

УДК 316. 614

## Соціально-психологічний аналіз діяльності по наданню соціальних послуг

Кривоконь Н.І.

В публікації здійснено соціально-психологічний аналіз надання соціальних послуг як професійної діяльності. Зокрема, визначені операційні, змістовні та мотиваційні складові даного різновиду діяльності, окреслюються загальні та специфічні характеристики, а також особливості функціонального наповнення соціального обслуговування в сучасних умовах.

Ключові слова. Соціальні послуги, соціальна робота, професійна діяльність, соціальні працівники, професійна взаємодія в соціальній роботі.

В публикации осуществлен социально-психологический анализ оказания социальных услуг как профессиональной деятельности. Кроме того, определены операционные, содержательные и мотивационные составляющие данного вида деятельности, очерчены общие и специфические характеристики, а также особенности функционального наполнения социального обслуживания в современных условиях.

Ключевые слова. Социальные услуги, социальная работа, профессиональная деятельность, социальные работники, профессиональное взаимодействие в социальной работе.

In the publication social-psychological analysis of providing social services is carried out as a professional activity. In addition, the operating, rich in content and motivational constituents of this type of activity are shown. General and specific descriptions and also features of the functional filling of social service in modern terms are outlined.

Key words. Social services, social work, professional activity, social workers, professional co-operation in social work.

Постановка проблеми. Надання соціальних послуг є частиною та важливою складовою професійної діяльності соціальних працівників і соціальних педагогів. Ми підтримуємо тезу про нетотожність соціальної роботи та соціальних послуг: тоді як соціальні послуги орієнтовані, передусім, на життєву ситуацію клієнта і подолання її негативного впливу, соціальна робота є більш широкою за значенням та сферою прояву. Однак, зважаючи на те, що більшу частину професійних обов'язків соціальних працівників різних рівнів складає саме надання різноманітних соціальних послуг, розглянемо цю діяльність у соціально-психологічному аспекті.

Важливість такого аналізу пояснюється тим, що вдосконалення системи соціальних послуг сприятиме створенню умов для поліпшення якості життя соціально незахищених громадян. В свою чергу, процес і результат надання соціальних послуг неможливо покращити без науково розробленого соціально-психологічного забезпечення цього виду діяльності, оскільки саме психологічне підґрунтя дозволяє спрямовувати послуги на конкретну особистість, враховуючи її індивідуальні потреби, життєву ситуацію, що склалася, а також можливості і ресурси даної особи та її оточення. І при цьому даний вид забезпечення не потребує великих інвестицій та вкладень. Відтак, актуальність проблеми соціально-психологічного забезпечення та аналізу особливостей розвитку соціальних послуг зумовлюється запитами з боку держави і соціально вразливих членів суспільства, підсиленням ролі адресності в соціальній допомозі, необхідністю поліпшення функціонування системи соціального захисту в цілому.

Варто відмітити, що в науковій літературі, представлені характеристики соціального обслуговування в соціально-правовому [9, 10, 12], соціологічному [наприклад, 2, 5] чи соціально-педагогічному [приміром, 3, 8] контекстах, тоді як у соціально-психологічній літературі зустрічаються, в основному, доробки, що стосуються або особливостей надання послуг певним групам клієнтів [3, 11], або ж просто містять опис окремих вимог, форм або груп методів, що використовуються при здійсненні обслуговування клієнтів соціальної роботи [наприклад, 7, 9]. Натомість доробки, які містять ґрунтовний соціально-психологічний аналіз надання соціальних послуг як практичної діяльності фактично відсутні.

Метою даної публікації є спроба здійснити стислий соціально-психологічний аналіз надання соціальних послуг. Зокрема, планується охарактеризувати структурні та функціональні компоненти даного виду соціально-корисної активності, що значно поглибить психологічні уявлення про соціальне обслуговування як професійну діяльність.

Теоретичний аналіз проблеми. Загальновідомо, що психологічний аналіз діяльності дозволяє описувати її з позиції структурних складових (операційного, мотиваційного та змістовного), характеру виконуваних функцій і якісних особливостей отриманих результатів цієї діяльності. Спробуємо конкретизувати ці положення з використанням основ діяльнісного та особистісного підходів, а також теоретичних моделей, розроблених вітчизняними науковцями [6] стосовно діяльності з надання соціальних послуг.

Перш за все, звернемося до визначення поняття «діяльність»: «це динамічна система активних взаємодій суб'єкта із зовнішнім світом, в ході яких суб'єкт цілеспрямовано впливає на об'єкт, за рахунок чого задовольняє свої потреби; відбувається поява та втілення в об'єкті психічного образу і реалізація опосередкованих їм відносин суб'єкта в предметній дійсності» [4, с.168].

Говорячи про надання соціальних послуг, варто відмітити, що цьому виду діяльності притаманні як загальні, так і специфічні риси людської діяльності. Зокрема, до загальних рис можна віднести: усвідомлений характер надання послуг, соціальна направленість та соціальна регламентованість цього виду діяльності, вмотивованість і цілеспрямованість, перетворюючий характер та ін.

Специфічними особливостями надання соціальних послуг як діяльності, на наш погляд, є наступні. Передусім, суб'єкт-суб'єктний характер взаємодії в процесі здійснення послуг. Йдеться про те, що

клієнт (чи група клієнтів) виступають не лише як об'єкти, на які спрямовується активність соціального працівника, але і самі можуть впливати на надавача послуг, на свою ситуацію, бути залученими до процесу «вироблення» послуг, тобто, - теж виступати суб'єктами діяльності.

Ще однією важливою особливістю обслуговування є те, що послуги надаються відповідно до запиту і спрямовані на задоволення певних потреб клієнтів. Інакше кажучи, без аналізу можливостей отримувачів послуг задовольняти ті чи інші потреби, без звернення з їх боку до соціальних служб, процес надання соціальних послуг не відбудеться. Стосовно ж послуг, які здійснюються з метою профілактики, із запитом виступає суспільство в цілому, або конкретна соціальна група, які прагнуть не допустити розвитку тієї чи іншої проблематики. Однак, в будь-якому випадку, послуги надаються відповідно до запиту та оцінки потреб.

Специфічною особливістю обслуговування є також і те, що самі послуги зазвичай носять нематеріальний характер, а тому результати (продукти) цього виду діяльності неможливо досягнути, спробувати, зберегти, заздалегідь визначити їх якість тощо. Тобто сама послуга має цінність не як матеріальний продукт, річ, а як діяльність, що створюється і споживається одночасно. Причому, сама послуга (навіть, якщо вона надається однією і тією ж людиною) може характеризуватися неоднорідністю, змінюваністю. Усе це пояснює необхідність високого рівня професійної кваліфікації та підготовки надавачів послуг, адже від їх досвіду залежатиме якість обслуговування, рівень задоволеності потреб клієнтів тощо.

Власне, нематеріальний характер послуг пояснює і ще одну специфічну особливість цього виду діяльності, - ключовим, центральним засобом праці в ході надання соціальних послуг виступає спілкування. Причому, важливе значення мають усі сторони спілкування: перцептивна, комунікативна та інтерактивна. Значимим є також і вплив, який здійснюють отримувачі та надавачі послуг один на одного.

Не менш важливим для психологічного аналізу надання послуг є окреслення основних компонентів цього виду діяльності, а також виділення цілей, продуктів і засобів діяльності. На нашу думку, їх можна охарактеризувати наступним чином.

Основною метою надання соціальних послуг є зміна життєвої ситуації клієнта (чи групи), в результаті чого відбувається покращання якості його (їх) життя. Варто відмітити, що ці зміни можуть досягатися різними шляхами: від елементарного отримання послуг (коли працівник тимчасово та/або одноразово задовольняє потребу клієнта), через формування одночасно з наданням послуг власних умінь та навичок у клієнта, спонування його до дій по подальшому вирішенню проблем самостійно, - до наснаження, формування нового ставлення до власної скрутної ситуації і опанування новим досвідом щодо її покращання. Таким чином, основними функціями надання соціальних послуг як діяльності є: підтримка та покращання якості життя людей, які перебувають у скрутних життєвих обставинах; допомога у задоволенні потреб особи; сприяння соціалізації та ресоціалізації особистості, її наснаження; профілактика негараздів, які можуть розвиватися як на рівні суспільства, так і на рівні групи чи конкретної особи та ін. Перелік функцій може змінюватися в залежності від виду наданих послуг та конкретних завдань, які ставляться в кожному випадку взаємодії з клієнтом.

Продуктом праці при наданні соціальних послуг, на наш погляд, виступає сама послуга. Причому, важливо відмітити, що дієвість її перш за все визначатиметься досягненням змін у ситуації клієнта, або ж опанування ним новим позитивним (з точки зору вирішення проблематики) досвідом (а накопичення нового досвіду також є зміною, або призводить до змін). Не меншої значимості в цьому аспекті набуває і якість послуги, точніше, можливість її вимірювання. З цією метою необхідно розробляти та впроваджувати стандарти надання послуг по кожному з їх видів. Дотримання стандарту і дасть змогу зрозуміти, наскільки якісними та доречними (такими, що відповідають запитам) є надані послуги.

Характеризуючи змістовну сторону надання послуг, передусім, варто зазначити, що їх різновиди і зміст визначено законодавством. Зокрема, згідно Закону України «Про соціальні послуги» [1], який регламентує основні організаційні та правові засади надання соціальних послуг особам, що перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги, основними формами надання соціальних послуг є матеріальна допомога та соціальне обслуговування.

Матеріальна допомога надається особам, що знаходяться у складній життєвій ситуації, у вигляді грошової або натуральної допомоги: продуктів харчування, засобів санітарії і особистої гігієни, засобів догляду за дітьми, одягу, взуття та інших предметів першої необхідності, палива, а також технічних і допоміжних засобів реабілітації.

Соціальне обслуговування – система соціальних заходів, яка передбачає сприяння, підтримку та послуги, що надають соціальні служби окремим особам чи групам населення для подолання або пом'якшення життєвих труднощів, підтримки їх соціального статусу та повноцінної життєдіяльності. Соціальне обслуговування здійснюється шляхом надання соціальних послуг: 1) за місцем проживання особи (вдома); 2) у стаціонарних інтернатних установах та закладах; 3) у реабілітаційних установах та закладах; 3) в установах та закладах денного перебування; 4) в установах та закладах тимчасового або постійного перебування; 5) у територіальних центрах соціального обслуговування; 6) в інших закладах соціальної підтримки (догляду).

Відповідно до законодавства можуть надаватися такі види соціальних послуг [1, ст. 5]:

- соціально-побутові послуги - забезпечення продуктами харчування, м'яким та твердим інвентарем, гарячим харчуванням, транспортними послугами, засобами малої механізації, здійснення соціально-побутового патронажу, виклик лікаря, придбання та доставка медикаментів тощо;

- психологічні послуги - надання консультацій з питань психічного здоров'я та поліпшення взаємин з оточуючим соціальним середовищем, застосування психодіагностики, спрямованої на вивчення соціально-психологічних характеристик особистості з метою її психологічної корекції або психологічної реабілітації, надання методичних порад;

- соціально-педагогічні послуги - виявлення та сприяння розвитку різнобічних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, організація індивідуального навчального, виховного та корекційного процесів, дозвілля, спортивно-оздоровчої, технічної та художньої діяльності тощо, а також залучення до роботи різноманітних закладів, громадських організацій, заінтересованих осіб;

- соціально-медичні послуги - консультації щодо запобігання виникненню та розвитку можливих органічних розладів особи, збереження, підтримка та охорона її здоров'я, здійснення профілактичних, лікувально-оздоровчих заходів, працетерапія;

- соціально-економічні послуги - задоволення матеріальних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, що реалізуються у формі надання натуральної чи грошової допомоги, а також допомоги у вигляді одноразових компенсацій;

- юридичні послуги - надання консультацій з питань чинного законодавства, здійснення захисту прав та інтересів осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, сприяння застосуванню державного примусу і реалізації юридичної відповідальності осіб, що вдаються до протиправних дій щодо цієї особи (оформлення правових документів, адвокатська допомога, захист прав та інтересів особи тощо);

- послуги з працевлаштування - пошук підходящої роботи, сприяння у працевлаштуванні та соціальне супроводження працевлаштованої особи;

- послуги з професійної реабілітації осіб з обмеженими фізичними можливостями - комплекс медичних, психологічних, інформаційних заходів, спрямованих на створення сприятливих умов для реалізації права на професійну орієнтацію та підготовку, освіту, зайнятість;

- інформаційні послуги - надання інформації, необхідної для вирішення складної життєвої ситуації (довідкові послуги); розповсюдження просвітницьких та культурно-освітніх знань (просвітницькі послуги); поширення об'єктивної інформації про споживчі властивості та види соціальних послуг, формування певних уявлень і ставлення суспільства до соціальних проблем (рекламно-пропагандистські послуги) та інші соціальні послуги.

Важливо додати, що перелік і зміст соціальних послуг на разі вдосконалюється, змінюється у відповідності до потреб громадян та враховуючи соціально-економічний стан держави і її соціальних інституцій. Тим не менше, говорячи про змістовний компонент процесу надання послуг на перший план виступає розуміння необхідності наснаження клієнта в ході взаємодії з ним. В соціальній роботі часто використовується приповідка про те, що для вирішення життєвих труднощів людині необхідно «дати вудочку, навчити її самостійно ловити рибу», а не робити це за неї, бо такий підхід лише примножує споживацькі підходи і формує соціально пасивну особистість. Відтак, йдеться про те, що основним завданням соціальних працівників є не лише надання соціальних послуг як таких (хоча ми не відкидаємо значення послуг як допомоги в задоволенні тих чи інших потреб), але, в першу чергу, виховання, навчання, коригування ставлення до життя з боку клієнта, формування в нього необхідних умінь та навичок, а також позитивного ставлення та прояву активності.

Стосовно операційної сторони процесу надання послуг, то способи дій фахівців із соціальної роботи визначаються з одного боку, відповідними посадовими інструкціями, а з іншого, - психологічними та соціальними методами, технологіями, методиками, підбір і розробка яких залежить від конкретної ситуації клієнта та професійності самого працівника. Якраз в аспекті операційного компоненту надання послуг особливе значення має соціально-психологічне забезпечення цього виду діяльності. Йдеться про те, що має бути розроблена система методів, прийомів, якими мають опанувати відповідні фахівці при їх підготовці чи підвищенні кваліфікації. Наявність такого методичного забезпечення допоможе працівникам у виборі необхідних форм і методів діяльності, а також зробить процес надання послуг більш дієвим. На наш погляд, соціально-психологічне забезпечення соціальної роботи і соціального обслуговування може розглядатися як комплекс, що поєднує соціально-психологічні концепції і моделі, які пояснюють особливості розвитку та становлення особистості, проявів її поведінки, побудови життєвого шляху, самовпливу та впливу інших на саму 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.

Отже, при аналізі операційної складової надання послуг, потрібно пам'ятати, що вона також має відповідати цілям наснаження. Іноді кваліфікований спеціаліст, використовуючи прогресивні та начебто адекватні ситуації форми і методи роботи, але не слідує меті залучення клієнта до взаємодії, не досягає потрібних результатів. І тоді клієнт сприймає дії працівника лише як «слугування», «підпорядкування» йому, проявляючи зверхнє ставлення, висловлюючи постійне невдоволення, створюючи конфліктні ситуації тощо.

Мотиваційні складові надання послуг повинні, на наш погляд, розглядатися, принаймні, в двох площинах: мотивація працівника та мотивація клієнта.

Мотивація фахівця, який надає соціальні послуги, зумовлює перш за все якість наданого обслуговування, впливає на характер побудови взаємин із клієнтом, дозволяє запобігати професійним деформаціям спеціалістів і визначає дієвість самого процесу і результату. Більшість із тих, хто має великий досвід надання соціальних послуг і отримує задоволення від своєї роботи стверджують, що основним мотивом їх діяльності не можуть бути лише матеріальні чинники. Більшою мірою значимим для них є можливість спілкуватися, допомагати людям, альтруїстичні мотиви, бажання бачити позитивні зміни в житті людей тощо. Іноді згадується можливість саморозвитку та самореалізації, набагато рідше – кар'єрне зростання, прагнення впливати на долю інших, вдосконалюватися.

З іншого боку, мотивація клієнтів також значно впливає на результати надання соціальних послуг: якщо клієнт свідомий того, що допомога у вигляді послуг надається йому для покращення його ситуації і він навчається у подальшому самостійно вирішувати власні проблеми, або, принаймні, прагне цього, то



така соціальна допомога є набагато дієвішою та ефективнішою. В разі, коли мотивація клієнта включає лише споживацькі наміри, то і соціальні працівники, відчуваючи таке ставлення, в більшості випадків не налаштовані на ефективну взаємодію, і можуть здійснювати обслуговування не на належному рівні. За таких умов виникають конфлікти, може відбутися професійна деформація соціального працівника, дискредитується сама ідея соціальної підтримки.

Звичайно, в соціальній роботі трапляються випадки, коли послуги надають особі, яка є безнадійно хворою, зі складними функціональними (фізичними чи розумовими) обмеженнями, переживає невідворотну втрату тощо. Тим не менше, емоційна сфера особистості влаштована таким чином, що, не дивлячись на негативні переживання, біль, людина здатна відчувати і позитивне, світле, радісне, отримувати нехай маленькі, але задоволення від життя, реагувати на тепло близьких, оточуючих, відчувати доброту і душевність. Ось чому важливим завданням соціальних працівників у таких складних випадках є спонукання клієнтів до більш позитивного сприйняття світу, віднаходження отих «моментів радості», які уможливають ставлення до отримування послуг не лише як до задоволення якихось (нехай і нагальних) потреб, але і як людської взаємодії, спілкування, що збагачує кожного учасника позитивним досвідом чи відчуттями.

Висновки. Таким чином, надання соціальних послуг розглядається нами як діяльність (частіше професійна), наповнена певними цілями, мотивами, змістом, діями. Однак, не менш важливим виступає і результат цієї діяльності – зміна стану клієнта, його життєвої ситуації, набутий ним досвід, навіть, генеровані в процесі обслуговування емоції, відчуття та ін. Причому, зазначена діяльність повинна відповідати реальним потребам і можливостям індивіда, вивчення та оцінка яких складає важливу частину компетенції соціального працівника. Крім того, клієнт (отримувач соціальних послуг) є особистістю, яка перебуває у скрутних життєвих обставинах, іноді кризових. Він також має певні очікування та установки як стосовно надаваної допомоги і послуг, так і по відношенню до самого соціального працівника як окремої особистості чи як представника держави. Також в ході надання соціальних послуг відбувається взаємодія отримувача та надавача, яка обов'язково передбачає певний вплив одне на одного. В ідеалі цей вплив по відношенню до клієнта повинен призвести до його наснаження, отримання нового досвіду, зміни цінностей, поведінки, мобілізації потенціалу, подолання проблематики тощо. А стосовно соціального працівника, за негативних обставин, даний вплив може відобразитися у вигляді професійного вигорання, деформації, виснаження і т.д.

Розгляд надання соціальних послуг в категоріях діяльності визначає складові, цілі і мотиви даного процесу, а наукові аспекти діяльності дозволяють описувати зміст, структуру, конкретні операції, досвід, яким може опанувати людина, напрямки змін, активність в процесі обслуговування тощо. Зрозуміло, що надання соціальних послуг обов'язково передбачає безпосереднє спілкування, а тому значення даної категорії відображається у налагодженні стосунків, передачі інформації (наприклад, при інформаційних послугах), і, що особливо підкреслюється у соціальній роботі, – професійній взаємодії.

Зауважимо, що наведений нами стислий соціально-психологічний аналіз надання соціальних послуг не є вичерпним, він потребує уточнення і подальшого поглиблення, деталізації, що виступає перспективою подальших наукових пошукань.

#### Література

1. Закон України «Про соціальні послуги» (Із змінами та доповненнями) // Відомості Верховної Ради, 2003, №45, ст.358.
2. Апопій В.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О., Футало Т.В. Організація і технологія надання послуг. Навч. посіб./ За ред. В.В. Апопія. – К.: ВЦ «Академія», 2006. – 312 с.
3. Беззубик К.В. Содержание и методика психосоциальной работы в системе социальной работы: Учебное пособие/ Под ред. проф. Е.А. Сигиды. – М.: ИНФРА – М, 2008. – 168с.
4. Головин С.Ю. Словарь психолога-практика/ Сергей Юрьевич Головин. – 2-е изд., перераб. и доп. – Мн.: Харвест, 2007. – 976с.
5. Косуля И. Ю. Социальные услуги в системе социальной защиты: теоретико-методологические проблемы анализа// Методологія, теорія та практика соціологічного аналізу сучасного суспільства. Випуск 15. – Режим доступу: [http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/Mtpsa/2009\\_15/Kosul.pdf](http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Mtpsa/2009_15/Kosul.pdf)
6. Машбиц Е.И. Психологические основы управления учебной деятельностью. – К.: Головное издательство издательского объединения «Вища школа», 1987. – 223 с.
7. Оцінювання потреб клієнтів соціальних служб: методичні рекомендації для закладів та установ, що працюють із вразливими групами населення [Авт.кол.: Бондарено Н.Б., Буднік О.В., Дума Л.П. та ін.: За ред. Сідельнік Л.Л.]. – К.: ТОВ «ЛДЛ», 2007. – 208 с.
8. Сагинова О.В. Природа и характеристики образовательных услуг// Маркетинг, - № 3 (82)/2005. – с.53-63.
9. Стандарти соціальних послуг: Збірка проектів документів. – Кн.2/ За ред. Л.Л. Сідельнік. – К.: ТОВ «ЛДЛ», 2007. – 232с.
10. Сташків, Б. І. Право соціального обслуговування: навчальний посібник. - К. : Знання, 2007. - 567 с.
11. Титаренко Т. Дитина з особливими потребами та її життєвий світ: напрямки психологічного консультування //Кроки до компетентності та інтеграції в суспільство: науково-методичний збірник/ Ред. кол. Н.Софій (голова) - К.: Контекст, 2000. - 336 С.
12. Ярошенко І. С. Право соціального забезпечення: Навч. посіб. — К.: КНЕУ, 2005. — 232 с.