

Міністерство освіти і науки України  
Сумський державний університет



# ВСТУП ДО СПЕЦІАЛЬНОСТІ «СОЦІАЛЬНА РОБОТА»

Конспект лекцій

Суми  
Сумський державний університет  
2017

Міністерство освіти і науки України  
Сумський державний університет

В. П. Павленко

# **Вступ до спеціальності «Соціальна робота»**

КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

для студентів спеціальності 231  
«Соціальна робота»  
денної форми навчання

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри психології, політології та  
соціокультурних технологій  
як конспект лекцій з дисципліни  
«Вступ до спеціальності «Соціальна робота»  
Протокол № 8 від 19 лютого 2016 р.

Суми  
Сумський державний університет  
2017

«Вступ до спеціальності «Соціальна робота» : конспект лекцій / укладач:  
В. П. Павленко. – Суми : Сумський державний університет, 2017. – 84 с.

Кафедра психології, політології та соціокультурних технологій

У текстах лекцій подається теоретичний матеріал із курсу «Вступ до спеціальності «Соціальна робота». Цей курс розрахований на ознайомлення студентів із тим обсягом і різноманітністю знань, який вони мають засвоїти у ході навчання з даної спеціальності, а також на закладання основ правильного ставлення майбутніх соціальних працівників до своєї професії та людей, із якими їм належить працювати.

Рекомендовано для самостійної роботи студентів вищих навчальних закладів гуманітарних спеціальностей. Матеріали можуть бути використані широким загалом читачів для підвищення загальної культури, а також викладачами, аспірантами або магістрантами, слухачами факультету післядипломної освіти та усіма, для кого цікавою є проблематика підготовки кадрів для сфери соціальних послуг в Україні.

## ЗМІСТ

<b>ПЕРЕДМОВА</b> .....	<b>С. 5</b>
<b>Тема 1. Предмет, завдання та принципи соціальної роботи</b> .....	<b>8</b>
1.1. Предмет та завдання соціальної роботи.....	9
1.2. Етичні та психологічні принципи соціальної роботи.....	11
1.3. Клієнти та функції соціальної роботи.....	14
1.4. Рівні соціальної роботи та необхідні здібності, вміння і навички.....	16
1.5. Способи навчання соціальній роботі та можливості використання одержаних компетенцій.....	18
<b>Тема 2. Форми та методи соціальної роботи. Соціальна робота з різними групами клієнтів</b> .....	<b>23</b>
2.1. Форми соціальної роботи, їх цільова єдність та суспільна значущість.....	24
2.2. Соціальна робота із бідними та безробітними.....	26
2.3. Соціальна робота із сім'ями та дітьми.....	31
2.4. Профорієнтаційна та тренінгова робота.....	38
2.5. Кадрова робота з персоналом. Розвиток «людського капіталу».....	39
<b>Тема 3. Основи професійного спілкування, медичних та гігієнічних знань. Методи психічної саморегуляції</b> .....	<b>43</b>
3.1. Кризове консультування, психологічна та соціально-педагогічна корекція.....	43
3.2. Психологічна, соціальна та професійна реабілітація.....	49
3.3. Розвиток емоційного інтелекту, соціальної та художньої сприйнятливості.....	50
3.4. Психологічна саморегуляція та самокорекція.....	52
3.5. Соціальна, психологічна та медико-гігієнічна профілактика, допомога та обслуговування.....	54
<b>Тема 4. Суть та способи розвитку соціального капіталу</b> .....	<b>57</b>
4.1. Соціальний капітал та його стан в Україні.....	57
4.2. Моніторинг соціальних проблем територіальних громад та соціальних меншин.....	60
4.3. Проектно-інноваційна діяльність у сфері соціальних та гуманітарних проблем.....	61
4.4. Громадянська просвіта та освіта. Вирішення конфліктів.....	63
4.5. Експертиза та розвиток діяльності недержавних організацій.....	65
<b>Тема 5. Соціальна політика в Україні та її законодавчі засади. Соціальна діагностика та прогностика</b> .....	<b>68</b>
5.1. Технології та методики дослідження соціальних проблем. Соціальна діагностика та прогностика.....	68
5.2. Способи вирішення соціальних проблем на регіональному та соціальному рівні.....	73
5.3. Соціальні упередження та інші комунікаційні бар'єри.....	75
5.4. Проектно-організаційна діяльність по долаю соціальних упереджень та дискримінації із цього приводу.....	77
5.5. Законодавчі засади соціальної політика в Україні.....	79
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	<b>81</b>
Додаток.....	82

## Передмова

В умовах сьогодення в Україні існує нагальна потреба у забезпеченні висококваліфікованими фахівцями із соціальної роботи. Така потреба актуалізується зростанням соціальної напруги у суспільстві та відсутністю сталої системи і традицій соціальної допомоги вразливим верствам населення. Більше того, в умовах кризи та АТО з'являються нові категорії й групи населення, які потребують фахової соціальної допомоги. До того ж на фоні розширення та активізації інститутів громадянського суспільства як носіїв альтернативної системи соціальної допомоги зростають вимоги до цієї складової суспільного життя та необхідність приведення її у відповідність до європейських стандартів.

Високі вимоги до майбутніх фахівців із соціальної роботи диктуються і низкою соціально-економічних та соціально-демографічних чинників як загальнодержавного, так і регіонального рівня. Суттєві гендерні диспропорції, низька народжуваність поряд із високою часткою осіб старших вікових груп сприяють подальшому старінню населення і значному зростанню тієї частини населення, яке потребує постійної та фахової соціальної підтримки. Значна питома вага старших вікових груп та різке зменшення дітей та підлітків у загальній кількості населення впливають на показники демографічного навантаження на населення працездатного віку. Як результат – додаткове навантаження на працівників відповідних служб (соціального захисту, пенсійного фонду), що вимагає від них не лише супроводу цієї категорії, але й аналізу соціально-економічних чинників, покладених в основу більшості негативних тенденцій у демографічній сфері, з метою розроблення та впровадження конкретних, орієнтованих на окремі групи населення програм.

Вищезазначені чинники вимагають посиленої теоретичної підготовки та глибоких практичних навичок майбутніх фахівців. Курс «Вступ до спеціальності «Соціальна робота» має на меті ознайомлення студентів із тим обсягом і різноманітністю знань, який вони мають засвоїти у ході навчання з даної спеціальності, а також сформувати стійку мотивацію до роботи. До завдань курсу також віднесемо ознайомлення з основними принципами, методами та формами соціальної роботи, її функціями, цінностями, етикою. Не менш важливим завданням є і формування у студентів уявлень про специфіку соціальної роботи з різними категоріями клієнтів (людей), а також про комплекс базових вимог до такої діяльності, включаючи розуміння необхідності навичок толерантності, критичного мислення та оцінювання щодо існуючих соціальних проблем і пошуку шляхів їх вирішення.

Враховуючи ж особливості сучасної системи вищої освіти, її орієнтацію на активну самостійну роботу, одним із завдань курсу як вступного є окреслення майбутньої сфери професійної діяльності та акценти на можливості обрати той напрям роботи, який найкраще

відповідатиме здібностям та очікуванням студентів. Саме тому виклад матеріалу кожної лекції починається з переліку можливих напрямів майбутньої професійної діяльності та орієнтовного кола тих обов'язків, виконання яких передбачається в її рамках. З нашої точки зору, такий підхід повинен допомогти майбутнім соціальним працівникам краще зрозуміти як особливості майбутньої професії, так і співвіднести теоретичний матеріал із власними потребами, здібностями та уявленнями, що сприятиме більш продуктивній самостійній роботі над курсом.

Цей конспект лекцій не пропонує вичерпного викладу знань, необхідних студенту, та й навряд чи можливо зібрати подібну енциклопедію для спеціалістів настільки широкого профілю. Тим більше, що цей курс є вступним, і більшість позицій будуть розкриті, уточнені й поглиблені у ході подальшої роботи над іншими курсами та у ході практики. На цьому етапі ми концентруємо свою увагу на розумінні та засвоєнні студентами основ соціальної роботи як практично-орієнтованої професії, що передбачає не лише засвоєння теоретичних знань і специфічних термінів, а й набуття навичок, першими з яких будуть самостійність та ініціативність.

Ось чому в конспекті лекцій подані лише базові тези та пояснення, які студенту чи студентці буде важко знайти або зрозуміти самим. А для всього, що можна знайти і опрацювати самостійно, надані посилання, з матеріалом яких студенти мають розібратися власним розумом і бажанням (адже за результати такої самостійної роботи, як і за відвідування занять, виставлятимуться бали, що визначають загальну оцінку за курс).

Матеріал цього конспекту викладений у зручній для студентів формі й супроводжується відповідними посиланнями на джерела, з якими вони мають додатково працювати у визначений для самопідготовки час. Така форма покликана з перших днів та тижнів навчання в університеті привчати студентів до активної роботи над науковою літературою, звернень до нормативної бази, довідників тощо. Для зручності самостійної роботи (оскільки мова йде про першокурсників) матеріал конспекту відповідно структурується, і окремі позиції виділяються різним шрифтом. Так, базові терміни, виділені в тексті цього конспекту **жирним шрифтом та курсивом**, мають визначення, знання яких буде перевірятись усно і тестами. Інша частина матеріалу і відповідних термінів виділяється лише *курсивом*, і з цим матеріалом студентам потрібно розібратися самостійно, користуючись наведеними посиланнями або результатами власного пошуку в Інтернеті.

Отже, на лекційних заняттях з курсу «Вступ до спеціальності «Соціальна робота» будуть викладені та пояснені лише найскладніші та найважливіші моменти з того, що мають знати на цьому етапі майбутні фахівці з соціальної роботи. А на практичних заняттях ці знання та результати самостійної роботи над літературою будуть закріплюватися та перевірятися. Тому важливою є систематична робота, яка забезпечить достатній *рівень розуміння основних завдань і*

*термінів*, що повинні бути засвоєні з цього конспекту та змісту джерел, зазначених у посиланнях, які в ньому наведені. Додатково також будуть проведені тренінги з метою набуття навичок *практичного прояву вивченого*, необхідного для успішного проходження ознайомлювальної практики.

Результатом роботи над курсом «Вступ до спеціальності «Соціальна робота» як одного з перших фахових навчальних курсів є засвоєння студентами базових умінь:

- бачити, виявляти та аналізувати соціальні проблеми на різних рівнях, включаючи їх прогнозування, запобігання чи пом'якшення;
- обґрунтовувати необхідність професійного втручання соціального працівника та межі такого втручання;
- розуміти особливості роботи з представниками різних цільових груп (демографічних, професійних, політичних, неформальних тощо) та з людьми з особливими потребами;
- набути навичок та готовності усвідомлювати базові етичні принципи соціальної роботи, а також власні здібності та переваги, які мають бути використані у майбутній професійній діяльності;
- активно використовувати інформаційні, комунікаційні та інші ресурси для власного навчання і розвитку.

Такі параметри очікуваних результатів роботи над курсом визначаються особливостями організації навчального процесу зі спеціальності «Соціальна робота» у Сумському державному університеті, побудованого на принципах дуальності, тісного поєднання навчання з практикою і ранньої орієнтації студентів на вимоги роботодавців, а також на необхідності формування власної сталої та позитивної мотивації до навчання як необхідної умови майбутньої професійної успішності.

## Тема 1. Предмет, завдання та принципи соціальної роботи

### План

- 1.1. Предмет та завдання соціальної роботи.
- 1.2. Етичні та психологічні принципи соціальної роботи.
- 1.3. Клієнти та функції соціальної роботи.
- 1.4. Рівні соціальної роботи та необхідні здібності, вміння і навички.
- 1.5. Способи навчання соціальній роботі та можливості використання одержаних компетенцій.

Кожен абітурієнт, обираючи напрям навчання в університеті, завжди орієнтується на майбутню професію, зіставляючи її особливості з власними здібностями, уподобаннями, очікуваннями та амбіціями. У цьому сенсі спеціальність «соціальна роботи» дає досить широкі можливості для самореалізації кожному, оскільки спектр можливих напрямків майбутнього працевлаштування є досить широким і різноплановим. Та й потреба у таких фахівцях є сьогодні досить високою.

Для прикладу наведемо можливі сфери роботи та основні напрямки діяльності чи поля функціональних обов'язків:

Посади/вакансії	Функціональні обов'язки
<i>Чинovníк, кейс-менеджер, представник клієнта, консультант, експерт, арбітр, медіатор</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Безпосереднє надання соціальних послуг (прийняття рішень та організація надання пільг та практичної допомоги; консультування щодо одержання допомоги; поширення інформації та просвіта, <i>соціальний патронаж</i><sup>1</sup>).</li><li>– Координування надання соціальних послуг<sup>2</sup> (перенаправлення до іншої ресурсної системи або посередництво із нею; виконання ролі арбітра або експерта у ситуаціях взаємодії різних систем, зокрема – функції <i>пробації</i><sup>3</sup>).</li><li>– Соціальна й комунальна опіка (підтримка неблагополучних і проблемних сімей, людей похилого віку, бездомних та людей з обмеженими можливостями тощо).</li><li>– <i>Представництво</i> та <i>адвокація</i><sup>4</sup> клієнтів, <i>соціальна мобілізація</i><sup>5</sup> на вирішення їх проблем, <i>медіація</i><sup>6</sup> в умовах міжгрупового та міжособистісного конфлікту.</li></ul>

<sup>1</sup> Див.: <http://bukvar.su/sociologija/71398-Tehnologiya-social-nogo-patronazha.html>;  
[http://wiki.iteach.ru/index.php/Патронаж - как форма работы социального педагога.](http://wiki.iteach.ru/index.php/Патронаж_-_как_форма_работы_социального_педагога.;);  
<http://www.uhodmed.ru/socialjijnijj-patronazh-jetapjy-tehnologii-socialjijnogo-patronazha.html>

<sup>2</sup> Про соціальні служби та методи див.: [http://pidruchniki.com/158407207079/sotsiologiya/sotsialna\\_robota](http://pidruchniki.com/158407207079/sotsiologiya/sotsialna_robota)

<sup>3</sup> <http://old.minjust.gov.ua/13956>; <http://www.viche.info/journal/943/>; <http://lib.iitta.gov.ua/7125/1/стаття5.Pdf>;

<sup>4</sup> [http://autta.org.ua/files/files/ЕС\\_Адвокація.pdf](http://autta.org.ua/files/files/ЕС_Адвокація.pdf); [http://astau.org.ua/Files/DocLib/0039/advocacy\\_campaigns.pdf](http://astau.org.ua/Files/DocLib/0039/advocacy_campaigns.pdf);  
<http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1427045457>; <http://legallife.com.ua/pravo-na-zhizn/primeri-advokacionnih-kompanij/>

<sup>5</sup> <http://stoptb.in.ua/uk/rekomendacii/advokaciya-komunikaciya-socialna-mobilizaciya>;

<http://cei.org.ua/hrmanag/advokat/advokaciya-rivnosti-lgbt-na-robochomu-misci-13/>

<sup>6</sup> [http://www.vru.gov.ua/content/article/visnik05\\_12.pdf](http://www.vru.gov.ua/content/article/visnik05_12.pdf); [http://ukrmediation.com.ua/ua/about\\_center/about\\_mediation/](http://ukrmediation.com.ua/ua/about_center/about_mediation/);  
[http://pidruchniki.com/12090810/psihologiya/mediatsiya\\_sposib\\_vregulyuvannya\\_konfliktiv](http://pidruchniki.com/12090810/psihologiya/mediatsiya_sposib_vregulyuvannya_konfliktiv);

<http://www.mediacia.com/what.htm>; <http://iii.ua/uk/news/mediaciya-yak-yavishche-ieuropeyskih-pravovidnosin-mediaciya-v-ukrayini-yak-efektivnij>; <http://mediations.com.ua/>;

[http://pidruchniki.com/17280924/sotsiologiya/sotsialne\\_poserednistvo\\_konsultuvannya#554](http://pidruchniki.com/17280924/sotsiologiya/sotsialne_poserednistvo_konsultuvannya#554)



1. Стаття 46 Конституції України стверджує: «Громадяни мають право на соціальний захист, що включає право на забезпечення їх у разі повної, часткової або тимчасової втрати працездатності, втрати годувальника, безробіття з незалежних від них обставин, а також у старості та в інших випадках, передбачених законом». Це означає, що кожен громадянин України повинен мати рівні з іншими можливості для достойного життя та особистого розвитку, і ці можливості мають бути реально забезпечені як зусиллями держави, так і всього суспільства. Адже щастя одних, не забезпечене щастям інших, – це не тільки соціальна несправедливість, але й дуже нестабільне й неповноцінне щастя. Саме тому в усіх країнах існує та все більше розвивається і стає затребуваною така професія, як «соціальний працівник».

### **1.1. Предмет та завдання соціальної роботи**

**Соціальна робота** – це професійна діяльність щодо практичного застосування соціологічних, психологічних, медичних і педагогічних принципів до вирішення проблем суспільного та особистого неблагополуччя з метою відновлення або покращання здатності людей до функціонування у суспільстві та запобігти їх соціальному виключенню<sup>7</sup>. Вона допомагає людям чи організаціям усвідомити індивідуальні, групові та соціальні причини наявних труднощів та негараздів, а також подолати їх завдяки професійній підтримці, захисту, корекції та реабілітації, роблячи людей більш успішними та реалізованими у плані здібностей.

Соціальна робота виникає і стає необхідною тому, що **ринкове та демократичне суспільство** – це зовсім не суспільство загального щастя й добробуту. Навпаки, **наявність соціальних аутсайдерів стимулює головну його рушійну силу – конкуренцію та змагальність**. А отже, бідність у цьому контексті є не злом, а необхідним елементом конкурентної соціальної системи, - так само, як у спорті мають бути переможені, аби були чемпіони. Проте капіталізм – це також система приборкування егоїзму приватних власників, зокрема тих, хто просувається наверх, «розштовхуючи» слабших, і соціальна робота якраз і забезпечує у громаді необхідну противагу та збалансовує їх надмірне тяжіння до матеріального успіху, тим самим об'єднуючи суспільство.

**Соціальна робота** і пов'язана з нею **система соціального забезпечення є інструментами інтеграції національної держави**, а відтак і забезпечення її стабільного розвитку. Але якщо **система соціального забезпечення** займається наданням **масових послуг**, то **соціальний працівник** займається **індивідуально** з тими людьми, які або потребують додаткової чи специфічної підтримки, або не зобов'язані були чи не змогли допомогти на **зазначеному рівні**. Соціальна робота у своїй діяльності виходить далеко за рамки надання

<sup>7</sup> Див.: Кравченко А. И. Социальная работа : учеб./ А. И. Кравченко – Москва : ТК Велби, Изд-во Проспект, 2008. – 416 с. – С. 6; Вступ до соціальної роботи : Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / за ред. Т. В. Семигіної, І. І. Миговича. – К. : Академвидав, 2005. – 304 с. – С. 300. Див. також: [http://www.ukr-socium.org.ua/Arhiv/Stati/1\\_2003/Страницы из 81-85.pdf](http://www.ukr-socium.org.ua/Arhiv/Stati/1_2003/Страницы из 81-85.pdf); [http://dspace.nulau.edu.ua/bitstream/123456789/5313/1/Zolotaryova\\_337.pdf](http://dspace.nulau.edu.ua/bitstream/123456789/5313/1/Zolotaryova_337.pdf)

державних субсидій, пільг та компенсацій, на яких концентрують увагу служби соціального забезпечення (які є архаїчними, «радянськими» за походженням формами вирішення соціальних проблем), адже іноді вона вирішує такі проблеми, які можуть бути не передбачені жодним соціальним законом, але невирішеність яких суттєво знижує якість життя окремих громадян або груп, погіршуючи соціальну справедливість загалом та підвищуючи рівень конфліктогенності у суспільстві.

Саме тому, наприклад, студенти американських вишів, що спеціалізуються на соціальній роботі, називаються «people persons», тобто фахівці з індивідуального спілкування та налагодження взаємодії з іншими, що підкреслює важливість саме *індивідуальної роботи й уміння знайти особистісний контакт* із кожним клієнтом.

Крім того, **соціальна робота – це ще й систематичні зусилля полегшити невідале пристосування людини до суспільства** (яке людина іноді хибно компенсує алкоголем чи іншими залежностями, агресією та покірністю), допомогти їй у соціальній адаптації та реабілітації, у самореалізації та особистісному зростанні. Тобто **соціальна робота** відрізняється від **філантропії**, благодійництва та подібних різновидів діяльності **своєю орієнтацією не тільки на допомогу у вирішенні проблем особистості чи соціальної групи, але й на розвиток у них техніки подолання труднощів і набуття навичок самопомоги**.

Міжнародна асоціація соціальних працівників (ISSA) основні цілі соціальної роботи визначає таким чином: (1)*представництво й захист* інтересів клієнтів, (2)*допомога у кризових ситуаціях, створення сприятливих умов* для повноцінної життєдіяльності, (3)*збільшення ступеня самостійності та відповідальності* індивідів за власне життя й прийняття самостійних рішень, (4)*ліквідація утриманства*, (5)*сприяння людям у розкритті та застосуванні їх здібностей*.

Соціальна робота представляє інтереси та захищає права людей, які мають нерівні потенційні можливості порівняно з іншими через свою несхожість, вади, хвороби, бідність, статус, кризові та дискримінаційні обставини, в яких вони опинилися. Американська національна асоціація соціальних працівників (NASW) визначає **соціальну роботу** як «професійну діяльність з надання такої допомоги індивідам, групам або громадам, яка збільшує або відновлює їх здатність до соціального функціонування та створює сприятливі для цього умови у громаді», маючи на меті «розвивати або відновлювати взаємовигідні стосунки між індивідом та суспільством для покращання *якості життя*<sup>8</sup> кожного його члена».

---

<sup>8</sup> <http://econ-house.ru/svitova-ekonomika/27/763-yakist-zhittya>; <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/conf/2009-1/doc/23.pdf>; [http://www.idss.org.ua/monografii/UNDP\\_QoL\\_2013\\_ukr.pdf](http://www.idss.org.ua/monografii/UNDP_QoL_2013_ukr.pdf); <http://gazeta.dt.ua/socium/yakist-zhittya-na-shlyahu-do-adekvatnosti-.html>; <http://www.academy.gov.ua/ej/ej13/txts/Popova.pdf>; [http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/174/1/Quality of life in the region.pdf](http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/174/1/Quality%20of%20life%20in%20the%20region.pdf);

### ***Зміст діяльності соціальних працівників визначається очікуваннями суспільства:***

чим гуманнішим і соціально чутливим стає суспільство, чим більше терпимості воно виявляє до соціальних відмінностей та більше співчуття до вразливих і нужденних верств, тим ширшим і різноманітнішим стає обсяг роботи соціальних працівників і більшою потреба в цих фахівцях із індивідуальної взаємодії та інтеграції у суспільство *соціально виключених*<sup>9</sup>, *дезадаптованих*<sup>10</sup> та нужденних осіб. І тому Україні, щоби стати справді цивілізованим суспільством, необхідно значно розширити *існуюче у нас і радянське за походженням розуміння соціальної роботи як чиновницького розподілу пільг та виплат*, особливо в умовах, коли ці пільги та виплати скорочуються і девальвуються.

Отже, найближче, мінімальне **завдання соціальної роботи** – це (1)*встановлення взаємодії клієнтів із системами, які надають послуги або мають необхідні ресурси для вирішення проблем клієнтів*. Більш перспективне завдання соціальної роботи – (2)*сприяти ефективному й гуманному функціонуванню цих систем і розвитку їх відповідності потребам клієнтів* (тобто сприяти покращанню практичного надання ними соціальних послуг, потрібних клієнтам). А головне завдання (завдання-максимум) соціальної роботи – це є (3)*розширення можливостей та самостійності клієнтів у подоланні своїх проблем*.

### **1.2. Етичні та психологічні принципи соціальної роботи**

**Соціальний працівник** – це людина, котра має високий рівень знань про те, як запобігти, зменшити та усунути соціальні проблеми, а також – добре натреновані навички міжособистісної комунікації (зокрема – вільного й рівного, партнерського спілкування з людьми за межами ближнього кола). Освіта соціального працівника передбачає володіння знаннями та навичками вчителя, лікаря, адвоката, психолога-консультанта, соціолога-практика, вміння співчувати й рішуче діяти. А його робота базується на особистій переконаності у найвищій пріоритетності для суспільства прав людини та соціальної справедливості, поваги до відмінностей та колективної відповідальності за долю кожного члена громади.

Таким чином, етичні принципи соціального працівника є не просто набором красивих фраз, які люблять виголошувати на зборах, але ніхто не виконує. Це правила, що дозволяють йому виконувати зазначену морально тяжку роботу якісно й ефективно, а головне – без шкоди для власного психічного й фізичного здоров'я. Цими **найголовнішими принципами**, або інакше цінностями соціального працівника, є **толерантність** та **ініціативність** (громадянська

<sup>9</sup> <http://dspace.nbu.gov.ua/xmlui/bitstream/handle/123456789/8940/08-Revimizeva.pdf?sequence=1>;

<http://commons.com.ua/sotsialne-viklyuchennya-u-miskomu-sere/>; [http://www.apfs.in.ua/v4\\_2015/25.pdf](http://www.apfs.in.ua/v4_2015/25.pdf)

<sup>10</sup> [http://adhdportal.com/book\\_1361\\_chapter\\_8\\_2.2\\_Soalno\\_dezadaptovana\\_povednka\\_dtejj.html](http://adhdportal.com/book_1361_chapter_8_2.2_Soalno_dezadaptovana_povednka_dtejj.html); [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Vnadps\\_2013\\_1\\_19.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Vnadps_2013_1_19.pdf); <http://esnuir.eenu.edu.ua/bitstream/123456789/1954/1/Semencha.pdf>

*активність*): інакше кажучи, він повинен бути небайдужим щодо негараздів оточуючих людей, він не повинен пасивно чекати їх прохання, але його активність не може бути нав'язливою та насильною. Однак *активно* працюючи із людьми, що «заплуталися», він не повинен напоумляти й повчати, критикувати і зарозуміло жаліти своїх підопічних, адже його *терпимість* має бути не формальною і удаваною позою, а щирим розумінням і визнанням того, що люди різні, але рівні, і кожен має право на помилки та свободу їх здійснення – без інквізиційного примусу негайно виправлятися і каятися у гріхах.

Професор Бристольського університету Ф.Парслоу вважає, що соціальна робота ґрунтується на трьох найважливіших цінностях:

- вірі у цінність кожної особистості;
- вірі у право кожного індивіда на самостійний вибір у житті;
- вірі у можливість індивіда змінюватись<sup>11</sup>.

Автори збірника «Навчання соціальної роботи» Ш. Рамон та Р. Саррі наводять перелік загальних цінностей соціальної роботи, передусім таких як:

- право особистості на підтримку суспільства, коли вона не захищена або їй загрожує біда;
- право на повагу;
- право на самовизначення, якщо це не пов'язано з ризиком для цієї людини (або оточуючих);
- право на помилку;
- відповідальність особистості за свої дії<sup>12</sup>.

На думку шведського дослідника соціальної роботи Л. Люндквіста, великого поширення у соціальній роботі дістали такі цінності як:

- право на самовизначення;
- принципи добра, щастя;
- принцип мінімізації шкоди.

У різних джерелах наводять повніший перелік цінностей:

- прагнення до пріоритету особистості відносно суспільства;
- повага конфіденційності у стосунках із клієнтами;
- готовність відокремити особисті почуття і потреби від професійних стосунків;
- прагнення до соціальних змін, які відповідають соціально пізнаним проблемам;
- готовність до передачі знань і вмінь іншим;
- повага до індивідуальних та групових відмінностей;

---

<sup>11</sup> Цит. по: Парслоу Ф. Ценности социальной работы / Ф. Парслоу // Что такое социальная работа? – Амстердам; Киев, 1996. – С. 11.

<sup>12</sup> Цит. по: Обучение социальной работе: преемственность и инновации / под ред. Ш. Рамон и Р. Сарри. – М., 1996. – С. 9–10.

- прагнення до розвитку здібності клієнта допомогти самому собі;
- готовність діяти від імені клієнта, незважаючи на можливу *фрустрацію*<sup>13</sup>;
- прагнення до соціальної справедливості, до економічного, фізичного і розумового благополуччя всіх членів соціуму;
- прагнення до високих стандартів особистої та професійної етики<sup>14</sup>.

Крім того, соціальний працівник повинен засвоїти такі **психологічні принципи індивідуальної діяльності**, додержання яких зробить його більш ефективним і стійким до стресів:

1) **не завдавай шкоди** (це головний принцип справжнього лікаря: прагнучи допомогти, ти маєш розуміти, що це не завжди можливо, а тому пріоритетом має бути – не зашкодити!); цей принцип має логічним наслідком вимогу: *не перебільшуй ролі допомоги* (надмірні сподівання приводять до розчарувань і байдужості, а тому необхідно тверезо розуміти: допомога не може змінити життя людини та її саму, а тим більше – усе суспільство, вона може допомогти людині змінити своє життя, а відтак і себе, і саме це і є завданням-максимум соціальної роботи);

2) **не вважай нікого винним у тому, що з людиною відбувається**<sup>15</sup> (не думай, що причини її бід – у її характері чи нездарності); цей принцип має логічним наслідком вимогу: *не приховуй від людини (клієнта) негативний сенс його хибних вчинків*, але водночас *не узагальнюй оцінювання окремої дії до рівня вироку їй як особистості*, - щоби людина через це не «ставила на собі хрест»;

3) **будь на рівних із клієнтом** (не вважай його гіршим за себе, а тому не «лікуй» і не повчай його, не приймай за нього рішення, а лише консультуй і сприймай будь-яке його рішення як належне); цей принцип має логічним наслідком вимоги: *утримуйся від критичних суджень та орієнтуйся на прагнення й бажання клієнта; будь доступним, відкритим, гнучким і толерантним у прийнятті його рішень*, - щоби підтримувати довірливі стосунки з ним та спиратись у своїй роботі на його добру волю та згоду;

4) **допоможи людям допомогти собі** (соціальний працівник – не чиновник, а тому він не приймає рішення про надання допомоги, а лише консультує, де, яку допомогу і як можна одержати, просвіщає і надихає клієнта на власну активність, прагнучи вивести його на рівень самозабезпечення та повної інтеграції у суспільстві);

<sup>13</sup> Фрустрація – психічний стан, що виникає при реальній або уявній перешкоді, яка заважає досягненню мети. Людина у стані фрустрації переживає напруження, тривогу, відчай, безвихідь, гнів, лють тощо.

<sup>14</sup> Цит. по: Інформаційно-методичний бюлетень Української асоціації соціальних педагогів та спеціалістів по соціальній роботі. – Донецьк, 1992. – №1. – С. 89.

<sup>15</sup> Адаже це т.зв. «фундаментальна помилка атрибуції», про яку див.: <http://kosmos-ukraine.blogspot.com/2013/03/blog-post.html>

5) **вір у здатність клієнта до змін** (навіть якщо він не хоче допомоги і не прагне змін або в нього не виходить їх досягти, треба надихати його власним оптимізмом і пропонувати йому нові можливості та цілі); цей принцип має логічним наслідком вимоги: *допомагай людям дізнатися про власні ресурси та можливості їх розкриття; збільшуй кількість варіантів вибору для клієнта; перетворюй його незадоволення на прагнення змін;*

6) **демонструй, що ти поряд із клієнтом заради нього і заради таких, як він** (тобто не підтримуй його зосередженість на собі та жалість до себе, а підкреслюй, що його успіхи потрібні його родині, іншим таким, як він, і всій місцевій громаді). Цей принцип має логічним наслідком вимогу: *прагни до того, щоби вирішити не тільки його особисту проблему, а всі подібні проблеми;*

7) **практикуй те, що ти знаєш, і те, у що віриш** (не працюй формально і бездушно, «для галочки» у звіті, адже у безпосередній роботі з людьми це знижує їх довіру та ефективність роботи і призводить соціальних працівників до «емоційного вигорання» і психосоматичних розладів). А щоб знати все, що треба, і вірити у це, **продовжуй самонавчання постійно і безперервно**<sup>16</sup>.

### 1.3. Клієнти та функції соціальної роботи.

Групи потенційних **клієнтів соціальної роботи**:

- соціально вразливі особи, безробітні, бездомні, дискриміновані та *стигматизовані*<sup>17</sup>;
- особи, які мають низькі доходи через безробіття, відсутність годувальника, фізичні вади, низький рівень професійної підготовки тощо;
- неповні родини, в яких дитину виховує лише один із батьків, та в яких мають місце серйозні конфлікти;
- родини, в яких є проблеми дитячої занедбаності, сексуальних, фізичних зловживань стосовно дитини або одного з партнерів;
- ВІЛ-інфіковані люди та їх родини;
- особи, які порушили закон і були за це покарані;
- вагітні дівчата-підлітки;
- особи з нетрадиційною сексуальною орієнтацією, які мають особисті або сімейні проблеми;
- особи, які мають соматичні (тілесні) чи психічні захворювання або інвалідність;
- особи, залежні від алкоголю чи наркотиків та їх родини;

<sup>16</sup> Зокрема, читай спеціальну літературу, напр. журнал «Соціальна робота в Україні: теорія і практика». Див. тут: <http://ligasocial.org.ua/index.php/2010-08-31-16-47-51-q-q>

<sup>17</sup> <http://helpme.com.ua/ua/article/id.5/cid.2/default.html>; <http://www.psyobsor.org/1998/6/2-1-1.php>

– іммігранти та меншини, які мають недостатні ресурси та можливості, або ті, хто став жертвою расизму, *сексизму* або інших форм дискримінації;

– особи із затримками розвитку (інваліди розвитку) та їх родини;

– особи похилого віку, які не можуть адекватно функціонувати;

– мігранти та біженці, які не мають достатньо необхідних життєвих ресурсів;

– особи, які потерпають від безробіття, відсутності житла, бідності та злиднів;

– особи, які потерпають від громадянських та міжнаціональних конфліктів;

– особи, які постраждали чи переховуються від домашнього, культового та іншого насильства;

– діти, які мають проблеми, пов'язані з батьківською жорстокістю та неналежним вихованням;

– діти, які мають проблеми, пов'язані з навчанням у школі, та їх родини;

– діти, які мають проблеми, пов'язані з опікунством і усиновленням;

– особи, які перебувають у стресовому стані, пов'язаному з травмувальними подіями (вихід на пенсію, смерть близької людини тощо), а також діти, які залишили сім'ю.

#### **Основні функції соціального працівника:**

1) безпосереднє надання соціальних послуг (прийняття рішень та організація надання пільг та практичної допомоги; індивідуальне або групове консультування; поширення інформації та просвіта);

2) координування надання соціальних послуг (переспрямування до іншої ресурсної системи або посередництво із нею; представництво та адвокація клієнта; виконання ролі арбітра або експерта у ситуаціях взаємодії різних систем, зокрема – функції пробації);

3) сприяння розвитку систем, що надають соціальні послуги (експертиза організаційних структур та соціальний аудит цих систем, розроблення програм та процедур їх роботи, їх адміністративний менеджмент, представлення інтересів громад при прийнятті рішень цими системами, дослідження громадської думки та особливостей окремих груп клієнтів, експертиза та розвиток діяльності недержавних організацій, зокрема через фандрайзинг та краудфандинг, організація волонтерської роботи та використання соціальних медіа як каналів для PR-просування громадських організацій та вирішення соціальних проблем);

4) сприяння розвитку кадрового потенціалу державних та недержавних організацій (аудит та розвиток «людського капіталу», кадровий аудит, підбір, розставлення і ротація кадрів, «профілювання посад», адаптація новачків, створення команди, формування «корпоративної культури», розвиток персоналу та його атестація, розроблення програм матеріального і морального стимулювання персоналу, оцінювання та розвиток його мотивації);

5) сприяння розвитку клієнтів соціальних послуг (проведення тренінгів, майстер-класів, коучингу та інших видів консультування, аутріч-робота та імпауермент);

б) сприяння розвитку «соціального капіталу» соціальних меншин (соціальний аудит суспільних функцій підприємництва, громадянська просвіта та освіта, проектно-інноваційна діяльність щодо забезпечення прав людини, охорони довкілля, боротьби з бідністю та вирішення інших соціальних проблем, включаючи проблеми територіальних общин, зокрема шляхом самоорганізації та самоокупності, через отримання доходів від власної діяльності, етнічне підприємництво).

#### **1.4. Рівні соціальної роботи та необхідні здібності, вміння і навички**

Усі перелічені функції *соціальної роботи реалізуються на трьох рівнях:*

1) *робота із конкретними випадками* (із індивідами та сім'ями, у конкретних ситуаціях, зокрема так званий кейс-менеджмент);

2) *групова робота* (наприклад, із підлітковими угрупованнями, бандами);

3) *робота із місцевою громадою* (міста, села або цілого регіону).

Жоден із цих рівнів не є більш важливим і почесним, аніж інші, але кожен вимагає особливих здібностей і прагнень.

*Перший рівень роботи* передбачає з боку соціального працівника насамперед комунікабельність, терпимість, бажання допомогти та гнучкість у вирішенні конкретних проблем. Натомість *другий рівень роботи* вимагає, крім названого, розуміння механізмів групової взаємодії та вироблення лідерських якостей. І, нарешті, *третій рівень роботи* доступний лише тим, хто здатен досліджувати та розуміти соціальні закономірності і вміє на їх основі розробляти науково обґрунтовані і водночас технологічно деталізовані проекти практичного вирішення місцевих соціальних проблем та недопущення їх поновного виникнення.

По суті, на початковому, *першому рівні соціальної роботи* може успішно працювати кожен, хто має достатньо бажання (правильніше сказати – мотивації) для морально складної роботи з людьми, які потребують допомоги, але не завжди вміють нею користуватися. Ця робота виснажує, причому виснажує і у тому разі, якщо дуже ревно до неї ставишся (що не правильно, адже стаєш нав'язливим і деспотичним), і у протилежному разі – коли розчаровуєшся від її невдячності та стаєш байдужим до людей і пасивним (адже це самообман – ти продовжуєш витрачати душевні сили, просто не зізнаєшся собі у цьому).

А для того щоб робота не виснажувала, потрібна та сама *толерантність*, про яку вже йшла мова і яка чудово поєднується із розумною соціальною та душевною *активністю* (не нав'язливою і не байдужою). Щоправда, на практиці *терпимість* легше проголосити, аніж засвоїти її на рівні душевної звички, щоби не впадати ні в безпринципне потурання своїм



підопічним, ні в параноїдальне приписування їм вини в усьому, що із ними сталося (тому й потрібна згадувана також *ініціативність* у самостійній роботі соціального працівника над собою). Головний *спосіб досягнення реальної толерантності* – це *більш широкий погляд на речі*: скажімо, вовк здається нам «поганим», якщо ми оцінюємо його з точки зору долі загризеного ягняти, але якщо ми оцінюємо його як елемент екологічної системи, то моральні вирокі стають незастосовними в принципі.

Втім, можна вважати, що інтелектуальних сил на першому, *індивідуальному рівні роботи* майже не вимагається (вони потрібні хіба що на етапі навчання – для вироблення філософського, стоїчно-толерантного ставлення до клієнтів). При достатньому бажанні і не надмірній нав'язливості кожен може не тільки вирішити будь-яку індивідуальну проблему, але ще й зробити це так, аби дане рішення справді допомогло людині, а не лише відстрочило її біди. І тут варто згадати, що завдання-максимум соціальної роботи – це не прив'язування клієнтів до постійного постачання їм соціальної допомоги, а навпаки – *розширення можливостей та самостійності клієнтів у подоланні своїх проблем*. А це завдання неможливо вирішити без зміни соціального середовища клієнта, тобто без переходу на другий рівень роботи.

А вже на *другому, груповому рівні соціальної роботи* потрібно не лише засвоїти певні закономірності розвитку групових відносин, але й зрозуміти, що від людини у групі майже нічого не залежить: вона є коліщатком у механізмі групи і жодним чином не хоче з нього випадати (піти проти групи можуть собі дозволити лише нечисленні природжені лідери). А отже, і *впливати на людину необхідно через її групу або через інтегрування її до іншої групи*, такої, де вітають самостійність і незалежність. І *це завдання вимагає від соціального працівника уміння мислити більш глобально і стратегічно, бути принциповим і рішучим, і виявляти, завдяки цьому, лідерські якості як щодо клієнта, так і до його групи*. У цьому разі потрібно не лише не шукати винних, але ще й уміти бачити спільні причини, що стоять за схожими подіями («бачити за деревами ліс»), а це доступно далеко не кожному, і ці навички треба свідомо у собі тренувати.

Нарешті, на *третьому рівні соціальної роботи* потрібне вміння аналізувати ще більш масштабні, суспільні явища. Якщо на індивідуальному рівні необхідним буває допомогти клієнту боротися із певними його хибними звичками та уявленнями (не засуджуючи його, але й не соромлячись по-дружньому сказати йому про них), то на груповому рівні вже ні з ким боротися не треба. На цьому рівні не просто немає «винних», але й карати нікого не можна, – бо жодне «коліщатко» не винне у вчинках групи, а ці вчинки спричинені певною спільною потребою (яку можна навчити задовольняти більш конструктивним шляхом). Натомість проблеми соціального рівня не можна вирішити ні подоланням чийхось негативних рис, ані

лідерським організуванням найрозумнішого задоволення потреб групи (через створення правил і традицій).

На третьому рівні необхідними стають зміни у способах і механізмах державного чи муніципального управління проблемними суспільними явищами: *необхідно змінити роботу бюрократичного апарату*, причому не шляхом зміни особистостей, а *шляхом перерозподілу повноважень – від чиновників до самоорганізованих громадських структур, від монополізації контролю до його багатополюсності*. А це вже не просто «задача» для адміністративного менеджменту, це завдання на моделювання багаторівневої системи суспільних відносин, прихованих і явних залежностей, способів задоволення нагальних потреб і перерозподілу потоків матеріальних та моральних благ, взаємного контролю і взаємної довіри тощо. І щоби не «наламати дров», рубаючи з плеча по всьому, що іноді від необізнаності та невігластва здається «дурним» і зайвим, необхідно спершу провести всебічні дослідження, вибудувати модель наявних відносин, а вже потім вирішувати, як і чим її можна покращити. Не варто казати, як мало людей дійсно на це здатні.

### **1.5. Способи навчання соціальній роботі та можливості використання одержаних компетенцій**

Головним і найбільш дієвим способом навчання соціальній роботі є тренінгове навчання і практична діяльність. Перша частина цього способу передбачає ігрове моделювання складних ситуацій, розгляд допущених помилок та прикладне засвоєння теоретичних правил психології, соціології та педагогіки; а друга частина передбачає застосування одержаних знань та набутих навичок у реальних ситуаціях соціальної роботи. Такий спосіб навчання ще називають дуальною освітою, що поєднує практичну роботу за спеціальністю (на реальній посаді й на реальному виробництві) з навчанням у ВНЗ – кілька днів на тиждень на підприємстві чи в установі та кілька днів навчання у виші (або окремі модулі)<sup>18</sup>.

Сьогодні у сфері соціальної роботи України діють різноманітні структури:

- територіальні Центри зайнятості, Служби соціального розвитку на підприємствах;
- Фонди соціальної адаптації молоді, Соціальні служби для сім'ї, дітей та молоді, Служби у справах неповнолітніх;
- Державний фонд сприяння молодіжному житловому будівництву при Міністерстві регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України;
- Управління праці та соціального захисту населення державних адміністрацій;
- Фонд соціального страхування України;

---

<sup>18</sup> Див.: <http://www.tatsachen-ueber-deutschland.de/uk/osvita-nauka-doslidzhennja/inhaltsseiten/hintergrund/dualna-sistema-profesiinoji-osviti.html?type=1>

- Управління соціально-психологічної роботи із засудженими апарату Державної пенітенціарної служби України;
- Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів;
- Державна служба з питань інвалідів та ветеранів;
- Управління Пенсійного фонду;
- територіальні Центри соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян при державних адміністраціях;
- Державна служба з питань праці Міністерства соціальної політики України;
- Державна служба у справах ветеранів війни та учасників АТО Міністерства соціальної політики України;
- міжрегіональні Центри соціально-трудової, професійної та медичної реабілітації інвалідів Міністерства соціальної політики України<sup>19</sup>;
- Уповноважений Верховної Ради України з прав людини (омбудсман<sup>20</sup>);
- Уповноважений Президента України з прав дитини;
- Державна міграційна служба України (з питань захисту прав емігрантів та іммігрантів<sup>21</sup>);
- Державна пенітенціарна служба України (з питань захисту прав ув'язнених<sup>22</sup>);
- *служби пробації*<sup>23</sup> (зокрема волонтери), *судові вихователі*<sup>24</sup> та органи *ювенальної юстиції*<sup>25</sup> (усі – в майбутньому);
- будинки-інтернати та пансіонати;
- Кризові центри та притулки для дітей та дорослих;
- реабілітаційні центри для людей з особливими потребами, для тих, хто страждає важкими захворюваннями, для військових, які пережили посттравматичний стресовий розлад (ПТСР);
- соціально-психологічні відділи на підприємствах, у навчальних закладах, військових частинах, установах внутрішніх справ та відбуття покарання;
- десятки тисяч громадських організацій, що займаються наданням соціальних послуг, захистом прав, профілактикою соціальних та особистих проблем, формуванням здорового способу життя<sup>26</sup>.

<sup>19</sup> Див. про систему органів соціального захисту населення: <http://uristinfo.net/adminpravo/50-jup-bitjak-administrativne-pravo-ukrayini/968-glava-40-upravlinnja-v-sferi-sotsialnogo-zahistu-naselennja.html>; <http://readbookz.com/book/173/5555.html>

<sup>20</sup> Див.: <http://www.ombudsman.gov.ua/>

<sup>21</sup> <http://migraciya.com.ua/news/the-state-migration-service-of-ukraine/>

<sup>22</sup> <http://www.kvs.gov.ua/peniten/control/main/uk/publish/category/643789>

<sup>23</sup> <http://bd.just.odessa.gov.ua/348-nove-v-zakonodavstv-probacya.html>

<sup>24</sup>

<http://www.scourt.gov.ua/clients/vs.nsf/0/6CC9A777EA0C3442C2256FF80046C078?OpenDocument&CollapseView&RestrictToCategory=6CC9A777EA0C3442C2256FF80046C078>

<sup>25</sup> <http://sd.net.ua/2012/07/12/yuvenalnaya-yusticiya-i-ukraina.html>; <http://www.viche.info/journal/2126/>

Втім, соціальний працівник може проявити набуті компетенції не лише у цих закладах. Адже володіння знаннями та навичками соціальної роботи дозволяє також успішно виконувати обов'язки таких сучасних професій, як:

– **соціальна інженерія** (діяльність щодо соціальної експертизи організаційних структур та трансформації суспільно-наукових знань у конкретні соціальні проекти і програми стабілізації, удосконалення та модернізації існуючих соціальних інститутів<sup>27</sup>, їх адміністративний менеджмент<sup>28</sup>);

– **HR-менеджмент** (Human Resources Management – аудит<sup>29</sup> та розвиток «людського капіталу»<sup>30</sup>, підбір, розстановлення і ротація кадрів - «рекрутинг», «профілювання посад», кадровий аудит - «personnel assessment»<sup>31</sup>, адаптація новачків, створення команди - «team building», формування «корпоративної культури», розвиток персоналу та його атестація, розроблення програм матеріального і морального стимулювання персоналу, оцінювання та розвиток його мотивації<sup>32</sup>, проведення тренінгів, «івент-менеджмент»);

– **соціальне підприємництво**<sup>33</sup> (розвиток «соціального капіталу»<sup>34</sup>, соціальний аудит суспільних функцій підприємництва<sup>35</sup>, громадянська просвіта та освіта, проектно-інноваційна діяльність із забезпечення прав людини, охорони довкілля, боротьби з бідністю та вирішення інших соціальних проблем, зокрема проблем територіальних обшин насамперед шляхом самоорганізації та самоокупності, через отримання доходів від власної діяльності<sup>36</sup>, РМ – «проект-менеджмент»<sup>37</sup> або керівництво проектом);

---

<sup>26</sup> Семигіна Т. Робота в громаді: практика й політика / Тетяна Семигіна; Нац. ун-т «Києво-Могилянська академія», Школа соціальної роботи ім. В. І. Полтавця. – Київ: КМ Академія, 2004. – 178 с. – С. 42–44.

<sup>27</sup> [http://sd.net.ua/2010/08/08/social\\_engineering.html](http://sd.net.ua/2010/08/08/social_engineering.html); <http://bibliograph.com.ua/menedzhment-2/166.htm>;  
<http://pte.dit.edu.ua/article/view/19470>;

<sup>28</sup> <http://www.jobs.ua/dkhp/articles-3666/>; [http://novyn.kpi.ua/2007-2-2/23\\_Petrova.pdf](http://novyn.kpi.ua/2007-2-2/23_Petrova.pdf)

<sup>29</sup> [http://www.globecsi.ru/Articles/SA\\_Litera/9.pdf](http://www.globecsi.ru/Articles/SA_Litera/9.pdf)

<sup>30</sup> [http://www.experts.in.ua/baza/analitic/index.php?ELEMENT\\_ID=11380](http://www.experts.in.ua/baza/analitic/index.php?ELEMENT_ID=11380);  
<http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1712>; <http://library.if.ua/book/40/2664.html>;  
<http://www.khai.edu/csp/nauchportal/Arhiv/EUPMG/2014/EUPMG314/Pavlenko.pdf>; [http://www.ukr-socium.org.ua/Arhiv/Stati/2\\_2010/114-122\\_2'10\\_-13.pdf](http://www.ukr-socium.org.ua/Arhiv/Stati/2_2010/114-122_2'10_-13.pdf)

<sup>31</sup> [http://pro스팅.com.ua/index.php?option=com\\_content&view=article&id=26&Itemid=50](http://pro스팅.com.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=26&Itemid=50);  
<http://psychologiya.com.ua/assessment-center.html>; <http://pravo-ukraine.org.ua/blogs/hr/hr-stati/4550-assessment-v-roznychnoj-seti-opyt-i-shishki>; <http://www.management.com.ua/hrm/hrm006.html>; <http://www.e-executive.ru/community/articles/682776/index.php?page=0>

<sup>32</sup> Див.: Управління трудовим потенціалом. - Навч. посіб. [Електронний ресурс] / В.С. Васильченко, А.М. Гриненко, О.А. Грішнова, Л.П. Керб - Київ: КНЕУ, 2005. – 403 с– Режим доступу: (<http://buklib.net/books/21930/>)

<sup>33</sup> <http://www.socialbusiness.in.ua/index.php/novyny/v-sviti/155-rol-derzhavy-u-rozvytku-sotsialnoho-pidpriemnytstva-ievropeyskiyi-ta-amerykanskyi-dosvid>; <http://polit.ru/article/2012/03/23/Kerlin/>; [http://sedc.lviv.ua/text-pro\\_sotsialne\\_pidpriemnytstvo.html](http://sedc.lviv.ua/text-pro_sotsialne_pidpriemnytstvo.html); <http://www.britishcouncil.org.ua/programmes/society/social-enterprise-development>; <http://www.litmir.co/bd/?b=256509>

<sup>34</sup> [http://www.zgia.zp.ua/gazeta/VISNIK\\_35\\_11.pdf](http://www.zgia.zp.ua/gazeta/VISNIK_35_11.pdf); <http://www.ji.lviv.ua/n53texts/fukuyama.htm>; [http://nbuv.gov.ua/j-PDF/nvhatat\\_2013\\_4\\_10.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-PDF/nvhatat_2013_4_10.pdf); <http://www.pravda.com.ua/columns/2013/06/10/6991590/>

<sup>35</sup> <http://www.ukrcoop-journal.com.ua/2010-3/num/chizhevska.htm>; <http://www.lib.ua-ru.net/diss/cont/488928.html>;  
[http://studme.com.ua/12701012/sotsiologiya/rol\\_sotsialnogo\\_audita\\_deyatelnosti\\_sotsialnyh\\_uchrezhdeniy.htm#15](http://studme.com.ua/12701012/sotsiologiya/rol_sotsialnogo_audita_deyatelnosti_sotsialnyh_uchrezhdeniy.htm#15)

<sup>36</sup> [http://nashe-misto-sel.at.ua/publ/suspilstvo\\_kultura\\_istorija/decentralizacija\\_chi\\_zlamaemo\\_stereotipi/4-1-0-299](http://nashe-misto-sel.at.ua/publ/suspilstvo_kultura_istorija/decentralizacija_chi_zlamaemo_stereotipi/4-1-0-299);  
<http://blogs.korrespondent.net/blog/politics/3511766/>

<sup>37</sup> <http://www.pmphelp.net/index.php?id=316>; <http://www.work.ua/ua/articles/subject/396/>

– **менеджмент громадських організацій** (стимулювання громадянської активності, організація волонтерської роботи, експертиза та розвиток діяльності громадських організацій<sup>38</sup>, фандрайзинг<sup>39</sup>, зокрема краудфандинг<sup>40</sup>, а також SMM (Social Media Marketing) – використання соціальної реклами<sup>41</sup> та соціальних медіа як каналів для PR-просування громадських організацій та вирішення соціальних проблем<sup>42</sup>);

– **соціальна діагностика**<sup>43</sup> та **прогностика**<sup>44</sup> (оцінювання стану та тенденцій розвитку людського та соціального капіталу, моніторинг соціальних проблем та потреб);

– **робота з клієнтами** (Account Manager – пошук клієнтів, проведення переговорів та управління взаємовідносинами з ними, CR-менеджер – робота із претензіями, їх узагальнення та контроль якості обслуговування клієнтів у рамках «Corporate Responsibility»<sup>45</sup>, соціальна робота з прохачами та скаржниками у безпосередній комунікації чи в колл-центрах, у службах зайнятості та профорієнтації, муніципальних або державних управлінських структурах<sup>46</sup>, нетворкінг<sup>47</sup>);

– **представництво** та **адвокація**<sup>48</sup> інтересів клієнтів, **соціальна мобілізація**<sup>49</sup> на вирішення їх проблем, **медіація**<sup>50</sup> в умовах міжгрупового та міжособистісного конфлікту;

– **соціально-супровідна, соціально-інтегрувальна та соціально-корекційна робота** (із «складними» підлітками, людьми, схильними до суїцидальної поведінки та до насильства у сім'ї, у кризових центрах та центрах психологічної реабілітації, в пенітенціарних закладах та

<sup>38</sup> <http://gurt.org.ua/news/informator/>

<sup>39</sup> <http://naub.oa.edu.ua/2014/fandrajzinh-yak-systema-poshuku-dzherel-finansuvannya-dlya-hromadskiyh-orhanizatsij-ukrajinskyj-ta-zarubizhnyj-dosvid/>; <http://pidruchniki.com/1640011652741/ekonomika/fandrajzing>

<sup>40</sup> <http://gurt.org.ua/news/recent/23314/>; <http://life.pravda.com.ua/society/2013/03/1/122203/>

<sup>41</sup> <http://www.eco-live.com.ua/category/klyuchov%D1%96-slova/reklama>

<sup>42</sup> <http://igroup.com.ua/seo-articles/smm/>; <http://umistudio.com/smm/>

<sup>43</sup> [http://studme.com.ua/15970122/sotsiologiya/kompleksnye\\_tehnologii\\_sisteme\\_sotsialnoy\\_raboty.htm](http://studme.com.ua/15970122/sotsiologiya/kompleksnye_tehnologii_sisteme_sotsialnoy_raboty.htm); <http://www.info-library.com.ua/books-book-123.html>; [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/regek\\_2013\\_1\\_16.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/regek_2013_1_16.pdf)

<sup>44</sup> [http://eprints.kname.edu.ua/15959/1/ЛЕКЦИИ-СОЦ\\_ТЕХ.pdf](http://eprints.kname.edu.ua/15959/1/ЛЕКЦИИ-СОЦ_ТЕХ.pdf)

<sup>45</sup> Корпоративна відповідальність – це комплекс соціальних цінностей та саморегуляторних дій компанії, що реалізують інтереси суспільства і цим підвищують її загальну стійкість. Див.:

[http://tppe.econom.univ.kiev.ua/data/2013\\_28/zb28\\_19.pdf](http://tppe.econom.univ.kiev.ua/data/2013_28/zb28_19.pdf);

[http://studme.com.ua/12931209/sotsiologiya/korporativnaya\\_sotsialnaya\\_otvetstvennost.htm#56](http://studme.com.ua/12931209/sotsiologiya/korporativnaya_sotsialnaya_otvetstvennost.htm#56);

[https://ru.wikipedia.org/wiki/Корпоративная\\_социальная\\_ответственность](https://ru.wikipedia.org/wiki/Корпоративная_социальная_ответственность))

<sup>46</sup> [http://sdc-eu.info/RDF/3\\_26K\\_4.pdf](http://sdc-eu.info/RDF/3_26K_4.pdf); [http://www.freiraum-hamburgev.de/r\\_casemanagment.html](http://www.freiraum-hamburgev.de/r_casemanagment.html);

<http://do.teleclinica.ru/375182/>; <https://socfaactor.wordpress.com/2009/05/14/кейс-менеджмент/>

<sup>47</sup> <http://www.vedomosti.ru/newspaper/articles/2015/03/11/networking-s-aktsentom>; <http://studway.com.ua/networking-dlya-introvertiv/>; <http://forbes.ua/ua/opinions/1393609-yak-peretvoriti-networking-u-zadovolennya>;

<http://www.superjob.ru/pro/5118/>

<sup>48</sup> [http://autta.org.ua/files/files/СС\\_Адвокація.pdf](http://autta.org.ua/files/files/СС_Адвокація.pdf); [http://astau.org.ua/Files/DocLib/0039/advocacy\\_campaigns.pdf](http://astau.org.ua/Files/DocLib/0039/advocacy_campaigns.pdf);

<http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1427045457>

<sup>49</sup> <http://stoptb.in.ua/uk/rekomendacii/advokaciya-komunikaciya-socialna-mobilizaciya>;

<https://cei.org.ua/hrmanag/advokat/advokaciya-rivnosti-lgbt-na-robochomu-misci-13/>

<sup>50</sup> [http://www.vru.gov.ua/content/article/visnik05\\_12.pdf](http://www.vru.gov.ua/content/article/visnik05_12.pdf); [http://ukrmediation.com.ua/ua/about\\_center/about\\_mediation/](http://ukrmediation.com.ua/ua/about_center/about_mediation/);

[http://pidruchniki.com/12090810/psihologiya/mediatsiya\\_sposib\\_vregulyuvannya\\_konfliktiv](http://pidruchniki.com/12090810/psihologiya/mediatsiya_sposib_vregulyuvannya_konfliktiv);

<http://www.mediacia.com/what.htm>; <http://iii.ua/uk/news/mediaciya-yak-yavishche-ievropejskih-pravovidnosin-mediaciya-v-ukrayini-yak-efektivnij>; <http://mediations.com.ua/>

службах пробації<sup>51</sup>, налагодження соціальних комунікацій та профілактичної роботи із соціально вразливими, виключеними<sup>52</sup> та девіантними особами чи групами<sup>53</sup>, соціальними та культурними меншинами<sup>54</sup>, в т.ч. інтеграція їх у громаду, гейткіпінг<sup>55</sup> та фостеринг<sup>56</sup>, аутріч-робота<sup>57</sup> та імпаурмент<sup>58</sup>, зокрема через кейс-менеджмент<sup>59</sup> та соціальний патронаж, впровадження інклюзивної освіти, соціально-культурна анімація з дітьми та молоддю).

---

<sup>51</sup> <http://old.minjust.gov.ua/13956>; <http://www.viche.info/journal/943/>; <http://lib.iitta.gov.ua/7125/1/стаття5.Pdf>; [http://www.academia.edu/749753/СЛУЖБА\\_ПРОБАЦІЇ\\_КОНЦЕПЦІЯ\\_ЗАСАДИ\\_ДІЯЛЬНОСТІ\\_ОРГАНІЗАЦІЙНА\\_СТРУКТУРА](http://www.academia.edu/749753/СЛУЖБА_ПРОБАЦІЇ_КОНЦЕПЦІЯ_ЗАСАДИ_ДІЯЛЬНОСТІ_ОРГАНІЗАЦІЙНА_СТРУКТУРА)

<sup>52</sup> <http://boOk.net/index.php?p=achapter&bid=15816&chapter=1>; <http://bulletin-econom.univ.kiev.ua/articles/2014/160/3.pdf>;

[http://www.socd.univ.kiev.ua/sites/default/files/library/elopen/visnyk03\\_33.pdf](http://www.socd.univ.kiev.ua/sites/default/files/library/elopen/visnyk03_33.pdf); [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Znpkhist\\_2013\\_2\\_31.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Znpkhist_2013_2_31.pdf) <http://dspace.nbuv.gov.ua/xmlui/bitstream/handle/123456789/8940/08-Rev nizeva.pdf?sequence=1>; <http://commons.com.ua/sotsialne-viklyuchennya-u-miskomu-sere/>; [http://www.apfs.in.ua/v4\\_2015/25.pdf](http://www.apfs.in.ua/v4_2015/25.pdf)

<sup>53</sup> [http://eprints.zu.edu.ua/5193/1/vip55\\_18.pdf](http://eprints.zu.edu.ua/5193/1/vip55_18.pdf); <http://shkola.ostriv.in.ua/publication/code-211563D559234/list-AD0B80CF26>; <http://subject.com.ua/psychology/deviant/6.html>

<sup>54</sup> Див.: [https://uk.wikipedia.org/wiki/Меншина\\_\(соціологія\)](https://uk.wikipedia.org/wiki/Меншина_(соціологія)); <http://www.khpg.org/index.php?id=1080656187>

<sup>55</sup> [http://my-psy.ucoz.ua/publ/gejtkiping\\_jak\\_nova\\_filosofija\\_koncepcija\\_ta\\_mekhanizm\\_ukhvalennja\\_rishen\\_v\\_interesakh\\_ditej/1-1-0-180](http://my-psy.ucoz.ua/publ/gejtkiping_jak_nova_filosofija_koncepcija_ta_mekhanizm_ukhvalennja_rishen_v_interesakh_ditej/1-1-0-180)

<sup>56</sup> <http://pidruchniki.com/13340203/sotsiologiya/fostering>

<sup>57</sup> Аутріч-робота (від англ. outreach - розширення, охоплення) – робота з охоплення соціальними послугами цільової групи (зазвичай, закритої та соціально незахищеної) у звичному для її представників середовищі, інакше – робота в «полі», на вулицях, у місцях збору, тимчасової присутності або проживання людей, для яких ця соціальна робота здійснюється (і найчастіше – недержавними організаціями). Див.: <http://bukvar.su/sociologija/72674-Komponenty-modeleiy-autrigh-raboty.html>; <https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=1048721&Site=DG3-Pompidou>; <http://www.student-works.com.ua/kursovi/bjd/474.html>.

<sup>58</sup> Збільшення прав керувати власним життям з боку клієнтів із залежностями чи обмеженими можливостями, для підвищення їх самооцінки та мотивації змінювати своє життя. [Електронний ресурс] Введення у соціальну роботу. Навчальний посібник [Електронний ресурс] / Ред. В.В. Бурлака та ін. – Київ: Фенікс, 2001. – 288 С. – с.20–21. Режим доступу: <http://www.studfiles.ru/preview/2427144/page:2/>

<sup>59</sup> Комплексний соціальний супровід окремого випадку до його вирішення. Див.: <https://socfactor.wordpress.com/2009/05/14/кейс-менеджмент/>; <http://www.ua.undp.org/content/ukraine/uk/home/presscenter/articles/2015/02/23/-html>.

## Тема 2. Форми та методи соціальної роботи. Соціальна робота з різними групами клієнтів

### План

- 2.1. Форми соціальної роботи, їх цільова єдність та суспільна значимість.
- 2.2. Соціальна робота із бідними та безробітними.
- 2.3. Соціальна робота із сім'ями та дітьми.
- 2.4. Профорієнтаційна та тренінгова робота.
- 2.5. Кадрова робота з персоналом. Розвиток «людського капіталу».

Форми соціальної роботи є різні – від кабінетної роботи з прийняття рішень та організації надання пільг та практичної допомоги, координування надання соціальних послуг, захисту прав та інтересів клієнтів у різних державних та муніципальних службах, індивідуального або групового консультування та коучингу, поширення інформації та просвіти, - до медіації в умовах міжгрупового та міжособистісного конфлікту, вуличної аутріч-роботи та сприяння розвитку кадрового потенціалу відповідних державних та недержавних організацій. Всі ці та інші форми роботи ми почергово розглядаємо у кожній темі цього курсу. Втім, деякі з них варто розглянути самостійно, щоби краще зрозуміти, чим можна і необхідно займатися соціальному працівнику.

Як і у попередній лекції, наведемо для прикладу можливі сфери роботи та основні напрямки діяльності чи поля функціональних обов'язків майбутнього соціального працівника:

Посади/ вакансії	Функціональні обов'язки
Тренер-консультант, спеціаліст відділу кадрів, вчитель, HR-менеджер, аутріч-робітник, соціальний аніматор	<p>– Консультування з питань освіти та вибору професії (профорієнтація у школі та службах зайнятості, громадських організаціях та закладах одержання другої освіти).</p> <p>– Консультування у сфері міжособистісних відносин та якості життя (родинам – з питань планування сім'ї, усиновлення та опіки, гармонізації відносин та розлучення, дітям – з питань захисту та реалізації їх прав, людям похилого віку – з адаптації до особливих умов життя).</p> <p>– Сприяння розвитку клієнтів соціальних послуг (проведення тренінгів, майстер-класів, кар'єрного та <i>лайф-коучингу</i> та інших видів консультування, <i>аутріч-робота</i> та <i>імпауермент</i>, <i>соціально-культурна анімація</i>) – <i>абілітація</i><sup>60</sup> та <i>інтеграція</i><sup>61</sup> у суспільство осіб із психофізичними порушеннями, соціально вразливих, <i>виключених</i><sup>62</sup> та <i>девіантних</i><sup>63</sup> осіб чи груп, <i>соціальних та культурних меншин</i><sup>64</sup>, <i>паліативна допомога</i><sup>65</sup>.</p>

<sup>60</sup> <http://sibac.info/11788>; [http://www.rae.ru/use/?section=content&op=show\\_article&article\\_id=7784443](http://www.rae.ru/use/?section=content&op=show_article&article_id=7784443)

<sup>61</sup> [ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=5759&langId=uk](http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=5759&langId=uk); <http://nmcp.to.sumy.ua/wp-content/uploads/2013/10/1.pdf>;  
<http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/db/2013-1/doc/6/03.pdf>

<sup>62</sup> <http://bo0k.net/index.php?p=achapter&bid=15816&chapter=1>; <http://bulletin-econom.univ.kiev.ua/articles/2014/160/3.pdf>;

[http://www.socd.univ.kiev.ua/sites/default/files/library/elopen/visnyk03\\_33.pdf](http://www.socd.univ.kiev.ua/sites/default/files/library/elopen/visnyk03_33.pdf); [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Znpkhist\\_2013\\_2\\_31.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Znpkhist_2013_2_31.pdf)

<sup>63</sup> [http://pidruchniki.com/16850303/sotsiologiya/deviantna\\_povedinka](http://pidruchniki.com/16850303/sotsiologiya/deviantna_povedinka); <http://psychology.com.ua/klasifikaciya-vidiv-deviantno%D1%97-povedinki-volnova-l-m/>;

[http://ebooktime.net/book\\_156\\_glava\\_106\\_%20%20%20%20%D1%97-povedinka-volnova-l-m/](http://ebooktime.net/book_156_glava_106_%20%20%20%20%D1%97-povedinka-volnova-l-m/)

<sup>64</sup> Див.: [https://uk.wikipedia.org/wiki/Меншина\\_\(соціологія\)](https://uk.wikipedia.org/wiki/Меншина_(соціологія)); <http://www.khpg.org/index.php?id=1080656187>

<sup>65</sup> [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/srutip\\_2013\\_3-4\\_14.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/srutip_2013_3-4_14.pdf); [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/srutip\\_2013\\_3-4\\_15.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/srutip_2013_3-4_15.pdf)

Посади/ вакансії	Функціональні обов'язки
	<p>– Сприяння розвитку кадрового потенціалу державних та недержавних організацій (аудит та розвиток «людського капіталу»<sup>66</sup>, кадровий аудит, рекрутинг<sup>67</sup> – підбір, розстановлення і ротація кадрів, «профілювання посад», адаптація новачків, створення команди, формування «корпоративної культури», розвиток персоналу та його атестація, розробка програм матеріального і морального стимулювання персоналу, оцінка та розвиток його мотивації).</p> <p>– Соціально-супровідна, соціально-інтегративна та соціально-корекційна робота (із «складними» підлітками, людьми, схильними до суїцидальної поведінки<sup>68</sup> та до насильства в сім'ї, робота у кризових центрах та центрах психологічної реабілітації, в пенітенціарних закладах та службах пробації, налагодження соціальних комунікацій, профілактичної та корекційної роботи<sup>69</sup> із соціально вразливими, виключеними та девіантними особами чи групами, соціальними та культурними меншинами з метою інтеграції їх у громаду, зокрема через аутріч-роботу, імпауермент та кейс-менеджмент, запровадження інклюзивної освіти та соціальних гувернерів<sup>70</sup>, соціально-культурну анімацію з дітьми та молоддю).</p>

## 2.1. Форми соціальної роботи, їх цільова єдність та суспільна значимість

Усю різноманітність *форм соціальної роботи* можна поділити на *три рівні* (що вже розглянуті у 1-й темі), на кожному з яких складність завдань і вимоги до кваліфікації підвищуються:

1) *робота із конкретними випадками* (із індивідами та сім'ями, у конкретних ситуаціях, зокрема так званий кейс-менеджмент);

2) *групова робота* (наприклад, із підлітковими угрупованнями чи замкнутими релігійними спільнотами);

3) *робота із місцевою громадою* (міста, села або цілого регіону).

А головне цю роботу (на будь-якому рівні) треба вести із прицілом не просто на покращання умов життя конкретних клієнтів, груп або громад (що є лише її мінімальним завданням), але й на покращання організації цієї роботи відповідними службами, щоби

<sup>66</sup> [http://www.experts.in.ua/baza/analitic/index.php?ELEMENT\\_ID=11380;](http://www.experts.in.ua/baza/analitic/index.php?ELEMENT_ID=11380;)  
<http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1712;> [http://library.if.ua/book/40/2664.html;](http://library.if.ua/book/40/2664.html)  
<http://www.khai.edu/csp/nauchportal/Arhiv/EUPMG/2014/EUPMG314/Pavlenko.pdf>

<sup>67</sup> [http://www.jobs.ua/job\\_description/view/363/](http://www.jobs.ua/job_description/view/363/)

<sup>68</sup> [http://smerfero.com/sujitsydalna-povedinka-chomu-lyudy-vbyvayut-sebe/;](http://smerfero.com/sujitsydalna-povedinka-chomu-lyudy-vbyvayut-sebe/)  
[http://school134.dp.ua/index.php?option=com\\_content&view=article&id=159:-2014&catid=43:2012-12-14-08-18-35&Itemid=72](http://school134.dp.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=159:-2014&catid=43:2012-12-14-08-18-35&Itemid=72)

<sup>69</sup> [http://eprints.zu.edu.ua/5193/1/vip55\\_18.pdf;](http://eprints.zu.edu.ua/5193/1/vip55_18.pdf) [http://shkola.ostriv.in.ua/publication/code-211563D559234/list-AD0B80CF26;](http://shkola.ostriv.in.ua/publication/code-211563D559234/list-AD0B80CF26) <http://subject.com.ua/psychology/deviant/6.html>

<sup>70</sup> [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/VchdpuP\\_2014\\_115\\_29.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/VchdpuP_2014_115_29.pdf)



зрештою *перейти до самоорганізації та самообслуговування цих клієнтів*, груп і громад (що є вищим і головним завданням соціальної роботи).

Інакше кажучи, потрібно завжди орієнтуватися на головну мету соціальної роботи (див. 1-шу тему) – її спрямованість на перехід від допомоги до самодопомоги.

Отже, мінімальним завданням є таке:

(1) *установлення зв'язків клієнтів із системами, які надають послуги або мають необхідні ресурси для вирішення проблем клієнтів;*

(2) *подальшим завданням необхідно вважати сприяння ефективному й гуманному функціонуванню цих систем і розвитку їх відповідності потребам клієнтів;*

(3) *максимальним завданням є розширення можливостей та самостійності клієнтів у подоланні своїх проблем.*

Можна зазначити, що допомога нужденним (хоча це високоетично та благородно) – є не самоціллю, а лише проміжною ціллю соціальної роботи, яка може бути малоефективною та навіть шкідливою при поганому функціонуванні, зловживаннях або хибній організації даної роботи відповідними службами<sup>71</sup>. Ось чому сприяти ефективному функціонуванню цих служб (і державному апарату взагалі) необхідно аж ніяк не менше, аніж допомагати нужденним. Проте для цього потрібний уже не волонтерський активізм, а державні реформи, побудовані на ретельних дослідженнях та системних розрахунках<sup>72</sup>. Їх наслідком має стати така соціальна політика, яка стимулює людей вирватись із лабетів бідності або хвороби й навчитися заробляти самостійно.

Але навіть якщо ми створимо для людей найкращі умови для роботи і самозабезпечення, це не завадить певній частині населення – особливо в нашій країні – залишатися пасивними, очікуючи допомоги і свято віруючи, що всі навколо зобов'язані їх пожаліти<sup>73</sup> та забезпечувати на якнайвищому рівні (і будуть ще й галасливо вимагати цього). Інакше кажучи, вирішення всіх цих проблем зрештою упирається в непідприємницьку, *патерналістську*<sup>74</sup> ментальність людей і пасивно-боягузливу індивідуальну психологію (яка

---

<sup>71</sup> Наприклад, у ліберальних країнах, таких як США, погано контрольований розподіл соціальної допомоги стимулює утриманство та небажання працювати. Див.: <http://skurlatov.livejournal.com/3717483.html>; <http://tenge.me/?p=1495>; <http://svpressa.ru/world/article/78671/>; [http://www.chaskor.ru/article/germaniya\\_-\\_kurort\\_dlya\\_inostrannyh\\_bezrabotnyh\\_33884](http://www.chaskor.ru/article/germaniya_-_kurort_dlya_inostrannyh_bezrabotnyh_33884); схоже становище і в Україні: <http://politdengi.com.ua/novosti-ukraini/ukraine/25842.html>; [http://forum.lvivport.com/threads/1goty-pilgi\\_63978/](http://forum.lvivport.com/threads/1goty-pilgi_63978/); але буває і навпаки: <http://www.foma-antag.net/#!Что-такое-вэлфер-или-как-у-нас-украли-завтрашний-день/c1e3v/555afb430cf298b2d3c9df67>; [http://www.chaskor.ru/article/ne\\_halyava\\_a\\_vozmozhnost\\_izmenit\\_sudbu\\_34152](http://www.chaskor.ru/article/ne_halyava_a_vozmozhnost_izmenit_sudbu_34152)

<sup>72</sup> <http://www.pravda.com.ua/inozmi/voa/2012/04/4/6962027/>; <http://gazeta.aif.ru/oldsite/959/art003.html>

<sup>73</sup> Це спосіб маніпулювання, який називається *мартіризація*. Див.: <http://www.psy-center.com.ua/ukr-dictionary-204/view-13074/martirizaciya.html>

<sup>74</sup> <http://www.runivers.ru/philosophy/logosphere/478576/>; [http://www.ng.ru/ng\\_politics/2014-12-02/15\\_syndrome.html](http://www.ng.ru/ng_politics/2014-12-02/15_syndrome.html)

була сформована на основі «інвалідизувальної» гіперопіки<sup>75</sup> та репресивного виховання<sup>76</sup>, що і призвело з часом до навченої безпорадності<sup>77</sup>, панічної боязні помилок та нездатності до прийняття рішень).

Саме тому завданням-максимумом соціальної роботи є вироблення самостійності клієнтів у подоланні своїх проблем, що є проблемою скоріше психологічною і вимагає справжнього (не суто теоретичного) розуміння психології цих людей, а також навичок ефективного стимулювання їх до змін у власному житті (див. 3-тю тему). І лише такий результат цієї роботи забезпечує справжню соціальну справедливість та інтеграцію суспільства, що й є вищою місією соціальної роботи і визначає її загальну значущість.

## 2.2. Соціальна робота із бідними та безробітними

Очевидно, що бідність – це не індивідуальна чи групова, а соціальна проблема. Але вирішувати її треба на всіх названих рівнях і починати правильніше із суспільного рівня, на якому важливо виробити розумне та ефективне ставлення до цієї категорії населення, політику, яка би не створювала спокуси утриманства та паразитизму і водночас не заганяла би цих людей у глухий кут злиднів.

Ще у 1980-ті роки у розвинених країнах Америки та Європи відбулися значні зрушення водночас і у структурі суспільства, і у ставленні людей до бідності. Якщо до цього більшість населення цих країн складала неможливі (соціальні верстви становили просту піраміду, найширшу в фундаменті), які мусили тяжко трудитися і робили це, а тому у суспільстві вважалося благородним і чесним допомагати соціальним аутсайдерам (і задля цього як бідні, так і багаті були щиро готові ділитися частиною своїх доходів), то тепер більшість населення зосередилась у середніх прошарках (структура суспільства набула грушоподібної форми) і більшість людей стали вважати, що допомагати здоровим дорослим людям, які не мають доходу, по-перше, соромно і принизливо для останніх, а по-друге, привчає їх до утриманства, адже досягти самореалізації може сьогодні кожен.

Йдучи у руслі цих настроїв, держава, як правило, скорочує власні соціальні програми, але всіляко сприяє (законами, податками, грантами та інформаційною підтримкою) соціальній роботі приватних та громадських фондів, волонтерів і бізнесових структур. А наголос у соціальній роботі віднині робиться не на матеріальній допомозі вдовам, літнім людям, сиротам та людям з обмеженими можливостями, а на тому, щоб навчити їх заробляти та адаптувати їх

<sup>75</sup> <http://psihologupr.blogspot.com/2012/03/blog-post.html>;

[http://www.psychologos.ru/articles/view/kto\\_takaya\\_shizofrenogennaya\\_matzpt\\_ili\\_k\\_chemu\\_vedet\\_podavlyayuschaya\\_giperopika](http://www.psychologos.ru/articles/view/kto_takaya_shizofrenogennaya_matzpt_ili_k_chemu_vedet_podavlyayuschaya_giperopika)

<sup>76</sup> Див.: <http://cyberleninka.ru/article/n/psihologicheskiy-analiz-istoricheskikh-predposylok-formirovaniya-vyuchennoy-besposmoschnosti-u-detey-v-protse-protse-vospitaniya>

<sup>77</sup> [http://gazeta.dt.ua/SOCIETY/navchena\\_bezporadnist\\_abo\\_efekt\\_tyagnishtovhaya.html](http://gazeta.dt.ua/SOCIETY/navchena_bezporadnist_abo_efekt_tyagnishtovhaya.html)

до суспільства на рівні з усіма, без принижувальної жалості та привілеїв (що є так званою політикою «соціального включення»<sup>78</sup>).

Проте сьогоднішні бідні верстви населення складають не люди, які обмежені у доступі до засобів виробництва і, відповідно, до розподілу доходів (як це було в індустріальному суспільстві), а люди, які мають виключно матеріальні, економічні цілі та цінності (і саме через це вони не мають шансів піднятися до вищих верств, адже самого напруження зусиль в інтелектуальній роботі недостатньо, потрібна творча самореалізація). Натомість середні й особливо вищі верстви все більше заповнюються людьми із постматеріалістичними цінностями, які не женуться насамперед за грошима, а досягають успіху, реалізуючи власні і чужі здібності та оригінальні ідеї<sup>79</sup>.

Це ускладнює спроби навчити представників бідніших верств новим способам заробітку: творчим, ризикованим і таким, що базуються на довірі людей, оптимізмі та наполегливості. Адже **бідні демонструють** здебільшого прямо протилежні **риски**: прагнення пасивно економити замість того, щоб активно шукати способи заробити більше, схильність до малооплачуваної, але гарантованої роботи, боязнь кредитів і водночас віра у неймовірний виграш без жодних зусиль (віра у різні трасти та лотереї), надмірна ощадливість і при цьому схильність до марнотратства (невміння витратити гроші раціонально, продумано), схильність скаржитись і не довіряти нікому і піддатливість до явного ошукування, готовність тяжко працювати за чужим наказом і нездатність примушувати самого себе, а тим більше – робити те, що подобається (уявлення, що це дитячі забавки і що займатися цим соромно).

Тож **бідність сьогодні – це скоріше ментальна проблема, аніж економічна**. І ця ментальна проблема не залежить від національності бідних. Дослідження особливої «психології бідності», що проводилися в нашій і сусідніх країнах, продемонстрували цілком подібні результати:

1) ці люди усвідомлюють, що належать до категорії бідних (що означає нестачу засобів на найнеобхідніше), але не хочуть скорочувати витрати, купуючи, зокрема, і не необхідне (адже вважають, що повинні «жити як усі» і не відмовляти собі в тому, в чому інші не відмовляють; тобто вони мислять доіндустріальними поняттями «престижу», а не ринковою логікою економічного розрахунку);

---

<sup>78</sup> От трансформации к обществу для всех: региональный доклад о человеческом развитии [Електронний ресурс] / [Бранка Анджелкович, Андрей Иванов, Шейла Марни и др.] – Братислава: ПРООН, 2011. – 132 с. – Режим доступу: [http://www.undp.tj/files/Regional\\_Human\\_Development\\_Report\\_Beyond\\_transition\\_towards\\_inclusive\\_societies\\_RUS.pdf](http://www.undp.tj/files/Regional_Human_Development_Report_Beyond_transition_towards_inclusive_societies_RUS.pdf)

<sup>79</sup> Иноземцев В. Социальная неуровненность как проблема становления постэкономического общества // Поступ. – 06.06.2000. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://postup.brama.com/000606/97\\_14\\_1.html](http://postup.brama.com/000606/97_14_1.html)

2) вони зосереджені на поточних проблемах і не вкладають гроші й сили в перспективні цілі (в освіту дітей або власну перепідготовку, в накопичувальні депозити, у цінні речі, які можна потім перепродати тощо);

3) вони переходять на купівлю найдешевших товарів і до того ж у роздріб, що є наймарнотратнішою тактикою (оптом дешевше, а неякісні речі швидко псуються і змушують купувати їх частіше);

4) вони не прагнуть додатково заробити, а сподіваються «продержатися» завдяки економії на собі (зменшити раціон харчування, підлатати старі речі, самим вирощувати продукти), що насправді лише поглиблює зубожіння;

5) вони взагалі не роблять планів на майбутнє і не розраховують кращу тактику досягнення навіть найближчих цілей, а діють натомість імпульсивно і, як правило, неефективно (купають щось непотрібне, бо «психонули» і вирішили заспокоїти себе шопінгом, що є проявом так званого «недалекоглядного гедонізму»);

6) вони вірять, що багатство – синонім підлості, а бідність – героїзму, а тому в житті пасивні й для покращання свого становища нічого робити не хочуть, вірячи, що влада не кине їх напризволяще (і саме цим пояснюється їх дитяча легковажність, описана вище), але при цьому завжди скаржаться, що влада робить для них мало (адже хочуть, щоби їх підняли до рівня «як усі», хоча справжня мета соціальної допомоги – не дати їм зовсім «збанкрутіти»), і саме тому легко вірять в удавану турботу та захмарні обіцянки політичних і фінансових аферистів;

7) вони ставляться до праці як до «покарання» і якщо працюють (а нерідко вони і цього не роблять), то не прив'язуються до роботи, не вкладають в неї душу (без чого творчість неможлива), а головне – не прагнуть показати себе з найкращого боку і заслужити підвищення заробітку та кар'єрного зростання, а лише скаржаться на те, як мало вони заробляють і намагаються довести, що їм повинні надавати якісь субсидії, пільги, привілеї та матеріальну допомогу, пробачати й списувати їх борги та надавати нові кредити, які вони не повернуть (тобто вони не стидаються свого становища, а скоріше пишаються і користуються ним, вимагаючи для себе благодійності)<sup>80</sup>;

8) вони – песимісти, які, по-перше, постійно чекають невдач і вірять, що вони неминучі, а по-друге, впевнені, що в невдачах винні їх низький статус, брак знань і зв'язків та індивідуальна безталанність, що є проявом «навченої безпорадності»<sup>81</sup> (тоді як успішні й

---

<sup>80</sup> Чернина Н. В. Бедность как социальный феномен российского общества // Социс. – 1994. – №3, с.54–61. – Режим доступу: [http://ecsocman.hse.ru/data/670/235/1217/008\\_chernina.pdf](http://ecsocman.hse.ru/data/670/235/1217/008_chernina.pdf).

<sup>81</sup> Див.: <http://padaread.com/?book=3976&pg=29> (і наступні сторінки); <http://sportzal.com/post/2743/> (і продовження).

заможні люди переконані, що невдачі мають тимчасовий характер і є випадковим явищем, а тому виявляють оптимізм<sup>82</sup>).

Звичайно, така ментальність притаманна не всім бідним, але вона існує в рамках доволі численних груп, які компактно й стабільно живуть у певних мікрорайонах великих і малих міст (найчастіше заселених вихідцями із села, які так і не призвичаїлися до міського способу життя) або навіть у цілих депресивних регіонах і формують та передають новим поколінням своєрідну «культуру бідності»: низький рівень довіри до суспільних інститутів (і, отже, легальних способів досягнення успіху) та низьку мотивацію праці, неорганізованість індивідуальної поведінки (зокрема сексуальної), переважання установок власної безпомічності, залежності від групи та відданості лідеру<sup>83</sup>.

Щодо таких груп традиційні способи боротьби з бідністю шляхом матеріальної допомоги призводять лише до її збільшення (і цей факт фіксують доволі часто). Тому ефективнішим методом боротьби стає перебудова районів масового і компактного проживання таких груп, створення в них зон, заселених працюючими й оптимістичними мешканцями, та створення моди на іншу, більш творчу й соціально конструктивну культуру. А вже коли вдасться вирвати певну кількість людей із традицій і звичок групової культури бідності, можна матеріально допомагати їм, не боячись, що ця допомога буде ними розтринькана даремно (та ще й посилюватиме соціальний паразитизм).

Якщо ж не подолати цю ментальність, то в її рамках навіть пряме жебрацтво стає не тільки не ганьбою, а навпаки – професією, причому достатньо прибутковою<sup>84</sup>. Втім, жебрацтво і бомжування – це крайня форма бідності, яку представляють люди, які скотилися на дно суспільства і випали із усіх соціальних зв'язків. Їм навіть соціальну допомогу здебільшого не надають, бо вони ніде не зареєстровані, та й не претендують на неї. Однак необхідно розуміти, що суспільство часто саме виштовхує людей на узбіччя життя, зокрема й тим, що навіщує на них ярлик «пауперів», «недостойних бідних»: наприклад, людину, яка впала в апатію через, скажімо, емоційні проблеми, загальна думка записує у цей «андеклас»<sup>85</sup> і оточення починає її

---

<sup>82</sup> Див.: <http://padaread.com/?book=3976&pg=9> (і наступні сторінки)

<sup>83</sup> Харченко Н. Різноманітність аспектів бідності: спроба соціологічного аналізу // Наукові записки НУ «Києво-Могилянська академія». – 1999. – том 7. – С.38–49. – Режим доступу: <http://www.kiis.com.ua/materials/articles/poverty.pdf>

<sup>84</sup> Див.: Ярхо В. Трехгрошова опера // Совершенно секретно. – 2007. – № 10, С.36–37. Див. також: [http://studme.com.ua/12461220/sotsiologiya/fenomen\\_nischenstva\\_harakteristiki\\_sotsialno-ekonomicheskie\\_osnovy.htm](http://studme.com.ua/12461220/sotsiologiya/fenomen_nischenstva_harakteristiki_sotsialno-ekonomicheskie_osnovy.htm); [http://ua-referat.com/Жебрацтво\\_і\\_боротьба\\_з\\_ним\\_у\\_Росії\\_наприкінці\\_XIX-початку\\_XX\\_ст](http://ua-referat.com/Жебрацтво_і_боротьба_з_ним_у_Росії_наприкінці_XIX-початку_XX_ст;); <http://voxukraine.org/2015/02/27/begging-in-ukraine-ukr/>; [http://www.sirius.kiev.ua/index.php?option=com\\_content&view=article&id=89&Itemid=&lang=ru](http://www.sirius.kiev.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=89&Itemid=&lang=ru); <http://archive.visnyk.lutsk.ua/2007/7/4/4203/>; <http://zakarpattya.net.ua/Zmi/95598-ZHebratstvo-%E2%80%93-potreba-chy-nepohanyi-biznes>; <http://ua.euronews.com/2014/04/30/deep-austerity-cuts-in-portugal-see-children-hardest-hit/>

<sup>85</sup> Балабанова С.Е. Андеклас: понятие и место в обществе // Социс. – 1999. – № 12. – С. 65-70. – Режим доступу: [http://ecsocman.hse.ru/data/751/615/1231/009\\_balabanov.pdf](http://ecsocman.hse.ru/data/751/615/1231/009_balabanov.pdf)

сторонитися, тобто *стигматизувати*<sup>86</sup> її, роблячи, по суті, неможливим її повернення до нормального життя. Вихід же із проблеми у тому, щоби навчити й надихнути цих людей боротися за своє життя, не мирячись із зниженням його якості.

Розглянемо й іншу крайню форму бідності – початкову, а саме – безробіття<sup>87</sup>. Тимчасове безробіття, як і тимчасова бідність, – це нормальне й необхідне явище в ринковому суспільстві, що дозволяє цій системі пристосовуватися до кон'юнктури, стимулюючи людей залишати незатребувані вже професії чи посади і займатися чимось більш потрібним і краще оплачуваним. Головне тут, щоби люди сприймали безробіття і бідність не як вирок собі (а при заниженій самооцінці, доволі частій у нас, люди це так і сприймають: «Я нінащо не здатен, нікому не потрібен...»), а як стимул для змін, як виклик і можливість.

У цьому контексті варто знову наголосити, що у сучасному інформаційному суспільстві багатшають переважно люди творчі, із постматеріалістичними цінностями. І навіть те, що в Україні вони цю творчість виявляють нерідко в нечесних формах, не відмінняє того факту, що це є прояв саме розумових здібностей, а «погана» форма є наслідком неналежного контролю. І жодна криза таким людям зовсім не заважає, скоріше навпаки – висуває їх на перший план. А в нашій країні навіть багаті часто реагують на труднощі жадібністю, тобто в руслі «психології бідності»<sup>88</sup>, адже в глибині душі вони залишилися людьми, що стидаються багатства, не вірять у себе і не здатні працювати заради задоволення (і тому – творчо), а не заради грошей.

Тож варто шляхом коучингу (про який детальніше – у 3-й темі) підштовхувати людей до більш творчого й оптимістичного ставлення до життя, до усвідомлення й долання своїх установок і «комплексів» про те, що праця – це покарання, що вона може бути лише напруженою та гнітючою, що одержувати задоволення можна лише на відпочинку і після тяжкої втоми (а не підчас роботи, як є у творчих людей), що життєвий успіх буває лише недовгим і неодмінно закінчується крахом, що багатство – це зло й ознака людської негідності, а бідність – майже почесна, а головне – що «я нездара» і «сам я нічого не доб'юся». Саме ці, закладені у підсвідомості переживання і не дають багатьом людям вибратися з бідності і стати заможними (а тим більше – стати заможними чесно).

Проводячи такий коучинг, необхідно чітко уявляти межі його можливостей: людина не може відразу «стрибнути» із психології бідності до психології творчості і ніякими умовляннями цього не досягти. Річ у тім, що всіх людей поділяють на три категорії, залежно від того, на якому ментальному рівні вони живуть:

**1 Рівень самозбереження**, коли людина налякана життям і думає лише про те, як забезпечити себе всім необхідним (грошима насамперед, а також – продуктами, квартирою,

<sup>86</sup> <http://www.dissercat.com/content/bednost-kak-obekt-sotsiologicheskogo-izucheniya>

<sup>87</sup> <http://www.istpravda.ru/digest/13479/>; [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Grani\\_2013\\_9\\_18.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Grani_2013_9_18.pdf)

<sup>88</sup> <http://www.science-community.org/ru/content/жебрацька-психологія>

майном, вигідною роботою, яку хочеться закріпити за собою навечно і знищувати суперників-претендентів на неї тощо); це і є *психологія бідності*, засліплена жадібність, яка не дозволяє мислити раціонально і хоч на крок уперед. Мовляв, зараз не до того, треба рятуватись, а в результаті втрачає більше, ніж одержує від прагнення всіх обманути і розштовхати<sup>89</sup>. Із цього рівня людину можна вивести лише на другий рівень, адже без задоволення потреб другого рівня на третій вона не перейде.

**2 Рівень самоствердження**, коли найбільшою турботою людини є одержати визнання оточуючих, визнання того, що вона не гірша, а може і краща за декого, що її приймають на рівних, спілкуються, питають її думку. Заради цього вона готова носити незручний одяг, посміхатися, коли невесело, підлещуватися, багато працювати на нелюбимій роботі та йти на будь-які інші жертви. Адже після того як людина заспокоїлася щодо забезпечення себе, на перший план для неї вийшло питання низької поки що самооцінки, яку вона пробує підвищити за рахунок похвали від оточення або, якщо цього не одержує (від надмірного бажання, яке відштовхує), за рахунок приниження інших і піднесення себе на їх фоні. Зрозуміло, що чим більше гідності вона виявляє, тим скоріше заслуговує визнання, і лише після цього виявляється здатною перейти на третій рівень.

**3 Рівень самореалізації**, коли людина вже не переживає за те, що про неї думають інші, а керується у всіх своїх діях прагненням творчості і задоволенням від самого процесу пізнання нового і творення нового, тобто від процесу реалізації власних здібностей (який приносить, насправді, найбільше задоволення з усіх можливих)<sup>90</sup>. Як бачимо, на цей рівень можна перейти лише тоді, коли одержав визнання інших, а для цього треба перестати підозрювати всіх у бажанні тебе одурити й обікрати, перестати постійно рахувати найближчі вигоди і питати, що я одержую, якщо вам допоможу, – тобто перестати тривожитися щодо всього і стати більш розкутим і впевненим, що і означатиме вихід із першого рівня; а потім – на другому – добиватися похвали проявом своїх кращих якостей, а не критикою чужих помилок та насмішками над якостями інших.

### 2.3. Соціальна робота із сім'ями та дітьми

Робота, що вимагає найбільшої делікатності і, водночас, рішучості – це робота із сім'ями та дітьми як найбільш незахищеною категорією клієнтів. Адже всі вважають себе експертами із виховання і не приймають чужих порад. По суті, всі зусилля у цьому разі мають зводитися до

---

<sup>89</sup> Як кажуть, жадібний платить двічі. Це т.зв. «недалекоглядний гедонізм», характерний для «гопників». Див. про це: <http://polit.ru/article/2008/12/23/sots/>; крім того, це той рівень в «піраміді Маслоу», який називається фізіологічними потребами та потребами безпеки. Див. про це: [http://pidruchniki.com/13660212/psihologiya/zmistovni\\_teoriyi\\_motivatsiyi](http://pidruchniki.com/13660212/psihologiya/zmistovni_teoriyi_motivatsiyi)

<sup>90</sup> Цей рівень А.Маслоу назвав *самоактуалізацією*. Див. про це: [http://b-ko.com/book\\_115\\_glava\\_22\\_2](http://b-ko.com/book_115_glava_22_2)  
[Теорія самоакт.html](http://teoriya_samoakt.html)

роботи із батьками (адже дітям завжди краще жити із батьками, аніж у найкращий прийомній сім'ї або у дитбудинку). Необхідно скоректувати їх відносини із дітьми, ненав'язливо навчити їх ефективним методам впливу і розумним, досяжним цілям такого впливу, збалансувати групові взаємовідносини.

Становище дітей у сучасному світі регулюється Конвенцією ООН про права дитини, яку Україна ратифікувала 27.02.1991 і що передбачає захист дітей, особливо таких вразливих груп, як:

- 1) Діти-сироти, у яких померли обидва батьки чи один.
- 2) Діти, позбавлені батьківського піклування у зв'язку із:
  - позбавленням батьків батьківських прав;
  - відібранням дітей без позбавлення батьків батьківських прав;
  - визнанням батьків зниклими;
  - визнанням батьків недієспроможними;
  - тривалою хворобою батьків, що перешкоджає їм виконувати батьківські обов'язки;
  - відбуванням батьками покарання у місцях позбавлення волі.
- 3) Соціальні сироти (бездоглядні діти), котрі при живих батьках чи опікунах (піклувальниках) виявилися соціально відторгненими через таке:
  - негаразди в сім'ї;
  - несумлінне виконання обов'язків опікуном або піклувальником;
  - втечу з дому та мандрівний спосіб життя;
  - сексуальні домагання з боку дорослих;
  - дитячу проституцію.
- 4) Діти вулиці, зокрема:
  - діти, які працюють на вулиці;
  - діти, які живуть на вулиці;
  - діти, які мешкають на вулицях разом зі своїми сім'ями.
- 5) Діти групи ризику (діти наркоманів, алкоголіків, злочинців, людей із хаотичними сексуальними зв'язками).
- 6) Діти, які мають функціональні обмеження (яких є приблизно 1,5 % у складі населення України).
- 7) Обдаровані діти, котрі мають певні здібності, але позбавлені можливості їх розвивати<sup>91</sup>.

---

<sup>91</sup> Введення у соціальну роботу: навч. посібник / Т.В. Семігіна, І.М. Грига – Київ: Фенікс, 2001. – 288 с.: Режим доступу : ([http://romny-mcss.edukit.sumy.ua/Files/downloads/0623498\\_4D11D\\_semigina\\_t\\_v\\_griga\\_i\\_m\\_ta\\_in\\_vvedennya\\_u\\_socialnu\\_robotu.pdf](http://romny-mcss.edukit.sumy.ua/Files/downloads/0623498_4D11D_semigina_t_v_griga_i_m_ta_in_vvedennya_u_socialnu_robotu.pdf))



Робота з кожною із зазначених груп має свої особливості. Так, вирішення проблеми «дітей вулиці» потребує впровадження цілісної системи соціального захисту та допомоги – від першого контакту з дитиною, яка опинилась у скрутному становищі на вулиці, до її остаточної соціалізації, психологічної адаптації та реабілітації. Комплексна модель повинна містити:

- заходи з попередження бездоглядності дітей: створення майданчиків і клубів для дозвілля, телефонів довіри, центрів сімейної психосоціальної терапії;

- соціальну роботу на вулиці для виявлення та встановлення контакту з дитиною та її залучення до соціальної служби;

- створення кризових центрів для дітей, які опинились у скрутному становищі;

- створення системи короткострокових прийомних сімей, які беруть на утримання дитину на короткий час: декілька тижнів або кілька місяців, поки рідна сім'я дитини не вирішить своїх проблем (хвороба, перебування в лікарні тощо) або поки дитину не направлять на утримання у дитячий будинок або в іншу сім'ю, зокрема – патронатне виховання на час, поки проводиться реабілітація біологічної сім'ї дитини<sup>92</sup>;

- сприяння роботі постійних прийомних (*фостерних*) сімей, які беруть на утримання й виховання дитину-сироту або позбавлену батьківського піклування до того часу, поки вона не стане дорослою;

- ширше залучення громадських благодійних організацій до вирішення проблем безпритульності та бездоглядності дітей;

- розроблення методичних рекомендацій з організації виховної та дозвілдової роботи з цими дітьми<sup>93</sup>.

*Соціальне сирітство* (бездоглядність) має вирішуватися насамперед профілактичними заходами і консультативно-терапевтичною роботою із (поганими) батьками, а не позбавленням батьківських прав<sup>94</sup>. Адже проблема полягає ще й у тому, що в Україні переважна більшість вихованців дитбудинків випускаються звідти абсолютно непристосованими до життя, без житла, роботи, а часто – і професії, і найголовніше – без віри в себе, із пасивними і дещо утриманськими настроями, що для більшості з них закінчується плачевно<sup>95</sup> і вимагає їх додаткової соціальної адаптації. А таку адаптацію досить складно організувати, оскільки вони вважаються вже дорослими, тобто не підлягають опіці соціальних служб.

---

<sup>92</sup> Макійчук Т. Патронат як одна з форм сучасного підходу до розв'язання проблем улаштування дітей, що залишилися без піклування батьків. – Режим доступу : <http://www.viche.info/journal/1381/>

<sup>93</sup> Див.: [http://npu.edu.ua/e-book/book/html/D/ikpp\\_kkp\\_Robota%20z%20rozumovo-vidstalum%20ditmu-sirotamu/110.html](http://npu.edu.ua/e-book/book/html/D/ikpp_kkp_Robota%20z%20rozumovo-vidstalum%20ditmu-sirotamu/110.html)

<sup>94</sup> Див.: Аналітична записка «Щодо стану подолання та профілактики соціального сирітства в Україні». – Режим доступу : <http://www.niss.gov.ua/articles/1556/>

<sup>95</sup> <http://www.samoz.ru/print-article.php?id=473>

Ось чому пріоритетними формами опіки вважаються: *усиновлення, опіка в сім'ях родичів, прийомна сім'я*, і лише потім – *інтернатний заклад*. Саме тому в Україні запроваджується *гейткіпінг*, тобто система нагляду за долею соціальних сиріт, що передбачає:

*оцінювання потреб та умов життя дитини і вибір найкращої для неї форми проживання та виховання;*

*– організацію інформаційної системи (системи моніторингу), яка має забезпечувати достовірні дані про вразливі сім'ї та їх дітей і оцінювати проведену роботу з ними;*

*– створення мережі служб на рівні громади, які надають підтримку та необхідні послуги дітям та їх сім'ям, щоби попереджувати вилучення дітей із сімейного середовища і направлення до системи інтернатних закладів;*

*– сприяння поверненню дитини-вихованця інтернатного закладу у біологічну сім'ю чи влаштування її у сімейну форму виховання (опіка й піклування, усиновлення, прийомна сім'я, дитячий будинок сімейного типу (ДБСТ));*

*– надання допомоги дитині в організації її самостійного життя*<sup>96</sup>.

Профілактичними заходами може бути залучення дітей до спортивних та волонтерсько-патріотичних рухів (таких як «Пласт»), різноманітна *соціально-культурна анімація*<sup>97</sup>, тобто соціалізація дітей та молоді через естетичну освіту та художню творчість, участь у культурно-мистецьких заходах (зокрема стріт-арт, музичні групи, перформанси, відеомистецтво) і завдяки цьому формування у них просоціальної поведінки. Втім, найкращою профілактикою буде консультативно-терапевтична робота (коучинг, групова терапія) із проблемними батьками та батьками проблемних дітей (що, по суті, одне і те саме: діти стають проблемними саме через виховну незграбність та недолугість батьків), а вона зводиться насамперед до спонукання їх збагнути закономірності розвитку групи, виховання та соціалізації. А отже, розглянемо вищеназвані терміни.

**Виховання** – це цілеспрямований процес нав'язування людині окремих якостей. *Виховання* – це примусове (іноді - м'якими і непомітними засобами) скеровування окремих аспектів поведінки людини (дисциплінованості, старанності тощо) у потрібне вихователю русло, яке відрізняється від *управління* лише тим, що прагне досягти стабільних змін у поведінці, а тому використовує ті самі методи більш наполегливо і систематично. Проте, як і в управлінні, у вихованні є ризик перестаратися, пригнітивши надмірним контролем і опікою будь-яку ініціативу підлеглих. І тоді *виховання* (як і *управління*) просто *перестає існувати*: приймаючи за інших рішення, контролюючи кожен крок і фактично роблячи за них усе,

---

<sup>96</sup> [http://my-psy.ucoz.ua/publ/gejtkiping\\_jak\\_nova\\_filosofija\\_koncepcija\\_ta\\_mekhanizm\\_ukhvalennja\\_rishen\\_v\\_interesakh\\_ditej/1-1-0-180](http://my-psy.ucoz.ua/publ/gejtkiping_jak_nova_filosofija_koncepcija_ta_mekhanizm_ukhvalennja_rishen_v_interesakh_ditej/1-1-0-180); <http://gurt.org.ua/news/recent/6728/>

<sup>97</sup> <http://pidruchniki.com/10810806/sotsiologiya/sotsanimatsiya>

вихователь уже не керує їх виконавськими діями та особистим формуванням, а підміняє їх собою, не даючи їм проявити й випробувати себе і навчатися на власних помилках (адже інакше навчитись і не можливо). Ось чому виховання (на відміну від управління) повинно уникати детальних інструкцій: кожне завдання, вирішене (із «благих» намірів) за вихованця, забирає у нього шанс дійти до цього своїм розумом.

**Основні системи виховання:**

а) *ліберальне* – недирективне виховання, що обмежує нав'язування до мінімуму і тим самим дає найбільше простору для самовиявлення. *Японський* варіант цієї системи взагалі передбачає *невтручання* вихователів до дій дитини: її можуть попередити про можливу небезпеку якихось її дій, але не будуть припиняти їх силою і терпляче витримають завдану шкоду, – без жодних докорів, а тим більше – покарань (втім, так триває до 7-літнього віку, із якого дитина *здатна розуміти наслідки* своїх дій, а тому і несе за них відповідальність, включно із покараннями). Інший варіант – так звані *школи Монтессорі* – перетворюють навчання із систематичного «напихування» знаннями у цікаву і досить імпровізовану гру із самостійним пошуком відповідей. У результаті такого виховання людина формується більш природним шляхом, аніж в інших системах, де її стискають вузьким шаблоном потрібних вихователю рис, не враховуючи її задатків. А головне – дитина росте із почуттям власної гідності і без страху помилитися, без страху перед керівником і з готовністю до ініціативи та самостійних рішень;

б) *авторитарне* – директивне виховання, що обмежує дитину чіткою системою заздалегідь обговорених правил, у яких переважно описані її *обов'язки* (що не передбачають жодних заохочень) та *права* (свободу дій, яку вона одержує саме внаслідок виконання обов'язків), а також *санкції* за порушення приписів. Ця американська за походженням система здається (особливо – нам) надто жорсткою та нелюдною і навіть – тиранічною. Втім, насправді вона не тільки привчає до дисципліни (що очевидно), але і дає дитині чесну свободу вибору, самостійність у рішеннях та, знов-таки, почуття власної гідності: адже їй не доводиться принижуватися та хитрувати у намаганні уникнути покарань, бо під час порушення їх не уникнеш; а отже вона відповідально обирає, чи відмовитись їй від заборонених бажань, чи свідомо піти на одержання покарань заради того, що хочеться. Дитина виростає менш творчою, аніж у попередній системі, але більш раціональною, вольовою та далекоглядною;

в) *репресивне* – безсистемне виховання, що взагалі не формулює чітких обмежень для дитини, оскільки вихователі самі не додержуються жодних обмежень. Вони нібито і встановлюють якісь правила і стимули, але потім самі ж на них і не зважають. А якщо кілька разів поспіль порушення ігнорувалося, вибачалося або забувалося вихователями, а потім несподівано для дитини каралося, то виховального ефекту – змін у поведінці – воно викликати

не могло і було фактично проявом роздратування від своєї безпорадності. Ще гірший ефект давало покарання за дії, що не були завчасно обумовлені правилами, але вихователь не зміг утриматись від застосування їх до поганих, на його думку, вчинків. І це замість того, щоби сформулювати і оголосити нові правила, які їх забороняють (тобто відреагувати раціонально, а не як капризний тиран: хочу – караю, хочу – милую).

Неважко помітити, що спільною для цих прикладів помилкою виховання є його надмірна емоційність та нераціональність. Те саме стосується і правил: вони не тільки застосовуються безсистемно, але і формулюються настільки розпливчасто, що важко зрозуміти, коли вони порушені, а коли – ні. Отож і трактуються вони як заманеться вихователю, і сприймаються не як правила, а як привід для вияву владного свавілля. Відтак і формує все це в дитині лише страх перед всездозволеністю дій вихователя, і бажання підлеститись, догодити і не сперечатися, навіть якщо він не правий.

г) *колективне* – недирективний і нецілеспрямований формувальний вплив через згуртоване мікросередовище, яке організовується на певних моральних засадах, але розвивається далі само по собі, а значить напрям цього впливу спрогнозувати неможливо (а для хоча б деякого управління ним вихователю потрібно бути лідером цього колективу, тобто – стати на один щабель із підлеглими і позбутися будь-яких важелів керівництва). Таким чином, ця система, рушійною силою якої є відповідальність перед товаришами, а не дії вихователя, суперечить визначенню виховання як цілеспрямованого і контрольованого впливу, хоча і не стає, з іншого боку, соціалізацією, тобто принципово неконтрольованим, «багатоканальним» впливом мікросередовища. Найвідомішим прикладом колективного виховання була так звана «Республіка ШКІД» (описана в однойменній книзі Г. Белих та Л. Пантелєєва), організована в 1920-х роках у Петрограді В. М. Сорокою-Росинським для безпритульних «важких підлітків», у якій вихованці абсолютно все вирішували самі на основі правил, створених ними шляхом безпосередньої демократії. Це, справді, *перевиховало* достатньо дорослих людей із поганими звичками (що набагато складніше, аніж виховувати від початку), але поширити цю систему заважає необхідність лідерського таланту у вихователя.

**Соціалізація** – це невідконтрольний вихователям процес несвідомого копіювання цілісної манери поведінки (*норм та цінностей*) тієї групи, із якою людина себе ідентифікує (вважає її «своєю», а себе – таким, як усі в ній). Починається соціалізація із бажань бути *прийнятими і визнаними* у неформальній (товариській або сімейній) групі, тобто відчуті, що тебе *сприймають на рівних*, а ще краще – *цінують за якісь твої особливі якості*. Ці бажання виражають природну для всіх людей *мотивацію самоствердження* (одержання визнання), заради якої люди готові ставати такими, як інші, роблячи навіть те, що їм не до вподоби (соціалізуватися).

Важливо додати, що *соціалізація триває усе життя*. Якщо виховувати радять до семи років (а після цього вже – перевиховувати), то обмінюватися неусвідомлюваними цінностями людина продовжує завжди, а це і є соціалізація, яка, на відміну від виховання, не є примусовим і саме тому є набагато більш результативним процесом. Крім того, цей процес не односторонній: всі люди впливають одне на одного (нехай і не однаково) і в результаті досягають певної однорідності у смаках і манерах поведінки. І поки людина вважає себе повноцінним членом якоїсь спільноти і зважає на інших (не деградує, а тому ідентифікує себе з іншими), вона непомітно для себе уподібнюється до них і змінюється разом із ними.

Отже, у вихованні найголовніше – додержуватися певної, свідомої і донесеної до дитини системи правил, причому додержуватися як в оцінюванні її дій, так і своїх. Крім того, треба розуміти, що від виховання залежить не так багато, як зазвичай думають, – а тому важливіше виховати самого себе, перш ніж виховувати інших. А ще необхідно ураховувати закономірності розподілу ролей у групі та рівень її розвитку, без чого неможливою є робота соціального працівника з групою.

У процесі *розвитку неформальна група* (тобто товариська або сімейна) проходить такі *етапи*: 1) *асоціація* – група, об'єднана спілкуванням, а не колективною діяльністю (з'являються спільні цінності, але розподілу ролей не відбувається); 2) *дифузна група* – група, об'єднана випадковою та короткочасною колективною діяльністю, тобто тією діяльністю, яку неможливо виконати поодиночці (є розподіл ролей, але спільні цінності не встигають сформуватися); 3) *корпорація* – емоційно згуртована група, об'єднана асоціальними (відмінними від інших) нормами та цінностями, відгородженістю від середовища та жорсткою (незмінною) і однолінійною структурою ролей (з одним лише діловим лідером); 4) *колектив – спрацьована* група (тобто із слабшою емоційною пов'язаністю членів, але з усвідомленими традиціями та правилами й ефективною взаємодією), об'єднана просоціальними (такими як у всіх) нормами та цінностями, відкритістю та гнучкою, багатолінійною структурою ролей (змінною і з різними діловими лідерами у різних сферах).

Мала неформальна група складається із *особистостей*, які виконують у ній звичні для всіх *групові ролі* (які від них усі очікують і за виконання яких оцінюють), зокрема такі:

1) *діловий лідер* – особа, визнана найкращою за найважливішими цінностями групи; має беззаперечне право наказувати й карати; виконує функцію демонстрації еволюційно нових зразків поведінки;

2) *емоційний лідер* – член групи, який найкраще вміє підтримувати комунікацію та взаємовідносини в ній;

3) *аутсайдер* – особа, визнана найгіршою за найважливішими цінностями групи; критикує або смішить усіх, виконуючи функцію демонстрації зневажуваних зразків поведінки;

4) *решта членів групи* теж обов'язково мають свої ролі (які тут не перелічуються, але без одної з яких людина не стає членом групи), а також *виконують функцію демонстрації схвалюваних у групі зразків поведінки*.

Якщо хтось перестає виконувати покладену на нього роль, вона автоматично переходить до іншого. Зокрема, так буває і в сім'ї: якщо батька, який виконував роль ділового лідера, певний час немає, ця роль перерозподіляється матері або старшому із дітей. На жаль, у першому випадку матері доводиться виконувати ще й роль емоційного лідера, тобто водночас і карати, і жаліти, а це поєднати неможливо. І тоді її або не слухаються (сприймають лише як емоційного лідера і тому зляться на її вимоги), або не вірять у її співчуття, і це приводить сім'ю до внутрішніх конфліктів. Можна сказати, що неповна сім'я – це не обов'язково сім'я без одного з батьків, але це, напевно, група, в якій не розподілена і фактично не виконується одна з основних групових ролей. І вирішити цю проблему інколи буває важливіше за надання матеріальної допомоги.

#### **2.4. Профорієнтаційна та тренінгова робота**

Профорієнтація допомагає знайти «своє місце у житті», реалізувати свої здібності і, зрештою, не бути нещасним у своїй роботі (адже відомо, що для чоловіків, а останнім часом і для жінок успіхи і психологічний комфорт на роботі є головною запорукою щастя<sup>98</sup>).

В умовах ринкової економіки держава відмовилася від планування та гарантій у сфері працевлаштування громадян, хоча значна їх частина ще перебуває під впливом патерналістських настроїв радянських часів. Сьогодні ж держава докладає можливих зусиль для сприяння працевлаштуванню та зменшенню безробіття, перш за все через діяльність державної служби зайнятості. Соціальні працівники зосереджують свої зусилля там, де загострюються потреби у професійному перенавчанні, профорієнтації та психологічній підтримці дорослих людей, які втратили роботу і не могли знайти собі нове робоче місце за наявною спеціальністю, або актуалізується потреба допомогти молоді краще усвідомити та реалізувати власні задатки у майбутній професії.

Найбільш поширеними є дві форми роботи:

- Професійний відбір, який допомагає визначити соціально-психологічні особливості людини, її підготовленість до виконання трудових функцій стосовно певних груп професій;
- Професійна адаптація як сприяння активному процесу пристосування до виробництва, нового соціального оточення, умов праці і особливостей конкретної спеціальності.

---

<sup>98</sup> 80 % неврозів у чоловіків – наслідок невдач у соціальній, зокрема – виробничій сфері, тоді як у жінок 80 % неврозів – наслідок невдач у сім'ї. Див.: <http://www.nevrozovnet.ru/semya/psihologiya-vzaimootnosheniy-mezdu-muzchinoy-i-zenshinoy.html>

Для соціального працівника профорієнтаційна робота не обмежується простим інформуванням, професійної діагностикою та видачею рекомендації, а включає різноманітні взаємодоповнюючі форми і методи групової та індивідуальної роботи.

Головним засобом визначення задатків та здібностей, які мають бути реалізовані в майбутній професії, є тести<sup>99</sup> та ділові ігри<sup>100</sup>. А головним способом підготовки претендента до роботи у вибраній професії є тренінг<sup>101</sup>. Про особливості цієї форми роботи треба прочитати самостійно, а ще ліпше – відвідати тренінг на базі психологічної служби і спробувати самим провести на практиці.

## 2.5. Кадрова робота з персоналом. Розвиток «людського капіталу».

Напрямки роботи з кадрами:

Напрями роботи	Функція
Умови праці	Додержання вимог психофізіології, ергономіки праці й технічної етики; охорони праці і техніки безпеки; охорони довкілля
Трудові відносини	Аналіз і регулювання: групових і особистих взаємовідносин, відносин керівництва; управління виробничими конфліктами та стресами; соціально-психологічної діагностики, додержання етичних норм взаємовідносин, управління взаємодії з профспілками
Оформлення й облік	Оформлення й облік прийому, звільнень, переміщень; організація діловодства щодо роботи з персоналом; інформаційне забезпечення системи кадрового управління, профорієнтація; забезпечення зайнятості
Планування, прогнозування і маркетинг персоналу	Розроблення стратегії управління персоналом, аналіз кадрового потенціалу; дослідження і аналіз ділових, професійних та особистих якостей працівників; аналіз ринку праці, планування та прогнозування потреби в персоналі, організація реклами; взаємозв'язок із зовнішніми джерелами, що забезпечують кадрами організацію, оцінювання кандидатів на вакантну посаду; поточне періодичне оцінювання кадрів
Розвиток кадрів	Технічне й економічне навчання, перепідготовка й підвищення кваліфікації, робота з кадровим резервом, планування і контроль ділової кар'єри; професійно-психологічна адаптація нових працівників
Аналіз і розвиток засобів стимулювання праці	Нормування і тарифікація трудового процесу; розроблення систем оплати праці, використання засобів морального заохочення; розроблення форм участі робітників у прибутках та капіталі; управління трудовою мотивацією
Юридичні послуги	Вирішення правових питань трудових угод; узгодження розпорядницьких документів із керування персоналом; розширення правових питань господарської діяльності.

<sup>99</sup> Див.: <http://buklib.net/books/28515/>; <http://proforientator.com.ua/ua/obshee-opisanie-proforientatcionnih-instrumentov-i-metodik>; <http://prevolio.com/tests.aspx>; <http://proekt-pro.ru/program/tests/>; <http://proforientator.com.ua/ua/o-teste-proforientator-ua/ekspres-testi/>; <http://www.krok.org.ua/method-ukr.php#tren>

<sup>100</sup> <http://www.vashpsixolog.ru/areer-oriented-high-school/>; [http://liderlic22.ho.ua/html/Psih\\_prof\\_igry.html](http://liderlic22.ho.ua/html/Psih_prof_igry.html);

<http://shkola.ostriv.in.ua/publication/code-481406473BDEF/list-24B7BC55727>; <http://azps.ru/training/indexpf.html>

<sup>101</sup> [http://pidruchniki.com/1584072063004/psihologiya/trening\\_osobistisnogo\\_zrostannya](http://pidruchniki.com/1584072063004/psihologiya/trening_osobistisnogo_zrostannya); <http://psyfactor.org/lybr101.htm>;  
<http://psyfactor.org/lybr101.htm>

Розвиток соціальної інфраструктури	Організація громадського харчування; управління житлово-побутовим обслуговуванням; розвиток культури та фізичного виховання, забезпечення охорони здоров'я й відпочинку, забезпечення дитячими закладами; управління соціальними конфліктами і стресами, забезпечення робітників необхідними товарами та послугами
Розроблення організаційних структур управління	Аналіз сформованої організаційної структури управління, проектування організаційних структур управління, розроблення штатного розкладу, профілювання посад, побудова організаційної структури управління, що відповідає наявним завданням і можливостям <sup>102</sup>

Сьогодні до нових функцій кадрових служб належать:

- кадровий моніторинг (передбачає постійне спеціальне спостереження за станом і динамікою кадрів, мотивацією персоналу, рівнем задоволеності роботою, процесами наймання і розвитку персоналу, трудовою дисципліною, рівнем безпеки праці та ін.);
- контролінг персоналу (передбачає: створення інформаційної бази даних з персоналу; вивчення впливу існуючого розподілу працівників на робочих місцях на результати роботи підприємства; аналіз соціальної та економічної ефективності застосування методів управління персоналом; координацію планування роботи з персоналом із плануванням інших сфер діяльності підприємства);
- персонал-маркетинг (передбачає: дослідження внутрішнього і зовнішнього ринку праці, його сегментування; аналіз очікувань працівників стосовно кар'єрного зростання; поширення у підприємстві інформації про потребу в кадрах, можливості щодо професійного навчання або зміни кваліфікації; пошук і залучення на роботу необхідних фахівців);
- кадровий консалтинг (передбачає визначення потреби в різних категоріях персоналу, шляхів підвищення його кваліфікації та ефективності роботи; вплив ефективності роботи персоналу на результат роботи підприємства; визначення професійно важливих якостей різних категорій працівників; надання консультацій з питань пошуку, набору, підготовки, використання і підвищення кваліфікації кадрів та ін.);
- кадровий аудит (передбачає оцінювання відповідності персоналу підприємства його місії, цілям і стратегії; об'єктами кадрового аудиту є якісні і кількісні характеристики персоналу, структура підприємства, корпоративна культура);
- робота з посередницькими фірмами стосовно підбору та лізингу персоналу (від англ. «Personal-leasing», - тимчасова оренда працівників із сторонньої організації без установа з ними відносин прямого наймання, інакше – аутсорсинг<sup>103</sup>, зокрема – фрілансерів<sup>104</sup>);

<sup>102</sup> Див.: Шегда А.В. Менеджмент: навч. посібник / А. В. Шегда. – Київ: Знання, 2002. –583 с. – Режим доступу: <http://library.if.ua/book/32/2108.html>

<sup>103</sup> <https://uk.wikipedia.org/wiki/Аутсорсинг>

<sup>104</sup> Див.: <http://freelance.com.ua/>



– впровадження автоматизованих систем управління персоналом (програмні комплекси забезпечені необхідними типовими документами, які надають достовірну інформацію про кожного працівника, його якості, що полегшує оцінювання персоналу);

– реалізація програм щодо зміцнення зв'язків із працівниками<sup>105</sup> (внутрішній PR<sup>106</sup>).

Втім, найголовніше завдання соціального працівника, якщо він працює у відділі кадрів і має амбіції займатися у дусі часу не просто обліком, а управлінням персоналом, - це завдання забезпечення *соціального партнерства* всередині даної організації<sup>107</sup>.

**Соціальне партнерство** – це такий стан відносин керівників і робітників, коли останні можуть певної мірою брати участь у вирішенні важливих для них питань (це ще називається «демократія участі») і не відчувати своєї зневаженості та безсилля із цього приводу (не відчувати *навченої безпорадності*), а тому ідентифікують себе із цією організацією та добровільно й активно сприяють її розвитку<sup>108</sup>.

Набуте в результаті цього відчуття власної належності до цієї організації, регіону або країни та *ідентифікація*<sup>109</sup> з нею і безкорисливе прагнення їй допомогти досягається за рахунок реальної причетності людей до процесу прийняття важливих для них рішень (тобто – *соціального партнерства*) і приводить, у свою чергу, до зростання почуття гідності та до реалізації власних здібностей (що й можливо лише у такій, суспільно значущій формі, а не в усамітненому хобі), тобто до розвитку людського капіталу. **Людський капітал** – це сукупність креативно-продуктивних здібностей, соціально-конструктивних рис характеру та мотивацій людини, що були сформовані й розвинені внаслідок цілеспрямованих інвестицій, перебувають в особистій власності індивіда і використовуються ним в економічній діяльності, а відтак мають здатність впливати на збільшення його заробітків, доходів фірми та зростання національного доходу<sup>110</sup>.

Інакше кажучи, людський капітал – це актив, що дозволяє тим, хто про нього дбає розвиватися швидше, а іншим – при тих самих інвестиціях – повільніше. Інвестиції в нього дають найбільший економічний ефект і формують від 60 % до 80 % багатств у розвинених

<sup>105</sup> Козак К. Б. Удосконалення роботи служби персоналу на підприємстві/ К. Б. Козак, Ю. О. Рубан // Економіка харчової промисловості. – 2013. – № 2(18). – Режим доступу : [http://nbuv.gov.ua/j-PDF/echp\\_2013\\_2\\_7.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-PDF/echp_2013_2_7.pdf).

<sup>106</sup> <http://pidruchniki.com/1292052246645/marketing/vnutrishnokorporativniy>; <http://alls.in.ua/55916-vnutrishnijj-pr-elementi-uspihu.html>.

<sup>107</sup> Див.: Балабанова Л. В. Управління персоналом: навч. посіб. / Л. В. Балабанова, О. В. Сардак. – Київ: ВД «Професіонал», 2006. – 512 с. – Режим доступу : <http://westudents.com.ua/glavy/47745-rozdl-12-sotsalne-partnerstvo-u-pdprimstv.html>.

<sup>108</sup> Як це роблять у японських фірмах. Див.: [http://personal-kapital.ru/blog/primer\\_korporativnoj\\_kultury/](http://personal-kapital.ru/blog/primer_korporativnoj_kultury/); <http://bukvar.su/menedzhment/115562-Osobennosti-formirovaniya-korporativnoi-kul-tury-v-yaponskih-i-amerikanskih-kompaniyah.html>; [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Npkntu\\_e\\_2009\\_15\\_63.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Npkntu_e_2009_15_63.pdf).

<sup>109</sup> [http://pidruchniki.com/14001209/kulturologiya/ponyattya\\_identifikatsiya](http://pidruchniki.com/14001209/kulturologiya/ponyattya_identifikatsiya).

<sup>110</sup> <http://sovman.ru/all-numbers/archive-2012/may2012/item/86-man-a-resource-or-capacity-development-in-the-economy.html>; <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1712>; [http://www.ukr-socium.org.ua/Arhiv/Stati/2\\_2010/114-122\\_2'10\\_-13.pdf](http://www.ukr-socium.org.ua/Arhiv/Stati/2_2010/114-122_2'10_-13.pdf); <http://library.if.ua/book/40/2664.html>; <http://www.lerc.ru/?part=articles&art=25&page=14>

країнах. Більше того, саме ці капіталовкладення і роблять їх розвиненими країнами, адже в «нерозвинених», на кшталт Росії, людський капітал становить всього 14 %<sup>111</sup>.

Найважливішими *формами інвестицій в людину* вважається *освіта, підготовка на виробництві, медичне обслуговування* (що продовжує строки продуктивної діяльності людини), *трудова мобільність та міграція* (які сприяють переміщенню людей у райони та галузі, де їх здібності більш затребувані, краще використовуються і тому краще оплачуються), *пошук інформації про ціни й доходи*, а також *належний догляд та виховання дітей*<sup>112</sup>.

Сприяє розвитку людського капіталу й делегування повноважень підлеглим («*демократія участі*»), яка в менеджменті називається *емпауерментом*<sup>113</sup>, тобто заохоченням прояву індивідуальності й ініціативності робітників. І навіть люди з обмеженими можливостями є людським капіталом, розвиток якого можливий за умови подолання їх навченої безпорадності. Для цього в соціальній роботі використовується так званий «*імпауермент*»: надання клієнтам можливості, визнавши й усвідомивши власні проблеми, *висловлювати свої міркування щодо їх причин та способів вирішення і бути серйозно сприйнятими* соціальним працівником, *права впливати на думку інших і брати участь у прийнятті рішень*, які визначають їх ситуацію. Імпауермент вимагає додержання принципу, коли *кожен клієнт є кращим експертом у власній ситуації та породжених нею проблемах* (у яких соціальний працівник без нього не розбереться і у вирішенні яких може лише консультувати). *Клієнту треба лише бути чесним із собою*, а для цього – *відчувати самоповагу і повагу групи* (що і є завданням соціального працівника, яке можна реалізувати через груповий тренінг та надихаючий коучинг).

---

<sup>111</sup> [http://old.creativeconomy.ru/articles/4096/;](http://old.creativeconomy.ru/articles/4096/)

<sup>112</sup> [http://uchebnikionline.com/menedgment/upravlinnya\\_lyudskimi\\_resursami\\_-\\_voronkova\\_vg/investitsiyi\\_lyudskiy\\_kapital\\_resurs.htm](http://uchebnikionline.com/menedgment/upravlinnya_lyudskimi_resursami_-_voronkova_vg/investitsiyi_lyudskiy_kapital_resurs.htm)

<sup>113</sup> <http://nlp-system.com/empauerment.php>

### Тема 3. Основи професійного спілкування, медичних та гігієнічних знань. Методи психічної саморегуляції

#### План

- 3.1. Кризове консультування, психологічна та соціально-педагогічна корекція.
- 3.2. Психологічна, соціальна та професійна реабілітація.
- 3.3. Розвиток емоційного інтелекту, соціальної та художньої сприйнятливості.
- 3.4. Психологічна саморегуляція та самокорекція.
- 3.5. Соціальна, психологічна та медико-гігієнічна профілактика, допомога та обслуговування.

Як зазначалось у попередніх лекціях, налагодження ефективних комунікацій, спілкування з клієнтами з метою виявлення та вирішення їх проблем є визначальною складовою професійної діяльності соціального працівника. Наведемо для прикладу можливі сфери роботи та основні напрямки діяльності чи поля функціональних обов'язків майбутнього соціального працівника:

Посади/вакансії	Функціональні обов'язки
спеціаліст кризового та колл-центру, психолог, тьютор, соціально-культурний аніматор, медико-гігієнічний працівник	<ul style="list-style-type: none"><li>– Кризове консультування та терапія (надання невідкладної допомоги людям у вирішенні емоційних проблем);</li><li>– Психологічна та соціально-педагогічна корекція і терапія осіб із мотиваційними та емоційно-особистісними порушеннями;</li><li>– Психологічна, соціальна та професійна реабілітація осіб, постраждалих від психотравмувальних подій військового, виробничого чи особистого життя, заходи зо перенавчання та перекваліфікації;</li><li>– <i>Соціально-культурна анімація</i>, організація культурного туризму, <i>тьюторство</i>;</li><li>– Психологічна саморегуляція та самокорекція емоційних розладів;</li><li>– Надомний догляд, профілактична та некваліфікована медична і психологічна допомога й обслуговування осіб із психофізичними порушеннями;</li><li>– робота з клієнтами (із прохачами та скаржниками, у безпосередній комунікації або в колл-центрах, у службах зайнятості та профорієнтації, муніципальних чи державних управлінських структурах, робота із випадком – <i>кейс-менеджмент</i>);</li></ul>

#### 3.1. Кризове консультування, психологічна та соціально-педагогічна корекція

Спілкування взагалі – це часто недооцінюваний, але фактично найважливіший процес життєдіяльності людини, майстерність та ефективність у якому роблять її успішною та щасливою або обтяженою невдачами та кризами<sup>114</sup>. Саме тому надзвичайно важливими для соціального працівника є *позитивне емоційне налаштування* й навички *партнерського спілкування*<sup>115</sup> із людьми за межами ближнього кола (з ким йому і прийдеться працювати).

<sup>114</sup> Про методи підвищення майстерності спілкування див.: Філоненко М. М. Психологія спілкування : підручник / М. М. Філоненко – Київ : Центр учбової літератури, 2008. – 224 с. – Режим доступу : [http://pidruchniki.com/19991130/psihologiya/psihologiya\\_splkuvannya](http://pidruchniki.com/19991130/psihologiya/psihologiya_splkuvannya); Скаженник Е. Н. Деловое общение. – Режим доступу: <http://www.aup.ru/books/m161/>

<sup>115</sup> <http://center.kr-admin.gov.ua/index.php?q=Elibr/32.html>

Тобто вміння розмовляти *на рівних*<sup>116</sup>, розкуто й доброзичливо (без прихованої агресії<sup>117</sup>, характерної для *інфантильних* людей<sup>118</sup>), та одержувати природне задоволення від процесу спілкування<sup>119</sup>.

Кризове консультування<sup>120</sup> вимагає від соціального працівника повного *приєднання до почуттів клієнта*<sup>121</sup> (які можуть здаватися образливими чи надмірними, однак є справжнім «криком душі», хоча й невдало вираженим) і водночас – інтелектуального відсторонення, тобто сприйняття без сперечання, але й *без жодної демонстрації схвалення супутніх цьому «крику» думок та висновків* (які напевно є хибними, інакше людина не відчувала би кризи, і які оспорити легко, проте робити цього не варто, щоби не втратити емоційний контакт).

Отже, професійна розмова із людиною у біді передбачає навички досягнення та підтримання двох зовні протилежних процесів:

- (1) **емоційного контакту**<sup>122</sup> – тобто відкритості до почуттів іншого і відвертості у вираженні власних почуттів, що є вищою формою толерантності і водночас активної зацікавленості у розмові, готовності без осуду прийняти будь-які емоції співрозмовника та мудро поставитися до їх визивної форми (прийняти «близько до серця», не боячись душевно поранитися від співпереживань, але не реагувати на агресію, забувши про гонор та амбіції), не впадаючи ні у відчуженість та повчальність, ні у підтакування та улесливість (це ще називається «*прилаштування на рівних*»<sup>123</sup>);
- (2) **інтелектуального дистанціювання**<sup>124</sup> (відчуження, абстрагування), тобто відстороненого спостереження й уточнення думок співрозмовника, якими він намагається інтерпретувати свої почуття і цим довести свою правоту і винуватість усіх навколо у його бідах.

Для досягнення і підтримання *емоційного контакту* необхідно:

- (1) бути *максимально відвертим у вираженні власних почуттів і думок* (не боячись зізнатись у тих, які люди зазвичай приховують);

---

<sup>116</sup> [https://ru.wikipedia.org/wiki/Пристройка\\_\(психология\)](https://ru.wikipedia.org/wiki/Пристройка_(психология)); <http://www.transactional-analysis.ru/business/71-collect>

<sup>117</sup> [http://www.zgia.zp.ua/gazeta/VISNIK\\_36\\_15.pdf](http://www.zgia.zp.ua/gazeta/VISNIK_36_15.pdf)

<sup>118</sup> <http://gazeta.dt.ua/family/sindrom-nedoroslishannya.html>

<sup>119</sup> <http://megasite.in.ua/109915-mistectvo-splkuvannya-zadovolennya-garantovane.html>;

<http://www.osvitapoltava.gov.ua/teritor%D1%96y-psiholog%D1%96%D1%97/247-n987muhjikuy.html>

<sup>120</sup> [http://studme.com.ua/16520205/psihologiya/etapy\\_konsultirovaniya.htm](http://studme.com.ua/16520205/psihologiya/etapy_konsultirovaniya.htm); <http://psychology.com.ua/teoretichni-osnovi-ta-strategi%D1%97-psixosocialno%D1%97-dopomogi-u-situaci%D1%97-krizi-lesya-volnova/>

<sup>121</sup> [http://pidruchniki.com/19020609/psihologiya/priyednannya\\_vedennya](http://pidruchniki.com/19020609/psihologiya/priyednannya_vedennya)

<sup>122</sup> <http://hptu14.com.ua/pro-zaklad/kolektyv/psykholohichna-sluzhba/na-dopomohu-pedpratsivnykam/311-chuttievyi-emotsiinyi-intelekt.html>;

[http://www.psychologos.ru/articles/view/emocionalnyy\\_komponent\\_otnosheniya\\_roditeley\\_k\\_rebenku](http://www.psychologos.ru/articles/view/emocionalnyy_komponent_otnosheniya_roditeley_k_rebenku);

<http://www.autism.ru/read.asp?id=69&vol=610>

<sup>123</sup> <http://helpiks.org/3-8583.html>

<sup>124</sup> [http://www.medpsy.ru/dictionary/dictionary05\\_005.php](http://www.medpsy.ru/dictionary/dictionary05_005.php)

(2) *співчувати труднощам і переживанням клієнта* (уявляючи себе на його місці та емоції, які він пережив, але не говорячи банальних слів про співчуття і вже тим більше – не повчаючи, адже це явна ознака байдужості);

(3) *поставитися з розумінням до агресивної чи визивної поведінки клієнта* під час розмови, а отже – не ображатися на неї (розуміючи, що він не хоче образити, а просто не вміє виражати емоції інакше).

Для здійснення *інтелектуального дистанціювання* необхідно:

(1) *говорити лише те, в чому упевнений*, а отже, – не бути фальшивим, формальним і нещирим. Адже нещирість, «показуха» автоматично робить нас залежними від оцінювання інших, оскільки і здійснюється саме заради цієї прихованої залежності;

(2) *погоджуватись із усім, крім явного самообману, яким клієнт виправдовує свою бездіяльність*, небажання визнавати свої слабкості та залежності. Але і в цьому разі – не сперечатись і не повчати, а мовчки відсторонюватись від його слів, показуючи, що вони – непереконливі;

(3) *не піддаватися на маніпулювання* – на лестощі та похвали з боку клієнта, його спроби тиснути на жалість або, навпаки, принижувати та відразу підкреслювати вашу бездарність як фахівця і слабкість як людини і все це задля того, щоби змусити вас вирішувати його проблеми, не роблячи цього самому.

Психологічна допомога в умовах особистої кризи – це складне мистецтво, якому треба навчатись<sup>125</sup>. Успішність професійного спілкування соціального працівника значною мірою залежить і від уміння слухати. Принципи професійного спілкування вимагають брати до уваги не тільки логіку й зміст інформації, але і той індивідуальний сенс, що вкладається в повідомлення. Адже клієнт, звертаючись до соціального працівника, не просто надає йому інформацію, він повідомляє про те, що його непокоїть, розраховує на вирішення своєї проблеми, очікує співучасті й допомоги.

Тобто у спілкуванні можна виділити принаймні чотири *складові повідомлення*:

- *суть справи*;
- *саморозкриття*;
- *ставлення*;
- *заклик*.

Наприклад, клієнтка звертається до соціального працівника: «Останнім часом мене непокоїть мій син... Я помічаю, що він став якийсь не такий... Боюся, що він почав вживати наркотики...» У цьому випадку *суть справи* зрозуміла – є ймовірність, що син клієнтки вживає

---

<sup>125</sup> Малкіна-Пих І. Г. Психологічна допомога в кризових ситуаціях / І. Г. Малкіна-Пих – Москва : Изд-во Ексмо, 2005. – 960 с. – Режим доступу : <http://ibib.ltd.ua/psihologicheskaya-pomosch-krizisnyih.html>

наркотики. Тим часом, звертаючись до соціального працівника, вона виявила ще й своє ставлення до нього («Я вам довіряю») і ставлення до сина («Я люблю його»). Можна також припустити, що на рівні *саморозкриття* клієнтка висловила тривогу: «Мені страшно за сина», «Я не знаю, що робити, відчуваю безпомічність і безпорадність», «Я почуваю себе нещасною». І, нарешті, наведену для аналізу фразу можна інтерпретувати на рівні заклику: «Порадьте, що мені робити», «Допоможіть врятувати сина!».

На етапі встановлення емоційного контакту варто практикувати *пасивне слухання*, а коли вже вдалося порозумітися, знайти щирі інтонації із клієнтом і отримати його довіру. Важливо, якщо й не перехоплювати ініціативу у розмові, то принаймні не дозволяти клієнту використовувати себе для самовиправдання й утвердження у своїх песимістичних та параноїдальних припущеннях щодо його оточення, тобто переходити до *активного слухання*, і тим самим – до психолого-педагогічної корекції емоційних проблем та особистісних порушень клієнта (враховуючи, що *соціальна корекція* – це подолання чи пом'якшення вад психічного або фізичного розвитку у дітей та порушень моральної або соціальної функції у дорослих).

*Пасивне слухання* полягає не просто в тому, щоби мовчки слухати, не втручаючись у думки й не перебиваючи клієнта. Важливо бути фізично уважним, тобто необхідно не тільки слухати, а й чути, сприймаючи співрозмовника розумом і почуттями. При пасивному слуханні важливо всім виглядом виявляти увагу до співрозмовника: підтримувати весь час зоровий контакт з ним, бути зосередженим на суті того, що він говорить, як себе поводить. Необхідно намагатися не тільки зрозуміти суть того, що говорить людина, але й те, що вона відчуває, яким є підтекст та контекст сказаного. Багато інформації можна одержати, стежачи за мімікою, жестами, позами, інтонацією мовлення тощо.

Пасивне слухання є доречним у ситуації, коли клієнт хоче висловити те, що його турбує, або коли він знаходиться у стані афекту. Враховуючи, що нервові збудження заважає людині тверезо оцінювати ситуацію, варто дати їй «виговоритися», зачекати, поки вона заспокоїться. Вже той факт, що клієнта уважно слухають, з повагою і співчуттям ставляться до нього, є важливим чинником заспокоєння та довіри.

*Активне* (емпатичне) *слухання* вимагає діалогу, тобто поряд із вислуховуванням клієнта соціальний працівник має підтримувати й розвивати розмову, висловлюючи власне ставлення до почутого, ставлячи різноманітні питання, щоб краще з'ясувати суть справи та залучити клієнта до спільного пошуку шляхів вирішення проблеми. В активному слуханні доречно стимулювати співрозмовника, виявляючи зацікавленість короткими репліками і запитаннями, як-от: «Так, розумію...», «І що далі?...», «Он як!» тощо. Розвиток діалогу, одержання необхідної і якомога повнішої інформації значною мірою залежать від того,

наскільки соціальний працівник вміє ставити запитання. Адже саме за допомогою запитань та реплік можна спрямувати бесіду у потрібне русло, досягаючи мети в оптимальні строки.

При цьому варто використовувати *відкриті запитання*, що вимагають розгорненої відповіді, а не просто «Так» чи «Ні». Всі ці питання відкритого типу починаються зі слів: «Що?», «Хто?», «Де?», «Як, у який спосіб?», «Ким, чим?», «Коли?». За їх допомогою можна і треба послідовно з'ясувати: факт дії, обставини (час і місце), супутні почуття, наміри і бажання, засоби та перешкоди.

Відкриті запитання допоможуть розпочати бесіду: «Що привело вас до мене?», «З чого б ви хотіли розпочати?», «Які проблеми вас турбують?». І тим більше вони потрібні в самому перебігу розмови: «Як ви думаєте, які обставини спричинили проблему?», «Чому саме так сталося?», «Як ви ставитеся до ситуації, що склалася?», «Що ви відчуваєте у зв'язку з цими подіями?». У кінці спілкування за допомогою цих питань доречно залучити клієнта до пошуку альтернатив у вирішенні його проблеми: «Який, на вашу думку, існує вихід із цієї ситуації?», «Як ви думаєте, що необхідно зробити, щоб вирішити ваше питання?».

Активне слухання полягає в уточненні правильності розуміння співрозмовника за допомогою уточнювальних та з'ясовувальних питань, наприклад: «Поясніть, будь ласка...», «Чи правильно я вас зрозумів, що...», «Не могли б ви уточнити...» тощо. Іноді корисно перефразувати слова співбесідника і поставити уточнювальне питання: «Якщо я правильно вас зрозумів, то... (далі формулюємо думку чи почуття клієнта)», «Іншими словами, ви...», «Мені здалося, що...». У кінці розмови або її суттєвої частини прийом перефразування може відігравати роль підсумку, резюмування: «Отже, те, що вас турбує, полягає в тому, що...».

Доцільними є також так звані *віддзеркалені запитання*, коли висловлювання партнера повторюють у формі запитання для того, щоб спонукати його до детальнішого викладу суті справи або до пошуку іншого погляду на ті ж події. Варіантом віддзеркалення є техніка коротких питань, коли з попередньої фрази співбесідника вилучають ключове слово і повторюють з питальною інтонацією.

За своєю спрямованістю запитання можуть бути прямими і опосередкованими. Наприклад, запитання: «Чи вважаєте ви, що алкогольні напої навіть у малих дозах шкідливі для людини?» – є прямим, адже воно спрямоване на клієнта особисто і проблема сформульована безпосередньо. А ось приклад опосередкованого питання на ту ж саму тему: «Є різні думки щодо вживання алкогольних напоїв. Одні вважають, що навіть невеликі дози спиртного є шкідливими для людського організму. Інші ж висловлюють думку, що випити чарку-другу не завадить. Кого з них ви підтримаєте?».

Іноді виникає необхідність привернути увагу співрозмовника до іншої проблеми або ж повернути розмову до головної проблеми, якщо клієнт з тієї чи іншої причини відволікається на

сторонні, не пов'язані з обговорюваною справою деталі. У такому разі використовують так звані переломні питання, наприклад: «Ваша думка з цієї проблеми мені зрозуміла, а тепер давайте обговоримо дещо інші питання...». Різновидом питань цього типу є парадоксальні питання, за допомогою яких вдається похитнути впевненість клієнта у сформульованих ним «істинах».

У наведеному далі прикладі показано, як прийоми активного слухання допомагають краще порозумітися з клієнтом і позитивно вплинути на його установки. В дужках наведено коментарі щодо типів питань та прийомів активного слухання.

«Клієнтка: Я дуже обурена тим, що моя дочка стала базарною бабою в буквальному значенні цих слів. Залишила роботу, яку мала по закінченні університету, і тепер займається комерцією – продає квіти на базарі. Говорить, що так більше заробляє.

Соціальний працівник: Ваша дочка могла заробити такі самі гроші, працюючи за фахом? (Закрите питання).

К.: Ні.

С.П.: Тобто ви погоджуєтеся, що в сучасних умовах дочка пристосувалася до життя краще, ніж ви їй пропонували. (Перефразування, досягнення згоди).

К.: У цілому так. Але пристосування до умов життя – це ще не все.

С.П.: Що ви маєте на увазі? (Відкрите питання, з'ясування).

К.: Якщо дочка ніде не працює, який приклад вона показує своєму сину?

С.П.: Ви хочете сказати, що ваша дочка знемагає від неробства? (Парадоксальне питання).

К.: Ні, навпаки, їй доводиться дуже багато і важко працювати, але це праця, як би точніше висловитися... не для душі, а для примітивного самозабезпечення. Свого сина вона вже з трьох років тягає за собою, напівголоного і часто голодного (він не ходить у дитсадок). Бачили б ви, який у нього апетит, коли він приходить до нас. (На очах у жінки з'являються сльози).

С.П.: Спогади про онука вас розчулили. Ви, напевно, дуже переживаєте за нього... (Інтерпретація емоційного стану клієнтки, приєднання через співчуття). Ви відчуваєте, що ваша дочка приділяє своєму сину і вашому онуку мало уваги. (Резюмування, уточнення глибини і предмета переживань).

К.: Ми з чоловіком жили заради дитини. Інтереси дочки були для нас головними. І я не думала, що вона стане такою черствою.

С.П.: Черствою... (Техніка коротких питань). У чому виявляється її черствість? (Акцентування емоційно насиченого слова).

К.: З тих пір, як стала самостійною (шлюб, потім розлучення – всі «рішення» приймала сама), її поведінка стає все більш жорсткою і зухвалою. Навіть дитину в нас залишає нечасто – хоче продемонструвати силу і незалежність.



СП.: У ваших словах відчутна неприхована образа на дочку. Вона не виправдала ваших сподівань. І вам прикро із цього приводу. (Переведення розмови в нову площину – площину почуттів). Упродовж розмови ви весь час доводили, що у житті дочки надто багато проблем. Проте прямуючи до самостійності, ваша дочка чи гірше, чи краще, але сама справляється з ними. Вона любить свого сина (інакше вона не проводила б з ним стільки часу), виховує його відповідно до своїх уявлень про те, як це треба робити. Захищає своє право жити і не втручається у ваше життя. Ви ж почуваете з цього приводу прикрість. (Інтерпретація як коментар). Так скажіть, будь ласка, у кого з вас проблеми? (Парадоксальне питання)<sup>126</sup>.

Таким чином, застосовані прийоми активного слухання допомагають краще порозумітися з клієнтом, допомогти йому самому детальніше розібратись у ситуації та самому дійти до певних висновків. У цій ситуації прийняте рішення буде спільним, а не нав'язаним клієнту соціальним працівником.

### **3.2. Психологічна, соціальна та професійна реабілітація.**

*Соціальна реабілітація* – комплекс медичних, педагогічних, соціально-економічних, професійних і юридичних заходів, спрямованих на *відновлення* (або *компенсацію*) *порушених чи втрачених суспільних зв'язків* і соціальних функцій індивіда або групи шляхом корекційної чи навчальної зміни їх поведінки на більш просоціальну та адаптивну, а також *на зміну їх соціального середовища, умов життєдіяльності та психологічного стану*, що можуть провокувати подібні порушення. Методи соціальної (психологічної) терапії ґрунтуються на двох формах роботи – індивідуальній і груповій, кожна з яких передбачає певну технологію взаємодії між соціальним працівником (психосоціальним терапевтом) і клієнтом.

Метою такої взаємодії може бути вирішення певних емоційних проблем, обмін інформацією, розвиток соціальних навичок, зміна ціннісних орієнтацій, спрямування асоціальних орієнтацій у конструктивне русло.

*Індивідуальна терапія* застосовується до клієнтів, вирішення проблем яких вимагає конфіденційності (згвалтування, сімейні негаразди), хто не хоче брати участь у колективній терапії. Як правило, після двох-трьох сеансів індивідуального застосування терапії клієнт переводиться на колективну терапію, яка є більш дієвою, про що нерідко говорять самі підопічні. Індивідуальна терапія застосовується також до клієнтів, що потребують постійного супроводу, наприклад, дітей із розладами аутичного спектру, яким потрібен індивідуальний репетитор для підготовки до школи або, інакше, *тьютор*<sup>127</sup> чи *гувернер*<sup>128</sup> (а також – школа, що

<sup>126</sup> Горноста́й П.П., Васьковская СВ. Теория и практика психологического консультирования: Проблемный подход. - К., 1995. - С. 64-65, 68, 71-72.

<sup>127</sup> <http://neinvalid.ru/tyutor-nyanya-ili-autistoved/>

забезпечує *інклюзивну освіту*<sup>129</sup>, тобто адаптує навчальні програми та плани, фізичне середовище, методи та форми навчання для дітей із особливими потребами).

*Групова терапія* у взаємодії з індивідуальною збагачує і доповнює терапевтичний вплив, дозволяє клієнту подивитися на себе очима групи, відкоригувати поведінку. У ході групової терапії використовуються певні загальні вправи (наприклад, релаксація, пантомімічні сцени, участь у «конструктивній суперечці», розігрування рольових ситуації, виклад біографій, обговорення анонімної історії хвороби, візуалізація проблеми, метод «гарячого стільця»<sup>130</sup>, психодрами<sup>131</sup>, арт-терапевтичні методи<sup>132</sup>), але головним методом є все ж таки довірливий, відкритий обмін власними історіями кризи та її подолання, який дозволяє збагнути свою неодинокість у труднощах і переживаннях, а також – реальність виборсування із них<sup>133</sup>.

### 3.3. Розвиток емоційного інтелекту, соціальної та художньої сприйнятливості

*Емоційний інтелект* – це здатність правильно *розуміти та інтерпретувати свої та чужі емоції*, ефективно *керувати своєю емоційною сферою* (висока самооцінка та асертивність, стійкість до стресів, оптимізм і наполегливість, емпатія та самомотивація, внутрішній локус контролю та соціальна відповідальність) і, завдяки цьому, більша *соціальна адаптованість та успішність у взаємодії з іншими*<sup>134</sup>. Інакше кажучи, це та сама здатність поєднувати щирі толерантність і активну, ініціативну наполегливість у допомозі іншим, емоційний контакт та інтелектуальну дистанцію, про необхідність яких говорилося вище.

Європейським студентам часто кажуть: «Завдяки IQ ви влаштуєтеся на роботу, а завдяки EQ – робите кар'єру» (EQ – рівень емоційного інтелекту). Адже люди з високим емоційним інтелектом швидше приймають рішення, ефективніше діють у критичних ситуаціях і краще надихають і скеровують роботу підлеглих, що відповідно сприяє як їх кар'єрному зростанню, так і процвітанню тієї структури, у якій вони працюють.

Соціальному працівнику емоційний інтелект необхідний не тільки тому, що йому постійно доводиться спілкуватися з «важкими» клієнтами, і він мусить ефективно впливати на

---

<sup>128</sup> [http://www.lnu.edu.ua/Pedagogika/periodic/visnyk/28/12\\_kobylanska.pdf](http://www.lnu.edu.ua/Pedagogika/periodic/visnyk/28/12_kobylanska.pdf); [http://intellect-invest.org.ua/rus/pedagog\\_editions\\_e-magazine\\_pedagogical\\_science\\_arhiv\\_pn\\_n1\\_2008\\_st\\_27/](http://intellect-invest.org.ua/rus/pedagog_editions_e-magazine_pedagogical_science_arhiv_pn_n1_2008_st_27/)

<sup>129</sup> <http://www.education-inclusive.com/shho-take-inklyuziya/>; <http://dnz9.edu.vn.ua/inklyziya.html>

<sup>130</sup> [http://pidruchniki.com/14890410/pedagogika/sinanon-metod\\_zasib\\_pidgotovki\\_profesynoyi\\_diyalnosti\\_sistemi\\_lyudina-lyudina](http://pidruchniki.com/14890410/pedagogika/sinanon-metod_zasib_pidgotovki_profesynoyi_diyalnosti_sistemi_lyudina-lyudina)

<sup>131</sup> <http://medportal.ru/enc/psychology/psychotherapy/7/>;

[http://dspace.udpu.org.ua:8080/jspui/bitstream/6789/2595/1/Психодрама\\_Курс\\_лекцій.pdf](http://dspace.udpu.org.ua:8080/jspui/bitstream/6789/2595/1/Психодрама_Курс_лекцій.pdf);

<sup>132</sup> <http://www.info-library.com.ua/books-book-115.html>; <http://cwer.ws/node/390409/>;

<http://psylib.org.ua/books/rudes01/index.htm>

<sup>133</sup> Шахрай В. М. Технології соціальної роботи. навч. посібник / В. М Шахрай – Київ : Центр навчальної літератури, 2006. – 464 с., С.61–75. – Режим доступу : [http://psuhe.at.ua/Knyhy/shakhray\\_v.m-tekhnologiji\\_socialnoji\\_roboti.pdf](http://psuhe.at.ua/Knyhy/shakhray_v.m-tekhnologiji_socialnoji_roboti.pdf)

<sup>134</sup> [http://www.rusnauka.com/10\\_NPE\\_2010/Economics/62658.doc.htm](http://www.rusnauka.com/10_NPE_2010/Economics/62658.doc.htm);

[http://papers.univ.kiev.ua/psychologija\\_pedagogika\\_socialna\\_robota\\_z\\_2010\\_r/articles/Emotional\\_intelligence\\_and\\_emotional\\_competence\\_parity\\_problems\\_16351.pdf](http://papers.univ.kiev.ua/psychologija_pedagogika_socialna_robota_z_2010_r/articles/Emotional_intelligence_and_emotional_competence_parity_problems_16351.pdf); [http://distance.dnu.dp.ua/ukr/nmmateriali/documents/Em\\_intellekt.pdf](http://distance.dnu.dp.ua/ukr/nmmateriali/documents/Em_intellekt.pdf)

них, хоча останні налаштовані гостро проти будь-якого впливу, він необхідний ще й тому, що тяжка праця толерантності вкупі з наполегливістю непомітно, але інтенсивно виснажує самого працівника і вимагає постійної самодіагностики та самокорегування своїх психічних станів. Ось чому такому працівнику потрібен асертивний стиль поведінки, який дозволяє знаходити взаємоприйнятні рішення й зберігати конструктивні стосунки навіть у дуже складних конфліктних ситуаціях.

**Асертивність** передбачає три компоненти: (1) *здатність захищати й відстоювати власні права й інтереси* (зокрема, говорити «Ні», навіть якщо це незручно, некомфортно або небезпечно); (2) *здатність формулювати й відстоювати власну думку* (без надмірного запалу, але й без боязні не сподобатись) і водночас *готовність чесно визнати свою неправоту і правоту суперника*; (3) *здатність вільно виражати свої почуття та емоції* (без зайвої сором'язливості й стримування). З точки зору розвитку емоційного інтелекту особливо важливим є *правильний контроль своїх емоцій: повна свобода їх вираження* (якщо вони вже виникли) і *контроль самого виникнення зайвих і нав'язаних іншими емоцій*.

Річ у тім, що відсутність зовнішнього вияву емоцій не говорить про те, що людина їх не переживає: вона може приховувати свої переживання, заганяти їх углиб, вважаючи, що це допомагає легше перенести біль або інші неприємні відчуття. Контроль експресії власних емоцій виявляється у трьох формах:

(1) *«придушенні»*, тобто приховуванні вираження пережитих емоційних станів (демонстрація байдужості, яка завжди є обманом і самообманом);

(2) *«маскуванні»*, тобто заміні вираження пережитого емоційного стану вираженням іншої емоції, не пережитої в цей момент (наприклад, гнів замість сорому);

(3) *«симуляції»*, тобто вираженні не пережитих емоцій (удаванні, фальші).

Тож, розвиваючи емоційний інтелект, треба збагнути, що завдання полягає не в тому, аби здаватися незворушним, відчуваючи кипіння емоцій, і не в тому, щоби вбивати у собі всі почуття (адже вони – запорука швидкості й розумності прийняття рішень), а в тому якраз, аби виявляти справжні свої, не приховувані і не стримувані почуття (які є мовою нашої підсвідомості і в яких виявляються наші природні здібності і резерви). А розвинений емоційний інтелект виявляється і у *соціальній, моральній чутливості*, і в *естетично-художній сприйнятливості*. І навпаки, розвиток художньої сприйнятливості та чутливості до питань несправедливості (не лише щодо себе, а насамперед – щодо інших) забезпечує прогрес і емоційного інтелекту.

А відтак у нагоді стають будь-які просвітницькі заходи щодо історії мистецтва, архітектури, музики й кіно (зокрема згадувана вже *соціально-культурна анімація*<sup>135</sup>, тобто залучення молоді до реальної художньої творчості<sup>136</sup> через стріт-арт, музичні групи, театр, перформанси, комп'ютерне та відеомистецтво), *екологічний та культурний туризм*<sup>137</sup> (тобто туризм вражень, а не споживання<sup>138</sup>), в яких важливо не нав'язувати клієнтам свої смаки, а всіляко сприяти прояву та розвитку їхніх уподобань і схильностей. У цьому ж напрямі працюватиме і вплив обговорення питань справедливості та моралі на матеріалі конкретних, близьких їм історій (в яких сам процес не галасливої суперечки, а *організованої дискусії*<sup>139</sup> стимулюватиме здібності до аналізу та *рефлексії*<sup>140</sup>, а врівноважувальна загальна думка підведе до розумних висновків, якщо її *модерувати*<sup>141</sup>).

І так само, як у груповій роботі потрібен *тренер* або *модератор*, так і в індивідуальній роботі з розвитку емоціонального інтелекту, соціальної чи моральної чутливості й естетично-художньої сприйнятливості необхідний куратор-наставник, якого називають *тьютором*<sup>142</sup> і який має відстежувати виявлені клієнтом нахили або, навпаки, відразу до чогось і зробити висновки про те, в якій сфері приховані його справжні здібності і в якій формі варто його навчати (а не робити висновок про його бездарність, як це буває у «звичайних» педагогів).

### 3.4. Психологічна саморегуляція та самокорекція

*Психологічна саморегуляція* – це постійна корекція і розвиток власних емоційних, інтелектуальних та фізичних станів з метою досягти найефективнішого функціонування у всіх сферах життя. Мимовільна психічна саморегуляція відбувається автоматично у фізично і морально здорової людини. Проблема, однак, у тому, що, як кажуть психіатри, всі ми хворі, тільки одним це вже сказали, а іншим – ні. Інакше кажучи, періодично корегувати свій стан потрібно кожному, а тим більше – людям, що займаються психологічно виснажливою роботою

---

<sup>135</sup>

<https://drive.google.com/file/d/0B3TESfbIUXOGY2JhYTIxNGYtNzc3ZC00OTVILTg5N2UtZWFIYmMzYjg0NTQ3/view>; <http://www.scienceforum.ru/2014/453/859>

<sup>136</sup> <http://cyberleninka.ru/article/n/stimulyatsiya-izobrazitel'nogo-tvorchestva-uchaschihsya-v-sfere-dopolnitelnogo-hudozhestvennogo-obrazovaniya-s-pomoschyu>

<sup>137</sup> <http://cyberleninka.ru/article/n/animatsionnyy-potencial-kulturnogo-turizma;>

<http://cyberleninka.ru/article/n/animatsionnye-programmy-v-sostave-regionalnogo-turprodukta-vladimirskoy-oblasti;>

<sup>138</sup> <http://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-modeli-turizma-vpechatleniy-v-kulturnom-turizme>

<sup>139</sup> Дебати – це справжнє мистецтво. Див.: [http://cent.dn.ua/docs/manual\\_debate.pdf](http://cent.dn.ua/docs/manual_debate.pdf); <http://www.fdu-ukraine.org/debatewit/>

<sup>140</sup> Див. про рефлексію: <http://s-journal.cdu.edu.ua/base/2008/v3/v3pp146-148.pdf>;

[http://svet007.blogspot.com/2012/06/to-reflekt-upon\\_811.html](http://svet007.blogspot.com/2012/06/to-reflekt-upon_811.html);

<sup>141</sup> [http://studme.com.ua/1652020510803/marketing/trebovaniya\\_moderatoru\\_fokus-gruppy.htm](http://studme.com.ua/1652020510803/marketing/trebovaniya_moderatoru_fokus-gruppy.htm);

<http://socio.125mb.com/rabota-moderatora-28195.html>;

[http://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/123456789/32667/1/Melnyk\\_method%20focus%20group.pdf](http://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/123456789/32667/1/Melnyk_method%20focus%20group.pdf)

<sup>142</sup> <http://www.profguide.ru/professions/tutor.html>

допомоги людям із складними долями і важким характером, ображеним на життя і недовірливим до інших, іноді настирливим, а іноді – байдужим і апатичним.

Тому покладатися треба на довільну саморегуляцію методами *аутотренінгу*<sup>143</sup> (аутогенного тренування), *нервово-м'язової релаксації*<sup>144</sup> (Джекобсона), *візуалізації*<sup>145</sup>, *медитації*<sup>146</sup>, *тілесно-орієнтованої психотерапії*<sup>147</sup> та *позитивної психотерапії*<sup>148</sup>, *дихальними вправами*<sup>149</sup> тощо.

Втім, методом, що дає найповніший і найдовший ефект є *рефлексія* власних думок, емоційних станів і фізичної поведінки. Річ у тім, що здебільшого людина інтерпретує собі (і іншим) свої дії у самовиправдальному, втішному для себе ключі, тобто обманює себе і звикає до цього обману. Наша психіка «винайшла» масу способів обілити себе у найгірших наших вчинках (способи, які науково називаються «*видами психологічного захисту*<sup>150</sup>»): перекласти провину на інших (т.зв. «*раціоналізація*»), шукати й докоряти іншим за недоліки, які боїшся визнавати в собі («*проекція*»), розрядження злості на слабших, а не на тих, хто її викликав («*заміщення*»), заміна почуття вини гнівом або – в пасивному варіанті – образою на того, перед ким завинив («*рекетні почуття*<sup>151</sup>»).

Психіка знаходить ці самовиправдання майже несвідомо, адже намагається удержати від зниження нашу самооцінку, і відбувається це саме тому, що самооцінка – не надто висока. Проте насправді це не додає нам самоповаги, навпаки, ми в глибині душі починаємо оцінювати себе ще нижче, і тому ще більше боїмося визнати свої помилки і ще завзятіше займаємось оманливим психологічним захистом. Тож вихід із цього хибного кола – у *рефлексії*, тобто визнанні (перед самим собою, а в подальшому і перед іншими) своїх помилок, злих намірів і дій, слабкостей і страхів. І ця чесність не тільки вирішує ситуації, заплутані брехнею, але й підвищує (як це не дивно) нашу самооцінку, а також оцінювання нас іншими, дозволяє нам упевнено дивитись їм в очі й досягати щирого співробітництва.

Відтак соціальний працівник мусить регулярно займатися подібною саморефлексією («сповіддю» перед самим собою) і якщо він відчує, що вже не може справлятися із роздратуванням та розчаруванням, не може працювати з людьми із повною самовіддачею і

<sup>143</sup> <http://www.autotrening.bessmertie.ru/sch.aut2.shtml>

<sup>144</sup> <http://stattja.pp.ua/index.php?newsid=20115>

<sup>145</sup> <http://bigideas.ru/posts/11/253>

<sup>146</sup> <http://nperov.ru/meditaciya/kak-nauchitsya-meditacii/>

<sup>147</sup> <http://www.koob.ru/top/>; [http://window.edu.ru/catalog/pdf2txt/014/73014/51235?p\\_page=1](http://window.edu.ru/catalog/pdf2txt/014/73014/51235?p_page=1)

<sup>148</sup> [http://bookap.info/psyanaliz/malkina\\_pyh\\_psihologicheskaya\\_pomoshch\\_blizkim/gl5.shtml](http://bookap.info/psyanaliz/malkina_pyh_psihologicheskaya_pomoshch_blizkim/gl5.shtml);

<http://psihomed.com/pozitivnaya-psihoterapiya/>; <http://kniga.biz.ua/pdf/3606-Put-k-procvetaniy-glava2.pdf>; [http://www.e-reading.club/djvureader.php/113381/440/Pezeshkian - Psihosomatika i pozitivnaya psihoterapiya.html](http://www.e-reading.club/djvureader.php/113381/440/Pezeshkian_-_Pсихосоматика_i_pozitivnaya_psihoterapiya.html);

<sup>149</sup> <http://zhyvyaktyvno.org/index.php/news/dihaln-vpravi-pranayami>; <http://medicine.co.ua/porad-vid-likariv/5687-vpravy-dla-znata-stresy.html>

<sup>150</sup> [http://psycholog-evs.ru/files/nikol\\_skaya\\_i\\_m\\_granovskaya\\_r\\_m\\_psihologicheskaya\\_zawita\\_u\\_detej.pdf](http://psycholog-evs.ru/files/nikol_skaya_i_m_granovskaya_r_m_psihologicheskaya_zawita_u_detej.pdf); <http://naked-science.ru/article/psy/psychological-defense-mechanisms>

<sup>151</sup> [http://www.psychologos.ru/articles/view/reketnye\\_chuvstva](http://www.psychologos.ru/articles/view/reketnye_chuvstva)

задоволенням від процесу, то він повинен свідомо припинити «живу» взаємодію із клієнтами і зайнятися чимось іншим, а не вдавати увагу і цікавість до них, - адже вони негайно помітять фальш і результат такої взаємодії буде однаково нульовим.

### **3.5. Соціальна, психологічна та медико-гігієнічна профілактика, допомога та обслуговування**

*Соціальна профілактика* – робота, спрямована на попередження аморальної, протиправної та іншої асоціальної поведінки, а також запобігання негативному впливу такої поведінки на суспільне життя та здоров'я людей.

Зокрема, профілактика залежності від алкоголю, наркотиків та інших психоактивних речовин (ПАР) може бути первинною, вторинною та третинною. Відповідно до класифікації Всесвітньої організації охорони здоров'я під *первинною профілактикою* мається на увазі робота з організованими колективами й суспільною свідомістю із впровадження ідей здорового способу життя (і тим самим – із попередження формування наркозалежності); *вторинна профілактика* спрямована на роботу з особами групи ризику (наркозалежними); *третинна профілактика* передбачає роботу з хімічно залежними пацієнтами для профілактики рецидиву захворювання.

*Первинна профілактика* (освітній етап) здійснюється шляхом навчально-консультативного розвитку стресостійкості та навичок вирішення проблем, стимулюванням соціальної підтримки з боку оточення, організацією соціально-конструктивної діяльності та збільшенням оптимістичних установок щодо власних перспектив, сприянням самоствердженню та самореалізації, тобто шляхом когнітивно-емоційного впливу на суспільні, групові та індивідуальні чинники адиктивної поведінки.

*Вторинна профілактика* (діагностичний етап) передбачає спершу діагностування та виявлення залежності підлітків від наркогенних речовин через вивчення особових справ учнів та соціально-психологічного клімату їх сімей, бесіди з вчителями, спостереження за поведінкою підлітка на уроці та у позанавчальній діяльності й безпосереднє спілкування з такими підлітками. А після діагностування необхідно допомогти усвідомити масштаб і наслідки залежності та сформувати потребу у заміні дезадаптивних, ілюзорно-ескапістських форм поведінки на більш адаптивні.

*Третинна профілактика* (післялікувальний етап) являє собою систему заходів, спрямованих на корекцію поведінки та особистісних рис, що сприяють наркотизації, зміну життєвого стилю особи та відновлення її успішного функціонування у соціумі, інтеграцію у підтримувальне соціальне середовище та особисту націленість на постійну медико-

психологічну реабілітацію (зокрема – групову терапію), - щоби закріпити результати відходу від залежності та зменшити імовірність її рецидиву<sup>152</sup>.

*Деадаптивна поведінка* буває двох типів:

1 **Патологічна агресія**. Нормальна поведінка агресивного типу – це прояв змагальності або атака на перешкоду чи бар'єр. Але при слабкому розумінні реальних чинників небезпеки або схильності розряджати злість на слабших, агресія може бути спрямована на випадковий об'єкт, на сторонніх людей, не пов'язаних із її причинами. Тоді вона виражається у грубості, різких спалахах гніву із незначного приводу або і зовсім без нього, у незадоволенні всім, що відбувається, особливо вимогами, які висуваються перед агресивною особистістю (що нерідко закінчується конфліктами, які ще більше підживлюють підозріливість та агресивність особи).

2 **Ескапізм** (*втеча від ситуації*) – заглиблення людини у свої переживання, спрямування всієї її енергії на генерацію власних негативних станів, самокопання, самозвинувачення тощо. У неї розвиваються тривожно-депресивні симптоми, людина починає бачити в самій собі джерело всіх бід, відчуває повну безвихідь, тому що вважає себе нездатною вплинути на ситуацію. Такі люди замкнуті, заглиблені у світ важких роздумів, схильні до *аутоагресії*<sup>153</sup> (до різного роду самопокарання і навіть до самогубства).

Розрізняють також дві **індивідуальні стратегії адаптації** до кризових та стресогенних ситуацій: 1) **пасивна стратегія** характерна для людей у стані емоційного шоку і виявляється у прагненні захистити себе як біологічну одиницю (аж до переходу у ступор), залишити незмінним минулий спосіб життя та стереотипи поведінки. Основою пасивної системи адаптації є негативні емоційні переживання: тривога, відчуття втрати, нездоланності перешкод; минуле здається прекрасним незалежно від реальності; частішають агресивні реакції у ставленні до оточуючих і до себе; людина боїться взяти на себе відповідальність за прийняття ризикованих рішень. Пасивна стратегія формує певний тип особистості, в структурі якої домінуюче місце займають над-обережність, педантичність, ригідність, надання переваги регламентації над будь-якою творчою активністю, орієнтація на прийняття колективно виробленого рішення, потяг до формалізму, відчуження та знеособлювання, беззастережне прийняття соціальних норм, надміру відповідальне виконання малозначущих обов'язків (що є проявом так званої *«авторитарної особистості»*<sup>154</sup>).

<sup>152</sup> Кулганов В. А. Превентология. Профилактика социальных отклонений: учебное пособие/ В. А. Кулганов, В. Г. Белов, Ю. А. Парфенов – Санкт-Петербург : Питер, 2014. – 304 с, С.186–214. – Режим доступа :

[http://mirknig.com/knigi/guman\\_nauki/1181795942-preventologiya-profilaktika-socialnyh-otkloneniya.html](http://mirknig.com/knigi/guman_nauki/1181795942-preventologiya-profilaktika-socialnyh-otkloneniya.html)

<sup>153</sup>

<http://dspace.udpu.org.ua:8080/jspui/bitstream/6789/2160/1/Autoahresiia%20starshoklasnykiv%20ta%20yii%20profilaktyka.pdf>; <http://psychology.com.ua/autoagresiya-su%D1%97cidalna-povedinka-volnova-l-m/>

<sup>154</sup> [http://www.psychologos.ru/articles/view/avtoritarnaya\\_lichnost\\_po\\_frommu](http://www.psychologos.ru/articles/view/avtoritarnaya_lichnost_po_frommu)

*Активна стратегія адаптації* базується на внутрішньо-особистісних і зовнішніх соціальних перебудовах особистості, на зміні попереднього способу життя, на переборенні труднощів і руйнуванні відносин, що її не задовольняють. При цьому людина орієнтується на власні резерви, готова і здатна відповідати за свої дії і рішення (що є проявом т.зв. «внутрішнього локусу контролю»<sup>155</sup>). В основу активної стратегії адаптації покладене реалістичне ставлення до життя, здатність бачити не лише негативні, а й позитивні сторони дійсності; людина сприймає перешкоди як такі, що можна здолати. Поведінка характеризується цілеспрямованістю й організованістю, вона центрована на переборенні труднощів і формує тип особистості, для якого властиві: соціальна спрямованість дій і рішень; соціальна *асертивність*<sup>156</sup> і впевненість у собі; висока особиста відповідальність, самостійність, комунікабельність; високий рівень домагань і висока самооцінка; емоційна стійкість<sup>157</sup>.

Кращим способом допомоги особам із дезадаптивною поведінкою або таким, що перебувають у кризових життєвих обставинах, є *соціальний супровід*<sup>158</sup> як вид всебічної, послідовної та доведеної до прийняттого результату соціальної підтримки (інакше – «*кейс-менеджмент*»<sup>159</sup>), яка вимагає від соціального працівника широких знань як у соціальних причинах подібних криз, так і в методах індивідуальної діагностики та групової підтримки (а тому студентам варто самим поцікавитися цими причинами та методами). Проте соціальному робітнику не потрібно усе робити за клієнта, яким би беззахисним він не був, адже головне завдання тут стимулювати його самостійність, знайти найпридатніші її форми та навчити їм, що інакше називається *імпауерментом*<sup>160</sup>.

<sup>155</sup> <http://shkolazhizni.ru/archive/0/n-10965/>

<sup>156</sup> <https://ru.wikipedia.org/wiki/Ассертивность>

<sup>157</sup> Шахрай В. М. Технології соціальної роботи: навчальний посібник / В. М. Шахрай – Київ : Центр навчальної літератури, 2006. – 464 с. – Режим доступу : [http://psuhe.at.ua/Knyhy/shakhraj\\_v.m-tekhnologiji\\_socialnoji\\_roboti.pdf](http://psuhe.at.ua/Knyhy/shakhraj_v.m-tekhnologiji_socialnoji_roboti.pdf)

<sup>158</sup> Пеша І. В. Соціальний супровід як форма комплексної соціальної допомоги. – Режим доступу : [https://www.google.com.ua/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&cad=rja&uact=8&ved=0CDkQFjAEahUKEwj65ffLirDHAhWJjywKHaakAHo&url=http%3A%2F%2Ffirbis-nbu.gov.ua%2Fcgi-bin%2Ffirbis\\_nbu%2Fcgiiirbis\\_64.exe%3FC21COM%3D2%26I21DBN%3DUJRN%26P21DBN%3DUJRN%26IMAGE\\_FILE\\_DOWNLOAD%3D1%26Image\\_file\\_name%3DPDF%2Fvlup\\_2013\\_11\(2\)\\_30.pdf&ei=yM7RVfrhComfsgGmyYLQBw&usg=AFQjCNFIsUC-jc\\_EgJE8b1kZlqihqZKEg&sig2=WtN\\_JoBWQRGBAETQ9y8Viv&bvm=bv.99804247.d.bGg](https://www.google.com.ua/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&cad=rja&uact=8&ved=0CDkQFjAEahUKEwj65ffLirDHAhWJjywKHaakAHo&url=http%3A%2F%2Ffirbis-nbu.gov.ua%2Fcgi-bin%2Ffirbis_nbu%2Fcgiiirbis_64.exe%3FC21COM%3D2%26I21DBN%3DUJRN%26P21DBN%3DUJRN%26IMAGE_FILE_DOWNLOAD%3D1%26Image_file_name%3DPDF%2Fvlup_2013_11(2)_30.pdf&ei=yM7RVfrhComfsgGmyYLQBw&usg=AFQjCNFIsUC-jc_EgJE8b1kZlqihqZKEg&sig2=WtN_JoBWQRGBAETQ9y8Viv&bvm=bv.99804247.d.bGg)

<sup>159</sup> <https://socfaqtors.wordpress.com/2009/05/14/кейс-менеджмент/>

[http://pidruchniki.com/12590605/sotsiologiya/osnovni\\_modeli\\_individualnoyi\\_roboti\\_vipadkom\\_social\\_casework](http://pidruchniki.com/12590605/sotsiologiya/osnovni_modeli_individualnoyi_roboti_vipadkom_social_casework)

<sup>160</sup> <https://socfaqtors.wordpress.com/2009/08/21/эмпауэрмент-в-социальной-работе/>;

[http://otkazniki.ru/datas/metodichki/book\\_4\\_book\\_3\\_models\\_social\\_uchastiya\\_for\\_specialist.pdf](http://otkazniki.ru/datas/metodichki/book_4_book_3_models_social_uchastiya_for_specialist.pdf); [http://accion-positiva.ucoz.es/publ/gender\\_teorija\\_vlasti\\_feminizm/ljubov\\_i\\_socialnaja\\_subordinacija\\_zhenshin\\_3/4-1-0-309](http://accion-positiva.ucoz.es/publ/gender_teorija_vlasti_feminizm/ljubov_i_socialnaja_subordinacija_zhenshin_3/4-1-0-309)



## Тема 4. Суть та способи розвитку соціального капіталу

### План

- 4.1. Соціальний капітал та його стан в Україні.
- 4.2. Моніторинг соціальних проблем територіальних громад та соціальних меншин.
- 4.3. Проектно-інноваційна діяльність у сфері соціальних та гуманітарних проблем.
- 4.4. Громадянська просвіта та освіта. Вирішення конфліктів.
- 4.5. Експертиза та розвиток діяльності недержавних організацій.

Посади/вакансії	Функціональні обов'язки
Волонтер, соціальний підприємець, менеджер проекту, конфліктолог, менеджер громадських організацій	– Соціальне підприємництво <sup>161</sup> сприяння розвитку «соціального капіталу» соціальних меншин (соціальний аудит <sup>162</sup> суспільних функцій підприємництва, громадянська просвіта та освіта, проектно-інноваційна діяльність по забезпеченню прав людини, охороні навколишнього середовища, боротьбі з бідністю та вирішенню інших соціальних проблем, зокрема проблем територіальних громад, в т.ч. шляхом самоорганізації та самоокупності, через отримання доходів від власної діяльності, етнічне підприємництво); – Експертиза та розвиток діяльності недержавних організацій <sup>163</sup> , в т.ч. через нетворкінг <sup>164</sup> , фандрайзинг <sup>165</sup> та краудфандинг <sup>166</sup> , організація волонтерської роботи та використання соціальних медіа в якості каналів для PR-просування громадських організацій та вирішення соціальних проблем <sup>167</sup> ; – Допомога у створенні та діяльності благодійних фондів, керівництво соціальним проектом – «проект-менеджмент» <sup>168</sup> ;

### 4.1. Соціальний капітал та його стан в Україні

**Соціальний капітал** – це сукупність конструктивних і широких персональних зв'язків та соціальних відносин індивідів або груп, яка виступає найбільш цінним ресурсом вирішення ними своїх виробничих, побутових і суспільних завдань. Конструктивність (або деструктивність) цих зв'язків визначається загальним ступенем довіри людей один до одного в усьому суспільстві і в межах конкретної соціальної групи, і визначає, у свою чергу, згуртованість та солідарність цих спільнот<sup>169</sup>.

Наприклад, *брак довіри змушує людей вимагати якомога більше одне від одного за кожну послугу*. І ця «інфляція вимог» лише знижує їх доходи, тоді як наявність довіри дозволяє

<sup>161</sup> <http://www.socialbusiness.in.ua/index.php/novyny/v-sviti/155-rol-derzhavy-u-rozvytku-sotsialnoho-pidpriemnytstva-ievropeyskyi-ta-amerykanskyi-dosvid>; <http://polit.ru/article/2012/03/23/Kerlin/>; [http://sedc.lviv.ua/text-pro\\_sotsialne\\_pidpriemnytstvo.html](http://sedc.lviv.ua/text-pro_sotsialne_pidpriemnytstvo.html); <http://www.britishcouncil.org.ua/programmes/society/social-enterprise-development>; <http://www.litmir.co/bd/?b=256509>

<sup>162</sup> <http://www.ukrcoop-journal.com.ua/2010-3/num/chizhevskaja.htm>; <http://www.lib.ua-ru.net/diss/cont/488928.html>

<sup>163</sup> <http://gurt.org.ua/news/informator/>

<sup>164</sup> <http://www.vedomosti.ru/newspaper/articles/2015/03/11/networking-s-aktsentom>; <http://studway.com.ua/networking-dlya-introvertiv/>; <http://forbes.ua/ua/opinions/1393609-yak-peretvoriti-networking-u-zadovolennya>; <http://www.superjob.ru/pro/5118/>

<sup>165</sup> <http://naub.oa.edu.ua/2014/fandrajznh-yak-systema-poshuku-dzherel-finansuvannya-dlya-hromadskyh-orhanizatsij-ukrajinskyj-ta-zarubizhnyj-dosvid/>; <http://pidruchniki.com/1640011652741/ekonomika/fandrayzing>

<sup>166</sup> <http://gurt.org.ua/news/recent/23314/>; <http://life.pravda.com.ua/society/2013/03/1/122203/>

<sup>167</sup> <http://igroup.com.ua/seo-articles/smm/>; <http://umistudio.com/smm/>

<sup>168</sup> <http://www.pmphelp.net/index.php?id=316>; <http://www.work.ua/ua/articles/subject/396/>

<sup>169</sup> Коулман Дж. Капитал социальный и человеческий // ОНС. - 2001. - №3, с.122-139. – Режим доступу: [http://skabber.nir.com.ua/files/Социальный\\_капитал.pdf](http://skabber.nir.com.ua/files/Социальный_капитал.pdf)

взагалі не вимагати негайно взаємних послуг, а звертатися за допомогою згодом, навіть через роки, і що важливо – одержувати бажане, адже їх партнери не припускають думки, що в цій ситуації можна обманювати. Таким чином створюється ціла *мережа взаємодопомоги*, яка базується на традиціях і яка робить неможливою пряму купівлю послуг (зокрема й через хабарі) будь-ким і будь-кого. Щоби вступити у це довірене коло (мережу), треба *відповідати його рівню чесності, старанності та кваліфікованості*, принаймні шахраї і нездари в нього точно не допускаються, - і це змушує людей працювати на свою репутацію і не піддавати її сумнівам.

Очевидно, що наявність стабільної, традиційної довіри розвиває не лише моральну атмосферу суспільства, але й рівень професійної кваліфікованості та старанності його членів. І все це разом називається *розвитком соціального капіталу*. На жаль, в Україні соціальний капітал сьогодні достатньою мірою деградував, навіть порівняно з радянськими часами: економічне і політичне шахраювання зберігає у людей довіру лише до окремих, близьких осіб, і то – не сповна; використання адмінресурсу та силових методів досягнення цілей привчає нікому не довіряти, а громадянське суспільство, яке не здатне себе захистити, залишає в душах простих людей відчуття, що кожен – за себе. І ці настрої роблять неможливим ні справжній бізнес, ні справжню політику<sup>170</sup>.

Важливо і те, що традиції та *цінності*, на яких тримається соціальний капітал, *мають бути просоціальними*, - тобто моральними і конструктивними для усього суспільства, а не лише якоїсь окремої групи (наприклад, мафіозної), і бути, як це не пафосно звучить, альтруїстичними та певною мірою самовідданими щодо суспільства. *Інакше довіра перетворюватиметься на сліпу відданість окремому вождю* (секти, мафії або ідеологізованої країни), а справжнього соціального капіталу, як і розвитку країни, так і не буде<sup>171</sup>. На щастя, такого стану в Україні (на відміну від Росії) немає і можна вірити не буде. Навпаки, всупереч кризі та війні (і розчаруванні у політиках) у нас серед простих людей розвиваються волонтерство та взаємодопомога, а відтак і взаємна довіра<sup>172</sup>. Звичайно, розвиток соціального капіталу непросто виміряти, але такі методи вже розроблені<sup>173</sup>. І вони дозволяють не тільки відстежувати цей розвиток, але й розуміти, що саме впливає на нього позитивно, а що – ні.

---

<sup>170</sup> Бондаренко М. Ю. Соціальний капітал як основа розвитку громадянського суспільства. – Режим доступу : <http://www.academy.gov.ua/ej/ej14/txts/Bondarenko.pdf>; результати соціологічних досліджень див. : Новіков В. Соціальний капітал України в цифрах та порівняннях. – Режим доступу : <http://www.pravda.com.ua/columns/2013/06/10/6991590/>;

[http://www.ucipr.kiev.ua/files/books/expert\\_polls\\_report\\_social\\_capital\\_Sep-Oct2011.pdf](http://www.ucipr.kiev.ua/files/books/expert_polls_report_social_capital_Sep-Oct2011.pdf);

<sup>171</sup> Фукуяма Ф. Соціальний капітал // Часопис «І». – 2008. – № 53. – Режим доступу :

<http://www.ji.lviv.ua/n53texts/fukuyama.htm>

<sup>172</sup> <http://gazeta.dt.ua/socium/socialniy-kapital-dovira-i-tolerantnist-mira-za-miru-.html>; про «негативний» соціальний капітал див.: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/apdu/2011-1/doc/1/05.pdf>

<sup>173</sup>

[http://www.academia.edu/8584429/ПОЛЬ СОЦІАЛЬНОГО КАПІТАЛУ В МОДЕРНІЗАЦІЇ УКРАЇНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА](http://www.academia.edu/8584429/ПОЛЬ СОЦІАЛЬНОГО КАПІТАЛУ В МОДЕРНІЗАЦІЇ УКРАЇНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА;); <http://www.ukr-socium.org.ua/Arhiv/Stati/4%202013/81-97.pdf>; <http://soskin.info/ea/2003/5/20030517.html>

Що розвиває соціальний капітал? Все, що забезпечує людям перехід із нижчого рівня ментальності – *рівня самозбереження*, коли людина налякана життям і думає лише про те, як забезпечити себе всім необхідним, до *рівня самоствердження*, коли найбільшою турботою людини є одержати визнання оточуючих, визнання того, що вона не гірша, а може і краща за декого, що її приймають на рівних, спілкуються, питають її думку (це ще називається *імпауермент*). *Мінімум цивілізації – це хліб та права людини*. Вище цього рівня можна сперечатися, критикувати і покращувати, а нижче – лише воювати<sup>174</sup>. Тож забезпечення нормально працюючих людей надійним рівнем харчування та особистої недоторканості виводить їх із стану постійних конфліктів у стан примирення та прагнення до злагоди, що зрештою і починає накопичувати їх соціальний капітал.

У розвитку соціального капіталу важливо покладатися на так звані «слабкі соціальні зв'язки», тобто на нерегулярні, ті, якими ми поєднані із неблизькими нам людьми (сусідами, знайомими, знайомими знайомих, колегами по роботі і т. п.). Дослідження показують, що для соціального успіху найбільш корисними й інформативними виявляються саме слабкі зв'язки, а не сильні (тобто – постійні, родинні та дружні зв'язки). Так, провівши опитування серед жителів передмістя Бостона, які нещодавно змінили роботу, американський соціолог М. Грановеттер визначив, що найбільш корисним, з точки зору пошуку роботи, є не близьке оточення суб'єкта (сильні зв'язки), а люди, з якими опитувані спілкувалися «шапково» (слабкі зв'язки). Це явище пояснюється тим, що через *сильні зв'язки люди обмінюються обмеженим колом даних*, які їм і так уже відомі (у цих звичних зв'язках обговорюються одні й ті самі теми), у той час як *обмін дійсно важливою, новою інформацією відбувається якраз через слабкі зв'язки*, які є набагато ширшими й різноманітнішими<sup>175</sup>.

Якраз тому «сильні зв'язки» кланово-мафіозних груп дають зрештою слабкі й навіть катастрофічні результати, що ці групи замкнені, вони не підтримують інформаційний обмін із «зовнішніми» і через це дізнаються про все останніми, втрачають зв'язок із реальністю і роблять неприпустимі помилки. Ось чому, за даними досліджень, більш кваліфіковані й освічені професійні групи активніше використовують слабкі зв'язки, а групи некваліфікованих працівників та соціально незахищених і дискримінованих людей активніше спираються на сильні зв'язки<sup>176</sup>. Висновок: *утворенню й підтриманню слабких соціальних зв'язків (нетворкінгу) треба вчити, інакше соціально вразливі групи так і залишаться на дні суспільства*.

<sup>174</sup> Рокар М. Трудиться с душой / М. Рокар; под ред. Л.М. Видясовой – Москва : Междунар. отношения, 1990. – 344 С. – с.293. – Режим доступу : <http://rutracker.org/forum/viewtopic.php?t=5072359>

<sup>175</sup> Грановеттер М. Сила слабых связей / М. Грановеттер // Экономическая социология. – Т.10. – № 4. – 2009. – с.31-50. – Режим доступу: [http://ecsoc.hse.ru/data/2011/12/08/1208204981/ecsoc\\_t10\\_n4.pdf](http://ecsoc.hse.ru/data/2011/12/08/1208204981/ecsoc_t10_n4.pdf)

<sup>176</sup> <http://ecsocman.hse.ru/data/2010/12/01/1214825157/4bKonkov.pdf>

## 4.2. Моніторинг соціальних проблем територіальних громад та соціальних

### меншин.

Втім, перш ніж сприяти розвитку «соціального капіталу», який позитивно впливав би на розвиток соціально вразливих груп, необхідно розібратись, *які проблеми тривожать* ці групи і *які проблеми справді заважають* їм досягати успіху (розуміючи, що те, що їх тривожить, не обов'язково є тим, що справді заважає). Більше того, проблем у них завжди багато і вони безперервно змінюються – як за складом, так і за значущістю для цих груп. А отже, потрібен *регулярний моніторинг* проблем і становища соціально вразливих груп. Служби зайнятості, інші соціальні служби та управління статистики проводять певний облік у зазначеній сфері, але він, як правило, відображає ситуацію кількомісячної давнини і відображає далеко не повністю (не враховуються певні групи, наприклад, бомжів, не ведеться облік п'яних загулів чи домашнього насильства), а головне – не дозволяє зрозуміти, наскільки ця проблема тривожить її учасників і чи треба їх від неї рятувати.

Варто нагадати *перше правило толерантності соціальних працівників*: поки проблема не тривожить її безпосередніх учасників, не треба об'являти їх «жертвами» й насильно «ощасливлювати» порятунком. Річ у тім, що ця – з нашої точки зору – кричуща проблема може бути насправді усталеним способом вирішення інших, значно важливіших проблем цих людей, забравши який ми прирікаємо їх на суттєво гірші біди. Наприклад, коли у колишньому СРСР за часів М.С.Хрущова почали знищувати так званих «злочинців у законі», то одержали жахливий стрибок вуличної злочинності і хуліганського свавілля, всюдозволеності, оскільки ці явища вже ніхто не стримував. Інакше кажучи, варто зважати, що суспільство – це система, і до її реформування необхідно підходити вкрай обережно. Адже жоден елемент суспільної системи не є випадковим і, отже, виконує в ній певну корисну функцію.

І навіть якщо ми хочемо реформувати не все суспільство, а лише невелику сім'ю, ми повинні розуміти, що якщо вона існує давно, то це вже також своєрідна система, і в ній не можна «рубати з плеча». Якщо навіть соціальному працівнику «не подобаються» відносини в ній, оскільки, з його точки зору, вони не сприяють розвитку чи необхідній якості життя когось із її членів, потрібно спершу розібратися, чому вони такі, тобто чим вони допомагають усім її членам. Адже кожен одержує від них якусь користь: скажімо, хтось не може без певного тиску, прочухана заставити себе діяти, а хтось прочуханами підвищує свою значущість, а ще комусь приємно, що його жаліють тощо. І лише тоді, коли ми переконаємо цих людей, що вони живуть не зовсім правильно і що це для них – проблема, і навчимо їх (виключно на їх прохання, і не інакше) задовольняти свої потреби більш розумним чином, завдяки чому попередні відносини стануть непотрібні, лише тоді можна починати боротися із попередніми, віджилими звичками (наприклад, вирішувати всі суперечки прочуханами чи бійками).

Тому насправді така робота вимагає як послідовності та виваженості, відмови від епізодичності та намагань вирішити «все і зразу». А відтак передбачає як мінімум декілька етапів та конкретних форм реалізації, починаючи з такого:

1) *соціологічних досліджень (опитувань чи фокус-груп)* щодо того, що саме і наскільки тривожить наших клієнтів;

2) наступним кроком має бути свого роду «*соціальний аудит*» *рішень місцевих керівних органів* – з метою не допустити, щоби ці рішення погано позначилися на становищі соціально вразливих верств. Зазвичай терміном «соціальний аудит» позначається контроль за виконанням приватними підприємцями своїх соціальних обов'язків<sup>177</sup>. Але насправді контролювати треба і державні або муніципальні органи, і не стільки в оцінюванні добросовісності їх роботи, скільки в прогнозуванні соціальних наслідків цієї роботи і в недопущенні гірших;

3) а вже третім кроком має бути *громадянська просвіта та освіта*: люди повинні збагнути, що живуть несправедливо, що їх принижує і бідність, і погані умови праці, і побори чи знущання, із якими вони мовчки погоджуються, і пасивність щодо до шахрайства, і невміння себе захистити тощо;

(4) і тільки коли ці три кроки досягли своєї мети, зокрема люди захотіли щось змінювати, можна переходити до *планування змін*,

5) *навчання людей новим формам поведінки*;

б) *організації нових груп односторонніх і підтримувальних соціальних мереж* за допомогою проектно-інноваційної, а головне – організаційної діяльності (адже без зусиль щодо надихання й скеровування людей та організації їх у групи і мережі ніяка ідея сама не втілиться у життя, навіть найкраща, із якою усі згодні).

### **4.3. Проектно-інноваційна діяльність у сфері соціальних та гуманітарних проблем**

Зазвичай «*проектно-інноваційна діяльність*» – це обмежена у строках проведення і ресурсах робота з планування, залучення й координування дій фахівців та поетапно-послідовного досягнення конкретної мети, яка визначена договором із замовником і має унікальні властивості (яких досі не було або досягалися принципово іншими способами)<sup>178</sup>. Однак якщо говорити про *проектно-інноваційну діяльність у сфері соціальних та гуманітарних проблем*, то тут далеко не завжди трапляються конкретні замовники із конкретним розумінням, чого треба досягти і навіщо. Річ у тім, що замовником у цій сфері можуть бути або державні та муніципальні органи, або ж благодійні фонди та громадські організації, які працюють з певної тематики (ВІЛ-СНІД, мігранти та біженці, гендерна рівність, безробіття тощо). А особливістю

<sup>177</sup> [http://www.globecsi.ru/Articles/SA\\_Litera/2.pdf](http://www.globecsi.ru/Articles/SA_Litera/2.pdf); <http://www.lib.ua-ru.net/diss/cont/488928.html>

<sup>178</sup> <http://enjoy-job.ru/professions/project-manager/>

їх діяльності є орієнтація на потреби конкретної громади, що передбачає можливість централізованого надання грантів під проекти, які розробляються місцевими ініціаторами і видаються грантодавцям реальними та корисними.

Інакше кажучи, розробляючи проект у соціально-гуманітарній сфері, соціальним працівникам чи громадським активістам доводиться не лише планувати заходи для досягнення поставленої замовником мети, а ще й самим формулювати і конкретизувати таку мету, окреслювати етапи, засоби та проміжні завдання роботи, підбирати й організовувати команду, розраховувати бюджет, складати документацію (фінансову та календарно-проектну, зокрема засобами MS Project, а згодом і звітну), координувати діяльність з іншими учасниками проекту (організаціями-контрагентами) і ще багато чого. А тому найважливішими якостями менеджера проекту стають в цьому випадку *творче мислення, енергійність у виконанні всіх завдань і здатність підтримувати з усіма ефективну комунікацію* (домовлятися, залучати, спонукати, мотивувати без «батога і без пряника», нагадувати, вимагати, йти на поступки тощо)<sup>179</sup>.

Найкращим результатом виконаного проекту є *досягнення самоорганізації людей*, чію проблему має вирішити проект. Ось чому варто використовувати методи *соціального підприємництва*, тобто бізнесу, створеного з метою забезпечення людей робочими місцями або розвитку їхніх умінь для надання оплачуваних послуг та товарів, а також для одержання прибутків, що використовуються цілком на користь місцевої громади або будь-якої доброї справи, від нужденних дітей до старших людей, від громадських установ до установ мистецтва та спорту. Соціальні підприємства не є благодійними організаціями, вони функціонують так само, як і будь-який інший комерційний бізнес, але вони відрізняються тим, що прибуток, який вони одержують, вкладається у добру справу замість того, щоби приносити користь лише власнику цього бізнесу<sup>180</sup>.

Соціальне підприємництво є ефективним способом вирішення не тільки матеріальних проблем клієнтів соціальної роботи (бідних та безробітних, жінок, дітей, пенсіонерів, національних чи сексуальних меншин, хворих та інвалідів тощо), але й способом адаптації їх до суспільства, підвищення їх соціального статусу та психологічної самооцінки. При цьому, однак, важливо, щоби заняття бізнесом збільшували кількість їх соціальних контактів із різними групами (так звані «слабкі соціальні зв'язки»), а не замикало їх на роботі виключно із їм

<sup>179</sup> Див.: Купенко О. В. Проектна діяльність у соціальній сфері : навч.пос. / О. В. Купенко, К. В. Ярецько. – Суми: Вид-во СумДУ, 2007. – 76 с.; Купенко О.В. Педагогічні проекти: навч. посібник для студентів класичних університетів/ О. В. Купенко – Суми: Вид-во СумДУ, 2015. – 132 с. – Режим доступу :

[http://lib.sumdu.edu.ua/library/docs/rio/2015/pedagogical\\_projects.pdf](http://lib.sumdu.edu.ua/library/docs/rio/2015/pedagogical_projects.pdf); Безпалько О. В. Соціальне проектування. –

Режим доступу : [http://elibrary.kubg.edu.ua/2615/1/O\\_Bezpalko\\_SP\\_IL\\_KUBG.pdf](http://elibrary.kubg.edu.ua/2615/1/O_Bezpalko_SP_IL_KUBG.pdf)  
<sup>180</sup> [http://www.ufpp.gov.ua/cotsialne\\_entrepreneurship/sotsialne\\_pidpriemnistvo\\_spromojnst\\_buti\\_agentami\\_zmn\\_v\\_ukran](http://www.ufpp.gov.ua/cotsialne_entrepreneurship/sotsialne_pidpriemnistvo_spromojnst_buti_agentami_zmn_v_ukran);  
<http://poruch.ua/sotsialne-pidpriemstvo-v-ukrayini-realni-reformi-pislya-revoljutsijnih-podij.html>;  
<http://socialinnolab.com.ua/>; [http://gazeta.dt.ua/economics\\_of\\_regions/socialne-pidpriemnictvo-neocinena-neobhidnist-.html](http://gazeta.dt.ua/economics_of_regions/socialne-pidpriemnictvo-neocinena-neobhidnist-.html); <http://diya-ua.com/uk/ideas/all>; <http://gurt.org.ua/news/recent/13430/>;  
[http://www.ufpp.gov.ua/entrepreneur/cotsialne\\_entrepreneurship](http://www.ufpp.gov.ua/entrepreneur/cotsialne_entrepreneurship); <http://socialbusiness.in.ua/>

подібними, тобто інтегрувало їх у суспільство, а не створювало якесь замкнене угруповання<sup>181</sup> (котре – особливо на етнічному ґрунті легко перетворюється на групу мафіозного типу, що непримиренно протистоїть суспільству і майже не піддається методам кримінального покарання<sup>182</sup>).

#### 4.4. Громадянська просвіта та освіта. Вирішення конфліктів

Громадянська просвіта та освіта передбачає поширення не стільки (1) *знань про свої права та можливості у суспільстві*, скільки (2) *відчуття незадоволення від зневаги та утиску своїх прав*, а також – (3) *уміння їх відстоювати легально, конструктивно і тому – ефективно*. Технології громадянської просвіти давно відомі і з ними можна ознайомитися самостійно<sup>183</sup>. Важливо лише в цій роботі досягати результату в усіх трьох сторонах просвіти: знаннях, почуттях та навичках дії<sup>184</sup>.

Успіхи громадянської просвіти неминуче повинні зменшити **соціальний конформізм** людей, тобто схильність піддаватися думці більшості аж до пасивно-приспосовницького прийняття нав'язуваних стандартів поведінки, некритичного визнання існуючих порядків, норм і правил та безумовного схиляння перед уявними, здебільшого, авторитетами, - адже такий конформізм і відмова від захисту своїх прав фактично підтримують соціальну несправедливість і відсутність зрештою громадянського суспільства (а відтак і демократії та добробуту).

Однак зменшення конформізму і зростання боротьби за свої права не повинні означати збільшення якихось насильницьких акцій, деструкції та інших примітивних форм конфлікту (чого на разі так бояться в Росії, знаючи ймовірно, буйний та нестримуваний характер своєї ментальності). Навпаки, для досягнення своєї мети *громадянська боротьба* має бути (1) *«конфліктом за правилами»* (що є визначенням *чесної конкуренції*, на зразок спортивних змагань), тобто не виходити за межі як юридичних норм, так і моральних (адже при нечесних методах ця боротьба втрачає сенс і, захищаючи права одних, вона порушує права інших). І навіть якщо громадська організація змушена боротися проти недоведеного обману керівника методами *прямої дії* на нього (тобто *обструкції*), вона повинна бути шляхетною й не застосовувати ці методи без явної необхідності.

Крім того, *громадянська боротьба* – це (2) *боротьба проти конкретного факту обману, прихованого здирництва, необґрунтованого примусу чи обмеження свободи вибору*

<sup>181</sup> <http://cyberleninka.ru/article/n/predprinimatelstvo-kak-sposob-sotsialnoy-adaptatsii-etnicheskih-migrantov>

<sup>182</sup> <https://sites.google.com/site/mifirusc/home/stati/etniceskie-prestupnye-gruppirovki>

<sup>183</sup> [http://legal-collegium.com.ua/elektroniknugu/gromadynska\\_pro\\_osvita.doc](http://legal-collegium.com.ua/elektroniknugu/gromadynska_pro_osvita.doc); <http://edu.governance.org.ua/>

<sup>184</sup> <http://naub.oa.edu.ua/2013/proektna-diyalnist-hromadskyh-orhanizatsij-yak-chynnyk-pobudovy-hromadyanskoho-suspilstva-v-ukrajini/>; <http://library.kr.ua/women.html/pgovuindx.html>; <http://ru.hr-activists.net/groups>; <http://umdpf.info/library/>; <http://ua.boell.org/uk/publikaciyi>; <http://helsinki.org.ua/index.php?id=1412855305>; <http://humanrights.org.ua/>

підлеглого (тобто всього того, що не є карним злочином, але є зловживанням владою і порушенням прав). Інакше кажучи, це боротьба не з «явищем корупції», не з абстрактною «експлуатацією» та «зубожінням» (незрозуміло кого і незрозуміло чому), а з конкретним випадком – проти конкретного чиновника (а порушує права – за визначенням – лише влада) і за конкретного громадянина, що не хоче із цим миритися (а хто мириться – той ще не громадянин, не вільна людина, а обиватель, можна сказати – добровільний кріпосний).

А боротьба проти конкретного факту означає, що *громадянська боротьба* має вестися (3) *кожен день і проти кожного окремого утиску*, а не раз на десять років – у вигляді всезагальної і знов-таки насильницької революції. Але на практиці люди частіше схиляються до деструктивного і загального виступу за абстрактні «спільні цілі» (які звичайно нав'язуються пропагандою), причому лише тоді, коли «допекло» (тобто раз на 10 років); а в проміжках між цим виступами розряджають напруження в індивідуальних та групових конфліктах без правил та мети. Ось чому соціальний працівник мусить знати елементарні правила й способи вирішення конфліктів.

Перший і найпростіший *спосіб вирішення конфліктів* – це (1) *арбітраж* (зокрема – третейський суд), тобто більше чи менше юридично регламентоване судове заслуховування кожної сторони про мотиви і наслідки її дій та оцінювання правомірності самих дій у ході конфлікту або перед ним, із винесенням рішень про ступінь провини і покарання кожної сторони (включно із відшкодуванням збитків). На рівні особистісних конфліктів (у міжособистісних, а при грамотній організації – і у внутрішньоособистісних конфліктах) цей спосіб діє добре, адже він розглядає одиничні події, щодо яких якраз і потрібні диференційовані, окремі рішення. Однак якщо він має справу із добре організованими групами та загостреними (до другої чи третьої стадії) конфліктами, то викликає планомірний і скоординований спротив (бойкот, страйк та інші акції непокори), який робить індивідуальні, безсистемні судові рішення безсилими, адже вони не змінюють ці групи чи їх взаємовідносини, а, крім того, їм завжди можна протиставити інші одиничні рішення (не кажучи вже про можливість індивідуального тиску чи корупції). А у соціальних конфліктах такі індивідуальні рішення залишають незадоволеними усі сторони, оскільки жодна з них не хоче визнавати своєї провини і водночас усі і багато чим винуваті в тому, що відбувається (а тому і судді важко винести однозначне рішення).

Другий спосіб вирішення конфлікту – це (2) *регламентація*, тобто усвідомлення його і перетворення на відкритий і двосторонній за правилами (із будь-яких інших видів) шлях створення чесних, тобто не односторонньо вигідних правил; більше того, саме продумана і компетентна регламентація робить вертикальний конфлікт горизонтальним (навіть якщо відносини між сторонами формально залишаються вертикальними), оскільки вирівнює



можливості покарання іншої сторони за неправильні дії, а отже стимулює переведення конфлікту в легально-правову площину. Створення універсальних і постійних правил не сильно допомагає вирішувати міжособистісні конфлікти, оскільки нездатне передбачити всі індивідуальні варіанти цих суперечок. Не допомагає воно і у вирішенні конфліктів соціального масштабу, оскільки їх викликають системні причини, а для їх вирішення треба змінювати не окремі правила, а всю систему.

Тому третій спосіб – це (3)*аналітичне вирішення* конфлікту, тобто виявлення його рушійних сил, причин його локалізації та ескалації, і внесення на основі цього змін в організацію державного управління, що унеможливають виникнення суперечок такого типу у майбутньому. Аналітичне вирішення особистісних конфліктів є теоретично можливим (більше того, саме цим і займаються так звані «психоаналітики» та спеціалісти кризових центрів), але складність у тому, що на практиці мало хто здатен додержуватись рекомендацій такого аналізу і змінити свої цінності, стереотипи та ставлення до інших (особливо якщо воно обтяжене взаємними образами та самовиправданнями). Тому щодо таких суперечок краще діють окремі присуди, які легше виконати, аніж рекомендації для зміни системи цінностей чи взаємовідносин. Те саме можна сказати і про міжгрупові конфлікти: в них надто сильним є компонент запліпленості особистими образами або симпатіями, підпорядкованості звичаям та загальній думці, щоби можна було раціонально і послідовно вибудувати нову структуру групових цінностей і взаємовідносин без організованого чи стихійного саботажу з боку конфліктуючих груп.

#### **4.5. Експертиза та розвиток діяльності недержавних організацій**

Основними дійовими «особами» у процесі громадянської просвіти є неурядові (недержавні) та неприбуткові організації (НУО та НПО), сукупність яких часто називають іще «*третьім сектором*», тобто наступним після державних та бізнесових організацій)<sup>185</sup>.

Першою ознакою організацій «третього сектора» є їх *неурядовість*, тобто незалежність від державної влади, забезпечувана законодавчою заборонаю втручання державних органів та службових осіб у діяльність громадських організацій, крім випадків, передбачених законодавством.

Другою ознакою є *добровільність об'єднання* її членів. Мається на увазі той факт, що громадські організації виникають не в результаті будь-яких зобов'язань законодавчого характеру, а внаслідок добровільного, за власною ініціативою об'єднання громадян, які мають також право вільного виходу з організації у будь-який момент.

---

<sup>185</sup> [http://www.filosof.com.ua/Jornel/M\\_54/Buko.htm](http://www.filosof.com.ua/Jornel/M_54/Buko.htm)

Третьою важливою ознакою є їх *неприбутковість*. Тобто статутна діяльність організації не може бути спрямована на отримання будь-якої фінансової вигоди. Однак громадські організації є неприбутковими не тому, що вони не можуть отримувати гроші, а тому, що отримання прибутку не є метою їх діяльності.

Досвід світових демократій свідчить, що громадянське суспільство не може існувати без розвинутої мережі неприбуткових, насамперед неполітичних об'єднань громадян, які виконують функції посередника між державою та різними соціальними групами, захищаючи їх права й інтереси; вони запобігають монополізації державою політичної, економічної та інших сфер життя суспільства, забезпечуючи громадський контроль за діяльністю держави і її структур. Неприбуткові організації відрізняються між собою специфікою підходів до роботи: деякі виконують суто *лобістські* функції (добиваються прийняття потрібних громадянам рішень в органах влади), інші *керують соціальними та гуманітарними проектами* та *здійснюють групове й індивідуальне консультування*<sup>186</sup>.

В Україні НУО та НПО доволі багато<sup>187</sup>, що зовсім не означає – надмірно, адже залученість людей до їх діяльності зовсім не велика<sup>188</sup>, а деякі з них створюються політиками для прихованого впливу на виборців чи владу<sup>189</sup>. Отже, соціальний працівник у своїй діяльності, скерованій на громаду, повинен всіляко сприяти подальшому збільшенню числа як самих громадських організацій, так і особливо чисельності їх членства та якості й професіоналізму роботи<sup>190</sup>. Для цього йому насамперед потрібно знати, які документи і де треба оформляти для реєстрації та функціонування НУО<sup>191</sup>, а також – до якої з існуючих організацій можна звернутись за допомогою чи консультацією (зокрема, до сумських<sup>192</sup> та міжнародних, що працюють в Україні<sup>193</sup>). Треба також займатися самоосвітою та просвітою членів цих організацій<sup>194</sup>.

А якщо вже громадська організація створена, вона має в першу чергу налагоджувати комунікації із подібними до неї та будь-якими іншими партнерськими організаціями, інформувати про свою діяльність якомога ширші маси й активно шукати потрібну їй

---

<sup>186</sup> [https://uk.wikipedia.org/wiki/Неприбуткова\\_організація](https://uk.wikipedia.org/wiki/Неприбуткова_організація)

<sup>187</sup> [http://orgpage.com.ua/kyiv/фонды\\_некоммерческие\\_организации/](http://orgpage.com.ua/kyiv/фонды_некоммерческие_организации/); <http://inteldisabilities-coalition.kiev.ua/index.php/katalog-ndo>; <http://www.uaportal.com/Society/Gromad/>; <http://www.civicua.org/orgs/all.html>; <http://www.drsv.gov.ua/show/208>

<sup>188</sup> <http://dSPACE.nbuv.gov.ua/bitstream/handle/123456789/9038/17-Goremikina.pdf>

<sup>189</sup> Кармазіна М. Громадські організації: кого вони представляють? // Дзеркало тижня. – 15.11.2013. – Режим доступу : <http://gazeta.zn.ua/internal/obshchestvennye-organizacii-kogo-oni-predstavlyayut-.html>

<sup>190</sup> Читай про це: Менеджмент НГО. – Режим доступу : <http://www.civicua.org/main/data?t=3&c=1&q=1446782>

<sup>191</sup> Див.: <http://www.meria.sumy.ua/index.php?do=cat&category=partyn-ta-gromadsk-organizaciy>

<sup>192</sup> <http://www.0542.ua/catalog/35/205>; <http://mapia.ua/ua/sumy/gromadski-organizacii>

<sup>193</sup> [http://www.ya.org.ua/index.php?option=com\\_weblinks&view=category&id=19%3Aweb-resources-for-educational-programs&Itemid=101](http://www.ya.org.ua/index.php?option=com_weblinks&view=category&id=19%3Aweb-resources-for-educational-programs&Itemid=101)

<sup>194</sup> Шукай необхідну літературу тут : <http://trainet.org/books/>

інформацію<sup>195</sup>, зокрема й інформацію про досвід їх успішних колег<sup>196</sup>. У цьому плані соціальному працівнику були б дуже корисні знання та навички *нетворкінгу*, тобто соціально-комунікаційної діяльності, спрямованої на те, щоби за допомогою кола друзів і знайомих максимально швидко й ефективно вирішувати складні життєві завдання та бізнес-питання кожного з них, вибудовуючи довірливі та тривалі відносини з людьми та мережу взаємодопомоги<sup>197</sup>. І простої комунікабельності для *нетворкінгу* мало, варто додержуватися певних *правил*<sup>198</sup> (деякі з яких здаються очевидними, але на практиці про них забувають).

І не менш важливим завданням є знаходження й залучення фінансування, тобто *фандрайзинг*<sup>199</sup>. Причому не варто недооцінювати можливості збирання коштів серед самих клієнтів соціальної роботи та інших пересічних людей, котрі цілком можуть співчувати даному проекту і пожертвувати на нього гроші, якщо про нього буде розказано просто, широко і водночас – яскраво. Мова про *краудфандинг*<sup>200</sup>, розвиток якого в Україні забезпечується кількома Інтернет-платформами<sup>201</sup>. У процесі розвитку НУО важливо також вміти використовувати телебачення, паперові та електронні ЗМІ й особливо популярні сьогодні соціальні медіа (що відомо під назвою «SMM — Social Media Marketing»<sup>202</sup>), а також соціальні мережі як канали для PR-просування громадських організацій та вирішення за допомогою «четвертої влади» наявних соціальних проблем.

Втім, очевидно, соціальний працівник не буде робити все це замість членів громадської організації, але він повинен знати про всі ці складові ефективної діяльності НУО і вміти провести відповідну експертизу її діяльності на предмет пошуку недопрацювань та упущень.

---

<sup>195</sup> Див.: Інформаційний компонент діяльності НДО. – Режим доступу : [https://uk.wikibooks.org/wiki/Інформаційний\\_компонент\\_діяльності\\_НДО](https://uk.wikibooks.org/wiki/Інформаційний_компонент_діяльності_НДО)

<sup>196</sup> <http://www.lac.org.ua/>

<sup>197</sup> <https://uk.wikipedia.org/wiki/Нетворкінг>; <http://constructorus.ru/uspex/networking.html>

<sup>198</sup> <http://siliconrus.com/2014/08/network/>; <http://www.1000ideas.ru/article/trendy/trend-networking-networking/>

<sup>199</sup> [http://pidruchniki.com/1221060552743/ekonomika/sutnist\\_printsipi\\_osnovni\\_ponyattya\\_fandrayzingu](http://pidruchniki.com/1221060552743/ekonomika/sutnist_printsipi_osnovni_ponyattya_fandrayzingu);

<http://www.besplatno1.narod.ru/fandr.htm>; <http://portal-nko.ru/finance/fran/16524>;

[http://www.prpc.ru/met\\_nko/fandr\\_nko.shtml](http://www.prpc.ru/met_nko/fandr_nko.shtml); <http://www.wildfield.ru/club/c03c0003.htm>

<sup>200</sup> <http://bit.ua/2014/07/krowdfunding/>; <http://inspired.com.ua/ideas/crowdfunding/>;

<https://uk.wikipedia.org/wiki/Краудфандинг>; <http://life.pravda.com.ua/society/2013/03/1/122203/>;

<sup>201</sup> <https://bigggidea.com/>; <http://jqstar.com/>; <http://www.peoplesproject.com/>; <http://innovations.com.ua/ua/articles/op-manage/18683/osoblivosti-nacionalnogo-kraydfandinga>; [http://management.lviv.ua/aktualno/news/item/121-iryna\\_solovey](http://management.lviv.ua/aktualno/news/item/121-iryna_solovey)

<sup>202</sup> <http://umistudio.com/smm/>; <http://www.cmsmagazine.ru/library/items/internet-marketing/smm-100-instruments-to-promote/>; <http://www.iterrax.ru/Stati/SMM-%E2%80%94-eto-i-kak-s-etim-rabotat.html>; <http://igroup.com.ua/seo-articles/smm/>

## Тема 5. Соціальна політика в Україні та її законодавчі засади. Соціальна діагностика та прогностика

### План

- 5.1. Технології та методики дослідження соціальних проблем. Соціальна діагностика та прогностика.
- 5.2. Способи вирішення соціальних проблем на регіональному та соціальному рівні.
- 5.3. Соціальні упередження та інші комунікаційні бар'єри.
- 5.4. Проектно-організаційна діяльність по доланню соціальних упереджень та дискримінації із цього приводу.
- 5.5. Законодавчі засади соціальної політика в Україні.

Посади/вакансії	Функціональні обов'язки
<i>Експерт, соціолог, адміністративний менеджер, соціальний інженер</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Нормативно-практичне консультування (підтримка людей у сфері вирішення правових проблем та оформлення документів, пов'язаних із особливими виробничими, побутовими чи особистими проблемами);</li> <li>– Сприяння розвитку державних та недержавних центрів, що надають соціальні послуги (<i>експертиза організаційних структур</i><sup>203</sup> та соціальний аудит цих центрів, розробка програм та процедур їх роботи, представлення інтересів громад при прийнятті рішень даними центрами, дослідження громадської думки та особливостей окремих груп клієнтів);</li> <li>– Планово-організаційна діяльність по дослідженню соціальних проблем та розробці способів їх вирішення на місцевому рівні;</li> <li>– Проектно-організаційна діяльність по доланню соціальних упереджень (стереотипів, тавро, стигм) та дискримінації із цього приводу;</li> <li>– <i>Соціальна діагностика та прогностика</i> (оцінка стану та тенденцій розвитку людського та соціального капіталу, моніторинг соціальних проблем та потреб);</li> <li>– <i>Соціальна інженерія</i><sup>204</sup> (діяльність по соціальній експертизі організаційних структур та трансформації суспільно-наукових знань у конкретні соціальні проекти і програми стабілізації, удосконалення та модернізації існуючих соціальних інститутів, їх <i>адміністративний менеджмент</i><sup>205</sup>);</li> </ul>

### 5.1. Технології та методики дослідження соціальних проблем. Соціальна діагностика та прогностика

*Методи дослідження соціальних проблем* розроблені переважно в соціології та соціальній психології і являють собою методики *соціологічного опитування* (анкетування), *індивідуального та фокус-групового інтерв'ю*, *контент-аналізу та соціометрії*, а також – *психологічного тестування, клінічної бесіди, візуальної психодіагностики, біографічний метод та метод вивчення продуктів діяльності*<sup>206</sup>. Зазначимо, що в межах даного курсу ми не ставимо завдання глибокого вивчення, засвоєння зазначених методів (що буде завданням інших базових

<sup>203</sup> <http://lib.lntu.info/book/fb/mm/2015/15-37/page22.html>

<sup>204</sup> <http://pte.diit.edu.ua/article/view/19470>

<sup>205</sup> <http://www.jobs.ua/dkhp/articles-3666/>

<sup>206</sup> Про ці та інші методи див.: Новикова С. С. Социологические и психологические методы исследований в социальной работе: учеб. пособие / С.С Новикова, А.В. Соловьев – Москва, 2006. – 496 с. – Режим доступа : [http://www.studmed.ru/novikova-ss-solovev-av-sociologicheskie-i-psihologicheskie-metody-issledovaniy-v-socialnoy-rabote\\_f1c27a5f3b5.html](http://www.studmed.ru/novikova-ss-solovev-av-sociologicheskie-i-psihologicheskie-metody-issledovaniy-v-socialnoy-rabote_f1c27a5f3b5.html)

дисциплін), а лише ознайомлення студентів з їх базовими характеристиками та особливостями, що є необхідним з точки зору усвідомлення можливості застосування різних методів для різних ситуацій і роботи з різними соціальними групами.

Головною особливістю соціологічних методів дослідження є їх спирання виключно на вимірювальні, точні процедури, що відповідає так званому **принципу позитивізму**: *вивчати можна лише те, що можливо виміряти й розрахувати математично*. Мова йде про вивчення саме зовнішньої поведінки, адже лише її можна полічити, тоді як узагальнювальні, *абстрактні вирази* на кшталт «старанність», «хороша (погана) поведінка», «розумність» *вимірюванню не підлягають*. Щоправда, принцип позитивізму не відкидає можливості досліджувати і якісь внутрішні – емоційні чи інтелектуальні – дії, якщо їх вдасться зафіксувати точними методами, або навіть абстрактні поняття, якщо їх звести до конкретних, вимірюваних ознак (*операціоналізувати*).

Усупереч поширеній думці **опитування** є не найпростішим, а чи не найбільш складним та трудомістким методом:

- потрібно *розрахувати вибірку* (скільки і яких людей треба опитати, щоби співвідношення їх відповідей дорівнювало тому, як відповіли би всі);
- *розподілити опитуваних на категорії* (співвідношення відповідей між якими і будуть порівнюватися);
- *скласти анкету* (вимоги до якої наведені нижче);
- *опитати* (додержуючись вибірки) та перевірити якість роботи інтерв'юерів;
- *обробити* (підрахувати) *результати* та *інтерпретувати їх* (тобто пояснити, про що вони свідчать) і
- узагальнити та *дати рекомендації* щодо того, що і як можна змінити в даній ситуації (виходячи з завдань та інтересів замовника), спираючись виключно на одержані результати.

Основні **вимоги до** складання соціологічної **анкети** такі:

1) **валідність анкети** (відповідність усього комплексу питань меті дослідження, що завжди має роз'яснити, як замовнику змінити саме ті дії своїх підлеглих та їх результати, які його не влаштовують);

2) **операціоналізація термінів** дослідження (відповідно до вивченого *принципу позитивізму*);

3) **односкладовість запитань** (без будь-яких умовних і складнопідрядних речень, тобто в запитанні не повинно бути варіантів вибору, адже правильне запитання має бути таким, щоби на нього можна було відповісти «так» чи «ні»; натомість у запропонованих відповідях варіанти вибору будуть) та **їх миттєва зрозумілість** (опитуваний не повинен замислюватись

над тим, що означають запитання і відповіді і який варіант йому ближчий; він не повинен щось згадувати та розраховувати для своєї відповіді, інакше вона буде вигаданою і неширою);

4) **всеохопність відповідей** (потрібно дати всі можливі варіанти вибору, щоби опитуваному легко вдалося знайти підходящий і не довелося замислюватися над питанням, адже у цьому разі він обов'язково вигідає щось «правильне» і «красиве», а не відповідатиме щиро. Зрештою щира відповідь – це відповідь миттєва, за відчуттям, а не за роздумом);

5) **нетенденційність запитань** (не використовувати навідні запитання, із закладеними оцінками, скажімо, «прогульник» казати не можна, бо це вже осуд, що суперечить *принципу безоцінності*);

6) **неочевидність наміру запитань** (опитуваному не повинно бути очевидно, про що хоче дізнатися дослідник, інакше він мимовільно прикрашатиме відповідь, а це суперечить *принципу об'єктивності*);

7) **категоризація опитуваних** має проводитися **за ознаками, що, справді, впливають на вибір ними відповідей** (тобто ознаками належності до груп, між якими є математична відмінність у поведінці; це відповідає *принципу об'єктивності*: шукати чинники, що визначають поведінку досліджуваних);

8) **категоризація опитуваних на групи із різними системами цінностей** (адже відмінність їх відповідей і дій породжується тим, що вони належать до груп із різними цінностями).

**Соціологічне інтерв'ю** відрізняється від анкетування тим, що воно обов'язково усне (оскільки дослідника цікавить жива й безпосередня реакція опитуваного), не масове, а індивідуальне, проводиться не з пересічними працівниками або жителями, але з їх керівниками, а головне – стосується не загальних настроїв та преференцій (які лише і можна вивідати у мас), але конкретних деталей організації та управління цією сферою, стимулювання роботи та проблем, із якими стикається керівництво, а тому у ньому може бути 100–200 запитань і переважно – відкритих (без варіантів відповіді, які натомість треба обов'язково мати при масовому опитуванні, оскільки «прості люди» думати не люблять), щоби стимулювати опитуваного розповісти те, чого ми не передбачали.

**Фокус-група** теж є різновидом інтерв'ю, одкровення в якому досягаються через групову дискусію, тобто зіткнення і взаємостимулювання думок, що робить їх більш чесними (бо на людях прикидатися важче) і більш об'єктивними (заглушаються найбезглуздіші думки, а перемагають ті, що віддзеркалюють загальну думку)<sup>207</sup>.

---

<sup>207</sup> Див. повніше про цей метод: Белановский С. А. Метод фокус-груп / С. А. Белановский – Москва, 1996. – 272 с. – Режим доступу : <http://www.marketing.spb.ru/lib-research/focus/belanovsky/>

**Контент-аналіз** (від англ. content - зміст) – метод підрахунку емоційно-сміслових особливостей змісту документа з метою оцінювання смаків, переконань та нахилів його автора. Необхідно, щоби досліджуваний текст (або здібності дослідника) дозволяв сформулювати, які саме слова та вирази свідчать про досліджувані ознаки особистості автора, а також щоби ці слова та вирази траплялися достатньо часто. Щоби не бути банальним, контент-аналіз має фіксувати певні ціннісні характеристики, що найкраще виявляються в усних, довільних висловлюваннях (не зачитаних із паперу), адже за стилем та настроями їх автора (які добре фіксуються кількістю та контекстом емоційно значущих слів) простежується його ставлення до обговорюваних подій та його життєві пріоритети взагалі<sup>208</sup>.

Якщо керівнику групи треба оцінити її неформальну структуру, згуртованість та статус у ній кожного її члена, то найкращим методом для цього є **соціометрія**. Цей метод полягає в опитуванні членів групи за стандартним набором питань на кшталт: «Хто би найкраще справився із організацією такої конкретно справи?» і «Хто би точно не справився?» (а кожна справа – це певний тип лідерства: діловий, інтелектуальний, розважальний, емоційно-надихальний, комунікаційний тощо), до яких можна додати ще запитання: «Хто би із групи обрав Вас у лідери для такої конкретно справи?» і «Хто би точно не вибрав Вас?» (які могли би показати, наскільки адекватне у кожного оцінювання власного статусу в групі).

Очевидно, що соціометричне опитування не буває анонімним: кожен зазначає конкретне прізвище (номер у списку, що роздається) і робить це від власного імені. Такий підхід є необхідним, оскільки й аналіз результатів здійснюється у вигляді соціограми (можна це робити і у вигляді таблиці, але це менш наочно), яка фіксує конкретні, а не анонімні позиції вибору. Тобто графу із пронумерованими точками (кожен номер – це прізвище), між якими, згідно із відповідями показані стрілки позитивного чи негативного вибору. Якщо всі стрілки позитивного вибору зосереджені на одному лідері, то група згуртована, а якщо всі йдуть урізнобіч, то навпаки. При цьому у групі може бути декілька фракцій із спокійними або із ворожими відносинами, можуть бути ізольовані члени групи, - і все це (й багато іншого) дозволяє виявити соціометрія<sup>209</sup>. І результати такого дослідження можуть використовуватись соціальним працівником у подальшій роботі з цією групою чи окремими її членами.

Як було зазначено вище, методика опитування допускає великі ризики випадкової похибки у розрахунках, тенденційності у витлумаченнях або вихідної помилковості програми дослідження. Цих вад, пов'язаних із недостатнім рівнем підготовки чи досвіду користувача, позбавлене **тестування**, яке може використовувати ту саму анкету, що і в опитуванні, а отже,

<sup>208</sup> Див. спеціалізований сайт: <http://content-analysis.ru/>; історію контент-аналізу див.: <http://manekin.narod.ru/ph/cif/4/19.htm>; результати аналізу висловлювань дивись: <http://prportal.com.ua/Передовица/що-кажуть-українцям-кандидати-інфографіка>

<sup>209</sup> Соціометрія // <http://voluntary.ru/dictionary/1106/word/sociometrija>; Метод соціометрії. Поняття и процедури // <http://biofile.ru/psy/1659.html>

ставити ті самі питання, але не боятися за неправильну інтерпретацію результатів. Адже вже на рівні розроблення кожній обраній опитуваним відповіді приписується певна кількість балів, а загальна їх сума за всі питання відсилає його до певної категорії, повна характеристика якій надається у так званому «ключі» до тесту. Цей ключ і відрізняє тестування від анкетування: він складається досвідченим фахівцем і забезпечує користувачів від дилетантських помилок у витлумаченні результатів, а отже, дозволяє користуватися тестами навіть людям без спеціальної підготовки. Такі тести досить часто публікуються не лише у наукових виданнях і можуть бути використані для самоаналізу та напрацювання первісних навичок. Відмінність від соціологічного опитування полягає і в тому, що тест вигідніше використовувати в індивідуальній діагностиці (яка є більш характерною для психології), хоча можливим є і його використання для усереднених замірів цілої групи<sup>210</sup>.

**Клінічна бесіда** – це форма безпосередньої, імпровізаційної взаємодії психолога з пацієнтами у ситуації індивідуального консультування або у психотерапевтичній ситуації, яка дає йому можливість зробити висновки про їх стан та особистісні характеристики<sup>211</sup>. Із бесідою межує **біографічний метод**, тобто комплексний метод психологічного дослідження, спрямований на вивчення біографічних подій (життєвого шляху) людини і представлений багатьма методиками та процедурами дослідницької роботи: аналіз щоденникових записів, автобіографій та біографій, психобіографічний метод (З.Фрейд), з'ясування із клієнтом його «історії хвороби» психосоціальним методом (Ф. Холліс), психологічна автобіографія (Є.Ю.Коржова), каузометрія (Є.І. Головаха, О.О. Кронік, К. А. Кронік), вчування (І. П. Маноха) та інші. Близьким до *біографічного* є і **метод вивчення продуктів діяльності** – тобто збирання, систематизація, аналіз та тлумачення продуктів діяльності людини, таких як малюнки, щоденники, літературні твори. Це дозволяє робити опосередковані висновки про сформованість знань людини, її інтереси та здібності, розвиток тих чи інших психологічних якостей<sup>212</sup>.

Необхідним для справжньої психологічної майстерності соціального працівника є **візуальна психодіагностика**, тобто метод аналізу всіх зовнішніх проявів поведінки людини з метою виявлення особистісних рис, що її спричиняють. Зокрема аналізується поведінка мовленнєва (вербальна та невербальна), інтонаційно-смілова, рухова та статична (поза, жести, хода), а також – почерк, папілярні узорі, пропорції та риси обличчя й фігури, особливості одягу, зачіски, татуювань тощо<sup>213</sup>.

<sup>210</sup> Див.: Ильин Е. П. Психология индивидуальных различий/ Е. П. Ильин. – Санкт-Петербург, 2004 – 701 с. – Режим доступу : <http://www.e-reading.club/book.php?book=1020686>; <http://www.klex.ru/63f>

<sup>211</sup> Див. про технологію клінічної бесіди: <http://socio.125mb.com/klinicheskaya-beseda-vyistuplenie-24980.html>

<sup>212</sup> Див.: [http://shron.chtyvo.org.ua/Horbunova\\_Viktorija/Eksperimentalna\\_psykholohia\\_v\\_skhemakh\\_i\\_tablytsiakh.pdf](http://shron.chtyvo.org.ua/Horbunova_Viktorija/Eksperimentalna_psykholohia_v_skhemakh_i_tablytsiakh.pdf)

<sup>213</sup> Див.: Щекин Г. В. Визуальная психодиагностика. Познание людей по их внешности и поведению / Г. В. Щекин – Киев : МАУП, 2001. – 616 с. – Режим доступу: <http://www.klex.ru/45t>; <http://i.booksgid.com/web/online/11228>;



Усі ці методи разом і складають науковий напрям, що називається соціальною діагностикою<sup>214</sup> (оцінюванням стану соціальних явищ) та *прогностикою*<sup>215</sup> (прогнозуванням подальшого перебігу досліджуваних процесів). Втім, зрозуміло, що навіть докладний опис перелічених методів не гарантує їх ефективного застосування, адже головний секрет успіху криється у *практичній технології*, яку можна засвоїти лише шляхом власних спроб і помилок та перейманням чужого досвіду їх застосування.

## 5.2. Способи вирішення соціальних проблем на регіональному та соціальному рівні

Способи вирішення соціальних проблем на локальному рівні – це:

1) *розвиток комунікацій між різними, зокрема соціально відчуженими групами населення* (та розвиток здібностей до спілкування у їх членів) як профілактика<sup>216</sup> їх непорозумінь та закладання основ взаємодопомоги;

2) *гуманітарна просвіта й підвищення кваліфікації соціально вразливих груп;*

3) *напрацювання у них навичок толерантної взаємодії та громадянської активності,*

4) *вирішення конфліктів та зниження конфліктного потенціалу суспільства.*

Тоді як на загальнодержавному рівні соціальна політика має передбачати не екстрені заходи (так звані «*резидуальні*», більш придатні на індивідуальному та груповому рівнях для вирішення кризових ситуацій), а постійні й планомірні (так звані «*інституційні*», що передбачають виникнення звичайних кризових ситуацій і працюють на їх випередження та профілактику). Якщо, наприклад, повинь у Закарпатті трапляється кожної весни та осені, то її вже не можна вважати форс-мажорною обставиною і держава повинна або вміти попереджати про неї та запобігати їй, або взагалі не допускати її виникнення.

Виділяють три моделі соціальної політики<sup>217</sup>:

---

Визуальная психодиагностика личности в практической деятельности психолога : сб. статей / под ред. Е. А. Петровой. – Москва, 2007. – Режим доступа : [http://www.e-reading.club/bookreader.php/131769/Petrova\\_-\\_Vizual'naya\\_diagnostika\\_lichnosti\\_v\\_prakticheskoyi\\_deyatelnosti\\_psihologa.pdf](http://www.e-reading.club/bookreader.php/131769/Petrova_-_Vizual'naya_diagnostika_lichnosti_v_prakticheskoyi_deyatelnosti_psihologa.pdf); книги А. Піза, В. Біркенбіл та ін.: <http://www.koob.ru/pease/#books>; <http://e-puzzle.ru/page.php?id=229>; <http://www.klex.ru/4z8>;

<http://www.litmir.co/bd/?b=136378>; про почерк: <http://www.litmir.co/bd/?b=130562>;

<http://psyfactor.org/lib/goldberg1.htm>; <http://www.e-reading.club/book.php?book=101643>;

<http://www.litmir.co/bd/?b=207034>; <http://www.litmir.co/bd/?b=218602>

<sup>214</sup> [http://studme.com.ua/15970122/sotsiologiya/kompleksnye\\_tehnologii\\_sisteme\\_sotsialnoy\\_raboty.htm](http://studme.com.ua/15970122/sotsiologiya/kompleksnye_tehnologii_sisteme_sotsialnoy_raboty.htm); <http://www.info-library.com.ua/books-book-123.html>; [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/regek\\_2013\\_1\\_16.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/regek_2013_1_16.pdf);

[http://elibrary.kubg.edu.ua/2615/1/O\\_Bezpalko\\_SP\\_IL\\_KUBG.pdf](http://elibrary.kubg.edu.ua/2615/1/O_Bezpalko_SP_IL_KUBG.pdf)

<sup>215</sup> [http://eprints.kname.edu.ua/15959/1/ЛЕКЦИИ-СОЦ\\_ТЕХ.pdf](http://eprints.kname.edu.ua/15959/1/ЛЕКЦИИ-СОЦ_ТЕХ.pdf)

<sup>216</sup> Кулганов В. А. Превентология. Профилактика социальных отклонений: учеб. пособие/ В. А. Кулганов, В. Г. Белов, Ю. А. Парфенов. – Санкт-Петербург : Питер, 2014. – 304 с. – Режим доступа :

[http://mirknig.com/knigi/guman\\_nauki/1181795942-preventologiya-profilaktika-socialnyh-otkloneniya.html](http://mirknig.com/knigi/guman_nauki/1181795942-preventologiya-profilaktika-socialnyh-otkloneniya.html)

<sup>217</sup> Ламбаева И. А. Социальная работа за рубежом: учеб. пособие/ И. А. Ламбаева – Улан-Удэ: Изд-во ВСГТУ, 2000. – 110 с. – С.22-23.

1. *Політика благодійності*. У центрі першої моделі – ідея про домінуюче значення двох «природних» каналів, через які задовольняються потреби індивіда; до них відносять приватний ринок і сім'ю. Тільки у тому разі, якщо ці інститути перестають виконувати адекватно свої соціальні функції, в дію вступають державні інститути та й то лише на тимчасовій основі, поки «природні» канали не стануть діяти ефективно. У такій моделі основний акцент соціальної політики робиться на благодійності, громадській допомозі. Соціальні заходи держави адресуються головним чином так званим «істинно нужденним».

2. *Політика страхування*. У центрі другої моделі – зайнята на виробництві частина працездатного населення. Гарантії соціального захисту надаються головним чином через страхування працівників. Утрата заробітку тягне за собою виплату компенсації, яка частково відшкодовує втрачений дохід. Обсяг соціальних виплат прямо пропорційний кількості й розмірам соціальних внесків, виплачуваних у державні (бюджетні та позабюджетні) фонди. Це модель набагато більш широкої соціальної політики, аніж перша, але вона також є переважно пасивною, прямо не націленою на профілактику соціальних хвороб.

3. *Політика перерозподілу*. Третя модель розглядає систему соціального добробуту як інтегрованого інституту в суспільстві, що забезпечує універсальні послуги за межами ринку. Об'єктом цілеспрямованої соціальної політики є все населення. У такій моделі немає прямої залежності між правом на соціальний захист та спеціальними виплатами. Соціальний захист передбачає надання матеріальної допомоги на рівні нормального життєвого стандарту. У цій моделі наявний цільовий принцип перерозподілу економічних ресурсів від найбільше забезпечених груп до менше забезпечених. Інша особливість моделі полягає у тому, що на чільне місце в її функціонуванні поставлене завдання попередження та профілактики випадків втрати індивідом соціальної стабільності. Це активний і конструктивний тип соціальної політики держави<sup>218</sup>.

Сучасні підходи до соціальної політики передбачають:

1) раціоналізацію державних видатків на цю сферу, зокрема за допомогою зменшення прямих виплат і заохочення державою благодійництва та самопомоги: звільнення від певних податків підприємств, що забезпечують своїх робітників чи місцеву громаду необхідними соціальними благами, звільнення фізичних осіб від оподаткування доходів, що витрачаються на виплату відсотків за кредитами та займами або на купівлю медичного страхування, на купівлю власного будинку чи на освіту, на благодійні внески тощо. Крім того, держава намагається ефективніше використовувати фінанси, скеровувані на соціальну сферу, створюючи селективні (вибіркові) програми адаптації до ринку тривало безробітних, привілейованого медичного обслуговування людей похилого віку та вирішення інших конкретних проблем;

<sup>218</sup> Див. також інші моделі: <http://library.if.ua/book/72/5280.html>; <http://www.viche.info/journal/1740/>

2) приватизацію соціальної сфери. Бюрократична діяльність держави малоефективна, що особливо нестерпно в соціальній сфері. Тому варто передати значну частину соціальних послуг у приватний сектор, адже він краще пристосований до того, щоби підвищити якість надаваних послуг за мінімальних витрат. Поняття «приватний сектор» вживається тут у широкому сенсі і включає не тільки приватні комерційні фірми, а й некомерційні організації (НКО та НУО) та родинну допомогу;

3) розвиток соціальних функцій великого бізнесу, який із пасивного донора фінансових ресурсів повинен стати рівноправним партнером держави для запобігання подальшій соціальній поляризації та дестабілізації і для досягнення натомість єдності суспільства<sup>219</sup>.

В Україні соціальна політика на разі не є стратегічно продуманою та послідовною<sup>220</sup>.

### 5.3. Соціальні упередження та інші комунікаційні бар'єри

**Бар'єри комунікації** бувають декількох *типів*:

1) індивідуальні *бар'єри розуміння* (фонетичні, семантичні, стилістичні, бар'єри здібностей, зокрема бар'єр функціональної неграмотності, що виявляється у перевантаженні реципієнта інформацією через невміння її аналізувати й систематизувати);

2) *бар'єри соціально-культурного розходження* (статусно-рольові та ментально-дискурсивні відмінності, відмінність інтересів, переконань та картини світу);

3) *бар'єри відносин* (вертикальних, односторонньої комунікації, бар'єри уникнення, зокрема недовіри, невідповідності емоційного стану та стану уваги).

Соціальний працівник найчастіше має справу із бар'єрами соціально-культурного розходження, тими, що інакше називаються упередженнями.

**Упередження** – це соціальні чи групові традиції негативного сприйняття людей та явищ, які є логічною помилкою поспішного узагальнення, що породжується психологічним прагненням економити розумові зусилля, необхідні для самостійного оцінювання, і що породжує неефективність взаємодії людей та їх дискримінаційну і деструктивну поведінку. Упередження є проявом інтелектуальної ліні людини, незвиклих до розумової праці, а тому й не вмотивованих цікавістю до всього незвичного; вони працюють лише під примусом і не вникають у суть оцінюваної людини чи явища, але сприймають їх мозаїчно і тому збирають єдиний образ об'єкта на основі прихованих від себе хибних припущень, у відриві від внутрішнього чи зовнішнього контексту подій<sup>221</sup>.

<sup>219</sup> Там само, С.74-77. – Режим доступу: <http://www.smolsoc.ru/images/referat/a4247.pdf>

<sup>220</sup> Див.: Макарова О. В. Соціальна політика в Україні: монографія / О. В. Макарова. – Київ, 2015. – 244 с. – Режим доступу: [http://www.idss.org.ua/monografii/2015\\_Makarova.pdf](http://www.idss.org.ua/monografii/2015_Makarova.pdf); Соціальний захист та соціальне включення в Україні. – 2009. – Режим доступу: <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=5757&langId=uk>

<sup>221</sup> <http://mirbudushego.ru/prsm/omem2.htm>

Зазначимо, що упередження – це не індивідуальна вигадка, а масове, соціальне явище, поширеність якого у суспільстві буває різним: мінімальним у інтелектуальної еліти і соціальних аутсайдерів-девіантів, а змушених виживати без допомоги оточення, та порівняно високим у решти (міра його проявів у суспільстві визначається за т.зв. «шкалою Олпорта»<sup>222</sup>). Ця масова традиція нав'язується кожній особі, нездатної протистояти груповому тиску, і вбудовується у її підсвідомість у вигляді неприродних для неї, але фанатично захищуваних «переконань».

Сьогодні науковці розрізняють такі *види упереджень*<sup>223</sup>:

1. **Фундаментальна помилка атрибуції** – це схильність пояснювати поведінку *інших їх особистими якостями* (аж до пояснення всього їх давніми підступними задумами), а *власну поведінку пояснювати ситуаційними чинниками* (і крайня форма цього пояснення передбачає, що від суб'єкта взагалі нічого не залежить)<sup>224</sup>.

2. **Генералізація недоліків** – надмірне узагальнення негативного *оцінювання групи за діями одного її члена чи окремої людини – за одним її вчинком*<sup>225</sup>.

3. **Стереотипізація** – негативне, здебільшого, *оцінювання окремої людини на основі існуючого у суспільстві шаблонного уявлення про недоліки всіх членів її соціальної групи*, наприклад, гендерної або етнічної<sup>226</sup>.

4. **Односторонність суджень** (в психології називається упередженням «нерівних можливостей») – ігнорування особливостей, обумовлених *рольовою позицією*, і зокрема уявлення про свою поведінку як про типову, а про відмінну від неї – як про ненормальну<sup>227</sup>.

5. **Підтверджувальне упередження** – це схильність *тенденційно відбирати та пояснювати інформацію*, щоби вона підтверджувала готові власні оцінки<sup>228</sup> та прагнення<sup>229</sup> (зокрема прийняття бажаного за дійсне, схильність погодитись із позитивними твердженнями про себе, хоча вони явно необґрунтовані й розпливчасті<sup>230</sup>, або «сліпота» до альтернативних пояснень і рішень у ситуації, коли людина має установку на якесь пояснення або рішення<sup>231</sup>).

<sup>222</sup> [http://uk.wikipedia.org/wiki/Шкала\\_Олпорта](http://uk.wikipedia.org/wiki/Шкала_Олпорта)

<sup>223</sup> [http://uk.wikipedia.org/wiki/Перелік\\_когнітивних\\_упереджень](http://uk.wikipedia.org/wiki/Перелік_когнітивних_упереджень); Див. зразки упереджень: 10 примеров ваты в голове или признаки примитивного сознания. – [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.informdetox.com/?p=1120>; 7 ошибок, которые ежедневно совершает наш мозг // <http://www.factroom.ru/science/7-mistakes-your-brain-makes-every-day>

<sup>224</sup> <http://uchebniks.net/book/189-socialna-psixologiya-navchalnij-posibnik-moskalenko-vv/30-glava-20-kauzalna-atribuciya.html>

<sup>225</sup> Сверхобобщение. 8 паттернов негативного мышления – [Електронний ресурс] – Режим доступу : [http://psymanblog.ru/2011/07/sverhobobshenie\\_8\\_patternov/](http://psymanblog.ru/2011/07/sverhobobshenie_8_patternov/)

<sup>226</sup> Значення стереотипізації – [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://vuzlib.com/content/view/507/>

<sup>227</sup> <http://uchebniks.net/book/213-socialna-psixologiya-navchalnij-posibnik-moskalenko-vv/28-glava-19-perceptivna-storona-spilkuвання.html>

<sup>228</sup> Эмоционально-оценочная матрица – [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://mirbudushego.ru/prsm/omem.htm>

<sup>229</sup> [http://uk.wikipedia.org/wiki/Підтверджувальне\\_упередження](http://uk.wikipedia.org/wiki/Підтверджувальне_упередження)

<sup>230</sup> [http://uk.wikipedia.org/wiki/Принцип\\_Полианни](http://uk.wikipedia.org/wiki/Принцип_Полианни)

<sup>231</sup> Це т.зв. «ефект Лачінса». Див.: [http://психомпас.рф/статьи/Эксперимент\\_Лачинса\\_с\\_сосудами/](http://психомпас.рф/статьи/Эксперимент_Лачинса_с_сосудами/); Нижарадзе Г.А. О двух типах ригидности при решении интеллектуальных задач // <http://www.voppsy.ru/issues/1987/873/873142.htm>

6. **Приписування раціональності** – прагнення шукати і знаходити раціональні, логічні тлумачення будь-яких подій, тобто *приписувати розумність та справедливість світу*, який є принципово, систематично нераціональним<sup>232</sup> і швидкозмінним (в якому істина – це процес, а не якась стала форма); виявляється, зокрема, у неусвідомленому *приписуванні усім людським відносинам* особисто вигаданих або вузькогрупових *правил* (замість пізнання існуючих закономірностей та «правил гри»), які породжують *надмірні очікування від поведінки інших* (схильна до образ упевненість, що «вони повинні»), а ще виявляється в оцінюванні себе за взірцем, що відповідає кращим очікуванням оточення, але не своїй природі, і породжує *надмірну критичність до своїх результатів* (і зрештою – зниження самооцінки).

7. **Драматизація реальності** – схильність до *переоцінки трагічності або загрозливості подій*, наслідком чого є тривожно-захисне<sup>233</sup> й параноїдальне мислення (всі – або «вороги», або – «підозрілі» й «ненадійні», а все – або «жахливе», або лише «нормальне», що характерно для сучасних антиутопій)<sup>234</sup>.

8. **Мислення «пустими абстракціями»**<sup>235</sup> (автоматичне, або обумовлене мислення<sup>236</sup>) – звичка пояснювати будь-які події обмеженим набором *спрощених* і тому – універсальних *ідей*, втілених у штучно, безпідставно узагальнені *назви-ярлики*<sup>237</sup> (крайня форма – полярне мислення: «Хто не з нами, той проти нас», і радикалізм: або «все чудово», або «все погано»), а також схильність до *хибних кореляцій*, тобто інтерпретативного поєднання випадкових особистісних рис як органічно нерозривних («всі похмурі люди – злі»).

#### **5.4. Проектно-організаційна діяльність по доланню соціальних упереджень та дискримінації із цього приводу**

Втім, спробувати напряду переконати людей у неправильності їх упереджень з цього приводу, то марна справа. Люди не розуміють одне одного не через логічні помилки, а через такі особисті вигоди, як (1)*економія зусиль* (простіше навішати «ярлики» на людей, обізвати їх якимось терміном і перестати задумуватися про їх мотиви) та (2)*схильність погоджуватися із загальною думкою* (конформність) та виправдовувати нею будь-які гріхи. Зробивши непорядний вчинок, слабка людина підсвідомо схиляється до самовиправдання, логічна необґрунтованість якого компенсується моральною підтримкою цих виправдань у колі «своїх».

<sup>232</sup> Нераціональные основания рациональности // <http://gtmarket.ru/laboratory/basis/4491/4492>; «Ошибка игрока», или Почему нельзя полагаться на интуицию // <http://www.factroom.ru/science/gamblers-fallacy>

<sup>233</sup> 8 паттернов ограниченного мышления – [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://psymanblog.ru/2011/07/8-patternov-ogranichenogo-myshleniya/>

<sup>234</sup> Ошибки мышления – [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.sensecenter.com.ua/lecturenarco/127-lectnarco16>

<sup>235</sup> Гегель Г. В. Ф. Кто мыслит абстрактно? (<http://caute.ru/ilyenkov/tra/denkabc.html>)

<sup>236</sup> [http://www.telenir.net/psihologija/putevoditel\\_dlja\\_idushego\\_k\\_sebe/p5.php](http://www.telenir.net/psihologija/putevoditel_dlja_idushego_k_sebe/p5.php)

<sup>237</sup> Навешивание ярлыков. Натянутые аналогии – [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://mirbudushego.ru/prsm/omem.htm>

Роблячи так часто, ці «свої люди» з часом виробляють своєрідну *групову міфологію*, що «аргументує» удавану справедливість і навіть необхідність подібних вчинків.

У легшій своїй формі дане явище називається «*інгруповим фаворитизмом*»<sup>238</sup>, а у тяжчій – *фанатизмом*, який відповідно може бути не лише релігійним, але й політичним, національним, спортивним тощо, виходячи з того, якими ідеями та пристрастями виправдовують люди свої непорядні вчинки<sup>239</sup>. А ще одним чинником непорозумінь є (3)*принципова нелогічність людського мислення*, в якому висновки робляться не за законами індукції або дедукції, але шляхом поспішних узагальнень (що також називається абдукцією<sup>240</sup>) або порушень правила «*після того – не означає внаслідок того*» та інших логічних помилок<sup>241</sup>.

Це відбувається тому, що логічне мислення вимагає більших зусиль, аніж інтуїтивне, і люди переважно використовують більш «економний» спосіб мислення, що дає вигоди і в швидкості, і в легкості. Логіку ж люди використовують лише для пошуку самовиправдань (що називається «раціоналізацією»<sup>242</sup> як вид психологічного захисту), і саме тому соціальним працівникам не варто доводити неправоту їх виправдань логікою: вона не впливає на їх переконання, а лише підшукує їм докази. Отже, для досягнення порозуміння йому треба *домовлятися без використання логічних аргументів* як для того, щоби не зачіпати звичні самовиправдання людей, так і тому, що логіка їх не переконує, а лише переводить розмову на рейки формально-бездушних, відсторонених взаємовідносин.

А для того щоб змінити думки людей (їх переконання, смаки, преференції) без використання логіки, необхідно встановити з ними *емоційний контакт*, тобто перейти на рейки емоційно-щирих, довірливих взаємовідносин. І ***перше правило*** тут – *бути щирим самому, вірити в те, що говориш*, і притому вірити не в якісь надумані ідеї, як це роблять при самовиправданні, а вірити насправді, в глибині душі. А отже, насамперед треба переконати у своїх словах самого себе, знайшовши справжній сенс того, про що говориш, а тоді вже братися за інших. Ми часто говоримо трафаретні слова, над якими не замислюємось, повторюючи за іншими, бо вважаємо, що вони, мовляв, дарма не скажуть, і що в їх словах напевно є глибокий сенс, хоча ми його і не розуміємо. Може це і так, але в наших устах ці слова звучать фальшиво. Тому їх треба або не говорити зовсім, або осмислити й збагнути самотійно, зробити «своїми», і тільки тоді говорити важким співрозмовникам.

***Інше правило:*** по можливості *не говорити «Ні»*, не спішити заперечувати слова співрозмовника, а пробувати знаходити в них те, із чим можна погодитись. Навіть якщо клієнт

<sup>238</sup> Механізми міжгрупового восприяття – [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://biofile.ru/psy/11431.html>

<sup>239</sup> Пастухов В. Синдром отключенного сознания // [http://www.bbc.co.uk/russian/blogs/2014/12/141208\\_blog\\_pastoukhov\\_syndrome\\_unplugged\\_consciousness](http://www.bbc.co.uk/russian/blogs/2014/12/141208_blog_pastoukhov_syndrome_unplugged_consciousness)

<sup>240</sup> Абдукция – [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://iph.ras.ru/page54852159.htm>

<sup>241</sup> [https://uk.wikipedia.org/wiki/Логічна\\_хиба](https://uk.wikipedia.org/wiki/Логічна_хиба)

<sup>242</sup> Раціоналізація // <http://lektsiopedia.org/ukr/lek-8293.html>

говорить явну неправду (щоби вигородити себе), не потрібно відразу кидатись це спростовувати. Варто промовчати, не «підтакуючи» і не хитаючи автоматично головою на знак згоди, - хоча й не роблячи знаків незгоди. Перевага такої реакції, її деяка «хитрість» полягає у тому, що спроби заперечити змушують клієнта захищатись, а у цьому стані він уже не здатен бути безстороннім. А коли ви його підтримуєте навіть механічним киванням або «угуканням», то він «вірить» вам і теж не пробує оцінювати чесність своїх виправдань. І лише коли ви не «підтакуєте» і не сперечаєтесь, йому доводиться замислитись, як виглядають його слова зі сторони.

Підсумовуючи, можна сказати: переважно люди схильні бути упередженими й односторонніми, і в цьому стані вони приймають переважно незбагненні й нераціональні рішення (які легко критикувати, дивлячись з боку, але складно не робити так самому), перевершуючи в їх кількості будь-яких наших західних сусідів. А відбувається це тому, що ми, як правило, емоційно нерозвинені: ми або боїмося, або проявляємо відчайдушну сміливість, тоді як інших емоцій, що спонукали б нашу поведінку, майже немає. У звичайному житті, на роботі чи у навчанні нами дуже рідко рухає *цікавість* і *подив* (або вони швидко згасають), *азарт* і *бажання успіху* (змагальність і мотивація досягнень), *естетичне задоволення від процесу* або *моральне задоволення від альтруїзму, захоплення і захват* тощо.

Ми часто соромимося цих емоцій, вважаючи їх чи то дитячими, чи то малокорисними. А насправді саме вони і дають людині найбільше сил і зрештою успіхів. Ось чому соціальному працівнику необхідно мати на увазі, що *корінь всіх упереджень і абсурдних дій його клієнтів* часто криється у цій *емоційній нерозвиненості*. А це означає, що головним способом остаточно позбутися цих причин конфліктів та негараздів є допомога клієнтам відчувати ефект інших емоцій, крім *страху* (та *образи*) і *відчайдушної сміливості гніву*, навчити їх сприймати речі більш позитивно, розкуто й творчо.

### **5.5. Законодавчі засади соціальної політики в Україні**

Стаття 3 Конституції України зазначає, що людина, її життя, здоров'я, честь, гідність, недоторканність і безпека є найвищою соціальною цінністю у державі, а у ст. 46 передбачено відповідне право громадян на соціальний захист. Звідси випливає, що загальне призначення соціальної політики полягає у створенні належних умов, які гарантують гідне життя, вільний розвиток, самореалізацію та самовдосконалення людини.

Конституція України встановила перелік основних соціальних прав і свобод людини і громадянина згідно з сучасними світовими стандартами та підходами, а також реальними суспільно-політичними потребами власних громадян. Основні з них такі:

- право громадян на працю, заробітну плату (ст. 43);
- право на належний соціальний захист (ст. 46);

- право на житло (ст. 47);
- право на достатній життєвий рівень для себе і своєї сім'ї (ст. 48);
- право на охорону здоров'я, медичну допомогу та медичне страхування (ст. 49);
- право дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, на державне утримання і виховання (ст. 52);
- право на освіту і соціальне забезпечення (ст. 53);
- право на державний захист сім'ї (ст. 53).

Крім того є велика кількість міжнародних правових актів та декларацій, які Україна зобов'язалася додержуватися<sup>243</sup>. Про законодавче забезпечення соціальної політики в Україні написано багато<sup>244</sup>, так само, як і про напрями її реформування<sup>245</sup> та результати<sup>246</sup>. Нормативно-правові документи безперервно створюються та оновлюються, тому варто стежити за ними самостійно<sup>247</sup>, оскільки вони мають лежати в основі кожного кроку соціального працівника.

Основними напрямками соціальної політики в Україні є підтримування: доходів, та рівня життя громадян; зайнятості громадян і стан ринку праці; організації й оплати праці; охорони праці; загальнообов'язкового державного соціального страхування; житлового забезпечення громадян та інше. Причому основними складовими системи соціального захисту громадян було законодавець визначає:

- соціальне страхування, пов'язане з трудовою діяльністю, окремі грошові виплати та пенсії;
- допомогу сім'ям з дітьми;
- адресну соціальну допомогу окремим малозабезпеченим верствам населення;
- надання житлових субсидій;
- компенсації та пільги тим, хто постраждав від техногенно-екологічних і природних катастроф.

На сучасному етапі актуальним напрямом соціальної захисту є всебічна підтримка учасників АТО, їх родин, а також тимчасово переміщених осіб.

<sup>243</sup> Див: Перелік міжнародних договорів України з питань праці, зайнятості та соціального забезпечення на сайті Міністерства соціальної політики України : – [Електронний ресурс] – Режим доступу :

<http://library.if.ua/book/72/5280.html>; [http://www.mlsp.gov.ua/document/117093/genugoda\\_2010-2012.doc](http://www.mlsp.gov.ua/document/117093/genugoda_2010-2012.doc)

<sup>244</sup> Див.: <http://www.law-property.in.ua/articles/featured-articles/450-2015-01-24-10-59-50.html>;

[http://studme.com.ua/1584072013165/sotsiologiya/pravovoe\\_obespechenie\\_sotsialnoy\\_raboty.htm](http://studme.com.ua/1584072013165/sotsiologiya/pravovoe_obespechenie_sotsialnoy_raboty.htm); Законодавство у сфері соціального захисту: <http://www.ombudsman.gov.ua/ua/page/sehl/provisions/zakonodavstvo-u-sferi-soczialnogo-zaxistu.html>

<sup>245</sup> Реформування соціальної політики в Україні: проблеми та перспективи : навч. – наук. вид. / за заг. ред. В. А. Скуратівського, В. П. Трощинського. – Київ–Львів : НАДУ, 2012. – 368 с. – Режим доступу :

[http://www.academy.gov.ua/%5CNMKD%5Clibrary\\_nadu%5CNavch\\_Posybniky%5C6c8a65cb-ba64-4b9e-af9c-fef97c8bd307.pdf](http://www.academy.gov.ua/%5CNMKD%5Clibrary_nadu%5CNavch_Posybniky%5C6c8a65cb-ba64-4b9e-af9c-fef97c8bd307.pdf); <http://naub.oa.edu.ua/2015/reformuvannya-systemy-sotsialnoho-zahystu-v-ukrajini/>

<sup>246</sup> [http://www.parlament.org.ua/index.php?action=publication&id=8&ar\\_id=11&iar\\_id=300&as=2](http://www.parlament.org.ua/index.php?action=publication&id=8&ar_id=11&iar_id=300&as=2)

<sup>247</sup> Шукай, зокрема, тут: <http://www.uazakon.com/index.htm>; <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/>; <http://www.kmu.gov.ua/control/>



## Висновки

Отже, викладені у конспекті лекцій положення та результати самостійного опрацювання студентами рекомендованої літератури дозволяють сформувавши у майбутніх соціальних працівників досить чітке уявлення про завдання соціальної роботи та особливості власної професійної діяльності. З різних позицій та з орієнтацією на майбутнє працевлаштування було викладено досить складний матеріал, який в цілому покликаний сформувавши у студентів цілісне уявлення про сутність соціальної допомоги в суспільстві, методи підтримки різноманітних категорій населення, дати необхідні знання про особистість і можливості впливу на її поведінку, а також про особливості різних форм роботи соціального працівника. При цьому у лекціях ми зробили акцент не лише на підтримувальній, але й розвивальній складовій такої діяльності - як стосовно клієнта, так і щодо постійного власного розвитку та самовдосконалення.

Саме у цьому контексті визначена і основна мета соціальної роботи як створення додаткових можливостей, турбота про клієнта та його добробут через розкриття можливостей особистості, сім'ї й суспільства. Адже соціальний працівник не повинен все робити за клієнта, а навпаки, намагатися максимально залучати його – у міру його можливостей - до вирішення своїх проблем, розвиваючи його здібності й задатки, творчий потенціал та розширюючи соціальні зв'язки.

Майбутній соціальний працівник має розуміти, що готових рецептів та повного і всеохопного знання про клієнта та його реальні потреби не може бути ніколи. Тому треба свідомо і реально оцінювати кожну ситуацію, вміти застосовувати одержані знання та набуті навички, активно шукати відповіді на ті питання, які неодмінно виникатимуть. При цьому головним джерелом інформації завжди стає сам клієнт, а головними інструментами будуть інтелект, бажання і готовність допомогти та ініціативність соціального працівника.

ДОДАТОК. Які компетенції має засвоїти майбутній соціальний працівник:

- 1) психологія спілкування (зокрема – кризового та терапевтичного);
- 2) психологія індивідуальних відмінностей;
- 3) психологія та соціологія групової поведінки та лідерства;
- 4) соціальна психологія та соціологія суспільства (і масової поведінки);
- 5) соціологія організації;
- 6) психологічна та соціологічна діагностика;
- 7) психологія емоцій та саморегуляції, практична психокорекція;
- 8) конфліктологія (теорія і практика вирішення конфліктів та медіації);
- 9) етика та деонтологія (моральні проблеми та їх вирішення);
- 10) філософія та логіка саморефлексії;
- 11) нормативно-правова база та документообіг соціальної роботи;
- 12) історичний досвід вирішення соціальних проблем;
- 13) культурологія (осмислення й прийняття ментально-культурних відмінностей);
- 14) релігієзнавство (осмислення й прийняття віросповідних та культових відмінностей);
- 15) політологія (осмислення й прийняття ідейно-політичних відмінностей);
- 16) аксіологія (розуміння цінностей та смислів);
- 17) риторика (наука та мистецтво формулювання аргументів і переконування);
- 18) теорія і практика проектної роботи та «роботи із випадком»;
- 19) фізіологія та гігієна (забезпечення медико-соціального патронажу);
- 20) іноземна мова (комунікація з іноземними соціальними організаціями).

Навчальне видання

**Павленко Володимир Петрович**

## **«ВСТУП ДО СПЕЦІАЛЬНОСТІ «СОЦІАЛЬНА РОБОТА»**

Конспект лекцій  
для студентів спеціальності 6.130102 «Соціальна робота»  
денної форми навчання

Відповідальний за випуск Н.Д.Світайло  
Редактор М.Я.Сагун  
Комп'ютерне верстання Г.В.Павленко

Підписано до друку 12.12.16,  
Формат 50x84/8. Ум. Друк. Арк.. 9,41. Обл. – вид.. арк.. 7,49

Видавець і виготовлювач  
Сумський державний університет  
Вул.. Римського-Корсакова,2, м. Суми, 40007  
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 3062 від 17.12.2007.

