МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет гуманітарних наук, психології та педагогіки

кафедра практичної психології та соціальної роботи

**Звоннікова В.О.**

**Випускна кваліфікаційна робота бакалавра**

**Проблеми взаємодії соціального працівника і клієнта та умови її ефективності**

Сєвєродонецьк 2020

**СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

# **Факультет гуманітарних наук, психології та педагогіки**

(повне найменування інституту, факультету)

# **Кафедра практичної психології та соціальної роботи**

(повна назва кафедри)

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

**до випускної кваліфікаційної роботи бакалавра**

**освітньо-кваліфікаційного рівня** \_\_\_\_бакалавр\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(бакалавр, спеціаліст, магістр)

напряму підготовки \_\_\_ 231 Соціальна робота\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(шифр і назва напряму підготовки)

на тему: «Проблеми взаємодії соціального працівника і клієнта та умови її ефективності»

Виконала: студентка групи СР-16д Звоннікова В.О.

Керівник: д. психол. н., проф. Тоба М. В.

Завідувач кафедри практичної

психології та соціальної роботи:

д. психол. н., проф. Завацька Н.Є.

Рецензент: к. психол. н., доц. Боярин Л. В.

Сєвєродонецьк 2020

**СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

**Факультет гуманітарних наук, психології та педагогіки**

(повне найменування інституту, факультету)

**Кафедра практичної психології та соціальної роботи**

(повна назва кафедри)

освітньо-кваліфікаційного рівня \_\_\_\_бакалавр\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(бакалавр, спеціаліст, магістр)

напряму підготовки \_\_\_231 Соціальна робота\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(шифр і назва напряму підготовки)

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

**Завідувач кафедри**

**практичної психології**

**та соціальної роботи**

**проф. Завацька Н.Є.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

“26” березня 2020

**З А В Д А Н Н Я**

**НА ВИПУСКНУ КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ БАКАЛАВРА**

**Звоннікова Вікторія Олександрівна**

1. Тема роботи: «Проблеми взаємодії соціального працівника і клієнта та умови її ефективності»

Керівник роботи Тоба Маріанна Василівна, д. психол. н., проф.

( прізвище, ім’я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом вищого навчального закладу від “26”березня 2020 р.

№ 50/15.17

2. Строк подання студентом роботи\_\_\_05.06.2020 р.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Вихідні дані до роботи: *обсяг роботи– 92 сторінки (1,5 інтервал, 14 шрифт з дотриманням відповідного формату), список використаної літератури – 61дж.*

*4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки: проаналізувати наукові джерела з особливостей взаємодії соціального працівника та клієнта; підібрати діагностичний інструментарій згідно вивчення особливостей взаємодії соціального працівника і клієнта; на основі проведеного констатувального експерименту розробити практичні рекомендації щодо взаємодії соціального працівника і клієнта.*

**5. Консультанти розділів роботи:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Розділ | Прізвище, ініціали та посада консультанта | Підпис, дата | |
| Завдання  Видав | Завдання  прийняв |
| 1. | Тоба М.В. – д.психол.н., проф., професор кафедри практичної психології та соціальної роботи | 26.03. 2020 | 26.03.2020 |
| 2. | Тоба М.В. – д.психол.н., проф., професор кафедри практичної психології та соціальної роботи | 26.03.2020 | 26.03.2020 |

6. Дата видачі завдання 26.03.2020р.

**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **з\п** | **Назва етапів** | **Строк виконання етапів** | **Примітка** |
| 1 | Визначення проблеми дослідження та розроблення плану випускної кваліфікаційної роботи бакалавра | 03.2020 р. | 03.2020 р. |
| 2 | Аналіз літератури за проблемою. Робота над теоретичною частиною дослідження. | 03.2020 р. | 03.2020 р. |
| 3 | Розробка діагностичного інструментарію та проведення констатувального експерименту | 04.2020 р. | 04.2020 р. |
| 4 | Узагальнення результатів констатувального експерименту | 04.2020 р. | 04.2020 р. |
| 5 | Розробка рекомендацій щодо умов ефективної взаємодії соціального працівника і клієнта | 05.2020 р. | 05.2020 р. |
| 6 | Підготовка випускної кваліфікаційної роботи бакалавра до захисту та її захист | 06.2020 р. | 06.2020 р. |

**Студентка Звоннікова В.О.**

**Керівник роботи проф. Тоба М.В.**

**РЕФЕРАТ**

У роботі проведено теоретико-методологічний аналіз проблеми вивчення взаємодії соціального працівника і клієнта та умов її ефективності у вітчизняній та зарубіжній літературі; розглядаються особливості взаємодії соціального працівника і клієнта та умови її ефективності.

Наведено результати дослідження взаємодії соціального працівника і клієнта та умов її ефективності; надані практичні рекомендації щодо розвитку ефективної взаємодії соціального працівника і клієнта.

**Ключові слова:** СОЦІАЛЬНА РОБОТА; КЛІЄНТИ; ТИПОЛОГІЯ ПОТРЕБ; СОЦІАЛЬНА ВЗАЄМОДІЯ; ЦІННІСНІ СИСТЕМИ; ПОВЕДІНКА КЛІЄНТА; СОЦІАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК; ПРОБЛЕМИ ВЗАЄМОДІЇ; ЕМПАТІЯ.

**ЗМІСТ**

ВСТУП……………………………………………………………………7

РОЗДІЛ 1. ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОГО НАВЧАННЯ ФАХІВЦЯ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ……………………………………………………………10

1.1.Проблема довірчої поведінки особистості в теорії соціальної роботи…

1.2. Професіограма соціального працівника

1.3. Відновлення соціального функціонування як основна задача соціального працівника

РОЗДІЛ 2. ПРОЦЕСС ВЗАЄМОДІЇ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА І КЛІЄНТА

2.1. Сутність та особливості взаємодії соціального працівника та клієнта. Емпатія як умова ефективності взаємодії

2.2. Основні підходи до процесу професіональної взаємодії соціального працівника і клієнта. Типологія потреб клієнтів у соціальній роботі

2.3. Взаємодія ціннісних систем клієнта і соціального працівника

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

**ВСТУП**

**Актуальність теми дослідження.** Для того, щоб визначити роль соціального працівника в наданні допомоги людям, які потребують соціальної допомоги, потрібно визначити, що сама по собі представляє професія соціального працівника. Допомога людям? Це все правильно, але цього не достатньо. Що б допомагати людям не обов'язково бути соціальним працівником. Тут має бути щось ще. Думаю, це питання пов'язане якось з державою. Професійне самовизначення соціального працівника пов'язано з його цивільним самовизначенням. Його ставлення до того, що відбувається в суспільстві, у владі, в законодавстві. Інститут соціальної роботи потрібен державі і створений ним для виконання суто утилітарної функції - підтримки гомеостазу в суспільстві.

Соціальний працівник - «слуга двох панів». З одного боку він служить людям - допомагаючи справитися з конкретною проблемою, і це є допомагаюча сторона соціальної роботи; з іншого боку, він служить державі, через надання допомоги його громадянам, тим самим знижуючи в суспільстві рівень соціальної напруженості. В силу свого боргу - людського, професійного, він діє виходячи зі своїх гуманістичних принципів, допомагає клієнту. З іншого боку, він виконує суспільну задачу - в кінцевому підсумку зберігаючи рівновагу в суспільстві.

Соціальна робота - це така ж серйозна відповідальна робота, як і будь-яка інша, і має всі ознаки, якими володіє будь-яка інша робота. Не менш важливим аспектом у сфері роботи соціального працівника є феномен ідентифікації з клієнтом. Йдеться про формування у майбутніх соціальних працівників вміння встановлювати оптимальний рівень ідентифікації з клієнтами.

Характер взаємодії соціального працівника та клієнта багато в чому залежить від того наскільки глибоко і міцно фахівець опанував методами і технологіями соціальної роботи. Професійний соціальний працівник взаємодіє з клієнтом відповідно до рекомендацій фахівців області соціальної діагностики, соціальної профілактики або соціальної реабілітації, соціального патронажу або соціальної терапії.

Проблема взаємодії є міждисциплінарним феноменом і тому відбивається в широкому спектрі гуманітарних наук, зокрема є базовою категорією соціологічних концепцій і підходів.

Дослідження питань взаємодії з точки зору його ефективності та результативності передбачає вивчення впливу на нього тих чи інших психолого-педагогічних і соціальних факторів. На жаль сьогодні недостатньо вивчені умови і механізми побудови ефективної взаємодії, що визначають його структурний і змістовий аспекти, фактори ефективної взаємодії стосовно до системи «соціальний працівник-клієнт». Недостатньо досліджень , що містять аналіз причин конфліктної взаємодії, принципів , методів виявлення в системі «соціальний працівник-клієнт», незважаючи на велику практичну затребуваність.

**Об’єкт дослідження** – соціальна робота як професійна діяльність.

**Предмет дослідження** – взаємодія соціального працівника і клієнта та умови її ефективності.

**Мета дослідження:** визначити умови вдосконалення діяльності соціального працівника, необхідні для його успішної взаємодії з клієнтом.

**Завдання дослідження:**

1. Виявити і охарактеризувати теоретичні аспекти взаємодії соціального працівника і клієнта.
2. Визначити характерні особливості взаємодії соціального працівника і клієнта.
3. Проаналізувати значимість професійно значущих якостей соціального працівника для успішної взаємодії з клієнтом.

**Методи дослідження.** Вирішення соціальних проблем клієнтів, стимулювання розвитку їх власних сил і в цілях зміни несприятливої життєвої ситуації. Збір інформації, її обробка, емпіричне дослідження, теоретичне моделювання.

**Теоретичне значення дослідження** полягає в тому, що застосовується як правило, в певних поєднаннях і направленні на розвиток особи її соціалізацію одночасно впливаючи на її свідомість, діяльність і поведінку.

**Практичне значення дослідження:** вся діяльність фахівця спрямована на подолання складних життєвих обставин осіб чи груп осіб; значні зусилля соціального працівника спрямовані на превентивну профілактичну роботу з метою попередження виникнення різноманітних проблем і збільшення кількості клієнтів соціальних служб, установ та організацій.

**РОЗДІЛ 1. ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОГО НАВЧАННЯ ФАХІВЦЯ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ**

**1.1. Проблема довірчої поведінки особистості в теорії соціальної роботи**

Проблема довірчої поведінки повинна стати однією з центральних проблем теорії соціальної роботи. Не можна говорити, наприклад, про етику соціальної роботи не згадуючи про значення довіри. Але в першу чергу, людина повинна навчитися довіряти собі. І це одне із завдань соціальної роботи. Для того, щоб працювати над зазначеною проблемою, слід домовитися щодо поняття «довіра». Перш за все довіра – це ставлення людини до різних об'єктів реального світу, ставлення, яке представлено в суб'єктивних переживаннях. Так, «якщо в процесі ціннісного ставлення до об’єкта і переживання зв’язків з ним у людини з’являється оцінка об’єкта як значимого і одночасно безпечного для нього, то в цьому випадку виникає довіра». Людина не може жити, не довіряючи нікому. Якщо це відбувається – можна говорити про найскладніші негативні наслідки і, зокрема, про дезадаптації людини, який як би випадає з системи соціальних взаємодій. Як наслідок виникає відчуття розпаду цілісності світу, його ворожості. Індивід займає оборонну позицію, активність в цьому випадку може підмінятися або агресивною поведінкою, або пасивним апатичним наглядом. Не в силах адекватно оцінювати ситуації і своє становище людина готує собі місце аутсайдера в будь-якій соціальній групі.

У житті існують різні довірчі відносини, які соціальний працівник повинен враховувати для аналізу проблемної ситуації. Зокрема соціальною психологією виділяються наступні види довірчих відносин:

1. Обидва суб’єкта взаємодії довіряють і собі, і партнеру. В цьому випадку виникає довірче діалогічне спілкування.
2. Кожен із взаємодіючих суб’єктів довіряє тільки собі і не довіряє іншому. Результат такого спілкування – суперництво і конфронтація.
3. Обидва партнери довіряють один одному більше, ніж самі собі. Такий вид взаємодії супроводжується перекладанням відповідальності один на одного і призводить до безвідповідальності взагалі. Один партнер довіряє в рівній мірі собі, а інший – тільки собі. Такий взаємозв’язок призводить до маніпуляції з боку іншого.
4. Один партнер довіряє в рівній мірі собі і іншому, а другий довіряє першому більш, ніж собі. У цьому випадку перший перетворюється на авторитарну особистість.
5. Один довіряє тільки собі, а другий – тільки іншому. В цьому випадку в наявності залежність другого, перший може використовувати його як засіб.

Отже, людина в рівній мірі повинна довіряти собі і іншим. Людина, що довіряє собі, як правило незалежна, впевнена в собі особистість. Однак при абсолютизації цих якостей і без довіри до інших людей спрямовує свою енергію лише на підтримку власних амбіцій і стає підозрілим і брехливим. Така життєва стратегія асоціальна і може привести до ізоляції. Людина яка не довіряє собі, не здатна приймати самостійні рішення за підтримкою ззовні. Розглянута психологічна проблема довіри обов’язково повинна враховуватися в соціальній роботі. Соціальний працівник, моделюючи і застосовуючи в роботі з клієнтом довірчі відносини, повинен показати переваги таких відносин, намагатися зняти страхи і побоювання перед саморозкриттям індивіда суспільству. Показати можливість і міру з’єднання психологічного захисту і довіри в єдину стратегію.

В результаті розгляду даного питання можна сказати, що довірчі відносини не повинні будуватися тільки на емоційній основі, такі відносини переходять в прихильність і, як сказано було вище, в залежність. Людина повинна довіряти не сліпо, а раціонально прораховуючи ситуацію, відстежуючи власні цілі і засоби. Лише така людина – захищена.

При формуванні професійно-ціннісних орієнтацій майбутнього фахівця соціальної роботи в процесі професійної підготовки необхідно орієнтувати його на гуманістичні цінності, значущі ддля суспільства, і акцентувати увагу на формування особистісних якостей фахівця соціальної роботи ( гуманізм, тактовність, емпатія та ін.) як професійно ціннісних.

Професіоналізм як одне з провідних додатків соціальної роботи базується і формується на основі особистісних і професійних якостей, ціннісних орієнтацій і інтересів соціального працівника. Розвитку цих якостей сприяє вирішення наступних завдань:

* Розвиток особистісного інтересу до обраної професії;
* Отримання початкових уявлень про основи професійної роботи;
* Розвиток професійно-мотиваційної установки на майбутню діяльність;
* Формування професійно-особистісної «Я-концепції».

Таким чином, професіоналізація – найважливіший етап життя людини, пов’язаний з рішенням професійного самовизначення і професійної адаптації. На соціального працівника покладається особлива місія, виконати яку він може тільки за умови формування особливих особистісних якостей. Багатство його особистості набуває суспільної значущості, стає умовою розвитку як виробничих, так і соціальних відносин. У процесі формування особистості соціального працівника важливу роль відіграє професійне виховання. Соціальний працівник клієнт комунікативний.

У широкому сенсі професійне виховання – це функція трудового і суспільного життя; у вузькому сенсі – функція навчального закладу.

Професійне виховання соціальних працівників включає в себе профорієнтацію, оволодіння професією, початок самостійної трудової діяльності, безперервне підвищення кваліфікації і наставництво. Виховна функція власне навчального закладу полягає у створенні умов, при яких процес освіти, що включає виховання, навчання, розвиток, перетворюється в процес самонавчання, самовиховання, саморозвитку.

Ще одна важлива особливість соціальної роботи як професії проявляється в її посередницькому характері, що є наслідком її спрямованості на цілісності людини і орієнтації на життєві проблеми реальних людей.

Основні напрями посередництва:

- між клієнтом і різними соціальними інститутами;

-між клієнтом та іншими фахівцями;

-між іншими фахівцями, що залучаються до вирішення життєвих проблем клієнта;

-між клієнтами.

Дослідження в цьому плані показали, що основні принципи професійного виховання: принцип творчого саморозвитку особистості; принцип самопізнання; принцип пріорітету практики; принцип співтворчості викладача і студента; принцип історизму. В умовах непростої соціокультурної та економічної ситуації в нашому суспільстві здатність вирішувати різного роду світоглядні питання фахівцями соціальної сфери залежить від вміння мислити системно, діалектично, не втрачати цілого за частковим, бачити завжди клієнта з усіх боків, а не симптоми чи окремі ознаки його занедужання і втрати опори в сім’ї, на роботі, в побуті, у суспільстві. Тому формування світогляду представників цієї важливої професії є складним процесом, що вимагає міцних знань соціології, психології, педагогіки, медицини, правознавства, економіки, теорії управління та інших галузей, її ефективність значною мірою залежить від самого соціального працівника, його вмінь, досвіду, особистих якостей. Розвиток соціальної роботи в нашій країні з усією очевидністю показав необхідність професіоналізації цієї гуманної практики, що, в свою чергу, вимагає підвищеної уваги до формування професійної компетентності соціального працівника.

**1.2. Професіограма соціального працівника**

Соціальна робота – це складний процес, що потребує ґрунтовних знань в різних сферах суспільного життя. Її ефективність багато в чому залежить від самого соціального працівника, його вмінь, досвіду, особистісних якостей, тобто від його професіоналізму та професійної компетентності. Компетентний соціальний працівник повинен володіти методами, прийомами, технологіями соціальної роботи, а також вміннями, необхідними для їх застосування. Компетентність представляється інтегральним поняттям, у якому можна виділити кілька рівнів: компетентність – як здатність до інтеграції знань і навичок і їх використання в умовах вимог зовнішнього середовища, що швидко змінюються; концептуальна компетентність; компетентність в емоційній сфері, в області сприйняття; компетентність в окремих сферах діяльності. Професійна компетентність визначається не просто як сума знань, необхідних для надання професійної допомоги і послуг окремим особам, групам, організаціям, громадянам, а як певний рівень професіоналізму, сукупності особистісних якостей психологічних характеристик, які сприяють створенню індивідуального «професійного почерку», професійного стилю. Головним внутрішнім стимулом праці в соціальній сфері є альтруїстична мотивація – бажання фахівців із соціальної роботи приносити користь своїм клієнтам і суспільству. Також до значимих внутрішніх стимулів відносять можливість постійного прояву самостійності, ініціативи і творчості в роботі. До зовнішніх стимулів належить суспільне визнання важливості професії соціального працівника, усвідомлення необхідності її здійснення для підвищення соціального здоров'я і благополуччя громадян, прояв поваги з боку оточуючих. Завдання фахівця із соціальної роботи полягає у тому, щоб допомогти клієнтові знайти себе, знайти своє місце в динамічно мінливому світі, зорієнтуватися в нових соціальних відносинах, і спілкування є важливим інструментом у цьому процесі. Фахівець із соціальної роботи повинен мати навички саморегуляції, самоорганізації (уміти опановувати свої думки), почуття, поведінку, проводити самоспостереження), що є основою самовдосконалення й професійного росту. В особливих, важких або екстремальних умовах діяльності, коли зовнішні або внутрішні фактори викликають порушення нормальної діяльності функціональних систем, виникає природна потреба відновити рівновагу, збалансованість психічних процесів. У результаті усвідомлення ситуації з’являється мотив тієї або іншої дії з метою пристосування до нестандартної обстановки, відбувається активізація системи психічної саморегуляції, виникає потреба «зібратися», «мобілізуватися», «перебудуватися». Вся діяльність соціального працівника має слугувати створенню атмосфери комфорту та безпеки особистості, забезпеченню охорони життя та здоров`я громадянина, створенню гуманних здорових відносин в соціальному середовищі. Професійний успіх соціального працівника визначається результативністю його діяльності, а результат залежить від професійних можливостей фахівця соціальної сфери. Компетентність є важливою умовою успіху діяльності соціального працівника та показником його можливостей. Поняття «компетентність соціального працівника» складається з наявних у майбутнього фахівця соціальної сфери професійних знань, умінь та навичок, особистісних якостей, вміння застосовувати здобуті знання, вміння та навички на практиці. Рівень компетентності соціального працівника визначається ступенем сформованості всіх цих елементів, їх вдалому поєднанні. Підготовка фахівців соціальної роботи в Україні має орієнтуватися на забезпечення умов для їх професійного самовизначення, професійно-особистісного формування, розвитку суб’єктності, готовності до здійснення професійної діяльності й професійного самовдосконалення, тобто на підготовку висококваліфікованих фахівців соціальної роботи з високим рівнем культури, мобільності, творчості, адаптивності до соціально-економічних змін, здатних забезпечувати невпинний прогресивний розвиток суспільства. Проте системі підготовки соціальних працівників властива низка проблем, зумовлених як загальним становищем освіти, так і особливостями становлення соціальної роботи в Україні. Аналіз сучасної ситуації в сфері професійної підготовки соціальних працівників в Україні дає підстави вважати, що актуальною проблемою соціальної роботи як наукової галузі і навчальної дисципліни постає питання єдиних стандартів освіти, узгодженості концепцій, на яких ґрунтується викладання базових курсів із соціальної роботи у різних університетах. Для того, щоб соціальна робота розвивалась в Україні як фах і наука, на нашу думку, потрібно дотримуватися системного підходу, враховуючи особливості становлення соціальної роботи як окремого напряму підготовки у вищій школі, конкурентоспроможність випускників соціальної роботи на ринку праці та відповідність нормативно-правової бази до сучасних умов в соціальній сфері. Таким чином, важливою проблемою в Україні залишається питання щодо узгодження змісту ступеневої підготовки соціальних працівників на різних освітньо-кваліфікаційних рівнях. Тут йдеться про те, що державні стандарти мають бути укладені таким чином, щоб зміст освіти фахівців був дійсно стандартним у базовому компоненті незалежно від того, в якому навчальному закладі (одного рівня акредитації) здобув цей рівень студент. Звичайно, кожен заклад має право на певний творчий підхід, і цей підхід він може реалізувати шляхом наповнення курсів з вибіркового компонента змісту освіти. Ми вважаємо, що важливими є питаннями забезпечення принципів послідовності та наступності при розробці змісту підготовки фахівців в соціальній сфері усіх освітньо-кваліфікаційних рівнів. І саме тут, необхідно приділити особливу увагу тому, щоб відповідно узгоджувались між собою освітньо-професійні програми, освітньо-кваліфікаційні характеристики, навчальні та робочі програми підготовки фахівців різних освітньо-кваліфікаційних рівнів. Реформування соціальної сфери, складність соціально-економічної ситуації в країні, збільшення інформаційного потоку, впровадження нових технологій, соціальних програм, внесення змін до законодавства щодо соціальної політики, соціального захисту населення та інші зміни в сучасному суспільстві зумовлюють потребу соціально-психологічного супроводу професіоналізації фахівців з соціальної роботи, здатних не лише опанувати професійно важливі якості, але й володіти особистісним потенціалом, життєстійкістю і життєздатністю в умовах сьогодення, вміти застосувати їх на практиці, а також протистояти екологічним, економічним, соціальним, інформаційним та іншим ризикам.

Соціальний працівник - спеціаліст, який виконує соціальну роботу як професіонал. Соціальні працівники - використовують свої знання і вміння для соціального обслуговування індивідів, сімей, груп, общин, організацій, суспільства в цілому. Соціальні працівники допомагають людям вирішувати проблеми, створюючи для цього необхідні ресурси, забезпечують взаємодію між людьми чи між людиною та середовищем у цілому, підвищують відповідальність організацій за людину, впливають на соціальну політику .Професія соціального працівника спрямована на соціальну спеціалізовану діяльність, об’єктивно необхідну для функціонування державних і громадських систем соціальної допомоги різним категоріям населення, для реалізації життєвих, потенційно закладених у кожній людині сил для самозабезпечення і саморозвитку. Як зазначає, відомий російський дослідник О.Б. Бєлінська, предметно-інструментальна основа професійної діяльності соціального працівника включає професійні знання та досвід. Професія соціального працівника передбачає конкретну діяльність, яка реалізується у визначеній функціонуючій системі соціальної роботи, в конкретній соціальній службі чи окремому спеціалізованому центрі. Вимоги до рівня знань та умінь соціального працівника витікають з міжнародних вимог до кваліфікації соціального працівника. Згідно із "Стандартом кваліфікації практичної соціальної роботи" йому необхідно мати уяву про теорію і методику роботи з окремими клієнтами і групою; ресурси та послуги, які надаються суспільством; програми і мету соціальних служб як суб’єкта регіонального та локальних рівнів; організацію місцевої інфраструктури і розвитку служб охорони здоровя та соціального забезпечення; основи соціально-економічної й політичної теорії; расові, етнічні та інші культурні групи в суспільстві (їх морально-етичні цінності та норми, можливі проблеми); результати професійних і наукових досліджень, які можна використовувати в практичній роботі; концепції та методи соціального прогнозування; теорію і практику проведення спостережень, зокрема, за практичною соціальною роботою; теорію і практику управління персоналом; соціальні, психологічні, соціологічні методи і методики; теорії та методи психосоціальної оцінки різних видів і форм втручання з боку соціальних служб,а також диференційного діагнозу стану клієнта; теорію та методи адвокатської практики; етичні стандарти і практику професійної соціальної роботи. Соціальний працівник мусить володіти широким колом відповідних знань та умінь, які умовно можна обєднати в наступні групи: загальні вимоги до освіти спеціаліста; вимоги до знань та умінь з циклу загальних гуманітарних і соціально-економічних дисциплін; вимоги до знань і вмінь з циклу загальних математичних і природничих дисциплін; вимоги до знань і вмінь з циклу загально-професійних дисциплін; вимоги до знань і вмінь з циклу спеціальних дисциплін. Соціальний працівник повинен знати: специфіку роботи в різному соціальному середовищі; використовувати передовий вітчизняний та зарубіжний досвід соціально-культурної діяльності; основні психічні функції та їх фізіологічні механізми, співвідношення природних і соціальних факторів у становленні психіки, розуміти значення волі та емоцій, потреб і мотивів, а також несвідомих механізмів у поведінці людини; дані наукових досліджень стосовно особистості, її формування в процесі соціалізації, основні закономірності та форми регуляції соціальної поведінки в соціальних спільнотах і групах, особливості протікання соціальних процесів; володіти основами соціологічного аналізу; типологію, основні джерела виникнення і розвитку масових соціальних явищ, форми соціальної взаємодії, фактори соціального розвитку, типи і структуру соціальних організацій та інституцій; основи загальної педагогіки, психології та їх спеціальних розділів; форми, засоби, методи психолого-педагогічного впливу, форми, методи виховної роботи і просвіти; національні особливості побуту і сімейного виховання, народні традиції регіонів, вміло використовувати їх у практичній соціальній роботі; норми сімейного, трудового, житлового законодавства, які регулюють питання охорони материнства та дитинства, права неповнолітніх, пенсіонерів, людей з особливими потребами і забезпечують їх соціальний захист; основи кримінального та цивільного права; порядок та організацію опіки, піклування, всиновлення, позбавлення батьківських прав, направлення до спеціальних навчально-виховних закладів; організацію медико-соціальної роботи, санітарної просвіти і пропаганди здорового способу життя.

Соціальний працівни повинен уміти: забезпечити посередництво, з одного боку, між особистістю і сімєю, а з іншого, між різними громадськими і державними структурами; забезпечити звязок між особистістю і мікросередовищем, дітьми та дорослими, сімєю та суспільством; впливати на стосунки між людьми та ситуацію в малій групі, стимулювати клієнта до виконання соціально-значущої діяльності; працювати в умовах неформального спілкування, сприяючи ініціативі та активній життєвій позиції клієнта; надавати психологічну характеристику особистості, інтерпретувати власний психічний стан, володіти прийомами психодіагностики і психічної саморегуляції; вести організаційно-управлінську, дослідницько-аналітичну, науково-педагогічну і практичну роботу на різних об’єктах професійної діяльності; надавати першу медичну допомогу. Згідно з циклом спеціальних дисциплін соціальний працівник має знати: особливості соціальної екології, методи оцінки стану навколишнього середовища, володіти екологічною культурою; актуальні проблеми геронтології, методи організації медико - соціального обслуговування людей похилого віку та специфіку роботи з даною категорією; методи соціальної статистики, використання статистичних вимірів у соціальній роботі; конкретний досвід діяльності місцевих органів і центрів соціального захисту населення та його використання в практичній роботі; як використовувати в практичній діяльності особливості спеціальної підготовки: організувати допомогу населенню, соціальну роботу в трудових колективах, медико-соціальну допомогу населенню, соціальну роботу з молоддю, сім’ями та дітьми, соціальну реабілітацію і трудотерапію, роботу з особами похилого віку та людьми з особливими потребами тощо.

Соціальний працівник повинен уміти: володіти методикою і технологією соціального прогнозування та проектування, використовувати отримані знання в реальних проектах; володіти процедурою і методами соціальних інновацій, творчо використовувати інновації в практиці соціальної роботи; застосовувати отримані знання для розв’язання сучасних проблем зайнятості населення, вести соціальну роботу серед безробітних, надавати їм моральну та матеріальну підтримку, допомагати в працевлаштуванні; використовувати поглиблені знання спеціальних розділів психології та педагогіки соціальної роботи; вести соціальну роботу з урахуванням сучасної етнографічної та демографічної ситуації; володіти методикою дослідницької роботи при аналізі конкретних явищ і процесів в соціальній сфері, використовувати і впроваджувати отримані результати досліджень. Окрім цього, соціальний працівник повинен уміти просто і грамотно говорити і писати, навчати інших, уважно і доброзичливо реагувати на емоційні і кризові ситуації, бути прикладом у професійних стосунках, пояснювати складні психосоціальні явища, ефективно організовувати свою роботу, шукати джерела і отримувати засоби для допомоги іншим. Важливим моментом професійної соціальної роботи є міждисциплінарний підхід до розв’язання проблем, які виникають у клієнта. Працюючи у складі професійних груп разом із лікарями, педагогами, соціологами, практичними психологами, соціальними юристами, соціальний працівник має можливість комплексно вирішувати проблеми сімї, окремої особистості чи соціальної групи, безумовно, спираючись на потенціал даного суб’єкта. Таким чином, структура професійних обов’язків соціального працівника досить складна і різноманітна, а обсяг знань, умінь і навичок цього спеціаліста не може обмежуватись характеристиками, які закладені у посадових інструкціях. Вона постійно розвивається і вдосконалюється, що передбачає постійний розвиток особистості соціального працівника, його перепідготовку і підвищення кваліфікації. На думку О.Б. Бєлінської, серед важливих вимог до соціального працівника слід віднести і таку, як "педагогічна культура соціального працівника". До структурних елементів педагогічної культури, як правило, відносять педагогічні здібності, педагогічну майстерність, психолого-педагогічну спрямованість особистості, мистецтво спілкування з людьми і культуру професійної поведінки.

До соціального працівника предявляються наступні кваліфікаційні вимоги:

1. Вимоги до особистісних якостей: гуманістична спрямованість особистості; особиста і соціальна відповідальність; почуття власної гідності й поважання гідності іншої людини; емпатичність; готовність зрозуміти іншу людину і надати їй всебічну допомогу і підтримку.

2. Вимоги до діяльності: а) до посадових обов’язків: організація соціальне значущої діяльності для клієнта серед населення; соціально-правовий захист клієнта; координація діяльності різних громадських і державних організацій для підтримки клієнта; б) до професійних знань і вмінь: вміти бачити проблеми клієнта, діагностувати їх; вміти визначати характер необхідної допомоги, надавати консультації в своїй роботі, а також застосовувати корекцію та реабілітацію; в) до рівня сформованості діяльністно-рольових вмінь; вміти встановлювати партнерські стосунки з клієнтом, формувати нові соціальні ролі у клієнта.

3. Вимоги до особливостей соціальної взаємодії соціального працівника і клієнта: вміти координувати соціальні зв’язки і стосунки, свої власні дії на основі навичок спостереження, відбору та аналізу соціальне значущої інформації тощо.

4. Вимоги до комунікативних навичок і вмінь: володіти культурою спілкування (вміти слухати і чути, володіти культурою безконфліктного спілкування).

У професійному становленні особистості соціального працівника виступає "Я-образ", "Я-концепція". Реалізація індивідуально-творчого підходу передбачає перш за все, формування і розвиток у соціальних працівників ідеального особистісно-професійного "Я". Яким я мушу стати, аби бути спеціалістом високого рівня, професіоналом-майстром, спеціалістом-творцем? Відповідь на це питання повязана з оновленням мотиваційної сфери, результатом чого є виникнення внутрішньої мети, усвідомлення особистісного змісту професійних знань, умінь, навичок, якостей, розвиток професійної рефлексії. Професійна рефлексія, повязана з професійним усвідомленням та самоусвідомленням, допомагає спеціалісту вийти зі стану своєрідного "поглинання" самою професією і подивитись на неї з позиції спостерігача зі сторони, зайняти позицію поза нею, над нею для судження про неї. Професійна рефлексія визначає ставлення спеціаліста до самого себе як до субєкта діяльності, спроба побачити себе в конкретній робочій ситуації. Здатність порівнювати, зіставляти власне бачення себе з оцінками інших учасників взаємодії допомагає соціальному працівникові усвідомлювати, як він у дійсності сприймається та оцінюється іншими людьми. Особливо важливими, на думку відомого російського науковця П. Д. Павленка, є такі особистісні якості соціального працівника, які умовно можна поділити на три групи.

До першої групи належать вимоги, які пред’являють в ході професійної діяльності до психічних процесів (сприймання, память, уява, мислення), психічних станів (апатія, стрес, тривожність, депресія), емоційних (стриманість, індиферентність) і вольових (наполегливість, послідовність, імпульсивність) характеристик.

До другої групи відносять самоконтроль, самокритичність, самооцінку своїх учинків, а також стресостійка якість - фізична тренованість, самонавіювання, вміння переключатися та управляти своїми емоціями. Третя група включає комунікативність (вміння швидко встановлювати контакт з людьми), емпатичність (вміння вловлювати зміну в настрої людей, виявляти їх установки та очікування, співпереживати), красномовність (вміння впливати і переконувати словом).

Таким чином, професійне становлення спеціаліста - складний, неперервний процес "проектування" особистості. Усвідомлення себе в майбутній професії сприяє формуванню власної моделі професіонала, а багатогранність особистості набуває суспільної значущості, стає умовою розвитку як виробничих так і соціальних відносин.

Соціальний працівник зобов’язаний: виявляти сімї та окремих осіб, які потребують соціально-медичної, психолого-педагогічної, матеріальної чи іншої допомоги, охорони морального, фізичного і психічного здоров;я; виявляти причини виникнення у них проблем, конфліктних ситуацій (за місцем роботи, навчання, у сімї та ін.), сприяти їх вирішенню і надавати соціальну допомогу; сприяти різноманітним громадським і державним організаціям і закладам у наданні необхідної соціально-економічної допомоги групам населення, які її потребують; надавати допомогу в сімейному вихованні, укладанні трудових договорів про надомну роботу жінкам, які мають неповнолітніх дітей, інвалідам, пенсіонерам; проводити психолого-педагогічну та юридичну консультації з питань сімї та шлюбу, виховну роботу з неповнолітніми дітьми з девіантною поведінкою; виявляти дітей і дорослих, які мають потребу в опікунстві, влаштуванні в лікувальні та навчально-виховні заклади, отриманні матеріальної, соціально-побутової чи іншої допомоги і сприяти їм; організовувати громадський захист неповнолітніх правопорушників, виступат в ролі їх громадського захисника у суді; брати участь у роботі зі створення центрів соціальної допомоги сімї (всиновлення, опікунство, соціальна реабілітація), притулків, молодіжних, підліткових, дитячих і сімейних центрів, клубів та асоціацій, об’єднань за інтересами та ін.; організовувати і координувати роботу з соціальної адаптації та реабілітації осіб, що повернулися з місць позбавлення волі й спеціальних навчально-виховних закладів.

Трудова діяльність людини є найбільш типовим прикладом практичної діяльності, в зв’язку з чим на перший план виходить питання про професійну етику - одну з фундаментальних теоретичних основ будь-якої професійної діяльності, науку про професійну мораль, тобто сукупність ідеалів і цінностей, етичних принципів і норм поведінки, які відображають сутність професії та забезпечують взаємостосунки між людьми, що складаються в процесі спільної діяльності.

Таким чином, професійна етика - це моральна самосвідомість певної професійної групи, її психологія та ідеологія. У практиці повсякденної діяльності професійна етика являє собою сукупність норм поведінки спеціалістів. Норми професійної етики піддаються змінам під дією зовнішніх і внутрішніх, по відношенню до професії, факторів. Вони безпосередньо впливають на поведінку спеціалістів, змушуючи їх діяти певним чином.

Соціальна робота як особливий вид професійної діяльності складається зі специфічної, тільки їй притаманної системи цінностей, що сформувалися в процесі становлення принципів і норм поведінки спеціалістів.

Однак як професійна діяльність соціальна робота базується на трьох фундаментальних положеннях - загальнолюдських цінностях:

1. Повага до людини, визнання її безумовної цінності, незалежно від реальних досягнень і поведінки особистості. "Людина - ціль в самій собі й не може виступати ні для кого як засіб для досягнення інших цілей.

2. Людина - це унікальна соціальна істота, яка реалізує свою унікальність у стосунках з іншими людьми і залежить від них у розвитку своєї унікальності.

3. Людині притаманна здатність до змін, покращання свого життя, зростання, а звідси - прагнення до свободи вибору, прийняття рішень. Без віри у цю здатність неможливо знайти обґрунтування для цілей соціальної роботи, які передбачають можливість зміни на краще, вдосконалення людини і суспільства. Саме тому в своїй практичній діяльності соціальні працівники потребують не тільки моральних орієнтирів, які визначають загальний, основний напрям їхньої діяльності, й окремих правил, характерних для повсякденної роботи, без дотримання яких неможливо реалізувати відповідні моральні норми та принципи. Саме тому в етичних нормах соціального працівника відображено основні вимоги і критерії поведінки фахівця, які випливають зі специфічних умов та змісту його діяльності.

Професійна етика соціального працівника пропонує пошук резервів, використання різноманітних ресурсів: від соціальних до особистих як самого соціального працівника, так і його клієнтів. Усе це можливо і допустимо лише з соціальною і професійною метою, і ні в якому разі не у вузько корпоративних чи особистих корисних інтересах. Основними категоріями етики соціальної роботи є професійні етичні стосунки, етична свідомість, етичні дії та професійний обовязок спеціаліста. Дотримання розумних інтересів клієнта, особиста відповідальність соціального працівника за небажані для клієнта та суспільства наслідки його дій, визнання права клієнта щодо прийняття самостійного рішення на будь-якому етапі спільних дій, прийняття клієнта таким, яким він є, конфіденційність, доброзичливість, безкорисливість, чесність і відкритість у взаємостосунках соціального працівника та клієнта, повнота інформування клієнта про заплановані заходи, відсутність упереджень по відношенню до клієнта.

У міжнародній практиці склалася динамічна система соціальних норм і правил, які забезпечують необхідні умови життя суспільства і функціонування держави, узгоджену взаємодію людини, громадянина, соціальної групи, суспільства та держави. Вітчизняне законодавство, ґрунтуючись на міжнародних аналогах, мусить сприяти економічному, соціальнj-політичному і духовному розвитку суспільства, підвищенню якості життя людей з урахуванням історичних і національних особливостей країни та характеру державної влади. Після прийняття Конституції України (28 червня 1996 року), а також низки Указів Президента України, Постанов Кабінету Міністрів України з різних проблем соціального буття суспільства вітчизняному правознавстві визначилася тенденція до виокремлення особливої галузі права - права соціального.

**1.3. Відновлення соціального функціонування як основна задача соціального працівника**

У професійній взаємодії соціального працівника і клієнта значне місце повинно відводитися вирішенню завдань соціальної адаптації та реабілітації, відновлення соціального функціонування. Соціальний працівник покликаний впливати на процес соціальної адаптації особистості, що потрапила у важку життєву ситуацію, до середовища життєдіяльності в зв'язку зі зміною соціального статусу (вихід на пенсію, втрата роботи, інвалідність і та ін.) і змін в самому соціальному середовищі (соціально-економічні реформи і та ін.). Характер взаємодії середовища і особистості визначається різними факторами, найважливішими з яких є особистісний початок, здатність суб’єкта до діяльної самооцінки та оцінки умов соціального середовища. Соціальний працівник повинен володіти навичками професійного впливу на соціально-психологічний, соціально-рольовий, соціально-організаційний і інші рівні адаптації.

Соціальна реабілітація (відновлення здатності людини до життєдіяльності в соціальному середовищі) відноситься до найбільш важливих аспектів взаємодії соціального працівника і клієнта. Успішність здійснення соціальної реабілітації багато в чому залежить від дотримання соціальним працівником ряду принципів: *етапності, комплексності, послідовності, обов'язковості і добровільності, доступності* і ін., а також *різних рівнів адаптації* (медико-соціальний, професійно-трудової, соціально-рольовий, соціально-психологічний і т. д.). Кожен з яких повинен включати в себе певний набір методів реабілітації. Необхідним компонентом взаємодії соціального працівника і клієнта є планування індивідуальної підтримки клієнта на основі його запитів і психосоціальної проблеми. В останні роки з різних причин, соціальні проблеми торкнулися багатьох людей, що займають досить високе соціальне, становище, наприклад в проблемі розлучення. Складнощі пов’язані з розлученням, можуть посилюватися матеріальною скрутою, визначенням обов’язків по відношенню до дітей, розділом майна, переживаннями внаслідок зміни соціального статусу.

Зростаюче безробіття характерне не тільки для нижчих шарів суспільства, але вразила і середній шар службовців. У всіх соціальних групах виникає ряд проблем, які будучи соціальними за своїм характером в свою чергу, породжують і проблеми психологічного плану. Наприклад, втрата роботи може легко привести до депресії і апатії. Безробітний відчуває себе ізольованим від інших людей, неповноцінним , у нього з’являється почуття провини. У цих випадках недостатньо провести тільки співбесіду, хоча і воно може запобігти подальшому погіршенню психічного стану людини. Іноді соціальна проблематика затуляє собою індивідуальні проблеми особистості і взаємин. Зловживання алкоголем займає одне з перших місць серед причин виникнення проблем у родині, в матеріальному становищі. Клієнт думає, що йому досить поміняти місце проживання або місце роботи і все владнається само собою. Однак і після цих заходів алкоголь знову і знову завдає шкоди соціальному типу положенню клієнта. Ситуації клієнта можуть буду важкими, тупиковими, небажаними, можуть стати перешкодами на шляху досягнення цілей. Якщо людина або сім’я вирішують звернутися за допомогою, соціальний працівник повинен виявити погляд кожної людини на істоту його проблеми:

- як клієнт сприймає стоїть перед ним проблему;

- наскільки сильний дискомфорт або стрес вона викликає;

- до якої міри порушені стабільність або рівновагу;

- які заходи приймалися для зміни ситуації;

- які можливості має клієнт, щоб подолати труднощі, та ін.

У процесі вивчення проблема може виявитися дещо інший, ніж представлялася спочатку, або може виявитися сукупність психосоціальних проблем клієнта, вирішення яких вимагає соціальної допомоги. Визначити суть проблеми і намітити план допомоги допомагає типологія психосоціальних потреб. В даний час створені класифікації потреб і проблем клієнтів. Вони узгоджуються з професійною спрямованістю на нормалізацію соціального функціонування індивідів, сімей і груп. Ступінь участі соціального працівника в наданні практичної та конкретної допомоги при вирішенні соціальних проблем залежить від сфери діяльності клієнта, його професійної ролі і характеру проблеми.

Безсумнівно, в першу чергу клієнт повинен використовувати власні можливості. Хоча соціальний працівник може виступити тут в ролі посередника, але він повинен бути дуже уважний, оскільки з такою роллю пов'язаний певний ризик, коли замість того, щоб сприяти розвитку активності клієнта, він робить його більш пасивним. Але якщо людина дійсно погано справляється з ситуацією або не здатний діяти, то тут необхідний соціальний працівник, який виступає в якості «другого я». Специфіка взаємодії соціального працівника з клієнтом як носієм проблеми полягає в необхідності його залучення в рішення своїх проблем і набуття впевненості у власних силах. Вона передбачає наявність у соціального працівника особливих професійно значущих якостей, відповідних гуманістичним принципам соціальної роботи. Підвищення ефективності соціально-психологічної взаємодії передбачає використання найбільш результативних методів і методик соціальної роботи. В основі методик знаходиться той чи інший оцінний метод або групи методів.

Оціночний метод - це способи, прийоми, за допомогою яких оцінюється ефективність соціальної роботи.

Одним з таких методів є метод оцінки ефективності взаємодії на основі задоволення потреб клієнта. У практиці соціальної роботи також використовуються соціологічні дослідження: анкетування, опитування, інтерв'ювання та ін. Однак дослідження в області ефективності соціальної роботи почалися порівняно недавно - з 1996 Г.20, і тому є тільки перші наукові підсумки, пов'язані головним чином з визначенням видів, методик і методів, за допомогою яких можна здійснювати оцінку ефективності спеціальної роботи.

Таким чином, взаємодія соціального працівника з клієнтом - це форма соціальної комунікації або спілкування, в процесі якої систематично здійснюється їх вплив один на одного, реалізується дію кожного і досягається пристосування одного до дій іншого, спільність у розумінні ситуації, сенсу дії, спрямованих на вирішення проблеми клієнта або зміна соціальної ситуації. Серед форм взаємодії можна виділити безпосередній контакт між соціальним працівником і клієнтом і опосередковані форми, які передбачають цілий ряд сполучних ланок і механізмів. В процесі взаємодії використовуються різні технології, методи і методики, метою яких є найбільш повне задоволення потреб клієнта, його реабілітації, адаптації, відновлення соціального статусу. Динамічна взаємодія, корективний поведінкова зв'язок, який існує між соціальним працівником і клієнтом для створення атмосфери допомоги і підтримки, формується на основі проходження певним етичним нормам, включаючи індивідуальний підхід і надання клієнту можливості самому визначати свої дії, повніше використовувати свій особистісний потенціал для самореалізації.

Основна мета соціального працівника в цій взаємодії - надання допомоги людині у вирішенні його проблем, включаючи всі можливі і необхідні механізми соціального функціонування самої людини або соціальної групи. Це повинно бути взаємодія, засноване на діалозі, на співпрацю, спільну діяльність з пошуку шляхів вирішення виникаючих проблем. Діалог же між соціальним працівником і клієнтом може відбутися лише в тому випадку, якщо сторони прагнуть зрозуміти один одного, позицію кожного, приймаючи її як цінність, здатну збагатити і підняти; а не пізнати, осягнути все розумовою аналізом, прагнучи, все і вся «розкласти по поличках», як це нерідко відбувається. Соціальний працівник, налаштований на порозуміння, не просто вислуховує клієнта і дає поради, а прагнути витягти і розшифрувати глибинні смисли комунікативних сигналів, що йдуть від клієнта. Він розуміє, що в комунікативних текстах можуть бути прямі і непрямі смисли, в залежності від психологічного і фізичного стану клієнта, від почуттів, які він відчуває в даний момент, від того, які зовнішні фактори визначають і впливають на ситуацію, що склалася, включаючи життєві ситуації, які складалися протягом тривалого часу. Можуть впливати і цінності, пріоритети, які важливі для клієнта в його житті. Залежно від усього вищесказаного людина може говорити про одну й ту ж ситуацію, проблеми по-різному, вкладаючи різні смисли. Перед соціальним працівником систематично, особливо з огляду на той факт, що він працює з людьми, що знаходяться в ситуації небезпеки для життя, здоров'я, взаємовідносин з оточуючими, стоять складні завдання. Йому необхідно зрозуміти і описати реальну ситуацію, в яку потрапила людина, спираючись на безліч вербальних і невербальних сигналів, часто суперечливих по суті, яка і стала основою для виникнення і розвитку проблем, джерелом переживань людини. Розуміння пов'язано з переживанням, яке «відбиває цілісність душевного і духовного життя» і соціальному працівнику необхідно не просто вибудувати уявний конструкт, а пережити самому ситуацію, що склалася, встати «на місце іншого».

Складність і особливості взаємодії соціального працівника і клієнта визначаються віковими та індивідуальними особливостями клієнта, характером проблем, з якими він зіткнувся і його психологічним станом, характером психологічних контактів, впливом соціального середовища. Кризова ситуація клієнта, в якій опинився кожен клієнт, зумовлює появу перешкод і бар'єрів, які ускладнюють спілкування і комунікативна взаємодія соціального працівника і клієнта. Найпоширенішими з них, як показали результати вивчення теорії і досвіду соціальних установ і організацій м Пскова, є:

- Бар'єри нерозуміння (Фонетичний, стилістичний, емоційний, логічний);

- Соціальні бар'єри;

- Бар'єри відносин (НЕ довірливе ставлення поширюється і на отриману інформацію);

- Бар'єр негативних емоцій (сором і вина, поганий настрій);

- Мотиваційний бар'єр;

Соціальному працівнику необхідно враховувати і знаходити ефективні способи їх подолання. Як приклад, візьмемо комунікативну взаємодію соціального працівника: з дітьми-сиротами, багатодітними сім'ями, інвалідами. Вивчення, аналіз та опис комунікативної взаємодії соціального працівника з клієнтами в умовах конкретного соціального закладу, проводився з безпосередньою участю студентів напряму «Соціальна робота», на рівні: - опису категорії - бар'єрів, що виникають в процесі спілкування клієнта і соціального працівника.

Грунтуючись на різних технологіях і підходах, досвід роботи організацій і служб, а також власний досвід в роботі зі студентами, ми представляємо наступні етапи комунікативної взаємодії між соціальним працівником і клієнтом в процесі налагодження контакту. «Перемикання» на співрозмовника і настройка на спілкування.

Цей етап комунікативної взаємодії - це настройка на самого партнера, на спілкування з ним. Задача: виявити емоційне стан і настрій клієнта і продемонструвати власну готовність до спілкування: посміхнутися, вийти з-за столу, ввічливо і шанобливо запропонувати йому сісти, відволіктися від усього іншого. Все, у вашій поведінці має свідчити про те, що ви готові до контакту, клієнт вам цікавий і важливий, ви прагнете йому допомогти. Коли ви присіли за стіл, то поза повинна бути відкрита (НЕ перехрещувати руки і ноги), що говорить про ваш спокій, відкритості, уваги до самого клієнта і його проблем. Слухати, не відволікаючись на інші справи, час від часу нахиляючись до клієнта, нахиляючи голову у напрямку до нього, що говорить про те, що ви уважно слухаєте і прагнете зрозуміти те, що він говорить, важлива його проблема, і ви прагнете розібратися в ній. Все має відбуватися в спокійному ритмі, без відволікаючих моментів, без нервових зауважень, видають агресію або неувага. Необхідно своєю поведінкою вселити впевненість в клієнті, в тому, що він і його проблема значима для оточуючих, і йому допоможуть, а також це народжує впевненість в власних силах і можливостях. Знявши його напруга, можна допомогти клієнту бути більш відвертим. Усунення перешкод (бар'єрів) для ефективного спілкування та визначення принципів спільного спілкування

Незважаючи на позитивні комунікативні сигнали, які соціальний працівник посилає, налаштовуючи на взаємне спілкування і довіру, йому слід пам'ятати, що людина може споруджувати, в силу різних обставин, серйозні психологічні і соціальні бар'єри, які важко усунути. Наявність бар'єрів проявляється в поведінці клієнта: почуття настороженості, напруженості у відносинах з іншими (іноді незнайомими) людьми і контролі з його боку за власними висловлюваннями. Необхідно бути уважним до цього і використовувати додаткові комунікативні прийоми:

1. Вважається, що найкращим засобом тут може бути періодичне висловлювання своєї згоди з клієнтом і формування такої ж реакції з його боку. Це повинен бути «розмова» двох зацікавлених одне в одному і справі, що розглядається, суб'єктів, який і створює задовольняє клієнта положення і не містить конфронтації, тому що клієнт вашу згоду з його твердженнями, думкою, сприймає як своє досягнення. Краще вибрати нейтральні питання для розмови, які є загальними для багатьох, припускають загальну оцінку, висловлювання думок і суджень, загальних для всіх.

Головне - цей виключити моменти, які можуть викликати напругу, тривожність, конфлікт.

2. Для усунення бар'єрів важливо вибрати мову спілкування, прийнятний для обох учасників, обговорюючи конкретні формулювання і мовний стиль, здатний створити основу культури спілкування і взаємодії соціального працівника і клієнта.

3. Вести систематичне спостереження, виявлення і аналіз ситуацій, в яких виявляються якості, неприйнятні для спільної діяльності та спілкування (вони ховаються у звичайній ситуації спілкування). До цього потрібно бути готовим і заздалегідь з'ясувати, то, що може зумовити небезпека і посилити конфліктність у відносинах. Це можуть бути якості, що загострюються в ситуації конфлікту і небезпеки: нестриманість, нетактовність, різкість, грубість, хитрість, улесливість, боягузтво, зневага, зарозумілість і т.д. Можуть бути стереотипи, які самій людині важко подолати. Але бувають і інші причини приховування інформації про себе, наприклад, якщо людина це вважає своєю слабкістю і не бажає показувати її іншим або ж ті, які, по його думку, будуть заважати відносинам (недовірливість, недовірливість).

Так можна розширити уявлення про людину і скласти більш повну і якісну характеристику.

4. Організувати процес першого обміну інформацією про індивідуальних принципах спілкування і відборі цінних і провідних якостей партнера. Уважне ставлення і прийняття тих принципів (НЕ порушують суспільних норм і правил), які запропонує клієнт, а також прояв соціальним працівником якостей, їх «висвітлення», які є необхідними для побудови тривалих і щирих, чесних і справедливих відносин. демонструвати для того, щоби стали зрозумілими клієнтові якісь принципи поведінки, властиві вам, як професіоналу і людині.

**РОЗДІЛ 2. ПРОЦЕСС ВЗАЄМОДІЇ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА І КЛІЄНТА**

**2.1. Сутність та особливості взаємодії соціального працівника та клієнта. Емпатія як умова ефективності взаємодії**

Соціальна взаємодія являє собою багатопланову поліформну сферу взаємодії суб’єктів різного рівня: індивідів, груп, соціальних спільнот. Соціальну взаємодію розглядають і як систему взаємообумовлених соціальних дій, пов’язаних циклічною причинною залежністю, при якій дії одного суб’єкта є одночасною причиною і наслідком відповідних дій інших суб’єктів.

У соціальній роботі соціальна взаємодія розглядається як процес впливу соціальних працівників, клієнтів, інших громадян або сімей різних типів, громад, соціальних груп один на одного в процесі реалізації їх соціальних інтересів і потреб.

Основними характеристиками соціальної взаємодії виступають: активність, яка поділяється на інтелектуальну, поведінкову, моторно-афекторну активність (проявляється в особливостях побудови моделі впливу об’єкта); системність, тобто представленість взаємодії об’єктів у всіх їх зв’язках і відносинах; усвідомленість і цілепокладання (визначає форми взаємодії-співробітництво і спілкування). Окрім співробітництва, взаємодія може проявлятися і в таких формах як протиборство, протистояння, конкуренція, конфлікт.

Всі форми і методи взаємодії фахівця з соціальної роботи можна розділити на дві групи:

* Робота з проблемою клієнта;
* Робота з іншими установами, службами з приводу цієї проблеми.

Технологія соціальної взаємодії соціального працівника і клієнта покликана вирішити труднощі клієнта.

Так як соціальна взаємодія соціального працівника і клієнта має свої структурні компоненти, якими виступають:

1. Суб’єкти взаємодії.
2. Завдання і цілі взаємодії, які визначають його зміст.

Цілі соціальної взаємодії в соціальній роботі: оптимізація механізмів соціального функціонування клієнта ( групи, спільності); збільшення ступеня самостійності клієнта, його здатності самостійно вирішувати виниклі проблеми; створення умов, що дозволяють клієнту самостійно проявити свої можливості.

Кінцева мета взаємодії: у клієнта відпадає необхідність в допомозі. Невідємною частиною взаємодії фахівця з соціальної роботи та клієнта є постановка соціального діагнозу, що передбачає збір необхідних даних про клієнта, умов його життя та ін.

1. Норми і цінності, які визначаються нормативними актами, програмними документами, а також суспільством і державою. Відповідно до них здійснюється взаємодія. Для соціальної роботи вони зафіксовані в етичних стандартах соціальної роботи; філософії і принципи соціальної роботи.
2. Засоби взаємодії. Їх умовно можна розділити на вербальні, предметні, тактильні та кінетичні. Основним засобом в соціальній роботі є спілкування.
3. Ситуація взаємодії, яка відображає форми, в яких організовується взаємодія (парне, групове, міжгрупове, масове); зміст з приводу якого організовано взаємодію (предметно-практична, духовно-практична діяльність, пізнання); просторова ситуація взаємодії.
4. Управління взаємодією. Контроль .

Професіоналізм фахівця в галузі соціальної роботи визначається вмінням фахівця налагодити доцільну взаємодію з клієнтом. При взаємодії соціального працівника і клієнта відбувається, з одного боку обмін матеріальними і духовними цінностями, а з іншого, реалізуються внутрішні сили клієнта.

Характер взаємодії фахівця і клієнта визначається професіоналізмом і моральними якостями фахівця; можливостями системи соціального захисту, соціальної служби; наскільки глибоко і міцно фахівець володіє різними технологіями і методами соціальної роботи такими як: соціальна терапія, соціальна корекція, соціальна реабілітація та ін.; умінням фахівця створити атмосферу довіри і відкритості у відносинах; прагнення зрозуміти клієнта, умінням співчувати; комунікативними навичками і вміннями соціального працівника; емпатичним баченням фахівцем проблеми клієнта.

Ефективність професійної взаємодії фахівця з соціальної роботи та клієнта багато в чому визначається ситуацією, в якій відбувається взаємодія – це і оформлення кабінету, і вміння створити атмосферу довіри і відкритості у відносинах, і психоемоційний стан клієнта і самого фахівця. При організації взаємодії необхідно також враховувати і особливості клієнта, на якого спрямована дія, а також характер відносин між взаємодіючими. Зміст відносин може характеризуватися як відносини диктату, відносини нейтралітету ( неуважність), відносини конфронтації, відносини співпраці. Вплив фахівця з соціальної роботи на клієнта буде результативним, якщо він користується повагою і довірою з боку клієнта, вміє розуміти по реакції як сприймає і оцінює його дії клієнт, проявляє щиру зацікавленість у проблемі клієнта.

Особливо слід відзначити роль психологічного контакту між учасниками взаємодії. Психологічний контакт у взаємодії – це спільність психічного стану, що викликає взаєморозуміння в спільну діяльність, пов’язана з спільною зацікавленістю і довірою один до одного сторін взаємодії. Психологічний контакт усвідомлюється і переживається суб’єктами взаємодії як позитивний фактор. Внутрішніми механізмами контакту є емоційне, інтелектуальне співпереживання, сприяння. Емоційне співпереживання забезпечує взаєморозуміння , спільність, узгодженість взаємодії. Інтелектуальне співпереживання і сприяння визначає спільну інтелектуальну діяльність суб’єктів взаємодії, їх інтелектуальну активність по розгляду і вирішенню тієї чи іншої проблеми. Внутрішніми умовами виникнення психологічного контакту між взаємодіючими сторонами виступають прояви щирості, справжньої поваги один до одного, емпатійність, толерантність. Психологічний контакт визначає можливість природного, чи не скрутного спілкування.

Соціальна взаємодія фахівця і клієнта має будуватися на основі врахування функціонально-рольового типу спілкування , яке передбачає об’єднання зусиль клієнта і соціального працівника, клієнтів і їх сімей, клієнта і соціальної служби та ін. при організації та безпосередньо здійснення соціальної взаємодії фахівець в галузі соціальної роботи повинен спиратися на принципи: психологічній доцільності, застосування комунікативних технік в залежності від індивідуальності клієнта; відповідність цілей і завдань взаємодії змістом проблеми клієнта; оптимістичного підходу до можливостей і силам клієнта; опора на власні сили клієнта. Клієнт повинен використовувати власні можливості при вирішенні проблеми, а фахівець в галузі соціальної роботи в більшій мірі повинен брати на себе роль посередника.

Як і всі види соціальної зв'язку, соціальні взаємодії можуть бути безпосередніми і опосередкованими. Перші виникають в ході міжособистісного спілкування, другі - в результаті спільної участі людей в складних системах (так, підприємець, що змінює оплату праці, включається в процес взаємодії з усіма робітниками, в тому числі і з тими, про індивідуальне існування яких він навіть не знає) .

Виділяють також два основних типи соціальної взаємодії: співробітництво і суперництво. Співпраця передбачає наявність загальних, спільних цілей. Воно проявляється в безлічі конкретних взаємовідносин між людьми (ділове партнерство-політичний альянс, торговий союз, руху солідарності і та ін.) і будується на основі взаємопідтримки, взаємодопомоги, вдячності, поваги, прагнення враховувати інтереси партнера. Особливою формою співпраці є кооперація, основу якої складає соціальний обмін послугами (матеріально-господарськими, інтелектуальними, освітніми, управлінськими та ін.).

Суперництво передбачає наявність єдиного неподільного об'єкта домагань суб'єктів взаємодії (авторитет, голоси виборців, територія, владні повноваження і та ін.). Воно характеризується прагненням випередити, усунути, підпорядкувати або знищити суперника. Суперництво може приймати вид конкуренції і конфлікту. Конкуренція - це суперництво, при якому суб'єкти взаємодії намагаються тільки випередити один одного (наприклад, запропонувати більш якісний або дешевий товар). Конкуренція не обов'язково передбачає знання конкретного суперника (наприклад, участь у творчому конкурсі, спортивних змаганнях і та ін.). Навіть якщо суперник відомий, то головне - домогтися кращих результатів на даному етапі. Конфлікт - це завжди пряме зіткнення суперників. На відміну від конкуренції для конфлікту характерні знання суперника і очікування відповідних дій з його боку.

Розглядаючи співробітництво і суперництво як основні типи соціальної взаємодії, сучасна соціологія уникає крайнощів їх оцінці. Так, конфліктологи визнають користь суперництва і розглядають конфлікти як джерело розвитку системи соціальних взаємодій. На основі соціальних взаємодій формуються соціальні відносини, які є необхідною передумовою освіти різних соціальних груп і спільнот. Соціальні відносини - це стійка система взаємодій, що припускає визначені взаємні зобов'язання партнерів.

Соціальні відносини відрізняються тривалістю, систематичністю, самооновленням характером. Так. коли говорять про міждержавні відносини, то мають на увазі ситуацію, і що відтворюється систему відносин між країнами як в сфері господарсько-економічної, так і в політичній, культурній, науковій та ін.

За своїм змістом соціальні відносини надзвичайно різноманітні. Це визначається насамперед надзвичайно широким діапазоном тих цілей і ціннісних орієнтацій, якими керуються в своїх взаєминах соціальні суб'єкти (багатство, влада, престиж, справедливість, дружба і ін.). Серед соціальних відносин особливе місце займають відносини залежності, оскільки вони пронизують всі системи соціальних зв'язків і відносин. Соціальна залежність може приймати форми структурної та латентної (прихованої) залежності. Перша пов'язана з різницею статусів в групі, що характерно для організації, де підлеглі залежать від керівника. Друга виникає через володіння соціально значущими цінностями незалежно від офіційного статусу (так, керівник може мати підлеглого, від якого залежить в грошовому відношенні).

Найбільший інтерес серед соціальних відносин залежності представляють владні відносини, в соціологічному поясненні яких існує два підходи. Перший підхід пов'язаний з ім'ям М. Вебера і акцентує увагу на особистісних здібностях одних людей контролювати дії інших.

Другий підхід, званий "системним", випливає з того, що основою влади в організованому складному суспільстві є офіційний статус керівника, що змушує інших підкорятися йому незалежно від особистісних якостей керівника і підлеглих.

Обидва підходи до пояснення суті владних відносин підтверджуються соціальною практикою. Так, виникнення політичної партії нерідко починається з того, що з'являється лідер, який має здатність до керівництва людьми, оптимальному використанню ресурсів влади. Однак для зміцнення свого впливу цей лідер повинен отримати офіційний статус керівника, узаконити своє суспільне становище. Соціальні відносини охоплюють дуже широке коло соціальних систем і підсистем. Вони можуть бути економічними, політичними, правовими, професійними, сімейно-родинними, національно-етнічними, релігійними, соціокультурними та ін. З цього різноманіття соціальних відносин соціологи-марксисти виділяють дві основні їх групи: матеріальні і ідеологічні. До перших відносяться економічні, виробничі, а також матеріальні відносини людей до природи; до других - політичні, правові, моральні, естетичні, релігійні та ін. При цьому ідеологічні відносини являють собою надбудову над матеріальними суспільними відносинами. Соціальні відносини є тим стійким елементом, на основі якого виникають різні соціальні спільності людей.

Соціальній роботі як професійній діяльності притаманні специфічні риси, однією з яких є характер відносин між фахівцем із соціальної роботи і клієнтом. У процесі соціальної роботи використовуються в основному суб’єкт – суб’єктні відносини. Причому допомога орієнтована на активізацію потенціалу самозахисту клієнта або носить лише допоміжний характер.

Основна мета взаємодії соціального працівника і клієнта – оптимізація механізмів соціального функціонування індивіда або соціальної групи. Кінцева мета діяльності соціального працівника передбачає досягнення такого результату, коли у клієнта відпадає необхідність в його допомозі. Всі форми і методи взаємодії соціального працівника можна розділити на дві групи: робота з проблемою клієнта і робота з іншими установами, організаціями, службами. Усередині цих груп , в свою чергу, йде класифікація різних видів соціальної взаємодії. Важливим компонентом соціальної взаємодії є професійні вміння та навички соціального працівника і, зокрема володіння методами підтримки, соціальної терапії, корекції та реабілітації.

Взаємодія соціального працівника і клієнта становить частину цілеспрямованого процесу практичного впливу відповідних державних структур, громадських організацій та об’єднань, в тому числі і релігійних, на конкретні форми прояву соціальних відносин або соціальних дій. Цей процес впливу в науковій термінології отримав назву соціальної терапії. На відміну від психотерапії вона являє собою конкретні послуги , організовуючи клієнту підтримку оточення, допомагаючи впоратись з соціальними конфліктами і проблемами.

Соціальна терапія здійснюється за допомогою комплексу заходів соціально-економічного та організаційно-виховного характеру, спрямованих на приведення норм і правил клієнта у відповідність з правилами взаємовідносин суспільстві. У процесі соціально-терапевтичної взаємодії соціального працівника і клієнта важливе значення має вербальну і невербальну поведінку. У сучасній психології невербальна комунікація оцінюється як більш достовірна, ніж словесна, так як вона здійснюється як правило, спонтанно, несвідомо. Засоби невербальної комунікації сприяють процесу передачі інформації в системі «соціальний працівник-клієнт». З одного боку, щоб бути зрозумілим і здатним чинити психологічний вплив на клієнта з метою зміни на його поведінки, соціальному працівнику необхідно володіти обома цими засобами спілкування, вміти кодувати і передавати свої статки і наміри в жестах, міміці, позах, інтонаціях. З іншого боку, в ході спостереження за вербальною і невербальною поведінкою клієнта соціальний працівник отримує інформацію про те, як його сприймає клієнт, як будувати з ним стосунки.

Комунікативна взаємодія - це процес обміну комунікативними діями між суб'єктами за допомогою використання знаків вербальної і невербальної систем з метою інформування, впливу на інтелектуальне й емоційне стан і його зміна і регулювання.

Особливість соціально-терапевтичного контакту полягає в тому, що в процесі взаємодії з клієнтом соціальний працівник впливає на бачення клієнтом проблеми і тим самим на його поведінку. Внаслідок цього виникає інтеракція веде до певного типу відносин. Таким чином, вибір стратегій дії переслідує такі цілі:

- впливати на клієнта;

- встановити з ним потрібні відносини.

Г.Бернлер, Л.Юнссон пропонують трехчастную модель дії, яка охоплює три групи стратегій дії, що розрізняються за рівнями управління і дії.

По-перше, це стратегії, націлені на безпосереднє здійснення змін шляхом впливу на базовий рівень. Вони не вимагають розуміння з боку клієнта. Терапевт домагається змін до життєвої ситуації клієнта за допомогою власних дій.

По-друге, це дії, метою яких є спонукання клієнта змінити свої базові дії. Розуміння системних процесів в цьому випадку грунтується на узагальненнях, тобто для того, щоб поради та пропозиції могли мати ефект, треба, щоб клієнт мав тими ж якостями, що і інші люди, в тому числі і сам терапевт. Терапевт домагається змін до життєвої ситуації клієнта шляхом прямого управління. В цьому випадку терапевт бере на себе відповідальність за те, якого роду зміни необхідно здійснити, тоді як клієнт відповідає за здійснення дій.

По-третє, це дії, спрямовані на внутрішнє зміна системи, що згодом може привести до змін поведінки клієнта. Ці дії вимагають від соціального працівника глибокого психологічного розуміння клієнта. Зміни в життєвій ситуації клієнта відбуваються при цьому шляхом непрямого управління. Мета непрямої терапії полягає в тому, щоб спонукати клієнта добровільно прийняти відповідальність за своє зміна.

Така модель дії не передбачає використання тільки однієї зі стратегій. Як правило, в практиці застосовуються всі типи підходів, так як життя клієнтів соціальної терапії сповнена проблем, що обумовлює можливість застосування різних типів поведінки терапевта.

Необхідними умовами встановлення та підтримки соціально-терапевтичного контакту, на думку Роджерса, є такі характерні кроки терапевтичної допомоги:

* клієнт приходить за допомогою;
* визначається ситуація;
* заохочується вільне вираження;
* радить приймає і прояснює;
* відбувається поступове вираження позитивних почуттів;
* виявлення позитивних імпульсів;
* прояв інсайту (тобто припущення, осяяння);
* пояснення вибору;
* позитивні дії;
* зростання інсайту;
* зростає незалежність;
* зменшується потреба в допомозі.

Цей послідовний ряд подій, що передбачає не один сеанс, розкриває етапи діяльності терапевта, що спонукає клієнта при схваленні і підтримці визначити власний шлях, щоб в результаті вже не потребуватиме підтримки.

Консультування - це вид соціальної роботи, в ході якого фахівець соціальної роботи допомагає клієнту вивчити і зрозуміти суть існуючої проблеми і запропонувати різні варіанти, які можуть бути використані для її вирішення.

Результат консультування в чому залежить від досягнення взаєморозуміння між консультантом і консультованим. Для цього необхідно дотримуватися такі технологічні умови. По-перше, необхідно, щоб позиція консультанта не перечила поглядам клієнта. По-друге, необхідно наочно показати клієнту, що дії, які від нього очікуються, будуть сприяти і відповідати задоволенню його потреб та інтересів. По-третє, при всіх рівних умовах, люди легше приймають позицію людину, якого відчувають емоційне позитивне ставлення, і відкидають позицію того, до кого відчувають негативні емоції.

Викликати до себе емоційно-позитивне ставлення клієнта є важливим завданням фахівця соціальної роботи. Фахівцю соціальної роботи, консультує клієнта, слід використовувати спеціальні психологічні прийоми завоювання довіри і формування взаєморозуміння. Він повинен вміти слухати, спостерігати, чуйно реагувати на зміст і форму вербального та невербального спілкування.

Щоб стати досвідченим консультантом, мало бути дбайливим і розуміючим, треба ще вміло застосовувати на практиці відповідні прийоми і методи. Хороший консультант повинен володіти сім’ю якостями:

1. емпатією, або здатністю бачити світ очима іншої людини;

2. повагою до клієнта, здатністю реагувати на проблему клієнта таким чином, щоб передати йому впевненість у тому, що він може впоратися з нею;

3. конкретністю, чіткістю;

4. знанням самого себе і вмінням надавати іншим допомогу в самопізнанні;

5. щирістю, вмінням вести себе природно у взаєминах з клієнтом;

6. відповідністю, тобто вмінням вести себе так, щоб використовувані слова відповідали жестам, «мови рухів тіла»;

7. щохвилинності, тобто умінням мати справу з тим, що відбувається в даний момент зустрічі.

Соціальний простір як порядок соціальних позицій, структурований статусами суб’єктів взаємодії. Простір як щось доступне для огляду, розташування тіл, вмістилище місць. Інформаційно-комунікативне поле являє собою складну динамічну сукупність суб’єкт-суб’єктних і суб’єкт-об’єктних відносин, механізми інформаційного впливу та нормативного регулювання, мережі та канали передачі інформації, засоби комунікації та обміну інформацією, технології управління інформаційними потоками і процесами, а також організаційні структури. В даному полі здійснюється інформаційна взаємодія за допомогою передачі інформації з метою викликати певну дію (поведінку), мотивовану самим одержувачем інформації. Суб’єкти. Залежно від того, хто виступає суб’єктами комунікації, розрізняють рівні комунікації: міжособистісний (окремі індивіди й малі групи), публічний (великі групи, громади) та масовий (суспільство загалом та окремі спільноти зокрема). Позиції та задачі. Тільки за умов розуміння позиції суб’єкта комунікації можливо визначити його цілі й задачі у ній. Позиція – це те «місце», яке посідає суб’єкт у контексті загалом та у полі комунікації зокрема. Визначальними характеристиками позиції суб’єкта можуть виступати: ступінь особистісної включеності (особистісна позиція), соціальний статус (позиція представника певної верстви), організаційна структура діяльності (функціональна позиція) та ін. Відповідно до позиції суб’єкта, який ініціює комунікативний процес, цілями комунікації можуть виступати інформування (або отримання інформації) та вплив. У першому випадку йдеться про певне інформаційне повідомлення, у другому – метою комуніканта є вплив на уявлення одержувача. Комунікант створює конкретне повідомлення для конкретного одержувача, розраховане на даний конкретний момент, на дане конкретне місце, на даний конкретний контекст. Значення – неодмінний компонент процесу комунікації, який окреслює предмет, або певну проблему, з приводу якої формуються цілі й задачі суб’єктів та розгортається взаємодія. Знак та канал комунікації як специфічний комунікативний засіб завжди обирається відповідно до врахування контексту, суб’єктів та інших елементів комунікативного процесу. Ефект комунікації можна розуміти двояко: з одного боку, це сукупність індикаторів – показників досягнення цілей суб’єктів комунікації, з іншого боку, це додаткові (часто незаплановані або непередбачені) результати, наслідки комунікативного акту. Відтак, професійну комунікацію слід розуміти як таку, що розгортається у просторі професійної ситуації між суб’єктами, які займають позицію «професіонал», й тими, на кого спрямована професійна діяльність (наприклад «клієнт»). Предметом професійної комунікації є певна проблема (професійна мета, задача), постановка й вирішення якої є можливою виключно в даному контексті та обумовлює розгортання комунікативного процесу, вибір способу взаємодії, визначення результатів та ін. Загальним предметом професійної комунікації в соціальній роботі виступає соціальна проблема. Однак, щоразу, при побудові конкретних форм комунікації, предмет залежить від змісту основних професійних задач соціального працівника як провідного суб’єкта професійної комунікації. В свою чергу, зміст задач визначається тою позицією, яку займає працівник (практичні, управлінські, дослідницькі тощо). Форми професійної комунікації в соціальній роботі. У соціальній роботі ми можемо зафіксувати такі рівні професійної комунікації: за позиціями суб’єктів: фахівець-клієнт (взаємодія між соціальним працівником та клієнтом, або групою клієнтів); фахівець-фахівець (взаємодія між спеціалістами у сфері соціальної роботи, а також зв’язки соціального працівника із представниками інших соціальних інститутів та організацій). за типом суб’єкта: міжособистісна, публічна, масова (див. вище). На перетині цих рівнів можемо виокремити низку каналів професійної комунікації – тобто тих конкретних форм, у яких втілюється професійна комунікація у практиці соціального працівника.

Ефективність взаємодії соціального працівника і клієнта в чому залежить від емпатичних бачення проблеми. Проявляти емпатію - значить брати до уваги лінію поведінки іншого (ставитися до неї співчутливо), при цьому власну лінію можна будувати по-своєму. Зазвичай виділяють два типи емпатії:

* інтелектуалну*,* коли люди обмінюються думками один з одним і зустрічають при цьому розуміння;

- емоційну, коли мова йде про почуття, які не обов'язково можуть бути виражені словами.

Для встановлення контакту необхідна присутність обох типів емпатії за умови їх рівнозначності.

У практиці соціальної роботи необхідно розрізняти такі поняття, як емпатія і симпатія. *Емпатія* передбачає активне вживання, дозволяє розуміти і відчувати почуття іншої людини. *Симпатія* дає можливість зрозуміти страждання іншої людини, проте самі почуття залишаються нашими власними, проте передумовою до сильної емпатії частіше всього є та чи інша форма симпатії, коли людина відчуває бажання зрозуміти іншого. Але й повна ідентифікація, ототожнення руйнують емпатію, тому для соціального працівника дуже важливо зберегти власну індивідуальність.

Випробовуючи симпатію, соціальний працівник в першу чергу поглинений власними відчуттями, які проектуються на клієнта без урахування переживань останнього, бо симпатія не означає дієвого розуміння іншої людини. Емпатія дає можливість клієнту залишатися самостійною особистістю із правом на власні почуття і думки, проте не дозволяє соціальному працівнику критично підходити до почуттів іншої людини. На практиці соціальний працівник частіше проявляє по відношенню до клієнта симпатію, ніж емпатію. Причиною цього може бути як відсутність індивідуальних здібностей відчувати почуття емпатії, індивідуальна підвищена збудливість, так і брак часу, знань, організація установи, де оплачуються лише видимі, практичні заходи. У разі нестачі емпатії дієвість співбесід може значно знизитися або мати негативний характер.

Якщо проблема вже знайома соціальному працівнику, він може вдатися до штучної емпатії, проявляючи розуміння і вважаючи, що саме цього від нього чекають. Проте подібний тип штучної підтримки і штучного розуміння здебільшого неефективний, оскільки не сприяє внутрішньому розвитку клієнта, коли необхідно задуматися і розібратися в собі самому.

Не можна ігнорувати і той факт, що різниця в походженні, освіті, соціальному становищі дуже ускладнює встановлення контакту між клієнтом і соціальним працівником. В якій мірі, наприклад, соціальний працівник, що належить до вищих верств суспільства, може зрозуміти умови, з якими стикається більшість соціально неблагополучних сімей, що живуть у злиднях? При першій зустрічі зробити це дуже складно, але в процесі спілкування виникає реальна можливість зрозуміти людину як би зсередини, виходячи з його власної історії, хоча ставлення соціального працівника до ситуації не змінюється. Емпатія передбачає розуміння будь-якого переживається іншою людиною почуття, проявляемого як в позитивних, так і в негативних емоціях.

Емпатія лежить в основі *ефективного слухання,* яке є способом активного спілкування, взаємодії з партнером. Розрізняють два види взаємодії соціального працівника з клієнтом:

1. *Нерефлексивне слухання,* яке представляє собою активний процес, що вимагає використання невербальних засобів та уваги. При цьому залучаються такі мовні прийоми, як короткі відповіді і нейтральні фрази ("так", "так-так" і т.п.). Такий спосіб слухання застосовується соціальним працівником у тих випадках, коли клієнт емоційно збуджений і прагне виговоритися, коли йому важко формулювати і висловлювати свої думки, коли він невпевнений у собі і соромливий.

2. *Рефлексивне слухання.* Це приймання використовується у випадках, коли у клієнта відсутнє бажання розмовляти або, навпаки, він надмірно балакучий, а соціальному працівнику необхідно отримати від нього певну інформацію. Рефлексивне слухання передбачає:

- Відкриті питання, що дають можливість клієнту вільно формулювати свої відповіді;

- Закриті питання, які потребують від клієнта відповіді "так" або "ні";

- Уточнюючі питання;

- Прийоми повторення основних думок клієнта; їх перефразування;

- Прийом резюмування, що полягає в узагальненні основних думок клієнта і його почуттів.

Всі ці прийоми спрямовані на розвиток і зміцнення взаєморозуміння. При застосуванні рефлексивного слухання необхідно звертати увагу на невербальну інформацію, що міститься в поведінці клієнта (інтонація, жести, міміка, зміна мізансцени та ін.).

Техніка міжособистісної взаємодії з клієнтом повинна вибудовуватися по принципам:

* психологічної доцільності застосування комунікативних технік в залежності від індивідуальних особливостей клієнта;
* відповідності цілей і завдань взаємодії актуальності і змістом проблем клієнта;
* оптимістичного підходу до можливостей і силам клієнта.

Особливу значимість набувають технології взаємодії соціального працівника і клієнта, розробка основних етапів і можливих способів його реалізації, встановлення контактів для виконання спільної роботи, активізація можливостей клієнта для вирішення проблеми, прагнення виразити і отримати розташування, співпереживання.

**2.2. Основні підходи до процесу професіональної взаємодії соціального працівника і клієнта. Типологія потреб клієнтів у соціальній роботі**

Особливе значення має позиція соціального працівника при діагностиці проблеми клієнта і його підтримці. В останні роки невід’ємною частиною взаємодії соціального працівника з обслуговуванням їм клієнтом стала експертна оцінка, яка, по суті, соціальним діагнозом і передбачає збір даних про клієнтів та умови їх життя, а також аналіз інформації для розробки плану допомоги. Підключаючи клієнта до процесу експертної оцінки, соціальні працівники прагнуть виявити характер і суть його потреб і проблем, визначити можливості, мотивацію і ресурси, наявні у клієнта або у його оточенні. Експертна оцінка носить психосоціальний характер і включає в себе аналіз особистості, міжособистісних відносин, сім’ї та її взаємодії з соціальним оточенням і визначальними його факторами. Основним завданням соціального працівника стає отримання цієї інформації і визначення засобів для її отримання. Обсяг і характер шукаючої інформації залежить від специфіки соціальної допомоги, від її мети, структури та теоретичної орієнтації соціального працівника. При цьому дуже важливо враховувати право клієнта на невтручання в його приватне життя, обмежуючись лише тими даними, які необхідні для досягнення мети. Для експертної оцінки (соціального діагнозу) найчастіше використовується бесіда з клієнтами – їх інтерв’ювання. В ході спостереження за вербальною і невербальною поведінкою клієнта соціальний працівник отримує інформацію про те, як будувати з ним стосунки і як його сприймає клієнт. Бесіди з колегами, родичами, людьми з оточення клієнта також допомагають зрозуміти і його ситуації, і його потреби. Інформація отримана в ході бесід, використовується при обговоренні планів надання допомоги клієнту і його родичам. Процес мислення, пізнання включають в себе уяву, пам'ять, сприйняття та інші суб'єктивні форми пізнання, а також інтелектуальні та аналітичні функції; тобто пізнання, будучи функцією головного мозку, обов'язково пов'язано і з емоціями. Тому соціальні працівники, які застосовують когнітивну терапію, вважають за можливе змінити дисфункціональні емоційні переживання, змінюючи дисфункціональні когнітивні процеси в практиці роботи з клієнтом. Теоретичне різноманіття підходів до проблем клієнтів і стратегії вибору технік і технологій підтримки нужденних передбачає використання різних теорій. У їх числі важлива роль належить когнітивній теорії (від лат. Cohnitio – знання, пізнання) терапії. Згідно з когнітивної теорії, поведінка людини визначається його мисленням.

Когнітивна модель практики соціальної роботи в процесі адаптації виділяє три основні етапи або фази:

а) реакція на зовнішній світ, обумовлена ​​«Я» клієнта, його цілями і прагненнями;

б) стабілізація становища клієнта в соціальному середовищі, що особливо важливо при розгляді соціальних якостей клієнта, які можуть мати негативний резонанс;

в) виявлення потреб клієнта, пов'язаних з його змінами, відповідно до наявних цілям і установкам.

Когнітивна терапія особливо ефективна при вирішенні емоційних проблем, з якими доводиться стикатися в практиці соціальної роботи, особливо пов'язаної з подоланням депресії у клієнта.

Таким чином, когнітивний підхід, орієнтуючись на раціональні аспекти поведінки людини і облаштування місця його існування, характеризується комплексним вирішенням завдань соціальної роботи. При цьому акцент робиться на раціональні аспекти індивідуальної суб'єктності клієнта. Це зумовлює часте віднесення цієї моделі соціальної роботи до психолого-орієнтованим або соціально-педагогічним.

Теорія, яка складає основу когнітивної терапії, включає в себе модель проміжних змін і феноменологічну модель.

Модель проміжних змін передбачає стимуляційно-реактивний підхід, при якому пізнання визначається як проміжна змінна, що піддається впливу зовнішніх стимулів і, в свою чергу, впливає на поведінкову або емоційну реакцію людини.

Феноменологічна модель крім цього бере до уваги такі властивості пізнання, як вибірковість, здатність до інтерпретації, які дозволяють не тільки визначити щось що знаходиться ззовні, але і зрозуміти, що воно означає для конкретної особистості; відповідно клієнт розглядається як людина, яка активно і свідомо конструює власну реальність.

В ході взаємодії соціального працівника і клієнта необхідно, щоб клієнт зустрів розуміння і співчуття з боку соціального працівника, що, в свою чергу, сприяє створенню атмосфери довіри і відкритості в їх відносинах. У цьому випадку клієнти охоче розповідають про себе і тієї ситуації, в якій вони опинилися. Соціальному працівнику необхідно звернути увагу на те, що в процесі роботи з різними людьми і групами людей, що демонструють подібні реакції, у нього може скластися своєрідний стереотип міжособистісних відносин, що може зашкодити клієнту. Іншим аспектом взаємодії є реакція клієнта на соціального працівника: зазвичай вона може ґрунтуватися на реалістичних оцінках, але трапляється і викривлене сприйняття. Аналіз цих взаємовідносин повинен сприяти виробленню правильної оцінки.

Дотримуючись певної системи цінностей, соціальна робота часто займає активну позицію у визначенні потреб клієнтів і виступає на захист змін у соціальних службах чи соціальній політиці, покликаних сприяти більш ефективному реагуванню на потреби соціально вразливих груп суспільства, захист їх прав. Займаючись при цьому вивченням потреб, їх змінами спричиненими історичними факторами, еволюційними, змінами у поглядах на свої проблеми самих людей; соціальна робота розробляє теоретичну базу для проведення оцінювання потреб клієнтів та розробці нових технологій та підборі методів роботи для вирішення проблем клієнтів, потреб людей для ефективної адаптації та функціонування в умовах сучасного суспільства. Проблема потреб людини вивчалася науковцями різних галузей, адже поняття потреби охоплює всі сфери життя людини – політичну, економічну, правову, духовну, професійну. Однак незважаючи на актуальність проблеми наявності різних видів потреб у клієнтів соціальної роботи, на сьогодні відсутня чітка характеристика потреб, їх типів і видів, які використовуються у соціальній роботі. Суттєво змінюється структура і пріорітетність потреб особистості протягом часу, рівня, умов і якості життя. Традиційно потреби поділяють на вітальні ( необхідні для фізичного відтворення життя), соціальні ( потреби в сенсі життя, ідеалах, цінностях). За іншими критеріями виокремлюють матеріальні і духовні, індивідуальні і групові, раціональні і нераціональні, поточні і очікувані, традиційні і нові, постійні і тимчасові, елементарні і складні потреби.

У соціальній роботі активно використовується обгрунтована американським психологом А. Маслоу ієрархічна теорія потреб людини. До первинних потреб А. Маслоу відніс фізіологічні потреби, а також потреби у безпеці і захисті. Фізіологічними є потреби у самовідтворенні, їжі, питті, повітрі, фізичних рухах, житлі, відпочинку, сні, охороні від несприятливого впливу клімату тощо. Вони безпосередньо стосуються біологічного виживання людини і повинні бути задоволені на певному мінімальному рівні, перші ніж стануть актуальними потребами вищого рівня. Тому їх ще називають вітальними потребами (відповідальними за збереження життя людини). Потреби у безпеці і захисті стосуються не просто збереження життя, а і його якості (безпеки існування), тому їх ще називають екзистенційними. Безпека є найважливішою потребою людини, яка актуалізується після задоволення потреби в їжі, воді, одязі, житлі. Безпека не є чимось предметним, матеріальним, а виявляється як абстрактна форма життєздатності і життєвої стійкості об’єктів конкретного світу. Своєю суттю і змістом потреби у безпеці спрямовані на захист життєвих інтересів людини, суспільства, держави, втілюють зацікавленість у довготривалому виживанні.

Вторинними потребами А. Маслоу вважав потреби в належності й любові, потреби в самоповазі і потреби в самоактуалізації. Потреби в належності й любові (соціальні потреби) виокремлюють людини як соціальну, колективну істоту, що прагне бути рівною серед інших, а отже – мати почуття належності до спільноти через товаришування, любов, прихильність, спілкування, турботу про інших і відповідну допомогу близьких, участь в громадських організаціях тощо. Цей рівень потреб починає діяти після задоволення вітальних потреб і потреб у безпеці, коли домінуючою метою для людини стає належність до групи, визнання, любов і турбота з боку оточення (сім’ї, групи, громади, суспільства). Незадоволення потреби належності й любові часто спричинює дезадаптацію і соціальні девіації особистості. Потреби у повазі характеризують прагнення людини вирізнити себе серед інших, вони спрямовані на пошук особливої уваги і певних переваг за допомогою статусу, кар’єри, престижу, визнання. Охоплюють вони потреби у самоповазі й повазі з боку інших. Передумовою самоповаги є компетентність, упевненість, досягнення, незалежність і воля, усвідомлення власних чеснот, можливостей, конкурентних переваг. Повага з боку інших свідчить про визнання, добру репутацію, високий статус особистості, прийняття її у відповідному середовищі. Вона вселяє людині усвідомлення, що результати її праці і її саму належно оцінюють інші. Без задоволення потреби у самоповазі неможливі почуття впевненості в собі, гідність і усвідомлення своєї корисності та необхідності. Фрустрація (незадоволеність, руйнування) цих потреб породжує почуття неповноцінності, безглуздості життя, слабкості, залежності, безпорадності особистості, наслідком чого стає пасивність у житті. Вражена такими переживаннями людина здебільшого не можу знайти в собі сил для протистояння труднощам і негараздам, проявляє надмірну пасивність навіть тоді, коли для досягнення результату потрібно мінімум зусиль.

Потреби людини в самоактуалізації (духовні потреби) налаштовують її на творчість, саморозвиток, самореалізацію. Людина, яка досягає цього (вищого рівня), досягає цілковитої реалізації своїх талантів, здібностей і потенціалу.

Особливу групу клієнтів утворюють діти, яким властива підвищена потреба в допомозі через слабкість, несамостійність і залежність від дорослих. Особливі потреби в допомозі з боку сторонніх мають і люди, які потерпають від природних, соціальних і техногенних катастроф. Спеціальної допомоги потребують особи, фізичні, психічні, інтелектуальні можливості яких утруднюють їхню нормальну життєдіяльність.

Відповідно до таксономії (ієрархічної класифікації) виокремлюють такі групи потреб:

1.Нормативна потреба – потреба визначена на основі суджень професіоналів, котрі вираховують і встановлюють певні норми, стандарти, рівні. Прикладом визначення такої потреби є встановлення прожиткового мінімуму або кількості клієнтів, яких має обслуговувати один соціальний працівник. До цієї групи потреб належать і визначені нормативи в законі, зокрема ті, що закріплюють право на отримання соціальних послуг певною категорією клієнтів – безробітних, самотніх людей похилого віку, ветеранів війні і праці тощо. При цьому потребами людей з функціональними обмеженнями здебільшого вважають фізіологічні потреби і потреби в безпеці, переважно в лікуванні, пенсійному забезпеченні, залишаючи поза увагою їхні потреби у взаєминах, повазі та самореалізації, які можна задовольнити за допомогою освіти, зайнятості, створення умов для незалежного існування.

2. Потреба, що відчувається – потреба , яка безпосередньо визнається людьми; визначається переважно за допомогою соціологічних опитувань. Прикладом можуть бути нагальні, незадоволені потреби родин, в яких виховуються діти з розумовою відсталістю, в психологічному та юридичному консультуванні; соціальному супроводі родин, які виховую інваліда – у набутті дитиною навичок самообслуговування, фізичній реабілітації, професійній освіті та ін. поширеною практикою для виявлення того, як люди сприймають свої потреби, є вивчення суспільної думки. Проте слід зважено обирати осіб для опитування. Адже існує суттєва відмінність між тим, як сприймають свої потреби люди похилого віку та інші особи (люди молодшого віку схильні визначати потреби престарілих у більш спрощений і менш прагматичний спосіб).

3. Висловлена (виражена, відображена) потреба – потреба, яку можна визначити з огляду на кількість людей, для яких вона актуальна; визначають її методом статистичного обліку. Наприклад, скільки людей зареєстровано в службі зайнятості як безробітні; скільки інвалідів перебуває в черзі на отримання пільгового автомобіля або протезо-ортопедичних виробів; скільки людей, які живуть з ВІЛ\СНІД і перебувають на обліку СНІД-центрах, потребують антиретровірусної терапії ( лікування, що гальмує розвиток інфекції) тощо.

4. Відносна (порівняльна) потреба – потреба, як визначають на основі порівняння потреб тих людей для кого вона неактуальна. При цьому зважають на географічні, демографічні, соціальні та інші відмінності груп людей.

Цю таксономію використовують для обгрунтованого визначення груп потенційних клієнтів, моніторингу соціальних проблем і потреб. Крім з’ясування проблем і потреб у соціальних послугах, необхідне також вироблення критеріїв, за якими визначають належність до певної групи клієнтів. На основі досліджених соціальних проблем і потреб має розвиватися система надання послуг, а за необхідності – навіть створюватися нові агенції. У зв’язку з цим інколи доводиться вносити відповідні зміни у законодавство, яке визначає функції та повноваження соціальних працівників, регулює їх діяльність з різними групами клієнтів. Незалежно від обставин вона повинна сприяти поліпшенню якості життя клієнтів соціальної роботи.

Якість життя – комплексна інтегральна характеристика становища людини в різних соціальних системах і структурах, яка відображає ступінь її соціальної свободи, можливості всебічного розвитку, реалізації здібностей і життєвих планів; сукупність і якість матеріальних, соціальних, культурних і духовних цінностей, якими послуговується людина, задовольняючи свої потреби і реалізовуючи свої інтереси.

Поліпшення соціального функціонування особистості, яке є метою соціальної роботи, передбачає орієнтацію на базові її потреби. Задоволення цих потреб вселяє людині відчуття себе повноправним і активним членом суспільства, задоволення якістю свого життя.

Одним із важливих завдань соціальної роботи є активізувати людей ефективного функціонування у суспільстві, вдалій самореалізації, тому не менш важливим питанням є усвідомлення власних потреб, адже потреби спонукають до діяльності, генерують соціальну активність населення. Для реалізації потреб необхідні не лише мотиви, а й умови, які залежать від рівня розвитку цивілізації. Ці відносини визначають особливості життя як великих сукупностей людей, так і громад, спільнот індивідів. Вони охоплюють політичну, економічну, правову, духовну, професійну та інші сфери. А суперечності між потребами, які змінюються у процесі життєдіяльності особи, і реальними можливостями їх задоволення є не лише рушійною силою людської активності або причиною індивідуальних проблем, а й підгрунтям, на якому проростають соціальні проблеми, основи соціальної нестабільності. Тому важливо оцінювати не лише потреби клієнтів, а і середовище, суспільство, у якому проживає людина, щоб збагнути в якій мірі і яким чином можуть бути задоволені потреби людини.

Існує величезна безліч різних класифікацій потреб. Згадайте піраміду потреб Маслоу або двухфакторную модель потреб Герцберга, але вони малоефективні на етапі реалізації товару.

У продажах прийнято виділяти два види потреб: раціональні (їх також називають функціональними) і емоційні.

Раціональні потреби - головні потреби, без задоволення яких неможливе подальше існування індивіда. Звичайно, це занадто категоричне визначення для сучасного світу, але по факту воно справедливо. Наприклад, ви йдете в спекотний літній день по місту і дуже хочете пити. Ви обов'язково зупиніться у найближчого ларька і купите пляшечку води, тому що без неї продовжувати шлях буде дуже важко.

Оперуючи раціональними потребами клієнта, можна реалізувати товари масового попиту: продукти харчування, одяг, меблі. При цьому споживача може не цікавити фінансова сторона питання.

У роботі з такими товарами слід робити акцент на функціональних вигоди продукту. Наприклад, куртку можна презентувати наступним чином: "Ця куртка виконана з холодоотражающего матеріалу, він не дасть вам замерзнути на вулиці, і при цьому вам не буде в ній жарко в транспорті".

Емоційні потреби виникають тоді, коли задоволені раціональні. Прикладом емоційної потреби може бути потреба в самовираженні або приналежності до якої-небудь групи, це соціальні потреби. Товар, який задовольняє емоційну потребу, повинен відображати цінності споживача, його світогляд.

Значення здійснення оцінки потреб у процесі соціальної роботи наголошується у наказі Міністерства сім'ї молоді спорту України №4569 від 29.12.2009, де вказано про обов‘язкове здійснення оцінки у разі взяття особи чи сім‘ї під соціальний супровід. У ЗУ «Про соціальну роботу з сім‘ями, дітьми та молоддю» оцінка потреб визначена, як процес збору, узагальнення та аналізу соціальними працівниками інформації щодо стану та життєвих обставин об‘єкта соціальних послуг з метою визначення видів та обсягів послуг, їх впливу на процес подолання складних життєвих ситуацій. Дослідниця І. Звєрєва визначає оцінювання, як фундаментальну технологію, орієнтовану на з‘ясування потреб клієнтів, системний моніторинг процесу надання послуг і досягнутих результатів, аналіз фінансових витрат і прогнозування економічного ефекту; певний процес визначення базових даних, необхідних для подальшого планування результативної роботи з клієнтом з метою подолання його складних життєвих ситуацій. Науковець Ж. Петрочко, стверджує, що будь-яка оцінка стану людини має враховувати складні синергетичні взаємодії її достоїнств та недоліків, сильних та слабких сторін. Авторка вказує на необхідність врахування сильних сторін під час здійснення соціально-педагогічної роботи з дітьми та їх сім‘ями . Зміст оцінки потреб прийомної дитини, дитини-вихованця визначено з урахуванням компетенції фахівців центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді й відображено в п'яти блоках: адаптація в прийомній сім'ї/дитячому будинку сімейного типу (емоційна реакція дитини та членів сім'ї; взаємовідносини дитини з членами сім'ї, її родичами друзями); взаємовідносини з дитячим оточенням (специфіка побудови дитиною стосунків з однолітками; наявність друзів, товаришів; взаємовідносини в дитячих колективах; взаємовідносини з дітьми за місцем проживання; можливості розширення кола спілкування з однолітками – участь у діяльності позашкільних навчальних закладів, громадських організацій); контакти з біологічними родичами (контакти з біологічними батьками; контакти з іншими родичами); самостійність (наявність сформованих життєвих навичок і вмінь подбати про себе (відповідно віку), самообслуговування, володіння побутовою технікою тощо; наявність навичок вирішення побутових проблем за межами місця проживання (навички придбання товарів у магазинах тощо); досвід використання кишенькових грошей; уміння організовувати свої дозвілля; підготовка до самостійного життя (профорієнтація та здобуття професії; вирішення проблеми майбутнього місця проживання). 12 Оцінка потреб прийомної дитини/дитини-вихованця здійснюється раз на рік. Проте не рідше одного разу на три місяці вона переглядається з метою вчасного реагування на можливі зміни у стані та потребах дитини. Оскільки діти-сирота та діти, позбавлені батьківського піклування, як правило, мають бідний досвід соціальних взаємодій, завдання соціальних працівників, в результаті визначення потреб, – допомогти дитині формувати власні навички життєвої компетентності, навчити підростаючу особистість вибудовувати стосунки з іншими, в т. ч. за межами середовища прийомної сім'ї, бути мобільними, оптимістично налаштованими на життя загалом, вміти пристосовуватися до нових умов, брати участь у справах громади, бути небайдужим до рішень, що стосуються особисто дитини, самостійно приймати рішення, здійснювати моральний вибір. Таким чином, умовою успішності соціальної роботи з дітьми-сиротами та дітьми, позбавлені батьківського піклування є оцінка потреб дитини та її сім'ї, здійснювана командою фахівців соціальної сфери, що пронизує усі етапи технології «ведення випадку»/ведення справи клієнта спеціалістами центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді.

Працівники сфери соціального захисту поділяють клієнтів за ознаками емоційного реагування на «агресорів», «ввічливих» і «німих». Для «агресорів» характерне постійне незадоволення діями соціального працівника, що проявляється в роздратуванні та різних наріканнях клієнта на недостатню допомогу з боку працівників соціальних служб. «Ввічливі» клієнти виявляють щиру вдячність соціальному працівникові за різні форми допомоги, охоче контактують із ним і намагаються всіляко допомогти соціальному працівнику під час надання клієнту різних видів послуг. Поведінка «німого» клієнта характеризується емоційною стриманістю. Як правило, така людина намагається обмежити контакт із соціальним працівником лише отриманням певних видів соціальної допомоги та послуг. Крім цих підходів до типології клієнтів, їх можна класифікувати за «універсальними» та «специфічними» ознаками. До «універсальних» ознак відносять такі, що притаманні всім клієнтам: стать, вік, соціальний статус. Як «специфічні» ознаки клієнта можна розглядати ті типові проблеми, які є причиною психологічного та соціального дискомфорту особистості. У практиці соціальної роботи типологія клієнтів виступає базисом для визначення типу соціальної агенції чи громадської організації, змісту та напрямів їх діяльності, залучення фахівців певного профілю, переліку різновидів соціальної допомоги та соціальних послуг.

Закон України «Про соціальні послуги» визначає, що соціальна допомога може надаватися людям, котрі потрапили у складні життєві обставини. Тобто практично кожна людина може стати клієнтом соціальних служб, коли виникає ситуація чи обставини, які неможливо «об'єктивно подолати самостійно (інвалідність, часткова втрата рухової активності у зв'язку зі старістю або станом здоров'я, самотність, сирітство, безпритульність, відсутність житла або роботи, насильство, зневажливе ставлення та негативні стосунки в сім'ї, малозабезпеченість, психологічний чи психічний розлад, стихійне лихо, катастрофа тощо)». Ці ситуації, пред'являють людям вимоги, які перевищують їхній звичний адаптивний потенціал, вони приховують у собі або виклик, або загрозу життєдіяльності людини, а інколи викликають непоправні втрати. Кожна з них також обмежує активність індивіда, висуває вимоги, що потребують додаткових моральних і матеріальних ресурсів. Наразі у процесі подолання складних життєвих обставин (ситуацій) виділяють три стадії. Перша стадія - запобіжна. Діяльність на цьому етапі допомагає людині підготуватися до подолання труднощів, які наближаються (наприклад, сприяння в іншій інтерпретації ситуації). Друга стадія - безпосереднє подолання проблеми, докладання зусиль до розв'язання конкретних завдань. На третій, останній стадії, людина має справу з наслідками критичної події. Мета даного етапу - обмежити обсяги втрат, швидше повернутися до попереднього нормального стану. Це відновлююча стадія. Процес подолання складних життєвих обставин є, по суті, мобілізацією та оптимальним використанням особистісних ресурсів і ресурсів середовища. Варто підкреслити, що стан клієнта є динамічним. Соціальному працівникові потрібно прагнути розвивати самостійність своїх клієнтів. Клієнт не повинен бути залежним, стосунки з соціальним працівником мають характеризуватися взаємодією, партнерським характером. Важливо зрозуміти, що клієнтом за певних обставин може стати кожен і цей процес «перетворення в клієнта» починається тоді, коли починається його взаємодія з соціальним працівником та укладається угода/контракт (які можуть існувати як в усній, так і в письмовій формі) про співпрацю. Слід зазначити, що чимало клієнтів з таких груп, як люди, що мають соматичні чи психічні захворювання або інвалідність, старі люди, ті, хто вживає наркотики, можуть залишатися клієнтами соціальних служб досить тривалий період, іноді впродовж усього життя, тоді як для інших це може бути лише короткотривалий епізод. Деякі люди, що мають досвід бути клієнтами, самі пізніше можуть стати соціальними працівниками, здобувши відповідну освіту. Такі приклади в соціальній роботі непоодинокі, і професіонали підтримують бажання колишніх клієнтів допомагати людям зі схожими проблемами, які в своїй професійній діяльності можуть спиратися на власний досвід долати проблеми та бути в ролі клієнта.

Таким чином соціальна робота повинна спиратися на антидискримінаційну практику - комплекс настанов та реальних заходів для подолання порушення прав будь-яких груп клієнтів у практиці соціальної роботи, передусім за класовими, національними, релігійними, статевими та віковими ознаками. При цьому соціальні працівники визнають існування пригноблення не тільки у поведінці й стосунках окремих людей чи груп, айв установах, різноманітних структурах та суспільній свідомості. У соціальній роботі всі учасники повинні активно працювати, аби протистояти шкідливим наслідкам соціального пригнічення шансів та можливостей тих, хто живе в несприятливому соціальному оточенні. Практичне застосування принципу непригнічення означає, що основою достойної практики соціальної роботи має стати наснаження (імпаурмент). Філософія соціальної роботи містить ідею розподілу влади з клієнтом, збільшення можливостей, повноважень, влади клієнта. Це відповідає основним цінностям соціальної роботи - повазі до клієнта, участі/залученню його до прийняття рішень у ситуаціях власного та суспіль- ного життя, самовизначення. Збільшення можливостей клієнта автоматично означає підвищення його відповідальності, зменшення його залежності. Принцип надання влади у сучасній соціальній роботі визначається терміном «імпаурмент» (наснаження, активізація). Імпауермент як термін виник у соціальній роботі наприкінці 1980-х, коли почали обговорювати суперечності між залежністю та незалежністю, автономією та захистом людини, правами громадян та владою уряду. Саме тоді було сформульовано, що призначення соціальної роботи полягає в тім, щоб допомогти людям допомогти собі. Обґрунтування необхідності допомогти людям допомогти собі має триєдину сутність: етичну, політичну та психологічну. Етичні причини необхідності застосування імпауерменту спираються на віру у надзвичайну цінність кожної людини, що, власне, походить з християнства. Демократичні переконання забезпечують політичне обґрунтування того, що влада має бути поділена між громадянами. Психологічне обґрунтування полягає в тому, що люди тим скоріше й тим охочіше змінюються, діють чи дотримуються певного плану, чим більшу роль вони відіграють у прийнятті рішення. Мотивація - важливий принцип у соціальній роботі. Послуги успішні тільки тоді, коли клієнт бере активну участь у користуванні ними. Найкращі послуги та найдосвідченіші консультанти не будуть ефективні, якщо користувачі не були залучені у планування роботи служб, простіше кажучи, не хочуть їх. Користувачі - найкращі експерти послуг. Імпаурмент є важливим для тих груп, які ми вважаємо пригніченими у суспільстві: жінки, представники національних меншин, люди похилого віку та ін. Надзвичайно успішно діють групи самодопомоги, які складаються з представників вразливих категорій населення або їхніх родичів. Взагалі практика імпаурменту є найпоширенішою в роботі з групами (яка є її серцевиною), але використовуватися може також на індивідуальному рівні (суб'єкта), на колективному рівні через організаційний розвиток і створення союзів та на структурному й інституційному рівнях через втручання в політику і правову реформу.

В ході дослідження, такі тренінги передбачають посилення впевненості клієнток у власних силах, здібностях, формування позитивного ставлення до себе та своєї ситуації, набуття компетентності щодо вирішення проблемних питань у своєму житті, нового досвіду, знань та вмінь, які дозволять посилити контроль над обставинами свого життя. Принцип імпаурменту втілюється через такі способи: залучення жінок до активної участі впродовж усього заняття, обговорення можливих шляхів вирішення проблеми; надання можливості вибору; інтерактивні методи навчання і робота в групі; інформування стосовно як загальної ситуації на ринку праці, так і самих семінарів як форми роботи відповідно до запитів та потреб учасників; заохочення обміну думками, досвідом між учасниками семінару, певний зворотний зв'язок між керівником семінару та його учасниками. Разом з тим були відсутні чітка структура врахування думок і зауважень самих безробітних жінок стосовно проведення семінару, постійний моніторинг зміни стану безробітних після семінару. Не використовувалися повністю можливості взаємодопомоги, натомість більший акцент робився на здобутті знань і навичок, хоча важливість обміну досвідом і підтримки в групі відзначили як жінки, так і всі експерти. Отже, коли соціальні працівники говорять про імпаурмент, вони мають на увазі підтримку клієнтів, підвищення їхньої впевненості, самооцінки, компетенції з метою: - сказати більше від себе та своєї родини в службах, які вже існують; - об'єднатися з іншими для створення служб, які їм потрібні. При здійсненні роботи в громаді соціальні працівники використовують колективне наснаження. Діючи разом, люди розвивають почуття належності до громади, яке посилює відчуття безпеки та взаємні зобов'язання. Ключовий момент у колективному наснаженні - допомогти людям усвідомити, що завдяки спільним діям вони розв'язують не тільки чиїсь, а й власні проблеми. Для цього соціальні служби й соціальні працівники повинні залучати людей до прийняття колективних рішень, розвитку нових навичок, прищеплювати почуття впевненості в силах громади знайти потрібні ресурси й змінити життя на краще. Принцип наснаження полягає в процесі взаємодії між людьми, особливо коли один має більше влади й обіймає вищу посаду, ніж інший, і слід керуватися підходом, який радше применшує, а не підкреслює різницю у владі та підвищує особистісні переваги й ресурси тих, хто є пригніченим.

**2.3. Взаємодія ціннісних систем клієнта і соціального працівника**

Життя, гідність людини, гуманність, добро, любов, благополуччя людей, соціальна справедливість, відповідальність є ціннісними підставами, на яких будується конкретна соціальна робота. На практиці соціальним працівникам доводиться стикатися з різноманітними етичними проблемами і дилемами внаслідок їх зобов'язань по відношенню до клієнтів, колег, свою професію, суспільству в цілому. Ці проблеми нерідко розпливчасті, невизначені і породжують невпевненість, прагнення не помічати і ухилятися від них. Легко на словах, абстрактно дотримуватися величних цінностей, викладених в монографіях і підручниках, і таким чином виявляти свою відповідальність. Але застосовувати для керівництва в повсякденній роботі такі, наприклад, абстрактні цінності, як самовизначення або суверенність особистості клієнта не тільки важко, але часом і небезпечно, якщо вони викликають у соціального працівника помилкове відчуття самозаспокоєння, в той час як клієнт не в змозі адекватно їх реалізувати .

Ціннісна система координат в соціальній роботі стає наріжним каменем у побудові будь-якої осмисленої практики: тільки в ній спостерігаються факти знаходять сенс, і тільки так соціальні дії оформляються в цілеспрямовану діяльність. Соціальний працівник не може займати нейтральну позицію зовнішнього спостерігача по відношенню до клієнта і його проблем, керуючись класичними принципами наукової об'єктивності. Він включений в ситуацію взаємодії. Ефективність соціальної роботи залежить від ступеня взаємної включеності працівника і клієнта в процес спільного визначення мети й целедостижения. Ключовими для соціальної роботи стають поняття і категорії "соціальний добробут" і "соціальне функціонування". Вони несуть в собі ціннісно-нормативний підтекст і мають на увазі життєдіяльність в суспільстві за його нормами і згідно з його цінностями. Порушення соціального функціонування можна розглядати як порушення виключно з точки зору існуючої ієрархії суспільних цінностей. Поліпшення соціального функціонування - розвиток того, що відповідає соціальній нормі.

Кожен фахівець із соціальної роботи, як і клієнт, унікальний і неповторний. Кожен має право на власну систему цінностей. Однак незважаючи на те що, вибираючи професію, людина прийшла в соціальну роботу з різних причин, головна особливість в ціннісних структурах соціальних працівників, як правило, одна і та ж. Це альтруїстична установка на життя. Приймаючи те чи інше рішення, соціальний працівник керується поняттями про правильне і справедливе. При цьому кожен має власне уявлення про якість життя або високому / низькому життєвому рівні. Проблема полягає в тому, що саме соціальний працівник вкладає в розуміння правильного.

Цінності - це як кожен з нас бачить те, що, на його думку, має бути правильним. Як правило, розуміння супроводжується бурхливим проявом почуттів і емоцій. Основні цінності, властиві людині, носять більш-менш стабільний характер, проте можуть з часом змінюватися. Зіткнення різних цінностей змушує нас зробити свій вибір, щоб вжити відповідних заходів. Виходячи з того що наші власні цінності не є абсолютними, чи правильно очікувати від клієнта того, що він відразу ж погодиться з правотою соціального працівника? Сама логіка змушує нас дати негативну відповідь на поставлене запитання, однак на практиці часто трапляється протилежне, коли клієнти під тиском соціального працівника змушені прийняти його систему цінностей.

У разі якщо соціальний працівник прагне до максимального розширення свободи вибору для клієнта, він не повинен показувати і тим більше нав'язувати своє розуміння певних цінностей з тим, щоб дати клієнтові можливість спробувати самостійно встати на правильний шлях. Це зовсім не означає, що соціальний працівник повинен відмовитися від власних цінностей. Швидше це показує, що соціальний працівник, не нав'язуючи своїх цінностей і діючи в рамках загальноприйнятих у суспільстві понять, дає можливість клієнту знайти найбільш правильне для себе рішення власної проблеми. Тільки таким чином можна допомогти клієнту відчути свою гідність і проявити власні здібності.

Однак соціальний працівник може свідомо не проявляти свою позицію щодо того, що особисто він вважає правильним чи неправильним, а робити це тільки тоді, коли сам розуміє, в чому ж полягає його власна система цінностей. Тому соціальний працівник повинен постійно працювати над собою і аналізувати свій внутрішній стан, свої погляди на людей, на життя, на політику. У кожній новій ситуації він повинен питати себе: "А що б я зробив і чому, щоб вирішити цю проблему?" Дуже корисно залучати до обговорення членів сім'ї, близьких, друзів, колег, щоб познайомитися з міркуваннями й оцінками, відмінними від ваших. Розібравшись в своєму внутрішньому світі і власній системі цінностей, легше навчитися не нав'язувати клієнтам свої погляди безцеремонно, прямо і безповоротно.

Особисті погляди і система цінностей соціального працівника повинні в загальних рисах співпадати з професійними цінностями. Що стосується розбіжності цих двох систем цінностей можуть виникнуть нижчевикладені наслідки:

- хоча соціальний працівник і виконує свої функції, однак у нього нс лежить душа до того, що він робить, а його поведінка стає неприродним. Це дуже швидко визначається клієнтом і колегами;

- соціальний працівник відкидає систему цінностей, властиву своїй професії, і діє, керуючись тільки своїми принципами.

Таким чином, виходячи з того що соціальна робота включає використання різних практичних методик, що мають ціннісні кордону або функціонують в певних ціннісних рамках, соціальний працівник повинен неодмінно проаналізувати, наскільки його власна система цінностей вписується в цілісну систему цінностей соціальної роботи. Соціальний працівник повинен взяти на себе ініціативу у визначенні системи цінностей, що лежить в основі всього процесу соціальної роботи. При цьому слід пам'ятати про наступне:

- система цінностей соціального працівника - це система цінностей, на яку спирається вся робота конкретної соціальної організації в певній країні і в певний відрізок її соціально-економічного розвитку;

- певна система цінностей характерна для даної соціальної політики та напрямки соціального розвитку суспільства;

- опора на ці цінності повинна мати практичне значення в процесі надання соціальної допомоги;

- цінності, властиві вам як соціальному працівнику повинні перш за все проявлятися в ваших конкретних справах, а не на словах.

Нормативно-ціннісна природа соціальної роботи проявляється в тому, яким чином клієнти мимоволі включаються в систему професійних ціннісних орієнтацій. Соціальний працівник, працюючи з клієнтом, неминуче транслює йому свої ціннісні установки і своє розуміння проблем. По суті соціальний працівник пропонує клієнту усвідомити себе і своє психологічне простір в системі таких категорій, як тривожність, агресія, конфлікт, почуття провини, мотив. У свою чергу він повинен зуміти побачити і прийняти базові цінності клієнта, норми його культури і субкультури і вміти вести діалог з клієнтом в термінах його культурного оточення. Тому особливу важливість в соціальній роботі має процес взаємовпливу ціннісних систем. Цей процес найбільш очевидний в консультуванні.

Морально-етична природа консультування в соціальній роботі проявляється в тому, як клієнт аккультуріруется до прийняття системи цінностей соціальної роботи, в рамках якої визначається і інтерпретується його проблема. Постановка індивіда або групи в позицію клієнта означає початок нормованого взаємодії з соціальним працівником, в ході якого прохач стає клієнтом. Це передбачає, що клієнт включається в контекст цінностей, суджень, припущень, теоретичних уявлень і, в деяких випадках, професійної мови соціальної роботи. Можливо, клієнт швидше буде звертатися в нову віру, ніж включатися у відкрите договірне і усвідомлене спілкування. Але в цьому випадку відмінності поглядів і точок зору соціального працівника і клієнта можуть виявитися занадто значними. Тоді процес роботи має мало шансів на успіх.

Найкращий варіант роботи - проходження професійним цінностям і в той же час шанобливе ставлення до думки клієнта. Спірним залишається питання про межі незалежності клієнта від волі соціального працівника. Не завжди можна легко і швидко досягти позитивних змін в житті клієнта, так як соціальний працівник не завжди повністю впевнений, що саме слід робити, в зв'язку з чим він сам потребує поради. Наприклад, подібна проблема може виникнути у випадку з позашлюбною вагітністю неповнолітньої дівчини. У той же час проблема може бути викликана тим, що люди часто змінюють свої погляди і плани. Наприклад, будучи роздратованою, клієнтка хоче розлучитися з чоловіком, але проходить час, і вона забуває про свої плани. Наступне утруднення може виникнути в зв'язку з визначенням кордонів "можливих" і "неможливих" змін у клієнта. Порівняйте, наприклад, питання про зміну фінансового стану або усунення вроджених фізичних недоліків. Можна сказати, що обмеження свободи відбуваються дуже часто, але соціальному працівнику необхідно доводити до клієнта причини цих обмежень.

В рамках взаємодії ціннісних систем соціального працівника і клієнта цікаві спостереження, зроблені С. Халлек щодо взаємодії соціальних працівників з підлітками. З його точки зору, багато випадків бунтарства підлітків можна співвіднести з наступним фактом: вони починають усвідомлювати, що значимі в їхньому житті дорослі постійно брешуть. Це особливо стосується підлітків, які виховуються в спеціальних установах, таких, наприклад, як інтернати, виправні установи і т.д. Працюючи з такими проблемними підлітками, соціальний працівник повинен постійно замислюватися над питанням: чи можливо транслювати інформацію, цінності або моральні установки підліткам, якщо сам не до кінця в них віриш? Дорослі (соціальні працівники в тому числі) найчастіше намагаються навіювати дітям цінності і переконання, які самі в повній мірі не поділяють. Така брехня іноді рефлексує, але частіше навіть не усвідомлюється. С. Халлек виділив кілька найбільш часто зустрічаються видів професійної брехні соціальних працівників.

1. **Брехня як моральність** . Особлива моральність дорослих. Дорослі демонструють, що володіють більш високими морально-етичними якостями: не роблять негожих речей або не демонструють свої вади. Насправді дорослі просто більш вміло приховують свої негативні якості.

2. **Брехня як благо.**Брехня як необхідність прийняти допомогу від професіонала, оскільки "... ми це робимо для твого ж блага. Ми просто хочемо тобі допомогти". Соціальний працівник представляє певний соціальне замовлення: зробити поведінку підлітка соціально прийнятним. Він нс повинен прикидатися, що діє тільки на основі симпатії та почуття обов'язку.

3. **Брехня як конфіденційність.**"Розкажи мені, що сталося, це залишиться між нами". Соціальний працівник не має право приховувати важливу інформацію від людей і організацій, залучених до процесу роботи. Професійно чесним буде прямо сказати підлітку про те, хто, крім соціального працівника, зможе отримати доступ до матеріалів і інформації, отриманої в ході роботи і спілкування з ним.

4. **Брехня як винагороду.**Винагорода за конформність. "Зроби, це в твоїх же інтересах. Тобі стане простіше жити". Те, що вимагають від підлітка, часто відповідає інтересам суспільства, але може суперечити його особистісним потребам і запитам.

5. **Брехня як відмова від обмежень.**"Ти зможеш все, якщо захочеш". Багато підлітків можуть мати обмежений потенціал. Переконуючи, що все можливо, соціальний працівник може підштовхнути підлітка до постановки свідомо не реалістичних цілей і амбіцій.

6. **Брехня безмежної допомоги.**"Довірся мені, і все буде добре. Я буду завжди тобі допомагати". Підліток повинен знати і розуміти, що контакт з соціальним працівником обмежений рамками професійних функцій. Соціальний працівник не зобов'язаний стати одним і пропонувати справжню емоційну близькість.

7. **Брехня як прийняття.**Безумовне прийняття. "Ти подобаєшся мені, але не твоя поведінка". Базовий принцип гуманістичного підходу у вихованні: оцінювати в категоріях "подобається - не подобається" можна тільки поведінку, але не особистість - вона завжди внеценна і не може бути предметом оціночних суджень. Підліток повинен відчувати безумовне прийняття з боку дорослих. Однак реальність така, що, працюючи з підлітками, важко не відчувати в певних ситуаціях гнів, роздратування, образу і злість. У цих ситуаціях соціальний працівник, вважаючи, що відчувати такі емоції по відношенню до підлітка є ознака професійної некомпетентності, невідповідності високим гуманістичним ідеалам професії, може прагнути придушити чи несвідомо раціоналізувати їх і переносити свої почуття на інші об'єкти (наприклад на батьків підлітка). Професійно чесно в цій ситуації - дати зрозуміти підлітку валентність, знак своїх емоцій, в межах можливостей професійної етики і відрефлексувати їх. Гнів теж може бути частиною терапевтичної та педагогічної ситуації, приводом для інтенсифікації та поглиблення взаємодії.

Запропонована С. Халлском класифікація повинна допомогти зацікавленому в особистісному і професійному розвитку соціальному працівнику, ця класифікація - хороший привід для розвитку рефлексії.

Нормативно-ціннісна природа соціальної роботи проявляється, наприклад, в тому, яким чином клієнти мимоволі включаються в систему професійних ціннісних орієнтацій. Соціальний працівник, працюючи з клієнтом, неминуче транслює йому свої ціннісні установки і своє розуміння проблем. По суті, соціальний працівник пропонує клієнту усвідомити себе і своє психологічне простір в системі таких категорій, як тривожність, агресія, конфлікт, почуття провини, мотив. У свою чергу він повинен зуміти побачити і прийняти базові цінності клієнта, норми його культури і субкультури і вміти вести діалог з клієнтом в термінах його культурного оточення. Тому особливу важливість в соціальній роботі має процес взаємовпливу ціннісних систем.

Поняття професійної етики та цінностей в соціальній роботі є досить широкими і стосуються трьох різних, хоча і взаємопов'язаних аспектів. По-перше, етичні принципи соціальної роботи можуть бути як загальними, так і специфічними, відповідно до цілей, пріоритетів, цінностями і формами спеціалізації. Наприклад, в роботі з дітьми можуть не діяти ті ж підходи, що в роботі з молоддю або літніми людьми. Методи можуть бути також різними (наприклад, індивідуальна або групова робота). Другий аспект має відношення до впровадження етичних стандартів професії. Третій аспект зачіпає етичні дилеми, які виникають при виконанні професійних обов'язків.

Що ж таке дилема? У логіці це судження, де предмету приписується два суперечать один одному ознаки, що виключають можливість третього. Це також особливий випадок умовно розділового силогізму - умовиводи, в число посилок якого входять два умовних судження і розділову. При цьому в роздільному судженні в формі альтернативи об'єднуються підстави або слідства умовних суджень. Наприклад, ми говоримо, що в житті виникла дилема, маючи на увазі ситуацію, коли людина опиняється перед необхідністю вибору між двома однаковими можливостями.

Іншими словами, дилемою називається положення, при якому вибір однієї з двох протилежних можливостей однаково скрутний. У повсякденній ситуації людина здійснює вибір, виходячи з власних цінностей, переконань, принципів. Коли виникає ситуація вибору, свідомо чи несвідомо він вибирає те рішення, яке вигідніше для нього. Очевидно, щоб людина усвідомила дилему, перед ним повинні встати дві рівноцінні (рівновигідним) для нього альтернативи, інакше ситуація буде представляти труднощі, з нс буде дилемою. Саме можливість і необхідність здійснювати вибір багато в чому відрізняє сучасні суспільства і соціальні відносини від традиційних.

Етична дилема в соціальній роботі відрізняється від дилем, що виникають поза професійної діяльності. Однак і тут дилему представляє ситуація, в якій людина змушена робити вибір між двома рівноцінними можливостями. Необхідність вибору залежить від того, що суб'єкти, які беруть участь в діях соціальної роботи, мають різні, але рівноважні інтереси, вимоги і цінності.

Джерелом численних ціннісних протиріч у професійній діяльності соціального працівника виступає необхідність зв'язати воєдино багато, часто суперечливі вимоги, покладені на нього професією. Одним з центральних суперечностей такого роду для соціального працівника є необхідність бути інструментом одночасно і соціального контролю, і соціального зміни. Соціальний працівник стикається найчастіше з важче розв'язуються протиріччями між інтересами особистості і суспільства. Йому доводиться шукати баланс між заохоченням самореалізації та самодетермінації клієнта і обмеженням його свободи в контексті соціальної відповідальності; між терпимістю (навіть поблажливістю) і примусом; між формальним обов'язком перед бюрократичною системою і потребою клієнта в тій чи іншій допомозі; між правами дітей і батьків, чоловіка і дружини. Одна зі старих дилем, що стоять перед соціальною роботою, - як полегшити тягар соціально депривованих груп населення, але при цьому уникнути соціального утриманства, надавати допомогу, не забуваючи принципів опори на самого себе.

У Міжнародному кодексі етики виділяються наступні проблемні області, загальні для всіх соціальних працівників:

* лояльність соціальних працівників дуже часто знаходиться на стику різних інтересів;
* функціями соціальних працівників є як допомогу, так і контроль;
* конфлікт між обов'язками соціальних працівників захищати інтереси людей, з якими вони працюють, і необхідністю діяти ефективно і раціонально;
* обмеженість матеріальних ресурсів в суспільстві.

Багато національні етичні кодекси і статути соціальної роботи вимагають від соціальних працівників не брати участь в діях, які порушують або зменшують цивільні або юридичні права клієнтів. У той же час вони повинні дотримуватися своїх зобов'язань перед організацією-роботодавцем. Реальна ситуація, коли ці два принципи вступають в суперечність один з одним, якщо політика установи, якій передані права, призводить до порушення цивільних прав клієнтів, наприклад, в силу фінансових інтересів або користі в разі розподілу гуманітарної допомоги.

Проблемні області та етичні дилеми далеко не завжди є загальними для різних країн через відмінності в культурі та державному управлінні. Кожна національна асоціація соціальних працівників повинна заохочувати дискусії з метою з'ясування найважливіших питань і проблем, характерних для даної країни. Проте, можна виділити групу етичних дилем, які рано чи пізно виникають у практичній соціальній роботі в будь-якому суспільстві і до подолання яких в силу попереджає відповідальності слід бути підготовленими. Для соціального працівника, який розглядає незалежність людини як одну з базових цінностей, всяке управління його поведінкою виглядає як маніпуляція і, отже, як руйнування самої сутності гуманізму. Там, де можна вирішити проблеми без маніпулювання волею людини, питання про цінності не варто. Але якщо таке рішення неможливо хоча б без незначного впливу або нав'язування цінностей, а мета приваблива і реальна, соціальний працівник стикається з етичною дилемою. Наприклад, наполягаючи на тому, що людина повинна не миритися з обставинами, а прагнути їх змінювати, що треба раціонально використовувати достовірні знання і планувати своє майбутнє, соціальний працівник не може бути впевнений, ніби буття стане досконалішим завдяки його зусиллям. Не може він бути впевнений і в тому, що дана ситуація не погіршиться від його втручання.

У роботі з песимістично налаштованими людьми соціальні працівники нерідко використовують такі вирази, як "байдужість і опірність клієнта", "допомога в усвідомленні клієнтом його ситуації і необхідності її подолання", "допомога людині в розвитку його опірності труднощів" і ін. Однак, у відомому сенсі, ці вирази - лише евфемізми прагнення впровадити в свідомість людей цінності самого соціального працівника і його віри в успіх. Ймовірно, це повинно розглядатися як форма маніпуляції. У цих та інших подібних ситуаціях неясним є питання про межі незалежності людини від волі соціального працівника, про право клієнта на прийняття рішення і обов'язки соціального працівника визначати, в яких рамках він може надати це право клієнта. Тому в соціальній роботі необхідно обмежувати можливості маніпулювання свідомістю і поведінкою, щоб орієнтувати клієнта на ідентифікацію власних цінностей і співвіднесення з ними своїх вчинків. Коли в центрі уваги клієнта знаходяться його власні цінності, потенціал маніпулювання знижується. Для цього треба розвивати здібності клієнта робити усвідомлений і цілеспрямований вибір цінностей і нести відповідальність за цей вибір.

***Принцип самовизначення*** пов'язаний з поняттями позитивної і негативної свободи. Негативна свобода - свобода людини жити і чинити, виходячи з власних бажань. Англійська теоретик***Дж. Ст. Мілль*** (1806-1873) розглядає негативну свободу наступним чином: "Держава або суспільство може перешкодити свободі індивіда тільки в тому випадку, якщо воно перешкоджає йому робити шкоду іншим. Не можна примушувати або маніпулювати людиною для того, щоб уберегти або запобігти його від нанесення шкоди собі самому, але це вірно лише за умови нанесення їм шкоди іншим ". Дж. Ст. Мілль робить виключення в цьому правилі для тих, хто не здатний приймати "раціональні рішення" самостійно.

Позитивна свобода людини відноситься до розширення можливостей для вибору. Реалізація позитивної свободи досягається, якщо соціальний працівник заохочує самостійність клієнта, а не тільки дбає про захист його прав. Позитивна свобода виправдовує і допускає втручання в особисте життя клієнтів для їх же власного блага.

**Патерналізм і самовизначення**

Одна з ключових цінностей соціальної роботи - благополуччя клієнтів - актуалізує проблему патерналізму. Патерналізм в соціальній роботі розглядається як втручання в бажання клієнта або обмеження його свободи (для його ж блага); обмеження дій клієнта, які шкодять його здоров'ю або добробуту. В інтересах клієнта, захисту його від самого себе патерналізм вважає за можливе обмежувати саморуйнівну дії клієнта, зобов'язувати його приймати послуги проти бажання або примусово, визнає право соціального працівника приховувати інформацію або надавати дезінформацію і т.п. Подібна практика сприймається неоднозначно і викликає суперечки про межі допустимості патерналізму:

- з одного боку, вважається за можливе надати клієнту право на певні форми саморазрушительного і ризикованої поведінки;

- з іншого боку, соціальні працівники відповідальні за захист клієнтів від них самих в разі їх неадекватного сприйняття світу і дій.

Розбіжності в думках зачіпають концепцію *самовизначення клієнтів,* їх здатності усвідомити своє становище і прийняти оптимальне рішення. У сучасному світі патерналістська модель соціальної роботи поступово - на Заході швидше, в Росії значно повільніше - втрачає свої позиції. Зміцнюється принцип інформованої згоди, що перетворює клієнта з пасивного одержувача благ і об'єкта для маніпуляцій в партнера. Це означає спільне прийняття соціальним працівником і клієнтом рішення про допомогу і визнання того факту, що обидві сторони вносять щось істотне у взаємоприйнятний і ефективний характер співпраці. Справді, тільки клієнт знає свої цінності, які набувають вирішального значення при оцінці очікуваних результатів допомоги, тому соціальний працівник повинен стимулювати і підвищувати здатність клієнта приймати власні рішення, жити своїм життям, за власними стандартами, тобто ініціювати самовизначення особистості. У роботі з клієнтами виключається обман або підбурення клієнта на дії, що суперечать його бажанням. Більшість людей зацікавлене в тому, щоб самостійно приймати рішення, що впливають на їхнє життя. Самовизначення людини є одна з найвищих цінностей, і соціальна робота не повинна бути винятком.

**Необхідність говорити правду і інтереси клієнта**

Ця дилема полягає в тому, що, з одного боку, не піддається сумніву законне право клієнтів на отримання достовірної інформації про їх стан і благополуччя, і вважається, що не можна відмовляти їм в правдивої інформації або надавати дезінформацію. З іншого боку, в окремих випадках представляється етично виправданим і навіть необхідним приховати правду від клієнтів або забезпечити їх дезінформацією (рятівної брехнею) для їх же користі. Подібні дії можуть бути пов'язані із захистом клієнта від збитків, наприклад якщо таким вважається хвора людина або дитина. У західній практиці соціальної роботи переважає перша позиція, в російській практиці - поки друга. У поєднанні з низькою правовою культурою акцент на можливості обману, хоча б і рятівного, являє собою розмивання моральних цінностей та професійної етики, а також реальний грунт не тільки для порушень закону, а й для криміналізації відносин "соціальний працівник - клієнт". Більшість соціальних працівників дотримуються думки, що не можна відмовляти клієнтові в правдивої інформації або спотворювати її.

"Що б при лікуванні - а також і без лікування - я не побачив або не почують відносно життя людського з того, що не слід коли-небудь розголошувати, я промовчу про те, вважаючи подібне таємницею". Так в IV ст. до н. е. було сформульовано одне з положень клятви Гіппократа, яка отримала в сучасній етиці соціальної роботи назва принципу конфіденційності.

**Конфіденційність і приватний характер повідомлень**

Масштабна комп'ютеризація всіх сфер суспільного життя, можливість доступу до інформації через електронні засоби також ставлять проблему конфіденційності. Хоча професійна етика передбачає можливість розкриття конфіденційних відомостей, що не існує згоди в тому, за яких саме умов допустимо це розкриття. Вважається, що спонукати до цього можуть надзвичайні обставини. Відсутність ясності в цьому питанні спричиняє необхідність більш глибокого обговорення моральних підстав проблеми. При певних обставинах розглянуту дилему можна кваліфікувати не лише як ціннісно-етичну, а й як етико-юридичну.

Принцип конфіденційності поширюється на всі професійні види діяльності соціального працівника. В ході роботи до соціального працівника стікається потік інформації, що повідомляється самим клієнтом, його оточенням, офіційними джерелами. Ця інформація може носити суб'єктивний характер, не відповідати дійсності і завдавати шкоди клієнту в разі її розголошення. Під розголошенням інформації слід розуміти повідомлення (передачу) відомостей про клієнта в будь-якій формі будь-кому без дозволу клієнта або його законного представника.

Таким чином, конфіденційність - це атрибут професійної соціальної роботи, то, на чому грунтується довіра клієнта до соціального працівника. Разом з тим аналіз практичної соціальної роботи показує, що саме цей етичний принцип, в силу як суб'єктивних, так і об'єктивних причин, найчастіше порушується на практиці і ще не став розділяється нормою професійної свідомості фахівців.

У соціальній роботі конфіденційність визнається як цінність, принцип і норма професійної діяльності. Вимога про нерозголошення відомостей, отриманих в ході роботи соціальним працівником, має наступні дві основні причини:

* перш за все, конфіденційність пов'язана з фундаментальним і узаконеним правом людини на охорону приватного життя;
* далі, взаємодія соціального працівника з клієнтом має грунтуватися на взаємній довірі.

В етичному кодексі Асоціації соціальних працівників Ірландії зазначається: "Соціальний працівник визнає, що довірена йому інформація не повинна бути використана в інших цілях, крім допомоги. Така інформація може бути розголошена тільки в разі зацікавленості в цьому клієнта (інформанта), за винятком випадків, коли є серйозна небезпека для клієнта, самого соціального працівника, інших членів суспільства. Будь-яка інформація про клієнта повинна ставитися до справи і обмежуватися приватної ситуацією ".

У всіх національних етичних кодексах і статутах міститься положення про те, що соціальний працівник, поважаючи особистість і гідність клієнта, повинен зберігати отриману від нього інформацію строго конфіденційно. Інформація, яка використовується в одному випадку, не повинна бути застосована для інших цілей без відповідних санкцій. Однак реалізація норми конфіденційності в соціальній роботі має деякі особливості. Виникають такі питання як:

- що саме мається на увазі під конфіденційністю в соціальній роботі, які її межі;

- впливають на конфіденційність, і якщо так, то яким чином, такі характеристики, як вікової, соціальний і психічний статус клієнтів;

- як співвідноситься принцип конфіденційності з іншими цінностями і принципами соціальної роботи.

Зміст і сенс етичного принципу конфіденційності ширше юридичного розуміння даної норми. З точки зору закону передача відомостей про клієнта, пов'язана з виконанням службових або професійних обов'язків (працівникам правоохоронних органів, органів опіки та піклування, законним представникам клієнта), цілком допустима і не є розголошенням таємниці. У той же час етика бере під контроль передачу таких відомостей будь-якій особі, навіть якщо воно користується законним правом на їх отримання. Необхідно також мати на увазі, що реалізація даної етичної норми ускладнюється у надзвичайних ситуаціях, коли соціальні працівники змушені розглядати можливість розкриття конфіденційної інформації, наприклад перед лицем загрози з боку клієнта третій особі. Звідси виникає необхідність інформувати клієнта про межі конфіденційності в конкретній ситуації, про цілі отримання інформації та її користування та одночасно отримати згоду клієнта, наприклад на друкування, запис розмови, участь третьої особи.

Можна виділити кілька рівнів дотримання таємниці:

* рівень внутрішніх переконань соціального працівника, яким найчастіше і керуються практики за умови розуміння його значимості і прийняття;
* рівень професійної етики, коли визначені професійні правила, обов'язкові для всіх представників професії;
* рівень суспільних установок, який виходить за рамки професії і являє собою "неписаний закон", що розділяється моральну цінність;
* рівень узаконених норм, коли дотримання таємниці встановлено в законодавчому порядку.

Сучасний рівень розвитку соціальної роботи вимагає невпинних зусиль професійного співтовариства за твердженням норми конфіденційності на всіх виділених рівнях.

У практичній соціальній роботі можна виділити наступний ряд ситуацій, що становлять загрозу конфіденційності та вимагають етичної пильності соціальних працівників:

* припинення контакту з клієнтом;
* розмови в позаслужбовій обстановці про справи клієнтів;
* незадовільна організація роботи соціальних служб (неналежне зберігання документів, вивішування списків, наявність черг, розмови про клієнтів по телефону, звернення за місцем роботи або навчання та інші аспекти);
* відвідування і обслуговування клієнтів на дому;
* записи в робочій документації;
* відповіді на запити третіх сторін і (або) третіх осіб, як мають, так і не мають права на конфіденційну інформацію;
* спілкування з родичами і (або) законними представниками клієнтів;
* викладання соціальної роботи та наукові дослідження;
* проведення групових форм роботи з клієнтами;
* спілкування з представниками засобів масової інформації.

Соціальні працівники не прийшли до універсального рішення, за яких умов все ж можливо розкривати конфіденційну інформацію, незважаючи на загальну думку про те, що недотримання конфіденційності виправдано в надзвичайних ситуаціях. Зі свого боку професійне співтовариство повинно вести цілеспрямовану роботу по формуванню професійної самосвідомості своїх членів і переконаності в необхідності дотримання етичних принципів, найважливішим з яких є конфіденційність.

**Колегіальність та доносительство.** Часом соціальні працівники вимушено або свідомо порушують закон або порушують правила установ, в яких працюють. У цьому випадку вони ставлять перед моральним вибором своїх колег, які дізналися про ці порушення. На одній шальці терезів перебувають норми професійної етики, на інший - професійна лояльність і солідарність, почуття дружби, репутація, загроза власного становища. Тягар і складність подібного вибору спонукають соціальних працівників побоюватися виявляти і робити предметом гласності правопорушення в своїй професії. Тому ті з них, хто отримав інформацію і докази етично чи юридично неправомірних дій своїх колег, змушені ретельно зважувати свої дії з огляду на своїх зобов'язань по відношенню до професії, клієнтам, колегам, організації, свого майбутнього.

Соціальні працівники в США вважають неможливим повідомляти владі про зловживання, якщо цю інформацію вони отримали від дитини, оскільки той може піддатися на невиправданий ризик.

**Закони та благополуччя клієнта**

Законодавство не може передбачити все різноманіття соціального життя, тому часом благополуччя клієнта вступає з ним у протиріччя. У ряді випадків дотримання букви закону здатне завдати шкоди клієнту, що ставить соціальних працівників перед складним вибором. Деякі з них вважають допустимими будь-які дії з метою захисту інтересів клієнта, навіть якщо вони порушують закон або інші етичні норми; більшість же соціальних працівників вибирають закон. У Росії нерідко пріоритет віддасться моральним рішенням. Як і у випадку з іншими дилемами, простих відповідей тут немає.

**Особисті та професійні цінності**

В основі ще однієї групи етичних дилем лежить конфлікт між особистими і професійними цінностями соціального працівника. Він може бути не згоден з клієнтом за політичними, релігійними, моральними та інших мотивів, але зобов'язаний виконати професійний обов'язок. Думки соціальних працівників про те, яким цінностям віддати пріоритет, далеко не завжди збігаються. У кожному разі соціальний працівник повинен співвіднести зобов'язання перед клієнтом, професією, організацією, колегами, третіми особами, самим собою. Тут необхідно також розуміти природу впливу суб'єктивних цінностей на усвідомлення проблем іншого, зокрема клієнта. Етичні кодекси, в яких соціальні працівники прагнуть знайти відповіді, не завжди здатні задовольнити їхні запити, оскільки, по-перше, складені в загальних термінах і з досить високим ступенем абстракції, а по-друге, містять принципи, які в ряді випадків суперечливі і самі представляють етичну дилему.

**ВИСНОВКИ**

1. Соціальній роботі, як професійній діяльності, притаманні специфічні риси, однією з яких є характер відносин між фахівцем із соціальної роботи і клієнтом. У процесі соціальної роботи використовуються в основному суб’єкт - суб’єктні відносини, причому допомога орієнтована, насамперед, на активізацію потенціалу самозахисту індивіда чи групи або носить лише допоміжний характер.

Соціальна робота складається з трьох основних структурних елементів: суб’єкта, активність якого спрямована на об’єкт або іншого суб’єкта; об’єкта, на якого спрямована активність суб’єкта; активність, або енергія суб’єкта, спрямована на об’єкт або іншого суб’єкта, яка виступає в самих різних формах в залежності від цілого ряду обставин. Кожен з трьох структурних елементів включає в себе комунікативну діяльність, оскільки соціальна природа людини робить спілкування людей умовою праці, пізнання і вироблення системи цінностей.

Соціальна робота, як вид діяльності, є по суті комунікативної. Комунікативна взаємодія, що розуміється в широкому сенсі слова, - це взаємозв’язок, смисловий аспект взаємодії. Основна мета взаємодії соціального працівника і клієнта - оптимізація механізмів соціального функціонування індивіда або соціальної групи, що припускає:

- збільшення ступеня самостійності клієнта, його здатності контролювати своє життя і більш ефективно вирішувати виникаючі проблеми;

- створення умов, в яких клієнт може в максимальній мірі проявити свої можливості;

- адаптація або реадаптація людей у суспільстві.

Кінцева мета діяльності соціального працівника передбачає досягнення такого результату, коли у клієнта відпадає необхідність у його допомоги.

2. Всі форми і методи взаємодії соціального працівника можна розділити на дві групи: робота з проблемою клієнта і робота з приводу цієї проблеми з іншими установами, організаціями, службами. Усередині цих груп, у свою чергу, йде класифікація різних видів соціальної взаємодії. Важливим компонентом соціальної взаємодії є професійні вміння та навички соціального працівника і, зокрема, ступінь володіння методами підтримки, соціальної терапії, корекції та реабілітації.

Взаємодія соціального працівника і клієнта становить частину цілеспрямованого процесу практичного впливу відповідних державних структур, громадських організацій та об’єднань, у тому числі і релігійних, на конкретні форми прояву соціальних відносин або соціальних дій. Цей процес впливу в науковій термінології отримав назву соціальної терапії.

Соціальна терапія здійснюється за допомогою комплексу заходів соціально-економічного та організаційно-виховного характеру, спрямованих на приведення норм і правил клієнта у відповідність до встановлених або загальноприйнятими нормами і правилами взаємовідносин у суспільстві, переслідуючи кінцеву мету відновлення його соціального статусу.

Характер і зміст цих заходів обумовлюються показниками соціального діагнозу і специфікою самих соціальних відносин або дій, при обов’язковому використанні в кожному конкретному випадку допустимих, з точки зору права і моралі, прийомів і способів перевірки отриманих результатів.

3.У процесі соціально-терапевтичної взаємодії соціального працівника і клієнта важливе значення має вербальна і невербальна поведінка. Особливість соціально-терапевтичного контакту полягає в тому, що в процесі взаємодії з клієнтом соціальний працівник впливає на бачення клієнтом проблеми і тим самим на його поведінку.

Таким чином, вибір стратегій дії переслідує такі цілі:

- впливати на клієнта;

- встановити з ним потрібні відносини.

Техніки міжособистісної взаємодії з клієнтом мають будуватися за принципами: психологічної доцільності застосування комунікативних технік в залежності від індивідуальних особливостей клієнта; відповідності цілей і завдань взаємодії актуальності і змісту проблем клієнта; оптимістичного підходу до можливостей клієнта.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ**

1.Основи теорії та методології соціальної роботи. Одеській національний університет імені І.І. Мечникова. / [Л. М. Дунаєва М. Б. Коробіцина, М. Г. Лаврова, У. В. Варнава]. – О.: ВМВ, 2011 – 389с.

2.Варнава У.В. Певні аспекти консультування у соціальній роботі та психології / У.В.Варнава, М.Г.Лаврова, Г.О.Терещенко, Р.С.Карагіоз. –  
Одеса: Вид-во «ВМВ», 2014. – 66 с.

3.Коробіцина М. Б. Робота психолога в системі соціальних служб для молоді. Методичні рекомендації / М.Б.Коробіцина. – Одеса : типография ООДА, 1998. – 24 с.

4.Гапоненко О. Соціальна робота та роль соціально орієнтованих неурядових організацій // Соціальна політика і соціальна робота №4, 2005р. - с.22-25

5.Городяненко В.Г. Соціологія. Київ: Видавничий центр "Академія", 2002, 560 с.

6.Дворецька Г.В. Соціологія праці. Київ: КНЕУ, 2001, 244 с.

7.Основи социальной работы /Отв. Ред. П.Д.Павленок. - М., 2000. - С.28.

8.Павловський М.А. Стратегія розвитку суспільства: Україна і світ (економіка, політологія, соціологія). Київ: Техніка, 2001, 312 с.

9.Семигіна Т.В., Мигович І.І, Грига І.М., Кабаченко Н.В., Савчук О.М., Лисенко О.П.. Теорії і методи соціальної роботи .-К : «Академвидав», 2005.-330 с.

10.Социальная работа /Под ред. В.И.Курбатова. - Ростов-на-Дону, 1999. - 230с.

11.Социальная работа: Теория и организация: Учеб. пособие / Под ред. П.П. Украинец. - Мн.: ТетраСистемс, 2005. - 288 с.

12.Социальная работа: теория и практика: Учеб. пособие / Отв. ред. д.и.н., проф. Е.И. Холостова, д.и.н., проф. А.С. Сорвина. - М.: ИНФРА-М, 2004. - 427 с.

13.Соціальна робота в Україні: Навч. посіб./ І.Д.Звєрєва, О.В.Безпалько, С.Я.Марченко та ін.; За заг. ред.: І.Д.Звєрєвої, Г.М.Лактіонової. - К.: Наук. світ, 2003. - 233 с.

14.Соціальна робота: В 3 ч. / Н. Б. Бондаренко, І. М. Грига, Н. В. Кабаченко та ін.К., 2004. Ч. 1.

15.Соціальна робота: технологічний аспект / За заг. ред А. Й. Капсьької. К.,2004.

16.Теория социальной работы / Под ред. Е. И. Холостовой. М., 2001.

17.Тетерский С.В. Введение в социальную работу. - М., 2000. - 257с.

18.Тюптя Л.Т., Іванова І.Б. Соціальна робота (теорія і практика): Навч. посіб. -- К.: ВМУРОЛ "Україна", 2004. -- С. 398.

19.Философский энциклопедический словарь/Гл. редакция: Л. Ф. Ильичев, П. Н. Федосеев, С. М. Ковалев, В. Г. Панов -- М.: Сов. Энциклопедия, 1983.--840с.

20.Фирсов М. В., Студенова Е. Г. Теория социальной работы. М., 2000.

21.Холостова Е.И. Социальная работа. Теоретико-методологические аспекты // Социальная работа. - 1994. - Вып. 6.- С.21.

22.Шуст Н.Б. Інноваційна діяльність молоді: сутність, структура, функції. - Вінниця 20012, 141с.

23.Панов А:М. Социальное обслуживание населения и социальная работа за рубежом. М., 1994.

24.Панов A.M. Социальная работа как наука, вид профессиональной деятельности и специальность в системе высшего образования // Российский журнал социальной работы. 1995. - № 5.

25.Петровский A.B. О психологии личности. М.: Знание, 1971. - 64с.

26.Петровский A.B., Шпалинский В.В. Социальная психология коллектива. -М.: «Просвещение», 1978. 176с.

27.Питере Т., Уотерман Р. В поисках эффективного управления. М., 1986.

28.Писарева С.А. Проблемы выявления и оценивания научных результатов диссертационного исследования // совершенствование187подготовки к аттестации научных и научно-педагогических кадров высшей квалификации, вып. №2, СПб: РПГУ, 2009. С.27 39.

29.Попова В.В. Конфликтология в социальной работе: учеб. пособие. — Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2006. 144с.

30.Пригожин А.Н. Нововведения: стимулы и препятствия. — М., 1989.

31.Профессиональные этические нормы социальной работы. М., 1993.

32.Проблемы стандартизации социальной работы / Методологический семинар. — М.: Институт социальной работы, 1996.

33.Психологическая теория коллектива. / Под ред. А.В.Петровского. М.: «Педагогика», 1979. - 239с.

34.Психология человека от рождения до смерти. Полный курс психологии развития. / Под ред. А.А.Реана. СПб., 2003.

35.Психологические проблемы социальной регуляции поведения. / Под ред. Бобнева М.И., Шорохова E.B. М.: Наука, 1976. - 432с.

36.Психология делового общения: Учеб. пособие. М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2003. - 368 с.

37.Рак Н.Г. Менеджмент в социальной сфере. Пущино: ОНТИ ПНЦ РАН, 2001.-36с.

38.Раковская Г.Н. Социально-педагогические условия развития доверительного взаимодействия на субъектов консультирования. — Оренбург, 2000.

39.Радугин A.A., Радугин К.А. Социология: курс лекций. М., 1998. -160с.

40.Рамзей Р. Социальная работа: наука профессия. К развитию концепции. - М., 1991. Вып. 1.

41.Рекомендации по развитию медико-социального обслуживания пожилого населения в СПб: Городской гериатрический (медико-социальный) центр, СПб, 2001. — 46 с.

42.Робер М.А., Тильман Ф. психология индивида и группы. — М., 1998. — 256с.

43.Роджерс К. Консультирование и психотерапия. М.: ЭКСМО-Пресс, 1999.

44.Роджерс Ф. И.Б.М. Взгляд изнутри. Человек — фирма маркетинг. - М.: Прогресс, 1990.

45.Ромм М.В. Социальная адаптация и социализация в современном обществе // Социология и современное общество: Учебное пособие: В 2-х ч. Новосибирск, Изд-во НГТУ, 1997. - 4.1.

46.Рыбакова H.A. К вопросу о профессиональном воспитании: путеводитель профессионального становления социального работника // Российский журнал социальной работы. — 1996. №1. — С. 117-122

47.Рыданова И.И. Основы педагогики общения. Минск, 1998. - 320с.

48.Свищева И.К. Конфликтология в социальной работе: учеб. пособие/И.К.Свищева, К.Г.Свищев. — Белгород: Изд-во БелГУ, 2007. 136с.

49.Симонов В.П. Педагогический менеджмент. М., 1997. - 425с.

50.Скаткин М.Н. Методология и методика педагогических исследований. -М.: Педагогика, 1986. 16с.

51.Скотт Дж. Г. Сила ума: описание пути успеха в бизнесе. Способы разрешения конфликтов. СПб., 1993. - 432с.

52.Слободчиков В.И., Исаев Е.И. Основы психологической антропологии. Психология развития человека. М., 2000.

53.Соколова A.B., Труфанова О.Б., Хотемова Л.В., Деятельность учреждений социального обслуживания населения: традиции и инновации: Учеб. пособие. Сыктывкар: Изд-во СыктГУ, 2006.- 172с.

54.Солдатова Л.А. Социальное обслуживание граждан пожилого возраста в регионе: социологический анализ. Автореф. дисс. канд. соц. наук. М., 2000.

55.Сорвина A.C. Социальная работа как феномен цивилизованного общества. М., 1994.

56.Социальная работа. / Под ред. И.А.Зимней. М., 1994. Вып. 10.: Российский менталитет и учет его особенностей в социальной работе.

57.Социальная работа и социальная философия / Материалы методологического семинара. М.: Институт социальной работы, 1996.

58.Социальная работа. / Под ред. И.А.Зимней. М., 1992. Вып. 5.: Теоретические основы подготовки социальных работников.

59.Социальная работа: формы, функции, подготовка кадров. Межвуз. сб. науч. тр., докл. и сообщ. Волгоград, 1997.

60.Социальная работа и информационные механизмы социальной адаптации // Теория социальной работы: Учеб. пособие. / М.В.Ромм, Т.А.Ромм. Новосибирск: Изд-во НГТУ, 1999. -Ч. 1.

61.Социальная работа. / Под ред. И.А.Зимней. М., 1992. Вып. 3.: Социальная работа и подготовка социальных работников в Великобритании, Канаде и США.

62.Социальная работа. / Под ред. И.А.Зимней. М., 1992. Вып. 4.: Социальная работа в Германии и Австрии.

63.Социальная работа и здравоохранение: Словарь — справочник: 200 основ, терминов по англ. и по рус. -М.: «Альфа-принт», 1996.

64.Сперанский В.И. Основные виды конфликтов: проблемы классификации // Социально-политический журнал. М., 1995. - № 4. — 164 с.

65.Степашов Н.С. Методические основы определения критериев эффективности социальной работы в свете целей и задач современной семейной политики. Учебное пособие для социальных работников. Курск: изд.КГМУ, 1997.-20с.

66.Сулимова Т.С. Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов. Учеб. пособие для студентов. — М., 1996. 171 с.

67.Суртаева H.H. Педагогическая соционика и проблемы конфликтных взаимодействий. СПб. ИОВРАО, 2002.

68.Управление социальной сферой / под ред. В.Э.Гордина: Учебник. -СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 1998.

69.Утюжанин А.П., Устюмов Ю.А. Социально-психологические аспекты управления коллективом. — М., 1990.

70.Философия социальной работы. Монография. / под ред. В.И.Митрохина. М.: МГСУ «Союз», 1998.

71.Фирсов М.В., Студенова Е.Г. Теория социальной работы: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. — М.: Гуманит. изд.центр ВЛАДОС, 2000.-432с.

72.Хасанова Г.Б. Социальная геронтология: учебное пособие. Казань, 2004.

74.Холостова Е.И. Профессиональный и духовно-нравственный портрет социального работника. -М., 1993.

75.Холостова Е.И. Профессионализм в социальной работе: Учеб. пособие. 5-е изд., перераб. и доп. — М., 2007. 348с.

76.Хьелл JL, Зиглер Д. Теории личности. 3-е изд. — СПб.: Питер, 2005. -607 с.

77.Чимбирь В.Б. Педагогические взаимодействия в управлении персоналом организации. — Автореф. дисс. д-ра педагог, наук. Пятигорск, 2005.-20 с.