

УДК 316. 614

КРИВОКОНЬ Наталія Іванівна

*доктор психологічних наук, доцент, професор кафедри прикладної психології
Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна, (м. Харків)*

РОЛЬ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ В КОНТЕКСТІ «ПСИХОЛОГІЗАЦІЇ» СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

В статті обґрунтовується необхідність більш широкого запровадження психологічних засад в практиці соціальної роботи в Україні. Розглядаються можливості соціально-психологічного забезпечення для оптимізації соціальних послуг особам, що перебувають в скрутних життєвих обставинах. Представлено розроблені автором концепція та модель соціально-психологічного забезпечення розвитку соціальних послуг. Наведено обґрунтування та стислий аналіз основних змістовних блоків моделі, що дозволяє здійснювати соціально-психологічну підтримку особистості в процесі соціальної роботи.

Ключові слова: *особистість в скрутній життєвій ситуації, психологія соціальної роботи, соціально-психологічне забезпечення.*

Постановка проблеми. Українське суспільство на разі переживає драматичні часи, що породжує цілу низку найгостріших проблем як на рівні держави, громади, так і на рівні особистості. За таких умов в значній частки населення різко зростає потреба у кваліфікованій соціально-психологічній, соціальній та соціально-економічній допомозі, позаяк самотужки вирішувати чи пом'якшувати власні неординарні та такі, що стрімко поглиблюються, проблеми, людина часто стає неспроможна. Усе це зумовлює запровадження більш дієвої, орієнтованої на конкретну особистість і її життєву ситуацію, системи соціальної та психологічної допомоги й послуг. Успішна реалізація цієї системи передбачає створення динамічної, науково обґрунтованої, з можливістю врахування актуальної ситуації та вітчизняних соціально-культурних особливостей і надбань, концепції розвитку соціальних послуг і

менеджменту соціальних служб, розробки заходів і методів взаємодії з людьми, що перебувають у скрутних життєвих обставинах.

Вирішення завдання вдосконалення та оптимізації системи соціальної допомоги в суспільстві можливе, зокрема й завдяки розвиткові психології соціальної роботи як практично орієнтованого напрямку, що базується на засадах соціальної психології і соціальної роботи, а також впровадженню соціально-психологічного забезпечення даного виду діяльності. На підтвердження цієї тези наведемо деякі міркування.

По-перше, вже йшлося про те, що в надскладних умовах сьогодення в багатьох осіб відбулось значне загострення соціально-психологічної проблематики особистості. Усі власні соціальні та економічні проблеми, відбиваючись у свідомості людини, на тлі драматичних суспільних подій, викликають болісні психологічні переживання, внутрішні конфлікти, кризові стани тощо. Наслідком цього є значне збільшення клієнтів соціальних служб, а, отже, виникає нагальна потреба у підвищенні ефективності діяльності організацій, що надають соціальні послуги.

Одним із шляхів оптимізації надання соціальних послуг в таких умовах є поглиблення так званої «психологізації» соціальної роботи, що визначається нагальними вимогами з боку суспільного розвитку, запитами стосовно впровадження особистісних, адресних підходів у даному виді діяльності, а також потребами гуманізації людської спільноти. Моделі психологічного забезпечення орієнтують на отримання науково обґрунтованих даних стосовно причин, чинників та наслідків виникнення зазначених проблем у процесі розвитку та життєдіяльності особистості. Особливо це стосується роботи на індивідуальному рівні, оскільки основним принципом соціальної допомоги на сьогодні є адресність.

Соціальні ж працівники, котрі в силу своїх посадових обов'язків виступають посередниками між державою та громадянами, можуть стати тими медіаторами, котрі

допоможуть людині використати особистісний ресурс та можливості громади (найближчого соціуму) для подолання труднощів за умови озброєння цих фахівців відповідними психологічними знаннями та навиками. На сьогодні, коли активно впроваджуються принципи адресності та індивідуального підходу, брак соціально-психологічних знань у спеціалістів значно знижує ефективність надання соціальних послуг окремим категоріям громадян і дієвість соціальної роботи взагалі.

По-друге, гострота ситуації в країні вимагає швидких змін, реагування на запити клієнтів. Ми неодноразово наголошували (див. наприклад [4]) на необхідності запроваджувати посади практичних психологів в соціальних службах, на важливості створення мультидисциплінарних команд, до складу яких входили б не лише соціальні працівники та юристи (що є традиційним для вітчизняної моделі соціальної роботи), але й спеціалісти медичного, педагогічного та психологічного профілю. Тим не менше, ми свідомі того, що сьогодні в державі не так просто запровадити нові моделі організації діяльності соціальних служб. Ось чому використання простих, алгоритмізованих моделей соціально-психологічного забезпечення як специфічної технології соціальної роботи розглядається нами як дієвий спосіб поліпшення ситуації, що склалася.

Також, нарешті, існує проблема наукового обґрунтування та концептуалізації самої психології соціальної роботи як відносно нової галузі соціально-психологічних знань. Це пояснюється тим, що професіоналізація соціальної роботи великою мірою залежить, з одного боку, від розуміння особливостей та механізмів формування, становлення та розвитку особистості, зокрема в скрутних і кризових життєвих обставинах, а з іншого, – від соціально-психологічних складових і наслідків діяльності самих соціальних працівників та соціальних служб. Професійна інтеракція, в основі якої лежать наснаження та наснажуючий вплив на особистість клієнта, потребує ґрунтовної розробки

теоретичних та практичних психологічних засад, що, в свою чергу, допоможе науково адекватно інтерпретувати різноманітні явища та процеси в царині соціальної роботи та зробити професійну інтеракцію більш ефективною та дієвою.

Відтак, праксеологічне наповнення психології соціальної роботи шляхом розробки і впровадження соціально-психологічного забезпечення розвитку соціальних послуг має як практичне, так і теоретичне значення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Розвиток концепцій соціально-психологічного забезпечення діяльності тісно пов'язаний з такими галузями як практична, прикладна, соціальна психологія, психологія праці і зумовлюється проникненням психологічної теорії та практики в усі сфери суспільного життя.

Даний напрямок успішно розвивається завдяки дослідженням вітчизняних і зарубіжних авторів, таких як: Д.В. Гандер, М.О. Дмитрієва, М.М. Дорошенко, Л.М. Карамушка, М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк, С.Л. Леньков, С.Д. Максименко, Ю.І. Машбиць, Г.С. Нікіфоров, В.С. Новіков, В.І. Осьодло, В.Г. Панок, Н.Ю. Скороходова, В.В. Стасюк, Т.В. Шеломова та інших. Вченими виділяються певні етапи, функції та рівні соціально-психологічного забезпечення, розробляються його концепції, програми та моделі для різних видів діяльності.

На основі аналізу низки доробок [1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9 та ін.], ми дійшли висновку, що зміст соціально-психологічного забезпечення професійної діяльності розглядається науковцями в трьох основних вимірах: 1) як система заходів, що мають на меті вдосконалення, оптимізацію професійної діяльності; 2) як специфічна діяльність, супровід особистості в професії; 3) як процес перетворення особистості, набуття нею нового досвіду, нових якостей, рис тощо. Причому, це перетворення і зумовлене спеціально організованими впливами і супроводом, а сама особистість при цьому має бути достатньо вмотивована.

Особливу роль соціально-психологічне забезпечення відіграє у професіях, які ґрунтуються на тісній взаємодії між

людьми, де є ризики негативного впливу індивідів одне на одного, або у професіях, яким притаманний підвищений рівень відповідальності працюючих. Однією з таких професій і виступає соціальна робота.

Зауважимо, що на сьогодні в Україні цілісна ґрунтовна концепція психологічного забезпечення соціальної роботи ще не розроблена, принаймні в літературі представлені доробки переважно зарубіжних авторів [наприклад, 10 та ін.] щодо деяких аспектів застосування психологічних принципів, теорій і методів у соціальній роботі або ж матеріали про особливості застосування психологічних та/або соціально-педагогічних знань стосовно окремих категорій клієнтів чи щодо вирішення якоїсь групи їх проблем.

Метою даної публікації є висвітлення міркувань стосовно змісту та можливостей застосування авторської концепції та моделі соціально-психологічного забезпечення соціальної роботи в сучасних умовах розвитку українського суспільства.

Виклад основного матеріалу дослідження. Соціально-психологічне забезпечення діяльності спрямоване на вирішення конкретних соціально-психологічних проблем та/або завдань, які постають перед людьми в процесі підготовки та безпосереднього здійснення різних видів соціальної активності. Воно має на меті оптимізацію того виду діяльності, на який направлене шляхом впровадження соціально-психологічних теорій і методів. Ми вважаємо, що соціально-психологічне забезпечення професійної діяльності формується на основі вивчення даного виду діяльності, дослідження суб'єкта праці, формування психологічної системи для цілей професійної орієнтації і професійної підготовки, вивчення суб'єкта пізнання або спілкування.

Зважаючи на те, що соціальна робота як професійна гуманістично орієнтована діяльність базується на суб'єкт-суб'єктній та суб'єкт-об'єктній взаємодії людей, спрямована на поліпшення скрутної життєвої ситуації клієнтів, недопущення загострення їх проблем та підвищення якості життя в цілому,

дана професія також потребує ґрунтового соціально-психологічного забезпечення.

Концепція соціально-психологічного забезпечення повинна будуватися на основі сучасних теоретичних підходів і передового практичного досвіду і включати систему заходів і методів налагодження взаємодії з людьми, що перебувають у скрутних життєвих обставинах, а також спеціально розроблену концепцію психології менеджменту самих соціальних служб. Вона може розглядатися як комплекс, що поєднує соціально-психологічні положення і моделі, які пояснюють особливості розвитку та становлення особистості, проявів її поведінки, побудови життєвого шляху, самовпливу та впливу інших на особистість та її ситуацію, а також сукупність заходів, які покликані створити сприятливі умови як для виконання професійних обов'язків соціального працівника, так і для вирішення проблем клієнта та його наснаження.

Ми пропонуємо розглядати роль соціально-психологічного забезпечення соціальної роботи, принаймні, у таких основних умовних «координатах»: клієнт; соціальний працівник; процес і результат взаємодії соціального працівника та клієнта; психологічне забезпечення управління соціальною роботою. Окреме місце посідає використання теоретичних психологічних засад в практиці соціальної роботи.

Безпосередньо сама концепція соціально-психологічного забезпечення соціальної роботи та розвитку соціальних послуг розглядається нами як сукупність теоретичних положень та розроблених на їх основі практичних моделей діяльності, спрямованих на оптимізацію процесу і результату професійної взаємодії в соціальній роботі соціально-психологічними засобами.

Перелік методологічних принципів соціально-психологічного забезпечення повинен відповідати принципам психології соціальної роботи, і має базуватись на основних методологічних положеннях соціальної та практичної психології, з одного боку, а також теорії та методики соціальної роботи, – з іншого. Важливим також в методологічному аспекті

є використання експериментально-генетичного (генетико-моделюючого) методу наукового пізнання [5], що дозволяє переорієнтувати сучасне розуміння соціальної роботи та соціальних послуг з діяльності по вирішенню проблем клієнтів на діяльність, що сприяє організації розвитку та саморозвитку особистості, яка переживає скрутну життєву ситуацію, з урахуванням унікальності, онтогенетичних особливостей, досвіду, культурно-історичного та соціального контексту життя особистості.

Відтак, основними складовими розробленої нами концепції соціально-психологічного забезпечення розвитку соціальних послуг є:

- теоретичний компонент, що включає доробки стосовно дослідження особистості та особливостей її розвитку і саморозвитку, життєвих ситуацій і соціально-психологічних особливостей клієнтів, соціальних працівників та інших суб'єктів соціальної роботи, а також стосовно побудови ефективної соціально-психологічної взаємодії в межах професійних відносин;

- моделі діяльності, що базуються на врахуванні соціально-психологічних особливостей суб'єктів професійної взаємодії та передбачають сукупність спеціально розроблених соціально-психологічних заходів, форм та видів роботи, спрямованих на ініціювання та підтримку процесів саморозвитку особистості, її наснаження, покращення життєвих ситуацій клієнтів і оптимізацію роботи соціальних працівників шляхом мобілізації різних видів ресурсів;

- сама практична діяльність по реалізації розроблених моделей з метою досягнення позитивних змін і наснаження клієнтів.

Отже, концепція соціально-психологічного забезпечення розвитку соціальних послуг передбачає формування теоретичної складової та створення на її основі певних прикладних моделей, покликаних розв'язувати конкретні завдання соціально-психологічного характеру в межах професійної взаємодії. Основу теоретичної складової концепції складають теорії

розвитку та соціалізації особистості, моделі змін та життєвих ситуацій особистості, а також концепції наснаження в контексті соціальної роботи та соціальних послуг. Ось чому соціальна допомога та послуги на практиці мають спрямовуватися не лише на вирішення та пом'якшення проблематики клієнта, а бути орієнтованими, передусім, на покращення скрутної життєвої ситуації в цілому та на недопущення переростання її в критичну чи кризову ситуацію.

Складові соціально-психологічного забезпечення розвитку соціальних послуг дозволяють розуміти діяльність соціальних працівників як вплив на об'єктивні обставини ситуації клієнта (шляхом надання йому соціальних послуг) з тим, щоб не дати загострюватися його проблематиці, та як створення умов для пізнання та розвитку самого отримувача допомоги, мотивування його, спонукування до активності, самонаснаження.

Таким чином, суть концепції соціально-психологічного забезпечення розвитку соціальних послуг полягає в тому, що:

1. Клієнт розглядається як особистість, що розвивається в скрутній життєвій ситуації, і є спроможною перетворювати цю життєву ситуацію на розвиваючу за допомогою соціальної підтримки та послуг. Відтак, клієнт є не просто отримувачем послуг, а має виступати активним суб'єктом взаємодії.

2. Соціальні послуги:

– надаються на підставі вивчення соціально-психологічних особливостей клієнта й об'єктивних і суб'єктивних компонентів його життєвої ситуації;

– розглядаються не стільки як вирішення проблем за клієнта, а як створення умов для його розвитку та саморозвитку. Тому основний вплив при наданні соціальних послуг має здійснюватися не лише на подолання проблем клієнта, а задля покращання його скрутної життєвої ситуації в цілому;

– мають розвиватися на основі моделювання професійної взаємодії з клієнтом, кінцевою метою якої є наснаження та розвиток особистості клієнта.

3. Для забезпечення ефективності надання соціальних послуг важливо враховувати взаємні впливи клієнта і

соціального працівника. Для мінімізації негативного впливу в ході професійної взаємодії важливо використовувати соціально-психологічні моделі забезпечення діяльності фахівців, які надають соціальні послуги.

Говорячи про створення моделей соціально-психологічного забезпечення розвитку соціальних послуг варто враховувати, що ці моделі мають на меті оптимізувати процес створення, надання та вдосконалення послуг за рахунок використання соціально-психологічних засобів. В соціально-психологічному та контексті нашої концепції, надання соціальних послуг можна охарактеризувати як процес, що, з одного боку, дозволяє зменшувати соціальну залежність особистості, підтримувати та розвивати її самостійність і відповідальність, сприяти саморозвитку, а з іншого, – як процес, що сприяє інтеграції індивіда в соціум, його успішній соціалізації, ресоціалізації та адаптації. Відтак, соціально-психологічне забезпечення цього процесу має вирішувати наступні блоки запитань: Кому надається послуга? Яких змін у життєвій ситуації клієнта ми хочемо досягти і на яких проблемах сконцентрувати особливу увагу? Який соціально-психологічний зміст послуги і яких заходів потребує її впровадження/здійснення? Які психологічні та соціально-психологічні інструменти потрібні для реалізації послуги та досягнення позитивних результатів? Які умови та критерії ефективності, дієвості професійної взаємодії в процесі надання даної послуги? Які впливи відчувають на собі клієнти та фахівці внаслідок професійної взаємодії? Дещо деталізуємо дані положення.

Перший блок передбачає дослідження особистості клієнта, особливостей його розвитку, соціалізації, соціальні характеристики і проблематику як представника певної соціальної групи, аналіз індивідуальних особливостей і якостей, вивчення складових життєвого досвіду, світогляду тощо.

Для відповідей на запитання другого блоку важливо дослідити життєву ситуацію клієнта, його соціальні зв'язки, обставини життя, ставлення до особи з боку інших та контекст, за якого розвиваються події. На основі чого робляться висновки про

необхідність і напрямок змін у кожному конкретному випадку, окреслюється група проблем, на вирішення яких спрямовується основна активність, а також визначаються основні складові скрутною життєвою ситуації, які мають бути змінені.

Третій блок включає розробку плану дій та визначення змісту роботи, а також передбачає об'єктивацію та актуалізацію ресурсів, які мають бути залучені та мобілізовані для реалізації запланованих змін. Наголос робиться на особистісних ресурсах та можливостях групи, спільноти, а також на потенціалі людських взаємин. В разі потреби плануються шляхи залучення інших спеціалістів, вказується на необхідності виконання посередницьких функцій з боку психологів і соціальних працівників.

Інструментальний (четвертий) блок моделі соціально-психологічного забезпечення включає визначення тих соціально-психологічних форм і методів роботи, які є доречними в даній ситуації. Обґрунтовується їх доцільність, валідність, зручність у використанні. В разі потреби, створюються додаткові інструменти чи їх змістовне наповнення (наприклад, розробляються тренінги, плани бесід, інтерв'ю, технології супроводу, втручання тощо).

П'ятий блок повинен містити перелік і опис тих критеріїв, аналіз яких засвідчить про досягнення запланованих змін у життєвих ситуаціях та дасть змогу визначити якість, ефективність, дієвість даної послуги. В цьому аспекті особливого значення набуває розробка системи вимірювання діяльності з надання соціальних послуг, а також оцінка професійної відповідності фахівців.

Нарешті, в межах вирішення завдань шостого блоку важливим є оцінка здійснених впливів в межах професійної взаємодії. Йдеться як про перегляд ситуації клієнта після соціальної підтримки та отримання послуг, дослідження стану його проблематики і досягнутих змін. Так і про стан фахівця, який надавав послуги та допомогу, і про наслідки (позитивні чи негативні) професійних впливів на його життєву ситуацію, психологічне здоров'я, професійний досвід тощо.

Підсумовуючи, можна виділити наступні умовні блоки моделі соціально-психологічного забезпечення розвитку і надання соціальних послуг:

1. Інформаційно-діагностичний блок (збір інформації про соціально-психологічні особливості клієнта, умов його розвитку і становлення, проблематизація його життєвої ситуації, вивчення соціальних зв'язків тощо).

2. Прогностичний блок (визначення можливих напрямків розвитку ситуації клієнта, прогнозування змін).

3. Блок планування та мобілізації ресурсів (підбір відповідного діагностованій проблематиці змісту послуг, складання плану заходів соціально-психологічного впливу, пошук та актуалізація ресурсів особистості, формулювання основних стратегій поведінки в даній складній ситуації).

4. Інструментальний блок (підбір та/або створення соціально-психологічного інструментарію для надання спланованих послуг, обґрунтування його доцільності).

5. Блок вимірювання діяльності по наданню соціальних послуг (передбачає моніторинг процесу надання соціальних послуг, визначення їх дієвості, якості, відповідності стандартам тощо).

6. Блок оцінки отриманих результатів і змін внаслідок впровадження послуги (включає фіксацію отриманих результатів і змін, передбачає визначення подальшої стратегії).

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямку. Важливі завдання, що стоять сьогодні перед соціальними працівниками, вимагають підвищення рівня їх психологічної компетентності, зокрема стосовно особливостей особистості клієнта, що має проблеми, виокремлення та/або створення набору психологічних інструментів для використання їх у соціальній роботі, а також пояснюють актуальність створення системи всебічного, організованого на єдиних методологічних і організаційних принципах соціально-психологічного забезпечення функціонування соціальних служб.

Запропоновані нами концепція та модель соціально-психологічного забезпечення соціальної роботи дозволяють адекватно вирішувати проблеми, пов'язані з необхідністю «психологізації» системи надання соціальних послуг та допомоги багатьом категоріям громадян.

Список використаних джерел

1. Карамушка Л. М. Психологія освітнього менеджменту: Навч. посібник / Карамушка Л. М. – К.: Либідь, 2004. – 424 с.
2. Коломінський Н. Л. Соціально-психологічне забезпечення діяльності соціальної служби / Н. Л. Коломінський // Соціальна служба в Україні: соціально-психологічні засади формування та ефективного функціонування. Матеріали науково-практичної конференції. 12 травня 2005 року, м. Черкаси. / Ред. кол.: В. В. Москаленко, Н. І. Кривоконь, Н. М. Дембицька. – К.: Фенікс, 2005. – С. 34.
3. Корольчук М. С. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / М. С. Корольчук, В. М. Крайнюк – К.: Ніка-Центр, 2006. – 580 с.
4. Кривоконь Н. І. Розвиток теоретико-практичних засад соціальної роботи як важливий чинник удосконалення діяльності соціальних служб в Україні / Н. І. Кривоконь // Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України. – К., 2006. – Т. VII. – Вип. 9. – С. 149–155.
5. Максименко С. Д. Генезис существования личности / С. Д. Максименко – К.: ООО «КММ», 2006. – 240 с.
6. Осухова Н. Г. Психологическая помощь в трудных и экстремальных ситуациях: учебное пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н. Г. Осухова. – 2-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2007. – 288 с.
7. Панок В. Г. Теоретико-методологічні засади розвитку практичної психології в Україні / В. Г. Панок // Проблеми загальної та педагогічної психології: Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПНУ/ За ред. С. Д. Максименка. Т. XIII, част. 1 – К., 2011. – С. 309–318.
8. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности / [под ред. Г. С. Никифорова.] – СПб.: Изд-во Петербург. ун-та, 1991. – 153 с.

9. Шеломова Т. В. Социально-психологическое обеспечение деятельности менеджера: Дис...канд.психол.наук: 19.00.05 / Т.В. Шеломова. – Москва, 2001. – 147 с.

10. Bradford W. Sheafor, Charles R. Horejsi. Techniques and Guidelines for Social Work Practice. / Bradford W. Sheafor, Charles R. Horejsi. – Boston, 2008. – 340 p.

Н.И. Кривоконь

РОЛЬ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ В КОНТЕКСТЕ «ПСИХОЛОГИЗАЦИИ» СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

В статье обосновывается необходимость более широкого внедрения психологических основ в практику социальной работы в Украине. Рассматриваются возможности социально-психологического обеспечения для оптимизации социальных услуг лицам, находящимся в трудных жизненных обстоятельствах. Представлены разработанные автором концепция и модель социально-психологического обеспечения развития социальных услуг. Приведено обоснование и краткий анализ основных содержательных блоков модели, позволяющей осуществлять социально-психологическую поддержку личности в ходе социальной работы.

Ключевые слова: *личность в трудной жизненной ситуации, психология социальной работы, социально-психологическое обеспечение.*

N. Kryvokon

THE ROLE OF SOCIAL-PSYCHOLOGICAL SUPPORT IN THE CONTEXT OF SOCIAL WORK «PSYCHOLOGIZATION»

The necessity of wider introduction of psychology in the social work practice in Ukraine is shown in the article. One of the ways of optimization of social services under conditions of social crisis is deepening psychological foundations of social work that defined by queries regarding to the introduction of personal, targeted approaches to this type of activity, sharp increase in the number of customers, needs of the humanization the society and etc. Models of psychological support are oriented to get a scientifically based data on the causes, factors and effects of problems in the development process and life of individual. The possibilities of social and psychological support to optimize social services for persons who are in difficult circumstances are researched. The concept and model of socio-psychological support of social services developed by author are presented. It is concluded that the developed materials of social-psychological support of social work permit to solve adequately the problems associated with the need of "psychologization" the system of social services for many categories of citizens.

Keywords: *personality in a crisis situation, psychology of social work, social-psychological support.*

Надійшла до редакції 21.06.2015 р.