Міністерство освіти і науки України

Запорізький національний технічний університет

Інститут управління та права

Кафедра соціальної роботи

Курсова робота

**Інтерактивний підхід в теорії соціальної роботи**

Студента І курсу групи ГПз-329

Гуманітарно-правового факультету

Дімітрієва Антона Валерійовича

Науковий керівник

Агарков Олег Анатолійович

Запоріжжя 2010р

**Зміст**

Вступ

Глава 1. Основні складові соціальної роботи

1.1 Що таке соціальна робота

1.2 Цінності в соціальній роботі

1.3 Клієнти соціальної роботи

1.4 Основні ролі соціальних працівників

1.5 Форми та методи соціальної роботи

1.6 Процес соціальної роботи

Глава 2Інтеракція у процесі професійного спілкування

2.1 Етапи професійної взаємодії

2.2 Міжособистісне розуміння

Висновки

Список використаних джерел та літератури

**Вступ**

В умовахекономічних, політичних та соціокультурнихперетворень, що відбуваються на сучасному етапі розвитку суспільства, зміцнює свої позиції нова професійна діяльність – соціальна робота. Її завдання – сприяти кращій адаптації індивідів, сімей та груп до соціального середовища, а також розвитку самоповаги та самовідповідальності людей. Практика соціальної роботи може бути визначена як процес, в ході якого особи з соціальними проблемами вступають у взаємодію із соціальними працівниками. В результаті цієї взаємодії відбувається видозміна соціальної ситуації чи проблеми. Соціальній роботі як професійній діяльності властиві специфічні риси, однією з яких є характер взаємодії між спеціалістом із соціальної роботи та клієнтом.

Модель практичної соціальної роботи включає в себе три базових елементи. Це – клієнт, спеціаліст та соціальна складова процесу змін, до якої, у свою чергу, належать соціальна складова поля клієнта, самого соціального працівника, а також активність або енергія суб’єктів взаємодії, взаємний вплив учасників професійної взаємодії в соціальній роботі [4].

Професійне спілкування у соціальній роботі, як і в інших сферах людського буття, має не тільки комунікативний аспект, воно розгортається і як взаємодія — взаємозалежний обмін діями, уміннями, навичками, організація спільної діяльності. За безпроблемного перебігу спілкування взаємодія відбувається в кілька етапів.

Знайомство, встановлення контакту — стану гармонії, особистісної сумісності, який сприяє взаєморозумінню, довірі, щирості, гармонійним діловим відносинам. Контакт як представлення себе кожній людині, як встановлення довірливої атмосфери необхідний для залучення клієнта до активної співпраці, підвищення його впевненості в тому, що соціальний працівник розуміє його і зичить добра. Важливо при цьому пам'ятати, щорізні клієнти вимагають різного підходу, тому соціальному працівнику неодмінно слід враховувати їхні вікові, статеві, культурні особливості.

На початку спілкування важливо створити атмосферу психологічного комфорту. Часто у цій справі допомагають факти, які свідчать про зацікавленість соціального працівника у переживаннях людини: «Я розумію, що Вас непокоїть. Вам це неприємно, і Ви хотіли б позбутися цієї проблеми... Давайте разом обговоримо її... Так, дуже неприємно, що...». Усе це має бути сказано так, щоб клієнт зрозумів, що розмова дуже потрібна і соціальному працівникові, а не лише йому самому. Встановлення контакту з клієнтом відбувається протягом трьох-чотирьох хвилини бесіди, відтак слід перейти до наступного етапу спілкування.

Аналіз наукової літератури щодо проблеми професійної діяльності фахівців соціальної роботи свідчить, що особлива увага в ній надається вивченню функціонально-рольових характеристик соціальних працівників (Т. Джеффс, П. Картер, І. Лавриненко, І. Мєщанкін, І. Мигович, В. Сидоров), професійної самоідентифікації (О. Донцов, Ю. Жуков, Н. Кривоконь), особистісних рис та якостей соціальних працівників (Т. Іванова, А. Козлов Л. Міщик, Е. Холостова, Н. Шмельова, Е. Ярська-Смирнова). Успіх вирішення завдань, покладених на практичну соціальну роботу, визначається тим, у який спосіб буде налагоджено взаємодію в системі „соціальний працівник – клієнт”, а це, в свою чергу, зумовлюється інтерактивними навичками, якими володіє фахівець. Тим часом, соціально-психологічні аспекти взаємодії у цій діяльності у вітчизняній психології майже не досліджувалися. Зарубіжний досвід не може бути використаний сповна, оскільки, як відомо, соціальна робота має розглядатися в конкретному соціокультурному, часовому та змістовому контекстах.

Інтерактивна компетентність є важливою складовою комунікативної компетентності. В науковій літературі, присвяченій проблемі професіоналізму соціальних працівників, часто розглядається комунікативна компетентність – інтегральна якість особистості, яка синтезує загальну культуру спілкування та її специфічні прояви у професійній діяльності. Найповніше значення комунікативної компетентності розкривається в ситуаціях, коли міжособистісне спілкування стає основною формою організації взаємодії, в тому числі й професійної. Саме інтерактивний характер соціальної роботи висуває високі вимоги до комунікативної компетентності соціальних працівників. В основі комунікативної компетентності лежить не просто досконале володіння словом та іншими засобами спілкування, а особливості особистості в цілому: в єдності її почуттів, думок і дій, які розгортаються в конкретному соціальному контексті. В структурі комунікативної компетентності виокремлюють:

ситуаційну адаптивність на основі високорозвиненої рефлексії та сенситивності;

вільне володіння вербальними й невербальними засобами соціальної поведінки;

„акціональний” аспект комунікативної взаємодії, „комунікативне інобуття дій, заданих спільною цілеспрямованою діяльністю”, здатність впливати на діяльнісне середовище для досягнення своїх цілей. Йдеться про інтерактивну складову комунікативної компетентності.

Отже, перцептивно-інтерактивна компетентність може бути визначена як складова комунікативної компетентності, інтегральна властивість особистості, що забезпечує формування соціально-перцептивної оцінки та організацію ефективної міжособистісної взаємодії.

Актуальність теми дослідження. Соціальна ситуація, що склалася в нашій державі внаслідок суспільних трансформацій, характеризується соціально-політичними та соціально-економічними негараздами. На рівні конкретного громадянина вони виявляються у труднощах його соціалізації. Суспільство є зацікавленим у спрямуванні соціалізаційних процесів відповідно до нових соціальних вимог. Одним із інститутів такої соціалізації виступає соціальна робота. Отже, дослідження соціальної роботи як професійної діяльності відповідають сучасному соціальному замовленню.

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

У зв’язку з цим, актуальними і на теоретичному, і на практичному рівнях, є проведення досліджень, які сприятимуть розвиткові уявлень щодо взаємодії як соціально-психологічного феномену взагалі, а також професійної взаємодії у соціальній роботі, її змісту, структури, соціально-психологічних особливостей та детермінант, зокрема. Не менш актуальними уявляються й питання психолого-педагогічного обґрунтування та нормативного закріплення інтерактивної сутності соціальної роботи у галузевих стандартах вищої освіти підготовки соціальних працівників, а також пошуку шляхів удосконалення професійної у соціальній роботі соціально-психологічними методами.

**Об’єктом** дослідження виступає професійна взаємодія у соціальній роботі.

**Предметом** є соціально-психологічні особливості професійної взаємодії соціального працівника та клієнта в системі соціального захисту населення.

**Мета** роботи полягає у тому, щоб визначити соціально-психологічні особливості професійної взаємодії працівників системи соціального захисту населення, виділити та охарактеризувати соціально-психологічні детермінанти цієї взаємодії, віднайти шляхи підвищення її ефективності, а також показати, що соціально-психологічні особливості професійної взаємодії соціальних працівників детермінуються рівнем їх перцептивно-інтерактивної компетентності та відповідністю професійних якостей соціальних працівників соціальним експектаціям.

Теоретичне значення роботи полягає у поглибленому опрацюванні проблеми професійної взаємодії соціального працівника і клієнта. Зокрема, розкрито зміст поняття “професійна інтеракція у соціальній роботі”, виділено соціально-психологічні особливості та охарактеризовано його детермінанти. З’ясовано, що соціально-психологічні особливості професійної взаємодії у соціальній роботі зумовлюються рівнем перцептивно-інтерактивної компетентності фахівців, системою репрезентативних ціннісних уявлень соціальних працівників та клієнтів, мотиваційно-цільовими компонентами взаємодії. Виділено типи професійної взаємодії соціальних працівників ССЗН.

**Глава 1. Основні складові соціальної роботи**

**1.1 Що таке соціальна робота**

Соціальна робота як професія виникла в Україні близько десяти років тому. Поява нового фаху була спричинена масштабними змінами у нашому суспільстві, пов'язаними із соціальною кризою та, як наслідок цього, появою вразливих груп населення, які потребували професійної допомоги та підтримки - і не лише матеріальної. Соціально-економічна криза супроводжувалась ідейною: руйнувались ідеологічні принципи та догми, звичні для суспільства, відбувалася втрата почуття внутрішньої визначеності та стабільності.

Протягом нетривалого періоду існування соціальної роботи в Україні можна спостерігати інтерес до цієї професії, що зростає дедалі більше. Про це свідчить не лише створення значної кількості громадських організацій, які пропонують послуги з розв'язання соціальних проблем різних груп населення, але й виникнення майже тридцяти кафедр, де готують соціальних працівників. Зараз уже мало хто сумнівається в тому, що соціальна робота необхідна у будь-якому суспільстві, - а не лише в тому, де існують складні соціально-економічні проблеми. Адже вона є однією з найпоширеніших професій у розвинених країнах Європи та Північної Америки.

Спробуємо визначити, що таке соціальна робота, відштовхнувшись від деяких міфів, які сформувались у нашому суспільстві щодо цієї професії. Інколи можна почути твердження про те, що соціальна робота - це просто сучасний варіант благодійництва. Якщо проаналізувати суть благодійництва, то стає очевидною його відмінність від соціальної роботи. Так, важливою рушійною силою для людей, які займаються благодійництвом, були й є їхні почуття морального обов'язку та бажання робити добро. Як правило, такі почуття та бажання людини базуються на релігійних переконаннях, наприклад, віра у безсмертя душі. Таким чином, в основі благодійництва лежать прагнення та переконання тих, хто допомагає. Сучасний соціальний працівник бачить своє завдання в тому, щоб людина, якій допомагають, змогла внаслідок проведеної роботи вирішувати свої проблеми самостійно, що вважається основним критерієм професійного успіху. Важливо також відзначити, що в соціальній роботі, на відміну від благодійництва, центральною фігурою є клієнт, а метою - звільнення його від потреби у соціальних працівниках. Найголовніша відмінність соціальної роботи від благодійності полягає у тому, що діяльність соціальних працівників визначають як професійну, а от "професійним благодійником" бути не можна.

Ще один міф, який потребує уваги: соціальна робота - це лише виплата матеріальної допомоги, пенсій, субсидій тощо. Таке розуміння зводить все лише до грошових виплат і знеособлює процес соціальної роботи, адже у кращому варіанті клієнт може отримати гроші через рахунок у банку. Безумовно, надання матеріальної підтримки є важливою частиною соціальної роботи, але не завжди вирішальною. Тут варто згадати ієрархію потреб за А. Маслоу, яку прийнято зображувати у вигляді піраміди, в основі якої лежать базові потреби, як то: голод, спрага тощо. Далі йдуть потреби у безпеці, приналежності та любові, самоповазі та самоактуалізації.

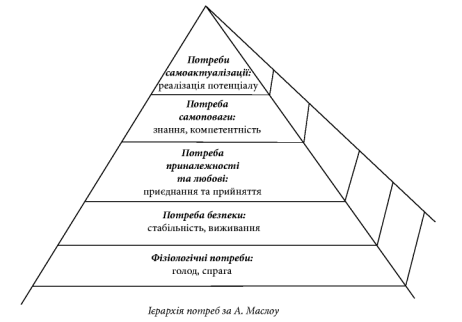


Рисунок 1 Ієрархія потреб людини

В основі цієї схеми лежить припущення про те, що потреби, які домінують і тому знаходяться в основі піраміди, повинні бути більш-менш задоволені, щоб людина змогла усвідомити наявність інших потреб і мати мотивацію їх задовольнити. Таким чином, фізіологічні потреби повинні бути достатньо задоволені, щоб виникли потреби в безпеці; фізіологічні потреби та потреби в безпеці і захисті повинні бути задоволені, щоб виникли і були задоволені потреби в приналежності та любові і т. д.

Якщо б метою соціальної роботи була лише матеріальна допомога, то соціальні працівники сприяли б задоволенню лише базових потреб. Соціальна робота як професія має своєю метою підвищення рівня соціального функціонування індивідів і, таким чином, сприяє задоволенню потреб вищих рівнів через надання соціальних послуг різним групам клієнтів.

Найбільш повним визначенням соціальної роботи є визначення В. І. Полтавця, засновника та першого керівника Школи соціальної роботи Національного університету "Києво-Могилянська Академія": "... соціальна робота - це система теоретичних знань та заснована на них практика, яка має на меті забезпечення соціальної справедливості шляхом наснаження і підтримки найменш захищених верств суспільства та протидії факторам соціального виключення..." (2). Важливо, що дане визначення акцентує увагу та тому, що соціальна робота це наука й практика, заснована на певних теоріях. Під соціальним виключенням мається на увазі позбавлення людей можливості брати участь у загальноприйнятих видах діяльності. Соціальне виключення породжується тим, що людина не має доступу до загальноприйнятих ресурсів у суспільстві.

Соціальна робота, як і більшість професій, що пов'язані з наданням допомоги іншим людям, є неоднозначною діяльністю, її складно окреслити за допомогою одного визначення. Так, О. Стівенсон (3) пропонує нам досить метафоричне визначення соціальної роботи: "... ті, хто присвятили себе соціальній роботі, підвищують чутливість суспільства... Вони мають справу з відтінками сірого, в той час як громадськість шукає чорне та біле". Дане визначення відображує процес прийняття рішення соціальними працівниками у тих випадках, коли знайти однозначну відповідь буває надзвичайно складно.

Метою соціальної роботи, за визначенням Американської асоціації соціальних працівників (4), є "розвиток або відновлення взаємовигідних стосунків між індивідом та суспільством для покращення якості життя кожного його члена". Таким чином, соціальна робота намагається відповідати на потреби окремої людини і включати її у активне життя суспільства. Ядром соціальної роботи, яке отримало розповсюдження на Заході, став узагальнений метод "роботи з конкретним випадком" (5), що ввібрав у себе елементи різних наукових дисциплін та досвід надання допомоги індивідам у кризових ситуаціях.

С. Шардлоу (6) виділяє такі напрями соціальної роботи: • Допомога людям, які зіткнулися з проблемами, віднайти шляхи їх вирішення. Коло проблем, які можуть входити до компетенцій соціального працівника, охоплює складності у взаєминах з іншими людьми, нездатність до виконання різних соціальних ролей, нездатність доглядати за собою за якихось причин, кризові ситуації в житті тощо.

• Допомога людям допомогти собі. Важливо так працювати з людьми, щоб допомогти їм у досягненні їхніх власних цілей і навчити в результаті обходитися без соціального працівника.

• Соціальні працівники надають допомогу не тільки тим, хто її потребує, а й вживають заходів щодо захисту найбільш вразливих членів суспільства від них самих та від інших осіб. Такими групами клієнтів є: діти, які зазнають насильства, люди з проблемами у навчанні (ро-зумово відсталі), користувачі психіатричних служб, люди похилого віку, якщо є ризик, що родичі можуть використовувати їх у своїх інтересах. У багатьох із наведених прикладів у західних країнах соціальний працівник зобов'язаний, згідно з законодавством, забрати людину із середовища, де вона зазнає зловживань. На жаль, в Україні соціальні працівники не мають таких повноважень.

• В деяких випадках суд зобов 'язуе соціальних працівників здійснювати нагляд за людьми. Так, у Великобританії існує така сфера соціальної роботи як пробаційна служба, її функція здійснювати нагляд за тими, хто визнаний судом вин ним, але не засуджений до тюремного ув'язнення. Серед функцій соціального працівника пробаційної служби є також надання рекомендацій суду стосовно соціальної ситуації людини, які використовуються в разі винесення вироку.

• Соціальні працівники здійснюють догляд за тими, хто не в змозі сам за собою доглядати. Клієнти, які потребують такого догляду перебувають у будинках для людей похилого віку, дитячих будинках та інших закладах, де надається догляд тим, хто не в стані робити це самостійно.

Цей перелік діяльності соціального працівника далеко не повний, але він дає уявлення про те, що включає в себе робота соціального працівника.

Завдання соціальної роботи можна сформулювати таким чином (7):

1. Розширення можливостей та самостійності клієнтів у подоланні їхніх проблем.

2. Встановлення зв'язків клієнтів із системами, які мають необхідні ресурси, надають послуги.

3. Сприяння ефективному та гуманному функціонуванню цих систем.

4. Сприяння розвитку служб, які відповідають потребам клієнтів.

5. Вплив на соціальну політику.

**1.2 Цінності в соціальній роботі**

Соціальна робота як професія базується на певних цінностях, тобто ідеях, переконаннях, на які можна опиратися в процесі прийняття рішення, це набір критеріїв для прийняття рішення. Професор із Великобританії ТТТ. Рамон (9) виділяє п'ять основних цінностей соціальної роботи.

1. Наснаження.

Мова йде про необхідність так працювати з клієнтами, щоб вони змогли навчитися вирішувати свої проблеми самостійно, почували себе владними над своїм життям. Часто цей термін використовують як синонім до такого поняття як "надання можливостей" та протистоїть поняттям "пригноблення" та "позбавлення влади". Однією з форм наснаження є залучення клієнтів до планування та оцінювання послуг у соціальних службах. У випадку, коли клієнт не має жодного впливу на організацію та планування послуги, він стає пасивним отримувачем допомоги й перетворюється на об'єкт впливу соціальних працівників. А це ще більше сприяє безпорадності та уникненню відповідальності за своє життя. Отож, наснаження - це також розподіл влади й відповідальності, що веде до встановлення партнерських стосунків між клієнтом та соціальним працівником.

2. Насамперед - людина.

Кожен клієнт має право й повинен отримати допомогу не тільки через те, що це може бути вигідним, а, в першу чергу, через те, що він людина, і це впливає на збагачення нематеріального боку життя нашого суспільства. У кожному клієнті є потенціал стати корисним і цінним для суспільства і для себе.

3. Повага до особистості.

Таке ставлення до особистості не дозволяє професіоналам сприймати будь-яких людей як менш достойних і неспроможних, як залежних від їхньої допомоги. Надзвичайно важливий прояв поваги до особистості -дозволити людям робити помилки.

4. Право на самовизначення.

Під цим розуміють право кожного вирішувати свої проблеми, виходячи з власних можливостей, та з того, що кожна людина краще знає саму себе. Це суперечить стереотипу, що професіонали краще за клієнта знають, що і як йому необхідно робити. Роль професіонала в тому, щоб пояснити клієнтові свої знання зрозумілою мовою, зробити їх доступними для нього.

5. Право на залежність.

Кожна людина має право на взаємну залежність і підтримку у разі потреби. Іноді люди стають залежними один від одного на якийсь час, і на це є низка причин.

Професор Ф. Парслоу (10), аналізуючи цінності соціальної роботи, говорить про таку цінність **як здатність змінюватися.** Мова йде про те, що без віри у зміни соціальна робота має мало сенсу. Професіонал має створити умови для змін особистості. Якщо зміни не відбуваються, то, скоріше за все, у соціального працівника не вистачає знань, умінь, можливостей для втілення цих змін.

## 1.3 Клієнти соціальної роботи

Клієнтами соціальної роботи можуть бути окремі індивіди, групи, сім'ї, громади. Вони перебувають у таких умовах, що не можуть самі вирішити свої проблеми, тому їм необхідна стороння допомога.

Стосунки між клієнтом і соціальним працівником повинні мати партнерський характер. Партнерство передбачає, що кожна сторона процесу (клієнт і соціальний працівник) щось вкладає в спільну справу, і внесок обох сторін однаково цінний. Така позиція соціального працівника зобов'язує його ставитися з повагою до досвіду, думок і рішень клієнта. Разом з тим, для дотримання принципу партнерства соціальному працівнику необхідно уникати дій на основі стереотипів та упереджень. Партнерство означає не тільки врахування особливостей кожної сторони та розподіл влади, а й розподіл відповідальності за те, що зроблено або не зроблено для досягнення мети. Така позиція протистоїть патерналістсь-кому ставленню до клієнта, коли останній повністю позбавлений можливості приймати рішення як слабка і безпомічна людина, що не може взяти на себе відповідальність за свої вчинки.

Принцип партнерства витікає з цінностей соціальної роботи і може проявлятися у спільному з клієнтом плануванні роботи, розподілі обов'язків, підписанні контракту про спільні дії для вирішення певної проблеми. Важливим способом досягнення партнерства є холістичний (цілісний) підхід до проблеми клієнта, що дозволяє побачити його ресурси та можливості, а не тільки певну соціальну патологію.

Потенційними групами клієнтів є представники вразливих верст населення. Серед них можна виділити такі:

- бездомні;

- родини, в яких існують проблеми дитячої занедбаності, сексуальних, фізичних зловживань, що стосуються дитини або одного з партнерів;

- подружні пари, які мають серйозні конфлікти;

- родини, в яких дитину виховує один із батьків, і в яких мають місце серйозні конфлікти;

- ВІЛ-інфіковані люди та їхні родичі;

- особи, які мають низькі доходи через безробіття, відсутність годувальника, фізичні вади, низький рівень професійної підготовки тощо;

- особи, які порушили закон і були за це покарані;

- вагітні дівчата-підлітки;

- гомосексуалісти/лесбіянки, які мають особисті або сімейні проблеми;

- особи, які мають соматичні/психічні захворювання або інвалідність;

- залежні від алкоголю, наркотиків та їхні родини;

- особи похилого віку, які не можуть адекватно функціонувати;

- представники національних меншин, що мають недостатні ресурси та можливості, або ті, хто став жертвою расизму, сексизму, інших форм дискримінації;

- особи із затримками у розвитку (інваліди розвитку) та їхні родини;

- мігранти та біженці, які мають недостатні ресурси;

- діти, які мають проблеми, пов'язані з навчанням в школі, та їхні родини;

- особи, які перебувають у стресовому стані (вихід на пенсію, смерть близької людини, вікові кризи тощо), а також діти, які залишили сім'ю.

Серед дітей виділяють такі вразливі групи:

- діти-сироти;

- діти, позбавлені батьківської опіки;

- соціальні сироти;

- діти вулиці;

- діти з функціональними обмеженнями;

- діти групи ризику.

Для розуміння поняття "клієнт" важливим є термін соціальне виключення. Соціальне виключені люди - це люди, які позбавлені можливостей брати участь у загальноприйнятих видах діяльності. Соціальне виключення породжується тим, що людина не має доступу до загальноприйнятих ресурсів у суспільстві. Соціальне виключення не можна подолати, працюючи з окремим випадком, воно долається шляхом роботи з громадою.

## 1.4 Основні ролі соціальних працівників

У сучасній літературі виділяють близько двадцяти ролей соціального працівника. Надаючи ту чи іншу послугу, соціальний працівник може одночасно виконувати декілька з них. Серед основних ролей виділяють:

- викладач соціальних навиків;

- консультант;

- помічник клієнта;

- керуючий справами клієнта;

- захисник прав та інтересів клієнта.

Однією із найбільш поширених ролей е викладач соціальних навиків та вмінь. Метою застосування цієї ролі є навчання клієнтів ефективній взаємодії з оточуючим середовищем. Мова йде про досить широкий спектр умінь, які клієнти можуть отримати в результаті тренінгів чи консультацій. Наприклад, для вихованців школи-інтернату важливим є вдосконалення комунікативних навичок, вироблення навичок з планування бюджету, пошуків роботи, протистояння соціальному тиску. В реабілітаційному центрі для людей із наркотичною залежністю велику роль відіграє відновлення комунікативних навичок, профілактика рецидивів, планування часу тощо. Що стосується людей з фізичними або розумовими вадами, соціальний працівник може допомогти їм отримати навички самообслуговування, наприклад: користування громадським транспортом, особиста гігієна, користування магазином тощо. Спектр необхідних клієнтові знань і умінь визначається його потребами.

Метою соціального працівника, що діє як консультант, є використання інформації, спеціальних знань для надання людям допомоги у вирішенні їхніх життєвих проблем. Соціальний працівник може надавати консультації з різних питань, серед яких важливими є соціальне функціонування, життєві кризи, девіантна поведінка тощо.

Соціальний працівник, який виконує роль помічника клієнта, має на меті допомогти в забезпеченні достойної якості життя тим, хто внаслідок фізичної або юридичної неспроможності не здатен самостійно задовольнити свої життєві чи соціальні проблеми. Послуги, які надає соціальний працівник у даному випадку, пов'язані з побутовим обслуговуванням, забезпеченням продуктами та медичною допомогою. Роль помічника клієнта може здійснюватися соціальним працівником на двох рівнях: на рівні громади (за місцем проживання) та на резидентному (в інтернаті).

Основними клієнтами соціального працівника в даному випадку можуть бути люди похилого віку, особи з психічними чи розумовими вадами.

Соціальний працівник, що керує справами клієнта, має на меті комплексне забезпечення його необхідними соціальними послугами. Виконуючи дану роль, соціальний працівник планує отримання послуг клієнтом, координує та контролює їхню якість. Ця роль - інтегративна, адже соціальний працівник є, по суті, "керівником випадку" й виконує дуже різні функції: проводить оцінювання потреб клієнта, аналізує ринок соціальних послуг, планує роботу разом з клієнтом, направляє його до відповідних соціальних служб, проводить моніторинг роботи та контроль надання послуг у соціальних агенціях тощо.

Одна з найважливіших ролей, яку виконує соціальний працівник, -захисник прав та інтересів клієнта, її метою є відстоювання прав клієнта на отримання необхідних сервісних послуг, яке здійснюється через представництво.

**Представництво** - процес захисту прав окремих індивідів та груп населення вповноваженими представниками з метою отримання доступу до послуг, на які вони мають право, але не в змозі отримати з певних причин. Представництво здійснюється від імені клієнта чи групи клієнтів під час відстоювання їхніх прав на одержання послуг, ресурсів, допомоги у відповідних державних або недержавних установах. Представництво має на меті репрезентувати інтереси клієнтів, позбавлених влади, перед впливовими особами та соціальними структурами.

Поряд з тими ролями, які соціальний працівник виконує безпосередньо, існує низка латентних (прихованих) ролей, котрі приписуються соціальному працівникові . Серед латентних ролей виділяють такі:

- захисник порядку, що існує;

- руйнівник порядку, що існує;

- донор;

- брокер у сірих, тонах..

Існування перерахованих латентних ролей багато в чому зумовлене стереотипами щодо соціальної роботи та соціального працівника. Так, соціальний працівник, виконуючи роботу, діє в межах повноважень, даних агенцією, і представляє інтереси держави. Тому клієнти сприймають його як представника влади, що надає ресурси або обмежує доступ до них і, таким чином, виступає захисником встановленого порядку. Разом з тим, саме соціальні працівники, працюючи зі складними проблемами, часто виступають з найгострішою критикою на адресу держави і стають руйнівниками порядку, що існує.

Соціальний працівник у ролі донора сприймається як той, хто має постійно жертвувати собою заради інших, ставити інтереси та потреби інших понад усе. Але така жертовність не несе нічого доброго, бо повністю нівелює стосунки партнерства між клієнтом і соціальним працівником і може набирати різних форм: потурання, позбавлення влади, розбещування, позбавлення досвіду тощо.

На думку О. Стівенсона (11), соціальні працівники є брокерами у сірих тонах, "коли з двох лих вибирають менше, вони часто поставлені перед необхідністю вибору, за яким іде дія з непередбачуваним наслідком". Соціальні працівники часто стикаються з дилемами під час прийняття рішення. А від того, яке рішення прийме соціальний працівник, нерідко залежить доля людини.

**1.5 Форми та методи соціальної роботи**

До основних методів соціальної роботи належать такі:

- індивідуальна робота;

- групова робота;

- робота в громаді.

Вище вже зазначалося, що ядром соціальної роботи є робота з конкретним випадком. Конкретним випадком може бути окремий клієнт (індивідуальна робота), сім'я або група клієнтів (групова робота). Надзвичайно важливим для соціального працівника, особливо того, хто працює із сім'єю, є визначення клієнта, тобто особистості, з якою він встановлює стосунки і від імені якої діє. У випадку, коли соціальний працівник працює з сім'єю, інтереси одних членів можуть бути в прямому конфлікті з інтересами інших членів сім'ї. Тому важливо визначити, хто є клієнтом: сім'я в цілому чи окремий її член, якого, можливо, необхідно захищати від його сім'ї (наприклад, у випадку домашнього насилля).

Ф. Бістек (11) розглядає сім принципів роботи з конкретним випадком:

- індивідуалізація: соціальні працівники повинні уникати стереотипів та таврування й ставитися до кожної історії клієнта як до неповторного досвіду;

- конфіденційність: клієнт має право на нерозголошення інформації про себе, коли отримує допомогу в агенції. Основні правила розголосу інформації такі: клієнту повинні сказати, що підлягає розголосу,

коли, як і чому; розголос поширюється тільки на певне коло людей; розголошується тільки суттєва інформація;

- прийняття: соціальні працівники зберігають повагу до клієнта, не зважаючи на його можливі негативні установки та поведінку. Прийняття проявляється у співчутливості, теплоті, емпатії;

- неупереджене ставлення: ті, хто працює з конкретними випадками, не проводять оцінку моральних якостей клієнта. Так, наприклад, під час роботи з винуватцями насилля соціальні працівники не повинні навішувати моральне тавро на клієнтів, але, разом з тим, зобов'язані протистояти спробам насильників применшити або виправдати свої вчинки;

- цілеспрямований прояв почуттів - у тому, що клієнти мають право говорити про свої емоції та почуття і проявляти їх, навіть негативні, не зазнаючи засудження з боку соціальних працівників;

- контрольоване емоційне залучення полягає у вмінні професіонала зрозуміти почуття клієнта та відреагувати на них, не порушуючи при цьому професійні межі;

- самовизначення клієнта означає повагу бажань, прав та здібностей клієнта до самовизначення і відповідальності за свої вчинки.

Процес взаємодії соціального працівника та клієнта у межах конкретного випадку можна зобразити у вигляді кола, яке складається з чотирьох Фаз.

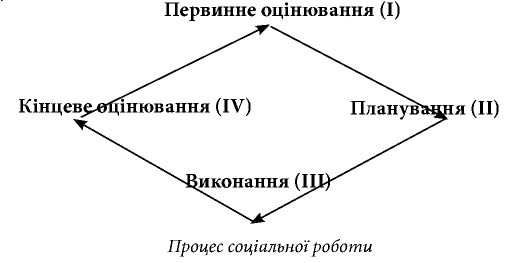


Рисунок 2 Фази взаємодії

Перша фаза первинного оцінювання передбачає збір та аналіз інформації про клієнта: про його потреби, проблеми, обмеження та ресурси. Джерелами інформації можуть бути свідчення самого клієнта, інших людей (сусідів, родичів, соціальних працівників інших агенцій тощо) та документи, які містять необхідну інформацію. Процес оцінювання може тривати не одну зустріч і розтягнутися у часі. Не варто переходити до наступного етапу роботи, якщо оцінювання проведено не достатньо. У

процесі ретельного оцінювання можна не лише дослідити проблему та її причини, але й побачити ресурси та слабкі сторони клієнта.

На фазі планування відбувається узгодження з клієнтом мети, завдань, обираються методи роботи, визначаються ресурси та часові межі. Як правило, на цьому етапі укладається **контракт** - письмова угода, яка накладає зобов'язання на клієнта та соціального працівника. Контракти соціальної роботи не мають юридичної сили, але вони накладають певні моральні зобов'язання, які є результатом тривалих обговорень двох сторін. Контракт може бути усним або письмовим. Контракт може, умовно кажучи, ґрунтуватися на таких пунктах:

1. Постановка цілей та завдань. Важливо встановити тільки реальні цілі.

2. Визначення конкретної роботи, необхідної для досягнення цих цілей.

3. Чітке визначення того, за що несе відповідальність і що пропонує кожна сторона.

4. Визначення конкретних методів роботи, які будуть використовуватися.

5. Що буде вважатися порушенням контракту, і які заходи вживатимуться за це.

Планування роботи повинно відбуватися разом з клієнтом, а не замість нього, інакше - буде складено план для соціального працівника, а не для клієнта. План можна скласти тільки за умов проведення ретельного попереднього оцінювання.

Фаза виконання передбачає, що клієнт виконує заплановане, спираючись на соціального працівника, а соціальний працівник використовує необхідні навички для здійснення представництва клієнта. Важливою характеристикою фази виконання є **моніторинг** - поточне оцінювання роботи, аналіз невдач та досягнень, сильних та слабких сторін плану тощо.

На фазі кінцевого оцінювання визначається ефективність результатів роботи, обговорюється процес допомоги, його продуктивність. Важливою складовою цієї фази є завершення стосунків між соціальним працівником та клієнтом: необхідно, щоб людина вийшла з ролі клієнта.

Рух по фазах процесу соціальної роботи може відбуватися не тільки в описаному вище напрямку: первинне оцінювання, планування, виконання, кінцеве оцінювання. Можливе повернення від однієї стадії до іншої. Так, наприклад, якщо фаза виконання зазнає постійних невдач, то, можливо, не досить чітко була спланована робота або погано було проведено первинне оцінювання. Але так чи інакше втручання соціального працівника під час роботи з конкретним випадком має проходити вказані фази.

**1.6 Процес соціальної роботи**

Соціальна робота, що ґрунтується на відносинах соціальних служб, соціальних працівників з клієнтами, попри універсальну логіку, загальні закономірності функціонування, у кожному конкретному випадку є самобутнім феноменом. Адже соціальні працівники у своєму прагненні поліпшити життя клієнтів (індивідів, родин, груп, громад), часто дотримуючись різних, часом антагоністичних теорій людської поведінки і заснованих на них моделей практики, використовують різноманітні стратегії втручання. Сповідуючи однакову мету, вони можуть обирати різні варіанти послідовності дій щодо її досягнення, які в сукупності утворюють процес соціальної роботи.

**Процес соціальної роботи** — послідовність дій, за якою відбувається втручання соціального працівника у ситуацію клієнта задля досягнення конкретного результату.

Соціальна робота є динамічним процесом, у структурі якого нелегко виокремити фази, і не всі вони наявні у кожному конкретному випадку. Багатомірність і багатоаспектність процесу соціальної роботи зумовлені різними підходами до тлумачення суті, різним баченням його внутрішньої структури.

1. Раціональний (лінійний) підхід. Його прихильники вважають процес соціальної роботи своєрідним циклом, що складається з окремих послідовних фаз (початкового оцінювання, планування, реалізації плану, кінцевого оцінювання). Вони виходять із того, що людина, відчуваючи або усвідомлюючи потребу в допомозі, долає разом із соціальним працівником цикл із чотирьох послідовних фаз, які утворюють процес допомоги або процес розв'язання проблеми.

Ці фази властиві не тільки індивідуальній соціальній роботі, а й груповій роботі та роботі у громаді. Нерідко за один цикл не вдається досягти мети, через що постає необхідність повторити його. Наприкінці запланованої роботи може виникнути інша проблема, що спонукатиме соціального працівника продовжити співпрацю з клієнтом чи повернутися на якусь із попередніх фаз і переглянути прийняті рішення. У процесі роботи актуальність запланованої мети може суттєво знизитися, внаслідок чого процес її буде значно важливішим за результат.

Не завжди один і той самий соціальний працівник є відповідальним за всі фази процесу. Інколи оцінюють ситуацію, планують роботу одні фахівці, а виконують план (надають послуги) — інші. Головне, щоб у соціальній службі зберігалася безперервність у роботі, функціонувала система відповідальності за конкретного клієнта.

Лінійна модель зосереджена на цілях і наслідках (розв'язанні проблем). її ще називають раціональною, оскільки вона орієнтує на пошук технічного і оптимального (раціонального) методу розв'язання певної проблеми, передбачає її структурний аналіз, визначення цілей і пріоритетів, альтернатив та інструментів, вибір оптимального варіанта.

1. Покроковий (інкрементальний, аналітичний) підхід. Йому не властиве бачення соціального процесу крізь призму довгострокових цілей і альтернатив, він орієнтує на поміркованість, поступові зміни з урахуванням ситуації, що склалася, досягнення на кожному етапі компромісу, домовленості між суб'єктами соціальної роботи. Покроковий підхід є інтерактивним, що передбачає взаємодію багатьох елементів. Його використовують у зосередженій на завданні моделі соціальної роботи.
2. Практичний підхід. Його засадничою основою є діалог між соціальним працівником і клієнтом. Діяльність може починатися без попереднього знання адекватних стратегій втручання і методів роботи, завдяки яким можна передбачити кінцевий результат, без формулювання цілей. Соціальні працівники відштовхуються від свого обов'язку сприяти добробуту, використовують різноманітні уявлення та ідеї, щоб осягнути конкретне завдання. Кінцевий результат проектується з урахуванням придатних у конкретному випадку засобів діяльності. Соціальні працівники, розмірковуючи разом із клієнтами про очікувані результати, аналізують способи їх досягнення. Внаслідок цього може з'явитися нова мета дільності. Так відбувається постійна взаємодія між цілями і засобами, зберігається відкритість до альтернативних ідей, реалізовується постійний пошук істини. Найчастіше цим підходом послуговуються за гуманістичних моделей соціальної роботи.

4.Інтерактивний підхід - взаємозалежний обмін діями, уміннями, навичками, організація спільної діяльності. За безпроблемного перебігу спілкування взаємодія відбувається в кілька етапів.

Вибір підходу до процесу соціальної роботи залежить від теоретичної моделі, якої дотримуються соціальні працівники, обраної стратегії втручання і методу соціальної роботи.

Інколи в соціальній роботі виникає загроза застосування шаблонів і усталених процедур, орієнтації на бюрократичні вимоги і теоретичні знання, яка заступає потребу ґрунтовно розібратися в ситуації клієнта, забезпечити його право на самовизначення. Добре налагоджений процес соціальної роботи має убезпечити від рутинного, шаблонного застосування стратегій і тактик втручання, неадекватних ситуації методів соціальної роботи.

До бар'єрів, більшість із яких створюють самі соціальні працівники, відносять і побоювання, страх перед невдачею; турботу про власні інтереси, а не про інтереси клієнта; відмінності в культурі, звичаях; манеру спілкування, особливості вияву емоцій (злість, депресія); фізичні незручності (голод, необхідність довго сидіти); професійний жаргон; схожість клієнта із особою, з якою був неприємний досвід спілкування.

Отже, однією із визначальних умов, яка впливає на взаємини соціального працівника і клієнта, є його здатність до ефективного спілкування. Йдеться про вміння висловлюватися, слухати і чути іншу людину, виражати своє розуміння. Клієнт має відчути, що його справді розуміють, співпереживають із ним, і що такому фахівцю можна довіряти.

**Глава 2. Інтеракція у процесі професійного спілкування**

**2.1 Етапи професійної взаємодії**

Професійне спілкування у соціальній роботі, як і в інших сферах людського буття, має не тільки комунікативний аспект, воно розгортається і як взаємодія — взаємозалежний обмін діями, уміннями, навичками, організація спільної діяльності. За безпроблемного перебігу спілкування взаємодія відбувається в кілька етапів.

1. Знайомство, встановлення контакту — стану гармонії, особистісної сумісності, який сприяє взаєморозумінню, довірі, щирості, гармонійним діловим відносинам. Контакт як представлення себе кожній людині, як встановлення довірливої атмосфери необхідний для залучення клієнта до активної співпраці, підвищення його впевненості в тому, що соціальний працівник розуміє його і зичить добра. Важливо при цьому пам'ятати, що різні клієнти вимагають різного підходу, тому соціальному працівнику неодмінно слід враховувати їхні вікові, статеві, культурні особливості.

На початку спілкування важливо створити атмосферу психологічного комфорту. Часто у цій справі допомагають факти, які свідчать про зацікавленість соціального працівника у переживаннях людини: «Я розумію, що Вас непокоїть. Вам це неприємно, і Ви хотіли б позбутися цієї проблеми... Давайте разом обговоримо її... Так, дуже неприємно, що...». Усе це має бути сказано так, щоб клієнт зрозумів, що розмова дуже потрібна і соціальному працівникові, а не лише йому самому. Встановлення контакту з клієнтом відбувається протягом трьох-чотирьох хвилини бесіди, відтак слід перейти до наступного етапу спілкування.

2. Орієнтація в ситуації спілкування, осмислення того, що відбувається, витримання паузи. Щоб зорієнтуватись у ситуації, слід уважно вислухати клієнта, дати йому змогу висловитися, розкритись. Це вимагає від соціального працівника уважного слухання, постійного вияву зацікавленості, відвертості, доброзичливості й підтримки. Цілком доречними при цьому будуть різноманітні засоби рефлективного слухання — стимулювання розповіді клієнта, підбадьорювання його простими репліками («Так-так, я Вас уважно слухаю...», «Зрозуміло...», «І що далі...», «Продовжуйте, це справді важливо...», «Чи не змогли б Ви зупинитися на цьому детальніше...» та ін.);

3. Обговорення проблеми, яка цікавить і є актуальною тощо. Водночас з вислуховуванням клієнта соціальний працівник має підтримувати й розвивати розмову, висловлюючи власне ставлення до почутого, ставлячи різноманітні запитання, щоб краще з'ясувати суть справи, залучити клієнта до спільного пошуку шляхів розв'язання проблеми. Розвиток діалогу, отримання необхідної та якомога вичерпнішої інформації значною мірою залежать від того, наскільки соціальні працівники вміють ставити запитання (відкриті — такі, що вимагають розгорнутої відповіді, та закриті, що передбачають однозначну коротку відповідь), фокусувати розмову на основній проблемі, клієнтові, контексті, оточенні, що сприяє спрямуванню розмови у потрібне русло, досягненню мети в оптимальний термін.

При цьому важливо дотримуватися міри й такту, не бути надокучливим і стереотипним. Якщо людина хвилюється, слід заспокоїти її, запевнивши в докладанні всіх зусиль, щоб допомогти їй розібратися у складній ситуації. Іноді краще мовчки, не перебиваючи, слухати співбесідника. Є багато випадків, коли для клієнта важливо просто висловитись, «відвести душу». Вивільнення негативних емоцій і переживань (вербалізація емоційних станів) є достатньо ефективним прийомом, який допомагає клієнтові виваженіше та об'єктивніше оцінювати ситуацію і разом із соціальним працівником шукати шляхів розв'язання своєї проблеми. У будь-якому разі явними помилками будуть критика дій і думок клієнта, «виховні» розмови і дидактичні висловлювання на зразок «Як Ви дійшли до такого життя?». Ймовірне використання засобів, прийомів спілкування задля порозуміння соціального працівника з клієнтом, позитивного впливу на нього можна простежити за таким їхнім діалогом (у дужках наведено коментарі щодо типів питань і прийомів активного слухання):

Клієнтка: Я дуже обурена, що моя дочка покинула роботу і тепер продає квіти на базарі, щоб більше заробляти.

Соціальний працівник: Ваша дочка могла заробити такі гроші, працюючи за фахом? (Закрите питання.)

К.: Ні.

С. П.: Тобто Ви погоджуєтеся, що дочка пристосувалася до життя краще, ніж Ви ій пропонували. (Пере фразування, досягнення згоди.)

К.: Загалом так. Але пристосування до умов життя — це ще не все.

С. П.: Що Ви маєте на увазі? (Відкрите питання, з'ясовування.)

К.: Якщо дочка ніде не працює, який приклад вона подає своєму сину?

С. П.: Ви хочете сказати, що Ваша дочка знемагає від неробства? (Парадоксальне питання.)

К.: Ні, навпаки, їй доводиться дуже багато і тяжко працювати, але це праця, як би точніше висловитися... не для душі, а для примітивного самозабезпечення. І сина з дитсадка забрала, тягає за собою. (На очах у жінки з'являються сльози.)

С. П.: Ви, напевно, дуже переживаєте за нього... (Інтерпретація емоційного стану клієнтки, приєднання через співчуття.) Відчуваєте, що ваша дочка приділяє вашому онукові мало уваги. (Резюмування, уточнення глибини переживань.)

К.: Ми з чоловіком жили заради дитини. Інтереси дочки були для нас головними. І я не думала, що вона \_,. стане такою черствою.

С. П.: Черствою... (Техніка коротких питань.) У чому виявляється її черствість? (Акцентування емоційно насиченого слова.)

К.: Відтоді, як вийшла заміж, все вирішує сама, стала жорсткою і зухвалою. Навіть дитину в нас залишає нечасто — хоче продемонструвати незалежність.

С. П.: У Ваших словах відчутна образа на дочку. Вона не виправдала Ваших сподівань. Ви відчуваєте з цього приводу дискомфорт. (Переведення розмови в нову площину — площину почуттів.) Упродовж розмови Ви весь час доводили, що у житті дочки надто багато проблем. Але вона сама з ними справляється. Вона любить свого сина (в іншому разі вона не проводила б з ним стільки часу), виховує його. Захищає своє право жити • на власний розсуд, не особливо втручаючись у Ваше життя. А Ви відчуваєте з цього приводу дискомфорт (Інтерпретація як коментар.) То ж, скажіть, будь ласка, у кого з Вас проблеми? (Парадоксальне запитання.) Розумінню взаємодії у процесі спілкування сприяє пізнання, аналіз позицій учасників. За твердженням автора теорії трансакцій і трансакційного аналізу швейцарського психолога Еріка Берна, кожна людина може займати такі внутрішні позиції:

а) «Батько» — позиція, що виявляється у пред'явленні вимог, оцінюванні, осуді, схваленні, повчанні співрозмовника, керуванні ним, заступництві;

б) «Дорослий» — позиція, яку характеризує розсудливість, раціональність, опора на отримання інформації, об'єктивність, рівноправне спілкування;

в) «Дитина» — позиція, якій властива надмірна емоційність, підкорення, безпорадність.

У спілкуванні кожен партнер реалізує відповідну трансакцію — внутрішню позицію щодо партнера по взаємодії.

Від позицій взаємодії партнерів залежить спосіб їх прилаштування. Реалізація трансакції може відбуватися на одному рівні, тобто позиції збігаються, або на різних рівнях — позиції розходяться.

Прилаштування залежить від сприйняття співрозмовником позиції свого партнера. Якщо визначений його ініціатором розподіл позицій влаштовує співрозмовника, то позиції утворюють ніби одне ціле, доповнюють одна одну. Така взаємодія забезпечує неконфліктне спілкування. Якщо партнер не сприймає позицію ініціатора, то трансакції пересікаються, що свідчить про перед конфліктну ситуацію. Наприклад, ініціатор позиції «Батько» (соціальний працівник) звертається до позиції «Дитина» клієнта, а той відповідає зі своєї позиції «Батько» до позиції «Дитина» ініціатора. Тобто кожен із них прилаштовується до партнера на різних рівнях.

Крім очевидних, існують і приховані трансакції, коли зі слів партнерів можна зробити висновок про наявність взаємодоповнюючих позицій, а з психологічного підтексту виявляється, що насправді стосунки учасників спілкування є напруженими.

У професійному спілкуванні соціальних працівників і клієнтів оптимальною є форма взаємодії, за якої соціальний працівник займає позицію «Дорослий» і спонукає до такої позиції клієнта.

4. Розв'язання проблеми. Спілкування на цьому етапі спрямоване на підтримку клієнта у здійсненні змін. Обговорення плану дій повинно початися з постановки завдань («Яким буде Ваш наступний крок?», «Що будете роботи в наступні один-два дні? Тиждень? Місяць?») і пошуку підтримки («Хто буде Вам у цьому допомагати?», «Що, на Вашу думку, допоможе здійснити рішення?»). Якщо соціальна робота спрямована на зміну поведінки клієнта, його стосунків із соціальним середовищем, доречно оцінити його готовність зробити те, що він намітив («Оцініть, будь ласка, за шкалою від 1 до 10 свою впевненість у тому, що Ви зробите наступний крок»).

Важливою є й допомога у визначенні перешкод для змін і факторів, які закріплюють зміни. Соціальні працівники під час бесід з клієнтами повинні посилювати їхню самостійність і впевненість у власних силах («Схоже, Ви серйозно налаштовані зробити... Дивіться, у Вас є чітке уявлення, що саме потрібно зробити, і це означає, що Ви цього досягнете, навіть без особливої підтримки сторонніх!», «Ви самі собі арбітр, і Вам вирішувати».), допомагати долати почуття втрати попереднього стилю життя, зміцнювати розуміння тривалих переваг змін. У деяких випадках соціальним працівникам доводиться конфронтувати з клієнтами і долати їх опір, використовуючи такі прийоми спілкування, в яких перефразовується, перебудовується сказане клієнтом:

Клієнт: Мій чоловік постійно дорікає мені в тому, що я вживаю наркотики, називає мене наркоманкою. . Це мене просто дратує й виводить із себе.

Соціальний працівник: Схоже, він справді турбується про Вас, хоча і робить це у такій формі, яка дратує. Можливо, Ви могли б навчити його, як казати Вам, що він Вас кохає і турбується про Вас, у прийнятній формі.

Спілкування на цьому етапі може бути спрямоване і на визначення стратегії виходу із ситуацій, коли клієнти повертаються до попередньої поведінки (вживання наркотичних речовин, вчинення насильства, конфліктів з оточенням тощо). Соціальний працівник повинен допомогти проаналізувати те, що трапилося, досвід, набутий унаслідок «зриву», зосередитися на всіх «за» та «проти» негайного повернення до спроб змінити поведінку.

5. Завершення контакту (вихід із нього). Відносини між соціальним працівником і клієнтом мають завершальну стадію, до якої слід заздалегідь готувати співрозмовника. Важливо скласти план подальшої підтримки (друзі, родичі, соціальне оточення, групи самодопомоги тощо). Цей етап, часто сповнений почуттям втрати від розриву контакту між працівником і клієнтом, можуть переживати обидві сторони. Соціальні працівники можуть вагатися щодо результативності свого внеску в розвиток клієнта, зміну його становища, якості та професійності своєї діяльності, побоюватися, що клієнт не зможе далі самостійно долати проблеми. Почуття втрати може спонукати клієнтів до різних реакцій на факт завершення взаємодії: інколи вони відмовляються прийняти його і спілкуються так, ніби нічого не відбулося; в деяких випадках клієнти повертаються до попередньої поведінки або вигадують проблеми, щоб продовжити взаємодію з фахівцем; іншим проявом може бути звинувачення клієнтом соціального працівника у некомпетентості, помилковому судженні щодо можливої самостійності клієнта; трапляються випадки, коли клієнт прагне першим розірвати стосунки — до того, як соціальний працівник припинить роботу з ними.

Характерною рисою соціальної роботи є її двосторонній характер: вона передбачає взаємодію соціального працівника з клієнтом, що відбувається у певних соціальних, психологічних, матеріальних умовах. Наскільки б активно не прагнув соціальний працівник допомогти клієнту, якщо при цьому не буде його зустрічної активності, діяльність фахівця буде малоефективною. У процесі соціальної роботи здійснюється не просто вплив соціального працівника на клієнта, а відбувається міжособистісна взаємодія, реалізується єдність професійних та особистісних впливів соціального працівника, у результаті чого в клієнта з’являється прагнення до самостійного вирішення власних проблем та відбувається оволодіння ним відповідними вміннями та навичками.

На жаль, у вітчизняній літературі практично відсутні дослідження, присвячені організації взаємодії у процесі соціальної роботи. Окремі аспекти цієї проблеми, такі як система базових понять і категорій, етичні принципи діяльності та функціональні обов’язки соціальних працівників розглядаються у працях Л.Міщик, І.Миговича, А.Капської, І.Козубовської, В.Сидорова.

Базовою характеристикою соціальної роботи є її спрямованість на соціальний контекст поведінки людей. Оскільки життєдіяльність людини розглядається, перш за все, через призму її міжособистісних відносин, які відбуваються у соціальному контексті, тому для соціального працівника значний інтерес становить вплив соціального середовища на поведінку людей. З огляду на це ключовою для соціальної роботи є категорія соціальної взаємодії.

Зазначимо, що наукове обґрунтування цього поняття здійснювалось в основному у рамках соціології. Аналіз наукових джерел [1; 2] свідчить, що серед основних характеристик соціальної взаємодії виділяють: цілеспрямованість, ціннісну та функціонально-рольову регуляцію, наявність у суб’єктів взаємодії взаємних орієнтацій.

Взявши за основу характеристики соціальної взаємодії принципи, виділені у соціології, спробуємо зосередити увагу на особливостях взаємодії соціального працівника та клієнта, що визначають її ефективність. Для цього ми проаналізуємо:

**-** цілепокладання у процесі соціальної роботи;

**-** ціннісні установки;

**-** функціонально-рольову регуляцію взаємодії;

**-** способи взаємної орієнтації, тобто ті аспекти міжособистісної взаємодії у соціальній роботі, які пов’язані із встановленням контакту та узгодженням спільних дій. Як і в будь-якому виді діяльності, зміст взаємодії у соціальній роботі визначається конкретними цілями. У загальному вигляді цілі соціальної роботи представлені у законодавчих актах та нормативних документах. Різні автори пропонують певні формулювання та інтерпретації цих цілей. Базовими для соціальної роботи можна визнати наступні:

**-** гармонізація взаємовідносин між індивідами і/або між індивідами та соціальними інститутами;

**-** сприяння максимальному розвитку здібностей та потенціалу людей, пов’язаних із вирішенням проблем та подоланням труднощів, що виникають у процесі життєдіяльності суспільства;

**-** об’єднання людей із соціальними структурами, організаціями та закладами які надають необхідні для повноцінної життєдіяльності ресурси, послуги або можливості;

**-** сприяння ефективній та гуманізованій діяльності соціальних організацій та закладів; формування та удосконалення соціальної політики [3, 12-29].

Конкретні цілі взаємодії визначаються певною дисфункціональною для клієнта проблемою. На думку Б.Комптон та Б.Гелеуей, основне завдання соціального працівника на початкових етапах взаємодії полягає у тому, щоб використовуючи свої комунікативні вміння, прояснити бачення клієнтом бажаних результатів роботи. У соціального працівника може виникнути власне бачення цілей взаємодії, тому без взаємного узгодження їх спільної роботи, будь-які подальші дії втрачають сенс [4, 324]. Для того, щоб стати реальним стимулом до дії, цілі повинні бути достатньо конкретними та піддаватися верифікації, а також відповідати мотивації і можливостям клієнта. Цілі взаємодії мають виходити із спільного вивчення та обговорення побажань і потреб клієнта, професійних установок соціального працівника.

Невід’ємною частиною позиції соціального працівника у процесі взаємодії, яка визначає усі її подальші якісні характеристики, є гуманістичні цінності соціальної роботи, такі як: повага до особистості людини, її права на самовизначення та самореалізацію; віра у цінність, гідність та потенціал кожного індивіда; визнання за ним права на самостійний життєвий вибір; права скористатися або відмовитися від послуг соціального працівника.

Соціальний працівник, працюючи з людиною, так чи інакше транслює їй свої ціннісні установки, орієнтації, своє розуміння проблеми. Тому особливе значення має процес взаємовпливу ціннісних систем. Зокрема, завдання соціального працівника полягає у тому, щоб допомогти людині усвідомити себе, мотиви своєї поведінки, емоційні проблеми, потреби, можливості та шляхи їх задоволення. При цьому соціальний працівник повинен вміти бачити і приймати базові цінності клієнта, його культури і субкультури, вміти вести діалог з клієнтом у термінах його культурного оточення. Поважаючи право особистості на самовизначення, соціальний працівник повинен побудувати процес надання допомоги на рівноправній, партнерській основі, сприяючи клієнту в переосмисленні соціальної ситуації та власних можливостей.

Проте, на думку М.Сіпоріна, відносини соціального працівника і клієнта ніколи не можуть стати повністю взаємними та рівноправними. Вони завжди визначаються та обмежуються цілями та цінностями соціальної роботи в цілому й завданнями конкретної взаємодії зокрема. Для того, щоб досягнути професійних цілей та зберегти необхідну долю об’єктивності і стабільності, соціальний працівник повинен зберігати певну соціальну дистанцію і більший, ніж клієнт, рівень самоконтролю, самодисципліни та самопізнання [5, 205].

Взаємодія соціального працівника і клієнта завжди має функціонально- рольовий характер. Суспільство делегує певні повноваження соціальним працівникам, як спеціально підготовленим професіоналам, що володіють певними знаннями і вміннями для надання соціальної підтримки і допомоги.

Звертаючись до соціального працівника, клієнт розраховує отримати компетентну допомогу від спеціаліста відповідно до тих функцій, які надані людям цієї професії. Клієнт сприймає соціального працівника як достовірне джерело інформації, як експерта у даній сфері, тому спроба фахівця відмовитися від цієї ролі фактично руйнує взаємодію.

Важливе значення для дослідження взаємодії у соціальній роботі має диференціація так званих „конвенціональних” та „міжособистісних” ролей. Конвенціональні, або функціональні ролі визначаються мораллю і традиціями суспільства і будуються на основі прав та обов’язків, які залишаються тими ж самими, незалежно від того, хто ці ролі виконує. Права та обов’язки, які встановлюються у міжособистісних ролях, повністю залежать від індивідуальних особливостей учасників, їх почуттів і вподобань” [6, 585].

Рольова структура взаємодії у соціальній роботі будується, в основному, на основі функціональних ролей, оскільки характер взаємодії визначається тут тими функціями, які виконують соціальні працівники у системі суспільного розподілу праці, їх місцем у соціальній структурі суспільства.

Через розмитість меж соціальної роботи, відсутність єдиного розуміння функцій і завдань соціального працівника, а також відсутність послідовної теоретичної концепції соціальної роботи, функціональні ролі соціального працівника описують різними термінами, класифікація ролей будується на основі інтуїтивного бачення функцій соціального працівника. М.Сіпорін [7]; наприклад, виділяє такі ролі соціального працівника як „соціальний батько”, „соціальний реформатор”, „гід”, „соціальний планувальник”, „захисник”, „посередник”, „адвокат”, „гуру”, „терапевт”, „цілитель”, „консультант”, „арбірт”, „координатор” та інші.

Аналіз досліджень вітчизняних та зарубіжних учених [8; 9] дозволив виділити п’ять основних функціональних ролей соціального працівника.

1. „Адвокат”. Однією із основних функцій соціального працівника є захист прав і гідності людей в умовах, коли практика діяльності різних соціальних інститутів та окремі нормативні положення стають перешкодою або утруднюють отримання тієї чи іншої допомоги, обмежують доступ до соціальних ресурсів, необхідних для повноцінної життєдіяльності та розвитку.

У цьому випадку соціальний працівник виступає як повноправний і компетентний представник клієнта, від імені якого він включається у боротьбу за зміну існуючих нормативних актів або наявної практики.

2. „Посередник” (брокер, медіатор). Основна функція – розвиток соціальних зв’язків, посередництво між клієнтом та зовнішніми системами. Соціальний працівник виступає в якості координатора зусиль клієнта і діяльності різних спеціалістів або організацій, джерела інформації щодо існуючих соціальних ресурсів.

3. „Вчитель”, “наставник”. Основна функція – навчання, передача певних знань та повідомлення інформації, розвиток різних вмінь та навичок.

Характерною рисою навчання у соціальній роботі є те, що предметом навчання є не комплекс стандартизованих знань, а сфера соціального досвіду людини.

Соціальний працівник надає певні знання і вміння, необхідні для конкретної життєвої ситуації.

4. „Людина, яка відкриває нові можливості” („enabler”). Цю роль соціальний працівник виконує, коли намагається допомогти людині знайти сили і ресурси для зміни несприятливої ситуації у самому собі. Клієнт повинен навчитись вирішувати свої проблеми самостійно. Соціальний працівник забезпечує емоційну та інтелектуальну підтримку, заохочує обговорення та вивчення проблеми, рефлексію і самопізнання клієнта.

5. „Терапевт, консультант, тренер”. Основна функція – встановити такий тип комунікації, який забезпечує можливості для рефлексивного розгляду ситуації, аналізу моделей поведінки, усвідомлення різноманітних аспектів минулого досвіду, який впливає на сучасну ситуацію. У цьому випадку соціальний працівник виступає у ролі практичного психолога і допомагає людині вирішити проблему через зміну окремих елементів її поведінки, розвиток і зміну ціннісних установок, корекцію сприйняття реальності: себе, інших людей, ситуації.

Реалізуючи соціальне призначення професії, соціальний працівник виконує ту чи іншу функціональну роль, або декілька ролей відразу, виходячи із запитів та очікувань клієнтів та власної оцінки ситуації. Важливими умовами продуктивної взаємодії соціального працівника і клієнта є експлікація взаємних рольових очікувань, їх чесне і відкрите обговорення, рольова узгодженість, комплементарність взаємодії.

Включення людей в особливі відносини, характерні для соціальної роботи, завжди має індивідуальний особистісний характер, у результаті чого ці стосунки набувають у реальній практиці психологічних характеристик.

Зокрема, сучасними американськими дослідниками соціальної роботи широко обговорюється проблема співвідношення раціональних та ірраціональних (емоційних) компонентів взаємодії.

Взаємодія соціального працівника і клієнта завжди вимагає наявності емоційного контакту між ними. Продуктивність взаємодії залежить від того, наскільки сприятливий для співпраці емоційний фон зумів створити соціальний працівник. При цьому не виключаються конфліктні ситуації та виникнення почуттів роздратованості і гніву. Проте існує ряд обов’язкових елементів, які є умовами емоційного контакту і мають бути внутрішньо притаманні процесу взаємодії у соціальній роботі. Найчастіше у якості таких елементів дослідники виділяють зацікавленість у допомозі клієнту, емпатію, щирість почуттів та їх прояв у поведінці.

Раціональний компонент взаємодії у соціальній роботі пов’язаний із уточненням взаємних очікувань та установок, ефективним обговоренням та аналізом різних аспектів проблеми, прийняттям рішення щодо змісту діяльності обох сторін.

Поєднання раціональних та ірраціональних компонентів у взаємодії обумовлене необхідністю:

**-** встановити позитивний контакт, атмосферу довіри та особистої безпеки.

Це передбачає безумовне прийняття партнера та щиру зацікавленість у наданні йому допомоги, емпатію, щирість;

**-** знайти раціональні способи вирішення проблеми і послідовно відслідковувати цей процес. Це досягається через обговорення та прояснення взаємних очікувань, думок, почуттів та емоцій партнерів, аналіз різних аспектів проблемної ситуації, покрокове планування спільних дій.

соціальна інтеракція спілкування населення

**2.2 Міжособистісне розуміння**

Важливим аспектом спілкування є перцепція (лат. рег-ceptio — сприймання, пізнання) — процес і результат сприйняття, розуміння та оцінювання людиною явищ навколишнього світу, соціальних об'єктів (інших людей, себе, груп).

Прогнозованість, успішність міжособистісної взаємодії залежать від здатності особистості до соціальної перцепції — цілісного сприймання соціальних об'єктів (людей, груп, громад). На рівні міжособистісного сприйняття вона реалізується як процес сприйняття зовнішніх ознак людини, співвідношення цих ознак з її особистісними характеристиками, інтерпретація, прогнозування на цій основі її вчинків. Під час взаємодії і спілкування соціальна перцепція є взаємною, тобто її учасники сприймають, інтерпретують і оцінюють один одного.

У процесі спілкування з клієнтом у соціального працівника часто виникають різні почуття стосовно поведінки клієнта, його манер, ідентифікації своєї проблеми. Особливості міжособистісного сприйняття залежать значною мірою від механізмів соціальної перцепції — засобів, завдяки яким людина інтерпретує, розуміє та оцінює іншу людину. Найпоширенішими серед них є атракція, каузальна атрибуція, ідентифікація, рефлексія, емпатія.

Атракція. Завдяки позитивним почуттям симпатії, дружби, любові між людьми виникають певні стосунки, які дають змогу глибше зрозуміти один одного, забезпечують взаємне їх прийняття у взаємодії. Усі соціально-психічні явища є свідченням атракції як механізму соціальної перцепції.

**Атракція** (лат. attractio — притягування) — особлива форма сприйняття і пізнання іншої людини, заснована на формуванні щодо неї стійкого позитивного почуття.

Реалізується вона як процес формування привабливості іншої людини, результат цього процесу і якість ставлення людей одне до одного. Враховуючи дію цього механізму, соціальний працівник, дбаючи про позитивне ставлення до клієнта, напередодні зустрічі має подумати, як уникнути оцінних суджень, запобігти стигматизації (приписування індивіду негативних рис, характеристик), оскільки позитивне сприйняття клієнта сприяє глибшому дослідженню його проблем, а його зацікавленість значно підвищує ефективність їхньої взаємодії.

Каузальна атрибуція. Співрозмовники не завжди знають і можуть зрозуміти справжні причини поведінки своїх партнерів по спілкуванню, тому нерідко у таких ситуаціях вдаються до приписування їм невласти-вих рис, якостей тощо. Ці явища психологія тлумичиті. як каузальну атрибуцію.

**Каузальна** (лат. causlis — причина) **атрибуція** — пояснення причин поведінки людини на основі суб'єктивних припущень.

Спостерігач робить це з огляду на певні стереотипні образи людини, витворені в його свідомості чи сформовані на підсвідомому рівні на основі схожості поведінки індивіда зі знайомими, аналізу власних мотивів поведінки в подібній ситуації або навіть на підставі вчинків героїв літературних творів. Щось подібне може відбуватися й у взаємодії соціального працівника із клієнтом, який, наприклад, повернувся з місць позбавлення волі. При налагодженні контакту агресивні прояви його невербальної поведінки соціальний працівник може витлумачити як незадоволеність, зверхність, властиву (на його думку) людині, яка повернулася з місць позбавлення волі.

Ідентифікація. Сприйняття іншої людини залежить також від здатності поставити себе на місце іншого, ототожнити себе з ним, тобто від ідентифікації.

Ідентифікація (лат. identifico — ототожнюю) — процес і результат ототожнення себе з іншою людиною, намагання уподібнитися до неї з метою зрозуміти, як би вона вчинила в подібній ситуації.

Завдяки ідентифікації людина ототожнює себе з іншими людьми, групами (інроенція) або приписує іншим людям те, що вона думає і відчуває (проекція).

У процесі ідентифікації відбувається інтелектуальне ототожнення, результати якого залежать від того, наскільки точно вдалося визначити інтелектуальний рівень співрозмовника. Для цього потрібне уявне занурення в контекст життя іншої людини, опанування її смислового поля, особистісних орієнтацій.

Соціальним працівникам механізм ідентифікації дає змогу змоделювати проблемну ситуацію свого клієнта, краще зрозуміти мотивацію, лінію його поведінки і на цій підставі точніше визначати можливі чи бажані альтернативи розв'язання проблеми. Наприклад, фахівець, який знає можливості і ресурси клієнта, зумівши ідентифікувати себе з цим станом, має більше шансів для досягнення успіху. А сформульовані на етапі втручання завдання будуть реалістичними, їх розв'язання сприятиме розвитку клієнта.

Рефлексія. Вона є важливим психологічним механізмом, який опосередковує процес сприйняття в між-особистісному спілкуванні.

**Рефлексія** (лат. reflexio — відображення) — процес самопізнання, споглядання, розуміння власного внутрішнього світу, а також сприйняття, розуміння психічного стану, можливого плину думок іншої людини в спілкуванні.

Завдяки рефлексії відбувається з'ясування намірів, уточнення розуміння одне одним, взаємне пристосування позицій співрозмовників. Якщо рефлексія недостатня або неадекватна, це може спричинити непорозуміння, конфлікти тощо.

Якщо учасник спілкування неправильно сприймає себе, свого співрозмовника, а також те, як співрозмовник сприймає його, взаєморозуміння між ними неможливе.

Соціальний працівник може допомогти клієнтові краще сприймати себе, зважати на власні переживання. Для цього слід, акцентуючи увагу на емоційно насичених словах і виразах, які вживає клієнт, спонукати його до детальнішого вираження своїх почуттів: «Чи не могли б Ви ще розповісти про свої переживання щодо...», «Якщо я правильно Вас зрозумів, то Ви тоді відчували...».

Емпатпія. У процесі соціалізації (етапу засвоєння соціального досвіду) людина набуває здатності відгукуватися на чужі проблеми, уявляти себе у становищі інших, передбачати їхні реакції і дії. Цю навичку спілкування, а часто й особисту рису, яка є основою професійного спілкування соціального працівника, називають емпатією.

**Емпатія** (грец. empatia — співпереживання) — здатність осягнути емоційний стан іншої людини, проникнути в її переживання шляхом внутрішнього відчуття.

У спілкуванні соціальних працівників і клієнтів реалізуються такі види емпатії: емоційна (ґрунтується на механізмах проекції та наслідування моторних, афективних реакцій іншої людини); когнітивна (ґрунтується на інтелектуальних процесах); предикативна (здатність передбачити афективні реакції людини в конкретних ситуаціях).

За твердженням Альфреда Адлера, певний ступінь емпатії властивий будь-якій ефективній розмові, романтично-інтимним стосункам. К.-Г. Юнг вважав її центром естетичних теорій. Деякі дослідники вбачають у ній містичний стан, особливі людські взаємини. На їхній погляд, емпатійне слухання є важливим для вчителів, проповідників, чия діяльність пов'язана з впливом на людей. Інколи емпатію протиставляють розумінню, оскільки її природа виявляється не в обмірковуванні, а у відчуванні ситуації іншої людини.

Як правило, емпатійність є вродженою якістю, яка розвивається з віком. Інтенсивність цього розвитку залежить від багатства і різноманітності уявлень про інших людей і розуміння себе. Однак використання особистого досвіду для пояснення поведінки інших людей може спричинити помилки. Тому у соціальних працівників емпатійність тренують за допомогою спеціальних методик.

Необхідним елементом професійного спілкування у соціальній роботі є емпатійне слухання — взаємодія соціального працівника-консультанта з клієнтом, яка охоплює всі види відчуттів, інтуїцію, відображення, співпереживання його емоційного стану. За таких умов психічний стан консультанта ніби тимчасово поглинається психічним станом клієнта і вони стають єдиним психічним цілим, що дуже важливо для цілковитого взаєморозуміння. Емоції і воля кожного з них стають частиною одного психічного стану, проблема клієнта переноситься на цей новий об'єднуючий психічний стан. Емпатійне слухання не передбачає спогадів консультанта про власний досвід, воно є протилежним егоцентричному переконанню, що консультант знає все. Суттєвою його особливістю є поступове усвідомлення клієнтом, що його почуття, стан соціальний працівник зрозумів, відчув, однаково з ним сприймає, а тому його словам можна вірити. Клієнт із жестів, інтонації має відчути, що соціальний працівник вірить у його спроможність зробити правильний вибір і прийняти позитивне рішення.

Емпатія відрізняється від симпатії — почуття приязні та прихильності. Відчуваючи симпатію, соціальний працівник може стати на бік клієнта, навіть не дослухавши його історію до кінця. Наприклад, співчуваючи споживачеві наркотиків, консультант ризикує не помітити, що саме почуття жалості до себе перешкоджає клієнтові прийняти конструктивні рішення. Бути емпатичним — не означає завжди погоджуватися з думкою співрозмовника. Радше це означає прийняття точки зору клієнта і прагнення знайти те, що її визначає.

Ключовим моментом емпатійного підходу є відсутність оцінок чи суджень у висловлюваннях соціальних працівників. їхнє завдання — зрозуміти, що відбувається у житті клієнта, а не те, як би це мало бути.

У професійному спілкуванні розрізняють певні рівні емпатійності. Надзвичайно високий рівень емпатійності відповідає хворобливо розвинутому співпереживанню. Надмірна сенситивність (емоційна чутливість і вразливість) проявляється у постійному переживанні за інших людей. Підвищена вразливість часто спричиняє страждання й комплекс провини навіть тоді, коли на те немає підстав. Це може викликати у соціального працівника стрес, депресію, неспроможність приймати виважені рішення, діяти наполегливо й рішуче, зберігати внутрішні ресурси для подальшої діяльності.

Високий рівень емпатійності характеризується чутливістю до проблем людей, великодушністю, здатністю вибачати іншим. Такі люди виявляють щирий інтерес до життя інших людей, прагнення прислужитися його поліпшенню, що є бажаним для соціального працівника. Такий вияв емпатійності сприяє встановленню контактів, швидкому знаходженню спільної мови, адекватному сприйняттю проблеми клієнта, толерантному ставленню до критики на власну адресу, врегулюванню конфліктів шляхом знаходження компромісу.

Переважній більшості людей притаманний середній рівень емпатійності, який характеризується врівноваженістю, розсудливістю, достатнім рівнем контролю над власними емоціями. Соціальним працівникам бажано володіти цими якостями, оскільки їм доводиться оцінювати стосунки і поведінку інших за допомогою логіки, а не почуттів та .емоцій. Однак для повноцінного спілкування необхідна розкутість почуттів, здатність передбачати розвиток стосунків, тому людям з таким рівнем емпатійності слід дбати про її розвиток.

Від людини з низьким рівнем емпатійності віє емоційним холодом, вона керується лише логікою, «сухою» розсудливістю, тому й живе відчужено, самотньо, без друзів.

Дуже низький рівень емпатійності породжує ще більше ускладнень — відторгнення у стосунках з колегами, проблеми у спілкуванні, непорозуміння, конфлікти. Причинами цього є надмірна акцентуація на власній особі, егоїзм, нездатність зрозуміти емоції і почуття інших людей.

Низький і дуже низький рівні емпатійності несумісні з професією соціального працівника, оскільки суперечать її гуманістичній сутності, яка вимагає від нього чуйного ставлення до інших людей.

У процесі спілкування домінує один із трьох його стилів — візуальний, аудіальний, кінестетичний (комунікація через бачення, слухання/говоріння та почуття) або певні їх комбінації. Врахування цього в соціальній роботі убезпечуватиме від конфліктів і непорозумінь. Наприклад, клієнт може бути збентежений звичкою соціального працівника розмахувати руками у намаганні окреслити в повітрі малюнок чи діаграму, щоб проілюструвати свої слова. А для працівника (візуальної особи) зображення в повітрі малюнків, діаграм може бути невід'ємним елементом стилю спілкування.

Загалом досвідчений емпатичний соціальний працівник у роботі з різними людьми швидко налаштується на потрібний стиль спілкування, що дає змогу досягти належного рівня міжособистісної взаємодії.

Соціальні працівники мусять сформувати в собі такі перцептивні навички, як управління власним сприйняттям; адекватне оцінювання соціально-психологічної налаштованості партнера по спілкуванню; вміння розуміти зміни в голосі, жестах, виразі обличчя партнерів; визначати тон спілкування; налагоджувати потрібний контакт; прогнозувати перебіг розмови тощо.

**Висновки**

Таким чином, здійснений нами аналіз дозволяє зробити наступні висновки:

Соціальна робота здійснюється у процесі взаємодії соціального працівника і клієнта, характерними рисами якого є: активна участь клієнта у цілепокладанні, у визначенні завдань і бажаних результатів спільної роботи, стратегії і тактики спільних дій, обумовленість взаємодії гуманістичними цінностями соціальної роботи, функціонально-рольовий характер взаємодії, наявність емоційних та раціональних компонентів взаємодії.

Основними критеріями ефективності взаємодії у процесі соціальної роботи є: активна участь партнерів у визначенні цілей і характеру спільних дій, взаємна повага партнерів та визнання права на вільний, свідомий та відповідальний вибір цілей і завдань взаємодії, функціонально-рольова узгодженість дій партнерів, оптимальне поєднання емоційних та раціональних компонентів взаємодії.

Подальшого дослідження вимагають різні підходи до організації взаємодії в контексті основних методів соціальної роботи – індивідуальної, групової роботи та роботи з громадою, проблема координації змісту та організації діяльності різних соціальних інститутів.

Дослідження різноманітних аспектів соціальної роботи передусім мають практичну спрямованість. Вони орієнтовані на вивчення практичних питань, формулювання конструктивних пропозицій щодо подолання проблем. Часто вони ґрунтуються на поєднанні теоретичного вивчення проблеми та виконання практичної роботи інноваційного характеру. Завдяки цьому дослідник упроваджує нову модель роботи, науково обґрунтовує її ефективність або вивчає і надає рекомендації з удосконалення існуючих форм, методів, процесів, впровадження цієї моделі на рівні соціальної політики.

Якщо дотепер дослідники зосереджувалися переважно на вивченні патологій, різноманітних дисфункцій, то на сучасному етапі вони спрямовані передусім на пізнання чинників, які допомагають людям долати труднощі, набувати впевненості в собі, стимулюють розвиток соціальних служб і програм. Послідовне використання наукових методів дає змогу соціальним працівникам осмислити сутність, з'ясувати ефективність практичних дій, ідентифікувати проблеми, які виникають у їхній роботі. Завдяки цьому значно ефективнішими стають зусилля, спрямовані на привернення уваги громадськості до проблем соціально вразливих груп людей, отримання фінансування на їх подолання, реалізацію інноваційних проектів, започаткування нових служб і запровадження нових послуг, зміну порядку, процедур, підходів у роботі.

Отже, наукові дослідження різноманітних сфер, аспектів, проблем соціальної роботи не лише формують наукові засади соціальної роботи, а й мають прикладне значення. Вони сприяють оптимізації реальної практики, відкривають нові її грані, внаслідок чого більше користі отримують клієнти соціальних служб. Саме в цьому полягає особливість соціальної роботи як науки, спрямованої на виявлення можливостей вдосконалення практики надання соціальних послуг та поліпшення соціального середовища.

**Список використаних джерел та літератури**

1. Большой толковый социологический словарь: В 2-х т. – Т.1. / Сост.: Д. Джери, Д. Джери. / Пер. с англ. – М.: ВЕЧЕ: АСТ, 1999. – 528 с.

2. Соціальна робота в Україні: перші кроки / Під редакцією В. Полтавця. –К.: Видавничий дім „KM Academia”, 2000. – 236с.

3. NASW Standards for the Classification of Social Work Practice: policy statement 4. – N.Y.: Washington, NASW, 1991. – p.12-29.

4. Compton B., Galaway B. Social Work Processes. – Homewood: The Dorcey Press, 1975. – 579p.

5. Siporin M. Introduction to Social Work Practice. – N.Y.: Macmillan Publishing, 1975. – 468p.

6. Шибутани Т. Социальная психология / Пер. с англ. – М.:Прогресс, 1969. – С. 585.

7. Siporin M. Introduction to Social Work Practice. – N.Y.: Macmillan Publishing, 1975. – 468p.

8. Профессиональные роли и функциональные обязанности соціального работника (на примере США). – М.: Институт молодежи, 1992. – 178 с.

9.Российская социологическая энциклопедия. Под общей редакцией академика РАН Г.В.Осипова. – М.: Издат. группа НОРМА-ИНФА-М., 1998. – 672 с.

10. Принцип активизации в социальной работе / Под ред. Ф.Парслоу.– М.: Аспект Пресс, 1997.

11.Введення у соціальну роботу. Навчальний посібник. - К., 2001. - С. 14.

12. Сила Т.І. Особливості суб’єктних характеристик учасників професійної інтеракції в соціальній роботі // Соціальна психологія. –2005. – № 3(11).

13.Сидоров В. Ролі та функції соціальних працівників // Соціальна робота в Україні: перші кроки / Під ред. В. Полтавця. - К, 2000. - С. 46.

14.Димитрова Л. М.Соціальна робота: логіка розвитку // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. — 2003. — № 1.

15.Доброчинністьв Україні: минуле, сучасне, майбутнє. — К.: Гурт, 1998.