

## СТРУКТУРНІ СКЛАДОВІ ПРОЦЕСУ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ\*

**Віталій БІСКУП,**  
викладач кафедри психології та соціальної роботи  
Тернопільського національного економічного університету  
(м. Тернопіль)  
Copyright © 2016

*У статті розглядаються структурні складові процесу соціальної роботи як системної діяльності з налагодження продуктивних контактів особистості в усій множинності форм, способів і засобів її повсякденного індивідуального та соціального практикування. Проаналізовані змістові та технологічні параметри процесного перебігу соціальної роботи, визначено його рівні і спрямованість.*

Злагоджена взаємодія між об'єктами і суб'єктами соціальної роботи досягається завдяки унормованому процесу надання відповідних послуг у сфері забезпечення основних прав та свобод громадян України. Перебігу фахово здійснюваної соціальної роботи властива протяжність у часі, яка охоплює проміжок від формулювання мети до її практичної реалізації, що становить завершений цикл взаємодії соціального працівника і клієнта. Стейка, повторювана, послідовна у часі зміна діяльності, повинна ґрунтуватися на засадах гнучкості та передбачуваності динаміки соціальної роботи.

У зв'язку з цим проф. А.В. Фурман підкреслює, що ефективність професійного повсякдення соціального працівника залежить від його *методологічної компетентності*, спроможності знаходити оптимальні засоби та інструменти розв'язання буденних соціальних проблем, котрі характеризуються високою суб'єктивністю та особистісною змістовністю [1, с. 9]. Тому знання закономірностей протікання процесу соціальної роботи є неодмінною умовою успішного вирішення різноманітних – професійних і буденних – проблем різної складності.

Основні наукові результати дослідження полягають у систематизації накопичених знань у сфері вивчення структурних складових процесу соціальної роботи як згармонізованого, технологічно та операційно зваженого, механізму зі сприяння особистості досягненню адекватного рівня функціонування у різних сегментах особистісного та суспільного життя. У прак-

---

\* Дослідження здійснене у рамках НДР за темою "Теоретико-методологічні засади розвитку і формування соціальної толерантності" кафедри психології та соціальної роботи ТНЕУ (СР-60-14 "К"), затвердженої УкрНТІ на 2014–18 роки (держреєстраційний номер 0114U001086).

тичному сенсі важливість такого вивчення полягає у сегментації процесного перебігу соціальної роботи, що дає змогу акцентувати увагу фахівців на створення і використання саме тих методів, алгоритмів допомоги, які відповідають поточному та перспективному стану суб'єктів соціальної допомоги.

Проблематиці дослідження процесу соціальної роботи присвячено низку наукових розвідок. Зокрема, російська дослідниця Л.І. Кононова звертає увагу на зміст та види розвитку творчого потенціалу особистості у рамках соціальної роботи [2]; науковий колектив під керівництвом І.Г. Зайнишева обґрунтовує технологічні аспекти здійснення названої роботи [3]. Представники Школи соціальної роботи ім. В.І. Полтавця (Т.В. Семигіна, І.М. Грига, О.С. Брижовата) аналізують досвід зарубіжних колег стосовно уявлень про процесне здійснення соціальної роботи, розробляють власні моделі організації роботи з клієнтами [4]. Л.Т. Тюптя та І.Б. Іванова вдаються до аналізу динамічно-змістовного наповнення процесу соціальної роботи як професійної діяльності на різних рівнях розвитку суспільства [5].

**Об'єкт аналізу** – процес здійснення ефективної соціальної роботи, **предмет** – його структурні складові та їх узмістовлення.

Перш ніж безпосередньо вдатись до аналізу процесних особливостей здійснення соціальної роботи потрібно визначитися зі змістом категорійного поняття “процес”. Процес (від лат. *processus* – перебіг, хід) – послідовна зміна станів або явищ, яка відбувається закономірним чином, хід розвитку чого-небудь; сукупність послідовних дій, засобів, спрямованих на досягнення певного результату [6, с. 1179]. У науковій літературі зазначається, що процес – це категорія філософського дискурсу, що характеризує сукупність незворотних, взаємопов'язаних, тривалих змін, причому як спонтанних, так і керованих, як самоорганізованих, так і організованих, результатом яких є певне нововведення або низка нововведень (нові морфологічні форми організмів, нові різновиди, соціальні, наукові, культурні та інші інновації) [7, с. 378].

Науковці дотримуються думки, що процес – це зміна (динаміка) стану предмета під впливом зовнішніх або внутрішніх факторів. У соціальній роботі як зовнішні фактори розглядаються соціальні умови та обставини життєдіяльності клієнта, а як внутрішні чинники виокремлюються морально-психологічні, фізіологічні та фізичні ресурси людини або групи людей [3, с. 10]. Крім того, критичний аналіз літературних джерел показав, що процес соціальної роботи вивчається дослідниками з орієнтацією на обґрунтування одного компонента, без взаємозв'язку з іншими. Акцентується увага або на процедурній складовій, або на змістовій, окремо від них розглядаються рівні перебігу соціальної роботи. Спираючись на вимоги принципу кватерності [8, с. 108–133], нами створена мислесхема, у якій узгоджуються різні складові процесного наповнення соціальної роботи (див. *рис. 1*).

**1 – зміст процесу**

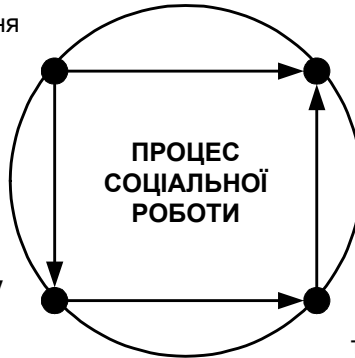
СР: об'єкт, мета,  
стратегічні завдання

**4 – спрямованість процесу СР:**

спеціалізація і  
специфікація перебігу  
соціальної роботи

**2 – форма процесу**

СР: засоби,  
інструменти,  
технології, алгоритми,  
механізми



**3 – багаторівневність процесу СР:** масштаб та ієрархія розгортання соціальної допомоги

*Рис 1. Структурні складові процесу соціальної роботи*

Послідовно проаналізуємо кожну із запропонованих у цій моделі складових і на цьому підґрунті сформулюємо системне визначення змісту та обсягу поняття “процес соціальної роботи”.

З'ясування динаміки змісту професійної діяльності соціального працівника є ключовим завданням, оскільки відповідає на запитання “хто?” або “що?” перебуває у фокусі їхньої роботи, на які особливості соціальної проблематики буде спрямовуватись увага. Дотримуючись гуманістичного, клієнт-центристського підходу, вважаємо, що змістову сторону тут становлять ті внутрішні та зовнішні ресурси особистості, активізація, розвиток чи формування яких уможливають її стабільне функціонування у потоці соціального життя. Поряд з цим не варто редукувати зміст процесу соціальної роботи до суто внутрішніх, психологічних особливостей. Це важлива, але не достатня характеристика змісту. Вочевидь ці параметри становлять його вузьке витлумачення. У більш широкому сенсі змістом процесу соціальної роботи є вплив на структуру взаємозв'язків між особистістю і соціумом, налагодження, підтримка та збереження її продуктивних контактів у всьому багатоманітні соціальних практик. Таким чином, зміст процесу здійснення ефективної соціальної роботи зорієнтований на наснаження особистості або, іншими словами, гарантує збереження соціального в людині. Це – робота із наснаги-діяння (імпауермент) індивідуальних сил, зміцнення та збереження особистістю своєї гідності та самодостатності, поєднання розірваних зв'язків із навколишнім світом [9, с. 81].

Зміцнення структури взаємозв'язків між особистістю і соціумом забезпечується системою інструментальних засобів, які становлять технологічну

складову процесу соціальної роботи. Тут науковці виокремлюють чотири основні процедурні етапи: а) формулювання мети впливу, б) вироблення і вибір його способів, в) організацію дієвості такого впливу, г) оцінку та аналіз його результатів [3, с. 11 – 12].

На думку українських фахівців, процес соціальної роботи, тобто те, у якій наступності відбувається втручання соціального працівника в ситуацію клієнта, передбачає певну динаміку. Тому його не завжди легко розмежувати на фази, а тим більше домогтися присутності усіх цих фаз від початку до кінця у ділових стосунках з клієнтом. Мовиться, власне, про кілька технологічних підходів до розгортання процесу соціальної роботи: раціональний (лінійний), покроковий (аналітичний), практико зорієнтований [4, с. 120 – 123] і циклічно-вчинковий (за авторством В.А. Роменця, А.В. Фурмана) [10–12]. Сутнісні ознаки кожного з підходів указано на *рис. 2*.

Загалом інструментальні параметри процесного здійснення соціальної роботи охоплюють базові уявлення про технологію, алгоритми, засоби і механізми надання соціальної допомоги. Причому відбувається це на різних рівнях й обіймає широкий спектр індивідуальних, групових та соцієтальних проблем. Українські фахівці у сфері соціальної роботи Л.Т. Тюптя та І.Б. Іванова розглядають специфіку розгортання соціальної допомоги залежно від того, якого рівня стосується та чи інша соціальна проблема, масштаб її імовірного розв'язання: мікро-, мезо- чи макрорівня [5, с. 24–28]. Зокрема, мікрорівень охоплює соціальну роботу з окремою особистістю та її найближчим довкіллям – сім'єю, друзями, сусідами, родичами тощо. На мезорівні така робота провадиться в межах організацій та установ соціальної сфери, передбачає діяльність із вирішення проблем у малих та середніх групах, а її об'єкти вступають у взаємовідносини із суб'єктами надання соціальних послуг опосередковано. Водночас суть соціальної роботи на макрорівні полягає в тому, що її об'єкти, тобто безпосередні споживачі соціальних послуг, не мають зазвичай прямих взаємостосунків з державними органами влади, які визначають їхню долю та умови нормальної життєдіяльності, однак відчувають на собі негативні і позитивні зрушення, що відбуваються в усіх сегментах повсякдення.

У будь-якому разі рівні процесу соціальної роботи охоплюють кількісні та якісні параметри конкретних соціальних проблем різної масштабності, а також ієрархію їх розгортання, гостроту індивідуальних та суспільних суперечностей і способів їх здолання.

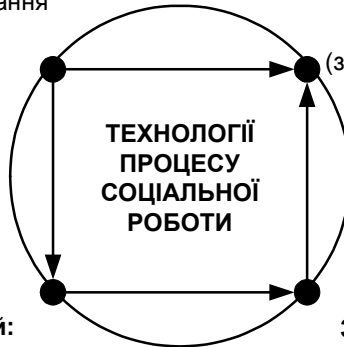
У пропонованій моделі спрямованість процесу соціальної роботи є інтегративною складовою. Оскільки кількість економічних, політичних, правових, соціальних, духовних, моральних проблем численна, а сил і можливостей окремих людей чи соціальним прошаркам бракує, то закономірно постає потреба в конструюванні особливих механізмів надання соціальної підтримки чи допомоги, що, своєю чергою, і визначає специфічність перебігу соціальної роботи конкретного фахівця.

**1 – раціональний:**

пошук технічного й оптимального методу розв'язання проблеми, виокремлення послідовних фаз, які утворюють процес допомоги: початкове оцінювання, планування допомоги, виконання та кінцеве оцінювання

**4 – циклічно-вчинковий:**

розв'язання вузлів життєвих суперечностей, розширення впливу індивіда на предмети і події оточуючого світу у вчинкових акціях, які визначаються через ситуацію (надання значення нез'ясованим суперечностям), мотивацію (протиставлення життєвих невідповідностей), вчинок (знаходження самодостатності), післядію (саморефлексія, розгортання оптимальної життєвої програми)

**2 – покроковий:**

відсутність довгострокових цілей і альтернатив, поступовість змін, варіативність та інтерактивність

**3 – практико зорієнтований:**

діалогічність, відсутність попереднього знання стосовно стратегій та методів роботи, кінцевий результат передбачається на основі розгляду засобів, придатних у кожному конкретному випадку

*Рис 2. Технологічні підходи до процесного забезпечення соціальної роботи*

Отже, процес соціальної роботи – це системна і цілеспрямована діяльність її носіїв – суб'єктів соціальної роботи – з метою налагодження, збереження чи відновлення продуктивної структури взаємозв'язків між людиною і соціумом на різних рівнях і сегментах приватного і суспільного життя. Вочевидь вибір підходу до процесу соціальної роботи залежить від теоретичної моделі, якої дотримуються соціальні працівники, від обраної стратегії втручання та від методу і техніки роботи, предметної специфіки соціальної проблематики. Головне у цій діяльності – домогтися уникнення соціального виключення особистості з повноцінного формату життя, забезпечити збереження її соціальних зв'язків і звичних умов проживання. Усвідомлено побудований процес соціального практикування убезпечує професіонала від рутинного, шаблонного застосування стратегій і тактик втручання в повноформатне життя тих, кого він обслуговує.

1. *Фурман А.В.* Методологічна робота у системі професійної діяльності соціального працівника / *Анатолій В. Фурман, Лідія Пелих* // Вітакультурний млин. – 2010. – Модуль 11. – С. 9–13.
2. *Методологические проблемы творчества: [монография] / под ред. А.Н. Лощина, Н.П. Францовой.* – М.: РФО, 2003. – 158 с.
3. *Технология социальной работы: [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений] / под ред. И.Г. Зайнышева.* – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2002. – 240 с.
4. *Соціальна робота: В 3 ч. – К.: Вид. дім “Києво-Могилянська академія”, 2004. – Ч. 2: Теорія та методи соціальної роботи / А.М. Бойко, Н.Б. Бондаренко, О.С. Брижовата та ін.; за ред. Т.В. Семигіної та І.М. Григи.* – 224 с.
5. *Тюптя Л.Т.* Соціальна робота (теорія і практика): [навч. посіб. для студентів ВНЗ] / *Л.Т. Тюптя, І.Б. Іванова.* – К.: ВМУРОЛ “Україна”, 2004. – 408 с.
6. *Великий тлумачний словник сучасної української мови (з дод. і допов.) / уклад. і голов. ред. В.Т. Бусел.* – К.: Ірпінь: ВТФ “Перун”, 2005. – 1782 с.
7. *Новая философская энциклопедия: В 4 т. / Ин-т философии РАН, Нац. общ.-научн. фонд; научно-ред. совет: предс. В. С. Степин, зам. предс.: А. А. Гусейнов, Г. Ю. Семигин, уч. секр. А. П. Огурцов.* – М.: Мысль, 2010 – Т. III – 2010 – 692 с.
8. *Фурман А.В.* Ідея професійного методологування: [монографія] / *Анатолій Васильович Фурман.* – Ялта – Тернопіль: Економічна думка, 2008. – 205 с.
9. *Біскуп В.* Соціальна робота: погляд з минулого в майбутнє / *Віталій Біскуп* // Вітакультурний млин. – 2009. – Модуль 9. – С.50 – 52.
10. *Роменець В.А.* Вчинок і постання канонічної психології / *Людина. Суб’єкт. Вчинок: Філософсько-психологічні студії / за заг. ред. В.О. Татенка.* – К.: Либідь, 2006. – С. 11 – 36.
11. *Фурман А.В.* Парадигма як предмет методологічної рефлексії / *Анатолій В. Фурман* // *Психологія і суспільство.* – 2013. – №3. – С. 72 – 85.
12. *Фурман А.В.* Генеза науки як глобальна дослідницька програма: циклічно-вчинкова перспектива / *Анатолій В. Фурман* // *Психологія і суспільство.* – 2013. – №4. – С.18 – 36.

Надійшла до редакції 8.05.2015.