

УДК 378.147:364.62

ПРОДУКТИВНІ МОДЕЛІ ВЗАЄМОДІЇ В СИСТЕМІ «СОЦІАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК – КЛІЄНТ», ПОБУДОВАНІ НА ОСНОВІ ТРАНСАКЦІЙНОЇ ПАРАДИГМИ

СЕРГІЄНKOBA O.П., доктор психологічних наук, професор,
завідувач кафедри загальної, вікової та педагогічної психології
Київський університет імені Бориса Грінченка

КУБІЦЬКИЙ С.О., кандидат педагогічних наук, професор,
завідувач кафедри методики навчання та управління навчальними закладами,
Національний університет біоресурсів і природокористування України
E-mail: kubitskiy@ukr.net

Анотація. Обґрунтовуються продуктивні моделі взаємодії в системі «соціальний працівник – клієнт», побудовані на основі трансакційної парадигми. Показано, що життєві проблеми клієнта можуть виникати у межах одної з соціальних ролей і не проявлятися у межах другої ролі, коли конкретна життєва проблема може бути виражена, породжена, а також вирішена тільки в сфері однієї з особистісних ролей. При цьому життєві проблеми можуть також виникати на рівні декількох ролей у контексті їх різного комбінування, що дещо ускладнює використання трансакційного аналізу сфері взаємодії «соціальний працівник – клієнт». Розглядаються дев'ять моделей соціальної взаємодії, які являють особливу цінність у контексті професійної підготовки майбутніх соціальних працівників, що потребує розробки навчального курсу «Моделі соціальної взаємодії в контексті трансакційної парадигми», в рамках якого можна широко використовувати соціально-рольові тренінги.

Ключові слова: модель соціальної взаємодії, трансакційна парадигма, соціальний працівник, клієнт, м'яке синергетичне управління, соціально-рольові тренінги.

Актуальність. Ключовим аспектом професійної діяльності соціального працівника постає процес соціально-психологічної взаємодії в системі «соціальний працівник – клієнт». Відповідно, розробка продуктивної моделі цієї взаємодії виступає найважливішим завданням закладів вищої освіти, в яких здійснюється професійна підготовка соціальних працівників.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Соціальна (соціально-психологічна) взаємодія – найважливіший напрям дослідницької роботи у галузі соціальної роботи. Цьому присвячені численні праці як класичного зразка (Дж. Хоманс, Р.Парк, Джордж Мід, М. Вебер, Е. Гоффман,

Т. Парсонс, Ю. Хабермас, П. Сорокін, М.Арчер, П. Штомпка, П. Бурдьє та ін.), так і праці сучасних дослідників, які проводять наукові розвідки у сфері соціальної роботи (В. Бочарова, Ю. Галагузова, Н. Гарашкіна, В. Городяненко, М. Гуліна, Л. Гуслякова, І. Зайнишев, І. Звєрева, І. Зимня, А. Капська, Г. Кузнецова, Н. Кухарев, П. Павленок, В. Панок, Б. Сосновський, Е. Холостова, М. Фірсов, Н. Шмельова, А. Щербаков та ін.).

Однак дотепер у системі соціальної роботи повною мірою не використані ідеї Е. Берна, який розробив трансакційну парадигму соціальної взаємодії.

Відтак, **метою** дослідження є розробка продуктивних моделей взаємодії в системі «соціальний працівник – клієнт», побудовані на основі трансакційної парадигми.

Результати. Аналіз наукових джерел дозволяє дійти висновку, що соціальна взаємодія – це процес обміну соціальними процесами між учасниками соціальної взаємодії. При цьому слід розрізняти соціальну дію і соціальну взаємодію, оскільки соціальна дія – це будь-який прояв соціальної активності, орієнтований на інших людей, в той час як соціальна взаємодія – це процес обміну соціальними процесами між щонайменше двома соціальними суб'єктами, процес безпосереднього або опосередкованого впливу цих суб'єктів один на одного. При цьому соціальна дія може бути ініційована самим соціальним суб'єктом, і також може бути відповідною реакцією на соціальні дії інших.

У цілому, соціальна взаємодія є основною життєвою потребою людини, оскільки людина, лише взаємодіючи з іншими людьми, може не тільки задовольняти свої потреби й інтереси, реалізувати свої ціннісні і поведінкові інтенції, але й розвиватися як особистість, як представник *Homo sapiens*.

Найважливішим компонентом соціальної взаємодії є перед-бачуваність взаємних очікувань або, інакше кажучи, взаєморозуміння між учасниками взаємодії. Якщо учасники взаємодії використовують «інші мови», застосовують деструктивні моделі інтеракції, то її результати не будуть позитивними.

Головний аспект соціальної взаємодії – комунікативний. Відтак, не слід ототожнювати взаємодію зі звичайним спілкуванням, тобто обміном мовними повідомленнями. Взаємодія – набагато більш широкий феномен, оскільки передбачає не тільки прямий обмін інформацією, але й непрямий обмін сенсами за допомогою як вербальних, так і екстравербальних засобів.

Ми у своїх дослідженнях та практичній діяльності використовуємо тран-

закційний аналіз (ТА), який являє собою психологічну модель, що слугує для опису й аналізу поведінки людини як індивідуально, так і в складі груп. Ця модель включає широке коло предметних галузей знань, використання яких дозволяє людям зрозуміти себе і особливість своєї взаємодії з оточуючими.

Особливість ТА полягає в тому, що він реалізує просту парадигму соціальної взаємодії, а його основоположні принципи вкрай нескладні і доступні для загального розуміння.

Основи теорії трансакційного аналізу були описані Еріком Берном і низкою психотерапевтів і психологами, медичними пси-хологами [1]. Наріжним принципом ТА є положення про те, що одна й та ж людина, перебуваючи в певній соціальній ситуації, може функціонувати, виходячи з одного з трьох его-станів (соціально-особистісних ролей), таких як Батько, Дорослий і Дитина.

Его-стан Батька містить установки і поведінку, перейняту людиною, в першу чергу, від батьків. Цей стан виражаються в упередженнях, а також в критичній і турботливій поведінці стосовно інших. Крім того, цей стан переживається людиною як батьківські повчання, які продовжують впливати на нашу «внутрішню» Дитину. Его-стан Дорослого не залежить від віку особистості. Він орієнтований на об'єктивне сприйняття поточної реальності і на отримання об'єктивної інформації, що передбачає розвиток механізмів соціальної адаптації, адекватного самосприйняття. Его-стан Дитини містить спонукання, які виникають у дитини природним чином, реалізує дитячі спогади і переживання, дитячу поведінку. Вважається, що цей стан також відповідає за творчі прояви особистості.

Відтак, коли ми діємо, відчуваємо, думаємо подібно до того, як це робили наші батьки, – ми перебуваємо в его-стані Батька. Коли ми маємо справу з поточною реальністю, накопиченням фактів, їх об'єктивною оцінкою – ми знаходимося в его-стані Дорослого.

Коли ми відчуваємо і поводимося подібно до того, як ми робили це в дитинстві, – ми перебуваємо в его-стані Дитини. Таким чином, у кожен момент часу кожен з нас знаходиться в одному з цих трьох его-станів [2].

На основі зазначених станів можна побудувати таку модель взаємодії у системі «соціальний працівник – клієнт».

Розглянемо особливості кожної з дев'яти моделей соціальної взаємодії.

1. «Батько – батько». Взаємодія відбувається як боротьба «вольових потенціалів» двох батьків. У даному випадку слід враховувати особливості актуалізації вольового імпульсу, який, згідно з П.В. Симонову, атрофується в умовах відсутності перешкод і посилюється при їх наявності [4].

Таким чином, взаємодія/спілкування у контексті моделі «батько-батько» передбачає використання методу «м'якого управління» («психологічного поглажування»), який можна продемонструвати за допомогою системи Сіморон, що реалізує ідею руйну-

вання кордону між «Я» і не-«Я» та дозволяє людині досягти поставленої життєвої мети за рахунок впливу на світ через вплив на себе. При цьому маються на увазі різні аспекти меж: просторові межі – «мої особисті речі, моя кімната, мій будинок, моя вулиця, моя країна, моя планета, моя сонячна система, моя галактика»; часові межі – «мій робочий день, мій місяць відпочинку, мій навчальний рік, моя юність, моя зрілість, моє життя». Можна також говорити про внутрішні кордони – «мої плани, мої ідеї, мої переживання, мої мрії, мої звички, мої страхи, мої хвороби, моє здоров'я». Розглянуті кордони відрізняють людей один від одного. Людина у системі Сіморон розглядається творцем зовнішньої і внутрішньої реальності, яка розуміється в дусі автотопезису [5] як лише віддзеркалення її «Я». Вирішення конфлікту між «Я» і не-«Я», досягнення гармонії між ними тут досягається за допомогою певних психологічних технік інтеграції внутрішнього і зовнішнього соціальних просторів.

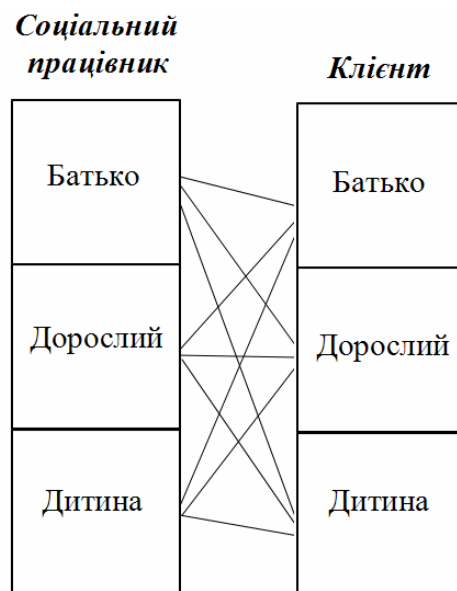


Рис. 1. Модель взаємодії у системі «соціальний працівник – клієнт» в контексті транзакційного аналізу

На початковій стадії оволодіння системою Сіморон вивчаються найпростіші способи корекції зовнішнього се-

редовища як «дзеркала», яке відображає «Я». Якщо людина коригує те, що знаходиться поза нею, то вона виправ-

ляє себе. Якщо вона стикається з хворобою у зовнішній реальності, це слід розуміти і усвідомлювати як відображення того, що знаходиться в самій людині, тому що породити хворобу могла тільки сама людина через трансляцію її на екран зовнішньої реальності. Картини на цьому екрані для людини є попереджувальними сигналами про те, що може з нею статися через якийсь час. Спостерігаючи їх, людина повинна завчасно розпізнати, що її очікує через певний період.

2. «Батько – дорослий». Ця модель соціальної взаємодії передбачає використання соціальним працівником раціональних засобів переконання, оскільки вплив на дорослу людину вимагає раціоналізації цього впливу.

3. «Батько – дитина». Ця модель соціальної взаємодії не виявляє труднощів у контексті міжособистісного спілкування, оскільки взаємодія реалізує досить природний процес в рамках сімейного виховання.

4. «Дорослий – батько». Ця модель соціальної взаємодії в цілому схожа з першою моделлю.

5. «Дорослий – дорослий». Ця модель реалізує раціональну стратегію соціальної взаємодії, використання якої виявляє кілька проблемних моментів, один з яких пов'язаний з необхідністю підняти клієнта до рівня раціонального мислення соціального працівника.

6. «Дорослий – дитина». Ця модель не виявляє проблемних моментів і в цілому схожа з третьою моделлю соціальної взаємодії, оскільки реалізує соціально апробований процес взаємодії між дорослим і дитиною.

7. «Дитина – батько». Ця модель соціальної взаємодії досить специфічна, зі зрозумілих причин, оскільки дитині важко домінувати над батьком. Однак у даному випадку дитиною може бути використаний психологічний механізм м'якого емпатичного впливу, коли батько може перетворитися на люблячу і поблажливу людину.

8. «Дитина – дорослий». Ця модель соціальної взаємодії у певному

розумінні близька сьомій моделі, однак в даному випадку «дитина» повинна апелювати не тільки до процедури раціоналізації, здорового глузду дорослого, але і його емпатичним ресурсів.

9. «Дитина – дитина». Ця модель виявляється однією з найбільш продуктивних і результативних, оскільки передбачає включення в сферу взаємодії принципу дитячої гри, яка характеризується творчо-спонтанною природою.

У всіх запропонованих моделях виникає загальна для них проблема трансформації клієнта в сферу необхідної соціальному працівнику особистісної ролі. При цьому соціальний працівник може використовувати кожен з дев'яти моделей соціальної взаємодії з клієнтом з метою вирішення певних життєвих проблем останнього, які реалізується на одному з трьох рівнів особистісної ролі клієнта.

Таким чином, життєві проблеми можуть виникати у межах одної з соціальних ролей і не проявлятися у межах другої ролі, коли конкретна життєва проблема може бути виражена, породжена (а також вирішена!) тільки в сфері однієї з особистісних ролей. При цьому життєві проблеми можуть виникати на рівні декількох ролей (у контексті їх різного комбінування), що де-що ускладнює використання ТА у сфері взаємодії «соціальний працівник – клієнт».

Це, у свою чергу, потребує від соціального працівника виявлення сутності проблеми та її локалізації у сфері однієї або декількох соціальних ролей. Зазначимо, що за нашими спостереженнями життєва проблема, що виникає у межах одної з соціальних ролей, може отримати певне віддзеркалення у межах інших соціальних ролей у своєрідній формі.

Висновки і перспективи. Проведений аналіз дозволяє дійти таких висновків. Можна говорити про де'ять моделей соціальної взаємодії, які застосовні до взаємодії в системі «соціальний працівник – клієнт». Ці моделі

являють особливу цінність у контексті професійної підготовки майбутніх соціальних працівників. У зв'язку з цим доцільно розробити навчальний курс «Моделі соціальної взаємодії в контексті транзакційної парадигми», в рамках якого можна широко використовувати соціально-рольові тренінги. У цьому полягають перспективи нашого дослідження та його практичне значення.

Список використаних джерел

1. Берн Э. Транзактний анализ в психотерапии: Системная индивидуальная и социальная психотерапия. Москва: Академический Проект, 2006. 320 с.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. Москва: Изд. ЦОЦ, 1996. 397 с.
3. Бурлан П. Симорон из первых рук, или как достичь того, чего достичь невозможно. Санкт-Петербург: «Прайм-ЕВРОЗНАК», 2006. 320 с.
4. Симонов П.В. Темперамент, характер, личность. Москва: Педагогика, 1984. 160 с.
5. Maturana H.R., Valera F.J. Autopoiesis and Cognition. London, Boston,

Dortrecht: D. Reidel Publishing Co., 1980. 234 p.

References

1. Bern Э. Transaktnyi analiz v psykhoterapyi: Systemnaia yndyvdualnaia y sotsyalnaia psykhoterapyia [Transactional analysis in psychotherapy: Systemic individual and social psychotherapy]. Moskva: Akademicheskyy Proekt, 2006. 320.
2. Bern Э. Yhry, v kotorye yhraiyut liudy. Liudy, kotorye yhraiyut v yhry [Games in which people play. People who play games]. Moskva: Yzd. TsOTs, 1996. 397.
3. Burlan P. Symoron yz pervykh ruk, yly kak dostykh toho, cheho dostykh nevozmozhno [Simoron first-hand, or How to achieve what can not be achieved]. Sankt-Pyterburh: «Praim-EVROZNAK», 2006. 320.
4. Symonov P.V. Temperament, kharakter, lychnost [Temperament, character, personality]. Moskva: Pedagogika, 1984. 160.
5. Maturana H.R., Valera F.J. Autopoiesis and Cognition. London, Boston, Dortrecht: D. Reidel Publishing Co., 1980. 234.

PRODUCTIVE MODELS OF INTERACTION IN THE SYSTEM «SOCIAL WORKER – CLIENT» BUILDING ON THE BASIS OF THE TRANSACTIONAL PARADIGM Sergienkova O.P., Kubitskiy S.O.

Abstract. *The purpose of the article is to substantiate the productive models of social interaction in the system «social worker – client» built on the basis of the transaction paradigm. The method of the research is based on theoretical and methodological procedure of the analysis of the problem field from the general to the specific – from outlining the models of interaction built on the basis of the transaction paradigm to the analysis of the peculiarities of realizing these models in real life situations. The results of the research are nine models of social interaction covering all combinations of three ego-states or social-personality roles (the roles of a relative, child and adult). The originality of the scientific results consists in showing that client's life problems can arise within one of the social roles and do not manifest themselves in the second or third role, when a particular life problem can be expressed, generated, and solved only in the sphere of one of the personality roles. At the same time, life problems can also arise at the level of several social roles in the context of their various combinations, which somehow complicates the use of transaction analysis of the sphere of interaction «social worker – client». Conclusions and prospects of the study. Nine models of social interaction are of particular value in the context of the professional training of the prospective workers, which requires the development of*

a training course «The models of social interaction in the context of transaction paradigm», in which socially-role training can be widely used.

Keywords: social interaction model, transactional paradigm, social worker, client, soft synergistic management, social-role training.