
Ціннісні орієнтації клієнта (Я-реальний - КР)		
Здоров'я Щасливе сімейне життя Любов Продуктивне життя Гарні та вірні друзі Цікава робота	Матеріально забезпечене життя Активне, насичене діяльністю життя Життєва мудрість Свобода Розвиток Впевненість у собі	Суспільне визнання Пізнання Краса природи та мистецтва Щастя інших Творчість Розваги
Ціннісні ідеали клієнта (Я-ідеальний - КІ)		
Здоров'я Цікава робота Активне, насичене діяльністю життя Життєва мудрість Пізнання Любов	Щасливе сімейне життя Розвиток Свобода Гарні та вірні друзі Продуктивне життя Впевненість у собі	Щастя інших Матеріально забезпечене життя Суспільне визнання Краса природи та мистецтва Творчість Розваги
Ціннісні стереотипи клієнта стосовно соціального працівника (Соціальний працівник-реальний - КСПР)		
Здоров'я Життєва мудрість Щасливе сімейне життя Цікава робота Активне, насичене діяльністю життя Пізнання	Матеріально забезпечене життя Свобода Щастя інших Любов Продуктивне життя Суспільне визнання	Впевненість у собі Гарні та вірні друзі Розвиток Краса природи та мистецтва Творчість Розваги
Ціннісні стереотипи-ідеали клієнта стосовно соціального працівника (Соціальний працівник-ідеальний - КСПІ)		
Здоров'я Життєва мудрість Цікава робота Свобода Щастя інших Щасливе сімейне життя	Любов Активне, насичене діяльністю життя Матеріально забезпечене життя Продуктивне життя Суспільне визнання Пізнання	Впевненість у собі Розвиток Творчість Гарні та вірні друзі Краса природи та мистецтва Розваги

До групи найменш значимих клієнти соціальних служб системи соціального захисту населення відносять “розваги” (приємне, необтяжливе проведення часу, відсутність обов’язків), “творчість” (можливість творчої діяльності), “щастя інших” (благополуччя, розвиток і вдосконалення інших людей, всього народу, людства в цілому), “красу природи та мистецтва” (переживання прекрасного в природі і мистецтві), “пізнання” (можливість вдосконален-

ня своєї освіти, розширення світогляду, загальної культури, підвищення інтелектуального розвитку) і “суспільне визнання” (повага оточуючих та/або колег по роботі).

При цьому в ідеалі вони прагнуть активного, сповненого діяльності, повноти й емоційної насиченості життя (“активне, насичене діяльністю життя”), зрілості суджень і здорового глузду (“життєвий досвід”), можливості розширення своєї освіти, світогляду, загальної культури, інтелектуального розвитку (“пізнання”), якого їм не вистачає в реальній ситуації.

Цікаво, що цінності “розвиток” (робота над собою, постійне фізичне і духовне вдосконалення) та “свобода” (самостійність, незалежність у судженнях і вчинках) у реальних та ідеальних уявленнях клієнта щодо себе займають середні, чітко не визначені позиції. З погляду професійної інтеракції соціального працівника, його впливи мають бути спрямовані на підвищення рангів цих цінностей, оскільки тільки через розвиток у такому розумінні можна досягнути самостійності та незалежності клієнта.

Зазначимо також, що матеріальне забезпечення в уявленнях клієнтів про себе-реальних є середньою за значущістю, а в ідеальних уявленнях входить до групи найменш значимих цінностей, тобто не визначає їх життєвих перспектив.

Образ соціального працівника в уявленнях клієнта асоціюється з життєвою мудрістю, наявністю цікавої роботи, активним, насиченим діяльністю життям та пізнанням, а також звичайними життєвими цінностями здоров'я та щасливого сімейного життя. Образ ідеального соціального працівника доповнюється цінностями “свобода” та “щастя інших”. Тобто, клієнти очікують від соціальних працівників самостійності у судженні та вчинках і альтруїстичних виявів на користь благополуччя, розвитку й вдосконалення інших людей, всього народу, людства в цілому. При цьому не значимими як для реального, так і ідеального соціального працівника, на думку клієнтів, є цінності “впевненість у собі”, “гарні та вірні друзі”, “розвиток”, “краса природи та мистецтва”, “творчість” та “розваги”.

Систему інструментальних ціннісних уявлень клієнта представлено у таблиці 2.6.

Таблиця 2.6

Система ціннісних уявлень клієнтів (інструментальні цінності)

Найбільш значимі цінності	Цінності, середні за значимістю	Найменш значимі цінності
Ціннісні орієнтації клієнта (Я-реальний - КР)		
Відповідальність Співчуття Вихованість Незалежність Освіченість Терпимість	Широта поглядів Акуратність Чесність Самоконтроль Життєрадісність Сміливість у відстоюванні думки	Ефективність у справах Старанність Тверда воля Рціоналізм Непримиримість Високі запити
Ціннісні ідеали клієнта (Я-ідеальний - КІ)		
Вихованість Співчуття Освіченість Відповідальність Незалежність Чесність	Тверда воля Терпимість Самоконтроль Акуратність Рационалізм Старанність	Широта поглядів Сміливість у відстоюванні думки Непримиримість Життєрадісність Ефективність у справах Високі запити
Ціннісні стереотипи клієнта стосовно соціального працівника (Соціальний працівник-реальний - КСПР)		
Освіченість Акуратність Вихованість Відповідальність Старанність Рационалізм	Терпимість Співчуття Чесність Самоконтроль Широта поглядів Життєрадісність	Сміливість у відстоюванні думки Тверда воля Незалежність Непримиримість Ефективність у справах Високі запити
Ціннісні стереотипи-ідеали клієнта стосовно соціального працівника (Соціальний працівник-ідеальний - КСПІ)		
Вихованість Відповідальність Співчуття Акуратність Освіченість Терпимість	Широта поглядів Чесність Старанність Життєрадісність Самоконтроль Рационалізм	Високі запити Незалежність Тверда воля Ефективність у справах Сміливість у відстоюванні думки Непримиримість

Щодо засобів досягнення цілей (інструментальних цінностей), то клієнти в реальному житті (КР) надають перевагу відповідальності (почуттю обов'язку, вмінню тримати слово), співчуттю (чуйності, турботливості), вихованості (гарним манерам), незалежності (здатності діяти самостійно, рішуче), освіченості (широті знань, високій загальній культурі) та терпимості (до почуттів і думок інших, вмінню прощати іншим їх помилки).

До найменш значимих цінностей-цілей реального життя клієнти віднесли ефективність у справах (працелюбство, продуктивність у роботі), старанність (наполегливість), тверду волю (вміння настояти на своєму, не відступати перед труднощами), раціоналізм (вміння логічно мислити, приймати обдумані раці-

ональні рішення), непримиримість до недоліків оточуючих та своїх, і на останньому місці – високі запити (високі вимоги до життя і високий рівень домагань).

В ідеальних уявленнях клієнтів щодо себе у групі найпріоритетніших цінностей, з'являється характеристика чесність (правдивість, щирість) замість терпимості, а до групи найменш значимих додаються широта поглядів, сміливість у відстоюванні своєї думки, життєрадісність, що витісняють на вищі позиції раціоналізм, тверду волю і старанність. Проте, звертає на себе увагу, що в обох образах КР та КІ цінність “високі запити” залишається на останньому 18 місці.

Що ж до уявлень клієнтів про соціальних працівників, то вони створюють наступний узагальнений портрет фахівця ССЗН. Це людина з високим рівнем освіти, акуратна у справах та вихована, має гарні манери. Крім того, вона відповідальна, старанно ставиться до виконання обов'язків і наділена певним ступенем раціональності у мисленні, здатна приймати обґрунтовані рішення. При цьому в образі реального соціального працівника не значимими для клієнта уявляються сміливість у відстоюванні своєї думки (здатність відстояти свою точку зору), тотожні їй цінності “тверда воля” і “незалежність”, а також неважливі і для самого клієнта непримиримість до недоліків у себе та оточуючих, ефективність у справах та високі запити.

В уявленнях клієнтів про ідеальних соціальних працівників звертає на себе увагу підвищення рангів цінностей “співчуття” та “терпимість”, що витісняють на нижчі позиції “старанність” та “раціоналізм”. Припускаємо, що у взаємодії з соціальними працівниками клієнтам не вистачає емоційної підтримки, турботи, розуміння і терпіння з боку фахівців.

Отже, узагальнивши матеріал, отриманий при аналізі системи ціннісних уявлень клієнтів соціальної роботи, можемо намітити певні тенденції у соціальному сприйнятті клієнтами себе та соціальних працівників.

Клієнт прагне активної участі в житті суспільства, реалізації своїх можливостей, пізнання та здобуття на цій основі життєвої мудрості, проте не усвідомлює, яким чином цього досягти (цінності “розвиток”, “свобода”, “впевненість у собі” не є пріоритетними

у системі уявлень клієнтів щодо себе). Така сама тенденція намітилась і в групі інструментальних цінностей. Надаючи пріоритети засобам, що виявляються у соціально схвальній поведінці (бути вихованим, освіченим, відповідальним, турботливим, чесним), цінності, що забезпечують соціальну автономність клієнта, досягнення цілей, прийняття обґрунтованих самостійних рішень, знаходяться на останніх позиціях (“ефективність у справах”, “сміливість у відстоюванні думки”, “раціоналізм” та ін.).

У соціальних працівників клієнти шукають життєвої мудрості, широти світогляду, загальної культури, а в ідеалі, чекають більшої альтруїстичної спрямованості та незалежності, самостійності у судженнях. Інструментами досягнення цього вони вважають високий рівень освіти, культуру спілкування, гарні манери, акуратність у веденні справ, відповідальне ставлення, проте зазначають, що ідеальний соціальний працівник має бути наділеним ще й емпатією (співчуттям, турботливістю) та толерантністю (терпимістю).

5.3. Порівняльний аналіз ціннісних уявлень соціальних працівників та клієнтів

З огляду на предмет нашого дослідження – професійна інтеракція у соціальній роботі – нас цікавить не просто аналіз пріоритетності тих чи інших цінностей у системі ціннісних уявлень соціального працівника та клієнта, а їх зіткнення, співвідношення, відповідність, взаємність або ж, навпаки, протилежний характер.

У професійному аспекті взаємодії у соціальній роботі інтерес становить відповіді на запитання:

1. Чи відповідає система ціннісних уявлень соціальних працівників вимогам професії, що має сильну ціннісно-етичну регламентацію?

2. Наскільки адекватно соціальні працівники вміють будувати перцептивний образ клієнта (чи відповідають їх уявлення щодо клієнтів особистим уявленням про себе останніх)?

3. Чи відповідають соціальні працівники експектаціям клієнта у професійній взаємодії (наскільки співвідносяться уявлення клієнтів та соціальних працівників щодо останніх)?

Відповіді на ці запитання ми шукали у кореляційному аналізі ціннісних уявлень соціальних працівників та клієнтів.

Результати обробки даних (коефіцієнти рангової кореляції) за класами термінальних та інструментальних цінностей у групах уявлень “Я-реальний” та “Я-ідеальний” у соціальних працівників та клієнтів представлені у зведеній таблиці 2.7.

Таблиця 2.7

Зведена таблиця коефіцієнтів рангової кореляції між досліджуваними образами групових уявлень соціальних працівників та клієнтів

Рангова кореляція по групах уявлень “Я-реальний” у соціальних працівників і клієнтів						Рангова кореляція по групах уявлень „Я-реальний” та „Я-ідеальний” у соціальних працівників та клієнтів					
СПР- КР	СПР- СПКР	СПР- КСПР	СПКР- КСПР	СПКР- КР	КСПР- КР	СПР- СП	СПКР- СПКІ	КСПР- КСПІ	КР- КІ	КЕ- СПКІ	СП- КСПІ
Уявлення про термінальні цінності											
0,821	0,669	0,656	0,617	0,614	0,588	0,725	0,673	0,878	0,643	0,597	0,571
Уявлення про інструментальні цінності											
0,636	0,194	0,660	0,294	0,028	0,525	0,636	0,473	0,808	0,767	0,468	0,660

Як видно з таблиці, досить високий коефіцієнт рангової кореляції термінальних цінностей у парі СПР-КР (0,821) свідчить про певний збіг ціннісних орієнтацій соціальних працівників та клієнтів у їх уявленнях про „реального себе”, що потенційно закладає основи для адекватного взаєморозуміння та ефективної взаємодії.

Разом з тим, у парі групових рангів СПР-СПКР коефіцієнт кореляції знижується (до 0,669), і ця тенденція зниження (до 0,588) відслідковується в усіх парах, де співвідносяться уявлення про реального себе та уявлення про партнера по взаємодії (СПР-КСПР, СПКР-КСПР, СПКР-КР, КСПР-КР), а це свідчить про сформованість неадекватних уявлень один про одного у соціального працівника та клієнта. Тобто, термінальні цінності соціальних працівників та клієнтів, виходячи з їх розрізнених уявлень про „реального себе”, є ближчими, ніж вони існують в уявленнях партнерів по взаємодії.

Змістовно вищеописані кореляційні зв'язки полягають у наступному (див. додаток А, таблиці А.1, А.2). І соціальний працівник (СПР), і клієнт (КР) відзначили як найбільш важливі для

них (перші шість місць у групових рангах) цінності „здоров'я”, „любов” та „щасливе сімейне життя” (перші три місця), а також „гарні та вірні друзі”, „цікава робота” (п'яте і шосте місце). Єдиною суттєвою відмінністю у найбільш значимих термінальних цінностях є те, що соціальні працівники віднесли сюди „матеріально забезпечене життя”, а клієнти – „продуктивне життя”, яке для соціальних працівників стоїть на 13 місці і розпочинає шістьку „найменш важливих цінностей”. До останніх соціальні працівники разом із клієнтами відносять також такі цінності, як „щастя інших”, „краса природи та мистецтва”, „розваги” та „творчість” (у різних комбінаціях - 18, 17, 16 та 15 місця). Примітно, що „не важливими” для соціальних працівників є, крім того, „свобода” (14 місце), а для клієнтів – „суспільне визнання” (13 місце) та „пізнання” (14 місце).

Як ми зазначали вище, згідно теорії соціальних уявлень [106], соціальний працівник вибудовує свою взаємодію із клієнтом, виходячи з власних уявлень про себе та про клієнта. Співвіднесення та якісний аналіз групових рангів термінальних цінностей у парах СПР-СПКР та СПКР-КР, таким чином, демонструє ситуацію взаємодії „соціальний працівник-клієнт”, якою вона постає в уявленні першого, та дає можливі пояснення зниження коефіцієнту рангової кореляції в цих парах.

На думку соціального працівника, найбільш значимими для клієнта є цінності „матеріально забезпечене життя” (1 місце), „життєва мудрість” (3 місце) і „свобода” (6 місце), в той час як самі клієнти поставили ці цінності відповідно на 7-ме, 9-те та 10-те місця. Разом з тим, уявлення соціальних працівників про значимість для клієнтів цінностей „здоров'я” (2 місце), „гарні та вірні друзі” (4 місце), „цікава робота” (5 місце) майже відповідають уявленням клієнтів про самих себе – дані цінності отримали в груповому ранзі КР відповідно 1, 5 та 6 місця.

Найменш значимими для клієнта, і в уявленнях соціального працівника, і на думку самого клієнта, є „творчість”, „розваги”, „щастя інших”, „краса природи та мистецтва” (у різних співвідношеннях, але 18, 17, 16, 15 місця). Не важливими в уявленні соціального працівника про клієнта також є „щасливе сімейне життя” (13 місце, в той час як клієнт розташував цю цінність

на 2 місці) та „розвиток”. Клієнт сюди ж відносить, як уже зазначалося, „суспільне визнання” і „пізнання”.

Цікавим, у світлі тієї ж концепції соціальних уявлень, є порівняльний якісний аналіз групових рангів цінностей у парах КР-КСПР та СПР-КСПР. Він демонструє ситуацію взаємодії „соціальний працівник-клієнт”, але вже в уявленні клієнта соціальної роботи.

Соціальний працівник в уявленні клієнта постає як такий, що цінує (в порядку зменшення значимості): „здоров'я”, „життєву мудрість” (7 місце в оцінці соціальним працівником себе реально-го), „щасливе сімейне життя”, „цікаву роботу”, „активне насичене діяльністю життя” (10 місце в оцінці соціальним працівником себе реального) та „пізнання” (9 місце в уявленні соціального працівника про себе).

Соціальний працівник і клієнт уявляють першого як такого, що найменш цінує „розваги”, „творчість”, „красу природи та мистецтва”. При цьому клієнт вважає не важливими для соціального працівника цінності „впевненість у собі” (13 місце в групі КСПР і 8 – в групі СПР), „гарні та вірні друзі” (14 місце в групі КСПР і 6 – в групі СПР) та „розвиток” (15 місце в групі КСПР і 11 – в групі СПР).

На основі узагальнення представлених вище даних відслідковуються наступні важливі тенденції.

По-перше, серед професійно-необхідних у соціальній роботі цінностей (активне, насичене діяльністю життя, цікава робота, пізнання, продуктивне життя, розвиток, щастя інших, творчість, свобода) соціальні працівники значимими для себе вважають тільки „цікаву роботу”. Клієнти ж, крім цього, очікують від соціального працівника прояву життєвого досвіду, активної життєвої позиції та освіченості, загальної культури та інтелектуального розвитку.

Цікаво також, що обидва учасники взаємодії в соціальній роботі очікують один від одного зрілості суджень і здорового глузду, що досягаються життєвим досвідом (майже однаковий ранг цінності „життєва мудрість” у групах СПР та КСПР) і відчують нестачу їх в уявленнях про себе-реальних.

По-друге, неприпустимим з позицій гуманістичних уявлень про соціальну роботу є також і той факт, що цінності „щастя

інших”, „свобода” та „продуктивне життя” є найменш значимими і посідають останні місця в уявленні соціального працівника про себе-реального.

По-третє, привертає на себе увагу той факт, що цінність „творчість” є найменш значимою в обох аналізованих уявленнях, тобто учасники взаємодії в системі „клієнт-соціальний працівник” не бачать можливості для прояву творчості в соціальній роботі. Разом з цим, як показав аналіз теоретичних підходів до професійної діяльності – соціальна робота – науковці [66] надають здатності до творчості важливого значення серед інших складових професійної компетентності соціальних працівників.

По-четверте, низькі ранги цінностей „свобода”, „продуктивне життя” і „творчість” в оцінці себе-реальних соціальними працівниками, а також цінності „впевненість у собі” в оцінці соціальних працівників-реальних клієнтами наводять на думку про недостатній розвиток „особистісної свободи” (у термінології Г.О. Балла [9]) соціальних працівників. Більше того, соціальні працівники почувають себе „менш вільними” (цінність „свобода” – на 14 місці) в порівнянні до клієнтів („свобода” – на 6-му місці). Натомість клієнти почувають себе „менш освіченими, інтелектуально розвиненими”, ставлячи цінність „пізнання” в оцінці „себе-реального” на чотирнадцяте місце, а в оцінці соціального працівника реального – на шосте.

По-п’яте, не зважаючи на реформи, що відбуваються на сучасному етапі, соціальний працівник розглядає клієнта через призму „матеріального забезпечення”, ставлячи цю цінність на перше місце, хоча в оцінці клієнтом себе вона посідає тільки сьому позицію.

Зроблені нами проміжні висновки можуть свідчити про недостатню сформованість системи професійних цінностей у соціальних працівників. Цей факт набуває ще більшого значення з огляду на те, що в уявленні клієнта соціальний працівник постає більш актуалізованим, вищі професійні цінності є для нього більш значимими, ніж в уявленні соціального працівника про себе самого. Йдеться про ціннісну неспроможність соціальних працівників відповідати експектаціям клієнта у професійній взаємодії.

Якщо термінальні цінності визначають прагнення й устремління людини, кінцеву мету її існування, то інструментальні – стосуються засобів досягнення цих цілей. Вони визначають вибір людиною способів дій та свідчать про наявність в особистості певних якостей, які виступають інструментами досягнення мети діяльності.

Аналіз коефіцієнтів рангової кореляції за списком *інструментальних цінностей* виявив суттєві відмінності в уявленнях соціальних працівників і клієнтів стосовно способів дій при досягненні поставленої мети.

Кореляція між інструментальними цінностями в парі СПР-КР (уявлення учасників взаємодії про себе - реальних) зменшується в порівнянні до термінальних (коефіцієнти відповідно складають 0,636 та 0,821). А це означає, що уявлення про цінності-засоби, тобто способи досягнення цілей діяльності в достатній мірі різняться у соціальних працівників та клієнтів.

Крім того, коефіцієнт кореляції різко знижується (наближується до нульового значення) в парах, де співвідносяться уявлення соціального працівника про клієнта реального (СПКР) з іншими групами (СПР-СПКР, СПКР-КСПР, СПКР-КР). При цьому при співвіднесенні уявлень клієнта про соціального працівника (КСПР) із іншими груповими рангами спостерігається, у порівнянні до пари СПР-КР, незначне збільшення кореляції (до 0,660 у парі СПР-КСПР) та незначне зменшення (до 0,525 у парі КСПР-КР).

Отже, аналіз коефіцієнтів кореляції групових рангів інструментальних цінностей показав, що, по-перше, уявлення про цінності-засоби у соціальних працівників та клієнтів різняться у більшій мірі, ніж про цінності-цілі. Тобто способи досягнення поставленої мети, властивості особистості, що лежать в основі її досягнення, одним словом, інструментальні складові мотивації діяльності учасників взаємодії у діаді „соціальний працівник-клієнт” не співпадають. По-друге, виявлений цікавий факт більш адекватних уявлень клієнтів про інструментальні цінності соціальних працівників, ніж соціальних працівників – про клієнтів.

Спробуємо дати пояснення вищеописаним кореляційним зв'язкам (див. додаток А, таблиці А.3, А.4).

І соціальний працівник, і клієнт серед найбільш важливих інструментальних цінностей у себе-реальних (СПР-КР) відзначили „вихованість” (1 місце – у соціального працівника та 3 – у клієнта), „співчуття” (відповідно 3 і 2 місця), „відповідальність” (4 і 1 місця), „терпимість” (5 і 6 місця), „освіченість” (6 і 5 місця). Єдиною суттєвою відмінністю у „найважливіших” цінностях-засобах в уявленнях учасників взаємодії про себе-реальних є те, що соціальний працівник поставив на 2 місце „чесність” (у клієнта вона на 9 місці), а клієнт – „незалежність” (у соціального працівника ця цінність посідає 15 місце).

„Найменш важливою” інструментальною цінністю і соціальні працівники, і клієнти вважають „високі запити” (18 місце в обох групах). Не важливими для обох груп є також „раціоналізм” (13 місце – СПР і 16 – КР) та „тверда воля” (відповідно 17 та 15 місця). В уявленні соціальних працівників на останніх місцях знаходяться також: „широта поглядів” – 14 місце (у той час як у клієнтів вона – на 7), „сміливість у відстоюванні думки” – 16 місце (у клієнтів – на 12), та, як уже зазначалося, „незалежність” – 15 місце. Клієнт же відкидає як важливі „непримиримість” – 17 місце (у соціальних працівників – 12), „старанність” – 14 місце (у соціальних працівників – 9) та „ефективність у справах” – 13 місце (у соціальних працівників – 11). Отже, співставлення уявлень учасників професійної інтеракції у соціальній роботі щодо власних інструментальних цінностей (СПР-КР) дає підстави говорити про можливість налагодження взаємодії на основі інструментальних цінностей. Зниження ж коефіцієнту кореляції на 0,2 пункти в порівнянні до тієї ж пари групових рангів термінальних цінностей відбулося за рахунок майже протилежних уявлень соціальних працівників і клієнтів про значення цінностей „незалежність”, „широта поглядів” (важливі для клієнтів і ні – для соціальних працівників) та „чесність” (важлива для соціального працівника і ні – для клієнта).

Крім того, варто відзначити, що інструментальні цінності соціальних працівників більшою мірою відповідають професійним вимогам, ніж термінальні.

Якою ж постає інструментальна сторона мотиваційної компоненти взаємодії із клієнтом в уявленні соціального працівника?

Відповідь на це запитання знаходимо у співвіднесенні рангів інструментальних цінностей у групах СПР-СПКР та СПКР-КР.

На думку соціального працівника, перше місце у клієнта посідає цінність „сміливість у відстоюванні думки”. Сам же клієнт ставить цю цінність тільки на 12 місце (КР), а в оцінці соціального працівника себе-реального вона взагалі посідає 16 місце. Цей факт свідчить про те, що в уявленні соціального працівника клієнт постає більш сильним та сміливим при відстоюванні своєї позиції. Ці дані узгоджуються із результатами, отриманими у дослідженнях професійних образів-типажів соціальних працівників і клієнтів Н.І. Кривоконь, яка показала, з використанням методу семантичного диференціалу [73], більш „сильну” позицію клієнта у порівнянні з „соціальним працівником” (аналіз здійснювався за шкалами „оцінка”, „сила”, „активність”).

Звертає на себе увагу також і уявлення соціального працівника про високу важливість для клієнта цінності “високі запити” (3 місце в груповому ранзі СПКР), у той час як для клієнта, та і самого соціального працівника, вона – на останньому. Нагадаємо, що в уявленнях соціального працівника про термінальні цінності клієнта перше місце посідає “матеріально-забезпечене життя”. З огляду на це, підтверджується припущення про стереотипне сприйняття соціальними працівниками клієнтів через призму матеріального забезпечення.

Надаючи великого значення цінності „чесність” для себе-реального (2-ге місце в ранзі СПР), соціальний працівник і клієнта сприймає таким (6-те місце в ранзі СПКР), але, як уже зазначалося, сам клієнт віддав цій цінності тільки 9-ту позицію.

Натомість клієнт в оцінці себе реального (КР) відводить другу і третю позиції цінностям „співчуття” та „вихованість”, які, на думку соціального працівника, займають у клієнта (СПКР) 12 і 13 місце.

Майже співпадають уявлення про клієнтів у них самих (КР) та соціальних працівників (СПКР) стосовно значимості цінностей “відповідальність”, “терпимість” та “незалежність” (ці цінності у різних співвідношеннях займають перші позиції в аналізованих нами групових рангах).

Клієнт майже погоджується із соціальним працівником у неважливості для нього цінностей „ефективність у справах” та „старанність” (які входять до шістки „найменш важливих цінностей”), але вважає себе більш „акуратним” та „життєрадісним”, а також менш „раціональним” і „вольовим”.

Крім того, він вважає себе достатньо здатним зрозуміти точку зору іншої людини, поважати смаки та звичаї інших людей. Саме так у методиці М. Рокича тлумачиться цінність „широта поглядів”, яку клієнти в оцінці себе (КР) поставили на 7-ме місце, а соціальний працівник розташував її за клієнта (СПКР) на останньому 18-му.

Описані вище розбіжності, неадекватні уявлення соціального працівника про клієнта, як видно з порівняльного аналізу, і визначили такі низькі коефіцієнти рангової кореляції в парах, де співвідносилися уявлення соціального працівника.

Як уже зазначалося, уявлення клієнта про інструментальну компоненту цінностей у взаємодії виявилися більш адекватними. Хоча звертають на себе увагу і суттєві відмінності в групових рангах цінностей КСПР-СПР та КСПР-КР.

Так, клієнт вбачає найважливішою інструментальною цінністю соціального працівника „освіченість”, а в уявленнях останнього про себе вона посідає 6-те місце. З огляду на нові вимоги до рівня професійної підготовки та освіти соціальних працівників цей факт набуває неабиякого значення і підтверджує думку про необхідність професіоналізації соціальної роботи. Йдеться про те, що, на жаль, і досі на посадах фахівців із соціальної роботи у ССЗН працюють особи без спеціальної освіти у цій сфері. Крім того, очікування клієнтів щодо високої значимості для соціальних працівників освіченості вимагає формування новітніх підходів до системи підвищення кваліфікації соціальних працівників.

Далі за розташуванням цінностей в уявленнях клієнта соціальний працівник постає „акуратним” (8-ме місце у соціального працівника), вихованим (1-ше місце у працівника), „відповідальним” (4-та позиція в обох групових рангах), „старанним” (9-та позиція у фахівця) і з долею „раціоналізму” (тут уявлення не співпадають і ця цінність посідає у соціального працівника

13 місце). Натомість соціальний працівник уявляє себе як „чесну”, „співчутливу” та „терплячу” особистість.

Зазначимо також, що в уявленні клієнта не значимими для працівника системи соціального захисту населення є: „сміливість у відстоюванні своєї думки”, „тверда воля”, „незалежність”, „непримиримість”, „ефективність у справах” і „високі запити”, що майже збігається з уявленнями соціального працівника про себе. З огляду на базові цінності соціальної роботи (йдеться, зокрема, про цінність „повага до індивідуальної своєрідності клієнта”) важливим видається і той факт, що „широта поглядів” для соціального працівника в оцінці себе є ще менш значимою (14 місце), ніж в оцінці його клієнтом (11 місце).

На основі описаних нами міркувань можна зробити наступні **узагальнення**.

По-перше, уявлення про цінності-засоби у соціальних працівників та клієнтів різняться у більшій мірі, ніж про цінності-цілі. При цьому інструментальні цінності соціальних працівників у більшій мірі, ніж термінальні, відповідають професійним цінностям соціальної роботи. Проблемними, з точки зору професії, є низькі ранги інструментальних цінностей „ефективність у справах” (11 позиція) та „широта поглядів” (14 позиція).

По-друге, отриманий коефіцієнт рангової кореляції у парі уявлень соціальних працівників та клієнтів про себе-реальних дозволяє стверджувати, що потенційна можливість налагодження професійної взаємодії у соціальній роботі на основі інструментальних цінностей є вищою, ніж вона існує в уявленнях соціального працівника.

Крім того, в уявленнях клієнтів соціальний працівник постає ще менш „ефективним у справах” (17 місце в уявленнях клієнта про соціального працівника), ніж в уявленнях самих працівників про себе (11 місце в уявленнях фахівців про себе). Низький ранг цієї цінності в уявленнях обох учасників професійної взаємодії наводить на думку про недостатню продуктивність професійної взаємодії соціальних працівників.

По-третє, виявлений факт більш адекватного уявлення користувачів послуг про інструментальні цінності соціальних працівників, ніж фахівців – про клієнтів дає підстави для на-

ступних припущень. З однієї сторони, звертаючись до соціального працівника, клієнт планує взаємодію з носієм певної соціальної ролі, а значить, і уявляє його інструментальні цінності через призму професійних функцій “типового” соціального працівника, яким він його бачить. Оскільки і фахівці не могли не враховувати функціонально-рольового навантаження при оцінці себе-реальних, однаковий “типаж-стереотип” професії і зумовив досить високий коефіцієнт рангової кореляції в парах, де співвідносились уявлення клієнтів про фахівців із уявленнями останніх про самих себе.

З іншої сторони, висловлені міркування не пояснюють високого ступеню неадекватності уявлень соціальних працівників про клієнтів. Причини хибних уявлень про інструментальні цінності клієнтів, на нашу думку, можуть критись у невмінні сформуванати образ партнера по спілкуванню, у переважанні негативних стереотипів стосовно нього, тобто у відсутності необхідних професійних умінь, невідповідному ставленні до своєї професійної діяльності. Такий висновок підтверджується і низьким значенням цінності “широта поглядів” в оцінці соціальними працівниками себе-реальних.

По-четверте, клієнт, в уявленнях обох учасників взаємодії, постає сміливішим у відстоюванні своєї думки та більш незалежним. Ці дані узгоджуються як з низьким рангом термінальної цінності „свобода”, так і з невисоким показником соціальних працівників за шкалою „соціальна автономність” у діагностиці перцептивно-інтерактивної компетентності соціальних працівників.

По-п’яте, високий ранг цінності “високі запити” в уявленнях соціального працівника про інструментальні цінності клієнта-реального підтверджує вже висловлену нами думку про переважające значення матеріального забезпечення у роботі з клієнтом.

Як уже зазначалося нами, у структурі ціннісних уявлень, поряд із ціннісними орієнтаціями, науковці [81] виділяють також ціннісні стереотипи, ціннісні перспективи та ціннісні ідеали. Будучи „вбудованою” в Я-концепцію особистості у вигляді „Я-ідеального”, ієрархія ціннісних ідеалів виступає кінцевим орієнтиром розвитку цінностей суб’єкта в його уявленні на даному життєвому етапі.

Вивчаючи ідеальні уявлення учасників професійної інтеракції про себе та партнера по взаємодії, ми ставили за мету дослідити: в якому напрямку вони прагнуть розвиватися, в чому вбачають можливості для розвитку партнера по взаємодії, і, з позицій професійного підходу, на формування яких властивостей клієнта спрямовані впливи соціального працівника.

Внаслідок обробки результатів були отримані значення коефіцієнтів кореляції (відстані між уявленнями) між груповими ранговими показниками по групах „Я-реальний” та „Я-ідеальний” у клієнтів та соціальних працівників, представлені нами вище, у таблиці 2.7.

Як видно із таблиці, відстань між реальними та ідеальними уявленнями соціального працівника про себе складає 0,725. Змістовно ця цифра виражається у наступному (див. додаток А, таблиці А.1, А.2). Ієрархія найважливіших термінальних цінностей соціального працівника-ідеального має такий вигляд: „здоров'я”, „активне, насичене діяльністю життя”, „життєва мудрість”, „цікава робота”, „любов”, „матеріально забезпечене життя”. Позитивним, з огляду на гуманістичні уявлення про соціальну роботу, є поява цінності „активне, насичене діяльністю життя” на другому місці, а також підвищення рангів цінностей „свобода” – з 14 на 9 та «розвиток» – з 11 на 8.

Разом з цим, цінності “впевненість у собі”, “продуктивне життя”, “творчість”, “щастя інших” посідають останні позиції в уявленнях соціальних працівників про себе-ідеальних (як і про себе-реальних). Цей факт ще раз підтверджує висловлене нами раніше припущення про нерозвиненість у соціальних працівників потреб та мотивів самоактуалізації. Можна сказати, що, прагнучи в ідеалі активного, насиченого діяльністю життя, фахівці ССЗН не мають уявлень про засоби його досягнення, адже ціннісні ідеали самореалізації та самоактуалізації, слідування яким і допомогло б реалізувати прагнення активного життя, є абсолютно не значимими.

Досить високий ранг цінності “життєва мудрість” в ідеальних уявленнях соціального працівника про себе (у співвідношенні до його уявлень про високий ранг цієї цінності у клієнта-реального) може свідчити про відчутний брак досвіду у ситуаціях

професійної взаємодії та спілкування, усвідомлення низької соціально-психологічної міжособистісної, перцептивно-інтерактивної компетентності. Цей факт є важливим і з огляду на те, що сам клієнт у своїх уявленнях про соціального працівника як реального, так і ідеального, надає великого значення цій цінності (друга позиція у групових уявленнях КСПР та КСПІ).

В уявленні клієнтів “ідеальний соціальний працівник” мало відрізняється від “реального” і за іншими ціннісними орієнтаціями (коефіцієнт рангової кореляції у парі КСПР-КСПІ – досить високий і складає 0,878). Проте, важливим для нас є високий ранг цінностей “свобода” (п'ята позиція) та “щастя інших” (четверта позиція) у структурі ідеальних ціннісних уявлень про соціального працівника. У реальній ситуації, на думку клієнта, ці професійно-важливі цінності займають у соціального працівника тільки восьму та дев'яту позиції.

Які ж можливості для розвитку клієнта вбачає соціальний працівник? Відстань в уявленнях СПКР та СПКІ складає 0,673, що передбачає певні відмінності в уявленнях соціальних працівників про клієнта реального та ідеального.

“Найважливіші” термінальні цінності (перші три позиції) клієнта реального в уявленнях соціального працівника – “матеріально забезпечене життя”, “здоров'я” та “життєва мудрість” просто помінялися місцями в уявленнях про клієнта-реального і здобули такий вигляд – “життєва мудрість”, “здоров'я”, “матеріально забезпечене життя”.

Разом з цим, відзначимо той позитивний факт, що соціальний працівник в уявленнях про клієнта “в ідеалі” надає великого значення цінностям “активне, насичене діяльністю життя”, “суспільне визнання”, “пізнання”, “розвиток” (відповідно четверта, п'ята, шоста та сьома позиції). Всі зазначені цінності набули вищого рангу у порівнянні до групи уявлень соціального працівника про клієнта-реального.

Але, звертає на себе увагу зниження рангу цінності “свобода” з шостої на п'ятнадцяту позицію у парі уявлень СПКР-СПКІ. На нашу думку, це можна пояснити, з одного боку, низькою значущістю цієї цінності для самих соціальних працівників, а з іншого,

недостатнім усвідомленням фахівцями значення таких професійних цінностей, як “свобода вибору” та “самовизначення” клієнта.

Низьким також в уявленні соціального працівника про клієнта-ідеального залишається ранг цінностей “продуктивне життя” та “творчість”.

Бачення перспектив свого розвитку в уявленнях клієнта розкриваються через співвідношення групових рангів цінностей КР – КІ. Коефіцієнт рангової кореляції у цій парі складає 0,643. Клієнт уявляє свої найважливіші ідеальні ціннісні орієнтації таким чином: “здоров’я”, “цікава робота”, “активне, насичене діяльністю життя”, “життєва мудрість”, “пізнання”, “любов”. Не важливими для нього в ідеальних уявленнях є: “щастя інших”, “матеріально забезпечене життя”, “суспільне визнання”, “краса природи та мистецтва”, “творчість”, “розваги”.

Як бачимо, сприйняття клієнта соціальним працівником через призму матеріального забезпечення є абсолютно невинуватим, неадекватним реальним та ідеальним уявленням клієнта про себе.

Таким чином, аналіз результатів дослідження ідеальних уявлень соціальних працівників та клієнтів щодо термінальних цінностей за методикою М. Рокича та їх співвіднесення з реальними уявленнями, дозволив виявити наступне.

По-перше, результати свідчать про необхідність формування у соціальних працівників професійного образу “Я-ідеального”, який би відповідав цінностям соціальної роботи. При цьому особливої уваги слід приділити розвитку у соціальних працівників цінностей саморозвитку, самореалізації, толерантного ставлення до клієнтів, а саме: “творчість”, “щастя інших”, “впевненість у собі”, “продуктивне життя”.

По-друге, в уявленнях соціального працівника про клієнта-ідеального спостерігаються як позитивні, так і негативні тенденції. З одного боку, хоч і незначно, проте, у порівнянні до уявлень соціального працівника щодо реального клієнта, підвищився ранг цінностей, які сприяють наснаженню клієнта (“активне, насичене діяльністю життя”, “суспільне визнання”, “пізнання”, “розвиток”). З іншого боку, в уявленнях соціального працівника про клієнта-ідеального значно знизився ранг цін-

ності “свобода”, що, на нашу думку, може свідчити про недостатнє усвідомлення професійної цінності “свобода вибору та право на самовизначення клієнта”.

По-третє, і при аналізі ідеальних уявлень соціальних працівників щодо клієнтів, чітко просліджується тенденція сприйняття клієнта через призму матеріального забезпечення, що абсолютно не відповідає уявленням клієнта про себе як реального, так й ідеального. Разом з цим, у співвіднесенні уявлень обох суб'єктів інтеракції у соціальній роботі щодо ідеального клієнта (КІ-СПКІ) намітилась можлива основа для встановлення ефективної взаємодії. Йдеться про співпадання у цих групах уявлень ціннісних орієнтацій, а саме “активне, насичене діяльністю життя”, “життєва мудрість”, “пізнання”, “здоров'я”.

Насамкінець проаналізуємо кореляцію інструментальних цінностей між груповими показниками по групах “Я-реальний” та “Я-ідеальний” у соціальних працівників та клієнтів (див. табл. 2.7).

Найближче розташовані реальні та ідеальні уявлення клієнта про себе самого (КР-КІ) та про соціального працівника (КСР-КСПІ) – коефіцієнти кореляції відповідно складають 0,767 та 0,808.

Коефіцієнт рангової кореляції в парі СР-СПІ дорівнює 0,636 і передбачає певні відмінності в реальному та ідеальному образах соціального працівника в його власних уявленнях.

Найнижчий коефіцієнт кореляції (0,473) зафіксований у парах, де співвідносяться уявлення соціального працівника про образи реального та ідеального клієнта (СПКР-СПКІ), а також уявлення соціального працівника та самого клієнта щодо ідеального образу останнього (КІ-СПКІ).

Аналіз пріоритетів інструментальних цінностей в уявленнях соціального працівника про себе реального та ідеального (СР-СПІ) засвідчив, що у засобах досягнення цілей як у реальному, так і в ідеальному образах, фахівці надають перевагу “вихованості”, “чесності” та “відповідальності”, “освіченості”.

До найважливіших інструментальних цінностей “ідеального соціального працівника” додалися “акуратність” (третє місце) і “самоконтроль” (п'яте місце). Натомість цінності “співчуття” і “терпимість” зайняли в уявленнях соціального працівника про себе-ідеального відповідно дванадцятую та одинадцятую позиції.

Найменш важливими цінностями для себе-ідеальних соціальних працівників вважають наступні: “широта поглядів”, “раціоналізм”, “сміливість у відстоюванні думки”, “ефективність у справах”, “непримиримість”, “високі запити”.

Цікавим є той факт, що образ ідеального соціального працівника в уявленні клієнта майже співпадає з образом реального та з уявленнями самого соціального працівника про себе. Йдеться про вже згадувані пріоритетні позиції інструментальних цінностей “вихованість”, “відповідальність”, “акуратність” та “освіченість”. Проте, звертає на себе увагу високий ранг цінностей “співчуття” та “терпимість” в уявленнях клієнта про ідеального соціального працівника. З позиції клієнтів соціальної роботи, ці якості не є достатньо вираженими у реальних соціальних працівників, а з позиції фахівців – вони не повинні бути пріоритетними у ідеального соціального працівника. З огляду на вже згадувані нами вище гуманістичний та етико-деонтологічний підходи до соціальної роботи, а також, виходячи з тих вимог, що висуваються до особистості соціального працівника, відсутність в “Я – ідеальному” пріоритетів “співчуття” та “терпимості” є вкрай негативним фактом. Така тенденція, по-перше, може свідчити про наявні ознаки психологічного вигорання у соціальних працівників; по-друге, підтверджує висловлену вище та обґрунтовану думку про необхідність формування у професійній Я-концепції соціальних працівників образу ідеального Я, який би відповідав цінностям соціальної роботи.

Порівняльний аналіз групових уявлень соціальних працівників про інструментальні цінності “реального” та “ідеального” клієнта дозволив виявити майже повне неспівпадання, навіть протилежний характер, цих образів. На це вказує і коефіцієнт рангової кореляції між групами уявлень СПКР – СПКІ (0,473).

Так, “ідеальний” клієнт з позиції його інструментальних цінностей, в уявленнях фахівця, наділений наступними рисами: “вихованість”, “акуратність”, “освіченість”, “життєрадісність”, “незалежність”, “раціоналізм”. Відзначимо, що всі перераховані вище “найбільш значущі” для ідеального клієнта цінності, окрім “незалежності”, для клієнта реального (яким його уявляє соціальний працівник) знаходяться в групах “найменш важливих” або малозначущих цінностей.

При цьому пріоритетні інструментальні цінності клієнта-реального (СПКР) зайняли в групі уявлень соціального працівника про клієнта-ідеального (СПКІ) найнижчі позиції: “сміливість у відстоюванні думки” перемістилась з 1 на 14 місце, “відповідальність” – з 2 на 12, “високі запити” – з 3 на останнє 18, “терпимість” – з 4 на 13, “чесність” – з 6 на 9.

Звертає на себе увагу і той факт, що найбільш (з першої по третю) та найменш (з шістнадцятої по вісімнадцяту) значимі інструментальні цінності ідеального клієнта в уявленнях соціального працівника (СПКІ) повністю збігаються з цінностями ідеального соціального працівника в уявленнях його самого (СПІ). Це такі найважливіші цінності як “вихованість”, “освіченість”, “акуратність”; і найменш значимі “ефективність у справах”, “непримиримість”, “високі запити” (див. додаток А таблиці А.3, А.4).

На нашу думку, виявлені дані слугують підтвердженням відомої думки про те, що люди сприймають інших, виходячи з власних ціннісних настанов та ідеалів. А в аспекті професійної взаємодії у соціальній роботі такі результати ще раз вказують на необхідність формування у соціальних працівників професійного образу професії, який би відповідав актуальному суспільному замовленню і включав, поряд з ідеальними та реальними образами себе як професіонала, ще і адекватні уявлення щодо клієнта.

Що ж стосується уявлень клієнта (КР-КІ), то образи його ідеального та реального щодо найбільш важливих інструментальних цінностей майже збігаються. На різних місцях, але перші позиції займають цінності: “вихованість”, “співчуття”, “освіченість”, “відповідальність”, “незалежність”. Серед шести найбільш пріоритетних цінностей у клієнта-ідеального з'явилася “чесність”, замінивши “терпимість” на 6-му місці. Звертає на себе увагу суттєве підвищення рангу цінностей “тверда воля” (з 15 на 7 місце), а також “раціоналізм” (з 16 на 11 місце) та зниження рангів цінностей “життєрадісність” (з 11 на 16 місце) і “ефективність у справах” (з 13 на 17 місце).

Отже, в результаті співвіднесення реальних та ідеальних уявлень учасників професійної інтеракції у соціальній роботі щодо інструментальних цінностей, можна стверджувати, що, *по-перше*, ідеальні уявлення соціального працівника про себе не містять

професійно необхідних цінностей “співчуття” та “терпимість”. З огляду на гуманістичну парадигму соціальної роботи, з однієї сторони, та уявлень клієнтів соціальної роботи щодо важливості цих цінностей для соціального працівника, з іншої, можемо говорити про невідповідність ціннісних ідеалів соціального працівника експектаціям клієнтів та вимогам професії – соціальна робота.

По-друге, ці та інші дані вказують на те, що актуальним на даному етапі є формування у соціальних працівників адекватної сучасним вимогам професійної Я-концепції, яка б включала, поряд з реальними та ідеальними образами професіоналів, уявлення щодо клієнтів соціальної роботи.

Підсумовуючи проведений аналіз емпірично виявлених соціально-психологічних характеристик учасників професійної інтеракції в соціальній роботі та беручи до уваги теоретико-методологічну основу нашого дослідження, висловимо ряд важливих міркувань.

Резюме

Дослідження продемонструвало, що професійні цінності соціальної роботи не є достатньо представленими у самосвідомості фахівців системи соціального захисту населення. Так, серед термінальних цінностей, професійно значущих для соціального працівника (активне, насичене діяльністю життя, цікава робота, пізнання, продуктивне життя, розвиток, щастя інших та творчість), важливою є тільки „цікава робота”. Провідні, з позицій гуманістичних уявлень про соціальну роботу, цінності „щастя інших”, „свобода”, „продуктивне життя”, „творчість” є найменш значимими і займають найнижчі позиції в уявленні більшої частини соціальних працівників про себе.

Дещо кращою є ситуація щодо інструментальних цінностей. Серед професійно необхідних, важливими, в оцінці себе-реальних, соціальні працівники назвали (в порядку зменшення значимості) “чесність”, “співчуття”, “відповідальність”, “терпимість”. Проте, „не значимими” для них виступають такі цінності, як “життєрадісність”, “широта поглядів”, “ефективність у справах”. Більше того, дослідження ідеальних ціннісних уявлень соціальних працівників щодо себе виявило значне зниження рангу таких професійно

важливих цінностей, як “співчуття” і “терпимість”. Враховуючи теоретичні положення про те, що ієрархія ціннісних ідеалів виступає кінцевим орієнтиром розвитку цінностей суб'єкта в його уявленні на даному життєвому етапі, отримані дані ставлять проблему необхідності формування та розвитку у соціальних працівників цінностей професії.

Співвіднесення реальних та ідеальних уявлень учасників професійної інтеракції у соціальній роботі щодо термінальних та інструментальних цінностей виявило також проблему недостатньої сформованості у соціальних працівників адекватної сучасним вимогам професійної Я-концепції, яка б включала, поряд з реальними та ідеальними образами професіоналів, адекватні уявлення щодо клієнтів соціальної роботи.

Так, клієнт сприймається переважно через призму матеріальних потреб та високих запитів (що не відповідає уявленням клієнта про себе самого), не зважаючи на зміни у змісті професійної діяльності соціальних працівників ССЗН, викликаних реформами.

Виявлено, що клієнти мають більш адекватні уявлення про інструментальні цінності соціальних працівників, ніж соціальні працівники – про клієнтів. З'ясовано також, що потенційна можливість налагодження професійної взаємодії на основі інструментальних цінностей є вищою, ніж вона існує в уявленнях соціальних працівників.

Глава 6. Афективно-мотиваційний компонент професійної взаємодії у соціальній роботі

В аспекті професійної інтеракції в соціальній роботі, яку ми розглядаємо як процес цілеспрямованої комунікативної взаємодії між соціальним працівником і клієнтом, у результаті якої відбувається наснаження, спонукання клієнта до активних дій по вирішенню ним своїх проблем, дослідження мотивації тісно пов'язане із проблемами підвищення професіоналізму, продуктивності та ефективності діяльності фахівців соціальної сфери.

Висловлена думка підтверджується як зарубіжними (А. Браун, А. Боурн, В.А. Мальцев, А.К. Маркова, Л.І. Якимаха [26; 94; 95; 199]), так і вітчизняними (М.Ф. Головатий, Н.І. Кривоконь, І.Л. Петрова [73; 181]) авторами.

Виділяють дві сторони професіоналізму [199]: стан мотиваційної сфери професійної діяльності людини (які мотиви спонукають людину, який смисл має в її житті професійна діяльність, яких цілей прагне вона досягти, наскільки задоволена працею і т.д.) і стан операційної сфери її професійної діяльності (якими прийомами досягається поставлена мета, які технології використовуються, які засоби – знання, мисленнєві операції, здібності – застосовуються).

Так, в оцінці ефективності праці А.К. Маркова розрізняє об'єктивні, предметно-психологічні показники ефективності (якість, продуктивність) та суб'єктивні, психологічні, особистісні показники ефективності, які, поряд з іншими, включають зрілість мотиваційно-вольових компонентів, зацікавленість роботою та задоволення від її процесу і результату.

Українські науковці, досліджуючи проблеми управління персоналом в органах соціальної роботи, наголошують на необхідності створення „особливої системи мотивації, яка б сприяла спрямуванню зусиль усіх соціальних працівників на ефективне, своєчасне та якісне надання послуг клієнтам” [181, 127, 128].

На думку ж англійських дослідників А. Брауна, А. Боурна, спонукання клієнтів до дій і змін (наснаження) у професійній взаємодії є взагалі неможливим без належного рівня вмотивованості соціальних працівників та керівного складу установи [26, 23-24].

Кривоконь Н.І. визначає мотивацію важливим чинником професійної самоідентифікації фахівців системи соціального захисту населення, оскільки, як показують її дослідження, існує тісний зв'язок мотиваційних факторів з образами, уявленнями про соціальну роботу як професійну діяльність та очікуваннями й соціальними настановами соціальних працівників [73, 136].

Дієвість мотивації визначається тим, якою мірою внутрішні мотиви людини збігатимуться із запропонованими зовнішніми стимулами. Досить ґрунтовний аналіз зовнішніх факторів мотивації викладений І.Л. Петровою [181]. Проте, внутрішні мотиваційні спонуки професійної діяльності соціальних працівників системи соціального захисту населення (далі – ССЗН) на емпіричному рівні вивчені недостатньо.

Тому метою дослідження діяльнісних характеристик професійної інтеракції у соціальній роботі було з'ясування мотивів професійної діяльності фахівців системи соціального захисту населення для того, щоб віднайти способи підвищення ефективності взаємодії соціального працівника і клієнта.

Розглядаючи мотивацію як силу, що штовхає індивіда до вчинення певних дій, визначає результат, впливає на ефективність діяльності, можемо стверджувати, що вона виступає чинником соціальної взаємодії.

Базуючись на вищеозначених теоретичних положеннях, ми дослідили потребнісно-мотиваційні особливості професійної інтеракції фахівців ССЗН, використовуючи метод анкети, зокрема, методику „Ставлення особистості до своєї професійної діяльності” (адаптований варіант методики Н.В. Кузьміної [137, 104]), охарактеризовану нами у підрозділі 4.2.

Дослідження показало, що повністю задоволені своєю професійною діяльністю 11% опитаних соціальних працівників. У категорії “скоріше задоволений, ніж ні” опинились 41% фахівців. Невизначене та суперечливе ставлення до професії висловили відповідно 20% та 16% респондентів. Повністю не задоволені своєю професією всього 3%, і 9% опитаних соціальних працівників “скоріше не задоволені, аніж задоволені” власною роботою. Відповіді респондентів фактично розподілилися таким чином: 52% опитаних соціальних працівників висловили загалом позитивне ставлення до своєї професійної діяльності, 12% – негативне і 36% – показали невизначене або суперечливе ставлення до соціальної роботи як своєї професійної діяльності.

Керуючись думкою В.В. Третьяченко про те, що “...принципово важливою є мотиваційна приналежність суб'єкта до певної діяльності, яка характеризується його позитивним ставленням до неї” [176, 33], відзначимо, що тільки половина респондентів відповідають цій вимозі.

За період роботи в кращу сторону змінилися уявлення про професію у 48% опитаних працівників. Соціальна робота не виправдала очікувань 24% фахівців, їх уявлення про професію змінилися в гіршу сторону. Решта 28% респондентів зазначили, що їх уявлення стосовно професійної діяльності не змінилися.

При аналізі відповідей на запитання анкети стосовно найбільш значимих цілей повсякденної трудової діяльності (близьких та віддалених) відзначимо, що воно викликало значні труднощі у респондентів. Тільки близько половини опитаних змогли визначитись у близьких цілях своєї професійної діяльності, ще менше (близько третини) назвали віддалені цілі.

Аналіз цих анкет виявив ще близько п'ятої частини відповідей, що не можуть бути віднесені до категорії „цілі повсякденної трудової діяльності” (наприклад, „виховати дитину”, „вирішити життєві труднощі”) або вказують на невизначене та негативне ставлення до професійної діяльності („не знаю”, „не замислювався”, „змінити місце роботи”).

Невміння виокремити цілі повсякденної трудової діяльності дозволяє висловити припущення про існування труднощів у процесі професійного цілепокладання у соціальних працівників. А, як було показано вище, саме визначення мети є умовою виникнення мотиваційної установки та, більшою мірою, запорукою ефективності будь-якої діяльності.

Не зважаючи на неповну представленість вибірки, відповіді соціальних працівників, на нашу думку, мають певний інтерес і тому висвітлюються нижче.

Адекватні поставленому запитанню відповіді соціальних працівників були поєднані у подібні за змістом групи цільової спрямованості. Серед найбільш значимих близьких цілей у трудовій діяльності соціальних працівників є наступні (від найбільш до найменш значимих за груповими показниками):

- навчання, освіта, підвищення кваліфікації (відповіді на зразок „підвищення свого професійного рівня”, „здобуття освіти” тощо);
- створення комфортних умов, матеріальні цілі („ремонт приміщення місця роботи”, „підвищення зарплати” тощо);
- спрямованість на взаємодію з клієнтом („задоволення потреб клієнтів”, „достатньо забезпечити наших клієнтів”, „змінити життя клієнтів на краще” тощо);
- орієнтація на повсякденні трудові справи, робочий процес („не відстати в роботі”, „гарно працювати” тощо);
- просування по службовій драбині („перейти на вищу посаду”, „перспектива росту” тощо).

Результати групування віддалених цілей професійної діяльності соціальних працівників наступні (від найбільш до найменш значимих за груповими показниками):

- кар'єрне зростання („кар'єрний ріст”, „стати начальником відділу”, „досягти більшого” тощо);
- спрямованість на виконання своїх службових обов'язків, роботу за фахом („своєчасно виконувати службові обов'язки”, „запобігати помилок у роботі”, „працювати за спеціальністю” тощо);
- навчання, освіта, підвищення кваліфікації (окрім найуживаніших „здобути освіту” і т.п., зустрічаються також „пізнати більше”, „набути життєвого досвіду”);
- спрямованість на взаємодію з клієнтом („покращити обслуговування клієнтів”, „допомагати найбільш незахищеним громадянам” тощо).

Аналіз відповідей респондентів на запитання щодо трудової перспективи дозволив виділити декілька аспектів, з якими пов'язується в уявленнях фахівців перспектива їх професійної діяльності. Серед них:

- кар'єрне зростання (найбільш часто зустрічалися відповіді „просування по службі до керівника”, „більш висока посада”) – 41% відповідей;
- продовження роботи за фахом, реалізація в ній, підвищення кваліфікації („робота за фахом”, „буду працювати за спеціальністю і реалізую себе в професійній діяльності”, „перспектива розвитку”, „набуття вищої кваліфікації та знань”); до цієї ж групи ми віднесли незначну кількість відповідей, де згадуються клієнти соціальної роботи („соціальні працівники будуть краще ставитись до клієнтів”, „матиму роботу, що принесе користь іншим”) – разом 21% відповідей;
- матеріальне забезпечення („підвищення зарплати”, „покращує свій добробут наполегливою працею”, „держава нарешті підвищить зарплату, зваживши на високу складність роботи працівників соціальної сфери”) – 10% відповідей.

Ще 22% опитаних висловили оціночне ставлення до трудової перспективи. Обраховуючи відсоток від загальної кількості респондентів, невизначене ставлення показали 10% соціальних працівників, 7% - загалом позитивне і 5% - загалом негативне.

Ставлення фахівців ССЗН до власної професійної діяльності може бути вивчене і шляхом з'ясування провідних мотивів їх трудової діяльності у сучасний момент. Для їх з'ясування було поставлене запитання анкети „Що спонукає Вас працювати в теперішній час?”. Переважна більшість респондентів (53 %) віддали перевагу мотиву матеріального забезпечення („матеріальне становище”, „кошти на прожиття та трудовий стаж для пенсії”, „заробіток”). На другому місці (разом 22%) опинився мотив задоволення потреби в трудовій діяльності як такій („не уявляю себе без роботи”, „бути зайнятою своєю справою”) та конкретно діяльності в соціальній сфері („потреба бути комусь корисним”, „подобається робота в соціальній сфері”, „люди, їх проблеми”). Приблизно по 10 % отримали також мотив задоволення потреби у спілкуванні та належності до групи („спілкування з людьми, знаходження в колективі”, „доброзичлива атмосфера в колективі”), а також вже згадуваний мотив навчання та кар'єрного просування („кар'єра”, „можливість безкоштовної освіти”). Тільки 3% респондентів згадали про саморозвиток у професійній діяльності („щоб не деградувати”, „розвиток особистості”) і 2% опитаних дали відповідь „не знаю”.

Як уже зазначалося, блок питань за номерами вісім, десять та одинадцять мав на меті виявити існування трудових перспектив в уявленнях соціальних працівників.

Українські дослідники Є.І. Головаха, Н.В. Паніна розглядають перспективність як „обов'язкове існування у людини життєвих цілей” [39, 121]. Титаренко Т., Панок В. вбачають у перспективі „загальну спрямованість імовірних найважливіших подій, потенційну можливість розвитку особистості, неминучість певних змін у майбутньому житті”. Ці ж автори зазначають, що „реальні перспективи потребують розуміння тієї життєвої ситуації, яка на сьогодні склалася, свого місця в цій ситуації, власного вчинкового потенціалу, найближчих цілей” [118, 181].

Отже, перспектива розглядається як усвідомлення людиною неперервної постанови та реалізації життєвих цілей у повсякденному теперішньому, недалекому та віддаленому майбутньому. Існування та бачення перспективи у професійній діяльності – важливий мотиваційний чинник до її здійснення.

За підсумками наших досліджень виявилось, що у переважної більшості соціальних працівників відсутня перспектива їх трудової діяльності, в тому числі і професійної взаємодії. Це зумовлюється невмінням будувати повсякденні та віддалені цілі професійної діяльності, нерозумінням соціальними працівниками того, що, успішно взаємодіючи з клієнтами, надаючи їм допомогу у ресоціалізації, можна розвиватись самим, удосконалювати свою професійну майстерність, будувати кар'єру.

Останнє запитання анкети мало на меті з'ясувати, наскільки професійна діяльність – соціальна робота – задовольняє професійні потреби фахівців, тобто змістовно наповнює їх ставлення до своєї професійної діяльності у сучасний момент.

Респондентам пропонувалося у відсотках (від 10% до 100%) оцінити рівень, на якому їх професійна діяльність дозволяє реалізувати кожен із 12 запропонованих потреб.

Як видно з таблиці 2.8, “найменш задоволеними” є потреби “у просуванні по службі” (вона є задоволеною на 16%) та “у заробітку” (на 31%).

Таблиця 2.8
Оцінка рівня задоволення професійних потреб фахівцями системи соціального захисту населення

№ п/п	Потреба	Всього (%)
1.	Моя робота дає мені можливість проявляти творчість	49
2.	Дає можливість зростання:	52
	Професійного	59
	Інтелектуального	60
	Культурного	60
	Фізичного	41
	Організаційного	64
3.	Дає можливість бути самостійним, незалежним у праці	54
4.	Задовольняє мою потребу в новій, цікавій діяльності	49
5.	Дає можливість просування по службі	46
6.	Задовольняє потребу в заробітку	31
7.	Задовольняє потребу у спілкуванні	81
8.	До моєї роботи ставляться з повагою у моєму оточенні	69
9.	Моя робота достатньо об'єктивно оцінюється керівництвом	71
10.	Моя робота на достатньому рівні оцінюється моїми клієнтами	72
11.	Моя робота є дуже потрібною і важливою	93
12.	Мене влаштовують результати моєї роботи	70

На думку респондентів, соціальна робота як професійна діяльність дає можливість бути самостійним, незалежним у праці тільки на 54%, не зважаючи на вільний графік роботи більшості з опитаних та широке поле діяльності соціальних працівників. Можливо, такий результат зумовлений достатньо жорсткою регламентацією діяльності фахівців як державних службовців та обмеженнями посадових обов'язків.

Що ж стосується “найбільш задоволених потреб”, то соціальні працівники відзначають високу значимість їх професійної діяльності для суспільства („моя робота є дуже потрібною і важливою” – 93%), досить об'єктивну оцінку роботи керівництвом (на 71%), достатній рівень оцінки роботи клієнтами (на 72%), а також задоволеність результатами власної діяльності (на 70%). Крім цього, на думку соціальних працівників, до їх професійної діяльності досить позитивне ставлення висловлює найближче оточення (на 69%), а також високий рівень задоволеності “потреби у спілкуванні” (на 81%).

Фахівці ССЗН вважають, що їх професійна діяльність надає можливості для їх зростання: професійного – на 59%, інтелектуального – на 60%, культурного – на 60%, організаційного – на 64%.

Для діагностики третього виду відносин в афективно-мотиваційному компоненті професійної інтеракції у соціальній роботі, а саме, ставлення до самовдосконалення, використовувався адаптований варіант методики визначення мотиваційного профілю особистості В.Е. Мільман. Ставлення до самовдосконалення у професійній діяльності вивчалось нами з огляду на положення про те, що існують стійкі корелятивні зв'язки між мотивацією професійного самовдосконалення фахівців та результатами їх професійної діяльності. Отримані дані наведені у додатку Б.

Результати оцінки варіантів відповідей соціальних працівників за твердженням “У своїй поведінці на роботі потрібно притримуватись наступних принципів...” (див. додаток Б, табл. Б.1) показали, що у соціальних працівників досить вираженими є як мотиви особистісного зростання (“...у своїй роботі можна завжди знайти щось цікаве, захопливе” – 2,37 бала), так і мотиви, що свідчать про тенденцію підтримки життєдіяльності і нормального існування особистості (“...потрібно забезпечити себе

спокійними, зручними умовами” – 2,17 бала та “...робота – це вимушена життєва необхідність” – 2,10 бала).

При цьому, майже однакова кількість балів, отримана за протилежними шкалами, (підтримки життєзабезпечення та творчої активності), дає можливість припустити недостатню диференційованість ієрархії мотивів, її невиражений характер стосовно принципів поведінки на роботі. Це припущення підтверджується і тим, що мотив творчої активності, представлений у варіантах відповідей 6 та 7, одночасно займає і перше, і останнє місця (відповідно 2,37 та 1,20 балів) в ієрархії відповідей респондентів.

З таблиці Б.1 помітно також, що серед трудових справ соціальних працівників багато часу займають “навчання, підвищення кваліфікації, отримання нової інформації” (2,10 балів), що відповідає мотиваційній шкалі загальної активності, “робота, що безпосередньо пов’язана відповідальністю перед іншими (1,5 балів), – шкала суспільної корисності, а також “особистісне спілкування на теми, що не обов’язково пов’язані з роботою” (1,43 бали)” – шкали спілкування та комфорту.

З огляду на результати методики “Рівень задоволення своєю професією”, згідно яких фахівці ССЗН вважають, що їх професійна діяльність не надає достатніх можливостей для їх зростання, що було показано нами вище, постає питання змісту та підвищення кваліфікації. Йдеться про те, що навчання та підвищення кваліфікації не задовольняє потреби соціальних працівників у зростанні, хоч і займає найбільше місце в їх професійній діяльності.

Результати відповідей на друге запитання анкети підтверджують усвідомлення значення їх професійної діяльності для суспільства та високого рівня задоволеності потреби у спілкуванні, що було також показано нами у методиці “Рівень задоволення своєю професією”.

Варто також відзначити, що найменше місця серед робочих справ соціальних працівників займають “робота творчого характеру” (0,3 бали), “суспільна робота” (0,3 бали) та “робота, що безпосередньо впливає на заробіток” (0,5 бали).

Твердження “Якби у мене була можливість повністю на власний розсуд планувати робочий день, я, скоріше за все, займався б...” отримало невисокі оцінки за усіма варіантами відповідей.

Невеликі показники оцінки варіантів відповідей (менше ніж 2 бали) за цим твердженням можуть свідчити про деяку невпевненість фахівців у правильності своєї позиції, у можливості самостійно приймати рішення, що узгоджується з результатами, отриманими під час вивчення когнітивного компоненту професійної інтеракції в соціальній роботі.

Отже, соціальні працівники, маючи можливість самостійно планувати свій робочий день, найбільше часу приділяли б “навчанню, отриманню нових знань, підвищенню своєї кваліфікації” та “спілкуванню з різними людьми у справах” (по 1,8 балів), “діяльністю, займаючись якою відчуваєш свою відповідальність і користь” (1,7 бали), а також “тим, що складає мої основні службові обов’язки” (1,67 балів).

Такий результат ще раз підтверджує необхідність розгляду питання змісту та якості навчання і підвищення кваліфікації соціальних працівників.

“Найменш популярними” серед робочих справ є “творча робота” (0,2 бали), а також “суспільна робота” (0,33 бали).

Серед варіантів продовження твердження “Моя праця дає мені перш за все ...” (див. додаток Б, табл. Б.1) найвищі бали отримали “Спілкування з людьми, дружні відносини” (2,17 бали), “... цікаві зустрічі і бесіди” (1,8 бали), “... почуття власної необхідності” (1,7 балів), що у мотиваційному профілі відповідає шкалам “спілкування” та “суспільна користь”.

Досить високо (по 1,67 бали відносно інших шкал) оцінені також твердження “...авторитет і повагу оточуючих” (шкала соціального статусу) та “...можливість отримувати нові знання, підвищувати свій професійний рівень” (шкала творчої активності).

Найнижчі бали відповідно отримали варіанти “... достатні матеріальні засоби” (0,73 бали) та “... можливість службового просування” (1,27 бали).

Цікавими також є результати оцінки респондентами варіантів закінчення твердження “Я хотів би на роботі бути поряд з такими людьми ...”.

Оцінки, що наближаються до найвищих, отримали варіанти “... які готові підтримати тебе у різних ситуаціях” (2,7 бали), “...у яких можна навчитись корисним життєвим умінням” (2,37 ба-

ли). Досить високі бали отримали також відповіді "... у яких багато знань і цікавих ідей"; а також "... з якими можна поспілкуватися на різні теми" (2,10 бали).

На наш погляд, у цих відповідях простежується тенденція невпевнених позицій, виявлена нами також і в інших методиках, що виражається у прагненні підтримки, відчутті нестачі життєвого та професійного досвіду. При цьому найменше соціальні працівники бажають бути поруч з колегами, "... що мають авторитет і вагу на роботі" (1,33 бали), а також, "... які змушують тебе бути активним у роботі" (1,5 бали).

У відповідях на п'яте запитання анкети, як бачимо, найбільш виражені протиріччя між мотиваційними факторами. Адже прагнучи досвіду, знань і нових, цікавих ідей, соціальні працівники одночасно не бажають проявляти активність, а розраховують на підтримку зі сторони.

Низька оцінка фахівцями ССЗН варіантів відповідей за твердженням "Я думаю, що маю на роботі в достатній мірі..." (таблиця Б.1), може свідчити як на користь раніше висловленої думки щодо недостатньої диференціації ієрархії мотивів, так і про низьку оцінку соціальними працівниками своєї професійної діяльності.

Більше 1-го бала (що означає "коли як, погоджуюся в деякій мірі") отримали варіанти "гарний колектив, дружні взаємовідносини" (1,87 бала) та "авторитет і повага оточуючих".

Решта відповідей були оцінені соціальними працівниками нижче одиниці, що за шкалою методики означає "ні, не згоден" або "не знаю, не замислювався".

Для з'ясування загального мотиваційного профілю соціальних працівників, нами були підраховані середні значення показників за кожною з мотиваційних шкал. Представимо загальний мотиваційний профіль соціального працівника у вигляді рисунку 2.1.

Як бачимо, результати методики визначення мотиваційного профілю особистості узгоджуються із результатами анкети „Рівень задоволення своєю професією”. Перевага, хоч і незначна, мотиваційних шкал спілкування, комфорту та підтримки життєзабезпечення свідчить про велике значення мотивів підтримки життєдіяльності і нормального соціального існування на противагу до мотивів особистісного та професійного розвитку соціальних працівників.

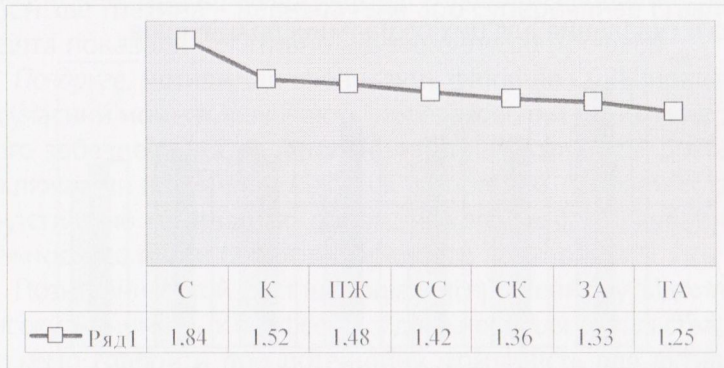


Рис. 2.1. Мотиваційний профіль соціальних працівників (груповий показник)

Певний інтерес становить також аналіз отриманих даних щодо мотиваційного профілю соціальних працівників за фактором стажу професійної діяльності, результати якого представлено у таблиці 2.9 та рисунку 2.2.

Таблиця 2.9

Результати діагностики мотиваційного профілю особистості соціальних працівників ССЗН за фактором стажу професійної діяльності

	Спілкування	Комфорт	Підтримка життєзабезпечення	Соціальний статус	Суспільна корисність	Загальна активність	Творча активність
Малий стаж (1-3 роки)	1.84 +0.32	1.73 +0.32	1.55 +0.59	1.25 +0.49	1.34 +0.70	1.46 +1.43	1.34 +0.67
Середній стаж (4-9 років)	1.86 +0.18	1.56 +0.33	1.48 +0.43	1.35 +0.48	1.28 +0.22	1.60 +0.37	1.33 +0.30
Великий стаж (10-20 років)	1.83 +0.38	1.48 +0.43	1.42 +0.46	1.13 +0.57	1.36 +0.52	1.64 +0.61	1.20 +0.54

Примітно, що в усіх трьох аналізованих групах мотиваційна шкала “спілкування” має найвищі показники і кількісно майже не відрізняється. Разом з цим, як добре видно з рисунку, мотиваційний профіль фахівців із середнім стажем роботи має суттєву відмінність від двох інших груп, яка полягає у тому, що шкала “Соціальний статус” займає другу позицію, що може свідчити про

велике значення соціальних мотивів самоствердження та соціального схвалення для цих соціальних працівників.

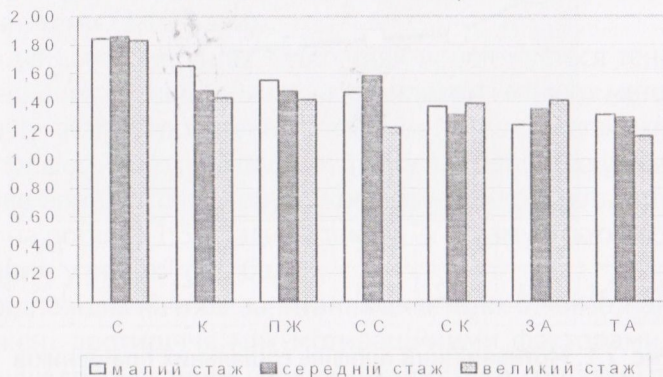


Рис. 2.2. Результати діагностики мотиваційного профілю особистості соціальних працівників ССЗН за фактором стажу професійної діяльності

Крім того, привертає увагу протилежний характер тенденцій розподілу даних за шкалами “Загальна активність” та “Творча активність”. Значення мотиву загальної активності соціальних працівників зі стажем зростає, в той час як творчої – знижується.

Цікаво також, що суспільно корисна мотивація має тенденцію до збільшення у зв’язку зі стажем.

Підводячи підсумки, визначимо ключові моменти та окреслимо основні тенденції, виявлені у дослідженні мотиваційної спрямованості фахівців системи соціального захисту населення.

Резюме

Результати проведеного та висвітленого в цій главі дослідження мотиваційної спрямованості соціальних працівників системи соціального захисту населення як чинника професійної інтеракції у соціальній роботі, ставлять ряд проблем, розв’язання яких, на нашу думку, дозволить вплинути як на процес, так і на результати явища, що вивчається.

По-перше, ставлення особистості до своєї професійної діяльності як чинник професійної мотивації залишає бажати кращого. Близько половини опитаних соціальних працівників висловили загалом позитивне ставлення до своєї професійної діяль-

ності, ще третина – невизначене або суперечливе ставлення, решта показали негативне відношення до професії.

По-друге, мотиви, що спонукають фахівців ССЗН працювати в сучасний момент, включають: переважаючий мотив матеріального забезпечення, задоволення потреб у трудовій діяльності (включаючи незначний відсоток відповідей, пов'язаних із альтруїстичною мотивацією допомоги клієнтам), спілкуванні, належності до групи та мотив кар'єрного просування.

Позитивним є той факт, що соціальні працівники усвідомлюють високу значимість їх професійної діяльності для суспільства, тобто можемо говорити про потенційну можливість для активізації просоціальних мотивів у професійній діяльності фахівців ССЗН.

У трудовій перспективі, поряд із найбільш значимими для соціальних працівників мотивами кар'єрного зростання та матеріального забезпечення, наявні також мотиви продовження роботи за фахом та реалізації в ній. А невисокий показник оцінки фахівцями ССЗН рівня задоволення професійної потреби у зростанні наводить на думку про необхідність розробки системи заходів по забезпеченню можливостей для професійного, інтелектуального, культурного та організаційного зростання соціальних працівників.

По-третьє, дослідження виявило існування труднощів у процесі формулювання соціальними працівниками цілей професійної діяльності як повсякденних близьких, так і віддалених у часі. При цьому серед названих цілей переважають: прагнення отримати освіту та підвищити кваліфікацію, кар'єрне зростання, створення комфортних умов праці, виконання службових обов'язків та спрямованість на взаємодію з клієнтом. Відзначимо також, що останній вид цільової спрямованості, безпосередньо пов'язаний із процесом надання послуг клієнтам, представлений у відповідях респондентів у незначній мірі. Це вказує на недостатнє усвідомлення соціальними працівниками цілей власної професійної діяльності та необхідність їх формування або коригування відповідно до нових, гуманістичних уявлень про соціальну роботу.

По-четверте, результати методики визначення мотиваційного профілю особистості дають можливість говорити про недо-

статню диференційованість ієрархії мотивів, її невиражений характер, а інколи, і протиріччя між мотиваційними факторами у соціальних працівників ССЗН. Разом з цим, мотиваційний профіль особистості соціального працівника характеризується незначною перевагою рівня мотивів підтримки життєдіяльності та нормального соціального існування над мотивами особистісного розвитку і має такий вигляд (за ієрархією мотивів): спілкування, комфорт, підтримка життєзабезпечення, соціальний статус, суспільна користь, загальна активність, творча активність.

По-п'яте, було виявлено досить низький рівень суб'єктної активності соціальних працівників, почуття залежності та невпевненості, що узгоджується із висновками, зробленими в ході вивчення суб'єктних характеристик учасників професійної взаємодії в соціальній роботі. Разом із тим, важливим мотивом їх професійної діяльності є суспільно корисний, що виражається твердженням "Моя робота дає мені, перш за все, почуття власної потреби" та "Я думаю, що маю на роботі в достатній мірі авторитет і повагу оточуючих".

По-шосте, той факт, що, за оцінками фахівців, найбільше місце серед їх професійної діяльності займає навчання та підвищення кваліфікації, але при цьому залишається не задоволеною потреба у зростанні, спостерігається відчуття нестачі професійного досвіду та прагнення підтримки, гостро ставить питання про зміст і якість підвищення кваліфікації та навчання соціальних працівників.

Отже, на нашу думку, чинник професійної мотивації соціальних працівників потребує удосконалення у системі соціального захисту населення. Дослідження не виявили належного рівня вмотивованості соціальних працівників для забезпечення успішного процесу та результату професійної взаємодії з клієнтом. Разом з цим, виявлені незрілість мотиваційно-потребнісних компонентів, низький ступінь суб'єктності, недостатня диференційованість ієрархії мотивів соціальних працівників у поєднанні з усвідомленням високої значимості їх професійної діяльності для суспільства відкривають можливості для вдосконалення мотиваційного чинника професійної взаємодії у соціальній роботі.

Глава 7. Конативний компонент професійної взаємодії в соціальній роботі

Як уже зазначалося, конативний компонент включає характеристики суб'єктів взаємодії, пов'язані з налагодженням, організацією професійної інтеракції між соціальним працівником і клієнтом, у результаті якої відбуваються позитивні зміни у соціальній ситуації клієнта. Чинником такої цілеспрямованої суб'єкт-суб'єктної взаємодії є рівень перцептивно-інтерактивної компетентності соціальних працівників.

Розкриваючи зміст поняття “професійна інтеракція” у теоретичній частині монографії, ми звернули увагу на два аспекти, в яких уживається термін “професійна”. Йшлося про те, що, з одного боку, особливості цього виду інтеракції зумовлюються специфікою професійної діяльності, а з іншого – визначаються рівнем професіоналізму фахівця. Врахування другого аспекту потребує розкриття сутності професійної інтерактивної компетентності у соціальній роботі.

Визначимося зі змістом, який ми вкладаємо в поняття “інтерактивна компетентність”. З цією метою звернемося до аналізу понять “компетентність”, “професійна компетентність”, “комунікативна компетентність”.

Поняття “компетентність” у широкому розумінні цього слова означає досконале знання своєї справи, суті роботи, яка виконується, складних зв'язків, явищ і процесів, можливих способів і засобів досягнення окреслених цілей. У зміст компетентності включається рівень базової і спеціальної освіти, стаж роботи, вміння акумулювати широкий життєвий і професійний досвід, знання можливих наслідків конкретного способу впливу на особистість.

Під професійною компетентністю соціальних працівників російські дослідники М.В. Фірсов, О.Г. Студьонова мають на увазі “сформовану в процесі освіти і самоосвіти систему науково-практичних знань та вмінь, що впливають на якість вирішення професійних завдань, а також розвинені особистісно-професійні якості, що проявляються в діловому і партнерському спілкуванні з людьми при вирішенні їх життєвих проблем” [184, 263].

Близьким є визначення українського соціального педагога А.Й. Капської, в якому компетентність соціальних працівників

розглядається як комплекс знань, умінь, навичок, ціннісних орієнтирів, психологічних якостей, професійних позицій та акмеологічних варіантів. При цьому професійну компетентність соціального працівника дослідник називає стрижневим компонентом вибраного ним виду діяльності, а комунікативну компетентність – необхідною умовою її ефективності [68]. Ця думка підтверджується багатьма науковцями у галузі психології соціальної роботи.

Найбільш повно і яскраво значення комунікативної компетентності розкривається у ситуаціях, коли міжособистісне спілкування виступає основною формою організації взаємодії, в нашому випадку – професійної інтеракції у соціальній роботі.

До характеристик комунікативної компетентності відносяться [104]: відповідність поведінки контексту відношень, в якій вона виявляється; гнучкість у втіленні знань правил спілкування і адаптаційних навичок як умова досягнення ефективних відносин; діяльнісний, а не індивідний характер компетентності.

Компетентність у спілкуванні проявляється в усіх трьох аспектах цього феномену – комунікативному, перцептивному, інтерактивному.

Підтвердження цієї думки знаходимо у Ю.Н. Ємельянова. В основі комунікативної компетентності цей автор вбачає не просто досконале володіння мовленням та іншими засобами спілкування, а особливості особистості в цілому, в єдності її почуттів, думок і дій, які розгортаються в конкретному соціальному контексті. У структурі комунікативної компетентності науковець виділяє:

- вільне володіння вербальними й невербальними засобами соціальної поведінки (комунікативна сторона спілкування);
- ситуативну адаптивність на основі високорозвиненої рефлексії та сенситивності (відповідає перцептивній стороні спілкування);
- „акціональний” аспект комунікативної взаємодії, „комунікативне інобуття дій, заданих спільною цілеспрямованою діяльністю” [47, 13], здатність впливати на діялісне середовище для досягнення цілей. Йдеться про інтерактивну складову комунікативної компетентності.

За такого підходу інтерактивна компетентність входить до складу комунікативної та включає знання і вміння організації

спільних дій, здійснення взаємних впливів для налагодження процесу взаємодії у ході досягнення спільної мети.

Разом з цим, як було показано вище, будь-яка ситуація взаємодії детермінується уявленнями її учасників щодо себе, партнера та самої ситуації взаємодії. Формування адекватних уявлень, у свою чергу, зумовлюється перцептивною складовою компетентності у спілкуванні. Отже, успіх комунікативної взаємодії більшою мірою визначається здібністю людини адекватно сприймати та оцінювати, одним словом, уявляти партнерів по взаємодії.

Як зазначають російські фахівці у галузі соціально-психологічної діагностики [182], змістовний компонент перцептивних оцінок великою мірою визначається системою ціннісних орієнтацій особи.

Якщо ж ідеться про професійно важливе значення адекватної соціально-перцептивної оцінки, як у випадку професійної інтеракції у соціальній роботі (нагадаємо характеристику працівників з групи професій “людина-людина” – “вкрай важливим є вміння розуміти іншу людину, розуміти саме її внутрішній світ, а не приписувати їй те, що нам особисто спало би на думку в її стані...”), то вона виступає невід’ємною складовою професійної компетентності.

Враховуючи вище окреслені міркування, слідом за Н.П. Фетискіним, В.В. Козловим, Г.М. Мануйловим [182] будемо виділяти у професійній компетентності соціальних працівників *перцептивно-інтерактивну компетентність*, як інтегральну характеристику, що визначає ефективність налагодження, організації, підтримки та досягнення цілей професійної інтеракції з клієнтами соціальних служб.

Звичайно, ми не можемо заперечувати значення власне комунікативної (вербальні та невербальні складові соціальної поведінки) компоненти професійної компетентності у спілкуванні соціальних працівників. Уміння отримувати та передавати інформацію, правила ведення бесіди, рефлексивне слухання тощо є обов’язковими комунікативними вміннями соціального працівника, на чому наголошують більшість дослідників у цій галузі. Саме цей аспект є найбільш висвітленим у спеціальній літературі [68; 80; 179 та ін.]. Разом з цим, перцептивним та інтерактивним складовим професійної комунікативної компетентності соціального працівника досі недостатньо приділялося уваги.

Відтак, *перцептивно-інтерактивна компетентність* розглядається нами як інтегральна характеристика соціальних працівників, що визначає, на основі формування адекватної соціально-перцептивної оцінки, ефективність налагодження, організації та підтримки професійної інтеракції з метою надання допомоги в адаптації та ресоціалізації клієнтам соціальних служб.

Аналіз результатів діагностики рівня перцептивно-інтерактивної компетентності показав, що соціальні працівники оцінюють свої перцептивно-інтерактивні вміння як переважно середні.

Відповідно до структури вибірки, отримані дані піддавалися аналізу за факторами стажу роботи та функціонально-рольового навантаження. Результати аналізу даних діагностики перцептивно-інтерактивної компетентності соціальних працівників системи соціального захисту населення представлено у таблиці 2.10 та на рисунках 2.3 і 2.4.

Таблиця 2.10

Результати діагностики перцептивно-інтерактивної компетентності соціальних працівників ССЗН

	Вчасне пізнання	Вчасне розуміння	Вчасний вплив	Соціальна автономність	Соціальна адаптивність	Соціальна активність	Сумарний показник
Фактор функціонально-рольового навантаження							
Терцентр	20,0 +1,7	20,7 +2,5	17,3 +2,0	20,3 +2,8	17,5 +3,7	20,6 +2,7	116,4 +6,9
УПСЗН	19,3 +2,2	20,0 +2,0	16,3 +1,4	17,2 +2,3	15,5 +2,2	20,6 +2,0	108,9 +5,2
Керівники	18,5 +1,0	19,2 +1,8	15,6 +2,5	15,2 +1,5	17,4 +2,1	17,7 +4,3	103,4 +4,8
Фактор стажу професійної діяльності							
Малий стаж (1-3 роки)	18,9 +1,5	19,5 +2,0	16,4 +3,3	18,6 +1,9	15,9 +3,0	19,5 +2,6	108,7 +8,5
Середній стаж (4-9 років)	20,1 +1,8	22,1 +1,5	16,0 +1,1	18,4 +2,1	18,8 +1,8	21,6 +1,3	117,0 +3,3
Великий стаж (10-20 років)	20,3 +1,0	19,8 +2,3	18,1 +1,9	18,3 +2,7	16,6 +2,8	22,6 +1,8	115,7 +2,3
Середні значення по всій групі респондентів							
Груповий показник	19,6 +1,9	20,3 +2,3	16,7 +2,0	18,4 +3,2	16,8 +3,2	20,3 +2,9	112,2 +7,4

Як видно з таблиці 2.10, показники перцептивно-інтерактивної компетентності соціальних працівників різняться залежно від виконуваних функцій та ролей.

Рисунок 2.3. демонструє, що за сумарним показником та більшістю шкал, „найкомпетентнішими” виявилися працівники територіальних центрів, які при виконанні своїх обов'язків здійснюють соціально-побутову, соціально-медичну, соціально-психологічну, інформаційну та, у деякій мірі, соціально-адаптаційну функції.

Спеціалісти управління праці та соціального захисту населення опинилися на другому місці. В їх обов'язки входить виконання соціально-психологічної, консультативно-інформаційної, правозахисної функцій.

Результати показали, що керівники різних підрозділів системи соціального захисту населення мають найнижчі показники перцептивно-інтерактивної компетентності. У своїй діяльності вони виконують організаційно-адміністративну, координуючу функцію та, в деякій мірі, консультативну й інформаційну.

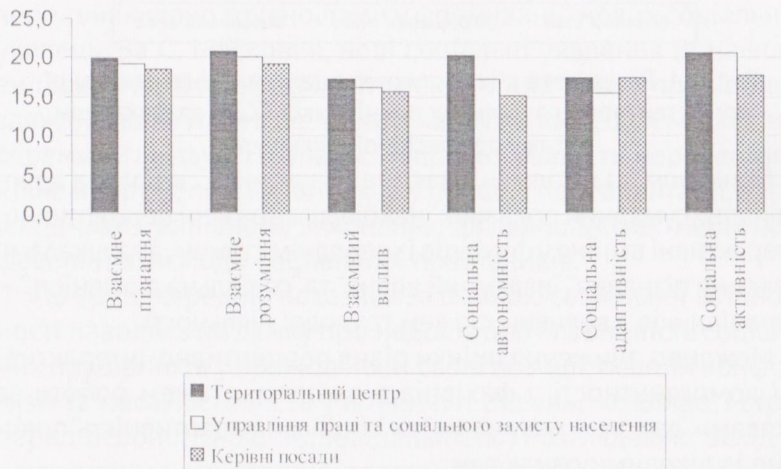


Рис. 2.3. Результати діагностики перцептивно-інтерактивної компетентності соціальних працівників ССЗН за фактором функціонально-рольового навантаження

Отже, виявлено, що рівень перцептивно-інтерактивної компетентності соціальних працівників зумовлюється їх функціо-

нально-рольовим навантаженням та виконуваними професійними обов'язками.

Аналіз отриманих результатів за фактором стажу виявив деякі особливості його впливу на рівень перцептивно-інтерактивної компетентності. Логічно було б припустити, що зі збільшенням стажу професійної діяльності має підвищуватись і рівень перцептивно-інтерактивної компетентності, проте, як видно з рисунку 2.4, результати не демонструють такої лінійної залежності.

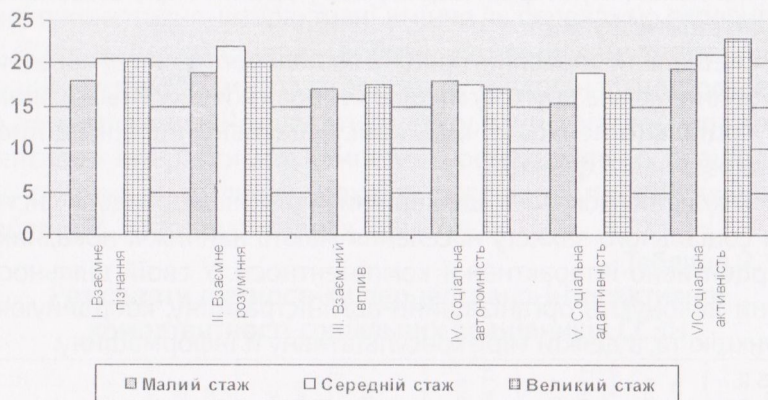


Рис. 2.4. Результати діагностики перцептивно-інтерактивної компетентності соціальних працівників ССЗН за фактором стажу професійної діяльності

Приміром, за шкалами “взаємне розуміння”, “соціальна адаптивність”, “сумарний показник” найбільш виражені перцептивно-інтерактивні вміння у фахівців із середнім стажем, а за шкалами “взаємне пізнання”, “взаємний вплив” та “соціальна активність” – у працівників з великим стажем трудової діяльності.

Можливо, зниження оцінки рівня перцептивно-інтерактивної компетентності у фахівців з великим стажем роботи за шкалами “взаємне розуміння” та “соціальна адаптивність” пов'язане із віковими ознаками.

Загальний рівень перцептивно-інтерактивної компетентності соціальних працівників за всією групою респондентів відповідає середньому значенню (112,2). При цьому шкали перцептивної складової досліджуваної компетентності мають вищі показники у порівнянні до інтерактивних.

Крім цього, показники за шкалами соціальної перцепції (взаємне пізнання та взаємне розуміння), а також шкалою соціальної активності – найвищі, що наближаються до нижньої межі високого рівня компетентності (відповідно 19,6; 20,3; 20,3).

Соціальна автономність, соціальна адаптивність та взаємний вплив мають, у межах середніх значень, нижчі показники (відповідно 18,4; 16,8; 16,7 балів).

Звертає на себе увагу той факт, що, за самооцінкою респондентів, поряд із найвищим показником соціальної активності, впливовість дій та вчинків соціального працівника – найнижча. Крім того, низькі відносно інших показників результати за шкалами соціальної адаптивності та соціальної автономності.

Резюме

По-перше, відносно низька соціальна адаптивність може свідчити про недостатній рівень усвідомлення пристосування до нових професійних вимог, які висуваються існуючими реформами у системі соціального захисту населення, що, в свою чергу, викликано труднощами у формуванні нових соціальних уявлень. За С. Московічі, нові соціальні уявлення (в нашому випадку – нові професійні уявлення соціального працівника) завжди з'являються в результаті напруженості, що виникає між окремими людьми і групами. Непристосованість, нервово-психічне напруження, що виникає у процесі переадаптації, перешкоджають успішному виконанню діяльності, ефективній професійній взаємодії соціальних працівників.

По-друге, середній показник за шкалою соціальної автономності наводить на думку про недостатню впевненість соціальних працівників у правильності своєї позиції, певний конформізм та несамостійність у прийнятті рішень, можливо, і страх перед особистісною відповідальністю. Розглядаючи вслід за науковцями гуманістичної традиції [9] соціальну автономність як соціально-психологічний компонент особистісної свободи, можемо припустити у соціальних працівників недостатній розвиток останньої. А в умовах переходу до постіндустріального суспільства соціальною необхідністю постає „стимулювання розвитку в масовому масштабі якостей, необхідних для внут-

рішньо вільної особистості (таких, зокрема, як ініціативність, здатність до самостійного навчання й діалогічної взаємодії з партнерами, до прийняття рішень і взяття на себе відповідальності за них)" [9, 2].

По-третє, виходячи зі специфіки професійної інтеракції в соціальній роботі, розрив між найвищим зафіксованим показником за шкалою соціальної активності та найнижчим – за шкалою взаємного впливу, може бути пояснений відчуттям низької ефективності застосовуваних дій, стратегій спілкування, соціально-психологічних механізмів впливу у взаємодії із клієнтом. Активність соціального працівника, застосовувані ним методи роботи, можливо, не викликають відповідної активності клієнта, тобто, не є достатньо „впливовими”.

Пояснення виявлених протиріч, можуть бути здійснені, виходячи із суб'єктної парадигми психологічного впливу В.О. Татенка. Як уже згадувалося в ході теоретичного аналізу проблеми взаємозв'язку понять “взаємодія” та “вплив”, науковець розглядає вплив у ракурсі „активності, що спричинює, ініціює, перетворює і творить нове” [169, 10].

Пропонуючи критеріальну модель людини як суб'єкта свого життя, В.О. Татенко зазначає, що для утворення справжньої психологічної, суб'єкт-суб'єктної спільності “Ми” треба, щоб кожний із суб'єктів взаємодії „...співвідніс і узгодив з іншим свої суб'єктні (сутнісні) характеристики. Тобто, якщо суб'єкт А має на меті утворити із суб'єктом Б ділову чи іншу спільність Ми, він повинен здійснити систему певного роду впливів на суб'єкт Б, які б дали змогу: а) з'ясувати, що Б по суті хоче досягти в житті; що він може і на що здатний;...яким досвідом він володіє; в чому вбачає сенс свого життя; б) співвіднести свої суб'єктні характеристики із суб'єктними характеристиками Б; в) скоригувати те (в собі й іншому), що заважатиме успішній взаємодії” [169, 11].

Зрозуміло, що в ситуації професійної взаємодії „клієнт - соціальний працівник” роль ініціатора, лідера у створенні суб'єкт-суб'єктної спільності „Ми”, повинен взяти на себе соціальний працівник. Отже, для досягнення мети соціальної роботи професіоналу потрібно: а) володіти знаннями про суб'єктні характеристики клієнта; б) чітко усвідомлювати особливості власної „Я-концепції”;

тобто знати свої суб'єктні характеристики (самоідентичність); в) на основі співвіднесення двох попередніх компонентів (ідентифікація) застосовувати найбільш прийнятні способи впливу на клієнта, не зашкоджуючи при цьому своїй особистості.

Згідно з цією моделлю, можливими причинами недостатньої "впливовості" дій соціальних працівників можуть бути: неадекватні уявлення про суб'єктні характеристики клієнта, власні суб'єктні характеристики (можливо, і дифузна самоідентичність як наслідок умов реформування застарілих підходів у системі соціального захисту населення), а також недостатній рівень володіння механізмами соціально-психологічного впливу, інших методів та технологій, що складають інтерактивний компонент комунікативної компетентності у соціальній роботі.

Глава 8. Типи професійної взаємодії соціальних працівників

У результаті дослідження соціально-психологічних особливостей професійної взаємодії соціального працівника і клієнта було отримано великий масив кількісних і якісних даних, інтерпретація яких уже здійснена нами в попередніх главах.

З'ясування характеру взаємозв'язків між отриманими даними уможливилось шляхом застосування кореляційного та факторного аналізів. На основі аналізу масиву даних, було встановлено існування взаємозв'язків між виокремленими нами компонентами моделі професійної інтеракції соціальних працівників, а саме: когнітивним (відповідність ціннісних уявлень вимогам професії), афективно-мотиваційним (особливостями мотиваційної сфери соціальних працівників), конативної (рівень їх перцептивно-інтерактивної компетентності).

В якості статистичного інструментарію був обраний факторний аналіз. Його процедура включає наступні етапи: 1) кореляційний аналіз, що полягає у побудові кореляційної матриці між усіма аналізованими компонентами; 2) екстракція факторів, що здійснюється шляхом встановлення взаємозв'язків між найчастіше повторюваними кореляціями; 3) обертання (ротація) факторів з метою віднаходження найбільш вдалої композиції компонентів, що відповідають одному фактору; 4) інтерпретація

отриманих даних на основі загальної концептуальної схеми дослідження.

Програмним забезпеченням реалізації перших трьох етапів був продукт SPSS, версія 10. Кореляційний аналіз здійснювався на основі непараметричного критерію з обчисленням коефіцієнту кореляції Спірмена у зв'язку з тим, що розподіл даних за деякими зі шкал відрізнявся від нормального. Екстракція факторів проводилась з використанням методу аналізу основних компонентів. Ротація факторів відбувалась з використанням ортогонального методу Varimax.

Аналіз даних здійснювався поетапно зі встановленням змінних – „високий рівень перцептивно-інтерактивної компетентності” (перший етап) та „середній і низький рівні перцептивно-інтерактивної компетентності” (другий етап).

На підставі кореляційного аналізу змінних за шкалами „високий рівень перцептивно-інтерактивної компетентності”, „термінальні цінності”, „інструментальні цінності”, „мотиваційні шкали” та „ставлення до професійної діяльності” було виділено шість факторів, описаних нижче у напрямку зменшення їх вкладів у загальну дисперсію.

Перший фактор поєднує наступні характеристики: висока значимість термінальної цінності „суспільне визнання” (0,893) та інструментальних цінностей „вихованість” (0,928), „незалежність” (0,845), „старанність” (0,808), „непримиримість до недоліків” (0,475), низький ранг термінальної цінності „матеріально забезпечене життя” (-0,812) та інструментальних „терпимість” (-0,856), „широта поглядів” (-0,691) і „чуйність” (-0,399), перевага мотиваційної шкали „соціальний статус” (0,812) поряд із тенденцією невизначеного або негативного ставлення до професії (-0,667). У поєднанні цих характеристик помітна спрямованість на підвищення власного соціального статусу шляхом добросовісного виконання службових обов'язків у процесі професійної інтеракції, проте без урахування її гуманістичних основ.

Другий фактор характеризується поєднанням високих рангів термінальних цінностей „впевненість у собі” (0,689) та „чуйність” (0,529), а також інструментальних – „відповідальність” (0,745) та „чесність” (0,689), низьких рангів термінальних цінностей „твор-

чість" (-0,933) та „пізнання" (-0,773) та інструментальної „високи запити" (-0,803). При цьому у мотиваційному профілі переважають мотиваційні шкали „спілкування" (0,970) і „соціальний статус" (0,499). Отримані дані за цим фактором свідчать про сформованість у фахівців ціннісних гуманістичних уявлень, проте відсутність творчого підходу.

Компонентами третього фактору виступають висока значимість термінальних цінностей „активне життя" (0,965) та „продуктивне життя" (0,799), а також низька значимість термінальної цінності „щастя інших" (-0,897) та інструментальних „чесність" (-0,563), „впевненість у собі" (-0,563), „ефективність у справах" (-0,791), „старанність" (-0,542). З огляду на гуманістичні цінності соціальної роботи тип інтеракції таких працівників є непродуктивним, оскільки їх взаємодія з клієнтами спрямована на задоволення лише власних потреб.

Четвертий фактор включає такі ознаки: висока значимість термінальної цінності „розвиток" (0,756) та інструментальних „тверда воля" (0,701) і „непримиримість до недоліків" (0,816), низька значимість термінальної цінності „свобода" (-0,825) та інструментальних „чуйність" (-0,612) і „ефективність у справах" (-0,547), перевага мотиваційних шкал „комфорт" (0,752) та „підтримка життєзабезпечення" (0,839) у поєднанні з загалом позитивним ставленням до професії (0,475). Помітно, що за цим фактором поєднуються характеристики особистості, що прагне комфортних умов існування з низьким рівнем особистісної свободи та низьким усвідомленням гуманістичних цінностей у взаємодії, проте не відмовляється від можливості професійного розвитку.

П'ятий фактор поєднує наступні характеристики: досить висока значимість термінальних цінностей „впевненість у собі" (0,409), „цікава робота" (0,891) та інструментальних „чесність" (0,409) й „акуратність" (0,660), низька значимість термінальних цінностей „творчість" (-0,708) та „активне, насичене діяльністю життя" (-0,706). За своїми характеристиками цей фактор наближується до другого і виражає загалом позитивну тенденцію, проте з відсутністю творчого підходу.

Шостий фактор включає високі ранги термінальних цінностей „широта поглядів" (0,451) та „пізнання" (0,483) у поєд-

нанні з мотиваційними шкалами „творча активність” (0,661), „суспільна користь” (0,816) та „загальна активність” (0,645). Вважаємо, що дані за цим фактором демонструють тісний зв'язок мотиваційних шкал, що виражають мотиваційну спрямованість особистості на саморозвиток та самоактуалізацію. Значимо також, що, за результатами статистичної обробки, цей фактор представлений у найменшій мірі, що ще раз підтверджує висновки, зроблені у попередніх розділах.

Як бачимо, характеристики виділених факторів дають підстави для певних узагальнень щодо типів взаємодії соціальних працівників. Зокрема, перший, третій та четвертий фактори можуть бути об'єднані за характеристикою „відсутність гуманістичних ціннісних уявлень щодо своєї професії” (когнітивний компонент моделі), проте вони різняться за мотиваційною спрямованістю та ставленням до професії (афективно-мотиваційний компонент моделі). Звертає на себе увагу також і подібність другого та п'ятого факторів за вираженою тенденцією представленості у системі професійних уявлень гуманістичних цінностей, проте із відмовою від творчого підходу. Відтак, можемо говорити про можливість типізації спрямованості соціальних працівників на взаємодію з урахуванням ціннісних основ професії та без них, а також на основі різної мотиваційної спрямованості.

Враховуючи, що на першому етапі аналізувалися кореляційні зв'язки респондентів, що оцінюють власну перцептивно-інтерактивну компетентність як високу, отримані дані уможливають виділення щонайменше двох тенденцій можливої типізації професійної інтеракції соціальних працівників – технологічного (поєднання високого рівня компетентності та системи професійних уявлень, що не відповідає гуманістичним цінностям) з можливими варіаціями мотиваційної спрямованості та продуктивного (високий рівень компетентності та гуманістично спрямована система професійних уявлень) з можливими варіаціями значення творчого підходу у виконанні професійних обов'язків.

Подальший аналіз масиву даних здійснювався в комбінації: „середній та низький рівні перцептивно-інтерактивної компетентності”, „термінальні цінності”, „інструментальні цінності”,

шкали мотиваційного профілю, „ставлення до професійної діяльності”. В результаті було виділено три фактори.

Перший фактор у цій комбінації поєднує високий ранг термінальних цінностей „активне, насичене діяльністю життя” (0,973), „продуктивне життя” (0,873), „непримиримість до недоліків” (0,873), „щастя інших” (0,868), „свобода” (0,717), „розвиток” (0,538) та інструментальної „освіченість” (0,819), низький ранг термінальної цінності “матеріально забезпечене життя” (-0,873) та інструментальних „вихованість” (-0,973), „акуратність” (-0,873), „життєрадісність” (-0,873), „чесність” (-0,873) та самоконтроль (-0,819), а також високий ранг мотиваційних шкал „творча активність” (0,973) та „загальна активність” (0,873). Помітна тенденція поєднання високого рівня розвитку гуманістичних цінностей на рівні альтруїзму, високої активності та творчого підходу з низькими рангами цінностей-засобів („вихованість”, „акуратність”, „чесність”, „самоконтроль”), що в значній мірі відповідають технологічним компонентам професійної компетентності соціальних працівників.

До другого фактора потрапили такі компоненти: високий ранг інструментальних цінностей „старанність” (0,915), „раціоналізм” (0,788), „ефективність у справах” (0,716), „самоконтроль” (0,574), низький ранг інструментальних цінностей „тверда воля” (-0,915), „терпимість” (-0,915), „сміливість у відстоюванні думки” (-0,915), „широта поглядів” (-0,716). У межах цього ж фактору виявився тісний взаємозв'язок мотиваційних шкал „підтримка життєзабезпечення” (0,788), „комфорт” (0,788), „спілкування” (0,788) у поєднанні з невизначеним або негативним ставленням до професії (-0,716). Означені характеристики можуть, у такому поєднанні, свідчити про відсутність ініціативи, сліпу підпорядкованість вимогам, інструкціям, труднощі у процесі цілепокладання.

До третього фактора відносяться: високий ранг термінальної цінності „цікава робота” (0,695) та інструментальної „відповідальність” (0,965), низькі ранги термінальних цінностей „суспільне визнання” (-0,965), „впевненість у собі” (-0,946), „розвиток” (-0,800) та інструментальної „незалежність” (-0,965) у поєднанні з низькими значеннями за мотиваційною шкалою „соціальний статус” (-0,965) і загалом позитивним ставленням до професії (0,498). Такі дані наводять на думку про необхідність підняття

статусу соціального працівника, оскільки отриманий фактор у даному випадку характеризується недостатнім рівнем упевненості у собі та низькою соціальною автономністю, що узгоджується з усвідомленням низького соціального статусу.

Отже, факторний аналіз даних у такому поєднанні уможливив виділити ще дві тенденції їх узагальнення: характеристика професійної взаємодії соціальних працівників за особливостями їх цілепокладання та за мотиваційною спрямованістю.

Подальша обробка отриманих результатів проводилася шляхом обчислення нормалізованих значень отриманих факторів для кожного з респондентів. У результаті були встановлені зв'язки між факторними значеннями, що дало підстави для виділення щонайменше чотирьох типів взаємодії соціальних працівників, а саме: технологічний, альтруїстичний, продуктивний, непрофесійний типи.

В узагальненому вигляді ці типи представлені у таблиці 2.11.

Взаємодії за технологічним типом властиве поєднання досить високої перцептивно-інтерактивної компетентності (особливо її технологічних компонентів) з низьким усвідомленням гуманістичних ціннісно-етичних основ професії та можливими варіантами мотиваційної спрямованості на підтримку нормального соціального існування або підвищення соціального статусу в напрямку кар'єрного просування.

У технологічному типі інтеракції стосунки між соціальним працівником та клієнтом будуються за типом механістичного надання соціальних послуг, а її результатом (у баченні соціального працівника) мають стати вимірювані показники, як-то: кількість наданих послуг та клієнтів, видів допомог, їх розміри тощо. Як наслідок, клієнти сприймаються виключно через призму забезпечення їх матеріальних потреб, при цьому ігноруються інші їх потреби. Соціальний працівник займає позицію "над партнером", цілі взаємодії нав'язуються клієнту соціальним працівником, виходячи з переліку обов'язкових видів послуг. Властива крайня форма ідентифікації, коли включаються механізми міжгрупової перцепції: Ми – соціальні працівники („гарні, працюємо для них, знаємо, що краще для клієнтів”) і Вони – клієнти („невдячні, занадто активні, вимагають багато уваги, не розуміють” і т.д.).

Таблиця 2.11

Типи професійної інтеракції соціальних працівників

	Технологічний тип	Альтруїстичний тип	Продуктивний тип	Непрофесійний тип
Суб'єктивний зміст професійної діяльності	Надання кількісно вимірюваних послуг	Здійснення благодійної допомоги	Сприяння адаптації та ресоціалізації клієнтів	Відсутній/ засіб до існування
Система професійних уявлень та її відповідність цінностям професії	Не відповідає гуманістичним уявленням про професію	Заснований на принципах добра, справедливості, всеохоплюючої любові	Відповідає гуманістичним уявленням про професію	Не відповідає гуманістичним уявленням про професію або взагалі відсутні
Рівень перцептивно-інтерактивної компетентності	Досить високий, властива технологізація процесу взаємодії	Незначний, методи роботи обираються спонтанно та базуються на досвіді	Високий, методи і технології обираються на науковій основі	Низький рівень володіння методами та технологіями соціальної роботи
Мотиви професійної взаємодії	Перевага мотивів підтримки нормального соціального існування	Перевага альтруїстичних мотивів	Перевага мотивів суспільної корисності та самореалізації	Перевага мотивів підтримки життєзабезпечення
Цілі та перспектива професійної взаємодії	Нав'язуються клієнту відповідно до сталого переліку послуг. Бачення перспективи відсутнє	Цілі чітко не окреслені, перспектива існує у вигляді розмитої мети "робити добро людям"	Визначаються спільно з клієнтом, виходячи з його індивідуальних потреб та умов ситуації. Наявність перспективи	Відсутній/ можуть прийматися цілі зі сторони (керівництва або клієнта). Бачення перспективи відсутнє
Характер стосунків із клієнтом	Патерналістський, переважно суб'єкт-об'єктивний, жорсткі професійні межі	Емоційно-довірливий, суб'єкт-суб'єктивний, надмірна ідентифікація з клієнтом	Рівноправний, насажуючий, суб'єкт-суб'єктивний, дотримання професійних меж	Байдужий, переважно суб'єкт-об'єктивний

За такого підходу стосунки між соціальним працівником і клієнтом будуються як суб'єкт-об'єктні, коли не береться до уваги активність та позиція клієнта. Це призводить до неадекватного розуміння змісту діяльності в ході виконання професійних обов'язків соціальними працівниками, що сприяє розвиткові споживацьких тенденцій з боку клієнтів та знижує мотиваційні спонуки фахівців. Відсутня перспектива профе-

сійної взаємодії – цілі обмежуються наданням послуг та допомоги без бачення перспектив розвитку ситуації клієнта.

Взаємодія за альтруїстичним типом базується виключно на етичних принципах та цінностях добра, справедливості і любові до клієнта. При цьому перцептивно-інтерактивна компетентність фахівця є досить низькою. Мотивація – переважно альтруїстична з можливими варіаціями творчої та загальної активності.

Суб'єктивний зміст професійної діяльності полягає у здійсненні благодійної допомоги. У взаємодії з клієнтом такі соціальні працівники надають перевагу встановленню емоційних контактів, підтримці дружніх стосунків, дійсно співпереживають клієнтам соціальної роботи, проте емпатія у такому випадку часто спрямована на себе. Вибір методів та способів втручання – спонтанний, заснований на особистому досвіді, непрофесійний. Як правило, такий тип взаємодії мають соціальні працівники без освіти та досвіду роботи, що працюють “за покликанням”.

Цей тип є небезпечним з огляду на швидке професійне вигорання, оскільки для взаємодії цього типу властива надмірна ідентифікація з клієнтом та глибокі емоційні переживання соціального працівника. Професійна перспектива існує у вигляді розмитої мети – робити добрі справи, вести благодійну діяльність.

Взаємодія за продуктивним типом поєднує високий рівень компетентності з належним усвідомленням цінностей своєї професійної діяльності та суспільно корисною, творчою мотиваційною спрямованістю.

Суб'єктивний зміст професійної діяльності розглядається як сприяння адаптації та ресоціалізації клієнтів. Соціальний працівник вибудовує свої стосунки з клієнтом індивідуально, виходячи з конкретної соціальної ситуації клієнта таким чином, щоб вони носили характер спільної діяльності. До уваги приймаються не тільки матеріальні, але й психологічні і соціальні потреби клієнтів. Інструменти, методи та впливи соціального працівника спрямовані на наснаження клієнта.

Для цього типу взаємодії характерні активні позиції обох партнерів, близькі та віддалені у часі цілі розробляються спільно, відносини доброзичливі і довірливі. Соціальний працівник має високий рівень професійної самоідентифікації, бачить

шляхи удосконалення професійної компетентності, стосунки з клієнтом будуються на основі “суб’єкт-суб’єктності”.

Соціальному працівнику, що налагоджує взаємодію за цим типом, властиве бачення перспективи – яким чином досягнення щоденних незначних цілей (надання послуг, допомоги, консультування, зміни середовища та ін.) сприяє досягненню головної мети професійної взаємодії – покращенню соціальної ситуації клієнта, його адаптації та ресоціалізації.

Взаємодія за непрофесійним типом характеризується поєднанням низького рівня інтерактивної компетентності з відсутністю уявлень щодо професійних цінностей соціальної роботи та мотивацією підтримки нормального соціального існування.

Соціальні працівники цього типу байдужі до своєї професійної діяльності, часто випадково опиняються у соціальній службі. Щоб утриматися на роботі, вони намагаються відповідати мінімуму вимог, не усвідомлюють соціальної цінності результатів своєї праці. По суті, взаємодія з клієнтами, як така, їх не цікавить.

Резюме

По-перше, результати емпіричного дослідження структурних компонентів моделі професійної інтеракції соціальних працівників системи соціального захисту населення дали підстави для здійснення типізації професійної взаємодії.

По-друге, виділення типів професійної взаємодії соціальних працівників здійснювалося навколо її наступних соціально-психологічних особливостей:

- суб’єктивний зміст професійної діяльності;
- система професійних уявлень та її відповідність цінностям професії;
- рівень інтерактивної компетентності;
- мотиви професійної взаємодії;
- цілі та перспективи професійної взаємодії;
- характер стосунків із клієнтом.

По-третє, у результаті факторного аналізу, з подальшим обчисленням нормалізованих значень отриманих факторів, встановлено зв’язки між компонентами моделі, що дало підстави для виділення чотирьох типів професійної взаємодії соціальних

працівників системи соціального захисту населення: *технологічний, альтруїстичний, продуктивний, непрофесійний*.

По-четверте, отримані дані поставили проблему формування продуктивного типу професійної інтеракції шляхом розвитку системи професійних цінностей, адекватних уявлень щодо клієнтів соціальної роботи, мотиваційної компоненти професійної інтеракції та професійної комунікативної компетентності соціальних працівників.

ВИСНОВКИ

Підсумовуючи результати наших досліджень та міркувань у даному розділі, зробимо висновки.

Емпіричне дослідження конативного компоненту професійної інтеракції у соціальній роботі, яке здійснювалося через виявлення рівня перцептивно-інтерактивної компетентності соціальних працівників, показало, що соціальні працівники оцінюють свої перцептивно-інтерактивні вміння переважно як середні. У межах отриманих результатів найвищі показники у складі перцептивно-інтерактивної компетентності мають шкали соціальної активності, взаємного пізнання, взаємного розуміння, середні – соціальної автономності та соціальної адаптивності, занижені – взаємного впливу.

Аналіз впливу фактору функціонально-рольового навантаження виявив пряму залежність перцептивно-інтерактивної компетентності соціальних працівників від кількості та якості виконуваних функцій і ролей.

Фактор стажу також виявив свій вплив, проте з наступними особливостями. За сумарним показником найбільш компетентними себе відчують працівники із середнім стажем роботи, особливо це проявляється за шкалами соціальної адаптивності та взаємного розуміння. Разом з цим, найвищі показники за шкалами соціальної активності та взаємного впливу демонструють соціальні працівники із великим трудовим стажем.

Дослідження когнітивного компоненту професійної інтеракції через систему професійних уявлень фахівців ССЗН показало, по-перше, що їх ціннісні уявлення не у повній мірі відповідають вимогам професії. Зокрема, система ціннісних уявлень

соціальних працівників ССЗН характеризується наступними особливостями.

Уявлення соціальних працівників щодо цінностей-засобів у більшій мірі відповідають вимогам професійної інтеракції в соціальній роботі у порівнянні до цінностей-цілей. Так, серед професійно значущих в образі “Я-реальний” до групи найпріоритетніших термінальних цінностей увійшла тільки цінність “цікава робота”. Натомість цінності “щастя інших”, “свобода” та “продуктивне життя” є найменш значущими та посідають останні місця в уявленнях соціальних працівників про себе-реальних. Пріоритети в інструментальних цінностях соціальних працівників займають професійно значущі цінності: вихованість, чесність, співчуття, відповідальність, терпимість, освіченість. Разом з цим, до найменш значимих увійшли такі професійно важливі цінності, як ефективність у справах, незалежність та широта поглядів. Крім того, в образі “Я-ідеальний” відсутні професійно значущі цінності “терпимість” та “співчуття”.

В уявленнях соціального працівника про клієнта привертає увагу сприйняття його через призму матеріального забезпечення (високі ранги термінальної цінності “матеріально забезпечене життя” та інструментальної – “високі запити”) та більш незалежна позиція клієнта по відношенню до соціального працівника (високі ранги цінностей “сміливість у відстоюванні своєї думки”, “незалежність”).

По-друге, дослідження системи ціннісних уявлень клієнта не виявило пріоритетної значущості цінностей матеріально забезпеченого життя та високих запитів (ці цінності є відповідно середніми та найменш значущими). Натомість високі ранги в реальних та ідеальних уявленнях про себе мають термінальні цінності: здоров'я, щасливе сімейне життя, любов, гарні та вірні друзі, життєва мудрість, продуктивне життя, активне, насичене діяльністю життя, пізнання та інструментальні – відповідальність, співчуття, незалежність, освіченість, вихованість, терпимість.

В уявленнях клієнта соціальний працівник постає більш актуалізованим та таким, що відповідає цінностям професії, ніж в уявленнях соціального працівника про себе самого.

По-третє, коефіцієнти рангової кореляції у парах уявлень соціальних працівників та клієнтів про себе-реальних дозволяють стверджувати, що потенційна можливість налагодження професійної взаємодії на основі інструментальних цінностей є вищою, ніж вона існує в уявленнях соціальних працівників.

По-четверте, отримані в результаті діагностики системи ціннісних уявлень соціальних працівників дані уможливають пояснення результатів діагностики рівня їх перцептивно-інтерактивної компетентності.

Невисока соціальна адаптивність значною мірою знаходить пояснення через існування труднощів у формуванні нових, викликаних реформами, соціальних уявлень щодо професійної взаємодії.

Так, ціннісні орієнтації соціальних працівників і клієнтів (уявлення про себе-реальних) є ближчими, ніж вони існують у ціннісних стереотипах (уявленнях соціальних працівників і клієнтів один про одного) партнерів по взаємодії. Крім того, виявлено, що клієнти мають більш адекватні уявлення про інструментальні цінності соціальних працівників, ніж соціальні працівники – про клієнтів. З огляду на теорію соціальних уявлень С. Московічі, взаємні неадекватні ціннісні уявлення соціальних працівників та клієнтів ускладнюють процес взаємодії і результативно впливають на її ефективність.

Невисоке значення за шкалою соціальної автономності у складі перцептивно-інтерактивної компетентності соціальних працівників може бути пояснено низькими рангами термінальних цінностей „свобода”, „продуктивне життя”, „творчість”, „впевненість у собі” та інструментальної „незалежність”, а також тим фактом, що в уявленнях обох учасників взаємодії у соціальній роботі клієнт постає сміливішим у відстоюванні своєї думки та більш незалежним у порівнянні до соціального працівника. Такі результати наводять на думку про недостатній розвиток у соціальних працівників потреб у самореалізації та саморозвитку.

Найнижчий показник за шкалою взаємного впливу у співвіднесенні до найвищого за шкалою соціальної активності узгоджується з низькими рангами цінностей “продуктивне життя”, “впевненість у собі”, “ефективність у справах”.

З огляду на суб'єктну парадигму психологічного впливу В.О.Татенка, нечіткість власної професійної Я-концепції (недостатня сформованість професійних цінностей та розвиток особистісної свободи), поряд із незнанням характеристик клієнта (неадекватними уявленнями про них) унеможливають здійснення ефективного психологічного впливу з метою кращої адаптації клієнта і, зрозуміло, знижують ефективність професійної інтеракції у соціальній роботі.

Дослідження афективно-мотиваційного компоненту професійної інтеракції шляхом вивчення мотиваційного профілю особистості соціального працівника продемонструвало недостатню диференційованість ієрархії мотивів, її невиражений характер, а інколи, і протиріччя між мотиваційними факторами. Водночас, у соціальних працівників переважають мотиви підтримки життєдіяльності та нормального соціального існування над мотивами особистісного розвитку.

Виявлено також недостатню сформованість адекватних цілей взаємодії соціальних працівників із клієнтами, що зумовлює необхідність розвитку та корекції цілепокладання як елементу процесу мотивації фахівців у здійсненні професійної інтеракції.

Результати факторного аналізу дозволили виокремити щонайменше чотири типи взаємодії соціального працівника, в основу яких покладене співвідношення когнітивного, афективно-мотиваційного та конативного компонентів моделі інтеракції: технологічний, альтруїстичний, продуктивний, непрофесійний. На сучасному етапі у системі соціального захисту переважає технологічний тип взаємодії соціальних працівників.

Технологічний тип характеризується поєднанням досить високого рівня перцептивно-інтерактивної компетентності (особливо її технологічних компонентів) з низьким усвідомленням гуманістичних ціннісно-етичних основ професії, мотиваційною спрямованістю на підтримку життєзабезпечення або підвищення соціального статусу. Зміст професійної інтеракції вбачається у наданні кількісно вимірюваних послуг. Цілі інтеракції нав'язуються клієнтам відповідно до сталого переліку послуг, бачення перспективи взаємодії відсутнє. Клієнт сприймається через призму забезпечення матеріальних потреб, що

сприяє розвиткові споживацьких тенденцій з боку клієнтів та знижує мотиваційні спонуки фахівців.

Альтруїстичний тип базується переважно на цінностях добра, справедливості та любові до клієнта. При цьому інтерактивна компетентність фахівців є недостатньою, що виявляється у спонтанному, базованому на особистому досвіді виборі методів втручання. Мотивація – переважно альтруїстична з можливими варіаціями творчої та загальної активності. Суб'єктивний зміст професійної діяльності полягає у здійсненні благодійної допомоги. Цілі та перспективи взаємодії з клієнтом чітко не окреслені, існують у вигляді розмитої мети “робити добро людям”.

Продуктивний тип поєднує високий рівень перцептивно-інтерактивної компетентності з належним усвідомленням цінностей своєї професійної діяльності та суспільно корисною, творчою мотиваційною спрямованістю. Суб'єктивний зміст професійної діяльності полягає у сприянні адаптації та ресоціалізації клієнтів. Взаємодія будується з урахуванням конкретних умов ситуації клієнта таким чином, щоб відносини носили характер спільної діяльності. Близькі та віддалені у часі цілі розробляються спільно, їх реалізація сприяє досягненню перспективної мети – адаптації та ресоціалізації клієнта. Саме цей тип інтеракції відповідає сучасним соціальним експектаціям.

Непрофесійному типу інтеракції у соціальній роботі властиве поєднання низького рівня інтерактивної компетентності з відсутністю уявлень щодо професійних цінностей соціальної роботи та мотивацією підтримки нормального соціального існування. Цілі професійної інтеракції, у кращому випадку, приймаються зі сторони. Соціальні працівники не впевнені в собі, байдужі до клієнтів, не усвідомлюють соціальної цінності результатів своєї праці, взаємодія, як така, їх не цікавить.

Підвищення ефективності професійної інтеракції у соціальній роботі ми вбачаємо в орієнтації соціальних працівників на взаємодію за продуктивним типом. А це можливо шляхом: переоцінки ставлення до своєї професійної діяльності; усвідомлення необхідності застосування інтерактивного підходу при виконанні своїх службових обов'язків; формування системи ціннісних уявлень соціальних працівників, що є адекватною

сучасним експектаціям; розширення уявлень про соціально-психологічні характеристики клієнта соціальної роботи; опанування новими та вдосконалення володіння існуючими інструментами та методами інтеракції; заміну застарілих стереотипів, властивих системі соціального захисту, на нові, гуманістичні уявлення про соціальну роботу у соціальних працівників, клієнтів та суспільства в цілому.

В аспекті афективно-мотиваційного компоненту професійної інтеракції можливості для покращення ситуації є не тільки в удосконаленні зовнішніх факторів мотивації (підвищення заробітної плати, створення комфортних умов праці, розробка системи кадрового просування по службі та ін.), але й у формуванні такої ієрархії внутрішніх мотиваційних спонук, де б переважне місце займали мотиви саморозвитку та самоактуалізації як устремління до цілковитої реалізації своїх здібностей, впевненості у собі, здатності відчувати свою компетентність. Крім того, дослідження показали необхідність формування та корекції навичок цілепокладання у соціальних працівників з метою формування перспективи професійної інтеракції у соціальній роботі.

Вищеозначені міркування ставлять проблему змістовного наповнення професійної компетентності соціальних працівників системи соціального захисту населення інтерактивними компонентами.

ЧАСТИНА 3

ЗАСОБИ ФОРМУВАННЯ ТА РОЗВИТКУ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

Результати проведених теоретико-емпіричних досліджень виявили необхідність формування та розвитку інтерактивної компетентності соціальних працівників як умови ефективної професійної взаємодії у соціальній роботі. Реалізація цієї умови є можливою в ході підвищення кваліфікації соціальних працівників.

Разом з цим, формування професійної, в тому числі інтерактивної, компетентності соціальних працівників у вигляді професійних знань, навичок, цінностей є метою професійної підготовки майбутніх фахівців у вищих закладах освіти. Вимоги до компетентності та інших соціально важливих властивостей та якостей фахівця визначаються змістом освіти, що на галузевому рівні представлений у вигляді освітньо-кваліфікаційної характеристики випускника вищого навчального закладу та освітньо-професійної програми підготовки фахівця.

Відтак, у третьому розділі монографії, що має на меті продемонструвати практичне втілення результатів теоретичного та емпіричного досліджень, буде представлено розроблений нами соціально-психологічний тренінг-курс професійної взаємодії у соціальній роботі для соціальних працівників системи соціального захисту населення, а також освітньо-кваліфікаційну характеристику та освітньо-професійну програму підготовки молодшого спеціаліста за спеціальністю 5.040202 "Соціальна робота" напряму підготовки 0402 "Соціологія" кваліфікації 3460 "Соціальний працівник".

Глава 9. Соціально-психологічний тренінг як метод формування професійної взаємодії соціального працівника

9.1. Теоретико-методологічна основа та зміст тренінг-курсу «Теорія і практика професійної взаємодії у соціальній роботі»

Проведені та висвітлені нами у попередніх главах теоретичні та емпіричні дослідження деяких соціально-психологічних особливостей професійної інтеракції в соціальній роботі виявили

ряд проблем, розв'язання яких можливе за умов розвитку інтерактивної компетентності, зміни професійних уявлень та внутрішніх мотиваційних настанов соціальних працівників системи соціального захисту населення.

Отримані результати поставили проблему форми, змісту та якості підвищення кваліфікації соціальних працівників системи соціального захисту населення. Вибір форми підвищення кваліфікації соціальних працівників в аспекті їх професійної інтеракції зумовлюється низкою чинників.

Так, на думку провідних зарубіжних та вітчизняних фахівців у галузі професійної освіти та, зокрема, у соціальній роботі (Е.Ф. Зеєр, Т.Ф. Золотарьова, Ш. Рамон), навчання дорослих людей на етапі професіоналізації має специфічні особливості, врахування яких є обов'язковим при створенні програм підвищення кваліфікації.

Перша особливість пов'язана з рівнем розвитку самосвідомості дорослої людини, яка починає засвоювати новий матеріал, вже маючи сформовану Я-концепцію, в тому числі і професійну. Уявлення, експектації, припущення, погляди та переконання дорослої людини представлені в образах "Я". Співвіднесення себе з іншими людьми та ідеальним "Я" створює самооцінку людини. Будь-яка нова навчальна ситуація піддає сумніву існуючі уявлення особистості щодо себе та своїх можливостей, загрожує почуттю самоповаги. Саме тому, розробляючи навчальний курс, особливу увагу слід приділити створенню умов, які б враховували ці соціально-психологічні фактори. Відтак, для досягнення успіху у навчальній групі має бути створена атмосфера, яка б сприяла відкритості та вільному вираженню думок та різних точок зору.

Друга особливість навчання дорослих пов'язана з впливом досвіду. Дорослі люди володіють великим запасом минулого досвіду, який, з одного боку, суттєво полегшує засвоєння нових знань та вмінь. Дослідження діяльності соціальних працівників [56] вказують на те, що вони надають перевагу конкретним, заснованим на досвіді навчальним підходам. Такі підходи спираються на життєвий досвід, почуття та інтереси людини, забезпечують тісний зв'язок з практикою, допомагають у вирі-

шенні реальних задач. Разом з цим, певні елементи досвіду фахівця можуть спричинити бар'єр у процесі опанування новим матеріалом, особливо якщо його засвоєння, як у нашому випадку, потребує заміни застарілих, проте вкорінених у багаторічному професійному досвіді уявлень, переконань, цінностей. Варто як спиратися на життєвий та професійний досвід фахівців, так і передбачати можливі труднощі, застосовувати відповідні ситуації, методи та форми навчання.

Третя особливість стосується готовності дорослої людини до навчання. Дорослі, як правило, з бажанням навчаються того, що відповідає вимогам, пов'язаними з їх соціальними, в тому числі професійними, ролями. Основний мотив навчання – розуміння того, що нові знання та вміння допоможуть їм виконувати важливі завдання їх повсякденної діяльності. Тому навчання соціальних працівників теорії, процесу та технікам професійної інтеракції, на нашу думку, потрібно організувати таким чином, щоб забезпечити оволодіння конкретними прийомами вирішення конкретних проблем, що виникають у взаємодії з клієнтами.

Четверта розповсюджена ідея щодо навчання дорослих стосується безпосередньо проблеми інтеграції теорії та практики. На думку Ф. Парслоу [122], така інтеграція можлива за умови наявності можливості обмірковування, рефлексії власних дій, а також вміння використовувати різноманітні ідеї, навички та досвід інших ситуацій при вирішенні поточних задач. Ряд дослідників [56; 102; 112; 113] вважає, що інтеграції теорії та практики сприятиме застосування “циклу Кольба” [214]: активний експеримент – конкретний досвід – безпосереднє “включене спостереження” – осмислення і побудова концепції. За такого підходу процес іде від конкретного до абстрактного, від дії до рефлексії та усвідомлення і утворює цикл, що сприяє інтеграції теорії і практики. Навчання виступає безперервним багатовимірним процесом, в якому кожен крок базується на попередньому досвіді, і, в свою чергу, стимулює подальше засвоєння нової інформації.

Як бачимо, врахування висвітлених вище особливостей навчання дорослих людей, висуває певні вимоги до форм та методів підвищення кваліфікації соціальних працівників. По-перше,

використовувані форми та методи мають забезпечити умови для вільного обміну думками і відкритого виразу різних точок зору. По-друге, має враховуватись націленість на соціально-психологічну допомогу учасникам у саморозвитку. По-третє, вибір інструментів навчання зумовлюється конкретним життєвим та професійним досвідом тих, хто навчається. По-четверте, навчання має бути особистісно- та проблемно-орієнтованим. По-п'яте, вибір методів має забезпечувати інтеграцію теорії та практики у процесі навчання.

Очевидно, що традиційна лекційно-семінарська форма навчання із властивими їй методами не відповідає у повній мірі всім поставленим вимогам. Відтак, вважаємо, що формуючі впливи під час підвищення кваліфікації соціальних працівників мають бути проблемно-орієнтованими, виходити з особистісного та діяльнісного підходів, носити активний характер. Саме тому, розробляючи програму курсу "Теорія і практика професійної взаємодії у соціальній роботі" для підвищення кваліфікації соціальних працівників системи соціального захисту населення, ми надали перевагу активним та інтерактивним методам соціально-психологічного навчання у формі тренінгу.

За визначенням С.І. Макшанова, тренінг – це багатофункціональний метод цілеспрямованих змін психологічних феноменів людини, групи або організації з метою гармонізації професійного та особистого буття людини [100].

Як відмічають провідні фахівці у галузі активного соціально-психологічного навчання [201], сутність тренінгу полягає у поглибленій роботі з досвідом, що мають учасники та тренери, їх співпраці та взаємодії. Під час активного соціально-психологічного навчання відбувається переосмислення, зміна в сприйнятті, структурування, перебудова існуючої системи уявлень учасників тренінгів. Така організація навчання супроводжується формуванням нових мотивів і потреб, їх перетворенням, відбувається особистісний ріст, що є особливо цінним для соціальних працівників.

Крім того, соціально-психологічний тренінг – це навчання в процесі практики шляхом осмислення (рефлексії) власних дій. З огляду на особливості навчання дорослих, дуже цінним

у такому навчанні є обмін різним досвідом, відмінними поглядами, різним світосприйняттям.

Усі учасники тренінгового процесу взаємодіють один з одним, обмінюються інформацією, аналізують, моделюють ситуації, спільно шукають шляхи розв'язання проблем. Інтерактивні методи дають змогу задіяти не тільки когнітивні процеси, а також емоційно-вольову сферу особистості, творчі здібності – таким чином у процес включається потенціал цілісної особистості. Методи активного соціально-психологічного навчання, крім цього, дозволяють активізувати неусвідомлювані компоненти досвіду.

Відтак, застосування тренінгу як форми розвитку компетентності соціальних працівників у професійній взаємодії із клієнтами є, певною мірою, символічним та неминучим. Адже застосування інтерактивних методик уможливорює формування та розвиток інтерактивних навичок та вмінь у самому процесі навчання, під час якого учасники тренінгу отримують практику ефективної взаємодії та прийняття професійних рішень.

Отже, вибір тренінгу як форми підвищення кваліфікації соціальних працівників за програмою курсу “Теорія і практика професійної взаємодії у соціальній роботі” зумовив і використання активних та інтерактивних методів і методик навчання. Були використані: проблемні лекції, міні-лекції, групові дискусії, мозкові штурми, індивідуальні рефлексивні завдання, асоціативні методики, методи аналізу конкретних ситуацій, психологічні практикуми, рольові ігри, метод роботи в малих групах, аналіз алегоричних оповідей, метод проєктивних малюнків, виконання проєктів та ін.

За спрямуванням, розроблений тренінг поєднує елементи тренінгів професійних умінь та особистісного зростання, тобто орієнтований на професійно-особистісне зростання у їх нерозривному зв'язку.

Під час практичної роботи над розробкою змісту тренінгу було використано методи: аналіз наукових джерел та практичних доробок щодо навчання соціальних працівників та діяльності соціальних служб; метод моделювання; метод експериментальної перевірки.

Коротко викладемо сутність концептуальної моделі предмету навчання – професійної взаємодії у системі “соціальний працівник – клієнт”.

Теоретичні дослідження показали, що, у спрощеному вигляді, взаємодія складається з трьох основних компонентів: суб'єкта, активність якого спрямована на об'єкт, предмет або інший суб'єкт; об'єкта, на якого спрямована активність суб'єкта; активність, енергія суб'єктів взаємодії, соціально-психологічне поле взаємодії, що виступає у різноманітних формах залежно від ряду обставин.

Стосовно професійної інтеракції у соціальній роботі запропонована модель може бути конкретизована наступним чином. Суб'єктами взаємодії по чергово або одночасно виступають соціальний працівник та клієнт; об'єктом – соціальна ситуація клієнта, що вміщує одну або декілька проблем; активність суб'єктів взаємодії (у вигляді взаємних дій, у тому числі комунікативних), спрямована на досягнення мети – покращення соціальної ситуації клієнта (див. рис. 3.1).

При цьому зауважимо, що за умови застосування інтерактивного підходу до соціальної роботи, охарактеризованого вище, коректним буде вживання саме виразу не “мета професійної діяльності соціального працівника”, коли йдеться про широкий спектр цілей, як-то покращення соціального функціонування клієнта, адаптація та реадaptaція, надання певного виду послуг тощо, а “мета взаємодії”. За такого розуміння підкреслюється активна роль клієнта, необхідність врахування особливостей його особистості та діяльності, наголошується на взаємності впливів у соціальній роботі.

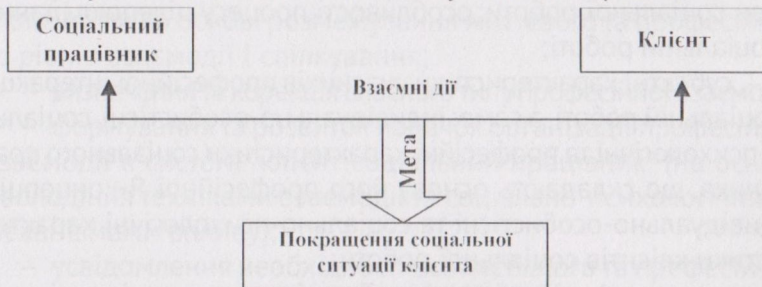


Рис. 3.1. Схематичне зображення взаємодії у професійній діаді “соціальний працівник - клієнт”

Застосування суб'єктної парадигми впливу В.О. Татенка [169; 171] в якості методологічної основи дослідження (про це йшлося у першій та другій частинах монографії), дозволило сформулювати умови ефективної професійної інтеракції соціального працівника і клієнта. Відповідно, для налагодження такої взаємодії соціальний працівник повинен: володіти знаннями про суб'єктні характеристики клієнта; чітко усвідомлювати особливості власної „Я-концепції”, тобто знати свої суб'єктні характеристики; на основі співвіднесення двох попередніх компонентів застосовувати найбільш прийнятні інструменти взаємодії, способи впливу на клієнта, не завдаючи при цьому шкоди своїй особистості. З позиції соціального працівника, його впливи будуть спрямовані на активізацію внутрішніх ресурсів клієнта, на спонукання його до активних дій по вирішенню своїх проблем, тобто, говорячи мовою соціальної роботи, наснаження. Впливи ж клієнта можуть призводити до деформації особистості фахівця, спричиняти вигорання, або, за умови налагодження ефективної взаємодії, сприяти досягненню спільної мети.

Саме така теоретична модель була покладена в основу розробленого нами курсу “Теорія і практика професійної взаємодії у соціальній роботі”.

Відтак, змістовною стороною пропонованої тренінгової програми виступають:

- положення, що розкривають інтерактивну сутність соціальної роботи, а саме: теоретичні основи професійної взаємодії у системі “соціальний працівник-клієнт”, ціннісно-етичні передумови соціальної роботи, особливості процесу цілепокладання у соціальній роботі;

- суб'єктні характеристики учасників професійної інтеракції у соціальній роботі, а саме: індивідуально-особистісні, соціально-психологічні та професійні характеристики соціального працівника, що складають основу його професійної Я-концепції; індивідуально-особистісні та соціально-психологічні характеристики клієнтів соціальної роботи;

- типи професійної взаємодії соціальних працівників;
- інструментально-стильові аспекти професійної взаємодії у соціальній роботі, як-то: техніки організації комунікативної

взаємодії; соціально-психологічні механізми впливу у соціальній роботі; стильові характеристики професійної інтеракції у соціальній роботі.

За своєю структурою комплекс складається з наступних змістовних розділів:

1. Інтерактивна сутність соціальної роботи.
2. Феномен особистості у соціальній роботі.
3. Інструменти, типи та стилі професійної взаємодії у соціальній роботі.

Знайомство зі змістом зазначених розділів дає можливість учасникам заняття оволодіти теоретичними знаннями та практичними навиками професійної інтеракції у соціальній роботі. Зокрема, тренінг має на меті формування та розвиток інтерактивної компетентності соціальних працівників шляхом реалізації наступних завдань:

- усвідомлення нового образу соціальної роботи як виду професійної діяльності, що має інтерактивну сутність;
- формування навиків професійного цілепокладання соціальних працівників з урахуванням нових гуманістичних уявлень щодо професії;
- усвідомлення соціальним працівником власних суб'єктних характеристик як особистості та професіонала на основі опанування навиками професійної рефлексії;
- формування адекватних уявлень щодо суб'єктних характеристик клієнтів соціальної роботи;
- усвідомлення власних стереотипів поведінки та взаємодії з клієнтами на основі розмежування життєвого та професійного рівнів взаємодії і спілкування;
- визначення та корекція власного типу професійної взаємодії;
- формування та розвиток навичок організації професійної взаємодії в системі "клієнт-соціальний працівник" (на основі оволодіння техніками взаємодії та соціально-психологічними механізмами впливу);
- усвідомлення необхідності особистісного та професійного зростання.

Загальна структура тренінг-курсу включає 8 тем. Зазначимо також, що семінар-тренінг може проводитись комплексно –

за всіма темами, або вибірково – за окремими розділами (темами) залежно від поставлених завдань, часових, ресурсних можливостей та обмежень, інших факторів.

Орієнтовний зміст семінару-тренінгу із зазначенням основних методів роботи та конкретних методик додається у додатку В. Відзначимо, що у програмі не представлені криголами, психогімнастичні вправи, релаксаційні методики, спрямовані на відновлення працездатності учасників тренінгу. Вони, безумовно, проводилися в ході тренінгу, відповідно до стану та потреб учасників.

9.2. Результати апробації тренінг-курсу «Теорія і практика професійної взаємодії у соціальній роботі»

Апробація тренінгової програми здійснювалася у лютому-квітні 2006 року протягом шести тижнів на двох вибірках загальною кількістю 46 учасників, куди увійшли студенти спеціальності “Соціальна робота” заочної форми навчання, котрі працюють у системі соціального захисту населення – 32 учасники (2 групи по 16 осіб); соціальні працівники територіального центру обслуговування пенсіонерів та самотніх непрацездатних громадян (14 учасників).

У ході проведення тренінгів ми стикнулися з деякими проблемами, що, загалом, були передбачуваними та відповідали отриманим у ході емпіричного дослідження результатам. Так, у кожній з підгруп виявилися учасники, що виявляли різні форми опору, зумовлені застарілими уявленнями щодо їх професійної діяльності та небажанням змінювати стереотипи поведінки та мислення. Розглянемо деякі найбільш типові проблеми-опори, що виникали під час роботи тренінгових груп.

Тренінг професійної взаємодії у соціальній роботі був спрямований на переосмислення соціальними працівниками їх професійної діяльності, що передбачає перехід на гуманістичні позиції в організації взаємодії з клієнтами ССЗН, тобто перенесення акценту з державно-центрованих позицій на клієнт-центровані. Йдеться про, на жаль, типові для сучасної системи соціального захисту ситуації, коли відбувається нав'язування послуг “зверху”, тобто, виходячи з можливостей соціального захисту, а не з потреб і прав клієнта, які потрібно вивчати (а це важко, дорого, вимагає

відповідної кваліфікації соціального працівника та затрат часу). Опори змінам виявлялися у цьому аспекті у таких висловлюваннях:

- *“А вони (тобто клієнти) що, до нас з гуманізмом ставляться?”;*
- *“А чому ніхто не пояснює клієнтам про необхідність важливого ставлення до соціальних працівників?”;*
- *“Ми працюємо в державній установі, дотримуємося всіх нормативних актів, виконуємо посадові обов’язки – ось що регламентує нашу діяльність. Ні в якому разі не можна виходити за рамки інструкцій – а то з роботи вилетити”;*
- *“Якщо враховувати всі потреби клієнтів, то ніяких матеріальних ресурсів не вистачить, а вони цим тільки користуватимуться”.*

Близькою проблемою актуальної ситуації в роботі соціальних працівників ССЗН, на вирішення якої спрямовувалися тренінгові заняття, виступає вже згадуваний технократизм, коли замість суб’єкта, особистості, індивідуальності клієнта виділяють “об’єкт” обслуговування. Відтак, до уваги беруться кількісно-вимірювані показники – кількість (проте не якість) наданих послуг, відпрацьованих годин та днів, відвідувань клієнта, оформлених справ тощо.

- *“Емоційну підтримку у звіт не запишеш...”;*
- *“Я йому (клієнту) чотири рази пояснювала, що він учерзі на отримання палива, а він усе ходить і ходить, вимагає і вимагає, час тільки забирає. Хіба ж тут до врахування індивідуальності?”.*

Цікавим і корисним в аспекті подальшої дискусії був і наступний “вияв суб’єкт-суб’єктності”, коли при роботі над формулюванням віддалених цілей взаємодії з клієнтами пропонувалося *“розвивати у клієнтів почуття поваги і вдячності”, “виховувати у клієнтів гідне ставлення до соціального працівника”.*

Час від часу проявлялася проблема переважання гіперопіки клієнтів замість підтримки їх самостійності та ініціативності, мовляв *“соціальний працівник краще знає, що потрібно клієнту”:* *“Це ж очевидно, що діду краще буде в будинку-інтернаті – він же самотній, про себе потурбуватися майже не може, неохайний, мороки з ним забагато, а він своє – помиратиму вдома, на селі, де все життя прожив”.*

Крім того, у ході рефлексивного відпрацювання професійних стереотипів виявилось, що соціальні працівники, часто неспішно, нав'язують клієнту власні життєві цінності та обмежуючі уявлення. Зокрема, йдеться про сприйняття клієнта через призму забезпечення його матеріальних потреб, що знаходило відображення у скаргах на споживацький характер ставлення населення до соціального захисту.

Як бачимо, подібні висловлювання узгоджуються з отриманими в ході емпіричного дослідження даними щодо переважання технологічного типу взаємодії соціальних працівників.

У деяких випадках проявлялися проблеми іншого характеру, пов'язані з порушенням професійних меж у професійній діяльності соціальних працівників, надмірною ідентифікацією з клієнтами та гострим емоційним переживанням їх проблем.

“Клієнти нашого відділення, - говорить завідувач відділенням соціальної допомоги вдома, - з приводу всіх проблем дзвонять мені додому. Інколи, звичайно, доводиться і вірші послушати, і годинами нарікання на самотність вислуховувати. Сім'ї така ситуація не дуже подобається. Але ж таким чином “сміття з хати (тобто відділення соціальної допомоги вдома) не виноситься”.

А ось позиція спеціаліста управління праці та соціального захисту: *“Я проживаю в тому ж районі, де і працюю. Тобто, багато моїх сусідів є одночасно і клієнтами. Всі вони можуть у будь-який час звернутися по допомогу, приходять, нужденні, прямо додому, мовляв, атмосфера не така офіційна, як в управлінні. Я завжди радо йду назустріч, намагаюся всім догодити”.*

Соціальний працівник відділення соціальної допомоги вдома територіального центру: *“У взаємодії з клієнтом я постійно відчуваю проблему того, що не можу відмовити, навіть якщо розумію, що прохання клієнта виходить за межі моїх повноважень. А коли все таки відмовляю, то постійно переживаю свою черствість, відчуваю почуття провини перед клієнтами”.*

Подібні випадки також потребували відрефлексування, визначення меж професійної взаємодії у соціальній роботі. Ці висловлювання характерні для соціальних працівників, що взаємодіють за альтруїстичним типом.

Ще однією неоднозначною та складною проблемою під час роботи тренінгових груп виявилися невротичні реакції (сльози, прагнення особливої уваги), інколи агресивні прояви, уникання, пов'язані з перенесенням у ситуацію "тут і тепер" особистих проблем соціальних працівників. Приміром, під час виконання рефлексивного завдання "Цілі мого життя", що проводилося як елемент формування професійного цілепокладання, дехто відмовлявся приймати участь у груповому обговоренні, "зривався" на сльози, говорячи про свої невіршені особисті проблеми, вирішення яких і складало важливі життєві цілі. Були і спроби прямого перенесення у ситуацію тренінгу життєвих проблем "з сином-інвалідом", "племінником-інвалідом, що прагне одружитися з дівчиною, яка має проблеми психічного здоров'я", з проханням допомоги у вирішенні цих проблем. Деякі з учасників зверталися за індивідуальними консультаціями у подоланні особистісних проблем під час перерв та після занять.

Як показали результати виконання вправ тренінгу, виявлені проблеми пов'язані, великою мірою, з відсутністю у соціальних працівників навиків професійної рефлексії власної діяльності, небажанням змінювати стереотипні уявлення щодо власної професійної діяльності, недостатньою сформованістю цінностей соціальної роботи, низькою мотиваційною спрямованістю до професійного та особистісного зростання.

Перевірка ефективності застосування тренінгової програми здійснювалася шляхом порівняння даних діагностичного дослідження до і після тренінгу.

Діагностика проводилася за скороченим набором методик, що застосовувалися в ході емпіричного дослідження (методика діагностики рівня перцептивно-інтерактивної компетентності, методика Рокича, анкета "Ставлення особистості до своєї професійної діяльності"), та за допомогою методики визначення стилю взаємодії соціального працівника і клієнта (за М.Б. Панасюком [181, 96-125]).

Обробка даних здійснювалася шляхом підрахунку балів за використанням ключа по кожному із типів взаємодії соціального працівника та клієнта: клієнталізм, велфаризм, приватизм, толерантність. Максимальна загальна сума балів за усіма

шкалами – 72. Відповідно середнє значення, що може бути отримане по кожному із типів взаємодії – 18 балів. Найвищий бал за будь-якою шкалою означає провідний тип взаємодії, а наступний – запасний, тобто той, до якого вдаються за критичних обставин.

Діагностичний інструментарій перевірки ефективності тренінгової програми був доповнений методикою визначення стилю професійної взаємодії соціального працівника і клієнта через ряд обставин. По-перше, на сучасному етапі це єдина україномовна методика, що розроблялася спеціально для визначення стилю взаємодії безпосередньо у соціальній роботі. По-друге, модель толерантності, що покладено в основу методики, співзвучна нашим міркуванням щодо принципів професійної взаємодії у соціальній роботі [181, 115-119]. Автор методики М.Б. Панасюк пропонує такі варіанти стилів інтерактивної поведінки: клієнталізм, велфаризм, приватизм, толерантність. З їх характеристикою можна ознайомитись, звернувшись до першоджерела [181, 96-125].

В аспекті нашого дослідження зазначимо, що толерантність як стиль взаємодії соціального працівника і клієнта найбільш сприяє успіху їх спільної діяльності та відповідає продуктивному типу взаємодії. Адже, по-перше, цей стиль взаємодії передбачає спільне з клієнтом формулювання цілей та вироблення способів їх досягнення, координацію спільних дій; по-друге, він спрямований на активізацію внутрішніх ресурсів клієнта; по-третє, сприяє взаємному прогресу учасників професійної взаємодії у соціальній роботі.

Відтак, вважаємо, що показником успішності досягнення завдань тренінгу буде зростання показника за шкалою “толерантність” та зниження за іншими шкалами.

Результати діагностики за описаною методикою наступні.

Груповий показник вибору типу взаємодії у соціальній роботі до початку тренінгових занять продемонстрував, що соціальні працівники, які увійшли до експериментальної групи, надають перевагу велфаризму ($x=21,13$; $\sigma=3,28$) та толерантності ($x=21,00$; $\sigma=3,03$) майже в однаковому співвідношенні.

Рідше ними застосовуються стилі взаємодії за типом приватизму ($\chi=16,33$; $\sigma=2,46$) та клієнталізму ($\chi=13,54$; $\sigma=4,43$).

Такі результати, на нашу думку, можуть свідчити про намагання соціальних працівників “маневрувати” між застарілими, стереотипними уявленнями щодо своєї професійної діяльності (велфаристське спрямування – “державна повинна забезпечити нужденних усім необхідним у вигляді матеріальних допомог, пільг, компенсацій, послуг, а ми, як соціальні працівники, маємо підтримувати з ними позитивні стосунки і не більше”) та новими вимогами, що ставить суспільство перед сучасною соціальною роботою (толерантний тип інтеракції – “у професійній взаємодії потрібно виходити з потреб клієнтів та максимально сприяти їх самостійності у вирішенні проблем; при цьому важливим є надання не тільки матеріальної підтримки, а й соціально-психологічної допомоги”). Вірогідно, така ситуація зумовлена переходом професійної діяльності фахівців системи соціального захисту населення з групи “людина-знакова система” в групу “людина-людина” (за класифікацією Є.А. Клімова), про що вже йшлося.

Як видно з діаграми (див. рис. 3.2), після тренінгу зростає груповий показник за шкалою “толерантність” ($\chi=24,54$; $\sigma=2,70$), натомість показники за іншими шкалами – велфаризм ($\chi=20,25$; $\sigma=3,28$), приватизм ($\chi=16,16$; $\sigma=3,43$), клієнталізм ($\chi=11,04$; $\sigma=3,51$) – знижуються.



Рис.3.2. Результати діагностики стилю взаємодії соціального працівника і клієнта за моделлю толерантності до і після тренінгу

Підрахунок кількості позитивних, негативних та нульових зсувів учасників тренінгових груп за шкалою “толерантність” також засвідчив достатню ефективність тренінгу. Так, загальна кількість нульових зсувів по групі – 5, негативних – 3, позитивних – 24. У відсотковому значенні частка позитивних зсувів за шкалою “толерантність” склала 75%. Статистична перевірка достовірності здійснювалася за допомогою тесту знаків Вілкоксона.

Результати діагностики рівня перцептивно-інтерактивної компетентності соціальних працівників за окремими шкалами до і після навчання представлені на рисунку 3.3. Сумарний показник перцептивно-інтерактивної компетентності за середнім значенням збільшився з 112,31 ($\sigma=8,90$) до 116,38 ($\sigma=8,03$). При цьому за шкалою “сумарний показник” кількість нульових зсувів по групі – 2, негативних зсувів – 1, позитивних – 10.



Рис.3.3. Результати діагностики перцептивно-інтерактивної компетентності соціальних працівників до і після тренінгу

Аналіз результатів за окремими шкалами перцептивно-інтерактивної компетентності зі статистичною перевіркою з використанням Т-тесту та тесту знаків Вілкоксона показав достовірне зростання показників за шкалами “взаємне пізнання”, “взаємний вплив”, “соціальна адаптивність” та “сумарний показник”.

Перевірка ефективності тренінгу за методикою Рокича показала наступне. Загальна тенденція, виявлена в ході емпіричного дослідження, знайшла своє підтвердження і в експериментальній групі на матеріалі, що був отриманий до проведення тренінгу. У таблиці 3.1 представлено отримані результати по групі цінностей, що віднесені нами до професійно значущих.

Таблиця 3.1

Результати діагностики ціннісних уявлень соціальних працівників до і після тренінгу

Цінності	Уявлення про найбільш важливі цінності (%)		Уявлення про цінності, середні за значущістю (%)		Уявлення про найменш важливі цінності (%)	
	до	після	до	після	до	після
Образ Я-реальний - СПР						
Активне, насичене діяльністю життя	27,3	45,5	27,3	27,3	45,5	27,3
Цікава робота	45,5	45,5	45,5	45,5	9,1	9,1
Пізнання	0	18,2	54,5	54,5	45,5	27,3
Продуктивне життя	9,1	18,2	63,6	54,5	27,3	27,3
Розвиток	9,1	18,2	45,5	45,5	45,5	36,4
Свобода	9,1	27,3	63,6	45,5	27,3	27,3
Щастя інших	18,2	27,3	54,5	45,5	27,3	27,3
Творчість	9,1	9,1	9,1	9,1	81,8	81,8
Образ клієнт-реальний - СПКР						
Активне, насичене діяльністю життя	45,5	36,4	36,4	63,6	18,2	0
Матеріально забезпечене життя	72,7	54,6	9,1	27,2	18,2	18,2
Пізнання	0	9,1	36,4	45,5	63,6	45,4
Продуктивне життя	18,2	27,3	63,6	45,5	18,2	27,2
Розвиток	18,2	18,2	45,5	36,4	36,4	45,5
Свобода	9,1	18,2	63,6	63,6	27,3	18,2
Щастя інших	9,1	0	18,2	45,4	72,7	54,5
Творчість	18,2	18,2	9,1	18,2	72,7	63,6

Безперечно, не варто стверджувати, що триденний тренінг може докорінно і водночас змінити систему ціннісних орієнтацій соціальних працівників. Разом із цим, дослідження показали, що, здійснюючи вплив на ціннісні уявлення (когнітивні структури, розташовані менш глибоко у свідомості), можна впливати на формування системи професійних цінностей соціальних працівників. З таблиці 3.1 видно, що позитивні зміни намітилися в обох досліджуваних образах ціннісних уявлень.

Узагальнені кількісні результати анкети "Ставлення особистості до своєї професійної діяльності" представлено в таблиці 3.2.

Таблиця 3.2

Результати діагностики мотиваційно-цільових компонентів професійної інтеракції соціальних працівників до і після тренінгу

	Ставлення до професії (%)			Мотиваційні шкали (x)							Перспектива (%)		Адекватні цілі взаємодії (%)	
	Позитивне	Невизначене	Негативне	Спілкування	Комфорт	Підтримка життєвобезп.	Суспільна користь	Тв. активність	Заг. активність	Соц. статус	Наявна	Відсутня	Наявні	Відсутні
До тренінгу	42,7	42,9	14,3	2,03	1,74	1,69	1,59	1,35	1,35	1,02	14,3	78,6	46,4	53,6
Після тренінгу	57,1	35,7	7,1	2,44	1,78	1,58	2,06	1,42	1,72	1,12	28,6	64,3	71,4	28,6

Після проведення тренінгових занять у 14,4% учасників ставлення до професії змінилося на краще. Позитивні зрушення були досягнуті за рахунок усвідомлення соціальної цінності результатів своєї праці (техніка “як мої повсякденні справи сприяють реалізації мети соціальної роботи в суспільстві”) та емоційної переоцінки взаємодії з клієнтами (“пошук та фіксація позитивних сторін професійної взаємодії”). Висловлена думка підтверджується істотним збільшенням середніх показників за мотиваційними шкалами “суспільна користь” та “загальна активність”.

Крім того, на такий же відсоток (14,4) збільшилася кількість осіб, що усвідомили існування, окрім кар’єрного просування, можливих перспектив розвитку у професії: “вдосконалювати свою майстерність”, “навчатись на досвіді взаємодії”.

За результатами анкети у післятренінговому опитуванні істотно зросла здатність соціальних працівників до формулювання цілей професійної діяльності як близьких, так і віддалених у часі: “знайти можливість більше часу приділяти кожному клієнту”, “надавати якісніші послуги”, “встановити контакт з “важким” клієнтом”, “віднайти можливість для більш частих змістовних зустрічей інвалідів у відділенні денного перебування” тощо, у порівнянні до більш розмитих у дотренінговому опитуванні: “допомагати людям”, “нести добро, тепло”, “гарно виконувати свою роботу”.

Отже, результати апробації тренінгової програми засвідчили достатню ефективність її впливу, що дозволяє рекомендувати її для застосування у практиці підвищення кваліфікації соціальних працівників як один із шляхів цілеспрямованого впливу на розвиток у фахівців ССЗН умінь, навичок та цінностей професійної взаємодії у соціальній роботі.

Резюме

По-перше, з метою оптимізації професійної взаємодії соціального працівника і клієнта у системі соціального захисту населення розроблено тренінг-курс “Теорія і практика професійної взаємодії у соціальній роботі”. Тренінг-курс спрямовано на оптимізацію процесу взаємодії соціального працівника і клієнта.

По-друге, змістовною стороною тренінг-курсу “Теорія і практика професійної взаємодії у соціальній роботі” виступають: положення, що розкривають інтерактивну сутність соціальної роботи; характеристики суб’єктів професійної інтеракції у соціальній роботі; типи професійної взаємодії соціальних працівників; інструментально-стильові аспекти професійної взаємодії у соціальній роботі.

По-третьє, результати апробації тренінгової програми дозволяють рекомендувати її для застосування у практику підготовки та підвищення кваліфікації соціальних працівників.

Разом з цим, варто відзначити, що спорадичні тренінгові заняття не вирішують, у повній мірі, проблем, що були виявлені в ході емпіричних досліджень та знайшли підтвердження під час практичної взаємодії з соціальними працівниками в ході проведення занять. Приміром, у територіальному центрі працює 78 соціальних працівників, а до тренінгу змогли залучитися тільки 14 (з яких помітні позитивні зрушення виявили 12 осіб). Крім того, відомий ефект “згасання” навичок, мотиваційних змін, що досягаються в ході тренінгових занять, з часом.

Тому доцільно зауважити, що процес впливу на розвиток перцептивно-інтерактивної компетентності, формування професійних цінностей та ієрархії мотивів має бути послідовним і системним. Досягнути цього можна в ході підготовки майбут-

ніх соціальних працівників під час навчання, коли в основу освітньої діяльності покладено інтерактивний підхід до соціальної роботи.

Глава 10. Формування інтерактивної компетентності соціального працівника на етапі професійної підготовки

10.1. Проблеми розробки стандартів освіти у галузі соціальної роботи

Формування і розвиток професіонала як активного суб'єкта на етапі професійної підготовки неможливо здійснити без розробки освітніх і професійних стандартів, що мають адекватні наукові та методологічні основи.

Необхідність розв'язання проблеми розробки та впровадження стандартів сучасної вищої освіти постійно підкреслюється дослідниками та практичними працівниками у наукових виданнях [30; 31; 56; 65; 74; 79; 88; 93; 96; 193 та ін.], на конференціях та семінарах, де висвітлюються питання освітньої підготовки професіоналів [36, 221], при акредитації та ліцензуванні вищих навчальних закладів, відкритті нових спеціальностей тощо. Врешті-решт, ця проблема постає і в повсякденній діяльності освітян вищої школи при розробці навчальних планів, програм, підготовці методичних посібників та підручників, а також у щоденній взаємодії зі студентами, адже при підготовці майбутніх фахівців постає питання змістовного наповнення теоретичної та практичної складової їх професійного досвіду.

Особливо актуальною є проблема створення стандартів освіти у галузях підготовки фахівців для професій, що є "новими" для сучасного українського суспільства, коли освітній процес будується на основі численних зарубіжних моделей, проте без урахування української специфіки у певній фаховій галузі.

До низки таких професій відноситься і соціальна робота – фах, що набуває в Україні розвитку, поширення, відповідає сучасному суспільному замовленню.

Останнім часом у спеціальній літературі зустрічаємо все більше інформації щодо досвіду підготовки соціальних працівників різних напрямків в Україні. Автори інформують про фахову підготовку до соціальної роботи в органах внутрішніх

справ, у педагогічних і культурно-освітніх закладах та установах, у сфері соціального захисту та соціальної політики, до вирішення проблем вулиці, у притулках, реабілітаційних центрах, з різноманітними категоріями населення тощо. Дана підготовка характеризується широкою варіативністю щодо навчальних планів та програм, спеціалізацій майбутніх випускників, змістовного наповнення курсів і т.д.

З'являються і публікації, присвячені саме проблемам розробки освітньо-кваліфікаційних характеристик та освітньо-професійних програм соціальних працівників освітніх рівнів спеціаліста та магістра [30; 31; 58; 93 та ін.].

Однак, наукові праці щодо розробки та впровадження зазначених освітніх документів на рівні молодшого спеціаліста донедавна були відсутні. Водночас, враховуючи ступеневість вищої освіти в Україні, з огляду на те, що в системі соціального захисту населення з клієнтами безпосередньо взаємодіють у переважній більшості саме соціальні працівники рівня "молодший спеціаліст", актуальності та практичного значення набула розробка галузевих стандартів вищої освіти за спеціальністю "Соціальна робота" саме для молодших спеціалістів. Йдеться, зокрема, про розробку та впровадження освітньо-кваліфікаційної характеристики та освітньо-професійної програми молодшого спеціаліста за спеціальністю 5.040202 "Соціальна робота" напряму підготовки 0402 "Соціологія" кваліфікації 3460 "Соціальний працівник". Ці документи є складовими галузевого стандарту вищої освіти України, розроблені робочою групою Міністерства освіти і науки України, до складу якої увійшла й автор цієї монографії.

Зазначені ОКХ та ОПП на різних етапах розробки та впровадження погоджувалися, піддавалися експертизі, доопрацьовувалися та отримали схвальну оцінку експертів, у результаті чого були затверджені і набули чинності відповідно до Наказу Міністерства освіти і науки України № 403 від 11.07.2005 року [37; 38].

Для реалізації мети було проведено поетапне дослідження проблем професійної самоідентифікації та професійної інтеракції у соціальній роботі і здійснена спроба побудови професійної моделі фахівців системи соціального захисту населення

з урахуванням результатів наукових доробок авторів протягом 1997-2005 років [74; 148; 149; 150 та ін.]. Причому вихідними теоретичними положеннями розробки освітньо-кваліфікаційної характеристики стали особистісно-діяльнісний, функціональний, інтерактивний підходи, гуманістичні, психосоціальні та інші концепції соціальної роботи. Крім того, ми спиралися на нормативно-методичні положення по розробці освітньо-кваліфікаційної характеристики випускника вищого навчального закладу, затверджені Наказом Міністерства освіти і науки України № 285 від 31.07.1998 року [67].

На першому етапі роботи над освітньо-кваліфікаційною характеристикою її авторами [73; 74] були виділені чинники професійної самоідентифікації спеціаліста ССЗН, а саме: професійні образи "Я"; професійні риси та особистісні якості; мотиваційні характеристики; ціннісно-потребові орієнтири; формуючі впливи. Професійні образи "Я" в соціальній роботі представлені зумовленими соціальними очікуваннями, уявленнями про вимоги до особистості та до функціонально-рольових навантажень фахівців, а також уявленнями про клієнтів ССЗН.

У ході вищезазначених досліджень, на основі аналізу соціально-психологічних особливостей професійної діяльності працівників системи соціального захисту населення та враховуючи аспекти професійної самоідентифікації і професійної інтеракції, запропоновано основу професійної моделі спеціаліста системи соціального захисту з урахуванням можливої спеціалізації та особливостей вітчизняної соціальної роботи [74].

При побудові зазначеної моделі ми виходили з того, що соціальні працівники виступають як посередники між державою та соціально незахищеними громадянами. Відтак, їх професійні дії мають узгоджуватись, з одного боку, з вимогами та можливостями держави, а з іншого – з потребами клієнтів.

Державні вимоги до молодших спеціалістів - соціальних працівників - визначаються кваліфікаційною характеристикою (Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників), де викладені завдання та обов'язки, вимоги до знань та кваліфікаційні вимоги.

Відповідно до цього документу, молодший спеціаліст кваліфікації 3460 “Соціальний працівник”:

- застосовує на практиці нормативно-правові акти з питань соціального захисту населення;
- виявляє і реєструє в установленому порядку громадян похилого віку та непрацездатних громадян, які мешкають у зоні соціального обслуговування і потребують медико-соціальної допомоги через їхню немічність, хворобу або інвалідність та з інших причин;
- використовує наявні фінансові, матеріальні та інші можливості для задоволення потреб громадян та розв’язання їх проблем відповідно до вимог інструкцій та рекомендацій;
- веде особові справи громадян;
- оформляє необхідні документи з приводу надання соціальної допомоги;
- керує роботою підлеглих соціальних працівників, забезпечує їх необхідними матеріалами та обладнанням, спеціальним одягом, створює умови для безпечного виконання доручень;
- веде первинну документацію з організації соціального захисту та допомоги, обліку та звітності;
- складає переліки індивідуальних та сімейних послуг, які необхідно надати безпосередньо або через підприємства торгівлі, побутове, громадського харчування, установи охорони здоров’я тощо;
- встановлює зміст і форми організації діяльності соціальних робітників, розробляє графіки відвідувань згідно з індивідуальними й сімейними потребами громадян;
- контролює виконання завдань та обов’язків соціальними робітниками;
- представляє та захищає інтереси клієнтів за їхніми дорученнями;
- організовує заходи щодо розумової та фізичної реабілітації громадян;
- надає консультації, методичну допомогу з питань соціального захисту за запитами та зверненнями громадян і посадових осіб підприємств, установ та організацій;
- розглядає листи, заяви та скарги та у встановленому порядку дає відповіді.

Соціальний працівник рівня “Молодший спеціаліст” повинен знати [41]: мету та завдання реалізації соціального захисту; законодавство в галузі соціального захисту; зміст, форми та порядок надання послуг і догляду пенсіонерам, громадянам похилого віку, інвалідам та малозабезпеченим непрацездатним громадянам; організацію медико-соціальної реабілітації; правила організації юридичної допомоги громадянам; організацію соціального захисту; основи економіки, організації праці та управління в установах соціального захисту; основи організації медичного, санітарно-гігієнічного, побутового обслуговування громадян та їх сімей; організацію ведення домашніх господарств; основи трудового законодавства; охорону праці й вимоги до безпечного ведення робіт у домашніх господарствах; діловодство.

Як бачимо, вимоги до знань та вмінь соціальних працівників, викладені у кваліфікаційній характеристиці, відображують виключно технологічний аспект соціальної роботи як професійної діяльності. Як видно із переліку завдань та обов'язків соціальних працівників, їх основною метою є надання послуг клієнтам у соціальних службах з метою отримати результативний, кількісно-вимірюваний (у вигляді відсотків, звітів, переліків, графіків тощо) продукт. Саме таке бачення завдань професійної інтеракції у соціальній роботі властиве для виділеного нами за результатами емпіричних досліджень технологічного типу. За такого підходу соціальний працівник виступає для клієнтів експертом, а соціальна допомога розглядається як право кожного на отримання соціальних, знову ж таки кількісно-вимірюваних послуг, що має бути дотримане у соціальних службах (принцип всеохоплюючого соціального захисту та управління кількістю, а не якістю соціальних послуг).

Як демонструють представлені у попередніх частинах монографії теоретичні та емпіричні дослідження, саме цей тип професійної інтеракції властивий на сучасному етапі соціальним працівникам системи соціального захисту населення в Україні. Так, фахівці ССЗН розглядають клієнта через призму матеріального забезпечення. Крім того, дослідження показали недостатню ціннісну спроможність соціального працівника відповідати екс-

пектаціям клієнта у професійній взаємодії. В очікуваннях клієнта соціальний працівник постає більш вмотивованим та орієнтованим на цінності професії, ніж в уявленнях соціальних працівників про самих себе.

Звісно, надання соціальних, правових, медичних, психологічних та інших видів послуг клієнтам є невід'ємною частиною професійної діяльності соціальних працівників, проте сучасне розуміння соціальної роботи передбачає орієнтацію дій соціального працівника, в першу чергу, на активізацію потенціалу самозахисту клієнта з обмеженням надання послуг у часі. Цей факт знаходить відображення і у міжнародному визначенні соціальної роботи, і у сучасних та таких, що розвиваються, моделях цього виду діяльності.

Атому, при формулюванні типових задач діяльності та змісту вмінь, що забезпечують виконання виробничих функцій, а також визначаючи здатності вирішувати проблеми і задачі соціальної діяльності, потрібно виходити з інтерактивної сутності соціальної роботи, обґрунтованої у попередніх частинах монографії.

За такого підходу професійна інтеракція в соціальній роботі розглядається як процес цілеспрямованої взаємодії між соціальним працівником і клієнтом, у результаті якої відбувається наснаження, спонукання клієнта до активних дій по вирішенню ним своїх проблем. При цьому в соціальній роботі домінують суб'єкт-суб'єктні відносини, що носять довірливий характер, при яких клієнт зберігає за собою переважне право при прийнятті рішення.

Відтак, поряд із державними вимогами до завдань та обов'язків соціальних працівників, представлених у кваліфікаційній характеристиці, в основу розробки освітньо-кваліфікаційної характеристики покладено інтерактивний підхід до соціальної роботи. Його застосування сприяє заміні застарілих стереотипів, властивих системі соціального захисту, на нові, гуманістичні уявлення про соціальну роботу у майбутніх соціальних працівників та українського суспільства в цілому.

10.2. Призначення та зміст освітньо-кваліфікаційної характеристики молодших спеціалістів із соціальної роботи

Освітньо-кваліфікаційна характеристика (далі - ОКХ) випускника вищого навчального закладу є державним нормативним документом, у якому узагальнюється зміст освіти, тобто відображуються цілі освітньої та професійної підготовки, визначається місце фахівця в структурі господарства держави і вимоги до його компетентності, інших соціально важливих властивостей та якостей.

Цей документ є складовою галузевої компоненти державних стандартів вищої освіти, в якій узагальнюються вимоги з боку держави, світового співтовариства та споживачів випускників до змісту освіти, і навчання. ОКХ відображає соціальне замовлення на підготовку фахівця з урахуванням аналізу професійної діяльності та вимог до змісту освіти і навчання з боку держави та окремих замовників.

ОКХ встановлює галузеві кваліфікаційні вимоги до соціально-виробничої діяльності випускника вищого навчального закладу зі спеціальності 5.040202 „Соціальна робота” та освітньо-кваліфікаційного рівня „Молодший спеціаліст” і державні вимоги до властивостей та якостей особи, яка здобула освітній рівень „Неповна вища освіта” за спеціальністю.

Освітньо-кваліфікаційна характеристика використовується при:

- визначенні первинних посад випускників вищих навчальних закладів та умов їх використання;
- визначенні об'єкта, цілей освітньої та професійної підготовки;
- розробці та корегуванні освітньо-професійної програми підготовки фахівців освітнього рівня „Неповна вища освіта” та освітньо-кваліфікаційного рівня „Молодший спеціаліст”;
- розробці засобів діагностики рівня освітньо-професійної підготовки фахівця;
- визначенні змісту навчання як бази для опанування новими спеціальностями, кваліфікаціями;
- визначенні змісту навчання в системі перепідготовки та підвищення кваліфікації;
- атестації випускників вищих навчальних закладів та сертифікації фахівців;

- укладанні договорів або контрактів щодо підготовки фахівців;
- професійній орієнтації здобувачів фаху;
- визначенні критеріїв професійного відбору;
- прогнозуванні потреби у фахівцях спеціальності „Соціальна робота”, освітньо-кваліфікаційного рівня „Молодший спеціаліст” і при плануванні їх підготовки;
- обґрунтуванні переліків спеціалізацій вищої освіти зі спеціальності „Соціальна робота”;
- визначенні кваліфікації фахівців;
- розподіленні та аналізуванні використання випускників вищих навчальних закладів.

Освітньо-кваліфікаційна характеристика поширюється на органи управління вищою освітою, вищі навчальні заклади, а також міністерства, відомства, асоціації, підприємства, організації різних форм власності, де готуються або використовуються фахівці освітньо-кваліфікаційного рівня „Молодший спеціаліст” за спеціальністю 5.040202 “Соціальна робота” напряму підготовки 0402 “Соціологія”, освітнього рівня „Неповна вища освіта”, кваліфікації 3460 „Соціальний працівник” з предметної області діяльності “соціальні послуги в структурах соціальної сфери”.

Молодший спеціаліст професійного напряму “Соціологія” спеціальності “Соціальна робота” підготовлений до таких видів виробничої діяльності (за ДК 009-96): секція N „Охорона здоров’я та соціальна допомога”, розділ 85.3 „Соціальна допомога”.

Молодший спеціаліст із соціальної роботи здатний виконувати зазначену професійну роботу за ДК 003-95 (див. таблицю 3.3).

Таблиця 3.3

Код і назва груп професій та код і професійна назва роботи

Код і найменування професійних угруповань	Код і професійна назва роботи
3460 Соціальні робітники	3460 Соціальний працівник

Фахівець може займати первинну посаду „Соціальний працівник”.

Розроблена освітньо-кваліфікаційна характеристика встановлює:

- професійне призначення й умови використання випускників вищих навчальних закладів спеціальності „Соціальна робо-

та” та освітньо-кваліфікаційного рівня „Молодший спеціаліст” у вигляді переліку первинних посад, виробничих функцій та типових задач діяльності;

- освітні та кваліфікаційні вимоги до випускників вищих навчальних закладів у вигляді переліку здатностей та вмінь вирішувати задачі діяльності;

- вимоги до атестації якості освітньої та професійної підготовки випускників вищих навчальних закладів.

Стандарт є обов'язковим для вищих навчальних закладів, що готують фахівців даного профілю. Підприємства, установи, організації повинні забезпечити необхідні умови для використання фахівців відповідно до здобутих ними у вищому навчальному закладі кваліфікації та спеціальності, згідно з чинним законодавством. Стандарт придатний для цілей сертифікації фахівців та атестації випускників вищих навчальних закладів.

Оскільки освітньо-кваліфікаційна характеристика повинна узагальнити вимоги з боку держави, світового співтовариства та споживачів випускників (у нашому випадку – клієнтів соціальної роботи) до змісту освіти та навчання і, виходячи з гуманістичних уявлень стосовно професійної інтеракції в соціальній роботі, при розробці виробничих функцій, типових задач діяльності та вмінь щодо їх вирішення, а також здатностей вирішувати проблеми і задачі соціальної діяльності, було розширено коло завдань та обов'язків, обсяг знань, що представлені у кваліфікаційній характеристиці соціального працівника.

Нижче наводиться таблиця 3.4, у якій представлені типові задачі діяльності соціальних працівників у межах виробничих функцій.

Таблиця 3.4
Виробничі функції та типові задачі діяльності, якими повинен володіти молодший спеціаліст напряму 0402 “Соціологія” спеціальності 5.040202 “Соціальна робота” кваліфікації 3460 “Соціальний працівник”

№ п/п	Зміст виробничої функції	Назва типової задачі діяльності
1.	Проектувальна	Виявлення та реєстрація громадян, що потребують соціальної допомоги та захисту Планування роботи з клієнтом або групою клієнтів соціальної роботи (складання переліків соціальних послуг, які необхідно надати)

Продовження таблиці 3.4

№ п/п	Зміст виробничої функції	Назва типової задачі діяльності
2.	Організаційна	Ведення особових справ громадян
		Ведення первинної документації з організації соціального захисту та допомоги, обліку та звітності
		Організація діяльності соціальних робітників
		Організація заходів
		Організація заходів щодо розумової та фізичної реабілітації громадян
		Організація діяльності груп самопомоги
		Організація праці в соціальній сфері
		Мотивація та стимулювання підлеглих соціальних робітників
		Підготовка нормативних документів з обліку особового складу
		Організація дій з метою попередження або зменшення рівня вірогідного пошкодження
		Організація дотримання безпеки та гігієни праці
3.	Управлінська	Керівництво роботою підлеглих соціальних робітників
		Здійснення контролю за виконанням завдань та обов'язків соціальними робітниками
4.	Технологічна (виконавча)	Застосування відповідних технологій професійного втручання
		Психосоціальна підтримка клієнтів
		Соціальний захист та представництво інтересів клієнта
		Здійснення навчально-виховного впливу на окремі групи клієнтів з метою їх соціальної адаптації
		Організація соціально-медичної, психолого-педагогічної, юридичної та соціальної допомоги вразливим верствам населення
	Технологічна (виконавча)	Участь в організації та проведенні заходів соціальної профілактики
		Надання консультативних послуг та методичної допомоги клієнтам
		Взаємодія із засобами масової інформації
		Забезпечення захисту у разі виникнення надзвичайної ситуації
		Контроль за дотриманням вимог безпеки праці та санітарно-гігієнічних вимог
		Проведення розслідування нещасних випадків та аварій
5.	Технічна	Надання соціально-медичних послуг
		Надання соціально-побутових послуг

Повністю ознайомитись із типовими задачами діяльності, змістом умінь, що їх розкривають, та шифрами можна у додатку Г.

Розглянемо змістовне наповнення деяких типових задач діяльності, що стосуються взаємодії соціального працівника і клієнта.

Зокрема, в рамках технологічної функції пропонується типова задача діяльності “Психосоціальна підтримка клієнтів”. Вона розкривається через зміст умінь: володіти навичками комунікативної взаємодії різних рівнів; надавати психологічну підтримку клієнтам соціальної роботи; співчувати та наснажувати клієнтів соціальної роботи у ході професійної взаємодії; запобігати і долати стресові стани та ситуації.

Типова задача діяльності “Організація соціально-медичної, психолого-педагогічної, юридичної та соціальної допомоги вразливим верствам населення” передбачає володіння фахівцем вміннями: встановлювати і підтримувати особистісний контакт з клієнтом, виявляти дійсні потреби клієнта у наданні медичної, психологічної, юридичної і соціальної допомоги; мотивувати клієнта до активної взаємодії по вирішенню проблеми; оцінювати ефективність соціальної допомоги клієнтові; вести звітну документацію.

Ще однією типовою задачею діяльності є “Надання консультативних послуг та методичної допомоги клієнтам”, що включає вміння: виробляти спільно з клієнтом стратегію і шляхи подолання його проблеми; шукати і систематизувати інформацію щодо центрів соціальної допомоги різного профілю, де клієнт може отримати кваліфіковану допомогу у вирішенні своєї проблеми; надавати консультативну, методичну допомогу з питань соціального захисту за запитамі та зверненнями громадян і посадових осіб, підприємств, установ та організацій.

Виробничі функції, типові задачі діяльності та вміння соціального працівника, аналізовані вище, відображають кваліфікаційний бік його професіоналізму.

Разом з цим, метою освіти є також “...всебічний розвиток людини як особистості та найвищої цінності суспільства, розвиток її талантів, розумових і фізичних здібностей, виховання високих моральних якостей, формування громадян, здатних до свідомого суспільного вибору...” (Закон України “Про освіту”). Тому результат освітнянської діяльності очікується не тільки у вигляді певної компетенції випускника ВНЗ, а також у вигляді певних запланованих змін у поглядах особи, її мисленні, цінностях, поведінці тощо. Таке удосконалення виявляється через діяльність особи (наприклад, під час обґрунтування та захисту своєї позиції, при вирішен-

ні певної соціальної задачі). Отже, вимоги до професійної компетентності соціальних працівників в освітньо-кваліфікаційній характеристиці доповнюються переліком соціально значущих властивостей та якостей випускника вищого навчального закладу у вигляді системи здатностей та вмінь вирішувати певні проблеми та задачі соціальної діяльності.

З огляду на інтерактивне розуміння соціальної роботи, а також представлені у попередніх частинах монографії результати досліджень (низький рівень суб'єктної активності, впливовості, ціннісні орієнтації, що не відповідають вимогам професії та ін.), формування соціально значущих здатностей та вмінь є вкрай важливими для майбутніх професіоналів із соціальної роботи.

Саме тому при розробці змісту здатностей випускника вищого навчального закладу вирішувати проблеми і задачі соціальної діяльності список загальноприйнятих для молодших спеціалістів вимог автори доповнили здатностями, що зумовлюються специфікою соціальної роботи як професійної діяльності.

Наведемо перелік здатностей соціального працівника освітньо-кваліфікаційного рівня “Молодший спеціаліст”:

- забезпечувати необхідний рівень особистої фізичної підготовленості та психічного здоров'я;
- враховувати суспільні відносини при здійсненні діяльності;
- здійснювати пошук нової інформації;
- спілкуватися українською професійною мовою;
- застосовувати невербальні методи спілкування;
- розширювати лексико-граматичний мінімум;
- застосовувати усні та письмові контакти в ситуаціях професійного спілкування;
- здійснювати читання й осмислення професійно-орієнтованої та загальнонаукової іншомовної літератури, використання її у соціальній та професійній сферах;
- використовувати інформаційні технології для обробки іншомовних професійно-орієнтованих джерел;
- застосовувати елементи соціокультурної компетенції;
- враховувати основні економічні закони при здійсненні діяльності;
- враховувати правові засади при здійсненні діяльності;

- враховувати процеси соціально-політичної історії України при здійсненні діяльності;
- формалізувати – переводити зовнішні явища та процеси у знаковий вигляд (здійснювати теоретичне абстрагування);
- інтерпретувати – переводити формалізовану інформацію в іншу знакову систему;
- реалізовувати – переводити оброблену знакову інформацію у вигляд зовнішніх процесів (практичне здійснення);
- враховувати релігійні переконання при здійсненні діяльності;
- враховувати моральні переконання та смакові вподобання при здійсненні безпечної та ефективної діяльності;
- застосовувати закони формальної логіки в процесі інтелектуальної діяльності;
- поєднувати теоретичні та практичні аспекти культури в процесі діяльності людини та суспільства;
- забезпечувати екологічно-збалансовану діяльність;
- забезпечувати необхідний рівень індивідуальної безпеки у разі виникнення типових небезпечних ситуацій;
- налагоджувати ефективну професійну взаємодію з клієнтом;
- керуватися нормами етичного кодексу соціальної роботи в практичній діяльності;
- розуміти особливості життєдіяльності людей, які мають функціональні обмеження;
- організовувати та вмотивовувати волонтерів, представників громади до соціальної роботи;
- бути вмотивованим до професійного зростання;
- протистояти професійному деградуванню та деформації особистості;
- оцінювати внутрішні та зовнішні фактори, що впливають на роботу соціальної служби;
- оцінювати ефективність професійного втручання, зокрема, в кризових ситуаціях у соціальній роботі;
- володіти технікою пошуку роботи, аналізувати ситуацію на ринку праці.

З повним переліком здатностей соціального працівника освітньо-кваліфікаційного рівня “Молодший спеціаліст” можна також ознайомитись в оригіналі зазначеного документу.

10.3. Призначення та зміст освітньо-професійної програми підготовки молодших спеціалістів із соціальної роботи

Як уже підкреслювалося вище, особливістю соціальної роботи в сучасному світі є її спрямованість на організацію індивідуалізованих послуг (виходячи з конкретних потреб конкретного клієнта) з метою забезпечення гармонії існування людини у суспільстві. Ці послуги надаються професійно підготовленими людьми, котрі одночасно виступають посередниками між клієнтами як споживачами цих послуг та державою.

На думку англійських науковців-практиків Ш. Рамон та Р. Саррі, для реалізації свого покликання соціальним працівникам потрібні знання про те, як люди розвиваються, взаємодіють, змінюються, вчать, реагують на труднощі та проблеми, як суспільні умови впливають на життя окремих індивідів, а також вміння поєднувати методи переконання та примусу зі стимулюванням їх власної активності (наснаженням), з розкриттям їх внутрішнього потенціалу та компенсаторних можливостей [113]. Формування вищеназваних та інших компонентів інтерактивної компетентності соціальних працівників, представлених в освітньо-кваліфікаційній характеристиці, відбувається шляхом засвоєння розділів навчальних дисциплін, що входять до складу освітньо-професійної програми підготовки молодшого спеціаліста кваліфікації 3460 “Соціальний працівник”.

Освітньо-професійна програма (ОПП) є державним нормативним документом, в якому визначається нормативний зміст навчання, встановлюються вимоги до змісту, обсягу й рівня освітньої та професійної підготовки фахівця освітньо-кваліфікаційного рівня “Молодший спеціаліст” зі спеціальності 5.040202 “Соціальна робота” напрямку підготовки 0402 “Соціологія”.

ОПП є складовою галузевої компоненти державних стандартів вищої освіти, що використовується при: розробці та корегуванні відповідних навчальних планів і програм навчальних дисциплін; розробці засобів діагностики рівня освітньо-професійної підготовки фахівця; визначенні змісту навчання як бази для опанування новими спеціальностями, кваліфіка-

ціями; визначенні змісту навчання в системі перепідготовки та підвищення кваліфікації.

Розроблена освітньо-професійна характеристика поширюється на органи управління вищою освітою та вищі навчальні заклади, де готуються фахівці освітньо-кваліфікаційного рівня „Молодший спеціаліст” за спеціальністю 5.040202 “Соціальна робота”, напрямку підготовки 0402 “Соціологія”, освітнього рівня „Неповна вища освіта”, кваліфікації 3460 „Соціальний працівник” з предметної області діяльності „соціальні послуги в структурах соціальної сфери”.

ОПП встановлює: нормативну частину змісту навчання у навчальних об'єктах, їх інформаційний обсяг та рівень засвоєння у процесі підготовки відповідно до вимог освітньо-кваліфікаційної характеристики; рекомендований перелік навчальних дисциплін підготовки фахівців; форми державної атестації; нормативний термін навчання.

Освітньо-професійна програма базується на вимогах кваліфікаційної та освітньо-кваліфікаційної характеристик і орієнтована на забезпечення загальнодержавних та регіональних потреб у кваліфікованих кадрах для сфери соціального захисту населення. У програмі зроблено наголос на соціальну спрямованість діяльності молодшого спеціаліста із соціальної роботи, сприяння прогресу суспільства, а також сформульовано вимоги до знань та вмінь, які допоможуть компетентно та відповідально розв'язувати сукупність узагальнених професійних завдань.

Програма містить інформацію про загальний обсяг академічних годин, розподіл навчального часу за циклами дисциплін, нормативну частину змісту освіти, а також анотації дисциплін різних циклів.

Освітньо-професійна програма передбачає такі цикли дисциплін підготовки молодшого спеціаліста спеціальності “Соціальна робота”: гуманітарної і соціально-економічної підготовки; природничо-наукової підготовки; професійної та практичної підготовки.

Як уже неодноразово підкреслювалося, професійна інтеракція в соціальній роботі – складний та багатоаспектний феномен, а тому формування інтерактивної компетентності соціальних працівників під час професійного навчання відбувається

шляхом засвоєння майбутніми фахівцями розділів та тем цілого ряду навчальних дисциплін різних циклів.

При розробці освітньо-професійної програми на підставі аналізу системи вмінь, яка наведена в освітньо-кваліфікаційній характеристиці фахівця, визначалася система знань, що потрібні для формування означених умінь. Виходячи з методичних рекомендацій Міністерства освіти і науки України [67], система визначалася у вигляді частково упорядкованого набору (масиву) знань, згрупованого в змістовні модулі. Групування здійснювалося на підставі загальних ознак, що характерні для структури професійної праці та соціальної діяльності фахівця.

Приміром, “володіння навичками комунікативної взаємодії різних рівнів” у межах технологічної функції забезпечується засвоєнням змісту наступних модулів: “суб’єкт-суб’єктна взаємодія у соціальній роботі”, “сучасні теорії взаємодії у соціальній роботі”, “професійні вимоги та функції соціального працівника в Україні”, “спілкування – важливий інструмент технології соціальної роботи”, “основи психології спілкування”, “ціннісно-деонтологічні принципи взаємовідносин з клієнтами різних груп” та ін., що входять до складу дисциплін “Теорія соціальної роботи”, “Методика і технологія соціальної роботи”, “Етика соціальної роботи”, “Соціальна психологія”.

У межах тієї ж функції вміння “співчувати та наснажувати клієнтів соціальної роботи у ході професійної взаємодії” забезпечується опануванням як уже згадуваними змістовними модулями “суб’єкт-суб’єктна взаємодія у соціальній роботі”, “професійні вимоги та функції соціального працівника в Україні”, так і новими “принципи та цінності в соціальній роботі”, “стандарти поведінки соціального працівника”, “основи вчення про особистість”, “можливості гармонізації особистісного розвитку”, “особливості ціннісно-мотиваційної сфери особистості”, що передбачає вивчення ще однієї дисципліни – “Психологія особистості”.

Інтерактивна компетентність передбачає також уміння “виявляти дійсні потреби клієнта у наданні медичної, психологічної, юридичної і соціальної допомоги”, що забезпечується засвоєнням матеріалу розділів ряду правових, психологічних, медико-валеологічних та соціальних дисциплін.

Ознайомлення з нормативною частиною змісту освітньо-професійної програми дасть повну картину системи знань фахівця, що передбачається.

Оволодіння комплексним умінням професійної взаємодії у соціальній роботі забезпечується, окрім теоретичної підготовки, досвідом практичної діяльності вже на етапі професійної підготовки. У зв'язку з цим освітньо-професійна програма передбачає, поряд із теоретичним курсом, блок практичної підготовки. Ці два типи навчання, що відбуваються в різних умовах, мають серйозні відмінності та часом викликають протиріччя та конфлікти. Адже реальність може не співпадати з тими уявленнями, які студенти отримують у вузі. Намагаючись зрозуміти потреби та проблеми конкретних клієнтів, вступаючи у професійну інтеракцію з ними, практикант не тільки застосовує отримані знання, але і вдосконалює власне психосоціальне мислення, поглиблює інтерактивну компетентність. Теоретичні знання допомагають краще осмислити практику, а протиріччя, що виникають у процесі практичної підготовки, стимулюють процес навчання.

У представленій освітньо-професійній програмі практичний блок включає технологічну практику в органах соціального захисту населення та навчальну практику по розбору виробничих ситуацій, пов'язаних зі змінами в роботі органів соціального захисту населення України.

Технологічна практика проводиться в органах соціального захисту населення (управліннях праці та соціального захисту населення, територіальних центрах обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян, відділеннях соціальної допомоги вдома). Навчальна практика має за мету узагальнення отриманого практичного досвіду роботи в органах соціального захисту населення, виявлення недоліків та помилок у період проходження технологічної практики, а також розбір конкретних ситуацій професійної взаємодії, запропонованих студентами, викладачами, практичними працівниками.

Таким чином, майбутні фахівці з соціальної роботи в системі соціального захисту населення протягом навчання набувають і теоретичних знань, і практичних навичок для безпосереднього

здійснення професійних функцій, охарактеризованих нами у другому розділі.

На нашу думку, плануючи навчальний процес, важливо не проводити різкої межі між фундаментальним теоретичним навчанням та практичною діяльністю в системі соціального захисту населення. А тому, крім технологічної та навчальної практик, у більшості теоретичних курсів передбачені години практичних робіт, що також сприяє наближенню теоретичних аспектів професійної інтеракції в системі "клієнт-соціальний працівник" до практичних аспектів інтерактивної компетентності.

При цьому, для якісної підготовки майбутніх соціальних працівників, поряд із традиційними, необхідні принципово нові, активні форми навчання, що займають проміжне місце між теорією та практикою. До них відносять тренінги, практикуми, "круглі столи", ділові ігри, ознайомлювальні екскурсії, проблемно-орієнтовані дискусії, аналіз конкретних ситуацій, презентації, роботу в малих групах, кейс-навчання тощо.

За такого підходу забезпечується безперервність і послідовність процесів теоретичного та практичного навчання, долається прірва між теорією та практикою соціальної роботи.

Резюме

По-перше, на етапі професійної підготовки вимоги до компетентності та інших соціально важливих властивостей і якостей фахівців із соціальної роботи визначаються змістом освіти, що на галузевому рівні представлений у вигляді освітньо-кваліфікаційної характеристики випускника вищого навчального закладу (далі - ОКХ) та освітньо-професійної програми підготовки фахівця (далі - ОПП).

По-друге, у ході розробки ОКХ було проведене поетапне дослідження проблем професійної самоідентифікації і професійної інтеракції у соціальній роботі та побудовано професійну модель фахівців системи соціального захисту населення.

На першому етапі, на основі аналізу соціально-психологічних особливостей професійної діяльності працівників ССЗН та з урахуванням аспектів професійної самоідентифікації і професійної інтеракції, запропоновано основу професійної

моделі спеціаліста системи соціального захисту. На другому етапі, відповідно до запропонованої моделі, розроблялися виробничі функції, типові задачі діяльності та система вмінь, що забезпечує їх реалізацію.

По-третє, в основу розробки освітньо-кваліфікаційної характеристики та освітньо-професійної програми підготовки молодших спеціалістів із соціальної роботи покладене інтерактивне розуміння соціальної роботи.

По-четверте, освітньо-кваліфікаційна характеристика та освітньо-професійна програма підготовки молодшого спеціаліста за спеціальністю 5.040202 “Соціальна робота” напряму підготовки 0402 “Соціологія” кваліфікації 3460 “Соціальний працівник” затверджені та набули чинності відповідно до Наказу Міністерства освіти і науки України № 403 від 11.07.2005 року.

ВИСНОВКИ

Результатами втілення теоретичних та емпіричних досліджень соціально-психологічних особливостей професійної інтеракції в соціальній роботі стали розробка, затвердження та впровадження освітньо-кваліфікаційної характеристики та освітньо-професійної програми підготовки молодшого спеціаліста за спеціальністю 5.040202 “Соціальна робота” напряму підготовки 0402 “Соціологія” кваліфікації 3460 “Соціальний працівник”, а також розробка та апробація соціально-психологічного тренінгу професійної взаємодії у соціальній роботі.

Здійснені наукові дослідження засвідчили доцільність застосування при створенні стандартів підготовки соціальних працівників інтерактивного підходу як одного з пріоритетних науково-методологічних напрямків, оскільки соціальна робота як професія включає передусім інтерактивні та комунікативні компоненти. Зокрема, при визначенні типових задач діяльності та вмінь, якими повинен володіти молодший спеціаліст кваліфікації “Соціальний працівник” у межах проектувальної та технологічної виробничих функцій, були враховані соціально-психологічні особливості професійної інтеракції у соціальній роботі. Крім того, визначаючи здатності вирішувати проблеми і задачі соціальної діяльності, також бралися до уваги інтерактивні компоненти соціальної роботи.

Під час розробки освітньо-професійної програми на підставі аналізу системи вмінь, яка наведена в освітньо-кваліфікаційній характеристиці фахівця, була визначена система знань, що потрібна для формування означених умінь. Виходячи зі складності та багатоаспектності феномену професійної інтеракції в соціальній роботі, формування інтерактивної компетентності соціальних працівників під час професійного навчання відбувається шляхом засвоєння майбутніми фахівцями розділів та тем ряду навчальних дисциплін циклів гуманітарної і соціально-економічної, природничо-наукової, а також професійної та практичної підготовки. Особливістю підготовки соціальних працівників є оптимальне поєднання теорії і практики, що сприяло б наближенню теоретичних аспектів професійної інтеракції в системі “клієнт-соціальний працівник” до практичних аспектів інтерактивної компетентності.

Одним із засобів підвищення професійного рівня соціальних працівників на етапі професіоналізації є представлений тренінг-курс професійної взаємодії у соціальній роботі. Засвоєння тем тренінгу дає можливість соціальним працівникам переоцінити ставлення до своєї професійної діяльності, усвідомити необхідність застосування інтерактивного підходу при виконанні своїх службових обов'язків, розширити уявлення про власну особистість та особистість клієнта соціальної роботи, опанувати новими і вдосконалити володіння існуючими інструментами та методами, вплинути на продуктивність типу взаємодії з клієнтами соціальної роботи.

Водночас, багато аспектів професійної взаємодії у соціальній роботі залишились поза змістом тренінгових занять. Йдеться про взаємодію у колективі соціальних працівників, особливості відносин між керівниками та підлеглими, конфліктні ситуації взаємодії у соціальній роботі. Ці аспекти професійної інтеракції потребують глибшого вивчення, що створює перспективи для подальшої роботи.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

1. Інтеракція розглядається в якості системоутворюючого компоненту спільної діяльності людей, комунікативної взаємодії, взаємозалежного обміну дієвпливами.

Особливості інтеракції визначаються взаємними уявленнями та очікуваннями учасників взаємодії один про одного і ситуацію взаємодії. Регуляторами взаємодії виступають уявлення, значення, норми, мотиви, цінності та смисли її учасників, що зумовлюються приналежністю індивіда до різних, у тому числі професійних, груп. У ході взаємодії змінюється самосвідомість її учасників, забезпечується безперервність процесу соціалізації особистості.

Соціально-психологічні особливості інтеракції опосередковуються змістом конкретної діяльності, з приводу якої взаємодія відбувається.

Професійна інтеракція працівників групи "людина-людина" – це специфічний вид комунікативної взаємодії, детермінований особливостями даної професійної діяльності, рівнем професійної компетентності фахівця, його ціннісними орієнтаціями, мотиваційними настановами, особливостями цілепокладання, а також відповідністю зазначених характеристик соціальним експектаціям.

Професійна інтеракція у соціальній роботі - це заснований на професійних знаннях, уміннях та цінностях процес комунікативної суб'єкт-суб'єктної взаємодії між соціальним працівником і клієнтом, у результаті якого створюються умови для позитивних змін у соціальній ситуації клієнта, наснаження та спонукання до активних дій по вирішенню ним своїх проблем.

Основним визначальним моментом професійної інтеракції у соціальній роботі виступає її спрямованість на ресоціалізацію осіб, що опинилися у скрутній життєвій ситуації та не можуть, у зв'язку з цим, самостійно розв'язувати соціалізаційні задачі.

2. Структурна модель професійної інтеракції включає такі компоненти: когнітивний – розкривається через систему уявлень учасників взаємодії стосовно себе, партнера та ситуації взаємодії; афективно-мотиваційний – включає ставлення, потреби, мотиви та цілі, що спонукають учасників до взаємодії; конативний (поведінковий) - полягає в опосередкуванні інтеракції змістом діяльності, з приводу якої вона відбувається, а також у налагодженні та підтримці спільної діяльності, що передбачає відповідний рівень інтерактивної компетентності учасників.

Соціально-психологічні особливості професійної інтеракції у соціальній роботі зумовлюються наступними чинниками: рівень перцептивно-інтерактивної компетентності соціальних працівників; сформованість професійної Я-концепції у соціальних працівників, що передбачає усвідомлення останніми своїх суб'єктних характеристик та адекватні уявлення щодо клієнтів соціальної роботи. З огляду на регламентацію сучасної соціальної роботи гуманістичними цінностями та етичними принципами, особливого значення набувають ціннісні уявлення (ціннісні орієнтації, стереотипи, ідеали) соціальних працівників; особливості суб'єктних характеристик клієнтів соціальної роботи, їх уявлень та експектацій щодо соціальних працівників; мотиваційна спрямованість фахівців із соціальної роботи на взаємодію із клієнтом у наданні допомоги в ресоціалізації, самореалізації, самостійному розв'язуванню проблем, що виникають у процесі життєдіяльності.

3. Дослідження когнітивного компонента професійної інтеракції у соціальній роботі виявило, що система репрезентативних ціннісних уявлень у переважній більшості соціальних працівників не повною мірою відповідає професійно значущим цінностям. Серед термінальних цінностей, професійно значущих для соціального працівника, пріоритетною є тільки „цікава робота”. Провідні, з позицій гуманістичних уявлень про соціальну роботу, цінності „щастя інших”, „свобода”, „продуктивне життя”, „творчість” є найменш значимими і займають найнижчі позиції в уявленні соціальних працівників про себе.

Система інструментальних ціннісних уявлень більшою мірою відповідає сучасним вимогам до соціальної роботи. Зокрема, професійно значущі цінності „вихованість”, „чесність”, „співчуття”, „відповідальність”, „терпимість” та „освіченість” є найбільш значущими. Разом з цим, до найменш значущих увійшли професійно важливі цінності „ефективність у справах” та „широта поглядів”. Крім того, в ідеальних уявленнях щодо себе відсутні професійно значущі цінності „терпимість” та „співчуття”.

4. У ході кореляційного рангового аналізу встановлено, що ціннісні уявлення соціальних працівників не відповідають соціальним експектаціям клієнтів. А саме, соціальні працівники сприймають клієнтів через призму забезпечення їх матеріальних потреб, що не відповідає уявленням клієнтів про значущі для

них цінності. Крім того, в системі ціннісних уявлень клієнтів соціальні працівники постають більш актуалізованими та такими, що відповідають цінностям професії, ніж в уявленнях соціального працівника про себе самого.

5. Емпіричне дослідження афективно-мотиваційного компонента професійної інтеракції соціальних працівників ССЗН продемонструвало недостатню диференційованість ієрархії мотивів, її невиражений характер, а також труднощі у формулюванні адекватних цілей взаємодії соціальних працівників із клієнтами.

Мотиваційний профіль особистості соціального працівника ССЗН характеризується незначною перевагою рівня мотивів підтримки життєдіяльності та нормального соціального існування над мотивами особистісного розвитку.

Виявлено, що однією з причин існування труднощів у процесі цілепокладання фахівців ССЗН у ході інтеракції з клієнтами є невідповідність системи їх термінальних ціннісних уявлень професійним цінностям соціальної роботи.

6. Дослідження конативного компонента професійної інтеракції у соціальній роботі показало, що перцептивно-інтерактивна компетентність соціальних працівників має свої особливості, які зумовлюються різноманітністю та змістом виконуваних функцій і ролей, а також стажем професійної діяльності. Найбільш компетентними виявилися соціальні працівники, що мають якісно більш різноманітне функціонально-рольове навантаження. Фактор стажу виявив свій вплив з наступними особливостями: за сумарним показником найбільш компетентними себе відчують працівники із середнім стажем роботи; соціальні працівники з великим стажем є більш компетентними за шкалами соціальної активності та взаємного впливу.

7. Виявлено, що невисока соціальна адаптивність соціальних працівників пояснюється існуванням труднощів у формуванні нових, більш відповідних сучасним експектаціям соціальних уявлень щодо професійної взаємодії.

Невисокі показники за шкалою соціальної автономності у складі перцептивно-інтерактивної компетентності соціальних працівників знаходять пояснення через низькі ранги термінальних цінностей „свобода”, „продуктивне життя”, „творчість”, „впевненість у собі” та інструментальної „незалежність”, а також через те, що, в уявленнях обох учасників взаємодії у соціальній роботі, клієнт

постає сміливішим у відстоюванні своєї думки та більш незалежним порівняно із соціальним працівником.

Низькі показники за шкалою взаємного впливу пояснюються низькими рангами цінностей “продуктивне життя”, “впевненість у собі”, “ефективність у справах”.

8. Результати факторного аналізу дозволили виділити чотири типи професійної інтеракції у соціальній роботі: технологічний, альтруїстичний, продуктивний, непрофесійний. За навантаженням виділених факторів, у системі соціального захисту населення переважає взаємодія за технологічним типом, у той час як сучасним соціальним експектаціям відповідає продуктивний тип.

9. Застосування авторської програми тренінг-курсу продуктивної професійної інтеракції у соціальній роботі показало, що вона є адекватним засобом впливу на ефективність взаємодії у діаді “клієнт – соціальний працівник”. Цілеспрямований вплив здійснюється на основі корекції типу професійної інтеракції у соціальній роботі шляхом: переоцінки ставлення соціального працівника до своєї професійної діяльності; усвідомлення ним необхідності застосування інтерактивного підходу при виконанні своїх службових обов'язків; формування системи ціннісних уявлень соціальних працівників, яка була б адекватною сучасним експектаціям; розширення уявлень про соціально-психологічні характеристики клієнта соціальної роботи; опанування нових і вдосконалення володінням існуючими інструментами та методами інтеракції.

10. Результати дослідження знайшли втілення у галузевих стандартах підготовки соціальних працівників освітньо-кваліфікаційного рівня “Молодший спеціаліст”, де інтерактивний підхід застосовується в якості одного з пріоритетних науково-методологічних напрямків.

Перспективи подальшого вивчення зазначеної проблеми полягають у дослідженні різноманітних проявів та функцій професійної інтеракції в соціальній роботі, зокрема, в аспекті соціалізації, а також в інших системах взаємодій соціального працівника: “соціальний працівник – соціальний працівник”, “соціальний працівник - керівник”, “соціальний працівник - психолог” та ін. Перспективним є також проведення селективного експерименту з метою розробки інструментарію для діагностики соціально-психологічних особливостей професійної взаємодії соціальних працівників.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абульханова-Славская К. А. Представления личности об отношении к ней значимых других / Абульханова-Славская К. А., Гордиенко Е. В. // Психологический журнал. – 2001. – Том 22. – № 5. – С. 38-47.
2. Адамьянц Т. З. В поисках эмоционального и смыслового контакта (по материалам инновационных семинаров, посвященных обработке коммуникативных навыков)/ Адамьянц Т. З. // Мир психологии. – 2002. – № 4. – С. 178-186.
3. Актуальні проблеми теорії та практики соціальної роботи на межі тисячоліть : монографія / колектив авторів Андрущенко В. П., Бех В. П. та ін. – К. : УДЦССМ, 2001. – 344 с.
4. Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания / Ананьев Б. Г. – СПб. : СПбУ, 2001. – 299 с.
5. Андреева Г. М. Социальная психология : учебник для высших учебных заведений / Андреева Г. М. – М. : Аспект Пресс, 1996. – 376 с.
6. Андреева Г. М. Психология социального познания / Андреева Г. М. – М., 2000. – 356 с.
7. Арестова О. Н. Соотношения физических и смысловых параметров коммуникативного пространства / Арестова О. Н., Пахомов И. А. // Вопросы психологии. – 2002. – № 2. – С. 112-123.
8. Байдарова О. О. Рефлексивні компоненти взаємодії соціального працівника і клієнта у процесі соціального втручання / Байдарова О. О. // Практична психологія та соціальна робота. – 2007. – №4. – С. 4-9.
9. Балл Г. О. Внутрішня свобода особи і особистісна надійність у контексті гуманізації освіти / Балл Г. О. // Практична психологія та соціальна робота. – 2003. – №9. – С. 1-7.
10. Балл Г. О. Гуманізація освіти в контексті сучасності: психолого-педагогічні орієнтири / Балл Г. О. // Освіта й управління. – 1999. – №3. – С. 21-35.
11. Барановська Л. Навчання студентів спілкування на заняттях з основ психології та педагогіки / Барановська Л. // Педагогіка і психологія професійної освіти. – 2002. – № 2. – С. 32-42.
12. Бахтин М. М. Эстетика словесного творчества / Бахтин М. М. – М. : Искусство, 1979. – 424 с.
13. Бергер П. Социальное конструирование реальности : трактат по социологии знания / Бергер П., Лукман Т. – М. : Медиум, 1995. – 402 с.
14. Бернлер Г. Теория социально-психологической работы : пер. со шведского / Бернлер Г., Юнссон Л.; общ. ред. С. Ю. Горлова. – М., 1992. – 59 с.
15. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Берн Э. – М. : Прогресс, 1988. – 398 с.
16. Бех В. П. Цілісність соціальної роботи: методологічні, теоретичні та праксеологічні аспекти / Бех В. П. // Соціальна робота в Україні на

початку XXI століття: проблеми теорії і практики : матеріали доповідей на Міжнародній науково-практичній конференції 29-31 жовтня 2002р. Частина I. – К., 2002. – С. 29-47.

17. Бех І. Д. Цінності як ядро особистості / Бех І. Д. // Цінності освіти і виховання / за заг. ред. О. В. Сухомлинської. – К., 1997. – С. 8-11.

18. Бех І. Д. Духовні цінності в розвитку особистості / Бех І. Д. // Педагогіка і психологія. – 1997. – №1. – С. 124-129.

19. Бодалев А. А. Личность и общение : избр. труды / Бодалев А. А. – М. : Педагогіка, 1993. – 272 с.

20. Блумер Г. Общество как символическая интеракция / Блумер Г. // Современная и зарубежная социальная психология. – М. : МГУ, 1984. – С. 86-97.

21. Большой толковый психологический словарь. Т.1 (А-О) / пер. с англ. / Ребер А. – М. : ООО "Издательство АСТ" ; "Издательствао "Вече", 2003. – 592 с.

22. Большой толковый психологический словарь. Т.2 (П-Я) / пер. с англ. / Ребер А. – М. : ООО "Издательство АСТ"; "Издательство "Вече", 2003. – 560 с.

23. Боришевський М. Й. До проблеми самосвідомості особистості як детермінанти її саморозвитку / Боришевський М. Й., Киричук О. І. // Українська психологія: сучасний потенціал : матеріали Четвертих Костюківських читань (25 вересня 1996 р.) : в 3-х томах. – К. : Вид-во ДОК-К, 1996. – Т.1. – С. 105-111.

24. Боришевський М. Духовні цінності як детермінанта громадянського виховання особистості / Боришевський М. // Цінності освіти і виховання : наук.-метод. зб. – К., 1997. – С. 21-25.

25. Боришевський М. Й. Психологія самоактивності особистості учнів у виховному процесі : навч.-метод. посібник / за заг. ред. М. Й. Боришевського. – К. : ІЗИН, 1998. – 192 с.

26. Браун А. Супервізор у соціальній роботі: Супервізія догляду в громаді, денних та стаціонарних установах / Браун А., Боурн А. ; пер. с англ. Т. Семигіної. – К. : Унів. вид-во „Пультсари”, 2003. – 240 с.

27. Булах І. П. До проблеми суб'єкт-суб'єктної взаємодії в педагогічному процесі / Булах І. П. // Проблеми загальної та педагогічної психології : збірник наукових праць інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / за ред. С. Д. Максименка. – К., 2003. – Т.ч. 4.6. – С. 28-33.

28. Бурлачук Л. Ф. Психология жизненных ситуаций : учебное пособие / Бурлачук Л. Ф., Коржова Е. Ю. – М. : Российское педагогическое агентство, 1998. – 263 с.

29. Бурлачук Л. Ф. К психологической теории ситуации / Бурлачук Л. Ф., Михайлова Н. Б. // Психологический журнал. – 2002. – Том 23. – №1. – С. 5-17.

30. Васильєв В. В. Освітньо-кваліфікаційна характеристика як основа підготовки соціальних працівників / Васильєв В. В. // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. – 2003. – №1. – С. 105-109.

31. Васильєв В. В. Проблеми післядипломної освіти соціальних працівників та впровадження модульної технології навчання в системі підвищення кваліфікації / Васильєв В. В., М'ясоїд Г. І. // Соціальна робота в Україні на початку XXI століття: проблеми теорії і практики : матеріали доповідей на Міжнародній науково-практичній конференції 29-31 жовтня 2002р. Частина I. – К., 2002. – С. 170-176.

32. Васютинський В. О. Владно-підвладна взаємодія як чинник структурування міжсуб'єктних стосунків / Васютинський В. О. // Наукові студії із соціальної та політичної психології : зб. статей / за ред. Максименка С. Д., Слюсаревського М. М. та ін. – Київ, 2000. – Вип. 3. – С. 26-33.

33. Васютинський В. О. Спроба кратологічної періодизації життєвого шляху особистості / Васютинський В. О. // Наукові студії із соціальної та політичної психології : зб. статей / АПН України, Ін-т соціальної та політичної психології. Вип.4(7). – К. : Сталь, 2000. – С. 63-75.

34. Винославська О. В. Зміст моделі психолого-управлінського консультування працівників навчальних закладів з проблеми ефективної міжособистісної взаємодії / Винославська О. В. // Практична психологія та соціальна робота. – 2004. – №3. – С. 1-4.

35. Вольфовська Т. О. Становлення інтерактивних умінь як психологічна проблема інтеграції особистості в суспільне життя / Вольфовська Т. О. // Педагогіка і психологія. – 2002. – №4. – С. 64-74.

36. Всеукраїнська нарада-семинар "Моделі професійної підготовки фахівців різних рівнів у контексті розвитку спеціальності "Соціальна робота" в Україні" // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. – 2003. – №1. – С. 100-104.

37. Галузевий стандарт вищої освіти України. Освітньо-кваліфікаційна характеристика молодшого спеціаліста за спеціальністю 5.040202 "Соціальна робота" напряму підготовки 0402 "Соціологія" кваліфікації 3460 "Соціальний працівник" / розробники Волевач П. С., Кривоконь Н. І., Кубрак В. М., Сила Т. І., Сташків Б. І.; Чернігівський державний інститут права, соціальних технологій та праці; Міністерство освіти і науки України: Наказ Міністерства освіти і науки України від 11.07.2005 № 403.

38. Галузевий стандарт вищої освіти України. Освітньо-професійна програма підготовки молодшого спеціаліста за спеціальністю 5.040202 "Соціальна робота" напрямку підготовки 0402 "Соціологія" кваліфікації 3460 "Соціальний працівник" / розробники Волевач П. С., Кривоконь Н. І., Кубрак В. М., Сила Т. І., Сташків Б. І.; Чернігівський державний інститут права, соціальних технологій та праці; Міністерство освіти і науки України: Наказ Міністерства освіти і науки України від 11.07.2005 № 403.

39. Головаха Е. И. Психология человеческого взаимопонимания / Головаха Е. И., Панина Н. В. – К. : Политиздат Украины, 1989. – 189 с.
40. Горноста́й П. П. Личность и роль: Ролевой подход в социальной психологии личности / Горноста́й П. П. – К. : Интерпресс ЛТД, 2007. – 312 с.
41. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників : затв. наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 29.12.2004 № 336.
42. Доэл. М. Практика социальной работы / Доэл. М., Шадлоу С. ; пер. с англ. яз. под ред. Б. Ю. Шапиро. – М. : АО "АспектПресс", 1995. – 237 с.
43. Душков Б. А. Психология типов личности, народов и эпох / Душков Б. А. – Екатеринбург : Деловая книга, 2001. – 736 с.
44. Дьяконов Г. Спілкування і взаємодія: діалогічний підхід / Дьяконов Г. // Соціальна психологія. – 2004. – №3. – С. 82-96.
45. Емельянова Т. П. Социальное представление – понятие и концепции: итоги последнего десятилетия / Емельянова Т. П. // Психологический журнал. – 2000. – Том 22. – №6. – С. 39-47.
46. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение / Емельянов Ю. Н. – Л. : ЛГУ, 1985. – 168 с.
47. Емельянов Ю. Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности : автореф. док. психол. наук / Емельянов Ю. Н. – Л., 1990. – С. 192.
48. Журавлев А. Л. Психология совместной деятельности / Журавлев А. Л. – М. : Изд-во "Институт психологии РАН", 2005. – 640 с.
49. Журавлев А. Л. Совместная деятельность как объект социально-психологического исследования / Журавлев А. Л. // Совместная деятельность: Методология, теория, практика. – М. : Наука, 1988. – С. 19-36.
50. Занюк С. С. Психологія мотивації : навч. посібник / Занюк С. С. – К. : Либідь, 2002. – 304 с.
51. Зверева І. Д. Професійний етичний кодекс – нагальна вимога часу / Зверева І. Д. // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. – 2003. – №3. – С. 33-39.
52. Зеер Э. Ф. Психология профессионального образования : учеб. пособие / Зеер Э. Ф. – 2-е изд., перераб. – М. : Издательство Московского психолого-социального института ; Воронеж : Издательство НПО "МОДЭК", 2003. – 480 с.
53. Зимбардо Ф. Социальное влияние / Зимбардо Ф., Ляйппе М. – СПб., 2000. – 625 с.
54. Зимняя И. А. Профессиональные роли и функции социального работника (общие проблемы подготовки специалиста) / Зимняя И. А. // Российский журнал социальной работы. – 1995. – № 1. – С. 74-86.
55. Знаков В. В. Понимание в познании и общении / Знаков В. В. – М. : Наука, 1994. – 268 с.

56. Золотарева Т. Ф. Практика в системе подготовки специалистов социальной работы в вузе : учебно-методическое пособие / Золотарева Т. Ф. – М. : Издательско-торговая корпорация “Дашков и К^о”, 2004. – 128 с.

57. Иванова Н. Л. Структура социальной идентичности личности: проблема анализа / Иванова Н. Л. // Психологический журнал. – 2004. – Т. 25. – № 1. – С. 52-60.

58. Иванова О. Л. Основні концептуальні аспекти розробки стандартів підготовки соціальних працівників / Иванова О. Л. // Актуальні проблеми професійної підготовки фахівців соціальної роботи в Україні і за рубежом : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції ; 5-6 травня 2003 р., Ужгород / заг. ред. І. В. Козубовської, І. І. Миговича. – Ужгород : Мистецька лінія, 2003. – С. 129-132.

59. Кан-Калик В. А. Учителю о педагогическом общении / Кан-Калик В. А. – М. : Наука, 1987. – 187 с.

60. Карамушка Л. М. Психологія освітнього менеджменту : навч. посібник / Карамушка Л. М. – К. : Либідь, 2004. – 424 с.

61. Карамушка Л. М. Організація ефективної комунікації як важливий чинник оптимізації управління закладами середньої освіти / Карамушка Л. М. // Педагогічний пошук. – 1997. – № 2 (14). – С. 20-25.

62. Карпенко О. Г. Професійне становлення соціального працівника : навчально-методичний посібник / Карпенко О. Г. – К. : ДЦССМ, 2004. – 164 с.

63. Клипинина Н. Некоторые направления изучения проблемы межличностного восприятия в психологической теории и практике / Клипинина Н. // Мир психологии. – 2001. – № 3. – С. 28-40.

64. Ковалёв Г. А. О системе психологического воздействия (к определению понятия) / Ковалёв Г. А. // Психология воздействия (проблемы теории и практики) : сб. науч. трудов / АПН СССР, НИИ общей и педагогической психологии ; ред. Бодалев А. А. – М., 1989. – 153 с.

65. Коваль Л. Г. Підготовка соціальних педагогів та соціальних працівників в Україні / Коваль Л. Г. // Соціальна політика і соціальна робота. – 1998. – № 1-2. – С. 86-95.

66. Козлов А. А. Практикум социального работника / Козлов А. А., Иванова Т. Б. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2001. – 320 с.

67. Комплекс нормативних документів для розробки складових системи стандартів вищої освіти : Наказ Міністерства освіти та науки України “Про порядок розробки складових нормативного та навчально-методичного забезпечення підготовки фахівців з вищою освітою” № 285 від 31.07.1998 р.

68. Комунікативна професійна компетентність як умова взаємодії соціального працівника з клієнтом / за ред. А. Й. Капської. – К. : ДЦССМ, 2003. – 87 с.

69. Коновалова О. А. Проблема експектацій та їх роль у спілкуванні суб'єкта / Коновалова О. А. // Практична психологія та соціальна робота. – 2000. – №8. – С. 30-31.

70. Кондрашихина О. А. Развитие способности к фасилитационному влиянию у будущих практических психологов / Кондрашихина О. А. // Практична психологія та соціальна робота. – 2003. – № 9-10. – С. 57-73.

71. Корнев М. Н. Соціальна психологія : підручник / Корнев М. Н., Коваленко А. Б. – К., 2004. – 304 с.

72. Коць М. Особистісні орієнтації майбутнього педагога в контексті його інтеракційного становлення / Коць М. // Соціальна психологія. – 2005. – № 4 (12). – С. 131-138.

73. Кривоконь Н. І. Соціально-психологічні чинники професійної самоідентифікації фахівців системи соціального захисту населення : дис. канд. психологічних наук: 19.00.05 / Кривоконь Наталія Іванівна. – К., 2002. – 190 с.

74. Кривоконь Н. І. Концептуальні аспекти побудови професійної моделі фахівця системи соціального захисту населення // Актуальні проблеми професійної підготовки фахівців соціальної роботи в Україні і за рубежом : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції ; 5-6 травня 2003 р., Ужгород / Кривоконь Н. І., Тартачник Т. І. ; заг. ред. І. В. Козубовської, І. І. Миговича. – Ужгород : Мистецька лінія, 2003. – С. 171-176.

75. Крупник Е. П. Теоретические аспекты психологической культуры межличностных взаимодействий / Крупник Е. П., Сизова Т. Б. // Мир психологии. – 2001. – №3. – С. 40-50.

76. Крысько В. Г. Социальная психология : курс лекций / Крысько В. Г. – М. : Омега-Л, 2003. – 365 с.

77. Куница В. Н. Межличностное общение : учебник для вузов / Куница В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М. – СПб. : Питер, 2002. – 544 с.

78. Кунцевська А. В. Інтраперсональні конфлікти у діяльності соціальних працівників : дис. канд. психол. наук: 19.00.05 / Кунцевська А. В. – К., 2006. – 190 с.

79. Курляк І. С. Формування змісту ступеневої підготовки фахівців для сфери соціальних послуг: досвід, проблеми, перспективи / Курляк І. С. // Соціальна робота в Україні на початку XXI століття: проблеми теорії і практики : матеріали доповідей на Міжнародній науково-практичній конференції 29-31 жовтня 2002р. Частина І. – К., 2002. – С. 76-84.

80. Лавриненко Д. Г. Консультування як метод роботи фахівця в умовах соціальної служби / Лавриненко Д. Г. // Соціальна служба в Україні: соціально-психологічні засади формування й ефективного функціонування : матеріали науково-практичної конференції; 12 травня 2005 року, м. Черкаси / редакційна колегія : В. В. Москаленко, Н. І. Кривоконь, Н. М. Дембицька. – К. : Фенікс, 2005. – С. 132-137.

81. Леонтьев Д. А. Ценностные представления в индивидуальном и групповом сознании [Электронный ресурс] / Леонтьев Д. А. // Психологическое обозрение. – 1998. – №1. – Режим доступа : <http://www.psychology.net.ru>.
82. Леонтьев Д. А. Методика изучения ценностных ориентаций личности / Леонтьев Д. А. – М. : Смысл, 1992. – 17 с.
83. Ложкин Г. В. Социальная служба и психологические факторы качества жизни / Ложкин Г. В. // Соціальна служба в Україні: соціально-психологічні засади формування й ефективного функціонування : матеріали науково-практичної конференції; 12 травня 2005 року, м. Черкаси. / ред. кол. : В. В. Москаленко, Н. І. Кривоконь, Н. М. Дембицька. – К. : Фенікс, 2005. – С. 13-18.
84. Ломов Б. Ф. К проблеме деятельности в психологии / Ломов Б. Ф. // Психологический журнал. – 1981. – Т.2. – №5. – С. 3-22.
85. Ломов Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии / Ломов Б. Ф. – М. : Знание, 1985. – 302 с.
86. Лукашевич Н. П. Психология труда : учеб.- метод. пособие / Лукашевич Н. П., Сингаевская И. В., Бондарчук Е. И. ; под ред. Н. П. Лукашевича. – К. : МАУП, 1997. – 104 с.
87. Ляшенко А. И. Организация и управление социальной работой в России. / Ляшенко А. И. – М., 1995. – 178 с.
88. Максименко С. Д. До проблеми розробки освітньо-кваліфікаційної характеристики сучасного психолога / Максименко С. Д., Ільїна Т. Б. // Практична психологія та соціальна робота. – 1999. – №1. – С. 2-7.
89. Максименко С. Д. Метод дослідження особистості / Максименко С. Д. // Практична психологія та соціальна робота. – 2004. – №7. – С. 1-8.
90. Максименко С. Д. Основи генетичної психології: навчальний посібник / Максименко С. Д. – К. : НПЦ "Перспектива", 1998. – 220 с.
91. Максименко С. Д. Психологія в соціальній та педагогічній практиці: методологія, методи, програми, процедури : навч. посіб. для вищої школи / Максименко С. Д. – К. : Наукова думка, 1998. – 226 с.
92. Максименко С. Д. Професійне становлення молодого вчителя / Максименко С. Д., Щербан Г. Д. – Ужгород : Закарпаття, 1998. – 106 с.
93. Максименко Ю. Б. Освітньо-кваліфікаційна характеристика фахівця з соціальної роботи / Максименко Ю. Б., Маліненко Т. І. // Практична психологія і соціальна робота. – 2003. – №10. – С. 43-48.
94. Мальцев В. А. Формирование профессиональной системы ценностей социального работника / Мальцев В. А. // Психология зрелости и старения. – 2002. – №3. – С. 96-109.
95. Маркова А. К. Психология профессионализма / Маркова А. К. – М. : Знание, 1996. – 204 с.
96. Машукова Н. Д. Принципы формирования профессиональных стандартов и их сопряженность с образовательными стандартами /

Машукова Н. Д. // Среднее профессиональное образование. – 2002. – №1. – С. 52-67.

97. Медінцев В. О. Деякі теоретичні джерела діалогічного підходу у психології / Медінцев В. О. // Практична психологія та соціальна робота. – 2003. – № 9-10. – С. 107-109.

98. Мигович І. Становлення соціальної роботи як науки в Україні / Мигович І. // Соціальна політика і соціальна робота. – 1998. – №1-2. – С. 39-67.

99. Мигович І. І. Формування системи підготовки і підвищення кваліфікації соціальних працівників: досвід, проблеми / Мигович І. І. // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. – 2004. – № 1. – С. 98-110.

100. Мілютіна К. Л. Теорія та практика психологічного тренінгу : навч. посіб. / Мілютіна К. Л. – К. : МАУП, 2004. – 192 с.

101. Мороз Л. І. Професійно-психологічний тренінг фахівців соціальної сфери / Мороз Л. І. // Актуальні проблеми професійної підготовки фахівців соціальної роботи в Україні і за рубежом : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції; 5-6 травня 2003 р., Ужгород / заг. ред. І. В. Козубовської, І. І. Миговича. – Ужгород : Мистецька лінія, 2003. – С. 230-232.

102. Мороз Л. І. Розвиток комунікативних умінь у працівників міліції / Мороз Л. І. // Практична психологія та соціальна робота. – 2004. – № 12. – С. 51-54; 2005. – №1-3. – С. 38-44, 61-68, 28-36.

103. Москаленко В. В. Теоретико-методологічні засади організації соціально-психологічних служб / Москаленко В. В. // Соціальна служба в Україні: соціально-психологічні засади формування й ефективного функціонування : матеріали науково-практичної конференції; 12 травня 2005 року, м. Черкаси / ред. кол. : В. В. Москаленко, Н. І. Кривоконь, Н. М. Дембицька. – К. : Фенікс, 2005. – С. 7-13.

104. Москаленко В. В. Соціальна психологія : підручник / Москаленко В. В. – Київ : Центр навчальної літератури, 2005. – 624 с.

105. Москаленко В. В. Социализация личности. / Москаленко В. В. – К. : Вища школа, 1986. – 200 с.

106. Московичи С. Социальные представления: исторический взгляд / Московичи С. // Психологический журнал. – 1995. – Т.16. – №1. – С. 3-18; №2. – С. 3-14.

107. Мусатов С. Педагогічна комунікація: психологічні витоки та особливості / Мусатов С. // Освіта і управління. – 1999. – №3. – С. 47-52.

108. Мусатов С. О. Психологія педагогічної комунікації: теоретико-методологічний аналіз / Мусатов С. О. – Київ – Рівне : Листо-М, 2003. – 126 с.

109. Мусатов С. О. Актуальна готовність вчителів до взаємодії з учнями / Мусатов С. О., Зликов В. М., Хомутинікова Н. Н., Кузьменко Н. В. // Практична психологія та соціальна робота. – 2004. – № 1. – С. 4-17.

110. Обозов Н. Н. Модель регуляции совместной деятельности / Обозов Н. Н. // Социальная психология. – Л., 1979. – С. 125-139.

111. Обозов Н. Н. Психология межличностных отношений. / Обозов Н. Н. – К. : Либідь, 1990. – 360 с.

112. Обучение практике социальной работы. Международный взгляд и перспективы / под ред. М. Дозла и С. Шардлоу ; пер. с англ. под ред. Ю. Б. Шапиро. – М. : Аспект-Пресс, 1997. – 223 с.

113. Обучение социальной работе: преемственность и инновации / под ред. Ш. Рамон и Р. Сарри ; пер. с англ. под ред. канд. психол. наук Б. Ю. Шапиро. – М. : Аспект-Пресс, 1996. – 158 с.

114. Ожегов С. И. Толковый словарь русского языка: 80000 слов и фразеологических выражений / Ожегов С. И., Шведова Н. Ю. ; Российская академия наук. Институт русского языка им. В. В. Виноградова. – М. : Азбуковник, 1997. – 944 с.

115. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : посібник / Орбан-Лембрик Л. Е. – К. : Академвидав, 2003. – 448 с.

116. Орбан-Лембрик Л. Е. Особистість у контексті соціально-психологічної парадигми / Орбан-Лембрик Л. Е. // Соціально-психологічний вимір демократичних перетворень в Україні / за ред. Максименка С. Д., Гребі В. Т., Шайгородського Ю. Ж. та ін. – К. : Український центр політичного менеджменту, 2003. – С. 378-391.

117. Орбан Л. Е. Психологія професійної діяльності і спілкування / Орбан Л. Е., Гриджук Д. М., Терещук В. М. – К. : Преса України, 1997. – 192 с.

118. Основы практической психологии : підручник для ВЗО / В. Г. Панок, Т. М. Титаренко, Н. В. Чепелева та ін. – К. : Либідь, 1999. – 536 с.

119. Особистісний вибір: психологія відчаю та надії / за ред. Т. М. Титаренко. – К. : Міленіум, 2005. – 336 с.

120. От Я к Другому : сб. пер. по проблемам интерсубъективности, коммуникации, диалога / науч. ред. А. А. Михайлов ; составл. Т. В. Щитцова. – Мн. : Менск, 1997. – С. 133-141.

121. Папів М. М. Від соціального забезпечення – до самореалізації / Папів М. М. // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. – 2003. – №3. – С. 5-12.

122. Парслоу Ф. Активное обучение практике социальной работы / Парслоу Ф. // Обучение социальной работе: преемственность и инновации / под ред. Ш. Рамон и Р. Сарри ; пер. с англ. под ред. канд. психол. наук Б. Ю. Шапиро. – М. : Аспект-Пресс, 1996. – С. 133-155.

123. Парсонс Т. Общетеоретические проблемы социологии / Парсонс Т. // Социология сегодня. Проблемы и перспективы. – М., 1965.

124. Парыгин Б. Д. Социальная психология. Проблемы методологии, истории и теории / Парыгин Б. Д. – СПб. : ИГУП, 1999. – 592 с.

125. Пашенко М. І. Методи діагностики і розвитку комунікативних умінь і навичок: методичні рекомендації / Пашенко М. І. // Практична психологія та соціальна робота. – 2001. – №8. – С. 25-26.

126. Пейн М. Сучасна теорія соціальної роботи : пер. з англ. – К. : Вид. дім “Києво-Могилянська академія”, 2000. – 456 с.
127. Петровська Т. Інтерперсональна поведінка тренера та успішність змагальної діяльності спортсменів-підлітків / Петровська Т., Проценко Г. // Соціальна психологія. – 2005. – № 5. – С. 46-53.
128. Петровский А. В. Деятельностный подход в социально-психологическом исследовании / Петровский А. В. // Вестник МГУ. Серия 14. Психология. – 1978. – № 4. – С. 3-10.
129. Петровский А. В. Основы теоретической психологии / Петровский А. В., Ярошевский М. Г. – М. : Инфра-М, 1998. – 528 с.
130. Пірен М. І. Керівник в органах державного управління та місцевого самоврядування: (опор. конспект дистанц. курсу) : навч. посіб. / М. І. Пірен, І. Ф. Надольний, Р. В. Войтович. – К. : Центр навч. літ-ри, 2004. – 68 с.
131. Піча В. М. Соціологія: загальний курс : навчальний посібник для студентів вищих закладів освіти України / Піча В. М. – К. : Каравела, 2000. – 248 с.
132. Помиткіна Л. Взаємодія педагогів і шкільних психологів у навчально-виховному процесі / Помиткіна Л. // Соціальна психологія. – 2007. – № 3. – С. 138-145.
133. Професія соціальний педагог / упоряд. : С. Максименко, О. Главник ; заг. ред. К. Шендеровський, І. Ткач. – К. : В. Главник, 2005. – 112 с.
134. Психологія : підручник / Ю. Л. Трофімов, В. В. Рибалка, П. А. Гончарук та ін. ; за ред. Ю. Л. Трофімова. – К. : Либідь, 2001. – 560 с.
135. Психология личности / Дж. Капрара, Д. Сервон. – СПб. : Питер, 2003. – 640 с.
136. Психология. Словарь / под общей ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. – 2-е изд., исп. и доп. – М. : Политиздат, 1990. – 494с.
137. Рабочая книга практического психолога: Технология эффективной профессиональной деятельности (пособие для специалистов, работающих с персоналом). – М. : Издательский дом „Красная площадь”, 1996. – 400 с.
138. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты : учебное пособие / Райгородский Д. Я. – Самара : Издательский дом “БАХРАХ-М”, 2001. – 672 с.
139. Рамон Ш. Исследование и обучение с точки зрения перспектив клиентов и опекунов / под ред. Ш. Рамон и Р. Сарри ; пер. с англ. под ред. Ю. Б. Шапиро. – М. : Аспект-Пресс, 1996. – С. 29-44.
140. Рафаева О. С. Саморазвитие личности и проблема профессионального самоопределения / Рафаева О. С., Хотеева Е. А. // Психология зрелости и старения. – 2001. – № 4. – С. 101-123.
141. Романов К. М. Взаимосвязь характеристик деятельности людей и особенностей познания ими друг друга : автореф. канд. дис. / Романов К. М. – М., 1983.

142. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии : в 2 т. / Рубинштейн С. Л. – М. : Педагогика, 1989.
143. Рубинштейн С. Л. Проблемы общей психологии / Рубинштейн С. Л. – М. : Педагогика, 1976. – 569 с.
144. Руденский Е. В. Социальная психология : курс лекций / Руденский Е. В. – М. : ИНФРА-М ; Новосибирск : НГАЭиУ, 1997. – 224 с.
145. Семигіна Т. Міжнародне визначення соціальної роботи / Семигіна Т., Брижовата О. // Соціальна політика і соціальна робота. – 2002. – № 3,4. – С. 144-145.
146. Семиченко В. А. Психологія соціальних відносин / Семиченко В. А. – К. : Магістр – S, 1999. – 168 с.
147. Сидоренко О. Л. Про способи підвищення ефективності взаємодії викладача зі студентами / Сидоренко О. Л. // Педагогіка і психологія. – 2002. – №1-2. – С. 83 – 88.
148. Сила Т. І. Особливості перцептивно-інтерактивної компетентності соціальних працівників у системі соціального захисту населення / Сила Т. І. // Актуальні проблеми психології. Том 1. Соціальна психологія. Організаційна психологія. Економічна психологія : збірник наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / за ред. Максименка С. Д., Карамушки Л. М. – К. : Міленіум, 2005. – Частина 14. – С. 140-143.
149. Сила Т. І. Особливості суб'єктних характеристик учасників професійної інтеракції у соціальній роботі / Сила Т. І. // Соціальна психологія. – 2005. – №3. – С. 98-114.
150. Сила Т. І. Мотиваційна спрямованість фахівців як чинник професійної інтеракції / Сила Т. І. // Соціальна психологія. – 2006. – №1. – С. 111-128.
151. Сила Т. І. Значення системного підходу до професійної інтеракції у соціальній роботі у становленні соціальних служб в Україні / Сила Т. І. // Соціальна психологія в Україні: соціально-психологічні засади формування й ефективного функціонування : матеріали науково-практичної конференції; 12 травня 2005 року, м. Черкаси / редакційна колегія : В. В. Москаленко, Н. І. Кривоконь, Н. М. Дембицька. – К. : Фенікс, 2005. – С. 586-593.
152. Смельзер Н. Соціологія : пер. с англ. / Смельзер Н. – М. : Фенікс, 1998. – 688 с.
153. Соколова Е. Е. Тринадцять діалогів о психології : хрестоматія с коментарієм по курсу "Введение в психологию" / Соколова Е. Е. – М. : Смысл, 1995. – 653 с.
154. Сорокин П. А. Система социологии. Т.1. / Сорокин П. А. – М., 1993. – 102 с.
155. Соціальна робота : в 3 ч. Ч.2: Теорії та методи соціальної роботи / А. М. Бойко, Н. Б. Бондаренко, О. С. Брижовата та ін. ; за ред. Т. В. Семигіної, І. М. Григи. – К. : Вид. дім „Києво-Могилянська академія”, 2004. – 224 с.
156. Соціальна робота / за ред. В. П. Андрущенко. – К. : ДЦССМ, 2003.

157. Соціальна робота : короткий енциклопедичний словник. – К. : ДЦССМ, 2002. – 536 с.
158. Соціальна робота : хрестоматія. – К. : ДЦССМ, 2001. – 396 с.
159. Соціальна робота в Україні: перші кроки / за ред. В. І. Полтавця. – К. : КМ "Академія", 2000. – 236 с.
160. Социальная психология : учебное пособие / отв. ред. А. Л. Журавлев. – М. : ПЕРСЭ, 2002. – 351 с.
161. Социальная работа : словарь-справочник / под ред. В. И. Филоненко ; сост. : Е. П. Агапов, В. И. Акопов, В. Д. Альперович, А. О. Бухановский и др. – М. : Контур, 1998. – 480 с.
162. Социальная работа: теория и практика : учеб. пособие / отв. ред. Е. И. Холостова, А. С. Сорвина. – М. : ИНФРА-М, 2002. – 427 с.
163. Социология : учебник для вузов / А. И. Кравченко, В. Ф. Анурин. – СПб. : Питер, 2003. – 432 с.
164. Соціальна робота: технологічний аспект : навчальний посібник / за ред. проф. А. Й. Капської. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 352 с.
165. Тартачник Т. І. Психологія в практичній діяльності фахівців системи соціального захисту населення / Тартачник Т. І. // Вісник Чернігівського державного педагогічного університету. Випуск 17. Психологічні науки. – Чернігів, 2002. – С. 103-107.
166. Тартачник Т. І. Психологічні знання в діяльності соціальних працівників в ССЗН / Тартачник Т. І. // Соціальна робота в Україні на початку XXI століття: проблеми теорії і практики : матеріали доповідей на Міжнародній науково-практичній конференції 29-31 жовтня 2002р. Частина II. – К., 2002. – С. 199-206.
167. Тартачник Т. І. Професійна взаємодія у соціальній роботі / Тартачник Т. І. // Вісник Чернігівського державного педагогічного університету. Випуск 21. Психологічні науки. – Чернігів, 2003. – С. 171-173.
168. Тартачник Т. І. Соціально-психологічні особливості професійної інтеракції в соціальній роботі / Тартачник Т. І. // Соціально-психологічний вимір демократичних перетворень в Україні / за ред. Максименка С. Д., Циби В. Т., Шайгородського Ю. Ж. та ін. – К. : Український центр політичного менеджменту, 2003. – С. 370-377.
169. Татенко В. О. Психологія впливу: суб'єктна парадигма / Татенко В. О. // Наукові студії із соціальної та політичної психології : зб. статей / за ред. Максименка С. Д., Слюсаревського М. М. та ін. – К.: Видавництво "Сталь", 2000. – Вип. 3(6). – С. 3-18.
170. Татенко В. Соціально-психологічні механізми впливу: від аналізу до синтезу / Татенко В. // Соціально-психологічний вимір демократичних перетворень в Україні / за ред. Максименка С. Д., Циби В. Т., Шайгородського Ю. Ж. та ін. – К. : Український центр політичного менеджменту, 2003. – С. 52-60.

171. Татенко В. Суб'єктно-вчинкова парадигма в сучасній психології / Татенко В. // Соціальна психологія. – 2006. – № 1. – С. 3-13.

172. Титаренко Т. М. Життєвий світ особистості: у межах і за межами буденності / Титаренко Т. М. – К. : Либідь, 2003.

173. Токарева Е. А. Мотивационная и личностная направленность социальных работников и ее связь с программой обучения / Токарева Е. А., Симонова О. В. // Психология зрелости и старения. – 2001. – №3. – С. 120-127.

174. Толстолужська Л. Г. Тренінг-курс ефективної педагогічної взаємодії як метод розвитку професійної мотивації студентів / Толстолужська Л. Г. // Практична психологія та соціальна робота. – 2001. – № 8. – С. 18-24.

175. Тренінг професійної ідентичності : керівництво для преподавателей вузов и практикующих психологов / автор-составитель Л. Б. Шнейдер. – М. : Издательство Московского психолого-социального института ; Воронеж : Издательство НПО "МОДЭК", 2004. – 208 с.

176. Третьяченко В. В. Колективні суб'єкти управління: формування, розвиток та психологічна підготовка / Третьяченко В. В. – К. : Стило, 1997. – 585 с.

177. Третьяченко В. В. Психологічний та науково-методичний супровід ефективного впровадження сучасних освітніх технологій / Третьяченко В. В. // Актуальні проблеми психології. Організаційна психологія : зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / за ред. С. Д. Максименка та Л. М. Карамушки. – К. : Міленіум, 2003. – Вип.11. – С. 59-63.

178. Тукачев Ю. А. Образовательные и профессиональные стандарты: поиск теоретико-методологических оснований / Тукачев Ю. А. // Психология профессионально-образовательного пространства личности : сб. науч. ст. / науч. ред. докт. психол. наук, профессор Глуханюк Н. С. – Екатеринбург, 2003. – С. 142-148.

179. Тюптя О. В. Організація консультативної взаємодії в системі "клієнт-соціальний працівник" / Тюптя О. В. // Соціальна служба в Україні: соціально-психологічні засади формування й ефективного функціонування : матеріали науково-практичної конференції; 12 травня 2005 року, м. Черкаси / ред. кол. : В. В. Москаленко, Н. І. Кривоконь, Н. М. Дембицька. – К. : Фенікс, 2005. – С. 359-374.

180. Тюптя Л. Т. Життєтворчий підхід до соціальної роботи / Тюптя Л. Т., Пузіков Д. О. // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. – 2003. – №3. – С. 13-19.

181. Управлінські аспекти соціальної роботи / М. Ф. Головатий, М. П. Лукашевич, Г. А. Дмитренко, І. Л. Петрова, М. Б. Панасюк, В. А. Коростельов, М. Є. Сіницький. – К. : МАУП, 2002. – 376 с.

182. Фетискин Н. П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. – М. : Изд-во Института Психотерапии, 2002. – 490 с.

183. Филиппова Г. П. Личностно-профессиональные особенности социальных работников / Филиппова Г. П. // *Работник социальной службы*. – 2001. – № 1. – С. 33-37.

184. Фирсов М. В. Теория социальной работы / Фирсов М. В., Студенова Е. Г. – М. : ВЛАДОС, 2000. – 432 с.

185. Холостова Е. И. Профессиональный и духовно-моральный портрет социального работника / Холостова Е. И. – М. : Союз, 1993. – 19 с.

186. Хоруженко К. М. Культурология : энциклопедический словарь / Хоруженко К. М. – Ростов-на-Дону : Феникс, 1997. – 640 с.

187. Циба В. Т. Обґрунтування суб'єктності особистості: системний підхід / Циба В. Т., Москаленко В. В. // *Українська психологія: сучасний потенціал : матеріали Четвертих Костюківських читань (25 вересня 1996 р.)* : в 3-х томах. – К. : Вид-во ДОК-К, 1996. – Т.III. – С. 280-289.

188. Чепелева Н. В. Розвиток особистості психолога-практика в процесі навчання у вузі / Чепелева Н. В. // *Наукові записки Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка АПН України : матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції (18-19 травня 2000 р.)*. Вип.1. – К., 2000. – С. 224-229.

189. Чепелева Н. В. Роль психологічної служби вузу у становленні особистості фахівця / Чепелева Н. В., Пов'якель Н. І. // *Вища освіта в Україні: реалії, тенденції, перспективи розвитку : матеріали міжнародної науково-практичної конференції*. – Київ, 1996. – Ч.4. – С. 156-159.

190. Чудова Н. В. Имплицитная модель межличностного оценивания и ее роль в профессиональной коммуникации : автореферат дис. канд. наук : 19.00.01. – общая психология / Чудова Н. В. – М., 1993. – 26 с.

191. Шлімакова І. І. Культура інтерактивної взаємодії педагогічного спілкування в екопсихологічному контексті / Шлімакова І. І. // *Практична психологія і соціальна робота*. – 2007. – №8. – С. 18-24.

192. Швалб Ю. М. Психологические модели целепологания / Швалб Ю. М. – К. : СтилоС, 1997. – 240 с.

193. Шевчук О. С. Стандарти підготовки соціальних працівників у контексті проблем вузівського навчання / Шевчук О. С. // *Соціальна робота в Україні на початку XXI століття: проблеми теорії і практики : матеріали доповідей на Міжнародній науково-практичній конференції (29-31 жовтня 2002р.)*. Частина I. – К., 2002. – С. 107-112.

194. Шевчук О. С. Активні методи навчання у підготовці та перепідготовці соціальних працівників / Шевчук О. С., Шевчук С. П. // *Соціальна робота: теорія, досвід, перспективи : матеріали доповідей та повідомлень міжнародної науково-практичної конференції*. – Ужгород : УДУ, 1999. – Ч.2. – С. 302-307.

195. Шибутани Т. Социальная психология / Шибутани Т. – Ростов-на-Дону : Феникс, 1998. – 542 с.

196. Шмелева Н. Б. Формирование и развитие личности социального работника как профессионала : учебное пособие / Шмелева Н. Б. – М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2004. – 196 с.
197. Щепанский Я. Элементарные понятия социологии / Щепанский Я. – М. : Прогресс, 1969. – 238 с.
198. Юсупов И. М. Психология взаимопонимания / Юсупов И.М. – Казань : Татарское кн. изд-во, 1991. – 192 с.
199. Якимаха Л. И. Акмеологические аспекты эффективности профессиональной деятельности специалистов системы социальной защиты населения / Якимаха Л. И. // Психология зрелости и старения. – 2001. – №4. – С. 124-140.
200. Ярская-Смирнова Е. Профессиональная этика социальной работы : учебник / Ярская-Смирнова Е. – М. : Ключ-С, 1998. – 96 с.
201. Яценко Т. С. Активна соціально-психологічна підготовка вчителя до спілкування з учнями : книга для вчителя / Яценко Т. С. – К. : Освіта, 1993. – 208 с.
202. Яценко Т. С. Психологічні основи групової психокорекції : навчальний посібник / Яценко Т. С. – К. : Либідь, 1996. – 264 с.
203. Barker R.Z. Social Work Dictionary. –NASW, Silver Spring, Md, 1987. – P. 154
204. Bollnow O.F. Die pedagogische Atmosphäre. – Hedelberg, 1964. – P. 45
205. Breton M. Relating competence-promotion and empowerment // Journal of Progressive Human Services. – 1994. – № 5(1). – P. 27-44.
206. Browne C. V. Empowerment in social work practice with older women // Social Work. - 1995. – № 40. – P. 358-364.
207. Burgess H. Problem-led Learning for Social Work / Burgess H. – London: Whiting and Birch, 1992. – P. 129.
208. Dummer B., Brodwolf R., Erath P. Social Work Theories and Risk: A German Perspective // Journal of Social Work Theory and Practice. – 2004-2005. – № 9. – <http://www.bemidjstate.edu>.
209. Elkins, David N. Psychotherapy and spirituality: toward a theory of the soul // Journal of Humanistic Psychology. – 1995. – Vol. 35. – № 2. – P. 78-96.
210. Flaker Vito. Examining the basic and necessary skills and procedures in social work practice // Journal of Social Work Theory and Practice. – 2003-2004. – № 7. – <http://www.bemidjstate.edu>.
211. Fogel A. Developing through relationships. – New York: Harvester Wheatsheaf. – 1993.
212. Jung Barbara. Social worker's identity between critical and rational understanding // Journal of Social Work Theory and Practice. – 2003-2004. – № 7. – <http://www.bemidjstate.edu>.

213. Kelly G. A. *The Psychology of Personal Constructs* / Kelly G. A. – Vol. 1 and 2. – Norton. – New-York, 1995. – P. 95.
214. Kolb D. et al *Organizational Psychology: An Experiential Approach*. – New Jersey: Prentice Hall, 1996.
215. Mead Y. H. *Mind, self and society from the standpoint of a social behaviorist*. – Chicago : Univ., 1946.
216. Moscovici S. *The origin of social representations: a response to Michael* // *New ideas in psychology*. - 1990. - V.8. № 3. - P. 383-388.
217. Nadel J, & Camaioni L. (Eds.) *New perspectives in early communicative development*. – London: Routledge, 1993.
218. Parsons R. J. *Empowerment: Purpose and practice principle in social work* // *Social Work with Groups*. – 1991. – № 14(2). – P. 7-21.
219. Staudinger U. M. & Baltes P. B. *Interactive minds: A facilitative setting for wisdom-related performance?* // *Journal of Personality and Social Psychology*. – 1996. – № 71. – P. 746-762.
220. Thomae H. *Das Individuum und seine Welt // Eine Persönlichkeits theory*. -Gottingen, 1988.
221. Williams B. *The development of new standards for social work education in Scotland: an integrationist challenge* // *Актуальні проблеми професійної підготовки фахівців соціальної роботи в Україні і за рубежом : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції; 5-6 травня 2003 р., Ужгород / заг. ред. І. В. Козубовської, І. І. Миговича. – Ужгород : Мистецька лінія, 2003. – С. 73-75.*

Додаток А

Результати обробки даних модифікованої
методики М. РокичаТаблиця А.1. Уявлення соціальних працівників ССЗН про пріоритети
цінностей (термінальні цінності)

	№ п/п	Соціальний працівник- реальний (СПР)	Соціальний працівник- ідеальний (СПІ)	Соціальний працівник про клієнта- реального (СПКР)	Соціальний працівник про клієнта- ідеального (СПКІ)
Найбільш значимі цінності	1.	Здоров'я	Здоров'я	Матеріально забезпечене життя	Життєва мудрість
	2.	Любов	Активне насичене діяльністю життя	Здоров'я	Здоров'я
	3.	Щасливе сімейне життя	Життєва мудрість	Життєва мудрість	Матеріально забезпечене життя
	4.	Матеріально забезпечене життя	Цікава робота	Гарні та вірні друзі	Активне насичене діяльністю життя
	5.	Цікава робота	Любов	Цікава робота	Суспільне визнання
	6.	Гарні та вірні друзі	Матеріально забезпечене життя	Свобода	Пізнання
Цінності, середні за значущістю	7.	Життєва мудрість	Гарні та вірні друзі	Активне насичене діяльністю життя	Розвиток
	8.	Впевненість у собі	Розвиток	Суспільне визнання	Щасливе сімейне життя
	9.	Пізнання	Свобода	Любов	Любов
	10.	Активне насичене діяльністю життя	Пізнання	Пізнання	Гарні та вірні друзі
	11.	Розвиток	Суспільне визнання	Продуктивне життя	Цікава робота
	12.	Суспільне визнання	Щасливе сімейне життя	Впевненість у собі	Впевненість у собі
Найменш значимі цінності	13.	Продуктивне життя	Впевненість у собі	Щасливе сімейне життя	Щастя інших
	14.	Свобода	Продуктивне життя	Розвиток	Продуктивне життя
	15.	Щастя інших	Творчість	Краса природи та мистецтва	Свобода
	16.	Краса природи та мистецтва	Краса природи та мистецтва	Розваги	Краса природи та мистецтва
	17.	Розваги	Щастя інших	Щастя інших	Творчість
	18.	Творчість	Розваги	Творчість	Розваги

Таблиця А.2. Уявлення клієнтів ССЗН про пріоритети цінностей
(термінальні цінності)

	№ п/п	Клієнт-реальний	Клієнт-ідеальний	Клієнт про соціального працівника-реального	Клієнт про соціального працівника-ідеального
Найбільш значимі цінності	1.	Здоров'я	Здоров'я	Здоров'я	Здоров'я
	2.	Щасливе сімейне життя	Цікава робота	Життєва мудрість	Життєва мудрість
	3.	Любов	Активне насичене діяльністю життя	Щасливе сімейне життя	Цікава робота
	4.	Продуктивне життя	Життєва мудрість	Цікава робота	Свобода
	5.	Гарні та вірні друзі	Пізнання	Активне насичене діяльністю життя	Щастя інших
	6.	Цікава робота	Любов	Пізнання	Щасливе сімейне життя
Цінності, середні за значущістю	7.	Матеріально забезпечене життя	Щасливе сімейне життя	Матеріально забезпечене життя	Любов
	8.	Активне насичене діяльністю життя	Розвиток	Свобода	Активне насичене діяльністю життя
	9.	Життєва мудрість	Свобода	Щастя інших	Матеріально забезпечене життя
	10.	Свобода	Гарні та вірні друзі	Любов	Продуктивне життя
	11.	Розвиток	Продуктивне життя	Продуктивне життя	Суспільне визнання
	12.	Впевненість у собі	Впевненість у собі	Суспільне визнання	Пізнання
Найменш значимі цінності	13.	Суспільне визнання	Щастя інших	Впевненість у собі	Впевненість у собі
	14.	Пізнання	Матеріально забезпечене життя	Гарні та вірні друзі	Розвиток
	15.	Краса природи та мистецтва	Суспільне визнання	Розвиток	Творчість
	16.	Щастя інших	Краса природи та мистецтва	Краса природи та мистецтва	Гарні та вірні друзі
	17.	Творчість	Творчість	Творчість	Краса природи та мистецтва
	18.	Розваги	Розваги	Розваги	Розваги

Таблиця А.3. Уявлення соціальних працівників ССЗН про пріоритети цінностей (інструментальні цінності)

	№ п/п	Соціальний працівник-реальний	Соціальний працівник-ідеальний	Соціальний працівник про клієнта-реального	Соціальний працівник про клієнта-ідеального
Найбільш значимі цінності	1.	Вихованість	Вихованість	Сміливість у відстоюванні думки	Вихованість
	2.	Чесність	Освіченість	Відповідальність	Акуратність
	3.	Співчуття	Акуратність	Високі запити	Освіченість
	4.	Відповідальність	Чесність	Терпимість	Життєрадісність
	5.	Терпимість	Самоконтроль	Незалежність	Незалежність
	6.	Освіченість	Відповідальність	Чесність	Раціоналізм
Цінності, середні за значимістю	7.	Життєрадісність	Старанність	Непримиримість	Самоконтроль
	8.	Акуратність	Життєрадісність	Самоконтроль	Старанність
	9.	Сумлінність	Незалежність	Освіченість	Чесність
	10.	Самоконтроль	Тверда воля	Раціоналізм	Співчуття
	11.	Ефективність у справах	Терпимість	Тверда воля	Широта поглядів
	12.	Непримиримість	Співчуття	Співчуття	Відповідальність
Найменш значимі цінності	13.	Раціоналізм	Широта поглядів	Вихованість	Терпимість
	14.	Широта поглядів	Раціоналізм	Ефективність у справах	Сміливість у відстоюванні думки
	15.	Незалежність	Сміливість у відстоюванні думки	Життєрадісність	Тверда воля
	16.	Сміливість у відстоюванні думки	Ефективність у справах	Акуратність	Ефективність у справах
	17.	Тверда воля	Непримиримість	Старанність	Непримиримість
	18.	Високі запити	Високі запити	Широта поглядів	Високі запити

Таблиця А.4. Уявлення клієнтів ССЗН про пріоритети цінностей (інструментальні цінності)

	№ п/п	Клієнт-реальний	Клієнт-ідеальний	Клієнт про соціального працівника-реального	Клієнт про соціального працівника-ідеального
Найбільш значимі цінності	1.	Відповідальність	Вихованість	Освіченість	Вихованість
	2.	Співчуття	Співчуття	Акуратність	Відповідальність
	3.	Вихованість	Освіченість	Вихованість	Співчуття
	4.	Незалежність	Відповідальність	Відповідальність	Акуратність
	5.	Освіченість	Незалежність	Старанність	Освіченість
	6.	Терпимість	Чесність	Раціоналізм	Терпимість
Цінності, середні за значущістю	7.	Широта поглядів	Тверда воля	Терпимість	Широта поглядів
	8.	Акуратність	Терпимість	Співчуття	Чесність
	9.	Чесність	Самоконтроль	Чесність	Старанність
	10.	Самоконтроль	Акуратність	Самоконтроль	Життєрадісність
	11.	Життєрадісність	Раціоналізм	Широта поглядів	Самоконтроль
	12.	Сміливість у відстоюванні думки	Старанність	Життєрадісність	Раціоналізм
Найменш значимі цінності	13.	Ефективність у справах	Широта поглядів	Сміливість у відстоюванні думки	Високі запити
	14.	Старанність	Сміливість у відстоюванні думки	Тверда воля	Незалежність
	15.	Тверда воля	Непримиримість	Незалежність	Тверда воля
	16.	Раціоналізм	Життєрадісність	Непримиримість	Ефективність у справах
	17.	Непримиримість	Ефективність у справах	Ефективність у справах	Сміливість у відстоюванні думки
	18.	Високі запити	Високі запити	Високі запити	Непримиримість

Додаток Б

Таблиця Б.1

**Результати діагностики мотиваційного профілю
соціальних працівників**

№ п/п	Варіанти відповідей	Оцінка твердження (від 0 до 3 балів)	Мотиваційна шкала
1	2	3	4
“У своїй поведінці на роботі потрібно притримуватись наступних принципів...”			
1.	Робота – це вимушена життєва необхідність	2,10	Підтримка життя-забезпечення
2.	Головне – уникати конфліктів	1,93	Комфорт
3.	Потрібно прагнути забезпечити себе спокійними, зручними умовами	2,17	Комфорт
4.	Потрібно активно прагнути до просування по службі	1,77	Соціальний статус
5.	Головне - заслужити авторитет і визнання	1,57	Соціальний статус
6.	Потрібно постійно вдосконалювати себе у практичній діяльності понад прийнятих нормативних вимог і стереотипів	1,20	Творча активність
7.	У своїй роботі завжди можна знайти щось цікаве, захопливе	2,37	Творча активність
8.	Потрібно не тільки захопитися самому, але й захопити колег	1,70	Суспільна користь
“Серед моїх робочих справ багато місця займають наступні ...”			
1.	Управлінське спілкування	1,23	Загальна активність
2.	Особистісне спілкування (на тему, не обов'язково пов'язані з роботою)	1,43	Спілкування, комфорт
3.	Суспільна праця	0,33	Суспільна користь
4.	Навчання, підвищення кваліфікації, отримання нової інформації	2,10	Загальна активність
5.	Робота творчого характеру	0,30	Творча активність
6.	Робота, що безпосередньо впливає на заробіток	0,50	Підтримка життя-забезпечення
7.	Робота, що безпосередньо пов'язана з відповідальністю перед іншими	1,50	Суспільна користь
“Якби у мене була можливість повністю на власний розсуд планувати робочий день, я, скоріше за все, займався б ...”			
1.	Тим, що складає мої основні службові обов'язки	1,67	Загальна активність
2.	Спілкуванням з різними людьми у справах	1,80	Спілкування, загальна активність
3.	Особистісним спілкуванням (у справах, не обов'язково пов'язаних з роботою)	0,83	Спілкування, комфорт
4.	Суспільною роботою	0,33	Суспільна користь

1	2	3	4
5.	Навчанням, отриманням нових знань, підвищенням своєї кваліфікації	1.8	Загальна активність
6.	Творчою роботою	0.2	Творча активність
7.	Діяльністю, займаючись якою, відчуваєш свою відповідальність і користь	1,7	Суспільна користь
8.	Роботою, виконуючи яку, можна більше заробити	1,37	Підтримка життєзабезпечення
“Моя праця дає мені перш за все...”			
1.	Достатні матеріальні засоби	0.73	Підтримка життєзабезпечення
2.	Спілкування з людьми, дружні відносини	2.17	Спілкування, комфорт
3.	Авторитет і повагу оточуючих	1.67	Соціальний статус
4.	Цікаві зустрічі і бесіди	1.8	Творча активність
5.	Задоволення результатами своєї роботи	1.47	Суспільна користь
6.	Почуття власної потрібності	1.7	Суспільна користь
7.	Можливість отримувати нові знання, підвищувати свій професійний рівень	1.67	Творча активність
8.	Можливість службового просування	1.27	Соціальний статус
“Я хотів би на роботі бути поряд з такими людьми ...”			
1.	З якими можна поспілкуватися на різні теми	2,1	Спілкування, комфорт
2.	Яким я міг би передати свої знання та досвід	1,57	Суспільна користь
3.	У роботі з якими можна більше заробити	1,63	Підтримка життєзабезпечення
4.	Які мають авторитет і вагу на роботі	1,33	Соціальний статус
5.	В яких можна навчитись корисним життєвим умениям	2,37	Підтримка життєзабезпечення
6.	Які змушують тебе бути більш активним у роботі	1,5	Загальна активність, суспільна користь
7.	В яких багато знань і цікавих робочих ідей	2,13	Творча активність
8.	Які готові підтримати тебе в різних ситуаціях	2,7	Спілкування, підтримка життєзабезпечення
“Я думаю, що маю на роботі в достатній мірі...”			
1.	Гарну зарплату, інші матеріальні винагороди	0.43	Підтримка життєзабезпечення
2.	Гарні, зручні умови праці і відпочинку	0.93	Комфорт
3.	Гарний колектив, дружні взаємовідносини	1.87	Комфорт, спілкування
4.	Діяльність, що захоплює певні творчі досягнення в ній	0.63	Творча активність
5.	Гарну посаду і перспективу	0.7	Соціальний статус
6.	Самостійність і незалежність у своїй діяльності	0.77	Соціальний статус
7.	Авторитет і повагу оточуючих	1.47	Суспільна користь
8.	Досить високий професійний рівень	0.87	Загальна активність, соціальний статус

Додаток В

Тренінг-курс професійної взаємодії у соціальній роботі

Розділ 1. Інтерактивна сутність соціальної роботи

Вступ

Відкриття тренінгу: привітання учасників, загальна інформація щодо змісту занять, представлення тренерів та учасників, презентація роздаткових матеріалів, визначення правил роботи групи, представлення мети та завдань семінару, визначення очікувань учасників семінару.

Тема 1.1. Складові взаємодії в соціальній роботі

1. *Введення в проблему.* Вправа “Визначення поняття “взаємодія” з використанням мозкового штурму та роботи в малих групах”.

2. *Міні-лекція “Соціально-психологічні особливості професійної взаємодії у соціальній роботі”.* Загальне уявлення про взаємодію. Соціально-психологічні особливості соціальної роботи. Складові взаємодії у соціальній роботі.

3. *Обговорення в малих групах* проблеми: “Якими знаннями, вміннями та цінностями необхідно володіти, щоб ефективно взаємодіяти з клієнтами соціальної роботи?”

Тема 1.2. Цінності соціальної роботи та їх інтерактивна сутність

1. *Методика з використанням алегоричних оповідей “Несприятливі часи”* (за Н. І. Кривоконь). Учасникам пропонується для аналізу алегорична оповідь. У результаті обговорення та уточнювальних запитань фіксуються можливі варіанти рішень у ситуації, що аналізується.

Після підбиття підсумків обговорення тренер пропонує здійснити “проекцію” приповідки на сучасність, знайти аналогії у соціальній сфері. Учасники виробляють власні проекційні моделі, по-новому дивляться на ситуацію, виявляючи особистісні цінності та цінності професії.

2. *Проблемна лекція “Цінності та принципи соціальної роботи”.* Поняття цінностей. Загальнолюдські та професійні цінності. Характеристика цінностей соціальної роботи. Етичний кодекс соціальних працівників.

3. *Робота в малих групах.* Вивчення та обговорення норм етичної поведінки спеціалістів із соціальної роботи, визначених в Етичному кодексі спеціалістів із соціальної роботи України.

Кожній з 4-х малих груп пропонується вивчити положення норм етичної поведінки соціальних працівників стосовно професії, колег, клієнтів та взаємодіючих організацій. Учасники повинні навести конкретні приклади можливої етичної та неетичної поведінки соціального працівника по кожному із положень. Результатом роботи в групі має стати презентація норм етичної поведінки “у прикладах”.

Тема 1.3. Цілі та завдання професійної взаємодії у соціальній роботі

1. *Індивідуальне рефлексивне завдання.* Побудова ланцюжка, що характеризує життєву перспективу: пропонуємо учасникам визначити цілі свого життя на найближчий тиждень, на три роки, віддалену у часі мрію.

2. *Карта асоціації “Соціальна робота на сучасному етапі розвитку України – цілі та завдання”.* В ході вправи з'ясовується теоретичний рівень підготовки учасників, усвідомлення ними цілей соціальної роботи.

3. *Міні-лекція “Цілі та завдання соціальної роботи на рівні суспільства”.* Пріоритетні напрямки та завдання соціальної політики в Україні. Покращення якості життя людей – основна мета соціальної роботи. Завдання соціальної роботи.

4. *Групова дискусія: “Цілі професійної діяльності”.* Суть обговорення полягає в тому, що соціальні працівники вибудовують перспективу: яким чином досягнення незначних, щоденних змін у роботі з клієнтом сприяє реалізації цілей соціальної роботи та соціальної політики,

5. *Вправа “Риб'ячий скелет”* (за К. Ішикава). Зміст вправи полягає у вибудові каркасу факторів, що впливають на досягнення цілей у взаємодії з клієнтом.

6. *Вправа “Дерево рішень”.* Учасникам пропонується сформулювати цілі професійної взаємодії з клієнтом, а також намітити основні заходи роботи у конкретних ситуаціях. Пропонується також визначити необхідне співвідношення соціальної, психологічної, соціально-правової та медико-соціальної допомоги в рамках запропонованих заходів, обґрунтувати свої пропозиції.

Підсумком роботи малих груп може стати узагальнена таблиця розробки програми допомоги у найбільш “типових” критичних ситуаціях, з якими звертаються клієнти соціальної роботи.

Оцінка проблем і розробка програми допомоги					
Групи критичних ситуацій	Проблеми адаптації		Цілі соціальної роботи	Основні заходи	Види допомоги
	Основні проблеми	Вторинні проблеми			
Вихід на пенсію					
Різне зниження соціального та економічного статусу сім'ї					
Втрата роботи					
Втрата місця постійного проживання					
Переїзд на нове місце проживання (з села в місто, поселення в будинок-інтернат тощо)					
Втрата батьків (підкувальників)					
Настання інвалідності (внаслідок травми на робочому місці та ін.)					

Розділ 2. Феномен особистості у соціальній роботі

Тема 2.1. Особистість соціального працівника

1. *Вступна бесіда*: повторення матеріалу першого заняття, наголос на важливості для соціального працівника усвідомлення власних суб'єктних характеристик.

2. *Індивідуальне рефлексивне завдання*, що складається з двох етапів.

I етап - *Вправа "Хто Я?"*: Учасникам пропонується протягом 7-10 хвилин спробувати у письмовому вигляді сформулювати, а потім – по колу – озвучити відповідь на запитання. Інші за бажанням можуть ставити уточнювальні запитання. Рефлексія: учасники говорять про те, що цікавого вони почули, що здивувало, порадувало, засмутило і т.п. Можна запропонувати попрацювати зі схемою:



II етап. *"Я як соціальний працівник"*. Вправа є аналогічною попередній, проте тепер у центрі запропонованої схеми – професійне "Я" та його характеристики.

Тренер виділяє: основні підходи спеціалістів до опису власного “Я”, його індивідуально-особистісних та соціально-психологічних (рольових) характеристик; найбільш значимі смислові позиції; фіксує роль наявності чи відсутності у людини сформованого та усвідомленого уявлення про себе як про особистість та професіонала – Я-концепції та професійної Я-концепції; вплив вікових, статевих, сімейних та індивідуальних, інших факторів на формування ставлення до себе; можливі підходи до виявлення провідних цінностей особистості.

3. *Міні-лекція “Професійна Я-концепція соціального працівника”.* Поняття Я-концепції професіонала. Складові професійної “Я-концепції” фахівців із соціальної роботи.

4. *Психологічний практикум:* Визначення деяких індивідуально-типологічних та соціально-психологічних властивостей особистості (наприклад, за методиками “Психогеометрична типологія особистості (С. Делінгер в адаптації А.А. Алексєєва, Л.А. Громової)”, “Визначення рольових позицій у міжособистісних стосунках (по Е. Берну)”).

5. *Групова дискусія “Співвідношення особистісних характеристик та професійно необхідних рис соціальних працівників”.*

6. *Психологічний практикум:* Діагностика деяких професійно необхідних характеристик особистості учасників тренінгу – емпатії, толерантності, ініціативності.

7. *Вправа “Підйомний міст”.* Сприяє усвідомленню важливості толерантного ставлення у соціальній роботі та зваженої поведінки. Створює умови для рефлексії стосовно співвіднесення особистісних характеристик та професійних рис.

Тема 2.2. Особистість клієнта соціальної роботи

1. *Вступна бесіда:* актуалізація знань учасників тренінгу щодо складових професійної взаємодії у соціальній роботі з наголосом на необхідності врахування суб'єктивних особливостей клієнта при взаємодії з ним.

2. *Методика образних асоціацій* (за Н.І. Кривоконь): виконується в два етапи.

I етап. Створення портрету клієнта соціальної роботи без використання зображення людського тіла. Використовуються асоціації, що виникають при обговоренні проблем та характеристик клієнтів соціальної роботи.

II етап. Презентація. Після оформлення малюнків із зображеннями та короткими поясненнями до них, кожна група презентує

виконану роботу. Даються відповіді на запитання, уточнюються елементи малюнку, пояснюються асоціації. Проблеми та характеристики клієнтів соціальної роботи записуються, обговорюються та систематизуються.

3. *Групова дискусія.* “Врахування суб'єктних характеристик клієнта соціальної роботи у взаємодії з ним”.

4. *Робота в малих групах.* Розробка орієнтовної анкети для опитування клієнтів однієї із запропонованих груп з метою з'ясування відповідної інформації стосовно клієнта:

- загальних відомостей про клієнта, в тому числі його формальні та соціальні характеристики;
- запиту клієнта та його уявлень щодо сутності проблем, можливості допомоги зі сторони та самопомоги, бажані результати взаємодії із соціальним працівником;
- заходів, які клієнт вже застосовував для вирішення проблеми чи зміни ситуації на краще;
- обставин соціального оточення клієнта, що допомагали успішному розв'язанню проблеми, чи, навпаки, заглиблювали її;
- готовність клієнта до інтенсивної роботи, вирішенню своїх проблем у контакті зі спеціалістом.

Запитання анкети Групи клієнтів	Загальна характеристика клієнта, в тому числі його формальні та соціальні характеристики	Запит клієнта та його уявлення про сутність проблем та бажані результати	Заходи, що вживалися клієнтом для вирішення проблеми, зміни ситуації	Поведінка соціального оточення клієнта	Готовність клієнта до вирішення своїх проблем у контакті зі спеціалістом
Люди похилого віку, що обслуговуються у територіальному центрі					
Люди похилого віку, що проживають у будинках-інтернатах					
Діти-інваліди, що живуть у сім'ях					
Інваліди, що проживають у спеціалізованих інтернатах					
Особи, що втратили роботу					
Особи без певного місця проживання					
Особи, що повернулися з місць позбавлення волі					
Малозабезпечені громадяни					

Розділ 3. Інструменти та стилі професійної взаємодії у соціальній роботі

Тема 3.1. Техніки організації взаємодії

1. *Індивідуальне рефлексивне завдання “Якби я був клієнтом?”* (з подальшим груповим обговоренням). Учасникам пропонується поставити себе на місце клієнта соціальної роботи та уявити проблеми, які необхідно вирішити. Уявляючи себе в ролі клієнта, кожен повинен записати відповіді на запитання:

- Що я хочу отримати від зустрічі із соціальним працівником?
- Яким я хотів би бачити соціального працівника?
- Як я хочу, щоб до мене ставилися?

У ході групового обговорення відповіді порівнюються, виділяються спільні та відмінні риси, важливою є рефлексія учасників про уявлення щодо очікувань клієнтів соціальної роботи.

2. *Рольова гра “Ситуації взаємодії і клієнтом у системі соціального захисту населення”*. Учасники розподіляються на малі групи, кожна з яких отримує опис типової ситуації взаємодії з клієнтом соціальної роботи. Завдання для групи – підготувати та презентувати фрагмент взаємодії у ролях.

Презентація кожної групи записується на відео. Після завершення всіх презентацій та відпочинку отриманий відеоматеріал аналізується та обговорюється.

3. *Міні-лекція “Техніки організації взаємодії у соціальній роботі”*. Правила ведення бесіди. Активне слухання. Навички спостереження за клієнтом. Види запитань. Заохочування, переповідання та підсумовування. Почуття і їх відображення. Емпатія у професійній взаємодії.

4. *Рефлексія учасників*.

Тема 3.2. Соціально-психологічні механізми впливу в соціальній роботі

1. *Психологічний практикум*. Діагностика перцептивно-інтерактивної компетентності особистості. Особлива увага приділяється аналізу результатів діагностики за шкалами “взаємний вплив”, “соціальна автономність”, “соціальна активність”. Наголошується на тому, що впливовість дій, особистісна ефективність, значимість особистісної позиції є важливими складниками інтерактивної компетентності.

2. *Проективний малюнок.* Учасникам пропонується на аркуші паперу зобразити своє уявлення про вплив у соціальній роботі, використовуючи малюнкові образи. За бажанням розкривається зміст малюнка. В ході обговорення виділяються ознаки впливу, наголошується на взаємності впливів у соціальній роботі.

3. *Робота з інформаційними матеріалами.* Соціально-психологічні механізми впливу. Директива, зобов'язування, вправління. Переконавання (доведення, роз'яснення), навіювання (рекомендування, умовляння, авторитетна порада, пропозиція), демонстрування (наведення прикладів, демонстрація зразків, експозиція еталонів). Навички та стратегії впливу.

4. *Робота в малих групах.* Після самостійного опрацювання та обговорення з тренером інформаційних матеріалів учасники отримують завдання виокремити сильні сторони, можливості застосування та ймовірні негативні наслідки використання певних соціально-психологічних впливів у роботі з клієнтами соціальної роботи. Підсумком роботи у групах може стати заповнення таблиці:

Навичка впливу	Ситуації, де можливе її застосування	Ймовірні позитивні наслідки	Ймовірні негативні наслідки
Директива			
Зобов'язування			
Вправління			
Переконування			
Демонстрування			
Навіювання			

Тема 3.3. Стиль взаємодії соціального працівника і клієнта

1. *Вступна бесіда.* Поняття стилю взаємодії. Продуктивний та непродуктивний стилі взаємодії.

2. *Психологічний практикум.* Визначення стилю взаємодії соціального працівника і клієнта за моделлю толерантного менеджменту персоналу.

3. *Міні-лекція "Стили взаємодії у соціальній роботі за моделлю толерантності".* Професійний відбір соціальних працівників й активізація особистого потенціалу клієнтів. Модель толерантності. Характеристика стилів взаємодії: толерантність, велфаризм, клієнталізм, приватизм.

4. *Групова дискусія.* Фактори, що сприяють та перешкоджають формуванню продуктивного стилю взаємодії у системі соціального захисту населення.

Заключна частина тренінгу

1. *Творче завдання.* Полягає в узагальненні засвоєного матеріалу та його відображення у формі колажу для підведення підсумків групової взаємодії.

Робочий матеріал: ватмани, скотч, клей, ножиці, кольорові журнали та газети, маркери.

Завдання: ведучий пропонує учасникам, працюючи у малих групах, створити образний колаж з використанням вирізок з газет та журналів за темою: “Професійна взаємодія у соціальній роботі: отримані знання та вміння”.

У результаті кожна група презентує великий кольоровий плакат, колаж, у процесі обговорення якого кожен учасник висловлює свої думки, асоціації, оцінки, враження тощо.

2. *Оцінка ефективності семінару-тренінгу.* Відбувається шляхом заповнення учасниками анкети (для об'єктивності - анонімно), розробленої для вивчення ефективності занять.

Додаток Г

Виробничі функції, типові задачі діяльності та уміння, якими повинен володіти молодший спеціаліст кваліфікації „Соціальний працівник”

№ пп	Зміст виробничої функції	Назва типової задачі діяльності	Шифр типової задачі	Зміст уміння	Шифр уміння
1	2	3	4	5	6
1.	Проегування	Виявлення та реєстрація громадян, що потребують соціальної допомоги та захисту	ПФ.Д.01	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Аналізувати соціальні проблеми (соціальний стан певної категорії клієнтів), причини їх виникнення, тенденції розвитку, наслідки ▪ Виявляти особливості клієнтів соціальної роботи для визначення шляхів і методів професійного втручання ▪ Налаштовувати і підтримувати зв'язки з зацікавленими особами, установами і організаціями 	ПФ.Д.01.ПР.О.01 ПФ.Д.01.ПР.Р.02 ПФ.Д.01.ПР.Р.03
		Планування роботи з клієнтом або групою клієнтів соціальної роботи (спадання переліків соціальних послуг, які необхідно надати)	ПФ.Д.02	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Аналізувати існуючу в організативну базу соціальної роботи з певною категорією клієнтів ▪ Розуміти мету, завдання, принципи соціальної роботи в конкретному випадку ▪ Добирати та адаптувати відповідно до мети, особливостей клієнтів і реальної ситуації види соціальних послуг та методи професійного втручання 	ПФ.Д.02.ПР.О.01 ПФ.Д.02.ПР.Р.02
2.	Організаційна	Ведення особових справ громадян	ПФ.Д.01	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Застосовувати знання та вміння з діловодства, вести особові справи громадян 	ПФ.Д.01.ЗП.Р.01
		Ведення первинної документації з організації соціального захисту та допомоги, обліку та звітності	ПФ.Д.02	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Застосовувати знання та вміння з діловодства, вести первинну документацію ▪ Застосовувати знання та вміння з діловодства, вести звітну документацію 	ПФ.Д.02.ЗП.Р.01 ПФ.Д.02.ЗП.Р.02

1	2	3	4	5	6
	Організація діяльності соціальних робітників	ПФ Д.03	<ul style="list-style-type: none"> ▪ На підставі принципів організації соціального захисту документально вести облік та звітиність щодо виконуваної діяльності ▪ Керуватись метою та завданнями реалізації соціального захисту, на підставі основ організації праці та управління в установах соціального захисту; встановлювати зміст і форми організації діяльності соціальних робітників ▪ На основі знань про зміст, форми та порядок надання соціальних послуг розробляти графіки відвідувань клієнтів соціальними робітниками 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Виявляти особливості клієнтів, на яких поширюється соціальна робота за реабілітаційною програмою ▪ Добирати та адаптувати відповідно до мети, особливостей клієнтів і реальної ситуації методи та завдання реабілітації ▪ Забезпечувати ефективне використання спеціального обладнання для реабілітації ▪ Реалізовувати на практиці індивідуальну програму реабілітації клієнта відповідно до своїх посадових обов'язків ▪ Брати участь у реалізації проєктів перебування жителя та об'єктів соціально-культурного призначення та спеціального устаткування для забезпечення життєдіяльності людей з функціональними обмеженнями 	<p>ПФ Д.02.ЗП.Р.03</p> <p>ПФ Д.03.ЗР.Р.01</p> <p>ПФ Д.03.ЗР.Р.</p> <p>ПФ Д.04.ПР.Р.01</p> <p>ПФ Д.04.ПР.Р.02</p> <p>ПФ Д.04.ПР.Р.03</p> <p>ПФ Д.04.ПР.Р.04</p> <p>ПФ Д.04.ПР.Р.05</p>
Організація заходів щодо розумової та фізичної реабілітації громадян	Організація діяльності груп самопомогли	ПФ Д.04	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Допомогати керувати груповим процесом, підтримувати позитивну психологічну атмосферу в групі ▪ Підтримувати з групою зворотний зв'язок щодо ефективності групових дій ▪ Мотивувати клієнтів зі спільною проблемою до організації в групі соціальної дії та самопомогли 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Розуміти мету, завдання і зміст заходу, категорій учасників і залучених спеціалістів ▪ Впроваджувати сценарій заходу ▪ Брати участь у проведенні репетиції заходу 	<p>ПФ Д.05.ПР.Р.01</p> <p>ПФ Д.05.ПР.Р.02</p> <p>ПФ Д.05.ПР.Р.03</p> <p>ПФ Д.06.ПР.Р.01</p> <p>ПФ Д.06.ПР.Р.02</p> <p>ПФ Д.06.ПР.Р.03</p>

1	2	3	4	5	6
	Організація	Організація праці в соціальній сфері	СВ.Д.07	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Організовувати виробничо-господарчу діяльність підприємства на підставі застосування науково обґрунтованих методів планування ▪ Створювати безпечні сприятливі умови праці та підвищення працездатності людини, контролювати їх виконання ▪ Поліпшувати соціально-психологічний клімат у колективі ▪ Брати участь в організації робочого часу, робочих місць, формувати позитивну мотивацію трудової діяльності працівників ▪ Вести облік особового складу установи, організації, їх підрозділів і необхідну кадрову документацію ▪ Оформляти прийом, переведення та звільнення працівників згідно трудового законодавства ▪ Формувати і вести особові справи працівників ▪ Готувати необхідні матеріали для кваліфікаційної та атестаційної комісії ▪ Оформляти документи, необхідні для призначення пенсій, надання відпусток 	СВ.Д.07.ПП.Р.01 СВ.Д.07.ПП.Р.02 СВ.Д.07.ПП.Р.03
		Мотивація та стимулювання підлеглих соціальних робітників	ПФ.Д.08		ПФ.Д.08.ПР.Р.01
		Підготовка нормативних документів з обліку особового складу	СВ.Д.09		СВ.Д.09.ПП.О.01 СВ.Д.09.ПП.О.02 СВ.Д.09.ПП.О.03 СВ.Д.09.ПП.О.04 СВ.Д.09.ПП.Р.05
	Організація дій з метою попередження або зменшення рівня виробничого пошкодження		ПФ.Д.10	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Застосовувати методи еспостереження та контролю, визначати потенційно небезпечні ділянки виробництва, види виробничих процесів та елементи природного середовища, що можуть створювати загрозу виникнення назвичайних ситуацій ▪ На підставі відомостей щодо потенційно небезпечних ділянок виробництва, видів виробничих процесів та елементів природного середовища за допомогою типових інструкцій планувати запобіжні заходи ▪ При загрозі виникнення назвичайної ситуації за допомогою штатних та індивідуальних джерел інформації забезпечувати оперативне приймання сигналів про виникнення небезпеки та їх розпізнавання персоналом об'єкту 	ПФ.Д.10.ПР.Р.01 ПФ.Д.10.ПР.Р.02 ПФ.Д.10.ПР.Р.03

1	2	3	4	5	6
	Організаційна	Організація дій з метою попередження або зменшення рівня виробничого пошкодження	ПФ.Д.10	<ul style="list-style-type: none"> В умовах надзвичайної ситуації з врахуванням плануючих документів цивільного захисту об'єкту господарювання, використання таблиць приладді, інструкцій та (за необхідності) транспортні засоби, організувати встановлення виду і ступеня зараження об'єкта радіоактивними, біологічними та небезпечними хімічними речовинами На підставі технологічної документації, використовуючи цинну нормативно-правову базу з питань охорони праці, організувати дотримання вимог безпеки праці учасниками трудового процесу На підставі технологічної документації, використовуючи цинну нормативно-правову базу, організувати дотримання санітарно-гігієнічних вимог учасниками трудового процесу 	ПФ.Д.10.ПР.Р.04
3.	Управлінська	Керівництво роботою підлеглих соціальних робітників	ПФ.Д.01	<ul style="list-style-type: none"> Керуючись метою та завданнями реалізації соціального захисту, на підставі основ організації праці та управління в установах соціального захисту керувати роботою підлеглих соціальних працівників На підставі основ організації праці та управління в установах соціального захисту забезпечувати підлеглих соціальних працівників необхідними матеріалами та обладнанням 	ПФ.Д.01.ПР.О.01 ПФ.Д.01.ЗР.Р.01 ПФ.Д.01.ЗР.Р.02
4.	Технологічна (виконавча)	Здійснення контролю за виконанням завдань та обов'язків соціальними робітниками	ПФ.Д.02	<ul style="list-style-type: none"> Володіючи основами організації праці та управління в установах соціального захисту, контролювати діяльність підлеглих соціальних робітників 	ПФ.Д.02.ЗР.Р.01
		Застосування відповідних технологій професійного втручання	ПФ.Д.01	<ul style="list-style-type: none"> Використовуючи наявні фінансові, матеріальні та інші можливості, задовольняти потреби громадян та розв'язувати їх проблеми відповідно до вимог інструкцій та рекомендацій Застосовувати оптимальні для даного випадку технології професійного втручання на мікрорівні Застосовувати вміння ефективного спілкування Спостерігати та оцінювати вербальну та невербальну поведінку клієнта Проводити професійне втручання в кризовій ситуації 	ПФ.Д.01.ЗП.Р.01 ПФ.Д.01.ЗП.О.02 ПФ.Д.01.ПР.Р.03 ПФ.Д.01.ПР.Н.04 ПФ.Д.01.ЗП.О.05

1	2	3	4	5	6
	Технологічна (виконавча)	Застосування відповідних технологій професійного втручання	4	<ul style="list-style-type: none"> ■ Застосовувати відповідні моделі вирішення проблем у практиці роботи з окремими особами, цільовими групами ■ Працювати з клієнтами різних вікових категорій ■ Толерантно ставитися до культурних відмінностей між людьми ■ Бути рефлексивним та володіти навичками самопізнання і самокритики ■ Оцінювати ефективність професійного втручання ■ Володіти навичками комунікативної взаємодії різних рівнів ■ Надавати психологічну підтримку клієнтам соціальної роботи ■ Співчувати та надажувати клієнтів соціальної роботи у ході професійної взаємодії ■ Запобігати та долати стресові стани та ситуації ■ На основі аналізу існуючої нормативної бази застосовувати на практиці нормативно-правові акти з питань соціального захисту населення ■ Призначати, нараховувати і документально підтверджувати різні види пенсій, соціальних допомог та послуг ■ Володіти навичками контролюючо-ревізійної діяльності ■ Виявляти державні установи і громадські організації, які компетентні вирішувати питання стосовно соціально-правового захисту клієнта ■ Робити запит у компетентні установи стосовно вирішення проблем клієнта ■ Інформувати клієнта або групу клієнтів про його права і можливості подолання проблеми 	ПФ.Д.01.ЗР.Р.06 ПФ.Д.01.ЗР.Р.07 ПФ.Д.01.ПП.Р.08 ПФ.Д.01.ПР.Р.09 ПФ.Д.01.ЗР.Р.10 ПФ.С.02.ЗР.Р.01 ПФ.С.02.ПР.Р.02 ПФ.С.02.ПР.Р.03 ПФ.С.02.ПР.Р.04
	Соціальний захист та представництво інтересів клієнта	Психосоціальна підтримка клієнтів	ПФ.С.02	<ul style="list-style-type: none"> ■ Володіти навичками комунікативної взаємодії різних рівнів ■ Надавати психологічну підтримку клієнтам соціальної роботи ■ Співчувати та надажувати клієнтів соціальної роботи у ході професійної взаємодії ■ Запобігати та долати стресові стани та ситуації 	ПФ.Д.03.ПР.0.01 ПФ.Д.03.ЗР.О.02 ПФ.Д.03.ЗР.О.03
	Здійнення навчально-виховного впливу на окремі групи клієнтів з метою їх соціальної адаптації	ПФ.Д.04	<ul style="list-style-type: none"> ■ Застосовувати методи соціального навчання і виховання для роботи з цільовими категоріями клієнтів соціальної роботи ■ Впливати з метою формування позитивних установок на досягнення успіху, насаджувати клієнта ■ Переконувати клієнтів у необхідності зміни їх соціальної ситуації та роз'яснювати можливі напрями цих змін 	ПФ.Д.03.ПП.Р.06 ПФ.Д.04.ПР.Р.01 ПФ.Д.04.ПП.Р.02 ПФ.Д.04.ПР.Р.03	

1	2	3	4	5	6
	Участь в організації та проведенні заходів соціальної профілактики	ПФ Д.05	<ul style="list-style-type: none"> ■ Формувати зміст профілактичного впливу відповідно до особливостей людей, на яких він спрямовується ■ Добирати технологію профілактики відповідно до проблеми та категорії клієнтів 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Встановлювати і підтримувати особистісний контакт з клієнтом ■ Виявляти дійсні потреби клієнта у наданні медичної, психологічної, юридичної і соціальної допомоги ■ Мотивувати клієнта до активної взаємодії по вирішенню проблеми ■ Оцінювати ефективність соціальної допомоги клієнтові ■ Вести звітну документацію 	<p>ПФ Д.05.ПР.Р.01</p> <p>ПФ Д.05.ПР.0.02</p> <p>ПФ С.06.ПП.Р.01</p> <p>ПФ С.06.ПР.Р.02</p> <p>ПФ С.06.ПР.0.03</p> <p>ПФ С.06.ПП.Р.04</p> <p>ПФ С.06.ПП.Р.05</p>
	Організація соціально-медичної, психологічно-педагогічної, юридичної та соціальної допомоги вразливим верствам населення	ПФ С.06	<ul style="list-style-type: none"> ■ Шукати і систематизувати інформацію щодо центрів соціальної допомоги різного профілю, де клієнт може отримати кваліфіковану допомогу у вирішенні своєї проблеми ■ Надання консультативної, методичної допомоги з питань соціального захисту за запитом та зверненнями громадян і посадових осіб, підприємств, установ та організацій 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Аналізувати популярність і поширення певних ЗМІ серед різних соціальних верств населення ■ Формувати у доступній для клієнта формі мету і зміст соціальної роботи 	<p>ПФ Д.07.ЗР.Р.01</p> <p>ПФ Д.07.ПР.0.02</p> <p>ПФ Д.07.ЗП.О.03</p>
	Надання консультативних послуг та методичної допомоги клієнтам	ПФ Д.07	<ul style="list-style-type: none"> ■ Організувати евакуацію підметлого персоналу з небезпечної зони ■ Користуючись наданою інформацією про захисні споруди, організувати укриття підметлого персоналу ■ За допомогою табельних та підручних засобів проводити рятувальні та інші невідкладні роботи ■ Застосовуючи засоби індивідуального та колективного біологічного, радіаційного і хімічного захисту, проводити спеціальну обробку об'єкту та його персоналу 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Виробляти спільно з клієнтом стратегію і шляхи подолання його проблеми ■ Шукати і систематизувати інформацію щодо центрів соціальної допомоги різного профілю, де клієнт може отримати кваліфіковану допомогу у вирішенні своєї проблеми ■ Надання консультативної, методичної допомоги з питань соціального захисту за запитом та зверненнями громадян і посадових осіб, підприємств, установ та організацій 	<p>ПФ Д.08.ПР.О.01</p> <p>ПФ Д.08.ПР.Р.02</p> <p>ПФ Д.09.ПП.Р.01</p> <p>ПФ Д.09.ПП.Р.02</p> <p>ПФ Д.09.ПП.Р.03</p>
	Взаємодія зі ЗМІ	ПФ Д.08	<ul style="list-style-type: none"> ■ Організувати евакуацію підметлого персоналу з небезпечної зони ■ Користуючись наданою інформацією про захисні споруди, організувати укриття підметлого персоналу ■ За допомогою табельних та підручних засобів проводити рятувальні та інші невідкладні роботи ■ Застосовуючи засоби індивідуального та колективного біологічного, радіаційного і хімічного захисту, проводити спеціальну обробку об'єкту та його персоналу 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Організувати евакуацію підметлого персоналу з небезпечної зони ■ Користуючись наданою інформацією про захисні споруди, організувати укриття підметлого персоналу ■ За допомогою табельних та підручних засобів проводити рятувальні та інші невідкладні роботи ■ Застосовуючи засоби індивідуального та колективного біологічного, радіаційного і хімічного захисту, проводити спеціальну обробку об'єкту та його персоналу 	<p>ПФ Д.08.ПР.О.01</p> <p>ПФ Д.08.ПР.Р.02</p> <p>ПФ Д.09.ПП.Р.01</p> <p>ПФ Д.09.ПП.Р.02</p> <p>ПФ Д.09.ПП.Р.03</p> <p>ПФ Д.09.ПП.О.04</p>

Технологічна (визначає)

1	2	3	4	5	6
	Технологічна (виконавча)	Контроль за дотриманням вимог безпеки праці та санітарно-гігієнічних вимог Проведення розслідування нещасних випадків та аварій	ПФ.Д.10 ПФ.Д.11	<ul style="list-style-type: none"> ▪ На підставі технологічної документації, використовуючи чинну нормативно-правову базу, контролювати дотримання безпеки праці учасниками трудового процесу ▪ На підставі технологічної документації, використовуючи чинну нормативно-правову базу, контролювати дотримання санітарно-гігієнічних вимог учасниками трудового процесу ▪ На основі аналізу результатів власних спостережень за наслідками нещасного випадку або аварії, користуючись чинними положеннями, визначати факт випадку чи аварії ▪ У складі комісії з розслідування нещасного випадку, користуючись чинними положеннями, складати акт про нещасний випадок на виробництві 	ПФ.Д.10.ПП.О.01 ПФ.Д.11.ПР.О.01 ПФ.Д.11.ПР.О.01
5.	Технічна	Надання соціально-побутових послуг Надання соціально-медичних послуг	СП.С.01 СП.С.02	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Обстежувати матеріально-побутові умови проживання ▪ Здійснювати побутове обслуговування (прибирання, приготування їжі, обробка присидібною ділянкою тощо) ▪ Володіти навичками санітарії та гігієни ▪ Надавати першу невідкладну медичну допомогу ▪ Виконувати найпростіші медичні процедури 	СП.С.01.ПП.Р.01 СП.С.01.ПП.Н.02 СП.С.01.ПП.Н.03 СП.С.02.ПП.Н.01 СП.С.02.ПП.Н.02

Алфавітний покажчик

- Абульханова-Славська К. - 7, 11, 67
Ананьєв Б.Г. - 55
Андрєєва Г.М. - 7, 11, 29, 32, 67
Андрущенко В. - 46, 51
Байдарова О.О. - 44
Балл Г.О. - 7, 67, 102
Балтес П. - 20
Белановський С.А. - 55
Блумер Г. - 8, 11, 18, 67
Бодальов О.О. - 31, 55
Боришевський М.Й. - 26, 36
Боурн А. - 57, 58, 116, 117
Браун А. - 57, 58, 116, 117
Брушлінський А.В. - 7, 67
Васютинський В.О. - 8, 11, 36, 67
Вебер М. - 13, 14
Виготський Л.С. - 7, 20, 67
Винославська О.В. - 36
Гарфінкель Г. - 18
Головатий М.Ф. - 116
Головаха Є.І. - 121
Горяніна В.А. - 36, 40
Гофман Е. - 8, 18, 67
Грига І.М. - 7
Деркач А.А. - 55, 79
Джефс Т. - 43, 52
Донцов О.І. - 43
Дьяконов Г. - 19
Ємельянов Ю.Н. - 132
Єрмаков І.Г. - 56
Жуков Ю.М. - 43
Журавльов А.Л. - 8, 10, 11, 16, 67
Зверєва І.Д. - 7, 8, 52, 54, 67
Зеєр Е.Ф. - 155
Зимня І.А. - 52
Зликов В.М. - 36, 38
Знаков В.В. - 32
Знаненський Ф. - 14

- Золотарьова Т.Ф. – 155
Іванова О.Л. – 7
Іванова О.М. – 33
Іванова Т.Б. – 44, 55
Капська А.І. – 7, 8, 44, 46, 52, 67, 131
Карамушка Л.М. – 8, 31, 36, 40, 67
Карпенко О.Г. – 54
Картер П. – 43, 52
Климов Є.О. – 33, 34
Коваленко А.Б. – 13
Коваль Л.Г. – 7, 8, 67
Ковальов Г. – 14
Козлов А.А. – 44, 55
Козлов В.В. – 133
Кольб Д. – 156
Корнев М.Н. – 8, 13, 67
Костюк Г.С. – 7, 67
Коць М. – 38
Кравченко Р.І. – 7
Кривоконь Н.І. – 7, 44, 52, 54, 105, 116, 117
Кузьменко Н.В. – 36
Кузьміна Н.В. – 55, 79, 118
Кун М. – 18
Кунцевська А.В. – 7
Лавриненко Д.Г. – 7, 44
Леонтьев Д.О. – 76, 77
Леонтьев О.М. – 7, 15, 67
Лепіхова Л.А. – 36, 38, 39
Ломов Б.Ф. – 8, 11, 67
Лукашевич М. – 8, 46, 51, 67
Ляшенко А.І. – 46, 55
Максименко С.Д. – 7, 36, 37, 67
Максименко Ю.Б. – 7
Максимова Н.Ю. – 8, 67
Макшанов С.І. – 157
Мальцев В.А. – 55, 116
Мануйлов Г.М. – 133
Маркова А.К. – 33, 116, 117
Маслоу А. – 8, 29, 50, 67, 82, 83
Медінцев В.О. – 19

- Мещанкін І. - 52
Мигович І.І. – 7, 8, 43, 52, 67
Мід Дж. – 8, 11, 12, 18, 20, 67
Мільман В.Е. – 80, 82
Мінахен Е. – 57
Міщик Л.І. – 7, 8, 44, 67
Мороз Л.І. – 36, 41
Москаленко В.В. – 8, 11, 12, 35, 50, 51, 60, 67
Московічі С. – 8, 26, 67, 76
Мусатов С.О. – 36, 38
Обозов М.М. – 8, 31, 67
Орбан Л.Е. – 33
Орбан-Лембрик Л.Е. – 8, 11, 13, 15, 67
Павленок П.Д. – 52
Панасюк М.Б. – 165, 166
Паніна Н.В. - 121
Панок В.Г. 8, 36, 67, 121
Паригін Б. – 23
Парслоу Ф. – 156
Парсонс Т. – 11, 14, 22
Петрова І.Л. – 59, 116, 117
Петровська Т. – 36, 41
Петровський А.В. – 11, 12, 15, 29, 32
Пінкус Е. – 57
Пірен М.І. – 8, 67
Полтавець В.І. – 7
Помиткіна Л. – 39
Проценко Г. – 36, 41
Рамон Ш. – 155, 185
Реан А.О. – 31
Ребер А. – 12
Річмонд М. – 48, 49
Роджерс К. – 8, 50, 67
Рокич М. – 76, 77, 82, 86, 168
Рубінштейн С.Л. – 7, 14, 15, 27, 67
Саррі Р. – 185
Семиченко В.А. - 36
Сидоренко О.Л. – 38
Сидоров В.В. – 7, 8, 43, 52, 67
Скребець В.О. – 39

- Сластьонін В.А. – 54
Сорокін П. – 11
Сохань Л.В. – 56
Стодінгер У. – 20
Студьонова О.Г. – 48, 131
Татенко В.О. – 7, 8, 11, 14, 27, 28, 67, 138, 151, 160
Титаренко Т.М. – 36, 121
Ткач Т.В. – 39
Толстолужська Л.Г. – 36, 38
Томе Х. – 23
Топчій Л.В. – 52
Третьяченко В.В. – 8, 16, 53, 67, 118
Тюптя О.В. – 7, 44
Федоришин Б.О. – 33
Фестінгер Л. – 18
Фетискін Н.П. – 82, 84, 133
Фірсов М.В. – 46, 48, 131
Хейдер Ф. – 18
Холостова Є.І. – 7, 44, 52
Хоманс Г. – 11, 18
Хомутиннікова Н.Н. – 36
Циба В.Т. – 7, 67
Цуканова Є.В. – 38
Чепелева Н.В. – 36
Шадриков В.Д. – 33
Швалб Ю.М. – 7, 8, 36, 37, 67
Шлімакова І.І. – 39
Шмельова Н.Б. – 7, 44, 57
Шюц А. – 19
Щепанський Я. – 23
Щербан Т.Д. – 36, 37
Якимаха Л.І. – 55, 116
Ярошевський М.Г. – 12
Ярська-Смірнова Е. – 44
Яценко Т.С. – 36

Предметний покажчик

А

- Адаптація 5, 67
- Активність 13, 15, 35

В

- Взаємодія 10, 11-14, 17, 20, 66, 68
 - владно-підвладна 36, 61
 - комунікативна 21, 68
 - консультативна 36
 - професійна 33, 35, 171
 - педагогічна 36, 37, 38
 - соціальна 17, 29, 63
 - управлінська 36, 40
 - у системі "керівник-підлеглий" 36
 - у системі "працівник міліції-громадянин" 36
 - у системі "психолог-клієнт" 36
 - у системі "соціальний працівник-клієнт" 52, 57, 60, 63, 69, 84, 159, 160, 171, 187
 - у системі "тренер-спортсмен" 36, 41
- Вплив 14, 27, 28, 138, 139
 - дієвплив 68
 - когнітивні впливи 60
 - соціально-психологічні механізми впливу 25, 27, 60
 - суб'єктна парадигма психологічного впливу 138, 160

Д

- Дія 13, 14, 22, 29
 - соціальна 13, 14, 63
- Діяльність 15-17, 29, 54
 - професійна діяльність 6, 63, 81, 122
 - професійна діяльність соціальних працівників 45, 122
 - спільна діяльність 13, 16, 17, 29, 32, 68
 - трудова діяльність 33
 - управлінська діяльність 46

Е

- Експектація 25, 27, 65, 67, 98, 102

І

- Інтеракція 11, 12, 13, 17, 29, 32, 68
 - професійна працівників групи "людина-людина" 35, 42, 68
 - професійна у соціальні роботи 7, 8, 64, 68

К

Кваліфікаційна характеристика соціального працівника 175, 176

Клієнт соціальної роботи 47, 58, 75, 76, 93-98, 99-115

Компетентність 42, 131

- комунікативна 42, 132, 133

- перцептивно-інтерактивна 69, 84-85, 133-136

- професійна 42, 68, 131, 153

- соціально-психологічна 42

Комунікація 13

Контакт 11, 23

М

Мета

- професійної інтеракції 63

- професійної діяльності соціального працівника 159

Модель

- критеріальна модель людини як суб'єкта свого життя 28, 138

- структурна модель інтеракції 32

- професійної інтеракції 43

- структурно-функціональна модель професійної інтеракції в соціальній роботі 8, 69, 71

- системна модель соціальної роботи 58

- соціально-психологічних феноменів 31

Мотив 24, 29, 83, 84, 118, 121, 156

Мотивація 25, 27, 29, 64, 79, 83, 84, 117, 118

Н

Навчання 172

- навчання дорослих особливості 155-157

Наснаження 64, 68, 117

Норма 24

О

Образ "Я" 26

Освітньо-кваліфікаційна характеристика 173

- підготовки молодших спеціалістів із соціальної роботи 8, 178-180, 185

Освітньо-професійна програма 8, 173

- підготовки молодших спеціалістів із соціальної роботи 185-189

Особистість 22

- особистісні якості 55

Очікування 25, 64

- П**
Перспектива професійної діяльності 120-122
Перцепція соціальна 40
Послуги соціальні 177
Потреба 29
- професійна 122, 123
Принцип
- суб'єкт-суб'єктності 66
- діяльнісного опосередкування 32
Професія 33, 46, 98
Професіоналізм 55, 117
Психологія соціальної роботи 5
- Р**
Ресоціалізація 5, 47, 50, 51, 64, 67
Роль 25
- соціальна 25
- професійна 53, 74
- С**
Самоідентифікація 117, 174
Самореалізація 65
Самовдосконалення 123
Система соціального захисту населення 5, 61, 62, 72, 73, 117, 118
Ситуація 23-25, 38, 64, 155, 159
Соціалізація 47, 50, 67
- адаптивно-розвиваюча модель соціалізації 51
Соціальна робота 5, 6, 45-47, 50, 62, 63, 72, 73, 75, 122, 172
- система соціальної роботи 57-62
Соціальна служба 52
Соціальний працівник 63, 82, 86-93, 98-115
Спілкування 13, 17, 32
Стандарт освіти 172
Стереотип 19, 65, 77, 78, 87, 108, 150, 153
Стиль міжособистісної взаємодії 40, 41
Структура інтеракції 22-24
Суб'єкт 15, 24, 25, 31
- суб'єкти професійної інтеракції 34, 37
- суб'єкти професійної інтеракції у соціальній роботі 47, 64, 159, 160, 163, 171, 177
Суб'єктні характеристики 28, 65, 138, 139

Т

Теорії, концепції та підходи

- адаптивно-соціалізаційна концепція 44, 51
- акмеологічний підхід 44, 55
- балансу 18
- діалогічний підхід 19, 20, 67
- драматичний підхід 19
- екзистенційно-гуманістичний підхід 37, 45, 50
- етико-деонтологічний підхід 44, 53
- етнометодологічна концепція 18
- життєтворчий підхід 44, 56
- інтерактивної свідомості 20
- когнітивно-біхевіористський підхід 37, 45, 49
- обміну 18, 20
- особистісно-діяльнісний підхід 44, 54, 55
- позиційно-рольовий підхід 52
- психодинамічний підхід 37, 45, 48, 49
- символічного інтеракціонізму 18, 20, 25, 67
- системний підхід 56, 62
- соціальних уявлень 67, 76
- соціальної дії 14
- феноменологічна концепція 19, 20
- функціональний підхід до соціальної роботи 52
- функціональна школа 49

Тренінг 8, 154, 157, 160-171, 215-222

Типи професійної взаємодії соціальних працівників 71, 139-147

- технологічний тип 144, 176
- альтруїстичний тип 146
- продуктивний тип 146, 152
- непрофесійний тип 147

У

Уявлення 26, 64, 67, 69

- професійні 53, 116, 137
- соціальні 26, 137
- ціннісні 25, 53, 65, 69, 76-78, 86-116

Ф

Функції

- взаємодії 21, 22
- інтеракції професійної у соціальній роботі 68
- соціальної роботи 52, 74

Ц

Цілепокладання 27, 42, 68, 119

Цілі професійної діяльності 119, 120

Цінність 24

- інструментальні цінності 86, 91, 96, 103, 107, 115
- термінальні цінності 86, 88, 94, 102, 107, 115
- праці 53
- професійні цінності 53, 54, 86, 102, 115
- соціальної роботи цінності 54

Ч

Чинники 65, 69, 117, 118, 121, 128, 130, 131, 174

- взаємодії 25
- професійної інтеракції у соціальній роботі 64, 65, 69
- професійної самоідентифікації 174

Я

Я-концепція 27, 65, 139, 155, 160

НАУКОВЕ ВИДАННЯ

Т. І. СИЛА

**ПРОФЕСІЙНА ІНТЕРАКЦІЯ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ:
СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ВЗАЄМОДІЇ
СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА І КЛІЄНТА**

Монографія

Літературний редактор	Л.М. Сила
Коректор	О.С. Смілова
Комп'ютерний набір і верстка	В.М. Олефіренко
	Т.В. Коваленко
	М.С. Шадріна
	С.В. Козловський

З матеріалами монографії можна ознайомитися:

Електронна адреса (e-mail):

laws_inst@ukr.net

laws.inst@ mail.ru

social67@ mail.ru

Адреса web-сайту:

www.institut.ho.com.ua

Формат 60x84 /16. Умов. друк. арк. 14,1

Тираж 300 прим. Зам. № 138/10

Видано та надруковано

Чернігівським державним інститутом права, соціальних технологій та праці
вул. 50 років ВЛКСМ, 1^Б, м. Чернігів, 14028, тел. (0462) 72-20-59

Свідоцтво про внесення до Державного реєстру суб'єктів
видавничої справи серія ДК № 3210 від 09.06.08



Сила Тетяна Іванівна - кандидат психологічних наук, декан факультету соціальної роботи Чернігівського державного інституту права, соціальних технологій та праці.

Закінчила Ніжинський державний педагогічний інститут ім. М.В. Гоголя (магістр, 1998), Школу соціальної роботи НаУКМА (навчальний курс "Методика викладання соціальної роботи і соціальної політики", 1999), Середньошведський університет, м. Естерсунд (навчальний курс "Професійна підготовка соціальних працівників", 2001). Захистила кандидатську дисертацію в Інституті психології ім. Г.С. Костюка АПН

України за спеціальністю 19.00.05 - соціальна психологія; психологія соціальної роботи (2007).

Автор понад 50 наукових і навчально-методичних праць. Сфера наукових та практичних інтересів - соціальна психологія, психологія соціальної роботи, психологія спільнот, робота у громаді, соціальна робота у системі соціального захисту населення, формування професійної компетентності соціальних працівників.