

DOI <https://doi.org/10.51647/kelm.2021.6.3>

## PRACOWNIK SOCJALNY – OCZAMI KLIENTÓW

*Artur Kanivets*

*aspirant Katedry Kształcenia Zawodowego  
Uniwersytetu Hryhorija Skovorody w Perejasławiu  
(Perejasław, Ukraina)*

*ORCID ID: 0000-0002-8149-5898*

*e-mail: dedfanua248ua@gmail.com*

**Adnotacja.** Niniejsze badanie dotyczy wymagań, zaleceń, zasad i interakcji w komunikacji pracownik-klient. Główne cechy, cechy specjalisty sfery społecznej są scharakteryzowane. Główną uwagę zwraca się na fakt, że w każdej sytuacji, w której znalazł się klient, potrzebuje pomocy. Ważną rolę odgrywa informacja zwrotna, która ma na celu ostrzeżenie o możliwych dalszych konsekwencjach i zapobieganie ich wystąpieniu. Kontakt psychologiczny jest jednym z warunków skutecznego wyjaśnienia i rozwiązania problemu. Ujawniono warunki świadczenia usług dla określonego grona klientów. Okazało się, że zaufanie działa jako pośrednik między specjalistą a klientem. Osobno możemy powiedzieć o roli wizerunku w procesie świadczenia wykwalifikowanych usług, ponieważ najważniejsze w interakcji komunikacyjnej jest wizerunek nauczyciela jako składnik sukcesu zawodowego specjalisty w dziedzinie społecznej.

**Słowa kluczowe:** pracownik socjalny, klient, relacje, cechy indywidualne, portret pracownika socjalnego, świadczenie usług, doświadczenie zawodowe.

## SOCIAL WORKER – THROUGH THE EYES OF CLIENTS

*Artur Kanivets*

*Postgraduate Student at the Department of Vocational Education  
Hryhorii Skovoroda University in Pereiaslav  
(Pereiaslav, Ukraine)*

*ORCID ID: 0000-0002-8149-5898*

*e-mail: dedfanua248ua@gmail.com*

**Abstract.** This study deals with the requirements, recommendations, rules and interactions in employee-client communication. The main characteristics, qualities of a specialist in the social sphere are described. The main attention is paid to the fact that in any situation in which the client finds himself – he needs help. Feedback plays an important role in preventing possible consequences and preventing them from occurring. Psychological contact is one of the conditions for effective clarification and solution of the problem. The conditions for providing services to a certain circle of clients are revealed. It has been found that trust acts as a kind of mediator between the specialist and the client. Separately, we can say about the role of image in the process of providing qualified services, because the main thing in communicative interaction is the image of the teacher as a component of success of professional activity of the specialist of social sphere.

**Key words:** social worker, client, relationships, individual features, portrait of a social worker, provision of services, professional experience.

## СОЦІАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК – ОЧИМА КЛІЄНТІВ

*Артур Канівець*

*аспірант кафедри професійної освіти  
Університету Григорія Сковороди в Переяславі  
(Переяслав, Україна)*

*ORCID ID: 0000-0002-8149-5898*

*e-mail: dedfanua248ua@gmail.com*

**Анотація.** У дослідженні йдеться про вимоги, рекомендації, правила та взаємодії у спілкуванні працівник-клієнт. Охарактеризовано головні характеристики, якості фахівця соціальної сфери. Головним чином увага звертається на те, що в будь-якій ситуації, в котрій опинився клієнт, йому необхідна допомога. Важливу роль відіграє зворотній зв'язок, який покликаний попереджати про можливі подальші наслідки та не допускати їх виникнення. Психологічний контакт є однією з умов ефективного з'ясування та розв'язання проблеми. Розкрито умови надання послуг певному колу клієнтів. З'ясовано, що довіра виступає певним посередником між фахівцем та клієнтом. Окремо можна сказати про роль іміджу в процесі надання кваліфікованих послуг, адже головне в комунікативній взаємодії – імідж педагога як складова успіху професійної діяльності фахівця соціальної сфери.

**Ключові слова:** соціальний працівник, клієнт, взаємини, індивідуальні особливості, портрет соціального працівника, надання послуг, професійний досвід.

**Вступ.** Соціальна робота буде ефективною тільки тоді, коли підготовка фахівця, його знання будуть на високому рівні. Кожен працівник соціальної сфери повинен мати таку систему цінностей, яка відповідає суспільним нормам. Щоб краще зрозуміти клієнта, потрібно мати відповідний професійний та життєвий досвід. Для створення належних життєвих умов соціальний працівник повинен і сам справляти на клієнта відповідний вигляд. Через те, що соціальний працівник часто вступає у взаємовідносини з особами різних професій, він повинен зробити все, щоб до нього ставилися позитивно і з розумінням. Громадська думка має великий вплив на конкретного фахівця, а тому особливе значення в соціальній роботі мають питання, які тісно пов'язані з моделлю соціального працівника. Надаючи соціальну допомогу та підтримку клієнтові, працівник керується певними аспектами, серед яких можна виокремити складність та глибину самої професії. Фахові вимоги до спеціалістів, їхня психологічна готовність у засвоєнні знань зі вказаної професії та особистісні якості і є головними складовими ідеального образу соціального працівника.

Серед аспектів практичної діяльності, що формують відповідний образ фахівця соціальної сфери, можна виділити труднощі та ризики названої професійної діяльності, створення умов під час допомоги клієнтам у різних складних життєвих ситуаціях, система наставництва. Враховуючи те, що соціальні працівники постійно мають справу з важкими та складними життєвими ситуаціями, їхню роботу можна вважати важкою як у фізичному, так і в психологічному стані. У процесі цієї роботи витрачається багато енергії, адже соціальні працівники не завжди можуть з успіхом виконати поставлені перед ними завдання. Але тільки справжній фахівець, зазнаючи невдач у роботі, може показати свій високий професійний рівень.

За таких умов наявність ідеального образу орієнтує на той високий професійний рівень, досягнення якого є метою справжніх фахівців для встановлення (довірливих) взаємин. Це питання і стало об'єктом дослідження та викладу основного матеріалу як власного спостереження, як досліджували це питання інші науковці, та як відбувається це у дійсності (на практиці).

**Основна частина.** Обираючи професію соціального працівника, людина перш за все повинна вміти розв'язувати власні проблеми, а за потреби просити допомоги в колег. Для того, щоб фахівець не потрапив у замкнене коло, він повинен звернутися до іншого фахівця, щоб не довести себе до психічного розладу, адже специфіка роботи дуже негативно впливає на емоційний стан (Ушакова, 2011: 82).

Професію соціального працівника обирає той, хто володіє особливими якостями, адже кваліфікований рівень кожного такого працівника повинен відповідати його моральному образу. Робота соціального працівника визначається довірою, взаєморозумінням і взаємодопомогою між об'єктами та суб'єктами професійної діяльності. Тому особа, що обирає цю професію, повинна мати такі якості характеру, як справедливість, доброзичливість, урівноваженість, готовність завжди прийти на допомогу, адже безпосередніми складовими досягнення успішності є компоненти умінь та навичок власне соціального працівника (Лакоцька, 2018: 15).

Головним у наданні соціальних послуг є не фінансові можливості людини, а те, наскільки кваліфікованою буде допомога об'єкту соціального працівника (чи зуміє він правильно зрозуміти особливість кожного, кому він допомагає), яка потребуватиме моральної підтримки не тільки фізично, але й духовно, що дасть клієнту змогу подивитися на все з іншого боку й постаратися знайти вихід зі своїх особистих проблем. Ось чому кожен соціальний працівник повинен володіти відповідними знаннями індивідуально-особистісної психіки, щоб можна було зрозуміти клієнта, який потребує захисту і використовувати це на практиці. У межах професійної діяльності у фахівця соціальної сфери постійно має місце взаємозв'язок моральності між клієнтом та фахівцем (Семигіна, 2001: 4).

Клієнт, який залежить від змін у житті, у різних сферах життя потребує негайного втручання з боку соціального працівника. Суб'єкт соціальної роботи, що надає допомогу клієнту, завжди наділений знаннями, авторитетом, силою, і клієнт підсвідомо дуже добре це розуміє.

Висококваліфікований соціальний працівник завжди з повагою ставиться до сформованих почуттів клієнта і використовує їх у процесі своєї роботи. Одним із чинників у роботі фахівця соціальної сфери є зворотний зв'язок, за допомогою якого він дізнається, як клієнт його розуміє, чи нормально сприймає його допомогу та яка реакція на його поведінку. Завдяки цьому фахівець зможе краще пізнати клієнта, розібратись у його проблемах. Для того, щоб між клієнтом та соціальним працівником виникла атмосфера доброзичливості, взаємного сприйняття, потрібно налагоджувати процес зворотного зв'язку у спілкуванні. Серед засобів спілкування наявні як вербальні, так і невербальні, використовуючи їх, соціальні працівники мають визначати справжні проблеми, які має клієнт, і робити відповідні висновки. За допомогою невербальної поведінки фахівець повинен у спілкуванні з клієнтом оцінити у нього такі прояви, як відстань між клієнтом та фахівцем, паузи у розмові, адже така поведінка дає важливу інформацію про перспективи подальшої допомоги. Досвідчений соціальний працівник завжди зверне увагу на те, як клієнт поводить себе у розмові з ним, чи напружений він у цей час і як він говорить про своїх рідних (Семигіна, Мигович, 2005: 99).

Знайомство з клієнтом і встановлення з ним контакту, побудованого на довірі, й буде сприяти зваженим діловим відносинам. Завдяки встановленню контакту фахівець соціальної сфери залучає клієнта до співпраці, показуючи, що він дуже добре розуміє його і бажає допомогти, і тому можна виокремити такі аспекти роботи:

1. Створення атмосфери психологічного комфорту дуже допомагає в роботі ще на початку спілкування. Часто сприяють налагодженню контакту факти того, як фахівець виражає свою зацікавленість у переживаннях особи. У такій ситуації він повинен комунікувати з клієнтом так, щоб клієнту було доступно, що йому необхідно надати допомогу, і що ця розмова потрібна їм обом.

Встановлюючи контакт, потрібно пам'ятати й про те, що всі люди різні й до кожного потрібен індивідуальний підхід, з урахунок його віку, культурних особливостей тощо;

2. Щоб дати змогу клієнту розкритися в процесі співпраці, потрібно його уважно вислухати та дати можливість розкритися перед соціальним працівником, тим самим виявляючи зацікавленість цим процесом. Завжди старатися підбадьорювати клієнта різними висловлюваннями, демонструючи, що він зацікавлений у розв'язанні проблеми;

3. Кожного разу, вислуховуючи клієнта, соціальний працівник різними способами повинен підтримувати клієнта, шукати разом способи розв'язання проблем, які виникають. Від того, як працівник буде ставити запитання, залежатиме і розвиток діалогу та спрямування розмови на досягнення мети в короткий термін.

Аналіз позицій учасників спілкування і сприятиме розумінню взаємодії між ними. Згідно з твердженнями швейцарського психолога Еріка Берна кожна людина повинна мати три внутрішні позиції:

- а) «Батько»;
- б) «Дорослий»;
- в) «Дитина».

Згідно з першою позицією пред'являються вимоги, схвалення, повчання співрозмовника.

Друга позиція охоплює розсудливість, об'єктивність, рівноправне спілкування.

Третя позиція – це прояв емоційності, підкорення.

Тому у спілкуванні між фахівцем та клієнтом використовується внутрішня позиція взаємодії, від якої залежить спосіб розмови у процесі словесного обміну.

Чи будуть їхні позиції збігатись, чи стануть розходитися – залежить від самих учасників, та їхнього сприйняття один одного. Якщо розподіл позицій буде влаштовувати обох співрозмовників, то позиції, доповнюючи одна одну, будуть утворювати одне ціле. Але якщо позиція партнера не влаштовуватиме ініціатора, то є ризик виникнення конфліктної ситуації.

У розв'язанні певних питань стосунки між учасниками процесу спілкування бувають напруженими тому, що існують не тільки очевидні, а й приховані факти. Тож успішне спілкування на високому професійному рівні можливе тільки тоді, коли є форма взаємодії між роллю консультанта у соціальній сфері з клієнтом;

4. Для розв'язання проблем клієнт повинен творити зміни у своєму житті, але допомогти йому зможе лише висококваліфікований фахівець. Він повинен перевірити готовність клієнта до таких змін, пов'язаних із соціальним оточенням, адже його допомога є дуже необхідною. Під час таких бесід фахівець повинен вказувати на самостійність клієнта і віру в його сили. За допомогою нього клієнт повинен зрозуміти переваги своїх змін у житті, а не чинити опір. Але деякі клієнти все одно повертаються до своєї попередньої поведінки – вживають наркотики, проявляють агресивність до людей тощо. Через це соціальний працівник повинен зосередити клієнта на питаннях «за» і «проти» і старатися повернути клієнту нормальну поведінку в соціальному суспільстві;

5. До завершальної стадії відносин слід готуватися наперед.

На допомогу потрібно залучати друзів, родичів клієнта, соціальне оточення.

Якщо на цьому етапі відбувається розрив відносин, то переживають обидві сторони.

Людина, яка консультує клієнта, може переживати з приводу правильності свого внеску в життя клієнта, побоюватися за зміну його соціального середовища, а клієнт надалі сам не зможе подолати свої проблеми. Все це може призвести до різних реакцій по завершенню роботи. Інколи трапляються випадки, коли клієнт не приймає факт завершення спілкування і повертається до своєї попередньої поведінки. У деяких випадках клієнт звинувачуватиме соціального працівника у некомпетентності, хоче першим розірвати співпрацю, щоб тим самим продовжити взаємодію з соціальним працівником. Щоб завершення стосунків завжди мало позитивний результат, соціальний працівник повинен мати високий професійний рівень, бачити нові цілі в роботі й досягати їх. Усе це повинно викликати у клієнта довіру до консультанта (Коробицька, 2006: 293).

Від особистих якостей, життєвої позиції, одержаних знань і досвіду фахівця буде залежати успіх у соціальній роботі тому, що працівник тільки так зрозуміє всю систему цінностей названої роботи. Працюючи з клієнтами, соціальний працівник повинен справляти на клієнта приємне враження у спілкуванні, адже багато людей віддають перевагу тому, хто має життєвий досвід і зможе зрозуміти співрозмовника під час розв'язання проблем. Соціальний працівник у своїй роботі повинен ставитися до клієнта з розумінням, щоб у розмові виникло позитивне ставлення до нього; цим самим він показуватиме престиж професії (Чорна, 2016: 62).

Під час проведення бесіди з клієнтом соціальний працівник повинен уміти знайти індивідуальний підхід до кожного, щоб можна було його вислухати, пояснити, якщо буде потрібно, то й переконати, щоб можна було вирішити важливі питання правильно.

Адже який буде результат, часто залежить від професіоналізму фахівця в проведенні ділових переговорів із представниками структур, різних закладів і установ. Отже, найважливішою сферою в соціальній роботі є спілкування працівника з клієнтом (Кравченко, 2017: 215).

Бувають випадки, коли соціальний працівник який добре професійно підготовлений, переоцінюючи свої уявлення щодо клієнта, потрапляє в складну ситуацію. Це зумовлено тим, що він рекомендує клієнту не те, що йому потрібно, а те що він вважає правильним. Звідси впливає непрофесійність фахівця у цій діяльності. У деяких випадках клієнт не показує своїх емоцій, щоб між ними не виник конфлікт, адже у кожного

зі співрозмовників свої особисті емоції, які можуть заважати у спілкуванні. Не завжди клієнт у спілкуванні з фахівцем правильно висловлює свої потреби, переживання. Деякий час він сприймає всю допомогу з вдячністю, але з часом усе це входить у повсякденне життя, як і повинно бути, або потребує більш конкретної глибокої соціальної допомоги.

Все це може відбуватися з клієнтом у тому випадку коли він потребує більшого спілкування стосовно себе, а тому соціальний працівник повинен чітко зрозуміти, що потрібно його клієнту, і по можливості допомогти (Тверезовська, 2017: 87).

Головними якостями соціальних працівників стосовно клієнтів повинні бути:

- а) турботливість;
- б) співчуття;
- в) чесність;
- г) вміння вислуховувати в різних ситуаціях;
- г) вимогливість до себе.

Такі якості, як черствість, жорстокість, ніколи не повинні бути присутні у спілкуванні. Часто клієнти під час спілкування з соціальним працівником відчувають з його боку неввічливість до себе, гидливість, зухвалість, а стосовно роботи – безвідповідальність, легковажність і відсутність прагнення надавати відповідну допомогу (Рак, 2017: 67).

Для того, щоб процес роботи був більш ефективним, соціальний працівник повинен мати позитивний образ.

Імідж соціального працівника наділяє його впевненістю у своїй професії, комунікабельністю, дипломатичністю. Головним іміджем соціального працівника є його інтелігентність, позитивний настрій, бажання надавати допомогу, мати гарне почуття гумору, відповідальність. Соціальний працівник повинен працювати з дітьми та сім'ями й налагоджувати відповідні контакти з різними організаціями, щоб розв'язувати питання, які виникатимуть у процесі роботи. Головною метою фахівця соціальної сфери можна вважати його допомогу дітям і дорослим щодо адаптації в соціумі, а тому він має володіти такими рисами, які б допомагали йому встановлювати контакти з фахівцями різних професій. Імідж соціального працівника в його професії відіграє важливу роль тому, що він завжди оцінюється клієнтами.

Соціальному працівнику інколи дуже важко відповідати своєму образу, який є основою саморозвитку фахівця. На відміну від політиків чи акторів, які деякий час спілкуються з публікою, соціальний працівник повинен зуміти правильно обрати тактику поведінки в спілкуванні.

Свій професійний імідж соціальний працівник повинен формувати на основі особливостей його діяльності й потреб клієнтів (Костева, 2016: 24).

**Висновки.** Щоб не виникало недовіри між фахівцем і клієнтом, потрібно не допускати професійних помилок при роботі. Соціальні працівники зобов'язані відповідати за своїх клієнтів, допомагати їм долати свої проблеми, приймати рішення для вживання заходів щодо вирішення питань і завдань, що з'являються.

У соціальній роботі стосунки між фахівцем і клієнтом повинні бути партнерськими, тільки тоді буде відповідний результат праці. За таких стосунків соціальний працівник буде ставитися з повагою до клієнта, враховувати його думки та бажання.

Запорукою успіху у здійсненні соціальної діяльності є не тільки рівень підготовки фахівця, а й його відповідний досвід, якості й життєві позиції.

#### Список використаних джерел:

1. Ушакова І.В. Особливості супервізії в соціальній роботі. *Наукові праці [Чорноморського державного університету імені Петра Могили]. Сер. : Соціологія.* 2011. Т. 156, Вип. 144. С. 80–84. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nrchedusoc\\_2011\\_156\\_144\\_19](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nrchedusoc_2011_156_144_19).
2. Лакоцька С.П. Ціннісно-орієнтаційне наповнення особистісного світу соціального працівника : диплом. робота за освіт.-кваліф. рівнем «магістр» : спец. 231 – соціальна робота магістер. програма – соціальна робота; наук. керівник д.п.с.н., професор О.Є. Фурман. Тернопіль, 2018. 117 с.
3. Введення у соціальну роботу. Навчальний посібник. / Семигіна Т.В. та ін. Київ : Фенікс, 2001. 288с.
4. Вступ до соціальної роботи : Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / за ред. Т.В. Семигіної, І.І. Миговича. Київ : Академвидав, 2005. 304с.
5. Коробіцина М.Б., Варнава У.В. Психологічні особливості взаємодії соціального працівника з клієнтом (прикладний аспект). *Пізнавальний та перетворювальний потенціал історичної психології як науки* : Збірник статей III Міжнародної науково-практичної конференції. 1 лютого – 1 березня 2006 *Історична психологія та мультикультурність*, м. Одеса. Одеса : ОНУ імені І.І. Мечникова. С. 291–295.
6. Чорна І.М. Професіографічний аналіз професійної діяльності соціального працівника. *Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова. Серія № 12. Психологічні науки: Зб. наукових праць.* Київ : НПУ імені М. П. Драгоманова, 2016. № 3(48). С. 62–68.
7. Кравченко О. П. Засоби спілкування в структурі професійної соціальної роботи. *Inovativny výskum v oblasti vzdelávania a sociálnej práce / šéfredaktor rektor Vysoká škola Danubius, prof. JUDr. Stanislav Mráz. Sládkovičovo, Slovak Republic,* 2017. P. 215–218.
8. Тверезовська Н.Т., Вікторова Л.В. Організація і проведення навчальної соціально-педагогічної практики студентів [текст] : нач. посіб. Київ : ЦП «КОМПРИНТ», 2017. 302 с.

9. Рак Н.А. Зміст та особливості формування професійної ідентичності соціального працівника в Україні і за кордоном : диплом. робота за освіт.-кваліф. рівнем «магістр» : спец. 8.13010201 – соціальна робота магістер. програма – соціальна робота / наук. керівник д.філос.н., доцент О. М. Рудакевич. Тернопіль, 2017. 119 с.
10. Костева Т.Б. Роль іміджу в професії соціального працівника. *Наукові праці. Педагогіка*. Миколаїв, 2016. Випуск 257. Т. 269. С. 21–27.

#### References:

1. Ushakova I.V. (2011). Osoblyvosti supervizii v sotsialnii roboti. *Naukovi pratsi [Chornomorskoho derzhavnoho universytetu imeni Petra Mohyly]. Ser. : Sotsiologhiia*, 2011. T. 156, №. 144. pp. 80–84. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npchdusoc\\_2011\\_156\\_144\\_19](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npchdusoc_2011_156_144_19). [in Ukrainian].
2. Lakotska S.P. (2018). Tsinnisno-orientatsiine napovnennia osobystisnoho svitu sotsialnoho pratsivnyka : dypлом. робота за освіт.-кваліф. рівнем «магістр» : spets. 231 – sotsialna робота магістер. програма – sotsialna робота; наук. керівник д.пс.н., професор О. Ye. Furman. Ternopil, 2018. P. 117. [in Ukrainian].
3. Vvedennia u sotsialnu robotu. (2001). Navchalnyi posibnyk. / Semyhina T.V., Hryha I.M., Shevchuk O.S. ta in. K. : Feniks, 2001. 288 p. [in Ukrainian].
4. Vstup do sotsialnoi roboty(2005): Navchalnyi posibnyk dlia studentiv vyshchyykh navchalnykh zakladiv / Za red. T.V. Semyhinoi, I.I. Myhovycha. K.: Akademvydav, 2005. 304 p. [in Ukrainian].
5. Korobitsyna M.B., Varnava U.V. (2006). Psykholohichni osoblyvosti vzaiemodii sotsialnoho pratsivnyka z klientom (prykładnyi aspekt). «*Piznavalnyi ta peretvoriuvalni potentsial istorychnoi psykholohii yak nauky*» : Zbirnyk statei III Mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi konferentsii. 1 liutoho – 1 bereznia Istorychna psykholohiia ta multykulturnist. m. Odesa ONU imeni I.I. Mechnykova, 2006. pp. 291–295. [in Ukrainian].
6. Chorna I.M. (2016). Profesiografichni analiz profesiinoi diialnosti sotsialnoho pratsivnyka. *Naukovyi chasopys NPU imeni M. P. Drahomanova. Seriia № 12. Psykholohichni nauky: Zb. naukovykh prats*. K.: NPU imeni M. P. Drahomanova, 2016. № 3 (48). pp. 62–68. [in Ukrainian].
7. Kravchenko O.P. (2017). Zasoby spilkuвання v strukturi profesiinoi sotsialnoi roboty. Inovativny výskum v oblasti vzdelávania a sociálnej práce / šéfredaktor rektor Vysoká škola Danubius, prof. JUDr. Stanislav Mráz. Sládkovičovo, Slovak Republic, 2017. pp. 215–218. [in Ukrainian].
8. Tverezovska N.T., Viktorova L.V. (2017). Orhanizatsiia i provedennia navchalnoi sotsialno-pedahohichnoi praktyky studentiv [tekst] : nach. posib. K.: TsP «KOMPRYNT», 2017. 302 p.
9. Rak N.A. (2017). Zmist ta osoblyvosti formuvannia profesiinoi identychnosti sotsialnoho pratsivnyka v Ukraini i za kordonom : dypлом. робота за освіт.-кваліф. рівнем «магістр» : spets. 8.13010201 – sotsialna робота магістер. програма – sotsialna робота / наук. керівник д.філос.н., dotsent O.M. Rudakevych. Ternopil, 2017. 119 p.
10. Kostieva T.B. (2016). Rol imidzhu v profesii sotsialnoho pratsivnyka. *Naukovi pratsi. Pedahohika*. Mykolaiv. 2016. Vypusk 257. T. 269. S. 21–27.