

group members to make joint decisions through the discussion of posed issues. This method provides a four-level process of perceiving by an individual of a conflict situation through its objectification, reflexion, interpretation and decision-making, and can be applied, among others, at psychological assistance to help an individual to solve constructively life's tasks and to improve his/her social-psychological competence. The algorithm of focused conversation scheduling is presented. The communicative effects appearing as a result of the social-psychological communicative technology application in the educational environment are: pseudo-convention, pseudo-consensus, chimerical communicative competence. The assumption has been confirmed that social conflict resolution depends on peculiarities of the communicative and technological organization of a communication space of its actors.

Key words: *personality, communicative-technological approach, social-psychological communicative technology, ORID-model, interpersonal interaction, regulation of social conflict, educational environment.*

Відомості про автора

Петренко Ірина Володимирівна, кандидат психологічних наук, старший науковий співробітник лабораторії психології спілкування Інституту соціальної та політичної психології Національної академії педагогічних наук України

Petrenko, Irina Volodymyrivna, Ph.D. in Psychology, Senior Researcher, Laboratory of Psychology of Communication, Institute of Social and Political Psychology, National Academy of Educational Sciences of Ukraine

E-mail: petrenko.iryana.vld@gmail.com

УДК 331.102.24:364

Расвська Я.М.

**ТЕХНОЛОГІЇ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ
В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ**

Раєвська Я.М. Технології організації професійної комунікації в соціальній роботі. Соціальна робота – настійне веління часу, а українське суспільство в ході своєї наступної трансформації довго відчуватиме гостру потребу в кваліфікованих фахівцях для її повсюдного, вмілого та ефективного здійснення. У даній статті порушено проблему систематизації форм та технологій професійної комунікації у соціальній роботі. Розглянуто класичні моделі комунікації та виокремлено критерії для аналізу професійної комунікації. Наведено основний зміст провідних форм професійної комунікації в соціальній роботі.

Ключові слова: професійна комунікація, предмет комунікації, форми професійної комунікації, рівні професійної комунікації, технології професійної комунікації.

Раевская Я.Н. Технологии организации профессиональной коммуникации в социальной работе. Социальная работа – настоящее веление времени, а украинское общество в ходе своей следующей трансформации долго будет чувствовать острую потребность в квалифицированных специалистах для ее повсеместного, умелого и эффективного осуществления. В данной статье затронута проблема систематизации форм и технологий профессиональной коммуникации в социальной работе. Рассмотрены классические модели коммуникации и выделены критерии для анализа профессиональной коммуникации. Приведены содержание основных ведущих форм профессиональной коммуникации в социальной работе.

Ключевые слова: профессиональная коммуникация, предмет коммуникации, формы профессиональной коммуникации, уровни профессиональной коммуникации, технологии профессиональной коммуникации.

Постановка проблеми. На сьогодні соціальна робота як сфера соціальної практики набуває поширення: зростає кількість громадських організацій, підвищується кількість

фахівців та якість їхньої підготовки. Фахівець соціальної сфери взаємодіє з великою кількістю джерел інформації, причому не якоїсь конкретної однієї галузі, а багатьох: отримує юридичну інформацію, економічну, медичну, соціальну, педагогічну.

Фахівець соціальної сфери мусить володіти знаннями з психології, соціології, психіатрії, знати законодавство, правові аспекти соціального захисту, теорії та методи соціальної роботи, наявні ресурси та методи їх використання; уміти спілкуватися та надавати інформацію, оцінювати потреби та представляти інтереси людини, підвищувати її можливості та сприяти розвитку, створювати “мережу допомоги” та керувати процесом допомоги. Таким чином значно розширюється кругозір, чи, навіть, збільшується простір існування особи.

По-друге, дуже важливим є морально-психологічне задоволення від праці. Коли працюєш зі слабшими, стаєш сильнішим сам. Зрештою, це просто цікаво – знайомитися зі сферами життя, про які лише чув, і не просто знайомитися, але і допомагати людям звільнитись.

Різноманітні професійні вимоги до фахівця соціальної сфери впливають з таких його головних функцій: діагностична, прогностична, правозахисна, організаційна, профілактична, соціально-медична, соціально-педагогічна, технологічна, соціально-побутова і комунікативна.

Серед наявних засобів і технологій у професійній діяльності соціального працівника переважають комунікативні, що спричинило вибір теми нашого дослідження.

Виклад основного матеріалу. У найпростішому (механічному) розумінні комунікація є процесом передачі інформації, який включає принаймні три базові елементи:

комунікант (той, хто передає інформацію), повідомлення та реципієнт.

Згадаймо класичну лінійну модель соціальної комунікації Ласуела, в якій виокремлено такі компоненти комунікативного процесу: джерело комунікації, зміст, канал комунікації, приймач та ефект. Ласуел Г. виділяє три основні функції процесу комунікації як управлінського процесу:

- 1) спостереження за навколишнім середовищем для виявлення можливої загрози суспільству;
- 2) визначення можливостей здійснення впливу на ціннісні орієнтації соціальної спільноти;
- 3) можливість передачі культурної та наукової спадщини [5].

Звісно, подана модель не враховує всієї складності і повноти соціальної комунікації, акцентуючи на активності комунікатора й залишаючи реципієнта виключно об'єктом комунікаційного впливу, однак саме вона слугувала поштовхом до появи інших комунікативних моделей.

Г.Г. Почепцов, аналізуючи та систематизуючи наявні моделі комунікації поділяє їх відповідно до наукових галузей (соціологічні, психологічні, семіотичні та ін.) та за спрямованістю (прикладні та теоретичні). Особливості кожної моделі та розгортання їх у вигляді процесуальних, структурних або змістовних схем залежать від сфери, в якій розглядають комунікацію та позиції авторів моделей [2].

У соціальній роботі комунікація є цілеспрямованим процесом взаємодії соціального працівника і клієнта, за допомогою якого професіонал здійснює збір інформації про важкій життєвій ситуації клієнта.

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 [3].

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).

Традиційні комунікативні підходи в теорії соціальної роботи пов'язані з аналізом проблем ефективних / неефективних

комунікацій між соціальним працівником і клієнтом. У соціальній роботі ми можемо зафіксувати такі рівні професійної комунікації:

1. *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).

2. *за типом суб'єкта:* міжособистісна, публічна, масова.

Ефективність комунікативного контакту в практиці соціальної роботи залежить від здатності професіонала вирішувати проблеми, що виникають у процесі взаємодії з клієнтом. Виділяють наступні проблеми, специфічні для комунікативного процесу в практиці соціальної роботи:

- подвійне повідомлення – два повідомлення, що суперечать один одному, отриманих одночасно;
- двозначні повідомлення – повідомлення, що мають різну інтерпретацію, незрозумілі, мало стосовні до обговорюваної ситуації;
- референтні сумніви – інформація має багатозначні смисли для різних людей;
- селективна увага – перекохане повідомлення, що утрудняє розуміння ситуації;
- переробка інформації – отримання інформації більше, ніж це необхідно клієнту;
- ритуалізм і неконгруентність – порушення послідовності очікуваних повідомлень, які суперечать поведінковим паттернам;

- регуляторна несумісність – використання контактів, слухання і бачення, прийнятних для однієї і неприйнятних для іншої культури.

Організація комунікацій в соціальній роботі буде залежати від специфіки клієнта, його соціокультурної характеристики і соціоекономічної проблематики, які динамічно змінюються в суспільних відносинах.

Таким чином, формами професійної комунікації на рівні «фахівець-клієнт» можуть виступати консультування, група підтримки, соціальна медіація, соціальний театр, соціальна бібліотека, соціальні акції, соціальна реклама, соціальна пропаганда, соціальне кіно; на рівні «фахівець-фахівець» – супервізія, навчальний тренінг, професійний клуб, організаційна фасилітація.

Консультування у соціальній роботі є основною формою професійної комунікації, що за спрямованістю та змістом поділяється на:

- ✓ інформаційне – здійснюється з метою надання клієнту інформації за його запитом, необхідної для вирішення поточних питань або труднощів. Наприклад, інформування родини, де є дитина з особливими потребами про благодійні фонди, спілки, можливості отримання гуманітарної допомоги; надання інформації молоді та підліткам стосовно центрів анонімної діагностики на ВІЛ/СНІД та ін.

- ✓ аналітичне – поглиблене інтерв'ювання клієнта спрямоване на отримання загального розуміння соціальної ситуації клієнта задля визначення відповідного типу допомоги: втручання, патронажу, планування догляду або проектування заходів соціального розвитку та підтримки тощо.

Група підтримки як форма професійної комунікації спрямована на надання адресної соціально-психологічної та інформаційної підтримки клієнтам, які мають схожі соціальні проблеми (залежність, невиліковна хвороба тощо).

Соціальна медіація – це діяльність компетентної особи (медіатора), спрямована на вирішення конфлікту між потерпілим та правопорушником з метою усунення наслідків цього конфлікту. Медіація є специфічною формою професійної комунікації, яка полягає у тому, що безпосередню конфліктну ситуацію перетворюють відповідними засобами в опосередковану позаконфліктну. При цьому фахівець соціальної сфери приймає повідомлення обох сторін (що, зазвичай мають форму звинувачення, образ або виправдання), трансформує їх в іншу форму, роблячи акцент на головному змісті повідомлення: фіксації переживань та відчуттів, можливостей і умов договору та ін.

Соціальний театр як форма публічної комунікації орієнтована на широку аудиторію та виступає засобом проблематизації соціальної ситуації певної спільноти. Його відмінність від звичайного виявляється у принципі безпосереднього зворотного зв'язку з боку глядачів.

Соціальна бібліотека (живий музей) – вид професійної комунікації в соціальній роботі, спрямований на підвищення освіченості громадян стосовно окремих верств населення з метою руйнування стереотипів та подолання соціальної стигматизації. За формою організації являє собою своєрідне посередництво, що здійснює фахівець соціальної сфери між пересічними громадянами та маргіналізованими верствами:

працівницями секс-бізнесу, ВІЛ-інфікованими, наркоманами; особами, які вийшли з місць позбавлення волі та ін.

Соціальні акції – форма соціальної активності населення. Як різновид публічної професійної комунікації в соціальній роботі соціальна акція є громадським організованим дійством, метою якого є привернення уваги до певної соціальної проблеми. Може проводитись у формі вистави, анімаційних (дозвіллевих) заходів, соціальної допомоги (наприклад, роздача у громадських місцях інформаційних матеріалів, сувенірів-символів тощо), міні-демонстрацій та ін. Зазвичай супроводжується широким розголосом у засобах масової інформації.

Соціальна реклама – відверто кажучи не є різновидом реклами, натомість виступає засобом впливу на свідомість масової аудиторії з метою внесення змін у поведінку людей, їхнє ставлення щодо певної соціальної проблеми. Стрижнем соціальної реклами є інформаційний блок – повідомлення, що за своїм змістом впливає на буденні уявлення, подане специфічними засобами, в тому числі художніми (сюжетом, малюнком, девізом), які змушують аудиторію емоційно переживати повідомлення реклами. Емоційна забарвленість повідомлення підвищує ступінь сприйняття трансльованої інформації.

Соціальна пропаганда – різновид масової комунікації, що має на меті прямий цілеспрямований та систематичний вплив на поведінку, емоційний стан та спосіб сприйняття особистістю соціальної реальності. Пропаганду часто визначають як такий тип комунікації, де можуть не співпадати цілі комунікатора і

адресата, тобто комунікатор може орієнтувати адресата на цілі, невідповідні адресату.

Соціальне кіно – особлива форма масової комунікації, що специфічними засобами мистецтва привертає увагу до проблем суспільства на різних рівнях – від індивідуально-психологічного, сфери міжособистісних взаємин, до соціального, соціально-політичного. Соціальне кіно, як правило, орієнтоване на розкриття змісту проблем, пов'язаних із соціальною ізоляцією, стигматизацією, дискримінацією за різними ознаками, кризою сім'ї тощо.

Супервізія – різновид професійної комунікації, спрямованої на рефлексивне забезпечення практичної діяльності фахівця соціальної сфери.

Супервізорська практика є ефективним засобом професійного зростання, оскільки забезпечує вихід професіонала у мета-позицію, що, в свою чергу, уможлиблює визначення наявних проблем та розривів у актуальній професійній ситуації фахівця.

Навчальний тренінг – форма професійної комунікації, спрямованої на свідоме та цілеспрямоване опанування учасниками певною практичною технологією (групові форми роботи, консультування тощо). Навчальний тренінг дає можливість реалізувати і теоретичний, і практичний зміст технології. А це, в свою чергу, стає можливим завдяки спеціально організованому процесу рефлексії.

Навчальний тренінг розгортається у трьохетапній конструкції. На першому етапі, викладач-тренер, як і у звичайному тренінгу, створює простір соціально-психологічної взаємодії учасників за допомогою різних засобів: обговорення, ігри, моделювання та

ін. Результатом стає особистісне переживання певної ситуації. На другому етапі ведучий створює умови для позиціювання та перепозиціювання учасників тренінгу, що передбачає перехід із позиції «власне учасників» у метапозицію – «фахівець», «методист», «дослідник» тощо. Результатом другого етапу є розуміння та оволодіння учасниками способами (засобами, техніками) діяльності та поняттями, сформованими на основі актуалізації власного досвіду. Третій етап – втілення учасниками отриманого способу дії у формі проекту, демонстрації у групі набутих компетенцій, проведення власних досліджень та ін. Результатом виступає: досвід реалізації способу дії; готовність до професійної практики.

Таким чином, тренер, організовуючи діяльність учасників, створює умови для їхнього виходу на «метапозицію», коли предметом рефлексивного аналізу стає не стільки переживання, досвід участі в процесі, скільки спосіб дії тренера.

Відтак, основними вимогами до організатора та ведучого навчальних тренінгів є: його власна здатність до рефлексії; спроможність вивести на рефлексивний рівень учасників, володіння учбовим матеріалом, забезпечення навчання на матеріалі учасників групи.

Професійний клуб є способом організації простору професійного спілкування за інтересами учасників, що функціонує за принципами професійно-особистісного самовизначення та розвитку професійної свідомості. Професійний клуб спрямований на розвиток професійної рефлексії, сприяє успішній професійній соціалізації молодих фахівців, професійному та особистісному зростанню.

Призначенням професійного клубу є:

- особистісно-професійне зростання учасників;
- можливість вдосконалення професійних здібностей;
- створення середовища для апробації власних проєктів та їх вдосконалення;
- створення специфічного простору професійного спілкування (за формою – неформальний, невимушений; а за змістом – професійно-орієнтований);
- можливість передачі досвіду, трансляції власних здобутків.

Організаційна фасилітація – це популярна у розвинених країнах технологія організаційного розвитку та змін, що полягає в управлінні групою структурою та процесами, що сприяє групі ефективно виконувати свою роботу, мінімізуючи загальні проблеми, з якими стикаються люди у спільній діяльності. Основною метою фасилітації є підвищення групової ефективності та ефективності діяльності організації.

Висновок. Комунікація в теорії і практиці соціальної роботи осмислюється як процес взаємодії, в результаті якого здійснюється професійна допомога клієнту. Збір і передача емоцій, станів, смислових комплексів, умінь, репродукування спогадів, реконструкція ситуацій і поведінки є основними елементами комунікативної ланцюжка між фахівцем соціальної сфери і клієнтом. Слід зазначити, що форми професійної комунікації не обмежуються вищенаведеним переліком, проте, нами було проаналізовано ті, які виступають основними для галузі соціальної роботи. Для того, щоб вільно обирати й застосовувати кожну з цих форм, фахівець має усвідомлювати вимоги кожної конкретної професійної ситуації, а також власні професійні цілі та задачі.

Список використаних джерел

1. Закон України «Про медіацію (посередництво) у кримінальних справах».
2. Почепцов Г.Г. Теория коммуникации / Г.Г. Почепцов. – М.: Ваклер, 2001.
3. Филиппов А.Ф. Социология пространства / А.Ф. Филиппов. – СПб: Владимир Даль, 2008. – 290 с.
4. Швалб Ю.М. Задачный подход к построению учебного тренинга в вузе. / Ю.М. Швалб // Психологічні тренінгові технології у правоохоронній діяльності: науково-методичні та організаційно-практичні проблеми впровадження і використання, перспективи розвитку: матеріали міжнарод. наук.-практ. конф., (Донецьк, 27-28 травня 2005 р.: у 2-х ч.). – Донецьк: ДЮІ МВС при ДонНУ, 2005. – Ч. 2 – С. 15-25.
5. Шибутани Т. Социальная психология / Т. Шибутани. – М., 1969. – 534 с.

Spysok vykorystanykh dzherel

1. Zakon Ukrainy «Pro mediatsiiu (poserednytstvo) u kryminalnykh spravakh».
2. Pocheptsov H.H. Teoryia kommunykatsyy / H.H. Pocheptsov. – M.: Vakler, 2001.
3. Fylyppov A.F. Sotsyolohyia prostranstva / A.F. Fylyppov. – Spb: Vladymyr Dal, 2008. – 290 s.
4. Shvalb Yu.M. Zadachnyi podkhod k postroenyiu uchebnoho trenynha v vuze. / Yu.M. Shvalb // Psykholohichni treninhovi tekhnolohii u pravookhoronni diialnosti: naukovo-metodychni ta orhanizatsiino-praktychni problemy vprovadzhennia i vykorystannia, perspektyvy rozvytku: materialy mizhnarod. nauk.-prakt. konf., (Donetsk, 27-28 travnia 2005 r.: u 2- kh ch.). – Donetsk: DluI MVS pry DonNU, 2005. – Ch. 2 – S. 15-25.
5. Shybutany T. Sotsyalnaia psykholohyia / T. Shybutany. – M., 1969. – 534 s.

Raievska Ya.M. Technologies of professional communication organization in social work. Social work is an urgent requirement of

time, and Ukrainian society, in the course of its transformation, will have for a long time a strong need in skilled professionals for its widespread, skilful and effective implementation. This article presents systematization of forms and technologies of professional communications in social work. The classical models of communications are examined and the criteria for professional communication analyses are singled out. The main content of the leading forms of professional communications in social work is revealed.

Key words: *professional communication, subject of communication, forms of professional communication, levels of professional communication, technologies of professional communications.*

Відомості про автора

Раєвська Яна Миколаївна, кандидат психологічних наук, старший викладач кафедри соціальної педагогіки і соціальної роботи факультету корекційної та соціальної педагогіки і психології Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, докторант Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України

Raievska, Yana M., PhD in Psychology, Senior Lecturer of the Department of Social Pedagogy and Social Work, Faculty of Correctional and Social Pedagogy and Psychology, Ivan Ohienko State University in Kamianets-Podilskyi, doctoral student of the Institute of Psychology named after GS Kostyuk NAUP of Ukraine

E-mail: raewskaya@ukr.net

УДК 159. 923

Рябовол Т.А.

ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА МОДЕЛЬ ФОРМУВАННЯ ПРОГНОЗУ МЕХАНІЗМУ РЕСОЦІАЛІЗАЦІЇ