

УДК 338.58:65.014
DOI <https://doi.org/10.24919/2308-4863.5/27.204528>

Марія ЧЕПЕЛЕВСЬКА,
orcid.org/0000-0001-8905-3093
аспірант

*Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського
(Вінниця, Україна) kosyuk.maria@yandex.ua*

Оксана ФУШТЕЙ,
orcid.org/0000-0002-2330-6745
кандидат психологічних наук,
доцент кафедри психології

*Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського
(Вінниця, Україна)*

ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ІНТЕРАКЦІЇ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

У статті розглянуто професійну інтеракцію соціального працівника й клієнта. Зокрема розкрито зміст понять «інтеракція», «професійна інтеракція в соціальній роботі», «взаємодія». Акцентовано увагу на актуальності теми. В надзвичайно складних соціально-економічних умовах сьогодення особливого значення набуває соціальна робота, основна мета якої – регулювання правових, економічних відносин індивіда й суспільства, надання кожній людині допомоги й підтримки у розв'язанні її проблем, забезпечення соціального захисту кожного члена суспільства. Обґрунтовано сутність професійної соціальної роботи як одного з основних способів реагування суспільства на нову соціальну ситуацію, її завдання, проблеми, можливості. З'ясовано, що структура професійної інтеракції в соціальній роботі є трикомпонентною. Виділено соціально-психологічні особливості й дано характеристику детермінантам цього феномену. Розглянуто соціально-психологічну модель професійної інтеракції в соціальній роботі. Емпірично встановлено, що соціально-психологічні особливості професійної інтеракції в соціальній роботі обумовлюються системою репрезентативних ціннісних уявлень соціальних працівників і клієнтів, мотиваційно-цільовими компонентами взаємодії, рівнем перцептивно-інтерактивної компетентності фахівців. Проведений аналіз основних функцій служби психологічного забезпечення свідчить про те, що їх успішна реалізація вимагає насамперед фундаментального психолого-педагогічного підґрунтя. Виділено типи інтеракції в соціальній роботі: технологічний, альтруїстичний, продуктивний, непрофесійний. Професійна інтеракція розглядається як заснований на професійних знаннях, уміннях і цінностях процес комунікативної суб'єкт-суб'єктної взаємодії між соціальним працівником і клієнтом, в результаті якого створюються умови для позитивних змін у соціальній ситуації клієнта й спонукання його до активних дій для розв'язання власних проблем. Основним визначальним моментом професійної інтеракції в соціальній роботі є її спрямованість на ресоціалізацію осіб, які опинилися у важкій життєвій ситуації й не можуть у зв'язку з цим самостійно вирішувати соціалізаційні питання. Виділено компоненти професіоналізму соціального працівника й чинники професійної інтеракції в соціальній роботі.

Ключові слова: інтеракція, професійна взаємодія в соціальній роботі, професіоналізм, структура професіоналізму, соціальна робота.

Maria CHEPELEVSKAYA,
orcid.org/0000-0001-8905-3093
Postgraduate

*Vinnitsia Mykhailo Kotsiubynskyi State Pedagogical University
(Vinnitsia, Ukraine) kosyuk.maria@yandex.ua*

Oksana FUSHTEY,
orcid.org/0000-0002-2330-6745
Candidate of Psychological Sciences,

*Associate Professor of Department of Psychology
Vinnitsia Mykhailo Kotsiubynskyi State Pedagogical University
(Vinnitsia, Ukraine)*

PROFESSIONAL INTERACTION IN SOCIAL WORK

In the article the professional interaction of social worker and client is considered. In particular, the content of the concept of “interaction”, “professional interaction in social work” is revealed. Emphasis was placed on the relevance of the topic. In today's extremely difficult socio-economic conditions, social work is of particular importance, the main purpose of which is to regulate the legal, economic relations of the individual and society, to provide every person with assistance and support in solving

its problems, to ensure the social protection of each member of society. The essence of professional social work is justified, as it is one of the main ways of society's response to the new social situation, its tasks, problems, opportunities. It is established that the structure of professional integration in social work is three components. The analysis of the main functions of the psychological support service indicates that their successful implementation requires, first of all, a fundamental psychological and pedagogical background, so it is these aspects of the problem of professional activity of social workers. Components of professionalism of social worker and factors of professional integration in social work are highlighted.

It has been empirically proved that socio-psychological particularities of the professional interaction in social work are determined by the systems of social worker's and client's value representations, motivational and intentional components of interaction as well as by the level of social worker's perception-interactive competence. The socio-psychological types of the professional interaction in social work have been proposed, based on the results of factor analysis. Specialists of social work provide realization of social work on national, regional and local levels on enterprises, in establishments, organizations of different pattern of ownership. It is set that a necessary condition for a capture this profession is social orientation of personality, presence of the proper social qualities, such as: humanism, goodwill, justice, to responsibility and others.

Key words: professional interaction in social work, social work, interaction, enterprises.

Постановка проблеми. Соціальна ситуація, що склалася в нашій державі внаслідок суспільних трансформацій, характеризується соціально-політичними й соціально-економічними негараздами. На рівні конкретного громадянина вони виявляються в труднощах його соціалізації. Суспільство є зацікавленим у спрямуванні соціалізаційних процесів відповідно до нових соціальних вимог. Соціальна робота невідривна від суспільства й спрямована на всі його проблемні прощарки. Тому необхідність у соціальній роботі існуватиме, доки існує суспільство, навіть за найвищого його розквіту, не кажучи вже за суспільство, що опинилося в кризовій ситуації.

Специфіка соціальної роботи як діяльності, побудованої на суб'єкт-суб'єктних взаєминах, вимагає від спеціаліста наявності ґрунтовних теоретичних знань стосовно особливостей і проблематики партнера по спілкуванню (клієнта чи групи), практичних навичок налагодження взаємодії з ним, інформації й методів, що регулюють взаємні впливи в процесі надання допомоги, вміння спонукати клієнтів до наснаження й самостійного розв'язання проблем у майбутньому.

Аналіз досліджень. Дослідженням особистості соціального працівника й шляхів подолання проблем клієнтів соціальної роботи присвячені праці таких учених, як К. Абульханова-Славська, Г. М. Андрєєва, А. В. Брушлінський, Г. О. Балл, Л. С. Виготський, І. М. Григ, О. Л. Іванова, А. Й. Капська, Н. І. Кривоконь, А. В. Кунцевська, Ю. М. Швалб, Н. Б. Шмельова, І. Д. Зверєва, Л. Г. Коваль, Ю. Б. Максименко, І. І. Мигович, Л. І. Міщик, В. В. Сидоров, Р. І. Кравченко, В. І. Полтавець, Є. І. Холостова та інші. Проблеми професійної інтеракції соціального працівника й клієнта досліджуються такими вченими, як А. Й. Капська, Д. Г. Лавриненко, О. В. Тюття.

Мета статті полягає в тому, щоб на основі теоретичного аналізу визначити соціально-психологічні особливості професійної інтеракції працівників системи соціального захисту населення.

Виклад основного матеріалу. Важливою складовою професійної моделі діяльності й особистої компетентності соціального працівника є професійна інтеракція.

Професійна взаємодія в групі професій «людина – людина, людські спільноти, соціальні системи» розглядається переважно більшістю дослідників з позицій «професійної/психологічної/комунікативної/міжособистісної компетентності працівника; рівня розвитку його комунікативних умінь, психологічної готовності фахівця до комунікативної діяльності, особливостей організації процесу комунікації» (Слозанська, 2016: 8).

Інтеракцію в системі «соціальний працівник – клієнт» можна розглядати насамперед в аспекті професійної діяльності соціального працівника (Кісіль, 2011: 5).

Відсутня єдина точка зору науковців щодо поняття «інтеракція».

Інтеракція (від англ. inter – «між», action – «дія») – термін, що використовується в соціальній психології й культурології; позначає взаємодію, взаємний вплив людей або взаємний вплив груп як безперервний діалог (Карпенко, 2016: 4).

Інтеракція – взаємозалежний обмін діями, організація людьми взаємних дій, спрямованих на реалізацію спільної діяльності (Слозанська, 2016: 8).

Інтеракція розглядається як аспект спілкування, що виявляється в організації людьми взаємних дій, спрямованих на реалізацію спільної діяльності, досягнення певної спільної мети (Климанська, 2018: 6).

У деяких авторів інтеракція розглядається як спосіб реалізації спільної діяльності й аспект спілкування, безпосередня міжособистісна комунікація.

Професійна інтеракція це заснований на професійних знаннях, вміннях і цінностях процес комунікативної суб'єкт-суб'єктної взаємодії між соціальним працівником і клієнтом, в результаті

якого створюються умови для позитивних змін у соціальній ситуації клієнта, наснаження й спонукання до активних дій щодо розв'язання клієнтом своїх проблем, тобто створюються умови його ресоціалізації (Бойко, 2017: 1).

Узагальнення досліджень професійної взаємодії в групі професій «людина – людина» таких учених, як М. Й. Боришевський, В. О. Васютинський, О. В. Винославська, Л. М. Карамушка, С. Д. Максименко, Л. І. Мороз, С. О. Мусатов, В. Г. Панок, Т. В. Петровська, Г. Проценко, Т. М. Титаренко, Н. В. Чепелева, В. А. Семиченко, Ю. М. Швалб, Т. Д. Щербан, Т. С. Яценко та інші, дало змогу розглядати професійну інтеракцію працівників цієї групи як специфічний вид комунікативної взаємодії, детермінований особливостями професійної діяльності, рівнем професійної компетентності фахівця, його 8 ціннісними орієнтаціями, мотиваційними настановами, особливостями цілепокладання, а також відповідністю зазначених характеристик соціальним експектаціям.

Вивчення особливостей професійної інтеракції допоможе фахівцям соціальної сфери дієво виконувати поставлені завдання стосовно поліпшення життєвої ситуації клієнтів, досягати позитивних змін і налагоджувати оптимальні стосунки з усіма учасниками процесу соціальної роботи.

Структура професійної інтеракції в соціальній роботі є трикомпонентною (рис. 1) (Дубич, 2013: 3).

Когнітивна складова структурної моделі професійної інтеракції в соціальній роботі розкривається через систему професійних уявлень фахівців (професійні уявлення стосовно себе й клієнтів соціальної роботи) й систему уявлень клієнтів соціальної роботи (уявлення клієнтів щодо себе й соціальних працівників), а також через уявлення учасників про ситуацію інтеракції (її суб'єктивний зміст) (Кісіль, 2011: 5).

Афективно-мотиваційний компонент охоплює професійні ставлення, потреби, мотиви, цілі й перспективи інтеракції. Мотивація клієнтів соціальної роботи полягає в прагненні отримати послуги з підтримки й допомоги в подоланні

складної життєвої ситуації, її поліпшенні. Мотивація соціальних працівників може обумовлюватися прагненням реалізації потреб у заробітку, підтримці нормального соціального існування, спілкуванні, загальній і творчій активності, соціальному статусі, самовираженні, самореалізації, альтруїстичними мотивами.

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

У психології «взаємодія» визначається як процес безпосереднього чи опосередкованого впливу суб'єктів один на одного, який породжує їх взаємну обумовленість і зв'язок, розуміється не тільки як вплив людей один на одного, але й безпосередня організація їхніх спільних дій, що дає змогу групі реалізувати загальну для її членів діяльність.

Головною рисою взаємодії є взаємні зміни явищ, які не пасивно співвідносяться між собою, а впливають одне на одне.

Особливості професійної інтеракції обумовлюються, з одного боку, змістом конкретної професійної діяльності, а з іншого – умовами визначеної ситуації взаємодії в межах тієї чи іншої професії. Професійні ролі й функції учасників взаємодії також регламентуються специфікою конкретної професійної діяльності.

Професіоналізм – системна якість особистості, що виявляється як високий рівень оволодіння професійною діяльністю, внесення індивідуальних здобутків у професію, стимуляція в суспільстві інтересу до своєї праці. Компоненти професіоналізму (Денисенко, 2012: 2) такі:

– операційний компонент, що виявляється в наявності й ефективному використанні кваліфікаційних знань, умінь, навичок, здібностей; результатом його функціонування є професійна компетентність;

– мотиваційний компонент, який зосереджує актуальні для особистості мотиви професійної діяльності й локалізується в професійній спрямованості;

– смисловий компонент, якому властиві сформована я-концепція професіонала й професійна

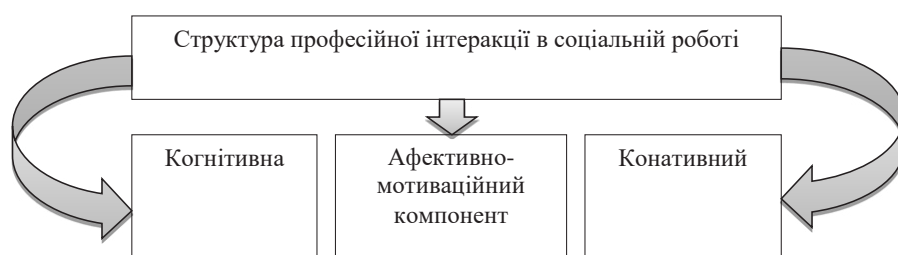


Рис. 1. Трикомпонентна структура професійної інтеракції в соціальній роботі

самооцінка, проявляється через професійну само-свідомість.

Компоненти професіоналізму соціального працівника:

- мотиваційно-ціннісний (стійка спрямованість на професію соціального працівника, наявність професійної мотивації);
- когнітивний (повнота знань основ професіоналізму, технологій соціальної роботи, змісту професійної діяльності);
- технологічний (рівень володіння проєкуванням і технологізацією професійної діяльності соціального працівника);
- рефлексивний (рівень сформованості рефлексії, розуміння відповідальності за результати своєї діяльності).

Професіоналізм у соціальній роботі – це знання, вміння й навички фахівця, що постійно підтримуються на високому рівні й забезпечують кваліфіковане сприяння людям у розв'язанні їхніх життєвих проблем, досягнення високої якості праці та її результативності (Семигіна, 2018: 7).

Комунікативна взаємодія соціального працівника й клієнта є центральною ланкою, ядром соціальної роботи як професійної діяльності.

Виділяють екзогенні (поза ситуацією взаємодії) й ендегенні (всередині ситуації) чинники професійної інтеракції в соціальній роботі.

У сучасних світових концепціях соціальна робота розглядається як професійна діяльність, що має інтерактивну сутність. Центральною ланкою соціальної роботи є процес інтеракції у професійній діаді «соціальний працівник – клієнт». Соціальна робота заохочує соціальні зміни, розв'язання проблем у людських стосунках, просуває ідею наснаження й визволення людей з метою поліпшення життя.

Висновки. Підтверджено, що в основі професійної діяльності лежить суб'єкт-суб'єктна інтеракція. Досягнення спільної мети у взаємодії є можливим тільки за умови формування міжособистісних стосунків на основі взаємного пізнання й розуміння.

Таким чином, в аспекті формування професійної компетентності соціальних працівників вивчення особливостей і складових професійної інтеракції допоможе вибудувати адекватнішу модель відповідного фахівця, що зробить можливим належне виконання ним професійних обов'язків і функцій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бойко О. М. Глобальне визначення соціальної роботи та український контекст. *Наукові записки Національного університету «Києво-Могилянська академія»*. Т. 199. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. 2017. 198 с.
2. Денисенко Т. Становлення та розвиток системи соціального захисту населення в Україні. *Ефективність державного управління*. 2012. Вип. 33. С. 96–103.
3. Дубич К. Реформи соціальних послуг в Україні: сучасний стан і проблеми впровадження. *Вісник Національної академії управління при Президентові України*. 2013. № 1. С. 211–218.
4. Карпенко О. Г. Професійна діяльність соціального працівника як творчий процес. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова*. Серія 11. Соціальна робота. Соціальна педагогіка. Вип. 22. Київ, 2016. С. 139–145.
5. Кісіль О. Ю. Загальні підходи до розуміння категорії «соціальне забезпечення». *Право і безпека*. 2011. № 5. 42 с.
6. Климанська Л. Д. Соціальний капітал громади. *Розвивальний потенціал сучасної соціальної роботи: методологія та технології*: матеріали IV Міжнародної науково-практичної конф., 15–16 березня 2018 р. Київ, 2018. 128 с.
7. Семигіна Т. В. Розвиток власних теорій соціальної роботи: глобальні тенденції. *Розвивальний потенціал сучасної соціальної роботи: методологія та технології*: матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції, 15–16 березня 2018 р. Київ, 2018. С. 90–194.
8. Слосанська Г. І., Горішна Н. М. Діяльність фахівця із соціальної роботи з надання соціальних послуг населенню у територіальній громаді. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»*. 2016. № 12. С. 113–118.

REFERENCES

1. Boyko O. M. Ghlobaljne vyznachennja socialjnoji roboty ta ukrajinsjkyj kontekst [Global definition of social work and the Ukrainian context]. *Naukovi zapysky NaUKMA*. T. 199. Pedagoghichni, psykologhichni nauky ta socialjna robota. Nacionaljnij universytet «Kyjevo-Moghyljansjka akademija». 2017. 198 p. [in Ukraine].
2. Denysenko T. Stanovlennja ta rozvytok systemy socialjnogho zakhystu naselelnja v Ukrajinі. [Formation and development of social protection system in Ukraine]. *Efektynnistj derzhavnogho upravlinnja*. 2012. Vyp. 33. P. 96–103 [in Ukraine].
3. Dubych K. Reformy socialjnykh poslugh v Ukrajinі: suchasnyj stan i problemy vprovadzhennja [Social service reforms in Ukraine: current state and problems of implementation]. *Visnyk Nacionaljnoji akademiji upravlinnja pry Prezidentovi Ukrajinі*. 2013. № 1. P. 211–218 [in Ukraine].
4. Karpenko O. Gh. Profesijna dijalnistj socialjnogho pracivnyka jak tvorchyj proces [Professional activity of social worker as a creative process]. *Naukovyj chasopys Nacionaljnogho ped. un-tu imeni M. P. Draghomanova. Serija 11. Socialjna robota. Socialjna pedagoghika*. Vyp. 22. Kyiv, 2016. P. 139–145 [in Ukraine].

5. Kisilj O. Ju. Zagaljni pidkhody do rozuminnja kategoriji “socialjne zabezpechennja” [General Approaches to Understanding the Social Security Category]. *Pravo i bezpeka*. 2011. № 5. 42 p. [in Ukraine].
6. Klymansjka L. D. Socialjnyj kapital ghromady [Community social capital]. *Rozvyvaljnyj potencial suchasnoji socialjnoji roboty: metodologhija ta tekhnologhiji materialy* : IV Mizhnarodnoji naukovopraktychnoji konf., 15–16 berez. 2018. Kyiv, 2018. 128 p. [in Ukraine].
7. Semyghina T. V. Rozvytok vlasnykh teorij socialjnoji roboty: globaljni tendenciji. [Developing your own social work theories: Global trends]. *Rozvyvaljnyj potencial suchasnoji socialjnoji roboty : metodologhija ta tekhnologhiji* : materialy IV Mizhnarodnoji naukovopraktychnoji konf., 15–16 bereznja 2018. Kyiv. 2018. P. 90–194 [in Ukraine].
8. Slozansjka Gh. I., Ghorishna N. M. Dijalnistj fakhivcja iz socialjnoji roboty znadannja socialjnykh poslugh naselennju u terytorialnij ghromadi [Activities of a specialist in social work knowledge of social services to the population in the territorial community]. *Zbirnyk naukovykh pracj Khmeljnyckjogho instytutu socialjnykh tekhnologhij Universytetu “Ukrajina”*. 2016. T 12. P. 113–118 [in Ukraine].