

Київський національний торговельно-економічний університет

Факультет економіки, менеджменту та психології

Кафедра психології

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**на тему: «Психологічні особливості взаємодії працівників
соціального захисту»**

Студента 2 курсу 4м групи
спеціальності 053 «Психологія»
спеціалізації «Психологія»

Гаврилюка
Віталія Віталійовича

Науковий керівник:
доктор психологічних наук,
професор

Корольчук
Валентина Миколаївна

Науковий консультант:
кандидат психологічних наук,
старший викладач

Кушніренко
Катерина Олегівна

Гарант освітньої програми:
д. психологічних наук,
професор

Корольчук
Валентина Миколаївна

Київ 2021

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. Теоретико-методичний аналіз наукових підходів щодо взаємодії працівників соціальної сфери	5
1.1. Теоретичні основи взаємодії працівників соціальної сфери.....	5
1.2. Теорія соціальної роботи в сучасних умовах.....	10
1.3. Завдання для реалізації.....	11
Висновки до першого розділу.....	14
РОЗДІЛ 2. Психодіагностичний інструментарій організації дослідження та контингент дослідження.....	15
2.1. Дослідження та підходи в роботі працівників соціальної сфери.....	15
2.2. Дослідження контингенту працівників.....	18
Висновки до другого розділу.....	22
РОЗДІЛ 3. Емпіричне дослідження особливостей взаємодії працівників соціального захисту.....	23
3.1. Характеристика психологічних особливостей.....	23
3.2. Особливості мотивації працівників соціальної сфери	29
3.3. Властивості комунікації працівників соціальної сфери	34
3.4. Особливості соціальної взаємодії працівників соціального захисту.....	36
Висновки до третього розділу.....	39
РОЗДІЛ 4. Методики взаємодії працівників соціального захисту.....	40
Висновки до четвертого розділу.....	53
ВИСНОВКИ.....	54
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	57
ДОДАТКИ.....	61

ВСТУП

Постановка наукової проблеми та актуальність дослідження вибраної тематики.

Постійні перетворення та зміни, які відбуваються у нашому сучасному світі та у суспільстві зокрема, призводять до формування нових потреб у всіх галузях життя, що у свою чергу зумовлює виникнення низки завдань, які вирішується на новому рівні. Проблема пандемії COVID-19 кардинально вплинула на життя кожної людини, а особливо на життя працівників соціального захисту населення, на організації професійної соціальної роботи.

У багатьох країнах світу проблема організації праці та взаємодії працівників соціального захисту вже досить ретельно досліджена, але у реаліях сьогодення, під час існування глобальної проблеми пандемії COVID-19, потрібно ретельно переосмислити напрацьовані функціональні процеси і психологічні аспекти, щоб ефективно використовувати їх у наш час.

Наукові дослідження у галузі психологічних особливостей взаємодії працівників соціального захисту нині спрямовані, з одного боку, на дослідження особливостей працівника соціального захисту загалом (А. Капська, Ю.Швалб, А.В. Кунцевська, Н.І. Кривоконь, Н.Б. Шмельова), його функціонально-рольове навантаження (Ю.Б. Максименко, І.Д. Зверева, В.В. Сидоров, Л.Г. Коваль, Л.І. Мішик, І.І. Мигович), з іншого – на витоки психологічних проблем працівників сфери соціального захисту (В.І. Полтавець, І.М. Грига, Є.І. Холостова, Р.І. Кравченко, О.Л. Іванова та інші).

Однак проблеми психологічних особливостей взаємодії працівників соціального захисту на сьогоднішній час залишаються недостатньо вивченими. Лише у декількох вітчизняних роботах прослідковується, зокрема, питання організації взаємодії в системі «клієнт-працівник соціального захисту», професійної компетенції соціальних працівників (Т.І. Сила, А.Й. Капська, Д.Г. Лавриненко, О.В. Бацилева).

Об'єктом дослідження виступає професійна взаємодія працівників соціального захисту у соціальній роботі.

Предметом є психологічні особливості професійної взаємодії соціального працівника з його оточенням в системі соціального захисту населення.

Мета роботи полягає у методологічному дослідженні психологічних особливостей взаємодії працівників соціального захисту населення, виокремити шляхи вдосконалення даної взаємодії та охарактеризувати основні аспекти досліджуваного явища в реаліях сьогодення.

Практика соціальної роботи включає цілий ряд прямих втручань у соціальну роботу з окремими особами, сім'ями, невеликими групами, громадами, політикою, установами та іншими агентствами, що надають послуги з обслуговування людей. Соціальна робота - мистецтво, наука, професія, яка допомагає людям вирішувати особисті, групові (особливо сімейні) та суспільні проблеми та досягати задоволення особистих, групових відносин через практику соціальної роботи. Соціальна робота спрямована на те, щоб допомогти людям, які потребують допомоги, розвивати можливості самопомоги. Соціальні працівники не обирають, які проблеми та питання вони хотіли б вирішити. Вони бачать проблему, навіть дуже складну, і намагаються допомогти людям її вирішити. Вони повинні готуватися допомагати людям з індивідуальними особистими проблемами, з одного боку, і дуже широкими проблемами, які зачіпають цілі організації та спільноти, з іншого [35].

Як професія, соціальна робота спирається на методи чи прийоми, перевірені протягом певного періоду часу [37]. Метод - це те, що насправді робить соціальний працівник під час роботи з клієнтами. Ці методи та заходи стали стовпами практики соціальної роботи, і їх номенклатура виділяється, описуючи їх як "методи соціальної роботи", "діяльність у соціальній роботі" або "процеси соціальної роботи". Ці терміни можна використовувати як взаємозамінні [34]. Вони використовуються соціальними працівниками для допомоги людям різного віку та з різних верств суспільства для покращення їх соціального функціонування та ефективнішого подолання їхніх проблем [32].

РОЗДІЛ 1

Теоретико-методичний аналіз наукових підходів щодо взаємодії працівників соціальної сфери

1.1. Теоретичні основи взаємодії працівників соціальної сфери

Сьогодні все більш актуальним стає соціальний захист самих соціальних захисників. Звісно ж, що найважливішою передумовою для цього має стати переосмислення ролі соціальних працівників як працівників соціальної сфери та сучасне трактування самої цієї сфери.

Все більш посилюється увага до соціальної сфери, до потреб людини - перспективна тенденція в розвитку сучасного суспільства. Глобальна «соціалізація» характерна і для вітчизняного соціуму. Найважливіша конституційна характеристика України - «соціальна держава» [1, ст. 1]. При всій дискусійності проблеми - чи можна вже сьогодні говорити про «соціальність» нашої держави як факт? - важливий уже обраний орієнтир розвитку. Примітно визначення соціальної держави німецькими дослідниками: «Соціальна держава визначає обов'язок держави піклуватися про добробут своїх громадян. Це зобов'язання здійснюється шляхом компетентного втручання держави в соціально-економічні процеси, коли це необхідно для підтримання належного рівня добробуту»[38].

З моменту визнання в Україні соціальної роботи особливим видом професійної діяльності та введення нової професії - соціальний працівник, фахівець із соціальної роботи, соціальний педагог - пройшло не так багато часу. Але інституалізація даної професії [13] - нехай і повільно, суперечливо - йде: працюють органи та установи соціального захисту, різноманітні соціальні служби, ведеться підготовка професійних кадрів і підвищення їх кваліфікації. При цьому - і дослідники вважають це однією з важливих особливостей становлення соціальної роботи в українських умовах - це відбувається не з «нуля», а як

аккумуляція (точніше - адаптація) і зарубіжного досвіду, і досвіду соціального захисту та благодійності в Україні радянського періоду.

В аналізі соціальної роботи вкрай важливо вихідне розуміння соціального. Орієнтиром для нас є підхід: соціальне = специфічна сфера життя суспільства. Поширене визначення соціальної сфери як сукупності установ невинробничих галузей народного господарства (освіти, охорони здоров'я, культури, соціального забезпечення). Але така соціальна інфраструктура притаманна й іншим сферам життя («винробничий побут»). А з іншого боку, соціальна сфера не зводиться лише до соціальної інфраструктури, охоплюючи специфічні - соціальні - відносини. Якщо виділити основні підходи визначення соціальної сфери, то вона розглядається як [3; 18]:

- сукупність галузей, підприємств, організацій, безпосереднім чином пов'язаних і визначаючих образ і рівень життя людей, їх добробут, споживання;
- галузі народного господарства, які не беруть участі в матеріальному виробництві, але забезпечують організацію обслуговування, обміну, розподілу і споживання товару, а також формування рівня життя населення, його добробуту;
- система соціальних галузей і інститутів, громадських відносин, які забезпечують збереження, формування, розвиток і підтримку необхідної якості людського потенціалу суспільства.

Соціальна сфера охоплює умови життєдіяльності людей (екологія, здоров'я, працездатність, побут, сім'я, освіта, соціальна забезпеченість і захищеність) і соціальні інститути, що забезпечують підтримку і вдосконалення цих умов. Функціональна роль соціальної сфери в житті суспільства полягає в тому, що в її рамках проходять відтворення і зміна соціальних зв'язків між людьми, умов і способу їх життєдіяльності, умов формування і задоволення їх життєвих потреб [Error! Unknown switch argument., с. 25-26]. Соціальна сфера включає соціально-значимі галузі, які визначають вектор соціального розвитку суспільства в цілому. Це освіта, охорона здоров'я, житлово-комунальне господарство, культура і мистецтво, спорт. Організації соціальної сфери відповідальні за

задоволення основних потреб людини. Критерій успішності соціально-економічного розвитку - можливість реалізації соціальних потреб людини, розвиток сфер життя, пов'язаних з розвитком самої людини. Рівень розвитку соціальної сфери визначає рівень розвитку суспільства.

Відповідно, соціальна робота може бути охарактеризована як специфічна діяльність товариства, що здійснюється в інтересах задоволення людських потреб [21, с. 14]. У міру становлення української моделі соціальної роботи в її трактуванні все більш акцентується не тільки соціальна допомога і підтримка, але і створення умов для нормального соціального функціонування (особливо це проявляється в орієнтації на реабілітацію інвалідів), і - навіть - підтримка самостійних зусиль клієнтів у вирішенні «важких життєвих ситуацій» і соціальних проблем. Соціальна робота - це професійна діяльність з надання допомоги індивідам, групам або громадам, спрямована на посилення або зростання їх здатності до соціального функціонування та створення сприятливих суспільних умов для досягнення цих цілей.

Витоки соціального підходу - в ідеях Р. Оуена, соціаліста-утопіста ХІХ ст. Відзначаючи, що багато часу витрачається на «догляд» за верстатами і машинами, він підкреслював необхідність «догляду» за людьми («живою машиною»), що дозволить уникнути «ремонту» людей [16].

Наука соціального управління в Україні виникла двома шляхами: з одного боку, в рамках концепцій «наукового управління суспільством» і їх практичного застосування в теорії і практиці соціального планування, які отримали особливо широке поширення в СРСР та інших країнах соціалізму в 1970-80-х роках. З іншого боку, - як конкретизація ідей загального менеджменту - в 1990-х рр. Тому соціальний менеджмент в Україні і порівняно традиційна наука, і відносно нова наука (і навчальна дисципліна). Для традиційного розуміння характерні наступні положення:

– теорія соціального управління досліджує механізм управління справами суспільства. Він являє собою сукупність різноманітних за своїм якісним змістом управлінських відносин і видів діяльності, тобто взаємодій людей з приводу

організації спільної життєдіяльності. Соціологічний підхід спрямований на виявлення соціальної сутності управлінської діяльності та управління як способу організації спільної життєдіяльності людей;

– в теорії соціального управління людина постає як суб'єкт управлінської діяльності взагалі, а її конкретний зміст розглядається як предметне вираження самореалізації людини в даній сфері. По суті, теорія соціального управління охоплює закономірності функціонування і розвитку людських спільнот, їх діяльності, включених в систему управлінських відносин.

Не відкидаючи цей підхід (але, долаючи його соціоцентризм і вихідну переконаність, що саме в соціалістичному суспільстві соціальне управління саме собою стає науковим), ми будемо в основному йти від розуміння соціального менеджменту як складової частини загального менеджменту. В рамках процесуального трактування загального менеджменту соціальний менеджмент розглядається як вищий, сучасний етап розвитку менеджменту, пов'язаний з актуалізацією в менеджменті проблематики управління людськими ресурсами, роботи з клієнтом.

Соціальна політика в широкому сенсі слова - це вся сукупність впливів держави та співпрацюючих з нею організацій громадянського суспільства на різних сферах соціального життя [7]. Соціальна політика - діяльність і принцип суспільства, що формують спосіб, при якому воно втручається і регулює відносини між індивідами, групами, громадами, соціальними установами. Ці дії і принципи є результатом звичаїв і цінностей суспільства і в великій мірі визначають розподіл ресурсів і рівень добробуту його людей. Соціальна політика включає плани і програми у сфері освіти, охорони здоров'я, економічного захисту, соціального забезпечення, що складаються урядом, добровільними організаціями.

Соціальна політика реалізується через соціальні заходи і соціальні програми, що представляють систему соціальних заходів, спрямованих на вирішення тієї чи іншої соціальної проблеми. У соціальній програмі визначаються: кваліфікація ситуації, рішення, етапи вирішення завдань, конкретні заходи та способи реалізації кожного етапу. Нерідко при формуванні таких

програм застосовується «дерево цілей», що дозволяє системно уявити рух від етапу до етапу реалізації програми, врахувати необхідну кількість завдань, які потребують вирішення на шляху до її досягнення. Поряд з програмно-цільовим підходом в соціальній політиці все частіше реалізується і проблемний підхід, в ньому акцентується «дерево проблем», які необхідно вирішити або пом'якшити для досягнення тих чи інших цілей.

Сьогодні важливо точно визначити масштаби і можливості соціальної політики. Часом вони трактуються розширено - як задоволення всіх життєвих потреб людини. Але багато потреб люди можуть і повинні забезпечувати самостійно, а соціальна політика (і - соціальні працівники) повинна лише створювати для цього сприятливі умови. Навряд чи правомірно під приводом подолання «утриманства» і «патерналізму» і помітно звужувати можливості соціальної політики.

Повинен істотно змінитися підхід до соціальних проблем. Зокрема, орієнтиром для соціальної політики в цілому може стати розуміння взаємозв'язку соціуму і молоді, що йде від німецького соціолога К. Манхейма. Завдання дослідників полягає в тому, щоб розповісти, що суспільство може дати молоді та що може очікувати суспільство від молоді (прихованого ресурсу). Підкреслимо вже самі пріоритети: «дати» і - лише потім - «очікувати». У цих умовах багаторічний «залишковий» підхід до вирішення соціальних проблем молоді (та й багатьох інших верств населення) не може не викликати тривоги.

Можливо, наше трактування соціального працівника може видатися надто широким. Не виключаємо можливості обмежити наш підхід, акцентуючи у визначенні соціального працівника надання соціальних послуг. Якщо слідувати розумінню послуг Ф. Котлера (відомі «4 НЕ», серед яких - невіддільність послуги від процесу її надання [9, с. 545-547]), то таке розуміння включить клієнтоцентризм як основний принцип соціальної роботи. Головне - подолати хибне уявлення про соціального працівника як працівника «непродуктивного».

1.2. Теорія соціальної роботи в сучасних умовах

В сучасних умовах теорія соціальної роботи розвивається в умовах постійних дискусій. Багато вчених відносять її до групи прикладних наук, при цьому не забуваючи відзначити, що статус теорії соціальної роботи фактично ще не конституційований. Не можна не погодитися з тим, що практична суть соціальної роботи визначає і її зміст як науки. Ми також поділяємо позицію про історичну обумовленість соціальної роботи як науки визнанням соціальної роботи як професії. Подальший розвиток теорії соціальної роботи має йти за чотирма напрямками: теорія індивідуальної роботи, теорія групової роботи, теорія общинної роботи і теорія соціального адміністрування та планування. Дослідники виділили дві наукові альтернативи концепції теоретичного обґрунтування соціальної роботи: «соціально інтегративного типу (функція пристосування) і емансипаторного типу (функція зміни)» [11, с. 41].

Сьогодні все більш загальноприйнятою думкою є те, що соціальна робота стає феноменом цивілізованого суспільства. Широко відомо, що в цивілізованих країнах створені більш сприятливі умови для розвитку соціальної роботи в порівнянні з відсталими країнами, та й вся соціокультура в цих країнах не тільки сприяє діяльності соціальних працівників, але дуже важливо і те, що різноманітна діяльність соціальних працівників соціально затребувана суспільством. З одного боку, соціальна робота сьогодні - це властивість цивілізованих країн, вона внутрішньо і системно пов'язано з суспільством, а з іншого боку, соціальна робота сприяє розвитку цивілізації в цілому.

Невирішеність і дискусійність методологічних проблем теорії соціальної роботи як науки обумовлена цілою низкою сучасних протиріч. На це вказують ряд авторів. Так, в навчальному посібнику «Соціальна робота: теорія і практика» під ред. Тюпті Л.Т. та Іванової І.Б. зазначається: «Соціальна робота внутрішньо суперечлива: з одного боку, вона покликана екзистенційно допомогти особистості стати суб'єктом суспільного буття, сприяти її індивідуалізації, задіявши

особистісні та суспільні ресурси, а з іншого боку, як соціальний інститут повинна виконувати соціальне замовлення держави, підтримувати соціальний порядок в суспільстві»[25, с. 388]. Зрозуміло, що список проблем і протиріч які прямо впливають на розвиток соціальної роботи як науки можна і потрібно розширити.

Сьогодні недостатньо тільки спиратися на методологію і методику інших наук - це цікаво і важливо, але вже це минуле. Для соціальної роботи одним з найважливіших питань є розробка нових способів і прийомів пізнання. Соціальна робота представляє особливий вид соціально-гуманітарних діяльності, який вимагає незвичайних форм і способів пізнання, які не вкладаються в рамки класичного розуміння науки. Складність її змісту не завжди дозволяє отримати єдино вірну інтерпретацію, що володіє обов'язковістю наукової істини. Нерідко цінність соціальної роботи (тієї чи іншої технології, засоби або методи) визначається не строгістю наукового обґрунтування, а ефективністю реалізації, практичною користю для людини, соціуму.

1.3.Завдання для реалізації

Наразі виділяють два стратегічних завдання, які зобов'язана найближчим часом вирішити теорія соціальної роботи як наука:

1) Соціальні працівники зобов'язані об'єднатися навколо концепції сутнісної раціональності - працюючи в цьому напрямку ми більш ефективно, з найменшими витратами можемо реалізувати наші кінцеві цілі, які складаються: в захисті і підтримці тих, хто цього потребує, в наданні їм допомоги для оптимального процесу соціалізації в сучасну культуру, в пізнанні історичних альтернатив, спрямованих на збереження існування людства в умовах сумісності політики і моралі.

2) В процесі реалізації першого завдання соціальна робота як наука одночасно повинна вирішувати і друге завдання, сутність якого пов'язана з органічним возз'єднанням громадських наук.

Сьогодні для виконання даних двох завдань, що стоять перед теорією соціальної роботи як наукою, є ряд перешкод. Однією з таких перешкод, з якою має пряме відношення сучасна соціальна робота в цілому, полягає в тому, що існує перебільшення важливості теоретичного мислення, в Україні багато уваги наука приділяла соціальній міфотворчості. Теорії працюють, якщо вони підтверджуються емпіричними даними, дають очікувані знання і призводять до нових практичних і теоретичних робіт. Для громадських наук особливе значення має дискусійно-публічний характер обговорюваних результатів. Специфіка соціальної роботи багато в чому зумовлена повсякденним життям клієнтів. Дослідження реалій повсякденного життя служить основним джерелом наукових даних. А реалії повсякденного життя такі, де теоретичні знання є невеликою і часто не єдиною частиною знання.

Ще одна перешкода, що стоїть перед розвитком теорії соціальної роботи як науки, пов'язана з цілою низкою моделей соціального захисту населення. Основна проблема полягає в тому, що в Україні сьогодні в реальності немає ніякої моделі соціального захисту, яка б втілила в себе історичне минуле, сучасні проблеми, наявні настрої і ресурси, ефективність якої визначалася б цілераціональністю діяльності. Особливо ймовірно не варто вказувати на те, що «підходящу модель» не можна знайти ні в нашій історії, ні в нашій сучасній культурі; модель соціальної допомоги - це не корисна копалина, вона не закладена в соціальний світ. Теорія соціальної роботи як наука безсумнівно матиме можливість для того, щоб дати свої пропозиції щодо даної моделі для України, це може статися тільки в тому випадку, якщо ми будемо досліджувати необхідність і конструкційні схеми даної моделі, витримуючи з нею діалектично рухливий процес пізнання. Причому основне завдання вчених - не пропонувати ті чи інші конструкції, їх завдання полягає в тому, щоб знайти їх в постійно мінливій історичній системі. Пошук закономірностей соціальних систем з прискоренням змін соціального досвіду стає все більш актуальним завданням для соціальної роботи [10, с. 80]. Наскільки б не здавалося парадоксальним, даний «науковий пошук» все більше і більше має бути наповнений такою культурологічною

думкою, де антиномічність і амбівалентність стають все більш помітними характеристиками.

Будь-які моделі соціального призначення слід оцінювати по самоцінності існування людства незалежно від яких би то не було умов. Для України це особливо актуально, так як для нас депопуляція стала вже багаторічним елементом нашої культури. В Україні особливо, та й у світі в цілому, спеціалізація по «прополюванні та викорчовуванні» життя більш ефективно в порівнянні з її «проростанням» і захистом.

У сучасних українських умовах, коли одні піднесені, а інші не притягнуті, і одним важко бути справедливими по причині того, що у них є все, а іншим через те, що у них немає необхідного, вести серйозні наукові дискусії про моделі соціальної допомоги - малопродуктивне заняття, воно швидше за вимушене. Але і цей період життя необхідно гідно пережити, при цьому не втративши спочатку закладене соціальне зерно, що складається з антропо- і егоцентризму. Теорія соціальної роботи безумовно за пріоритет особистості, за реалізацію індивідуального потенціалу, але при наявності необхідних умов для всіх. Концептуальна ідея «Всім порівну, але кожному своє» безсумнівно є соціально практичним напрямком розвитку теорії соціальної роботи. Однак в умовах різноманітного дефіциту важко зберегти любов і милосердя до ближнього. В якійсь мірі ці протиріччя і розглянуту перешкоду смиряють швидко зростаючі групи взаємодопомоги та інші громадські організації, що займаються благодійністю, проте важко уявити, що їх діяльність буде за своєю суттю раціональною і навколо них можуть зібратися духовно здорові структури. У той же час для наукових досліджень збільшення числа і діяльність різного роду суб'єктів інституту допомоги має безсумнівно особливий інтерес.

Нарешті, приділимо увагу ще одній перешкоді, яку необхідно подолати теорії соціальної роботи як науці для здобуття повнокровного статусу самостійності. Коли ми говоримо про те, що настав час поглянути на соціальну роботу з інших позицій, коли ми вважаємо, що вона буде сприяти на даному історичному проміжку об'єднанню всіх громадських наук і вони візьмуть метод

сутнісної раціональності, який більшою мірою, в порівнянні з іншими методами, відповідає сучасним соціальним потребам в цілому, все це в сукупності вказує на нашу впевненість у тому, що вже наявні можливості соціальної роботи значно багатші, ніж її реально значущі. Подолати це протиріччя, створити умови для того, щоб наявні можливості отримали статус «наявних», одне з найактуальніших завдань сучасної науки.

Висновки до першого розділу

Основні підходи визначення соціальної сфери:

- сукупність галузей, підприємств, організацій, безпосереднім чином пов'язаних і визначаючих образ і рівень життя людей, їх добробут, споживання;
- галузі народного господарства, які не беруть участі в матеріальному виробництві, але забезпечують організацію обслуговування, обміну, розподілу і споживання товару, а також формування рівня життя населення, його добробуту;
- система соціальних галузей і інститутів, громадських відносин, які забезпечують збереження, формування, розвиток і підтримку необхідної якості людського потенціалу суспільства.

РОЗДІЛ 2

Психо-діагностичний інструментарій організації дослідження та контингент дослідження

2.1. Дослідження та підходи в роботі працівників соціальної сфери

У розвитку будь-якої науки існують закономірні періоди підйому і спаду. Вони обумовлені як логікою розвитку самої науки, так і конкретним історичним моментом становлення або перетворення суспільства. В даний час є вагомими підстави говорити про чергове зростання інтересу до психологічної діагностики. На сьогоднішній день психодіагностика залучається до вирішення широкого кола завдань в освіті, виробництві, бізнесі, медицині, спорті і т.д.

Психологічна діагностика як галузь психологічного знання призначена для вимірювання, оцінки та аналізу індивідуально-психологічних і психофізіологічних особливостей людини, а також виявлення відмінностей між групами людей, об'єднаних за будь-якою ознакою.

Ці функції використовуються для вирішення практичних завдань і об'єднуються поняттям «постановка психологічного діагнозу». Слово «діагноз» (від грец. Diagnosis) означає «розпізнавання», «виявлення».

Відповідно до сучасного загальнонаукового уявлення, під терміном «психодіагностика» розуміється розпізнавання стану певного об'єкта шляхом швидкої реєстрації його істотних параметрів і наступного віднесення до певної діагностичної категорії з метою прогнозу його поведінки і прийняття рішення про можливість впливу на цю поведінку в бажаному напрямку.

Сучасне поняття «психодіагностика» тісно пов'язане з поняттям «психологічне тестування», проте не зводиться до нього, тому що крім тестових існують експертні (клінічні) психодіагностичні методики.

У сучасній психології склалося кілька взаємодоповнюючих підходів до розуміння сутності психодіагностики, які можна позначити як: інструментальний, конструюючий, гностичний і інтегральний (виділення умовне).

Увага до психологічної діагностики, що виникла сьогодні в різних сферах життєдіяльності людини, пояснюється тим, що її вважають сукупністю методів і засобів для вимірювання психічних станів і властивостей, тобто інструментом.

1. Інструментальний підхід

Психодіагностика розуміється як процес виявлення і вимірювання індивідуально-психологічних особливостей людини за допомогою спеціальних методів: спостереження, тестування, бесіди і т.д.

Тому ключові завдання психодіагностики зводяться до наступних.

а. Вибір і безпосереднє застосування діагностичних засобів для виявлення індивідуальної своєрідності конкретної людини або встановлення відмінностей психологічної організації різних груп людей.

б. Розширення сфер практичного використання наявних психодіагностичних засобів.

2. Конструюючий підхід

Психодіагностика визнається самостійною науковою дисципліною, головне призначення якої полягає в розробці методів виявлення і вивчення індивідуальних психологічних і психофізіологічних особливостей людини.

З позицій даного підходу, найбільш важливі завдання психодіагностики наступні:

– конструювання нових психодіагностичних засобів та модифікація вже наявних;

– розробка методів прогнозування психічного розвитку та поведінки в залежності від різних природних і спеціальних факторів і умов існування;

– створення методичних прийомів виявлення і виміру інтегральних психічних утворень - таких як психічне здоров'я, психічний розвиток, індивідуальність і т.д.

3. Гностичний підхід

Його суть - визнання за психодіагностикою здатності в розпізнанні психічної реальності. Його особливість полягає в тому, що акцент робиться на

розкритті індивідуальної своєрідності і неповторності внутрішнього світу кожної людини.

В рамках даного підходу вирішуються такі завдання:

- визначення загальних закономірностей становлення і розвитку психічних утворень;
- встановлення зв'язку між поодинокими проявами психічного феномена і знанням його сутності;
- розпізнавання індивідуальних особливостей в загальних проявах психіки людини;
- співвідношення індивідуальної картини поведінки або стану конкретної людини з відомими типами і встановленими раніше середньостатистичними нормами.

У психологічній діагностиці виділяють переважно два напрямки до розпізнавання, а потім і до вимірювання психологічних особливостей людини: номотетичний і ідеографічний.

1. Номотетичний. Цей підхід має на увазі з'ясування індивідуальних особливостей і співвіднесення їх з нормою.

2. Ідеографічний (від грец. Idea + gramma - ідеограма, письмовий знак, що означає ціле поняття.). Цей підхід заснований на розпізнанні індивідуальних особливостей людини і їх опис.

4. Інтегральний підхід

Суть - орієнтація на теоретичні аспекти психодіагностики. Він узагальнює тривалу історію розвитку теорії та культури психодіагностики і розглядає її у вигляді самостійної наукової дисципліни, що займається проблемами постановки психологічного діагнозу.

В даному напрямку вирішуються такі завдання:

- аналіз історичної обумовленості виникнення і еволюції психодіагностичних ідей;
- вивчення структурних елементів і напрямків сучасної психодіагностики;

- розробка стратегій і методологічних принципів психодіагностики.

Теорія психодіагностики спирається на загальну психологію, що розкриває закономірності розвитку і функціонування психічної діяльності людини, а також на диференціальну психологію, яка вивчає індивідуальні особливості людини. Тому, психодіагностика будується на тій же методологічній базі, що і психологія в цілому, і основу її складають філософські та конкретно-наукові принципи:

- принцип відображення;
- принцип розвитку;
- принцип єдності свідомості і діяльності;
- принцип індивідуального підходу до людини;
- принцип діалектичного розуміння взаємозв'язку кількості і якості, які завжди знаходяться в єдності.;
- принцип конкретності;
- принцип безоціночності.

2.2. Дослідження контингенту працівників

Контингент дослідження – працівники соціального захисту. Соціальна робота - молода в нашому суспільстві діяльність, яка перебуває в стадії становлення. Соціальні працівники, зайняті своєю професійною діяльністю, не тільки надають конкретну допомогу клієнтам, не тільки вирішують проблеми суспільства, а й утверджують в суспільстві свою професію, як невід'ємну для благополуччя і стабільності суспільства і держави роботу.

Соціальний працівник повинен володіти не тільки високими морально-етичними якостями, але глибоко розуміти проблеми підопічних, вміти спілкуватися з ними, надавати різноманітну практичну допомогу.

Як правило, є кількісна і якісна природа критеріїв і показників ефективності соціальної роботи, які носять комплексний характер. Зазвичай виділяється група нормативних критеріїв, що відображають ефективність процесу надання

соціальних послуг, і система показників, що дозволяють визначити стан клієнтів соціальних служб. Що ж стосується професійної культури, то вона часто залишається поза полем уваги. Наприклад, невисоко оцінюються такі якості працівників соціальних служб, як "вміння поважати точку зору клієнта", "особистісну чарівність" і "безкорисливість". У той же час клієнти соціальних служб звертають увагу на такі особистісні якості соціальних працівників, як доброта, справедливість, чуйність, професіоналізм.

Розкриваючи особистісні якості соціального працівника, варто розділити їх на три групи:

- а) психологічні характеристики, які є складовою частиною здатності до даного виду діяльності;
- б) психолого-педагогічні якості, орієнтовані на вдосконалення соціального працівника як особистості;
- в) психолого-педагогічні якості, спрямовані на створення ефекту особистої чарівності.

Сюди також відносяться:

Когнітивні уміння

- необхідно аналізувати і оцінювати досвід;
- аналізувати і виявити проблеми та концепції;
- застосовувати на практиці свої знання і розуміння проблем;
- застосовувати на практиці досвідні знахідки.

Конструктивні вміння

- виробляти рішення з індивідами або, при необхідності, від їх імені, з сім'ями, групами або від їх імені;
- виділяти рішення, які вимагають попереднього узгодження з іншими фахівцями;
- виробляти рішення, що передбачають співпрацю з іншими установами, відомствами, професіоналами.

Організаторські вміння

- вести чіткі і лаконічні записи;
- проводити політику служби щодо конфіденційності та належного підходу до справи;
- організовувати, планувати і контролювати роботу;
- оцінювати і творчо використовувати ресурси установи та соціальних комунікацій.

Рис. 2.1. Уміння, якими має володіти працівник соціального захисту

Саме дані комунікативні вміння мають особливу значимість в роботі соціального працівника, будучи невід'ємною характеристикою кваліфікованого фахівця.

Важливість комунікативної складової, полягає в професійній компетенції, яка включає в себе знання, вміння, навички, а також способи виконання комунікативної діяльності. Тобто вимагає високих показників комунікативної компетентності, зміст якої визначається авторами по-різному: це володіння мовою, вміння орієнтуватися в об'єкті спілкування для створення прогностичної моделі його поведінки, емпатія, здатність до орієнтації або орієнтованість в різних ситуаціях спілкування, здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, комунікативна гнучкість, наявність сукупності знань, умінь і навичок, що включають функції спілкування, види спілкування і його основні характеристики. Становлення професійної компетентності полягає в системній єдності спеціальних і психолого-акмеологічних знань, досвіду, властивостей і особистісних якостей фахівців, що дозволяють ефективно здійснювати професійну діяльність і цілеспрямовано організовувати процеси професійного спілкування, які передбачають особистісний розвиток і вдосконалення професійної діяльності. Основними складовими компонентами комунікативної компетентності як чинника професійної компетентності є:

- емоційна стійкість (пов'язана з адаптивністю);
- екстраверсія (корелює зі статусом і ефективним лідерством);
- здатність конструювати прямий і зворотній зв'язок;
- вміння слухати;
- вміння нагороджувати;
- делікатність, уміння робити комунікацію гармонійною.

Таким чином, комунікативна компетентність – це:

- по-перше, особистісна якість фахівця, що формується в процесі розвитку і саморозвитку особистості;

- по-друге, показник інформованості фахівця про цілі, сутність, структуру, засоби спілкування, рівень володіння відповідною технологією;
- індивідуально-психологічні якості фахівця;
- прагнення до постійного вдосконалення комунікативної діяльності;
- орієнтація на особистість людини, як головна цінність, а також здатність до нестандартного, творчого вирішення завдань, що виникають в процесі спілкування.

Також окремо необхідно відзначити такий критерій, як психологічна підготовка. Як відомо, фахівець із соціальної роботи - це фахівець широкого профілю, який займається питаннями соціального захисту нужденних категорій населення і компетентний в питаннях надання їм не тільки соціальної, але і правової соціально-педагогічної, психологічної допомоги. Тому він повинен знати психологічні особливості тієї категорії клієнтів, з якою працює (сироти та діти, біженці, безробітні, бездомні та ін.), володіти технікою психологічного консультування, методами психологічної діагностики. До того ж він повинен вміти слухати, долати бар'єри в спілкуванні, допомагати особистості розкрити свої можливості і використовувати свої резерви в рішенні у вирішенні особистісних проблем. Кваліфікований фахівець із соціальної роботи повинен мати адекватні його професії психологічні знання.

Підводячи підсумок, слід зазначити, що соціальний працівник повинен володіти чималим арсеналом професійних умінь, навичок, володіти глибокими і міцними знаннями в області наук про людину: психології, акмеології, соціології, педагогіки, права, щоб виступати гідним реалізатором цілей соціальної роботи. Соціальний працівник є невід'ємною ланкою в сфері соціального обслуговування населення, але володіючи даними критеріями, він стає незамінним і безцінним.

Висновки до другого розділу

Соціальний працівник повинен володіти чималим арсеналом професійних умінь, навичок, володіти глибокими і міцними знаннями в області наук про людину: психології, акмеології, соціології, педагогіки, права, щоб виступати гідним реалізатором цілей соціальної роботи. Соціальний працівник є невід'ємною ланкою в сфері соціального обслуговування населення, але володіючи даними критеріями, він стає незамінним і безцінним.

РОЗДІЛ 3

Емпіричне дослідження особливостей взаємодії працівників соціального захисту

3.1. Характеристика психологічних особливостей

Перш за все потрібно сказати, що соціальна робота являє собою відносини соціальних служб, працівників соціального захисту з клієнтами, які потребують допомоги, а також відносини серед самих співробітників. Враховуючи психологічні особливості робітника, можна зрозуміти, що кожна конкретна ситуація є самотнім феноменом, адже працівники соціального захисту населення у власному прагненні щодо поліпшення життя клієнта (індивіда, родини, певних груп, громад), завжди дотримуються варіативних, інколи антагоністичних теорій людської поведінки, заснованих моделей практичної діяльності, у спілкуванні використовують різні стратегії психологічного впливу. Дотримуючись поставленої мети, співробітники часто обирають цілком відмінні варіанти у поетапності власних дій, щодо її досягнення, які у своїй цілісності і утворюють процес соціальної роботи, заснований на психологічних особливостях окремо взятих працівників [19].

Сам же процес соціального захисту складається з поетапно побудованих, психологічно вивірених дій, направлених на втручання працівників у індивідуальну ситуацію клієнта з метою досягнення конкретного результату [24].

Процес соціального захисту включає в себе таку складову як професійне спілкування. Даний вид спілкування у роботі з соціального захисту населення, як і в інших сферах людського існування, включає в себе не лише комунікативний аспект, адже воно розгортається і як взаємозв'язок – взаємопов'язаний процес обміну навичками, уміннями, діями (дія або бездіяльність), організацією взаємної діяльності. За відсутності проблем у ході спілкування між працівником соціального захисту і клієнтом – сам процес взаємодії включає в себе декілька

етапів, кожен з яких залежить від професійної психологічної підготовки співробітника [23].

Перший з етапів полягає у «знайомстві», встановленні контакту, що в свою чергу допомагає встановити гармонію, особистісну сумісність, яка в подальшому сприяє процесам взаєморозуміння, гармонійним відносинам, щирості, довірі. Сам контакт сприяє довірливій атмосфері, необхідній для активної співпраці клієнта, появи впевненості щодо соціального працівника у його розумінні ситуації і добрих намірах. Працівнику соціального захисту потрібно пам'ятати, що кожен клієнт – новий підхід, враховуючи вікові, статеві, культурні особливості [5].

Розпочинаючи розмову, необхідно створити сприятливу атмосферу психологічного комфорту і безпеки. Потрібно дати зрозуміти клієнту, що працівник соціального захисту зацікавлений у його переживанні: «Я розумію Вашу проблему, хвилювання. Вас це безсумнівно турбує, і ви хотіли б вирішити це якнайшвидше... Розкажіть мені всю ситуацію, я зроблю все можливе для її вирішення...». Даними репліками соціальний робітник повинен дати клієнту зрозуміти, що вирішити проблему прагне і сам співробітник, а не лише він сам. Контакт з клієнтом встановлюється протягом трьох-п'яти хвилин, після чого потрібно переходити до наступного етапу взаємодії [6].

Другий етап у спілкуванні полягає у психологічній орієнтації в ситуації, а саме: усвідомлення подій, що відбулися/відбуваються, витримка необхідної паузи для оцінки. Для того, щоб дати правильну оцінку тій чи іншій ситуації потрібно спочатку уважно, не перебиваючи, вислухати клієнта, дати йому час на висловлення своїх думок, розкритися перед співробітником. У свою чергу працівник соціального захисту повинен уважно слухати всю розповідь, виявляти деяку зацікавленість, відвертість, доброзичливість та підтримку, чого і потребує людина, яка звертається за допомогою. Засоби рефлексивного слухання будуть досить доречними у стимулюванні розповіді клієнта. Вони полягають у підбадьорюванні клієнта за допомогою простих реплік («Я вас розумію...», «Продовжуйте, я уважно слухаю...», «Зрозуміло...», «І що було далі...»,

«Продовжуйте свою розповідь...», «Чи не могли б Ви детальніше зупинитися на даній ситуації...» та інше) [5].

Наступною стадією у спілкуванні з клієнтом є етап обговорення самої проблеми. Під час самої розповіді клієнта працівник повинен всіляко підтримувати розмову, висловлювати власну думку до почутого, ставлячи різноманітні запитання, щоб досить достовірно усвідомлювати суть справи, зацікавлювати клієнта у співпраці щодо пошуку шляхів вирішення проблеми [5]. Отримання достатньо вичерпної інформації цілком і повністю залежить від психологічно продуманих поставлених запитань (запитання можуть бути відкритими, ті, що потребують розгорнутої відповіді, та закритими, на які клієнт дає чітку, коротку і однозначну відповідь), від фокусування розмови на конкретній проблемі, яка турбує, спрямуванні розмови у конкретне русло, досягнення мети в оптимальний термін [8].

Підтримуючи розмову з клієнтом, не потрібно надокучати і демонструвати свої стереотипи, важливо підтримувати міру й такт у спілкуванні. При хвилюванні клієнта необхідно заспокоїти його, запевнити, що будуть прикладені всі зусилля задля вирішення проблеми [8].

Працівник соціального захисту повинен розрізняти психологічний стан людини і розуміти де краще промовчати і вислухати до кінця, адже існує безліч випадків, коли клієнтові важливо прости висловитись, «звалити свій тягар з плеч». У психології існує таке поняття як вербалізація емоційного стану, а саме – вивільнення негативних переживань і емоцій. Даний спосіб є доволі ефективним, адже дозволяє людині виражено і об'єктивно оцінювати ситуацію, і разом з соціальним працівником знайти шляхи роз'яснення критичної проблеми [15].

Отже, у будь-якому разі ніколи не можна критикувати дії та думки клієнта, проводити з ним так звані «виховні» розмови і вживати дидактичні висловлювання на зразок «Як життя довело Вас до такого...?». Потрібно м'яко зводити розмову до позитивних сторін життя.

Кожна розмова між клієнтом та працівником соціального захисту – це свого роду трансакція, тобто внутрішнє переконання щодо партнера по взаємодії, адже

саме від цієї позиції і залежить їх спосіб прилаштування. Процес реалізації даної трансакції може відбуватися як на різних рівнях (думки розходяться), так і на одному рівні (мислення збігається). Прилаштування співрозмовників на пряму залежить від їх взаєморозуміння позицій одне одного. Таким чином, якщо позиції співпадають, то вони начебто утворюють цілісну картину, доповнюючи позицію партнера і утворюючи безконфліктне спілкування на рівні взаєморозуміння. Якщо ж позиції розходяться, в такому разі трансакції пересікаються, що передуює виникненню конфліктної ситуації [19].

Слід зазначити, що існують і приховані трансакції, коли при спілкуванні виявляється, що позиції думок взаємодоповнюють одна одну, але з психологічного контексту видно, що спілкування між співрозмовниками дійсно напружене [19].

Прикінцевим етапом є етап, на якому розв'язується проблема. Спілкування спрямовується на позиційній підтримці клієнта у реалізації змін щодо вирішення проблемної ситуації. Доречно обговорити план дій клієнта, задаючи наступні питання: «Якими будуть Ваші наступні дії?», «Якими будуть Ваші наступні дні?», «Що Вам потрібно задля здійснення Вашого рішення?», «Хто Вам допоможе?» [5].

Якщо ж мета працівника соціального захисту полягає у зміні поведінки клієнта, його ставлення до навколишнього середовища, то цілком логічною дією буде оцінка готовності щодо його намірів («Чи не могли б ви оцінити за шкалою від 1 до 10 Вашу впевненість в тому, що ви здійсните те, про що ми говорили»).

Однією з найважливіших складових даного етапу є посилення самостійності і впевненості клієнта у своїх силах шляхом визначення перешкод для змін і відповідних факторів, які устаткують дані зміни. Також потрібно допомогти людині подолати почуття «втрати» попереднього життя, запевнити в тому, що це значно покращить ситуацію і призведе до її вирішення. Інколи працівникам соціального захисту доводиться долати опір клієнта, використовуючи перефразування того, що сказав клієнт. Це призводить до переосмислення ситуації, дає можливість поглянути на проблему з іншої сторони [15].

Приклад:

Клієнт: «моя дружина постійно дорікає мені, що я випиваю після роботи, називає мене алкоголіком, вона просто не розуміє який в мене був тяжкий день. Вона мене цим дратує!».

Працівник соціального захисту: «На мою думку, вона насправді турбується про Вас і Ваше здоров'я, хоча і дратує Вас цим. Можливо Вам потрібно спокійно поговорити з нею, пояснити чого ви робите це, і що вас бентежить».

Зазвичай бесіда на даному етапі спрямовується і на встановлення стратегічного напрямку щодо вирішення ситуації. Соціальний працівник повинен допомогти в аналізі ситуації, самоаналізі, оцінити всі за і проти, і на основі висновків прокласти шлях до зміни в поведінці [19].

П'ятий етап полягає у завершенні контакту (виході з нього). Спілкування працівника соціального захисту і клієнта має свою завершальну стадію, заздалегідь підготовлену співробітником у процесі їхньої бесіди. Даний етап включає в себе усвідомлення подальшої підтримки серед друзів, родичів, певного соціального оточення, груп самопомоги). Зазвичай клієнти, інколи працівники, відчувають почуття втрати від розриву контакту між співробітником і клієнтом. Працівники можуть перейматися щодо результату, подальшого успіху клієнта, зміни його життя, професійності власної діяльності, чи була вона ефективною. У свою чергу клієнти можуть по-різному реагувати на розрив даного контакту. Іноді вони просто повертаються до поведінки, яка була раніше, вигадують нові проблеми з метою подальшого спілкування з фахівцем. Бувають і випадки, коли клієнти намагаються звинуватити співробітника у подальших власних невдачах, вони вважають, що все трапилося через некомпетентність спеціаліста, у помилковому судженні і недоречних порадах [5].

Важливо зрозуміти один момент, що результат залежить не лише від компетентного співробітника, але і від самого клієнта, адже наскільки б активно працівник не допомагав би клієнту, результату не буде доти, доки він самостійно не піде назустріч, не усвідомить всіх своїх помилок, і не вирішить змінювати своє життя на краще. У процесі психологічно-соціальної роботи здійснюється не

просто вплив на людину, яка потребує допомоги, але і відбувається міжособистісна взаємодія, у результаті чого клієнт самостійно прагне вирішити свою проблему, що призводить до опанування ним відповідних навичок і вмінь, відновлення віри в себе і свої сили [22].

Базовою складовою працівника соціального захисту є його спрямованість на психологічно-соціальний контекст поведінки людини. Через те, що людська життєдіяльність розуміється, в першу чергу, через призму її міжособистісних відносин, які відбуваються у психологічному контексті, для співробітника соціального захисту важливою категорією є саме вплив соціального середовища на поведінку індивіда. Враховуючи вищезазначене, можна сказати, що для працівника психологічно-соціальна взаємодія людини є ключовим елементом у його соціальному захисті [2].

Щодо основних завдань працівника соціального захисту Б. Гелеуей та Б. Комптон висловили наступне: «Початкові етапи взаємодії полягають у використанні своїх комунікативних вмінь, заснованих на психологічному розумінні конкретної ситуації, з метою подальшого розуміння клієнтом бажаних цілей у роботі. Але у соціального працівника можуть також виникати власні судження у даній взаємодії, тому існує потреба в узгодженні їх спільної роботи, адже без цього всі інші подальші дії втрачають своє значення» [31].

Працівник соціального захисту у будь-якому разі, працюючи з клієнтом, висловлює свої думки, ціннісні установки, бачення проблеми, своє суб'єктивне розуміння ситуації, яка склалася. Не дарма велике значення становить процес взаємовпливу ціннісних систем. Таким чином, мета роботи працівника являє собою допомогу людині в усвідомлення самої себе, в розумінні мотивів власної поведінки, емоціональної потреби, можливостей та шляхів її задоволення. Соціальний працівник повинен бути своєрідним психологом, роль якого полягає у баченні базових цінностей клієнта, його власних переконань, вміти вести діалог, використовуючи термінологію культурного оточення клієнта [31].

М. Сіпорін вважає, що ніколи не буде існувати рівноправних і взаємних відносин між працівником соціального захисту та його клієнтом, адже завжди

існує обмеження в певних цілях і цінностях соціальної роботи в цілому та завданнями конкретної взаємодії зокрема. Співробітник повинен чітко тримати уявну психологічно-соціальну дистанцію, завжди зберігати самоконтроль і самодисципліну [36].

Зазвичай у своїй роботі соціальні працівники використовують так званий емпатичний підхід, який полягає у відсутності оцінок та суджень у висловленні власного бачення ситуації. Адже суть роботи полягає в усвідомленні того, що відбувається у житті клієнта, з метою надання подальшої допомоги, а не у висловленні своєї думки щодо того, як би ви зробили у даній ситуації. Тому, працівник з великим досвідом вміє швидко налаштуватися на потрібний стиль спілкування, що дозволяє досягти відповідного рівня міжособистісної взаємодії [15].

Враховуючи вищевикладене, можна виокремити певний перелік професійних навичок, які повинні бути сформованими у кожного працівника соціального захисту, а саме: оволодіння власним сприйняттям ситуації; вміння розрізняти видимі зміни у виразі обличчя клієнта, його голосі, жестах; встановлювати відповідний тон спілкування; задавати коректні запитання; прогнозувати хід розмови; бути завжди на крок попереду співрозмовника; адекватно оцінювати психологічну налаштованість партнера на спілкування; вміти вислухати клієнта [22].

3.2. Особливості мотивації працівників соціальної сфери

Загальна потреба в пом'якшенні соціальних наслідків економічних реформ, попередженні нових соціальних витрат соціальної політики дев'яностих років минулого століття привела до створення в Україні нової соціальної системи - системи соціального захисту населення, а в широкому розумінні - соціальної підтримки людей, які потрапили у важку (або в особливу) життєву ситуацію, вживання профілактичних заходів щодо недопущення кризових ситуацій або за їх нейтралізації [12; 14].

Відзначимо, що більшість установ соціального захисту є бюджетними. Ясно, що управління персоналом в цих установах грає важливу роль, адже від цього залежить ефективність діяльності всієї організації. Управління персоналом багато в чому залежить від керівника організації, його професійних і особистісних якостей, а також від теоретичних і практичних навичок взаємодії з людьми.

Робота з персоналом в установах соціального захисту лягає також на відділ кадрів. Тут, як і в колишні часи, відділ кадрів документує різні аспекти трудових взаємовідносин. Так, за рішенням вищестоящих організацій (а значить, нерідко формально) проводяться атестації. Зарплати тут низькі, отже, невисокий і рівень конкурентоспроможності на ринку праці. Тому бюджетні установи соціального захисту виступають в ролі кузні кадрів для комерційних організацій, відбувається "вимивання" середньої вікової категорії працівників, які володіють хорошим досвідом роботи. Основний же кістяк установ соціального захисту - це люди в основному старшої вікової категорії та ті, хто не вважає для себе можливим знайти роботу в динамічних умовах сучасного ринку праці. За великим рахунком все, що може сьогодні запропонувати бюджетна установа здобувачеві, - це багато практики (працювати дійсно доводиться не на одну ставку, так як багато вакантних місць і просто "більше нікому") і стабільність. Тому установи соціального захисту населення стикаються з проблемами, пов'язаними з мотивацією персоналу. В Україні існує безліч проблем, які зачіпають основні сфери в професійному становленні та трудовій діяльності людини. Значна частина цих проблем пов'язана з пошуком нових механізмів, що підвищують ефективність управління людським потенціалом.

Тільки знаючи те, що рухає людиною, що спонукає його до діяльності, які мотиви лежать в основі її дій, можна спробувати розробити ефективну систему форм і методів управління. Для цього необхідно знати, як виникають або викликаються ті або інші мотиви, як вони можуть бути приведені в дію для цілеспрямованої діяльності. Саме цієї позиції дотримуються багато керівників, які усвідомлюють необхідність мотивації та управління персоналом. У стратегічні завдання успішних підприємств на перший план виходять питання соціальної

активності, професійної компетенції, ініціативності, гнучкості, здатності адаптуватися до швидко мінливих умов соціального середовища і, звичайно ж, мотивації [12, с. 235].

Управління персоналом являє собою область діяльності, найважливішими елементами якої є визначення потреби в персоналі, залучення персоналу (набір і відбір персоналу), залучення в його роботи, вивільнення, розвиток, контролінг персоналу, а також структурування робіт, політика винагород та соціальних послуг, політика участі в успіху, управління витратами на персонал і керівництво співробітниками. Цілями регулювання в загальному вигляді є забезпечення, підтримка і попередження тих чи інших наслідків в залежності від конкретного характеру проявів з боку об'єкта управління [4, с. 98].

У зв'язку з цим мотивація праці працівників установ соціального захисту населення повинна займати важливе місце в підвищенні ефективності управління соціальною роботою. Мотивація являє собою процес спонукання працівників до активної трудової діяльності для задоволення їх власних потреб, інтересів в поєднанні з досягненням цілей організації [26, с. 45]. Також її можна визначити, як сукупність стійких мотивів, які визначаються характером особистості, її ціннісною орієнтацією. Що стосується трудової діяльності, то мотивація - це прагнення працівника задовольнити свої потреби в певних благах за допомогою праці, спрямованого на досягнення цілей організації.

Як ми знаємо, управління мотивацією персоналу в організації ґрунтується на короткостроковій і довгостроковій перспективі співпраці працівника і роботодавця. Виходячи з цілей організації (громадських, комерційних), цілей керівництва організації (трудова, особисті, організаційні), працівників (особисті, професійні, трудові) необхідно вибудовувати відносини, оптимальні для сторін, для чого застосовуються стимули для співробітників, а співробітники, в свою чергу, мають свої мотиви, що забезпечують їхню працю, що не суперечить внутрішнім установкам.

Передбачається, що керівництво формує у співробітників два типи стимулів - довгострокові і короткострокові. Довгострокові стимули пов'язані із загальними

цілями працівника і роботодавця такими, як: для чого він прийшов в організацію, який позитивний продукт він виробляє або може виробити, які його особисті цілі у співпраці. Короткострокові стимули пов'язані з конкретною діяльністю працівника і є стимулюванням виконання виробничих планів, визначених проектів.

Говорячи про мотивацію, відзначимо, що довгострокова мотивація у працівника призводить його до того чи іншого роботодавця, сприяє досягненню певних професійних і службових цілей. Короткострокова мотивація визначає якість виконання конкретного завдання у трудовій діяльності.

На мотивацію співробітника впливають фактори мотивації. Вони бувають внутрішні і зовнішні. До внутрішніх факторів можна віднести самореалізацію, самоствердження, творчість, задоволення від виконаної роботи. Зовнішніми факторами мотивації можуть виступати доход, просування по службовій драбині, визнання і положення в суспільстві. Таким чином, внутрішні фактори служать для отримання задоволення від наявних умов і об'єктів, а зовнішні спрямовані на придбання відсутніх об'єктів і забезпечення відсутніх умов.

Сучасні заклади соціального захисту з метою ефективною мотивації своїх співробітників мають можливість скористатися досвідом комерційних організацій в цій сфері. Звичайно, бюджетні установи, в числі яких і установи соціального захисту, - це особлива сфера, де не повною мірою застосовні критерії ринкової економіки. Наприклад, тут ніколи не вдасться обійтися без державного фінансування і державного регулювання. Разом з тим підприємства бюджетної сфери повинні бути ефективними, і було б марнотратно не використовувати досвід, накопичений вітчизняними комерційними підприємствами.

Давно відомо, що збільшення фінансування і зарплат працівників не приносить якогось довгострокового необхідного результату, або тягне короточасне підвищення продуктивності праці. Як показують дослідження, найкращі результати, як правило, показують працівники, які претендують на те, щоб відповідно до досягнень їм було підвищено тарифний розряд (категорію). Але після перегляду і підвищення розряду виробничі показники у них часто

падають, оскільки незалежно від результатів праці розряд може бути переглянутий лише через певний час. В установах соціального захисту оплата праці, враховуючи її стабільність, є одним з основних, але не єдиним стимулом ефективної роботи персоналу.

Можна виділити наступні види нематеріальних особистих інтересів таких, як:

- привабливість і змістовність самої праці;
- інтереси, пов'язані з любов'ю до професії;
- прагнення до кваліфікаційного і творчого зростання;
- прагнення до спілкування;
- прагнення до завоювання поваги;
- прагнення визнання і довіри з боку колег по роботі;
- прагнення визнання і довіри з боку керівників;
- перспектива службового просування;
- прагнення до самостійної і відповідальної роботи;
- умови праці.

Тому керівникам слід враховувати весь комплекс потреб працівників та створювати умови для їх задоволення в ході досягнення цілей організації.

Цілі організації лише тоді стають значущими для працівника, коли вони сприяють задоволенню актуальних для нього потреб. Це особливо справедливо по відношенню до соціальної роботи, де надзвичайно важлива внутрішня мотивація, тобто внутрішні спонукання до діяльності. Серед мотивів, як правило, найчастіше розглядається зміст виконуваної роботи, процес трудової діяльності і її кінцевий результат. Якщо соціальний працівник як особистість відчуває потребу бути потрібним людям, якщо він готовий захистити слабкого, якщо він радіє благополуччю свого клієнта і пишається його успіхами, то можна говорити, що сформована позитивна мотивація. Таким чином, виявлення потреб соціального працівника - основний момент мотивації.

Як бачимо, управління персоналом - цілеспрямована діяльність керівного складу організації, керівників і фахівців підрозділів системи управління персоналом, що включає розробку концепції і стратегії кадрової політики, принципів і методів управління персоналом організації, де особливе місце займає мотивація працівників.

3.3. Властивості комунікації працівників соціальної сфери

Людське мовне спілкування дуже багатоліке. Розглядати його можна з різних аспектів. Перший і ключовий - це людина в комунікативних процесах обміну інформацією. Ця грань спілкування характеризує індивіда як суб'єкта комунікативних зв'язків. Пов'язані з таким аспектом питання відносяться до теорії і практики комунікації, її соціальних інститутів і особливостей комунікативних процесів в політиці, науці, бізнесі та ін.

Інший різновид спілкування - специфіка його видів, типів, структури. В цьому відношенні необхідно бачити відмінності переговорів від торгів, полеміки від спору, ділових ігор від різного роду обговорень. Всі ці та інші різновиди ділового спілкування володіють своєю «драматургією», своїми сюжетами, своєю особливістю.

Зазвичай спілкування переслідує конкретні цілі. У ньому розрізняється стратегія і тактика досягнення цілей. Ділові комунікативні стратегії дають можливість позиціонувати способи постановки мети і вибір засобів їх здійснення, різновиди тактичних і стратегічних сценаріїв. Обговорення специфіки ділового спілкування привертає необхідність визначення стилю і принципів ділового спілкування. Принципи диктують своєрідні правила і імперативи ділового спілкування. Разом з цим видається обґрунтованим службовий діловий етикет, який характеризується як система методів комунікативно-управлінського впливу, комунікативного менеджменту. Спілкування нерідко лежить в основі вирішення конфліктних ситуацій. І це має на увазі необхідність обговорення суті комунікаційних конфліктів, їх типів і способів вирішення. У числі труднощів

серед процесів міжособистісних комунікацій, що породжують конфліктні ситуації, необхідно враховувати бар'єри першого враження, спілкування, сприйняття мови, специфіку експресивної поведінки індивіда, помилки, що руйнують розмову [20, с. 560].

Міжособистісне спілкування - це перш за все обмін емоціями, психологічний контакт, взаємодія. Тому не випадковий той факт, що ділове спілкування необхідно розглядати з точки зору практичної психології і соціології.

Особливості мовної діяльності, засоби публічної промови - наступна важлива грань спілкування, що характеризує смислові коди взаєморозуміння, лексичний словник особистості, соціокомунікативну сумісність. Ще однією ваговою складовою комунікативного процесу є доказовість, аргументованість.

Спілкування - процес багатогранний, що реалізується в різноманітних формах (соціальний діалог, ділове, професійне, міжособистісне спілкування і т.п.). він є предметом вивчення в таких науках, як філософія, психологія, соціологія, педагогіка, мовознавство. Складністю феномена спілкування, його багатофакторністю і різноманітним підходом до вивчення, опису та пояснення форм спілкування породжується безліч позицій і точок зору. Вивчення кожної зі сторін спілкування повинно розширити специфічні методи комунікативних технологій соціальної роботи.

Спілкування виступає перш за все у вигляді взаємодії, сторонами якої є люди, або суб'єкти спілкування. Основою спілкування є перш за все їх відносини один з одним.

Якщо процес взаємодії об'єкта і суб'єкта можна вважати спілкуванням, то тільки у вкрай вузькому сенсі. Спілкування по визначенню розуміється як взаємодія як мінімум двох партнерів, рівних за активністю, суб'єктів спілкування. Тому спілкування є взаємодія суб'єкт-суб'єктна. Якщо ж схему спілкування реконструювати у вигляді взаємодії суб'єкт-об'єктного, то очевидно, що у протилежних сторін цього процесу надто різні характеристики.

Спілкування - процес взаємодії між людьми. Процес спілкування, будучи багатогранним, включає в себе:

- розвиток суспільства і соціальних відносин;
- формування і розвиток особистості;
- соціалізацію особистості;
- створення еволюції громадських способів людської взаємодії;
- соціально-психологічну адаптацію;
- обмін емоціями;
- передачу умінь, навичок, навчання;
- обмін діяльністю;
- обмін інформацією;
- формування ставлення до самого себе, до інших і до суспільства.

Предмет спілкування являє таку його характеристику, якою визначається змістовний характер взаємодії між людьми. Залежно від того, що постає предметом спілкування і його змістом, розширюється різноманіття різновидів спілкування: ділове, загальнонаукове і спеціально-професійне, соціально-політичне, побутове і т.д. З огляду на організацію комунікативного процесу, цілі, переслідувані спілкуванням, рівень емоційного настрою його реалізації, можна говорити про різноманіття способів такого взаємодії. Людське спілкування має безліч параметрів і зміна будь-якого з них призводить до певних модифікацій даного процесу.

Соціальному працівнику необхідно знати дані параметри, вміти їх формувати, тим самим керуючи комунікативним процесом. Перетворення знання про існування цих характеристик спілкування у вміння їх використання в розмові, бесіді, переговорах, суперечці, тобто володіння комунікативною технікою, є важливою професійною якістю соціального працівника.

3.4. Особливості соціальної взаємодії працівників соціального захисту

У соціальній роботі проблема професіоналізму включає в себе і проблему взаємодії між соціальним працівником і клієнтом - мабуть, ключову проблему

даної сфери. Соціальні комунікації між суб'єктами і об'єктами соціального обслуговування неможливо поза конкретною соціально-економічною дійсністю, характерними історичними процесами. Зростання соціальних аномалій, розширення переліку важких життєвих ситуацій, зростання дезадаптованості різних груп населення не можуть не впливати на зміну специфіки спілкування соціальних працівників з різними категоріями клієнтів. Сутність взаємодії і спілкування соціального працівника з клієнтом можна визначити як процес інформаційно-інструментального, в першу чергу мовного спілкування.

Соціальні взаємодії соціального працівника з клієнтом формуються з урахуванням психологічних характеристик клієнта. Однак ця вимога не єдина, що враховується в соціальній роботі. Якщо розуміти соціальну роботу як професійну дію, то справедливим буде припущення про те, що соціальна взаємодія буде вибудовуватися з урахуванням функціонально-рульового типу спілкування, який передбачає об'єднання зусиль клієнтів, соціальних працівників, членів сім'ї клієнта і багатьох інших факторів.

Отже, у взаємодії і спілкуванні соціального працівника з клієнтом враховуються не тільки особистісне, психологічне, емоційне, а й функціонально-рульове спілкування.

Розуміння ролі цієї типології спілкування в процесах надання допомоги клієнту (клієнтам) і соціальних послуг дуже важливо, але головним у соціальній роботі не є. У соціальній роботі важливо задіяти не тільки індивідуальне спілкування, а й групову, формальну і неформальну взаємодію, із застосуванням структурно-класифікаційних аспектів людського спілкування. Визначивши категорію клієнта, соціальний працівник виробляє стратегію спілкування конкретно з ним.

Аналіз соціальної взаємодії соціального працівника з клієнтом дозволяє зрозуміти, що цей процес двосторонній: одна його сторона - обмін духовними і матеріальними цінностями, інша - реалізація внутрішніх сил клієнта. Професійний соціальний працівник має вміння персоніфікувати, об'єднати два цих компонента і допомогти клієнту у вирішенні головного для нього завдання,

гармонізації його відносин, наприклад, з членами сім'ї або соціальною групою. Тип спілкування виступає відображенням соціальних ексклюзив і конкретних ситуацій на соціальну рефлексію не абстрактного, а реального клієнта соціальної служби.

Характер взаємодій соціального працівника з клієнтом багато в чому базується на тому, наскільки міцно і глибоко фахівець володіє технологіями і методами соціальної роботи. На відміну від непрофесіонала, професіонал завжди взаємодіє з клієнтом відповідно до рекомендацій фахівців з соціальної діагностики, соціальної реабілітації або соціальної профілактики, соціальної терапії або соціального патронажу. Професіонал в будь-якій ситуації творчо використовує методику соціальної роботи з урахуванням специфіки свого клієнта.

Соціальна взаємодія є процесом взаємодії соціальних працівників, клієнтів, сімей різних типів, соціальних груп один з одним в ході реалізації їх соціальних потреб і інтересів.

Характер взаємодії залежить від професіоналізму і особистих якостей фахівців, рівня розвитку системи соціального захисту, соціально-економічних можливостей місцевого самоврядування і держави.

Соціальний працівник повинен мати не тільки сучасні знання з різних галузей соціальної науки, а й міцні навички соціальної роботи. Він зобов'язаний володіти вмінням вислухати клієнта, усвідомити суть його проблеми, створити і підтримати взаємодію з клієнтом аж до її повного вирішення, залучити його в активні процеси соціальних дій, подолання складних життєвих ситуацій, знайти інформаційні, правові та інші рішення, надати соціальні послуги, передбачені державними нормативно-правовими актами.

Взаємодія соціального працівника з клієнта будується з урахуванням цілого ряду базових принципів:

- в кожній людині цінна її унікальність, яку необхідно враховувати і ставитися до неї з належною повагою;
- у кожної людини є право на самореалізацію;

- всі свої знання і вміння соціальні працівники використовують для надання допомоги людям або групам в їх розвитку, вирішенні конфліктів між окремою особистістю і соціальним середовищем;
- соціальні працівники підтримують принципи соціальної справедливості;
- соціальні працівники надають допомогу всім, хто до них звертається, незалежно від гендерних, вікових, інтелектуальних, фізичних, соціальних, расових, релігійних, мовних та інших особливостей;
- соціальні працівники тісно співпрацюють зі своїми клієнтами для їх блага, але не на шкоду іншим.

Соціальна взаємодія вибудовується на основі чинного законодавства; його характер багато в чому визначається нормами професійної діяльності та етичними принципами.

Висновки до третього розділу

Кожна розмова між клієнтом та працівником соціального захисту – це свого роду трансакція, тобто внутрішнє переконання щодо партнера по взаємодії, адже саме від цієї позиції і залежить їх спосіб прилаштування. Процес реалізації даної трансакції може відбуватися як на різних рівнях (думки розходяться), так і на одному рівні (мислення збігається). Прилаштування співрозмовників на пряму залежить від їх взаєморозуміння позицій одне одного. Таким чином, якщо позиції співпадають, то вони начебто утворюють цілісну картину, доповнюючи позицію партнера і утворюючи безконфліктне спілкування на рівні взаєморозуміння. Якщо ж позиції розходяться, в такому разі трансакції пересікаються, що передуює виникненню конфліктної ситуації.

РОЗДІЛ 4

Методики взаємодії працівників соціального захисту

Існує шість методів соціальної роботи, перші три безпосередньо втручаються у справу з клієнтами, а останні три підтримують перші три, вирішуючи проблеми клієнта. Вони загалом згруповані в дві групи: первинні та вторинні методи. Вони представлені у схематичному вигляді.

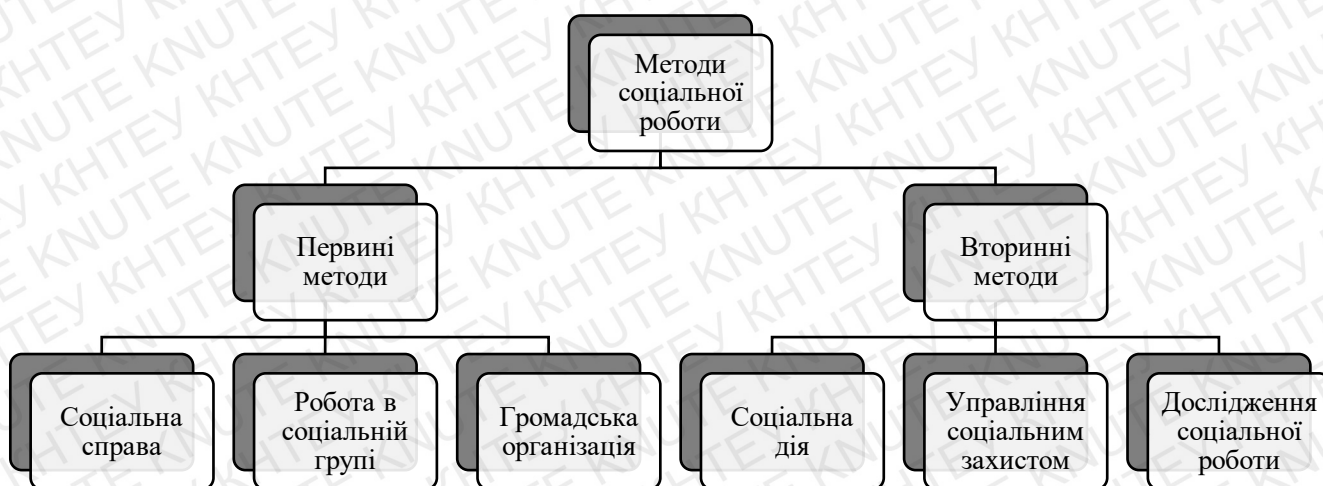


Рис. 4.1. Первинні та вторинні методи соціальної роботи [30, с. 45]

Первинні методи також називають методами прямої допомоги. Тут соціальний працівник працює безпосередньо з клієнтами, яким потрібні професійні послуги соціального працівника на індивідуальному, груповому та громадському рівні.

1. Соціальна справа: це найстаріший метод практики соціальної роботи. Його походження ведеться від роботи з сім'єю, яка була визнана найважливішим інститутом суспільства з твердою вірою, що збалансована сім'я породить збалансованих людей, які складуть збалансоване суспільство. Це унікальний метод вирішення проблем, який допомагає людині вирішувати свої психосоціальні проблеми. Це допомагає людям адаптуватися до навколишнього середовища більш задовільним чином. Він складається з тих процесів, які розвивають особистість шляхом свідомо здійснених змін, індивідуально, між людьми та їхнім соціальним оточенням. Особа бере участь у проблемі, оскільки

вона не може самотійно з нею впоратися з причин, на які вона не може вплинути. Його/її тривога іноді тимчасово робить його/її нездатним вирішити дану причину. У будь-якому випадку його/її соціальне функціонування порушується. Соціальний працівник отримує інформацію про загальне оточення клієнта, з'ясовує причини, складає план лікування та намагається змінити сприйняття та ставлення клієнта.

Соціальна справа охоплює цілий комплекс заходів. Соціальна робота дозволяє індивіду отримати більш високий рівень соціального функціонування за допомогою міжособистісних транзакцій або особистих зустрічей. Співробітник допомагає клієнту діяти для досягнення певних особистих/соціальних цілей, використовуючи наявні ресурси з точки зору сили особистості клієнта, його соціальної системи чи матеріальних положень, наявних у спільноті та/або агентстві. Знання працівника справи, а також матеріальні ресурси використовуються (як інструменти) для того, щоб надати людині сильні сторони, щоб дати їй змогу більш задовільно рухатися у соціальній ситуації, з якою їй важко мати справу.

Принципи соціальної роботи орієнтуються на практику ведення конкретної справи, і її мета полягає у розробці ресурсів для покращення соціального функціонування, усунення та запобігання проблемам у соціальному функціонуванні. У соціальній справі стосунки між працівником і клієнтом характеризуються взаємним прийняттям. Прийняття складається з чотирьох основних компонентів: особи, проблеми, місця та процесу (дослідження, діагностика, лікування, оцінка, припинення та подальше спостереження). Кожна модель соціальної справи використовує прийоми та теорії психосоціального лікування, функціональної роботи над проблемами, вирішення проблем, короткострокову роботу над кризою, орієнтовану на завдання, роботу та модифікацію поведінки.

Соціальна справа - це, по суті, взаємодія один з одним із клієнтами. Діяльність у практиці соціальних справ включає, але не обмежується лише цим, наступне:

- консультування втікаючої молоді;
- консультування вагітних підлітків;
- консультація для тих, хто має проблеми з алкоголем чи наркотиками;
- захисні послуги для особи, яка стикається з насильством у сім'ї.

2. Робота в соціальній групі.

Група визначається як дві або більше особи, які пов'язані один з одним соціальними відносинами. Групи є фундаментальною частиною людського досвіду та суспільного життя. Вони дозволяють людям розвивати більш складну та масштабну діяльність; є значущими місцями соціалізації та освіти. Групи можуть бути дуже корисними для своїх членів та суспільства в цілому. Практика соціальної роботи з групами заснована на тому, що люди збагачуються міжособистісним досвідом, структурованим навколо колективно визначених цілей, задоволенням стосунків з однолітками та спільного прийняття рішень, що стосуються життя групи [37].

Група може бути природною або її можуть формувати люди. Природні групи - це ті групи, які розвивалися незрозумілим чином або природними подіями. Приклади включають сім'ю, клас. Сформовані групи - це ті, які були свідомо створені для вирішення конкретних обставин, які викликають інтерес та хвилюють кількох чи багатьох людей. Соціальна робота з групами являє собою широку область прямої практики соціальної роботи. Соціальні працівники працюють з різними групами в усіх умовах, де практикується соціальна робота.

Метод соціальної групи був запроваджений у першій чверті цього століття. Вона виникла в той час, коли в професії відбулася нова дихотомія між соціальними працівниками, які перш за все розглядали причину соціальних проблем як проблеми в людях, та іншими, які локалізували ці причини насамперед у соціальних ситуаціях, у яких жили люди з проблемами. Протягом перших двадцяти років цього століття, хоча агентства, що займаються розробкою соціальних служб, продовжували приділяти більшу частину свого часу роботі з людьми в індивідуальному порядку, інша соціальна група працівників зростала

для нас і з ними. Передумова полягає в тому, що жодна людина не живе ізольовано, оскільки людина перебуває у постійній взаємодії з різними групами свого оточення. Соціальна робота з групами являє собою широку область прямої практики соціальної роботи.

Нижче наведено переваги групової роботи:

- групова робота сприяє змінам у комунікативних навиках клієнта, самосвідомості, оцінці реальності та набуттю конструктивних суспільних цінностей, щоб допомогти у реалізації обраних життєвих цілей;
- це економить час та ресурси. Це пояснюється тим, що проблеми одночасно вирішуються кількома людьми замість однієї людини;
- групи підходять, коли є необхідність вирішити спільні проблеми;
- це допомагає окремим учасникам групи навчатися та зростати, слухаючи розповіді та досвід інших членів групи;
- групові заняття допомагають учасникам, які неохоче говорять про свої проблеми, робити це;
- корисна інформація та запитання для вирішення проблем часто передаються у налаштуваннях групи.

Метод соціальної групи допомагає людям встановлювати конструктивні стосунки за допомогою групової діяльності. Це тому, що груповий досвід є важливим для людини. Членам групи допомагає соціальний працівник, який керує взаємодією членів групи у програмах. Групова взаємодія допомагає людині розвиватись у відповідності зі своїми здібностями та можливостями і, таким чином, має можливість мобілізувати свої наявні ресурси для власного вдосконалення.

3. Громадська організація.

Цей метод соціальної роботи також називають макропрактикою. Робота з громадами визнана ключовою роботою для соціальних працівників. Дійсно, спільнота є природним місцем для практики, оскільки особи, які є основним

центром практики соціальної роботи, живуть у громадах. Однак організація громади є спірною темою, оскільки вона змінюється в різних контекстах.

Принципи соціальної роботи та історичні громадські рухи, які закликають до соціальної справедливості, рівності, прав людини, розширення прав та можливостей окремих осіб/спільнот та співпраці з користувачами послуг, впливають на розвиток громади.

Громадська організація - це процес мобілізації та розширення можливостей громад через їхні установи, організації, групи, лідерів, адвокатів та волонтерів. Це довготривалий процес, в рамках якого люди, які перебувають у маргінальному стані або живуть у злиднях, спільно визначають свої потреби, створюють зміни, надають більший вплив у прийнятті рішень, що впливають на їхнє життя, та працюють над покращенням якості свого життя та спільнот, у яких вони живуть.

Вторинні методи - це ті методи, які призначені для підтримки основних методів. Тут соціальний працівник побічно вирішує проблему клієнта.

4. Соціальна дія

Це масове покращення через пропаганду та соціальне законодавство. На відміну від інших методів, соціальні дії підкреслюють довгострокові суттєві зміни в усталених соціальних інститутах. Соціальна дія охоплює рухи соціальних, релігійних та політичних реформ, соціальне законодавство, расову та соціальну справедливість, права людини, свободу та громадянську свободу.

Як метод соціальної роботи, соціальна дія:

- дотримується філософії професійної соціальної роботи, яка не звинувачує людей у недоліках чи проблемах;
- вірить у гідність і цінність людини;
- бере на себе зобов'язання щодо можливості всіх людей вживати заходів через неелітарний висококваліфікований процес.

По -перше, це принцип побудови авторитету, який означає, що люди громади повинні мати віру та довіру до соціального працівника.

По-друге, легітимація, яка означає, що соціальний працівник повинен змусити людей вірити, що їх дії щодо досягнення поставлених цілей є законними.

По-третє, драматизація здійснюється за допомогою таких стратегій, як гасла, емоційно сильні промови та мітинги для створення драматичних ефектів.

По-четверте, подвійний підхід, який являє собою поєднання конфронтації та конструктивного розвитку.

По-п'яте, кілька стратегій, що передбачають використання різних способів та засобів.

І, нарешті, різноманітні програми, спрямовані на вирішення соціальних, економічних, культурних проблем, серед інших.

Соціальні дії тягнуть за собою конфронтацію з владою і іноді передбачають зайняття складних позицій. Соціальна дія, на відміну від інших методів соціальної роботи, використовує певні стратегії та тактики як інструменти для досягнення своїх цілей. Це переговори, переконання, конкуренція, зриви, співпраця, торг, бойкот, відмова від сплати податків, пікетування тощо. Можна сказати, що це форма радикальної соціальної роботи. Основна увага зосереджена на посиленні політичного тиску на процеси прийняття рішень, щоб пригноблені групи могли отримувати справедливі ресурси послуг та владу.

Соціальні дії застосовуються групами та організаціями, які прагнуть змінити інституційну політику або змінити розподіл влади. Це організовані спроби змінити або поліпшити соціальні та економічні умови. Метою соціальних дій є належне формування та розвиток соціокультурного середовища, в якому багатше та повніше життя може бути можливим для всіх громадян.

5. Адміністрування соціального забезпечення

Сучасні соціальні проблеми, такі як бідність, погане здоров'я, інвалідність, внутрішнє переміщення, злочинність, насильство тощо, вимагають створення уряду, громадських організацій, релігійних органів та приватних органів соціального захисту населення. Сучасні організації з обслуговування персоналу є більш складними в управлінні, і тому вимагають працевлаштування осіб, які

мають спеціальні знання про цілі, програми, методи соціального лікування та соціальні ресурси.

Управління соціальним захистом - це метод практики, який шукає адміністративні та управлінські навички серед практиків при наданні соціальних послуг. Він використовується для перетворення соціальної політики на дію. Це двосторонній процес трансформації політики в конкретні соціальні послуги та використання досвіду у рекомендації щодо зміни політики. Цей метод використовує наукові та адміністративні методи планування, впровадження, спрямування, моніторингу, організації, звітності, координації та оцінки послуг, що надаються для благополуччя та розвитку людей.

6. Дослідження соціальної роботи

Ефективне планування та впровадження програм та проектів розвитку в країні багато в чому залежить від наявності надійних, адекватних та достовірних даних. Дослідження соціальної роботи - це систематичне та наукове вивчення соціальних проблем з метою отримання знань для планування та виконання проблем соціальної роботи. Це потужний інструмент у всіх умовах соціальної роботи та використовується у всіх методах соціальної роботи, про які йшлося раніше. Наприклад, усі соціальні проблеми, які ми наводили до цих пір, можна зрозуміти лише за наявності наукових та систематичних методів для виявлення їх різних причин для формулювання конкретних стратегій втручання для досягнення вирішення.

Нижче наведено важливість дослідження соціальної роботи:

- допомагає у виявленні соціальної проблеми, її інтенсивності та масштабності, її причинних факторів, її впливу на цільове населення та її наслідків для суспільного життя людей;
- дає розуміння фактичної реальності (а не просто сприйняття) соціальних ситуацій, що, у свою чергу, допомагає у концептуалізації плюсів і мінусів можливих стратегій втручання;

– допомагає соціальним працівникам отримати глибокі знання про соціальну проблему, чинники, що їй сприяють, та її вплив на соціально-культурне та економічне життя клієнтів;

– допомагає зосередитися на соціальних проблемах, що переважають в організації, шляхом вивчення різних аспектів, таких як командний клімат, з метою розуміння факторів, які впливають на ефективність команди, шляхом належного розуміння ефективності групи.

Нарешті, систематичне вивчення соціальних проблем є необхідним для досягнення цілей у всіх методах соціальної роботи. Таким чином, результати досліджень допомагають формулювати цілі змін та розробляти плани втручання відповідно до потреб клієнтів.

Інформаційне середовище змінює традиційно сформовані форми практичної соціальної роботи. Цю тенденцію можна спостерігати принаймні в двох сферах:

- по-перше, мова йде про розвиток представництв організацій соціальної роботи в мережі Інтернет. Створення інформаційних сторінок або сайтів різних соціальних служб підвищує ступінь їх доступності для населення, сприяє розвитку іміджу цих організацій, підвищує ймовірність успішного залучення спонсорської чи грантової допомоги на розвиток того чи іншого напрямку соціальної роботи. Все це в кінцевому підсумку визначає прогрес у розвитку соціальної сфери;

- по-друге, набирає обертів розвиток нових технологій роботи, що задіюють безпосередньо засоби зв'язку і мережу Інтернет. В умовах, коли багато сервісів і послуг переміщуються в Мережу і віртуальний простір, закономірно припустити зростаючий потенціал цих технологій для вирішення труднощів клієнтів в самих різних ситуаціях.

Розвиток практики соціальної роботи визначає ускладнення тих способів, які спрямовані на досягнення цілей роботи з клієнтом. Провідна роль в цьому процесі належить професійного співтовариства соціальних працівників. Керуючись етичними стандартами, соціальні працівники повинні в першу чергу

бути орієнтовані на пошук максимально ефективних, безпечних і доречних технологій роботи, що забезпечують надійний результат. Розвиток техніки й технологій дозволяє розширити цей арсенал за рахунок включення в нього цілого ряду нових форм і методів роботи з клієнтом.

Розглянемо найбільш перспективні і актуальні технології роботи з клієнтами, що виходять поширення в країнах Європи, Північної Америки. Необхідно також відзначити, що ці технології мають суттєві перспективи розвитку і в Україні, з урахуванням розвитку інформаційної сфери та загального курсу держави на включення таких форм роботи в державних установах (наприклад, додаток «Дія»).

1. Електронне консультування. Технологія консультування є однією з базових технологій соціальної роботи. У найширшому сенсі консультування має на увазі інформаційний обмін між фахівцем і клієнтом, мета якого в розширенні компетентності клієнта і сприяння у вирішенні виникаючих у нього складнощів. Залежно від профілю проблеми консультування може бути психологічним (індивідуальним, груповим, сімейним), психосоціальним, психолого-педагогічним, правовим і ін.

Онлайн-консультування або консультування за допомогою телекомунікаційних засобів зв'язку (електронна пошта, чати, месенджери, смартфони та ін.) - одна з нових форм надання допомоги клієнту, яка набула поширення в останні роки.

Канадська асоціація соціальних працівників розглядає електронне консультування як одну з форм дистанційної роботи з клієнтами [29]. Дистанційне консультування має явні переваги, якими можна вважати[^]

- емоційну безпеку (підходить сором'язливим або тривожним людям);
- доступність практично в будь-який час доби;
- відсутність географічних бар'єрів;
- гнучкий розклад;
- невисока вартість.

У США і Канаді дані форми роботи з клієнтами особливо розвинені. В мережі Інтернет представлені безліч ресурсів, орієнтованих на надання даної послуги [27; 28; 33].

До ризиків дистанційного консультування дослідники відносять:

- ймовірність непорозуміння;
- ризик втрати людського контакту;
- технічні складності;
- можливий дискомфорт від необхідності весь час залишатися на зв'язку і ін.

Онлайн-консультування як технологія соціальної роботи може бути ефективним способом організації взаємодії соціального працівника і клієнта в ситуаціях:

- нестачі у клієнта інформації;
- необхідності отримання клієнтом систематичної допомоги (наприклад, супровід клієнта при проходженні лікування);
- здійснення підтримки та контролю стану клієнта після завершення основної роботи з ним (наприклад, після завершення курсу реабілітації з метою підтримки настрою клієнта і моніторингу його соціально-психологічного стану);
- підготовки клієнта до змін в його житті (наприклад, підготовка до усиновлення або до проходження тривалого лікування);
- навчання клієнта новим навичкам і вмінням, контроль за процесом навчання.

Електронне консультування може бути організовано як у вигляді онлайн-трансляції або відеоконференції, так і за допомогою електронної пошти або месенджера. Така різноманітність у виборі засобів і методів є однією з важливих переваг даної форми роботи з клієнтами, так як гарантує гнучкість, індивідуальний підхід, зручний графік і форму взаємодії для обох сторін.

Перспективи розвитку онлайн-консультування пов'язані перш за все з впровадженням технічної можливості його організації в різні соціальні служби,

навчання персоналу для роботи з цими технічними засобами, а також інформування клієнтів про можливості та специфіки даного виду роботи.

2. Онлайн-групи самопомоги. Онлайн-групи самопомоги стали з'являтися з розвитком мережі Інтернет і отримали в даний час широке поширення в країнах Європи і Північної Америки, що зумовлено, з одного боку, доступністю технічних засобів зв'язку в цих країнах, а з іншого - традиційно високою готовністю населення до самоорганізації.

Ключовими напрямками розвитку онлайн-груп самопомоги є наступні:

– об'єднання батьків, чий діти страждають від будь-яких розладів або захворювань (наприклад, розладів аутистичного спектру або тих, хто мають інвалідність внаслідок отриманих травм і ін.);

– об'єднання людей, що мають однакові захворювання (наприклад, діабет, онкологічні захворювання та ін.) і потребують підтримки з боку людей, які розуміють природу їх проблем;

– об'єднання людей, які відчувають схожі проблеми (наприклад, жертви домашнього насильства).

Головною відмінністю від традиційних груп самопомоги при такій формі організації взаємодії є незалежність від фізичних обмежень людини (місцезнаходження, мобільності або здатності вести розмову). Спрощуючи взаємодію між людьми, засоби технічного комунікації знімають багато бар'єрів взаємодії, роблячи спілкування більш ефективним і гнучким.

Онлайн-групи самопомоги – віртуальні майданчики, які об'єднують людей зі схожими потребами або проблемами. Такі майданчики служать для інформаційного обміну, надання підтримки один одному і сприяння людям у подоланні їх важкої життєвої ситуації.

3. Соціальні мережі та медіа. Соціальні мережі та соціальні медіа представляють особливий інтерес для розвитку комунікації, так як дають можливість задіяти ресурси, недоступні для інших методів соціальної роботи.

Британська асоціація соціальних працівників прямо вказує на те, що онлайн-технології дають нові можливості для розвитку комунікації. Такі соціальні мережі, як Facebook, MySpace, LinkedIn, Twitter та ін. дозволяють людям не тільки обмінюватися думками, а й підтримувати певний рівень залученості в деякі питання і спільноти. Користуючись можливостями соціальних мереж, соціальні працівники можуть глибше зрозуміти природу проблеми клієнта, залучити додаткові ресурси для організації роботи з ним, а також використовувати їх для пошуку соціальної підтримки для клієнта. В умовах зростання ступеня проникнення соціальних мереж в повсякденне життя людей звернення до їх потенціалу стає цілком обґрунтованим.

Актуальними напрямками, в рамках яких соціальні мережі можуть знайти застосування в практиці соціальної роботи, є:

а) навчання соціальних працівників, розвиток професійних організацій і сприяння у вирішенні проблем підготовки соціальних працівників. Обмін досвідом є важливою складовою підготовки соціальних працівників, що, в свою чергу, вимагає можливості спільно проведених заходів та координації діяльності людей, часто віддалених один від одного територіально. Соціальні мережі є засобом підтримки зв'язку між різними навчальними закладами, професійними організаціями соціальних працівників. Таким чином, соціальні медіа здатні сприяти професійному зростанню, збагаченню досвіду соціальної роботи, налагодження зв'язків. Такі соціальні медіа, як Google+, Facebook, YouTube та ін., здатні не тільки ставати центром для об'єднання людей зі спільними інтересами, а й надихати і підтримувати ініціативи, необхідні для розвитку соціальної роботи як професії. Учасники цих спільнот, генеруючи певний контент і розміщуючи його в відведених для цього місцях, здатні ініціювати найважливіші дискусії, стати центрами для реалізації і розвитку нових ініціатив;

б) інтервенція, а також превентивні заходи, спрямовані на допомогу людям, які мають схильність до суїциду. Інтеграція веб-сайтів з соціальними мережами дозволяє оперативно відслідковувати тривожні знаки в поведінці людей і надавати своєчасну підтримку. Питання інтервенції в деяких обставинах можуть

бути розглянуті як критичні в силу того, що від їхнього розв'язання безпосередньо залежить життя людини. Соціальні медіа, з одного боку, дозволяють людині зберегти певний рівень анонімності або конфіденційності, а з іншого - сприяють тому, щоб розкритися, знімаючи бар'єри, пов'язані з особистою взаємодією, страхами і тривогами. Особливої актуальності дана технологія набуває, коли мова йде про покоління так званих «міленіалів», або молоді, яка виросла і сформувалася як особистості в умовах тотального поширення соціальних медіа та Інтернету.

4. Віртуальна реальність. Віртуальна реальність відкриває нові можливості для підготовки соціальних працівників і створення доступних сервісів. Традиційно віртуальна реальність асоціюється у людей виключно з поняттям комп'ютерних ігор і розваг, проте сучасні тенденції розвитку техніки дозволяють використовувати її потенціал в роботі з клієнтами і в навчанні соціальних працівників.

Віртуальна реальність як технологія соціальної роботи може бути успішно застосована в практиці допомоги залежним людям, зокрема відтворюючи в процесі лікування умови життя людини, які дозволяли б навчити пацієнта новим способам і навичкам подолання стресу, тим самим запобігаючи ризики рецидиву залежної поведінки. Так, наприклад, це можливо реалізувати в ситуації допомоги алкозалежним людям, так як подібні програвання ситуації дозволяють навчитися відмовлятися від алкоголю в критичних випадках.

Іншим важливим напрямком використання віртуальної реальності може бути симуляція і відтворення військових дій для надання допомоги учасникам бойових дій, які страждають посттравматичними стресовими розладами (ПТСР).

Оцінюючи майбутнє застосування віртуальної реальності, дослідники відзначають, що їх перспектива пов'язана з розвитком допомоги людям, які відчують тривогу або з підготовкою до знаходження в екстремальній ситуації.

Висновки до четвертого розділу

Існує шість методів соціальної роботи, перші три безпосередньо втручаються у справу з клієнтами, а останні три підтримують перші три, вирішуючи проблеми клієнта. Вони загалом згруповані в дві групи: первинні та вторинні методи.

1. Соціальна справа.
2. Робота в соціальній групі.
3. Громадська організація.
4. Соціальна дія.
5. Адміністрування соціального забезпечення.
6. Дослідження соціальної роботи.

ВИСНОВКИ

Отже, у даній роботі здійснено теоретичне узагальнення психологічних особливостей взаємодії працівників соціального захисту з населенням, що виявляється у встановленні системних теоретико-концептуальних та структурно-функціональних засад як базису відображення закономірних феноменологічних та психологічних залежностей і відповідних їм механізмів.

Взаємодія працівника соціального захисту з населенням є системним явищем, що має ознаки психологічної взаємодії, у якій загальні аспекти психології конкретизуються у співбесідах та безпосередніх відносинах з людиною, яка потребує допомоги.

Ефективність взаємодії з клієнтом у процесі роботи працівника соціального захисту можна окреслити наступними критеріями: активна участь сторін у встановленні цілей і визначення дій для подолання всіх перешкод; взаємоповага та взаєморозуміння сторін взаємодії; злагоджене поєднання психологічних та емоційних компонентів взаємодії.

Важливою складовою у професійному спілкуванні співробітника сфери соціального захисту населення також є його емпатійне слухання, тобто взаємодія з клієнтом за допомогою всього спектру відчуттів, інтуїції, співпереживання його емоційного душевного стану. Суттєвою перевагою такого слухання є те, що клієнт поступово усвідомить, що душевні хвилювання, його стан тривоги, його почуття почуті співробітником, що в свою чергу в подальшому спілкуванні дасть змогу чітко сформулювати цілі щодо вирішення проблемної ситуації.

До сфери діяльності працівника соціального захисту щоразу потрапляють нові клієнти, що мають складні та різноманітні соціальні проблеми, вирішення яких потребує досить ґрунтовних знань основ психологічного ведення розмови та оцінки співрозмовника, що є запорукою адекватної соціальної роботи з різними категоріями населення.

Соціальна робота вимагає, щоб соціальний працівник був кваліфікованим у соціальних дослідженнях та діагностиці, мав належні знання про поведінку

людини та психосоціальні проблеми та використовував стосунки між клієнтом та роботою, щоб зміцнити довіру, щоб допомогти клієнтам вирішувати проблеми. Завдяки процесам групової роботи, члени групи вчаться жити та працювати разом, щоб досягти конкретних цілей у пристосуванні до проблем та покращити міжособистісні стосунки. У громадській роботі соціальні працівники допомагають людям усвідомити свої відчутні потреби та організуються для співпраці та співпраці для досягнення спільних цілей. Соціальні дії обговорюються як потужний інструмент для здійснення позитивних змін у соціальній системі для покращення людей. Адміністрація соціального забезпечення орієнтована на ефективне управління людськими установами, і, нарешті, дослідження соціальної роботи допомагають виявити та розвинути об'єктивне критичне сприйняття соціальних проблем.

Інформаційне середовище змінює традиційно сформовані форми практичної соціальної роботи. Розвиток техніки й технологій дозволяє розширити цей арсенал за рахунок включення в нього цілого ряду нових форм і методів роботи з клієнтом.

Онлайн-консультування або консультування за допомогою телекомунікаційних засобів зв'язку (електронна пошта, чати, месенджери, смартфони та ін.) - одна з нових форм надання допомоги клієнту, яка набула поширення в останні роки. Електронне консультування може бути організовано як у вигляді онлайн-трансляції або відеоконференції, так і за допомогою електронної пошти або месенджера. Така різноманітність у виборі засобів і методів є однією з важливих переваг даної форми роботи з клієнтами, так як гарантує гнучкість, індивідуальний підхід, зручний графік і форму взаємодії для обох сторін.

Онлайн-групи самопомоги стали з'являтися з розвитком мережі Інтернет і отримали в даний час широке поширення в країнах Європи і Північної Америки, що зумовлено, з одного боку, доступністю технічних засобів зв'язку в цих країнах, а з іншого - традиційно високою готовністю населення до самоорганізації. Головною відмінністю від традиційних груп самопомоги при такій формі організації взаємодії є незалежність від фізичних обмежень людини

(місцезнаходження, мобільності або здатності вести розмову). Спрощуючи взаємодію між людьми, засоби технічного комунікації знімають багато бар'єрів взаємодії, роблячи спілкування більш ефективним і гнучким.

Соціальні мережі та соціальні медіа представляють особливий інтерес для розвитку комунікації, так як дають можливість задіяти ресурси, недоступні для інших методів соціальної роботи.

Віртуальна реальність відкриває нові можливості для підготовки соціальних працівників і створення доступних сервісів. Віртуальна реальність як технологія соціальної роботи може бути успішно застосована в практиці допомоги залежним людям, зокрема відтворюючи в процесі лікування умови життя людини, які дозволяють навчити пацієнта новим способам і навичкам подолання стресу, тим самим запобігаючи ризики рецидиву залежної поведінки. Так, наприклад, це можливо реалізувати в ситуації допомоги алкозалежним людям, так як подібні програми ситуації дозволяють навчитися відмовлятися від алкоголю в критичних випадках.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України: Закон України від 28.06.1996 р. зі змінами та доповненнями. *Відомості Верховної Ради України*. 1996. № 30. ст. 141
2. Активність суб'єкта в соціально-прагматичному просторі //Актуальні проблеми психології. Том I.: Економічна психологія. Організаційна психологія. Соціальна психологія: Зб. наукових праць інституту психології ім. Г.С.Костюка АПН України / За ред. Максименка С.Д., Карамушки Л.М. – К.: Міленіум, 2004. – Вип. 12. – С.21 – 25.
3. Безтелесна Л.І., Юрчик Г.М. Сутність та складові соціальної політики: теоретичний аспект. *Вісник соціально-економічних досліджень*.2013. № 2 (49). ч. 2. С. 141-147
4. Бобова О.В. Современныметоды и функцииуправления персоналом // Новыеподходы в экономике и управлении: материалымеждународнойнауч.-практ. конф., 15–16 сентября 2012 года. – Пенза –Прага – Белосток: Научно-издательский центр «Социосфера», 2012.
5. Велитченко Л.К. Психологиявзаимодействия и педагогическийпроцесс // Наука і освіта. Науково-практичний журнал Південного наукового Центру АПН України. – 2001. – № 6. – С. 102 – 105.
6. Димитрова Л. М. Соціальна робота: логіка розвитку // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. — 2003. — № 1.
7. Добрева Н., Борщук Є., Корецька Т. Концептуальні основи формування соціальної політики в сучасних умовах функціонування економічної системи України. *Ефективність державного управління*. 2015. № 44. С. 73-79
8. Комунікативна професійна компетентність як умова взаємодії соціального працівника з клієнтом. Навчально-методичний посібник / А.Й.Капська, Л.В.Долинська, О.Г.Карпенко, В.С.Филипчук; За ред. А.Й.Капської; Держ. центр соц.служб для молоді, НПУ ім. М.П.Драгоманова. – Київ: НПУ ім. М.П.Драгоманова, 2003. – 87 с.
9. Котлер Ф. Основымаркетинга. М.: Прогресс, 1991. Гл. 19. 647 с.

10. Лукашевич М., Семигіна Т. Соціологія соціальної роботи. *Психологія і суспільство*. 2014. № 1. С. 107-149
11. Лукашевич М.П., Мигович І.І. Теорія і методи соціальної роботи. Навчальний посібник. 2-ге вид., доп. і випр. К.: МАУП, 2003. 168 с.
12. Маркелов С.М. Профессиональная мотивация специалиста в системе развития персонала // Подготовка конкурентоспособного специалиста как цель современного образования: материалы международной науч.-практ. конф., 20–21 ноября 2011 года. Пенза, 2011.
13. Николаєва В.І. Проблемне поле державного управління інституалізацією системи соціальної роботи в Україні. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського*. Серія: Державне управління. Том 29 (68). № 3. 2018. С. 68-73
14. Новикова К.Н. Управление системой социальной защиты населения в условиях формирования новой социально-экономической среды в России: автореферат диссертации на соискание ученой степени доктора социологических наук. М., 2011.
15. Орбан-Лембрик Л. Соціальна психологія: посібник / Л.Е. Орбан-Лембрик. - К.: Академвида, 2003. – 448 с.
16. Основи соціального управління. URL: http://www.metal-profi.ru/library/osnov_1.htm
17. Перегуда Є.В. Соціологія: навчальний посібник. К.: КНУБА, 2012. 140 с.
18. Підлипна Р.П. Соціальна сфера в контексті її функціонування. *Вісник Львівської комерційної академії*. Серія: Економіка. № 48. С. 62-65
19. Професійна інтеракція в соціальній роботі: соціально-психологічні особливості взаємодії соціального працівника і клієнта : монографія / Т. І. Сила. – Чернігів : Чернігівський державний інститут права, соціальних технологій та праці, 2010. – 241 с.
20. Романина, Л.А. Профессионально-личностный портрет социального работника / Л.А. Романина // Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. – 2015. – № 12. – С. 558-564.

21. Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму. 2020. 275 с.
22. Сидоров В. Ролі та функції соціальних працівників // Соціальна робота в Україні: перші кроки / Під ред. В. Полтавця. - К, 2000. - С. 46.
23. Сила Т.І. Особливості суб'єктних характеристик учасників професійної інтеракції в соціальній роботі // Соціальна психологія. –2005. – № 3(11).
24. Соціальна робота в Україні: перші кроки / Під редакцією В. Полтавця. –К.: Видавничий дім „КМ Academia”, 2000. – 236с.
25. Тюптя Л.Т., Іванова І.Б. Соціальна робота: теорія і практика. Навчальний посібник. 2-ге вид., перероб. і доп. К.: Знання, 2008. 574 с.
26. Управление персоналом: глоссарий: терминологический словарь / сост. А.Н. Сорочайкин, Л.В. Ермолкина. Самара: Самарский университет, 2012.
27. American Distance Counseling Association[Electronic source]. URL:<http://ww1.adca-online.org/>
28. Association for Counseling and Therapy Online[Electronic source]. URL:<https://www.acto-uk.org/>
29. Canadian Association of Social Workers. [Electronic source]. URL: https://www.casw-acts.ca/sites/default/files/attachements/reamer-ethical_issues_-_electronic_digitalwebcast_2013.pdf
30. Chukwu, N., Chukwu, N.N., Nwadike, N. (2017). MethodsofSocialPractice. InOkoye, U., Chukwu, N. &Agwu, P. (Eds.). SocialworkinNigeria: Bookofreadings (pp 44–59). Nsukka: UniversityofNigeriaPressLtd.
31. Compton B., Galaway B. SocialWorkProcesses. – Homewood: TheDorceyPress, 1975. – 579p.
32. Okoye, U.O. (2013). TrendsandchallengesofsocialworkpracticeinNigeria. InCree, V. E. (ed) becoming a SocialWorker: GlobalNarratives (Chapter 17, pp149-157). London: Routledge, TaylorandFrancisGroup.
33. Online Therapy Institute[Electronic source]. URL:<https://www.onlinetherapyinstitute.com/ethical-training/>

34. Rao, C. N. S. (2011). *Sociology: Principles of sociology with an introduction to social thought*. New Delhi: S. Chaud & Company Ltd.
35. Sinokki, M. (2011). *Social factors at work and the health of employees*. *Studies in social security and health*, 115-147.
36. Siporin M. *Introduction to Social Work Practice*. – N.Y.: Macmillan Publishing, 1975. – 468p.
37. Uranta, D.T. & Ogbanga, M. (2017). *Issues in social work methods in contemporary projects in Africa*. *International Journal of Management Research*, 3(7), 60-68.
38. *Wörterbuch Soziale Arbeit*. Weinheim und Basel. 1988. S. 132.

Додатки

Когнітивні уміння

- необхідно аналізувати і оцінювати досвід;
- аналізувати і виявити проблеми та концепції;
- застосовувати на практиці свої знання і розуміння проблем;
- застосовувати на практиці дослідні знахідки.

Конструктивні вміння

- виробляти рішення з індивідами або, при необхідності, від їх імені, з сім'ями, групами або від їх імені;
- виділяти рішення, які вимагають попереднього узгодження з іншими фахівцями;
- виробляти рішення, що передбачають співпрацю з іншими установами, відомствами, професіоналами.

Організаторські вміння

- вести чіткі і лаконічні записи;
- проводити політику служби щодо конфіденційності та належного підходу до справи;
- організувати, планувати і контролювати роботу;
- оцінювати і творчо використовувати ресурси установи та соціальних комунікацій.

