

УДК 364-43:364-781.72(06)

DOI <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.6.8>

**Оксана ШЕВЧУК**

кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи, Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини, вул. Садова, 28, м. Умань, Черкаська обл., Україна, 20308

**ORCID:** 0000-0002-1127-9807

**Юлія КЛИМЕНКО**

доктор педагогічних наук, доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини, вул. Садова, 28, м. Умань, Черкаська обл., Україна, 20308

**ORCID:** 0000-0002-4718-0657

**Бібліографічний опис статті:** Шевчук, О., Клименко, Ю. (2023). Роль особистості соціального працівника в ефективній взаємодії з клієнтом. *Ввічливість. Humanitas*, 6, 50–55, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.6.8>

## РОЛЬ ОСОБИСТОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА В ЕФЕКТИВНІЙ ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТОМ

У статті здійснено теоретичний аналіз значення особистості соціального працівника в ефективній взаємодії з клієнтом. Для дослідження проблеми було використано такі методи: теоретико-методичний аналіз літературних джерел; включене та опосередковане спостереження; ретроспективний аналіз власного досвіду автора.

Виявлено, що виходячи їх зростання вимог, що ставляться роботодавцями до соціальних здібностей працівників, до готовності узгоджено брати участь у спільній діяльності, підготовка майбутнього соціального працівника до взаємодії з клієнтом є професійно значущою і соціально необхідною. Вона відноситься до сфери професійної підготовки майбутніх бакалаврів, отже, є підготовкою до їх подальшої трудової діяльності.

Встановлено, що ефективна взаємодія фахівця соціальної роботи з клієнтом визначається як особлива форма їх соціальної взаємодії в єдності з психологічним і педагогічним, що відображає організацію спільної діяльності з виконання загального завдання, узгодження дій на основі розуміння, прийняття і визнання клієнта як людини, яка потребує допомоги та підтримки.

Розглядаючи роль особистості соціального працівника в ефективній гармонійній взаємодії з клієнтом ми виходили з того, що соціальна робота відноситься до тих рідкісних видів професійної діяльності, де часто не професійні знання і навички, а особистісні якості фахівця багато в чому визначають її успішність і ефективність.

Теоретичний аналіз актуальної проблеми дав змогу виділити, що моральна культура і якості особистості соціального працівника багато в чому визначають успішність його взаємодії з клієнтом і є необхідною умовою його професіоналізму. Необхідно впливати на формування особистісних якостей майбутніх соціальних працівників на стадії підготовки у закладах вищої освіти. Провідним чинником у процесі виховання майбутніх соціальних працівників є формування в них світогляду та таких професійно-особистісних якостей як емпатія, доброзичливість, альтруїзм, необхідних для здійснення професійних завдань.

**Ключові слова:** особистість, взаємодія, ефективна/гармонійна взаємодія, клієнт, соціальний працівник, практична підготовка.

**Oksana SHEVCHUK**

Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Social Pedagogy and Social Work, Uman State Pedagogical University named after Pavel Tychyina, vul. Sadova, 28, Uman, Cherkasy region, Ukraine, 20308

**ORCID:** 0000-0002-1127-9807

**Yuliia KLYMENKO**

*Doctor of Pedagogical Sciences, Associate Professor of the Department of Social Pedagogy and Social Work, Uman State Pedagogical University named after Pavel Tychyna, vul. Sadova, 28, Uman, Cherkasy region, Ukraine, 20308*

**ORCID:** 0000-0002-4718-0657

**To cite this article:** Shevchuk, O., Klymenko, Yu. (2023). Rol osobystosti sotsialnoho pratsivnyka v efektyvni vzaemodii z kliientom [The role of the social worker's personality in effective interaction with the client]. *Vvichlyvist. Humanitas*, 6, 50–55, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.6.8>

## THE ROLE OF THE SOCIAL WORKER'S PERSONALITY IN EFFECTIVE INTERACTION WITH THE CLIENT

*The article provides a theoretical analysis of the importance of the social worker's personality in effective interaction with the client. The following methods were used to investigate the problem: theoretical and methodological analysis of literary sources; included and mediated observation; retrospective analysis of the author's own experience.*

*It was revealed that, based on the growing demands placed by employers on the social abilities of employees, on the readiness to participate in joint activities, the preparation of the future social worker for interaction with the client is professionally significant and socially necessary. It refers to the field of professional training of future bachelors, therefore, it is preparation for their further work.*

*It was established that the effective interaction of a social work specialist with a client is defined as a special form of their social interaction in unity with psychological and pedagogical, which reflects the organization of joint activities for the performance of a common task, coordination of actions based on understanding, acceptance and recognition of the client as a person who needs help and support.*

*Considering the role of the social worker's personality in effective harmonious interaction with the client, we assumed that social work belongs to those rare types of professional activity, where often not professional knowledge and skills, but personal qualities of the specialist largely determine its success and effectiveness.*

*The theoretical analysis of the actual problem made it possible to highlight that the moral culture and personality qualities of a social worker largely determine the success of his interaction with the client and are a necessary condition for his professionalism. It is necessary to influence the formation of personal qualities of future social workers at the stage of training in institutions of higher education. The leading factor in the process of education of future social workers is the formation of their worldview and such professional and personal qualities as empathy, benevolence, altruism, necessary for the implementation of professional tasks.*

**Key words:** *personality, interaction, effective/harmonious interaction, client, social worker, practical training.*

**Актуальність проблеми.** У сучасному світі соціальна сфера знаходиться в центрі уваги суспільства та держави, науки і практики. Багато країн в зв'язку з цим переосмислюють не тільки накопичений досвід надання допомоги різним категоріям населення, а й зміст підготовки кваліфікованих кадрів для соціально орієнтованої діяльності.

Нині чітко формулюються вимоги роботодавця (стейкхолдера) до фахівця, його професійної діяльності: вміння швидко й адекватно оцінювати обставини, здатність слухати та розуміти проблеми інших, проявляти увагу й інтерес до особистості та її потреб, аналізувати доцільність зроблених зусиль. Таким чином, одним з актуальних питань підготовки бакалаврів соціальної роботи є їх готовність до здійснення ефективної взаємодії з клієнтом.

Спеціальність «Соціальна робота» є однією з найбільш затребуваних, так як воєнний стан

в Україні, складна соціально-економічна ситуація загострила соціальні проблеми – збільшилася кількість людей, що опинилися у важкій життєвій ситуації та потребують соціальної допомоги та підтримки, які засновані на взаємодії фахівця соціальної роботи з клієнтом. Це актуалізує проблему дослідження ролі особистості соціального працівника у ефективній/гармонійній взаємодії з клієнтом.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питання підготовки майбутнього спеціаліста до соціально-педагогічної діяльності, розвитку професіоналізму та компетентності майбутніх соціальних педагогів та соціальних працівників в Україні проаналізовано в працях С. Архипової, О. Бартків, Р. Вайноли, Л. Гусякової, А. Капської, О. Карпенко, В. Карпової, Б. Келасьєва, І. Козубовської, Г. Лактіонова, Л. Міщик, Л. Петришин, В. Поліщук, В. Радула, В. Савиць-

кої, С. Тетерського, В. Фокіна, С. Чистякової, Н. Шмельової та ін.

Підготовку майбутніх соціальних педагогів до гармонізації гендерних взаємин у молодіжному середовищі досліджувала Н. Байдюк. Гармонізацію міжособистих відносин у студентському колективі вивчала Т. Пернарівська.

Поглиблене розуміння сутності взаємодії представлено в роботах І. Андрощук, Є. Головахи, Т. Яценко та ін. Окремі питання взаємодії фахівця соціальної роботи з клієнтом представлені в роботі Н. Птіциної.

**Мета статті** – розглянути роль особистості соціального працівника в ефективній гармонійній взаємодії з клієнтом.

**Виклад основного матеріалу.** У «Енциклопедії сучасної України» знаходимо наступне трактування поняття «взаємодія». Взаємодія – вплив однієї реалії (тіла, елементарної частинки, біологічної істоти, людини, співтовариства) на іншу реалію, що змінює їхню динамічну поведінку. Термін використовують у природознавстві та гуманітарних науках. У гуманітарних науках замість терміна «взаємодія» найчастіше використовується термін «інтерація» (Енциклопедія сучасної України).

Дослідниця Т. Яценко вважає, що взаємодія є основою та умовою встановлення найрізноманітніших зв'язків між об'єктами, включаючи причинно-наслідкові. Вона є основою будь-якої системи, що завжди передбачає зв'язок (у формі взаємодії) її елементів, компонентів. Відповідно системність як представленість взаємодії об'єктів у всіх її зв'язках та відносинах є також характеристикою взаємодії. Виходячи з того, що взаємодія – це процес безпосереднього або опосередкованого впливу об'єктів (суб'єктів) один на одного, який породжує їхні взаємообумовленість та зв'язок, активність характеризує обидві сторони взаємодії, які мають якість суб'єктності (Яценко, 2017, с. 20–21).

Соціальна взаємодія – це 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. Технологія взаємодії соціального працівника і клієнта покликана своєчасно вирішувати труднощі клієнта, долати виникаючі соціальні протиріччя з метою гармонізації суспільних відносин, зниження соціаль-

ної напруженості, корекції особистих або соціальних проблем.

Характер взаємодії, як правило, залежить від професіоналізму і моральних якостей фахівців, можливостей системи соціального захисту населення, соціально-економічних можливостей держави та місцевого самоврядування.

Соціальний працівник – це фахівець, який надає не лише моральну і правову підтримку незахищеним верствам населення, а й психологічну підтримку особам, які перебувають у стані психічної нестабільності, викликаній як об'єктивними, так і суб'єктивними факторами.

Професія соціального працівника в першу чергу вимагає високого рівня гуманності, розвинутої інтуїції, вміння співпереживати чужому горю, а також здатність «ввійти» в кожную конкретну ситуацію. Особистісні якості повинні також включати порядність, чесність, безкорисливість, щирість. Для отримання бажаних результатів працівник повинен бути цілеспрямованим, працьовитим і відповідальним. Разом з цим емоційна стійкість, спокій і приємний голос допоможуть домогтися довіри у людей, які потребують допомоги.

Між соціальним працівником і клієнтом (його оточенням) повинні бути встановлені гармонійні партнерські відносини. Хоча, за силою впливу на партнера, більш активною стороною є соціальний працівник, оскільки його дії та вчинки мають вирішальне значення для клієнта у вирішенні його проблем. Проте встановлення гармонійних відносин між соціальним працівником та клієнтом не завжди залежить від фахівця, оскільки суб'єктивні характеристики клієнта також істотно впливають на їх взаємини.

Основними вимогами професійного обов'язку соціального працівника щодо клієнта є такі вимоги, як повага до клієнта, підтримка і розвиток найбільш значущих його позитивних якостей, розумна вимогливість до нього, активізація зусиль клієнта, встановлення не тільки ділових, офіційних, але і людських відносин, створення у клієнта оптимістичного настрою, підтримка його гідності й самоповаги, допомога в придбанні поваги з боку соціального оточення.

Особливо слід підкреслити вимогу вивчення внутрішнього, духовного світу клієнта. Приступаючи до професійної діяльності, знайомля-

чись з клієнтом і його проблемами, вирішуючи (або сприяючи вирішенню) проблем, соціальний працівник неминуче втручається в особисте життя індивіда, стикається з його духовним світом. Оскільки одна з цілей соціальної роботи полягає в сприянні повному розкриттю потенціалу особистості, її самореалізації, набуття нею самої себе, соціальний працівник зобов'язаний намагатися зрозуміти внутрішній світ свого клієнта і вміло на нього впливати. Однак, оскільки духовний світ людини – найбільш тонка, делікатна сфера, грубе, безцеремонне вторгнення в неї може привести до непоправних негативних наслідків. Уважне, доброзичливе і чуйне ставлення до думок, ідей, інтересів клієнта, його емоцій і переживань, засноване на повазі особистості, допоможе соціальному працівнику виконати професійний обов'язок по відношенню до клієнта.

Описуючи систему необхідних професійних умінь і навичок для соціальних працівників, психологів та педагогів дослідники чи не найперше місце приділяють емпатії. У багатьох статтях, доповідях зустрічаються згадки про емпатію як «головну професійно-особистісну якість спеціаліста», як правило, без уточнення того, яким саме чином емпатія допомагає у професійній діяльності (Попова, Горват-Янушевська, 2013).

Ефективність взаємодії соціального працівника і клієнта багато в чому залежить від емпатійного бачення проблеми. Слід зазначити, що емпатія є не лише особистісною якістю. Загалом представники психологічних концепцій вважають, що за допомогою емпатії соціальні працівники встановлюють довірливі відносини, здобувають прихильність та симпатію з боку клієнта, що сприяє створенню комфортної атмосфери для роботи.

Соціальні працівники працюють у неспокійних умовах, що вимагає стійкої уваги і напруги. Стрес виникає через безліч вимог (стресорів), що безперервно накопичуються в різних сферах життєдіяльності. Соціальний працівник занадто сильно починає діяти, перевантажуючи себе, і врешті-решт стає не в змозі задовольнити всі емоційні вимоги, що потребують клієнти. Буває, що йому ніде поповнити запас власної адаптаційної енергії. І він починає відчувати себе не здатним допомагати іншим.

Часто соціальний працівник, який надає

допомогу клієнтам, намагається не входити у взаємодію з клієнтами або залучитися до емоційних відносин настільки, наскільки це потрібно, щоб виконати роботу. Дотримання дистанції допомагає зберегти емоційну рівновагу професіонала і вберегтися від зайвих напружень. Непомітно настає байдужість до потреб інших людей, зневага до їхніх почуттів, що вказує на розвиток симптому – деперсоналізації (Коваленко, 2004).

Фахівець, який працює з різними клієнтами, перестає сприймати клієнтів як особистостей. Він дистанціюється, чекаючи від них гіршого. Негативні реакції проявляються по-різному: небажання спілкуватися, схильність принижувати, ігнорувати прохання клієнтів (Попова, Горват-Янушевська, 2013).

Проблема емпатії актуальна для фахівців, зайнятих у соціальній сфері, особливо – для соціальних працівників, які безпосередньо працюють з клієнтами. Це зумовлено тим, що фахівці цієї професії змушені перебувати в тісній і інтенсивній взаємодії з різними людьми, в емоційно напруженій атмосфері, що може завдати значної шкоди їхньому здоров'ю і професійній діяльності (Попова, Горват-Янушевська, 2013, с. 117).

Соціальна робота належить до тих видів професійної діяльності, де найбільш часто відбувається зіткнення з несправедливістю, приниженням і болем. Далеко не всі види послуг, що надаються соціальним працівником клієнту, відрізняються естетичністю – здебільшого, це робота неймовірно важка. Неправильним було б в цьому випадку вимагати, щоб соціальний працівник виконував свої обов'язки з незмінним захопленням з приводу обраного ним виду професійної діяльності та змісту конкретної послуги. Як будь-яка людина, він в певних випадках може відчувати небажання робити що-небудь, відразу. Однак, керуючись професійним і моральним обов'язком, усвідомлюючи важливість і необхідність певних дій, вміючи управляти своїми емоціями, відповідальний працівник ефективно виконує свої обов'язки, долаючи негативні почуття і не демонструючи їх своєму клієнтові.

На практиці нерідко бувають випадки розчарування в професії, емоційні та психологічні зриви і, що найважливіше, недостатня ефективність професійних взаємин соціаль-



них працівників з клієнтами. У зв'язку з цим виникає необхідність формування у майбутніх працівників соціальної сфери навичок ефективної взаємодії з клієнтами. Однією з умов такої ефективної взаємодії є встановлення позитивного ставлення між соціальним працівником і клієнтом. Йдеться про формування у соціальних працівників вміння встановлювати оптимальний рівень ідентифікації з клієнтами.

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, 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 здатна діяти, необхідний соціальний працівник, який виступає в якості «другого я».

Узагальнюючи все вищесказане, приходимо до наступного висновку: взаємодія соціального працівника з клієнтом – це форма соціальної комунікації або спілкування, в процесі якої систематично здійснюється їх вплив один на одного, реалізується дія кожного і досягається пристосування одного до дій іншого.

Таким чином, в спілкуванні й гармонійній взаємодії соціального працівника і клієнта враховуються як особистісний, емоційний, психологічний, так і функціонально-рольовий тип спілкування.

Соціологічний аналіз соціальної взаємодії працівника і клієнта дозволяє зрозуміти, що в цьому процесі, з одного боку, відбувається обмін матеріальними і духовними цінностями, а з іншого боку, реалізуються внутрішні сили

клієнта. Соціальний працівник може персоніфікувати, об'єднати ці два компоненти і таким чином допомогти клієнту вирішити головне для нього завдання (гармонізувати його відносини, наприклад, з членами сім'ї або суспільства в цілому).

Отже, оскільки професією соціального працівника можна опанувати лише в індивідуально-особистісному контексті, остільки і професійна освіта повинна бути спрямована перш за все на особистість фахівця. Для виконання своїх функцій фахівцям з соціальної роботи необхідно мати не тільки відповідну професійну освіту, а й особистісну готовність дотримуватися певних професійно-етичні норми і принципів. Особливо важливі такі особистісні якості соціального працівника, як інтелектуальний, загальнокультурний і моральний потенціал. Наявність (формування і закріплення) таких якостей дозволяє соціальному працівнику більш ефективно здійснювати свою професійну діяльність.

Розглядаючи роль особистості соціального працівника в ефективній гармонійній взаємодії з клієнтом ми виходили з того, що соціальна робота відноситься до тих рідкісних видів професійної діяльності, де часто не професійні знання і навички, а особистісні якості фахівця багато в чому визначають її успішність і ефективність.

Моральна культура і якості особистості соціального працівника багато в чому визначають успішність його взаємодії з клієнтом і є необхідною умовою його професіоналізму. Необхідно впливати на формування особистісних якостей майбутніх соціальних працівників на стадії підготовки у закладах вищої освіти. Провідним чинником у процесі виховання майбутніх соціальних працівників є формування в них світогляду та таких професійно-особистісних якостей як емпатія, доброзичливість, альтруїзм, необхідних для здійснення професійних завдань.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Енциклопедія сучасної України. URL: [http://esu.com.ua/search\\_articles.php?id=33901/](http://esu.com.ua/search_articles.php?id=33901/) (дата звернення: 09.12.2023).
2. Коваленко О.Г. Розвиток емпатії та атракції майбутнього педагога за умов професійного спілкування : автореф. дис канд. психол. наук : 19.00.07. К., 2004. 21 с.
3. Попова Т.С., Горват-Янушевська І.І. Емпатія та її роль у взаємодії соціального працівника з клієнтом. *Наукові праці. Соціологія*. 2013. Випуск 213. Том 225. С. 116–120.

4. Ященко Т.М. Співвідношення понять «взаємодія» та «взаємовідносини» в системі державного управління. *Вісник Національної академії державного управління при Президентові України*. Серія : Державне управління. 2017. № 2. С. 19–25.

#### REFERENCES:

1. Entsyklopediia suchasnoi Ukrainy [Encyclopedia of modern Ukraine]. URL: [http://esu.com.ua/search\\_articles.php?id=33901/](http://esu.com.ua/search_articles.php?id=33901/) (data zvernennia: 09.12.2023) [in Ukrainian].
2. Kovalenko, O.H. (2004). Rozvytok empatii ta atraksii maibutnoho pedahoha za umov profesiinoho spilkuvannia [Development of empathy and attraction of the future teacher under the conditions of professional communication] : avtoref. dys kand. psykol. nauk : 19.00.07. K. 21 [in Ukrainian].
3. Popova, T.S. & Horvat-Yanushevska, I.I. (2013). Empatiia ta yii rol u vzaiemodii sotsialnoho pratsivnyka z klientom [Empathy and its role in the interaction of a social worker with a client]. *Naukovi pratsi. Sotsiologhiia*. 213. 225. 116–120 [in Ukrainian].
4. Yashchenko, T.M. (2017). Spivvidnoshennia poniat “vzaiemodiia” ta “vzaiemovidnosyny” v systemi derzhavnoho upravlinnia [Correlation of the concepts of “interaction” and “relationships” in the system of public administration]. *Visnyk Natsionalnoi akademii derzhavnoho upravlinnia pry Prezydentovi Ukrainy*. Seriiia : Derzhavne upravlinnia. 2. 19–25 [in Ukrainian].