

УДК 371. 13.81

ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ В СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНІЙ СФЕРІ

*Козубовська Ірина Василівна
Бабинець Мирослава Миколаївна
м.Ужгород*

В статті розглядаються концептуальні засади соціальної роботи як професійної діяльності, особливості надання соціальних послуг в соціально-економічній сфері. Підкреслюється важливість комунікативних умінь у професійній діяльності соціального працівника.

Ключові слова: професійна соціальна робота, соціально-економічні послуги, комунікативні вміння.

Професійна соціальна робота і підготовка фахівців соціальної сфери започаткована в Україні порівняно недавно. Незважаючи на те, що впродовж останніх десятиріч вченими досить інтенсивно здійснюється дослідження різних аспектів соціальної роботи і підготовки фахівців, далеко не всі питання є повністю вивченими. Це стосується навіть визначення самого поняття «соціальна робота», а також особливостей надання соціальних послуг клієнтам в тих чи інших сферах.

Британські вчені Ш.Рамон і Т.Шанін [1] розуміють соціальну роботу як організацію особистісної служби допомоги людям, яка заснована на альтруїзмі і спрямована на те, щоб полегшити людям життя, особливо в умовах сімейної, особистісної, професійної кризи, і, по можливості, кардинально вирішити їх проблеми. Крім цього, соціальна робота є важливою ланкою між людьми, які потребують допомоги і державними структурами, а також законодавством.

Вітчизняна дослідниця Т.Семигіна визначає соціальну роботу як професійну діяльність, яка полягає у наданні можливості людям якомога повніше розкрити власний потенціал, збагачувати своє життя та попереджувати виникнення дисфункцій; як систему теоретичних і практичних знань, які мають на меті забезпечення соціальної справедливості шляхом наснаження і підтримки найменш захищених груп суспільства та протидії факторам соціального виключення [2, с.181].

Учені А.Пінкус, А.Мінахан [3, с.29] виокремлюють конкретні цілі соціальної роботи: 1) вдосконалювати здібності кожної людини самостійно вирішувати свої проблеми і справлятися зі своїми труднощами; 2) допомагати людям звертатися у різні інстанції для вирішення проблем, використовувати як офіційні, так і неофіційні джерела; 3) сприяти підвищенню ефективності цих джерел; 4) надавати допомогу у розвитку і вдосконаленні соціальної політики в державі.

Відповідно, функції соціальної роботи впливають з її цілей. Серед найважливіших з них можна назвати: допомагати людям у розвитку їх здібностей самостійно вирішувати свої проблеми, в установленні ініціативних зв'язків між ними і різними системами допомоги; сприяти покращенню взаєморозуміння, вдосконаленню і установленню нових взаємовідносин між людьми в рамках різних систем допомоги; вносити свій вклад у розвиток і вдосконалення соціальної політики; сприяти розпо-

ділу матеріальних ресурсів і допомоги; виступати в ролі агентів соціального контролю.

Слід зауважити, що особливого значення набуває соціальна робота в складні періоди реформування суспільства. Саме такий період переживає сьогодні Україна.

Як підкреслює вітчизняний дослідник В.Васильєв, доля сучасних демократичних реформ, зміст їх соціальної бази безпосередньо пов'язані з розвитком інституту державної служби, в тому числі і соціальної, оскільки саме спираючись на неї, держава може забезпечити економічний та соціальний добробут усього населення [4, с.4].

Подібні думки висловлюють й інші вітчизняні вчені. Зокрема, С.Мельник цілком справедливо відзначає, що наявна соціальна ситуація висуває особливі вимоги до спеціалістів соціальної сфери, тому що цей складний вид діяльності передбачає наявність різнобічних знань, здібностей і досвіду. Питання підвищення ефективності діяльності працівників, які займаються підтримкою найбільш незахищених верств населення, мають високу соціальну значущість, оскільки їх професіоналізм є вирішальним фактором для реалізації соціальної політики. Тільки професійно підготовлені, компетентні працівники можуть захищати існуючу практику від руйнівних тенденцій, які неминуче супроводжують процес радикальних соціальних перетворень [5, с.22].

Нам імпонує позиція Н.Кривоконь стосовно того, що ефективна діяльність установ соціальної сфери значною мірою залежить від підбору, розстановки, підготовки та підвищення кваліфікації кадрів. Для цього виду діяльності висококваліфікована підготовка фахівців має таке велике значення, яке вона не має для жодної іншої галузі, тому що до питань соціальної політики належить і регулювання зайнятості населення та ринку праці, і забезпечення гідних умов праці, і проблеми нормування, оплати, і, безумовно, пенсійне та соціальне забезпечення, соціальний захист населення, заходи щодо подолання бідності, охорони здоров'я, забезпечення права кожного на отримання освіти тощо [6, с.43].

Розміття обов'язків і функцій соціальних працівників ставить до цієї специфічної професії низку важливих вимог.

Фахівці соціальної роботи повинні володіти знаннями з різних галузей психології, фізіології, педагогіки, права, економіки, менеджменту, медицини, інформатики, відзначитися високою загальною культурою і культурою спілкування, володіти інформацією про сучасні політичні, соціальні, економічні процеси, бути здатними передбачати наслідки своїх дій, відзначитися професійним тактом, здатністю викликати довіру і симпатію у людей, володіти емоційною стійкістю, уміти приймати правильні рішення в будь-якій ситуації.

Аналіз наукової літератури (І.Мигович, А.Капська,

О.Карпенко А.Приходько та ін.) свідчить, що вченими виокремлені окремі групи умінь, якими повинні володіти соціальні працівники: аналітико-гностичні, діагностичні, прогностичні, організаційні, комунікативні та інші.

Сьогодні в зв'язку зі складним соціально-економічним становищем багатьох громадян особливого значення набувають уміння в соціально-економічній сфері, або соціально-економічні вміння. Це проявляється в: сприянні у наданні необхідної матеріальної допомоги клієнтам; консультуванні з питань отримання можливих соціальних допомог, фінансових компенсацій. Субсидій, пільг; наданні допомоги у налагодженні зв'язків з групами самопомоги; підтримці зусиль клієнтів у пошуках необхідної матеріальної допомоги та ін.

Безперечно, соціальні працівники не можуть подолати рівень бідності чи зменшити кількість клієнтів, які потребують соціально-економічних послуг. Проте сьогодні саме в соціальних установах клієнти мають можливість отримати інформацію, яка є необхідною для зміни рівня їх життєдіяльності.

У процесі надання соціально-економічних послуг соціальні працівники виступають як посередники, які домовляються про можливість отримання тих чи інших видів допомоги або пільг. По-друге, вони виступають як експерти, які визначають ресурси і можливості клієнтів, мотивують їх дії. По-третє, вони діють як куратори, реально відстежуючи, як відбувається вирішення проблем клієнтів в установах соціального забезпечення. По-четверте, вони є довіреними особами, які володіють реальною інформацією щодо проблем клієнтів. І, нарешті, соціальні працівники є спеціалістами, які можуть допомогти розрахувати розміри соціальних допомог, пільг.

Водночас вважаємо за необхідне підкреслити, що діяльність соціальних працівників в будь-якій сфері (соціальна діагностика взаємовідносин у суспільстві, соціально-правовий захист населення, соціальна реабілітація, соціально-економічні послуги та ін.) має комунікативний характер, тобто, фактично, спілкування є основним інструментом технології соціальної роботи.

Учені Н.Маслова, Т.Яркіна та інші відзначають, що спілкування у соціальній роботі – складний феномен. Воно підпорядковується загальним закономірностям спілкування, особливо тісно взаємозв'язане з педагогічним спілкуванням, проте має свої специфічні характеристики, певну структуру, які відповідають загальній логіці професійного спілкування [7; 8].

Термін “професійне спілкування” зустрічається в працях багатьох учених (К.Абульханова-Славська, О.Бодальов, І.Зязюн, В.Кан-Калик, А.Капська, Т.Ліпатова, О.Мудрик та ін.), проте його тлумачення є неоднозначним.

У найбільш загальному вигляді професійне спілкування, зазвичай, розуміють як спілкування, включене в конкретну професійну діяльність.

На думку А.Золотнякової, професійне спілкування посідає місце між особистісно-орієнтованим і соціально-орієнтованим спілкуванням [9, с.85].

В.Квасков вважає за можливе виокремити тільки два основні види спілкування: професійне і непрофесійне, які є двома сторонами одного й того ж явища - діяльності спілкування [10, с.101].

Т.Ліпатова розглядає професійне спілкування як вербальну і невербальну взаємодію людей в рамках конкретної діяльності, спрямованої на вирішення тих чи інших завдань. У такому розумінні професійне спілкування має свої специфічні цілі, а також соціально-психологічні, психолінгвістичні особливості, відрізняючись від інших видів спілкування низкою параметрів: відносинами між комунікантами, спільністю їх інтересів, об'єктом стосовно предмета розмови, вимогами до соціальних характеристик комунікантів, приналежністю до певного функціонального стилю, використання специфічної лексики. На думку вченої, професійне спілкування – це особливий вид спілкування, процес установлення і розвитку контактів між людьми, зу-

мовлений потребами спільної діяльності, який включає обмін інформацією, розробку єдиної стратегії взаємодії, сприймання і розуміння іншої людини. У професійному спілкуванні реалізуються три його сторони – комунікативна, інтерактивна і перцептивна, які властиві спілкуванню загалом і специфічно проявляються у професійному спілкуванні [11, с.4].

Так, специфіка комунікативного аспекту професійного спілкування полягає в професійному характері інформації, яка передається: це інформація про конкретну професійну проблему, яка повинна бути вирішена, і можливі професійні способи її вирішення.

Спілкуючись, спеціаліст свідомо обирає найбільш ефективні засоби впливу, які реально можуть сприяти досягненню поставленої професійної мети, в чому вбачаємо особливість інтерактивного аспекту професійного спілкування.

Специфіка перцептивного аспекту в цьому виді спілкування проявляється в тому, що людина сприймає і пізнає себе і партнера по спілкуванню як представників певної професійної спільноти.

У відповідності з трьома вищезгаданими аспектами спілкування, правомірно виокремити такі його функції, як інформаційно-комунікативна, регулятивно-комунікативна і афективно-комунікативна.

Важливою особливістю професійного спілкування є його ситуативний характер: чітко визначені часові, просторові та інші умови спілкування.

Всі ситуації професійного спілкування можна поділити на ситуації безпосереднього і опосередкованого спілкування. В залежності від кількості учасників в рамках безпосереднього спілкування можна виокремити: спілкування двох спеціалістів, спілкування групи спеціалістів даної галузі і спілкування спеціаліста з людьми, які не є спеціалістами в даній галузі, але потребують фахової допомоги (юридичної, психологічної, соціальної).

Професійне спілкування може відбуватись по горизонталі (якщо комуніканти мають однаковий статус), і по вертикалі (якщо комуніканти перебувають у відносинах субординації).

Що стосується опосередкованого спілкування, то мається на увазі оформлення необхідної для професійної діяльності документації.

Таким чином, враховуючи всі вищезгадані характеристики, ми розуміємо професійне спілкування як процес взаємодії індивідів, об'єднаних спільними професійними інтересами, професійною діяльністю, в процесі якої відбувається обмін професійно значимою інформацією, досвідом, ідеями і має місце реалізація поставленої професійної мети.

Професійне спілкування виступає як умова персоналізації і презентації особистості, є однією з важливих психологічних характеристик і важливим компонентом професійної діяльності.

Російський дослідник Д.Лиренко вважає, що професійне спілкування соціального працівника – це система прийомів і навичок органічної психолого-педагогічної взаємодії соціального працівника і клієнта, змістом якої є надання соціально-психологічної допомоги, здійснення соціально-терапевтичного впливу, організація взаємовідносин шляхом використання комунікативних засобів [12, с.43].

Професійне спілкування тісно зв'язане з діловим спілкуванням.

На думку учених (І.Андрєєв, Г.Бороздіна, Л.Власов, С.Жукова, В.Сементковська та інші), ділове спілкування можна визначити як комунікативну діяльність, структурними компонентами якої є: предмет спілкування – інша людина, партнер по спілкуванню; потреба у спілкуванні, яка полягає у намаганні індивіда пізнати і оцінити інших людей, навколишню дійсність і з допомогою цього – глибше пізнати і оцінити себе; комунікативні мотиви – те, заради чого здійснюється спілкування; дії спілкування – одиниці комунікативної діяльності, цілісні мовленнєві

акти, адресовані іншим людям; завдання спілкування – мета, на досягнення якої в конкретній комунікативній ситуації спрямовані комунікативні дії; засоби спілкування – операції, за допомогою яких здійснюється спілкування (мовлення, міміка, жести тощо); продукт спілкування – утворення матеріального і духовного характеру, які створюються в процесі спілкування.

Ділове спілкування має специфічні ознаки, зумовлені процесами виробництва і керівництва колективною працею. Воно відрізняється від побутового тим, що має конкретні цілі, завдання, які вимагають вирішення. В діловому спілкуванні не можна припинити взаємодію з партнером без вирішення за-

вданий, інакше, важко уникнути втрат з обох сторін. Ділове спілкування завжди має чітку спрямованість, і основним завданням його є продуктивне співробітництво. У звичайному спілкуванні, як правило, не ставляться конкретні завдання, його можна припинити в будь-який момент за бажанням учасників.

До найбільш поширених форм ділового спілкування відносяться : ділові бесіди, наради, ділові телефонні розмови, переговори презентації, виступи, оформлення ділової документації.

Таким чином, успіх професійної діяльності соціальних працівників в значній мірі залежить від наявності у них комунікативних умінь, зокрема вмінь професійно-ділового спілкування

Література і джерела

1. Взаимосвязь социальной работы и социальной политики / Под ред..Ш.Рамон.- М.: Аспект Пресс, 1997. – 256
2. Семигіна Т.В.Словник із соціальної політики / Т.В.Семигіна – К.: Вид-дім "Киево-Могилянська академія", 2005.- 253с.
3. Пинкус А., Минахан А. Практика социальной работы(формы и методы) /А.Пинкус, А.Минахан – М.: Союз, 1993. – 233с.
4. Васильев В.В. Посібник до вичення розділу "Кадрова робота з державними службовцями" / В.В.Васильев.- Дніпропетровськ: РВВ ДНУ, 2006.-72с.
5. Мельник С.М. Перспективи підготовки фахівців для соціальної сфери / С.М.Мельник // Соц.захист.- 2002.- №8.- С.22-25.
6. Кривоконь Н.І. Професія працівника соціального захисту населення: вимоги та типізація / Н.І.Кривоконь // Прак.психологія та соц.робота.- 2000.- №4.-С.43.
7. Рабочая книга социального педагога / Под ред. Н.Ф.Масловой. - Орёл, 1995.- 160с.
8. Теория и практика социальной работы / Под ред. Т.В.Яркиной, Москва-Тула, 1993.-182с.
9. Золотнякова А.С. Проблемы психологии общения / А.С.Золотнякова- Ростов-на-Дону: Изд-во Ростов.у-та, 1996. – 146с.
10. Квасков В.Д. Общение и деятельность / В.Д.Квасков. - М.: ИЧП "Воскресенье", 1997.-218с.
11. Липатова Т.И. Педагогические условия формирования коммуникативной компетнтности студентов технических вузов: дисс.канд.пед.наук : 13.00.08 / Липатова Т.И.- Челябинск, 1992.-164с.
12. Лыренко Д.В. Психолого-педагогические условия формирования коммуникативных умений будущего социального работника : дисс.кан.пед.наук: 13.00.08 / Лыренко Д.В.. - Калуга, 1998.-170с.

В статъе рассматриваются концептуальные основы социальной работы как профессиональной деятельности, особенности осуществления социальных услуг в социально-экономической сфере. Подчёркивается важность коммуникативных умений в профессиональной деятельности социального работника.

Ключевые слова: профессиональная социальная работа, социально-экономические услуги, коммуникативные умения.

In this article the conceptual essence of social work as professional activity and the peculiarities of social and economic services are considered. The importance of communicative skills in professional activity of social workers is underlined.

Key words: social and economic services, communicative skills, professional activity of social workers.