

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

**І.В.Козубовська, М.М.Дідик,  
О.Л.Лацанич, В.А.Башкірєв**

**Особливості  
професійної діяльності  
фахівців соціальної роботи  
в органах внутрішніх справ  
України**

Ужгород  
2001

У монографії розглядаються питання професійної діяльності фахівців соціальної роботи в органах внутрішніх справ України. Особлива увага звертається на психолого-педагогічні аспекти соціальної роботи. Проаналізовані найважливіші професійні вимоги до працівників соціально-психологічних служб, шляхи і методи підвищення професійної компетентності соціальних працівників.

Рецензенти:

доктор педагогічних наук, професор В.В.Сагарда  
доктор педагогічних наук, професор В.В.Гомоннай  
кандидат юридичних наук, професор В.В.Бедь

*Рекомендовано до друку Вченою радою УжНУ  
(редакційно-видавничий відділ) від 22.06.2000 р.,  
протокол № 4*

Видано за кошти проекту № 10243-96  
міжнародної програми Tacis-Tempus

## З М І С Т

Вступ.....	4
<b>Розділ I. Соціальна політика України і соціальна робота .....</b>	<b>7</b>
1.1. Сутність соціальної політики України на сучасному етапі та її зв'язок з соціальною роботою .....	7
1.2. Становлення соціальної роботи як науки і професійної діяльності .....	19
1.3. Реалізація завдань професійної соціальної роботи в діяльності служби психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів і підрозділів внутрішніх справ України .....	29
Висновки .....	40
<b>Розділ II. Психолого-педагогічне забезпечення професійної соціальної роботи в органах внутрішніх справ .....</b>	<b>41</b>
2.1. Теоретико-методологічні засади психолого-педагогічного забезпечення професійної соціальної роботи в ОВС .....	41
2.2. Діагностико-корекційна робота .....	60
2.3. Психологічне консультування .....	88
2.4. Виховна робота .....	107
2.5. Роль спілкування у професійній діяльності працівників соціальних служб .....	123
Висновки .....	132
<b>Розділ III. Кадрове забезпечення соціальних служб .....</b>	<b>133</b>
3.1. Професійні вимоги до спеціалістів служби психологічного забезпечення в органах внутрішніх справ .....	133
3.2. Професійна підготовка кадрів для соціальних служб .....	141
3.3. Соціально-психологічний тренінг у підготовці фахівців соціальної роботи ОВС .....	152
Висновки .....	168
<b>Загальні висновки .....</b>	<b>169</b>
<i>Література .....</i>	<i>174</i>

## ***ВСТУП***

В сьогоднішніх надзвичайно складних соціально-економічних умовах особливого значення набуває соціальна робота, основна мета якої – регулювання правових, економічних відносин індивіда і суспільства, надання кожній людині допомоги і підтримки у вирішенні її проблем, забезпечення соціального захисту кожного члена суспільства.

Професійна соціальна робота – один з основних способів реагування суспільства на нову соціальну ситуацію, її завдання, проблеми, можливості.

Разом з тим не можна стверджувати, що основний зміст соціальної роботи полягає тільки в підтримці і соціальному захисті людей, оскільки соціальна робота є одночасно одним з найбільш важливих і складних інструментів соціального контролю.

Соціальна робота досить сильно розвинена в багатьох західних країнах. Останнім часом вона набуває все більшого розповсюдження в Україні в найрізноманітніших сферах: освіті, охороні здоров'я.

В 90-і роки посилюється увага до проблем соціальної роботи в органах внутрішніх справ. Зокрема, було визнано, що ефективність службової діяльності особового складу МВС в значній мірі залежить від рівня соціальної захищеності працівників органів внутрішніх справ, психологічного супроводження їх службової діяльності.

В 1997 році рішенням Колегії МВС України була затверджена Концепція психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів і підрозділів внутрішніх справ України, в якій відзначалося, що специфіка оперативно-службової діяльності така, що містить в собі постійний і підвищений фактор ризику. Напружене виконання завдань в умовах недостатньої, невизначеної інформації, дефіциту часу, високої відповідальності за результати праці ставить перед органами та підрозділами внутрішніх справ задачі, які можуть бути вирішені тільки при належній організації психологічного забезпечення.

Під системою психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів та підрозділів системи МВС України слід розуміти сукупну узгоджену діяльність спеціальних підрозділів психологічного забезпечення, науково-дослідних установ, навчальних закладів, практичних органів та внутрішніх військ МВС України, яка спрямована

на підвищення ефективності їх оперативно-службової діяльності та боєздатності шляхом цілеспрямованого використання науково обґрунтованих форм, методів і засобів професійної психології.

Служба психологічного забезпечення покликана забезпечувати якісне вирішення оперативно-службових завдань і ефективне функціонування всієї системи ОВС; зводити до мінімуму шкоду від впливу на працівників небезпечних для життя і здоров'я психогенних факторів; сприяти збереженню людського потенціалу, підтримувати високий рівень професійної готовності та боєздатності працівників.

Як підкреслюється в Концепції, психологічне забезпечення має соціально-економічний характер за походженням, сутністю й показниками оцінки ефективності. Заходи психологічного забезпечення сприяють цілеспрямованому розкриттю і розвитку здібностей людини, зростанню її професіоналізму, працездатності, збереження здоров'я і життя працівників органів та підрозділів внутрішніх справ при виконанні ними оперативно-службових завдань.

Отже, очевидно, службу психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів та підрозділів внутрішніх справ України цілком правомірно можна розглядати як специфічний вид соціальної служби, основний суб'єкт реалізації завдань соціальної роботи в органах внутрішніх справ.

Запровадження в системі МВС спеціальної служби психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів і підрозділів внутрішніх справ дає підставу говорити про професійну соціальну роботу в органах внутрішніх справ, яка забезпечується фахівцями з відповідним рівнем професійної підготовки.

Разом з тим слід відмітити, що психологічне забезпечення є новою формою забезпечення службової діяльності в системі МВС України і, тому особливо гостро відчувається необхідність в подальшій фундаментальній розробці наукових основ професійної психології, педагогіки, нормативних документів, методичних і навчальних посібників і т.д.

Загальні питання соціальної роботи і питання функціонування різних соціальних служб частково досліджені в працях таких зарубіжних вчених, як Б.Андерсон, А.Браун, Л.Гібс, М.Доел, Ф.Майєр, П.Павленок, О.Панов, А.Пінкус, М.Пейн, Ш.Рамон, Й.Фішер, Є.І.Холостова, Т.Шанін, С.Шардлоу та ін.

Значний вклад у розвиток теорії соціальної роботи в Україні внесли: І.Грига, І.Зверєва, А.Капська, Л.Коваль, І.Мигович, Н.Ничкало,

В.Поліщук, В.Полтавець, В.Сидоров та інші.

Окремі аспекти проблеми соціально-виховної роботи в органах внутрішніх справ України досліджувались такими вітчизняними вченими, як: В.Андросюк, М.Ануфрієв, О.Бандурка, О.Беца, В.Вакулович, І.Голосніченко, Л.Казміренко, Д.Кобзін, Я.Кондратьєв, В.Кривуша, О.Мартиненко, Н.Магюхіна, А.Москаленко, В.Медведев, О.Морозов, Т.Морозова, Г.Радов, В.М.Синьов, І.Рущенко, С.Сливка, В.Соболев, А.Стародубцев, В.Щербина, Г.Юхновець, О.Ярмиш та ін.

Проте питання професійної діяльності фахівців служби психологічного забезпечення як основного суб'єкта реалізації завдань соціальної роботи в органах внутрішніх справ не досліджувались вченими.

Все вищезгадане зумовило вибір теми дослідження: «Особливості професійної діяльності фахівців соціальної роботи в органах внутрішніх справ України».

Проведений нами аналіз основних функцій служби психологічного забезпечення свідчить про те, що їх успішна реалізація вимагає, перш за все, фундаментального психолого-педагогічного підґрунтя, тому саме ці аспекти проблеми професійної діяльності фахівців соціальної роботи в органах внутрішніх справ знайшли своє відображення у пропонованій монографії, підготованій авторами: І.В.Козубовською (загальна редакція; 3.2.), М.М.Дідиком (1.1; 1.2; 1.3; 2.1; 2.2; 2.3; 2.4; 3.1.), О.Л.Лацанич ( 2.5.), В.А.Башкіревим (3.3.).

*Розділ I*

## **СОЦІАЛЬНА ПОЛІТИКА УКРАЇНИ І СОЦІАЛЬНА РОБОТА**

### **1.1. Сутність соціальної політики України на сучасному етапі та її зв'язок з соціальною роботою**

Термін “соціальний” означає сукупність тих чи інших властивостей і особливостей суспільних відносин даного суспільства, інтегровану в сумісній діяльності індивідами чи групами індивідів в конкретних умовах місця і часу, що проявляється у їх взаємовідносинах, в їх ставленні до суспільства [1, с.690].

“Соціальне” як явище чи процес виникає тоді, коли поведінка одних індивідів перебуває під впливом інших. Саме при взаємодії один з одним індивіди сприяють інтеграції тих чи інших властивостей суспільних відносин. Соціальне виникає у взаємодії людей, детермінується відмінностями їх місця і ролі в конкретних соціальних структурах, що, в свою чергу, проявляється в різних відносинах індивідів і груп індивідів до явищ і процесів суспільного життя.

Суспільні процеси і явища регулюються соціальною політикою держави.

Соціальне управління і регулювання є основним механізмом, інструментом реалізації соціальної політики.

Соціальна політика – це система управлінських, регулятивних, організаційних, саморегулятивних заходів, дій, цілеспрямованої діяльності суб'єктів, що сформувалися в суспільстві на певному історичному етапі його розвитку, здійснюється на основі певних принципів і засад та спрямована на забезпечення оптимального функціонування і розвитку соціального буття, зокрема, соціальних відносин, умов для її самовідтворення та самодостатності, всебічної самореалізації соціального потенціалу особистості, її сутнісних сил, соціальної безпеки людини, її соціального захисту.

Як відзначає В.Скуратівський та інші [2,с.5], “соціальна політика – це сукупність принципів, рішень, дій суспільних суб’єктів, що знаходять втілення в соціальних програмах і соціальній практиці з метою задоволення соціальних потреб та інтересів людини, соціальних спільностей і суспільства взагалі.

Метою соціальної політики держави є створення умов для розвитку та оптимального функціонування соціальних відносин, всебічного розкриття творчого соціального потенціалу людини, досягнення в суспільстві соціальної злагоди, стабільності, соціальної цілісності.

Особливо важливого значення набуває правильна соціальна політика держави в умовах реформування суспільних відносин перехідного періоду до створення соціальної держави і громадянського суспільства. Метою соціальної політики за сучасних умов є вирішення суперечностей суспільного розвитку [3].

До суб’єктів соціальної політики відносяться люди, держава, суспільство, соціальні спільності та інститути, політичні партії, громадські організації, колективи, різноманітні фонди і т.ін.

Основним суб’єктом соціальної політики є, безперечно, особистість. Отже, формування умов для утвердження самостійності людини, свободи вибору нею напрямків та форм самореалізації у сфері суспільного буття, життєдіяльності – важливе завдання соціальної політики.

Принцип пріоритетності соціальних інтересів особистості є одним з основних принципів реалізації соціальної політики.

Він передбачає підпорядкування всієї багатоманітності цілеспрямованої діяльності по освоєнню соціального простору, реалізації соціальних програм соціальним інтересам людини, створенню адекватних умов для самореалізації її соціального потенціалу, захисту соціальної суб’єктивності особистості, соціальної безпеки.

Забезпечення пріоритету соціальних інтересів людини можливе шляхом утвердження свободи особистості як неодмінної умови ефективної реалізації її соціального потенціалу, його найповнішого використання в конкретних умовах життєдіяльності суспільства.

Соціальна політика держави має активний характер.

На сьогоднішній день важливим напрямком здійснення активної соціальної політики є цілеспрямована діяльність по утвердженню соціальної стабільності суспільства, в основі якої лежить надійна соціальна безпека людини, її соціальна захищеність.

О.Іванова [4] відзначає, що сучасна ситуація в Україні характеризується як відсутністю офіційно проголошеної державної ідеології, з



притаманними їй цінностями, так і відсутністю чіткого уявлення про пріоритети тих чи інших цінностей у суспільній свідомості. Очевидно, не буде помилкою стверджувати, що в Україні спостерігається соціальна аномія, коли старі норми та цінності дискредитовані, а нові ще не сформувалися.

Важливо, щоб у суспільстві були поступово сформовані такі базисні морально-етичні цінності, як елемент духовності, менталітету народу, які б адекватно відображали дух високої творчої самодіяльності, самореалізації ділового потенціалу людини. Без цього буде гаснути соціально-економічна ініціатива, активність населення, розширюватиметься і без того велике коло розчарованих, соціально пасивних, злидених. Втративши надію знайти свою соціальну нішу в житті, ці верстви суспільства неминуче підриватимуть позитивну динамізацію суспільного життя, істотно збіднюючи ресурси соціальної мобільності.

Соціальна мобільність – це процес, пов'язаний із зміною індивідом свого місця в соціальній структурі суспільства. Це форма соціального відтворення, процес соціальних переміщень, перехід індивідів з одних соціальних класів, груп, верств до інших.

Процеси соціальної мобільності відображають соціальну диференціацію суспільства, його розшарування, соціальну неоднорідність його членів, їх соціальну нерівність.

В основі складних процесів, що обумовлюють функціонування соціальної мобільності суспільства, лежить природна та соціальна нерівність між людьми, яка має ієрархічний характер і проявляється у сфері соціального буття.

Організація, відтворення, підтримка упорядкування процесів, пов'язаних з формуванням і функціонуванням соціальної нерівності, є важливим завданням соціальної політики.

Соціальна нерівність – складне, суперечливе суспільне явище, яке може набувати як конструктивного, так і деструктивного характеру. На жаль, сьогодні в Україні соціальна ієрархія має в значній мірі деструктивний характер, адже вона сформувалась на ґрунті не природних, об'єктивних еволюційних процесів, в основі яких лежить статусна ієрархія (нерівність статусів), детермінована природною і соціальною нерівністю людей (зокрема, різними здібностями особистості, несхожістю людей в багатьох відношеннях), а стихійних, хаотичних, неприродних факторів деструктивної саморегуляції.

Таким чином, сьогодні в соціально-класовій структурі країни відчутно проявляються процеси соціальної диференціації та поляризації

суспільства. Дуже повільним є процес зростання середнього класу, більш швидко зростає вищий і нижчий клас, що поглиблює соціальну поляризацію.

Серед інших негативних соціальних явищ, властивих нашому сьогоденню, можна також назвати безробіття, деіндустріалізацію економіки, деградацію освіти і охорони здоров'я, зменшення народжуваності й зростання смертності. Небувалою розмаху набула в країні злочинність, в тому числі й дитяча.

Звичайно, перехід від однієї соціально-економічної системи до іншої – процес складний і досить тривалий.

Як відзначає І.І.Мигович [5,с.30], подолання кризи українського суспільства, як і збереження та оновлення усього людства на рубежі віків і тисячоліть, потребує радикальних політичних, наукових, технологічних, культурних, моральних змін. Вони повинні ґрунтуватися на засадах соціальної справедливості і взаємодії, взаємовигідного міжнародного співробітництва, економічної і інтелектуальної свободи, подолання роз'єднаності, невпевненості, підозрілості, страху, досягнення законності і правопорядку, громадянської злагоди, віри у реальність прогресивних суспільних цілей. Соціальні науки здатні допомогти цьому як своїми фундаментальними дослідженнями, експертними аналізами, рекомендаціями, так і впливом на суспільну свідомість, теорію і практику управління соціальними процесами.

Успіх прогресивних соціально-економічних і політичних перетворень в Україні залежить, насамперед, від політичного вибору і творчої праці її людей. Тому першочергового значення за цих умов набуває відновлення соціальних здобутків, реалізація їх сутнісних сил та здібностей (фізичних, психологічних, інтелектуальних). Для цього необхідно, по-перше, проводити в країні єдину, комплексну і гуманістичну соціальну політику, науково обґрунтувати і забезпечити потребу держави у кваліфікованих працівниках, розробити і впровадити ефективну систему відновлення у широкому розумінні кадрового потенціалу усіх галузей народного господарства та регіонів з метою успішного функціонування вітчизняної економіки. По-друге, слід суворо дотримуватися на всіх рівнях державного управління стратегічного завдання – проведення в життя соціально-спрямованих економічних реформ.

Основними напрямками і пріоритетами соціальної політики держави на сучасному етапі суспільного розвитку є:

- розширення, поглиблення суспільного поля для реалізації творчого соціального потенціалу людини;
- досягнення соціальної злагоди в процесі суспільного розвитку;

- утвердження в суспільстві соціальної справедливості;
- формування в суспільстві нової соціальної культури;
- створення умов для самовідтворення населення;
- формування і розвиток соціально-ринкової економіки;
- розвиток соціально-класових відносин;
- регулювання розвитку соціально-етнічних, етнонаціональних відносин;
- регулювання сімейно-шлюбних відносин;
- регулювання процесів соціально-територіального розвитку;
- створення умов для заохочення продуктивної трудової діяльності;
- створення умов для забезпечення достатнього життєвого рівня кожної людини, її сім'ї;
- розробка та створення гнучкої, динамічної системи оплати праці;
- формування динамічної, гнучкої системи соціального захисту;
- розробка і впровадження у практику цілісної концепції, нової моделі розвитку соціального страхування ;
- реформування системи пенсійного забезпечення ;
- регулювання ринку праці, здійснення політики зайнятості;
- глибока структурна реформа державної житлової політики [2].

Соціальна політика держави реалізується в соціальній роботі.

Соціальна політика визначає методологічні засади, зміст, організаційні форми соціальної роботи. Отже, вони співвідносяться як ціле і частина, загальне і конкретно-особливе. Соціальну політику можна уявити як причинно зумовлену, ситуативну, динамічну діяльність держави та її інститутів по практичній організації соціальної безпеки людей, які прагнуть реалізувати свої потреби й інтереси в суспільстві. Ця діяльність спирається на силу законів і підзаконних актів, структури органів державного управління і покликана створити передумови для пристосування людини до мінливих у часі та просторі умов життєдіяльності. Реалізація соціальної політики безпосередньо зачіпає інтереси і потреби людей, позначається на їх долях, умовах життя, містить у собі не лише творчий, але й руйнівний потенціал. Непросто врахувати запити різних груп населення – соціальних, професійних, національних, статевікових і т.д. Їх з'ясування і задоволення – складний і суперечливий процес. Чим глибше вивчені і осмислені життєві потреби різних груп населення, умови і можливості їх збагачення, тим точніше вони формуються в завданнях соціальної політики, а отже, і успішніше розв'язуються. Мова йде про знання найсуттєвіших проблем і оптимальне поєднання можливостей та способів їх вирішення. Враховуючи це, в соціальній

політиці виділяють два взаємозумовлені, взаємодіючі аспекти: науково-пізнавальний і практично-організаційний. Перший виступає як результат аналізу і осмислення назрілих у суспільстві потреб, тенденцій розвитку соціальних процесів, як узагальнення і оцінка попереднього курсу соціальної політики держави. Він відображає рівень громадської думки, настрої, установки різних груп населення. Грунтовний аналітичний матеріал дає змогу органам державного управління виробити концепцію соціальної політики, сформулювати її головні завдання, напрями, етапи, критерії.

Практично-організаційний аспект соціальної політики є продовження першого, пов'язаний з безпосереднім здійсненням концептуальних положень, стратегічних завдань. Тут великого значення набуває різнобічна діяльність органів державного управління, системи соціальних служб, практична поточна робота з населенням. Її зміст становить всебічно зважена, науково обґрунтована, співзвучна інтересам народу соціальна політика. Ця робота великою мірою розпорядча, спрямована на оптимальне використання сил і засобів, поділ праці при розв'язанні поставлених завдань, стимулювання їх своєчасного і якісного виконання, здійснення необхідного контролю.

Організаційний рівень соціальної роботи, зокрема, передбачає:

- глибше з'ясування конкретних соціальних проблем, всебічний аналіз і оцінку умов для їх розв'язання;
- добір і розстановку необхідних для цього кадрів, створення чи заміну організаційних структур;
- доведення завдань до виконавців, визначення їх функцій, по-вноважень, відповідальності, наявних ресурсів і коштів;
- роз'яснення змісту, соціальної значимості якісного і своєчасного здійснення завдань, способів стимулювання праці виконавців;
- координацію зусиль і дій структурних підрозділів, конкретних службових осіб, забезпечення цілеспрямованої і ефективної їх діяльності;
- підведення підсумків поетапного і остаточного виконання завдань, оцінку діяльності виконавців, формулювання уроків і висновків для наступної діяльності.

Таке використання у соціальній політиці двох її аспектів досить умовне, бо не можна абсолютизувати якийсь її бік, тим більш протиставляти один одному. Перебільшення науково-пізнавального компо-

ненту може призвести до вихолощування головного змісту соціальної політики, до декларативності, відриву від життєвих потреб людей. Надмірне ж акцентування лише на практично-організаційному аспекті справи повернулося б вузьким практицизмом, адмініструванням, підривом системності в соціальній роботі. Обидва компоненти соціальної політики мають розглядатися в нерозривній єдності, у взаємозв'язку, як внутрішньо спаяні частини цілісного явища.

Г.П. Медведєва виділяє кілька можливих підходів до визначення взаємозв'язку між соціальною роботою і соціальною політикою держави [ 6 ].

Перший і найбільш поширений підхід базується на тому, що соціальна робота розглядається як соціальний інститут, невід'ємна частина структури держави. В цьому зв'язку безпосередньо державі (або місцевим органам влади) надається право визначати напрямки діяльності структур системи соціального захисту у відповідності з напрямками державної чи регіональної соціальної політики. В такому випадку установи соціального захисту стають бюрократизованими виконавцями волі держави, яка у своїй політиці далеко не завжди керується інтересами слабозахищених верств населення.

Другий підхід заключається в тому, що органи і установи системи соціального захисту і окремі соціальні працівники приймають активну участь у формуванні соціальної політики. Це найбільш доцільний підхід, оскільки, працюючи безпосередньо з клієнтами, вони мають не теоретичне уявлення про проблеми, але зустрічаються з ними в практичній роботі. Отже, в цьому випадку соціальні працівники в своїй діяльності органічно поєднують інтереси окремих клієнтів і всього суспільства, що є перевагою. З етичної точки зору такий підхід є оптимальним, тому що дозволяє враховувати інтереси не тільки клієнтів різних соціальних служб, але й громадян, які не потребують соціальних послуг і попадають з поля зору соціальних служб.

Третій підхід заключається в представленні системі соціального захисту значної автономії і самостійності на основі того, що соціальні працівники, чия діяльність проходить в безпосередньому спілкуванні з населенням, дійсно знають, що і як потрібно робити. Але в цьому випадку соціальна робота може зайти в глухий кут, оскільки представлення автономії може привести до відриву від суспільних інтересів. Соціальна робота не може бути автономною в силу того, що вона існує не на власні кошти, а на кошти державного і місцевого бюджетів, і в цьому випадку логічно очікувати від місцевих і державних органів

влади втручання з метою координації діяльності соціальних служб з основними напрямками розвитку суспільства.

Те ж саме можна сказати і про професійну діяльність окремого соціального працівника: він представляє установу соціального захисту і тому залежить від загальних установок даної служби, її цілей і завдань. Але в розв'язанні конкретної проблеми конкретного клієнта або у вирішенні проблем соціальної служби він в межах, визначених нормативними документами, самостійний, і єдиним критерієм його діяльності є в кінцевому рахунку благополуччя клієнта.

На думку Ш. Рамон [7], різниця між соціальною політикою і соціальною роботою полягає, перш за все, в ціннісних орієнтаціях. Наприклад, суттєвою ознакою соціальної роботи є такий спосіб допомоги людям, який не принижує їх. Тому значна увага звертається на характер взаємовідносин з клієнтами, індивідуальній роботі, причому не тільки її результатам, але й самому процесу. Соціальна політика має своїм об'єктом не стільки індивідів, скільки певні групи населення. Вона мало цікавиться процесом роботи, в центрі її уваги – результати. Соціальна робота переважно стосується так званих «маргіналів», найменш захищених громадян, а соціальна політика виступає захисником інтересів більшості членів суспільства.

Ш. Рамон вважає соціальну роботу наполовину соціальною наукою, наполовину мистецтвом, а соціальна політика ближча до «чистої» науки.

Нарешті, соціальна політика, на її думку, – це більше галузь наукової діяльності, ніж особлива професія, тоді як соціальна робота може вважатися галуззю науки і професією.

Між соціальною політикою і соціальною роботою, безперечно, існує зв'язок, причому не односторонній, а двосторонній.

Так, наприклад, багато соціальних проблем було спочатку виявлено соціальними працівниками в процесі практичної роботи, а пізніше вони отримали резонанс в соціальній політиці.

На сьогоднішній день захист прав клієнтів багато в чому залишається принципом, який не отримав достатньо глибокої теоретичної розробки на рівні соціальної політики.

Цікаве бачення взаємозв'язку соціальної політики і соціальної роботи пропонує інший англійський вчений Теодор Шанін [8], який небезпідставно вважає, що головним джерелом неоднозначності і суперечливості соціальної роботи як професії, є її безпосередня залежність від сучасної держави, її своєрідний симбіоз з останньою.

Дійсно, багато соціальних працівників зайняті діяльністю в різних

державних установах, мета яких не завжди співпадає з цінностями професії соціального працівника. Саме соціальні працівники висловлюють найбільш гострі критичні зауваження стосовно державної соціальної політики.

Позиція соціальних працівників як спеціалістів-професіоналів передбачає об'єктивність і безпристрасність, але в реальному житті вони не завжди цього можуть досягти. Виступаючи часто від імені держави, вони представляють центральну деперсоналізовану владу, але разом з тим нерідко беруть на себе функції виразників інтересів і захисників прав найменш соціально захищених громадян суспільства.

В останні десятиріччя на Заході сформувався інтелектуальний напрям, представники якого виступають з особливо різкою критикою сучасної держави. В соціальній роботі вони вбачають тільки прислугу експлуататорського ладу, який ніби-то поклав на неї функції контролю за «маргіналами», тобто роль соціального працівника ототожнюється з роллю поліцейського чи тюремного наглядача – служінню збереження пануючого ладу.

М. Фуко вважає, що останнє століття характеризується безпрецедентним посиленням державного апарату, перетворенням його в механізм контролю за поведінкою людей [9]. При даній інтерпретації соціальна робота перетворюється просто в «одне із щупалець гігантського спрута», який називається «державою».

Насправді ж все набагато складніше. Соціальні працівники ніколи не були тільки слухняними виконавцями волі держави. Їх профспілки часто брали на себе захист інтересів не тільки своїх членів, але і своїх клієнтів. До речі, ця особливість відрізняє їх від інших профспілкових організацій [10]. Соціальні працівники дійсно часто виконують функції «м'якого контролю» за «маргінальними» верствами населення, але одночасно виступають і їх захисниками, іноді безпосередніми організаторами їх активної боротьби за свої права.

Слід відзначити, що системи соціального захисту у кожній країні формувались із врахуванням історичних умов. Тому, не дивлячись на подібність і одноманітність вирішуваних завдань, мають відмінності у підходах, методах і організаційному оформленні. Визначальним моментом при цьому виступає роль держави у вирішенні проблем соціального захисту населення. За цією ознакою розрізняють американську систему (з переважанням недержавних форм допомоги і підтримки населення) і європейську систему (з переважанням державних форм допомоги і підтримки населення). Кожна з них формувалась на основі особливос-

тей історичного розвитку континентів, їх політичних, економічних і культурних характеристик.

На сьогоднішній день виділяють три найбільш поширені моделі соціальної політики і соціальної роботи: патерналістську, корпоративістську, етатистську.

Для патерналістської моделі характерне намагання досягти ефективності, використовуючи фонди на забезпечення найбільш потребуючих допомоги членів суспільства, які самі не можуть себе забезпечити. Вона відрізняється порівняно низьким рівнем участі держави у вирішенні соціальних проблем.

Корпоративістська модель характеризується законодавчо закріпленою співучастю держави і громад структур у вирішенні проблем індивіда, групи. Держава передає частину обов'язків із соціального захисту різним організаціям.

Етатистська модель передбачає державну систему соціального захисту і соціального забезпечення.

Контроль за реалізацією державної соціальної політики здійснюється місцевими органами влади, підзвітними центральному уряду.

Визначення своєї моделі розвитку, значне місце в якій повинні поєднати система соціальних гарантій — це масштабне і складне завдання України, яка як колишня соціалістична республіка мала розгалужену мережу соціальної підтримки та соціального захисту населення. Громадяни звикли до цієї системи, вона давала їм певні гарантії та впевненість у завтрашньому дні, породжувала відчуття стабільності життя, нехай і не зовсім улаштованого і забезпеченого. Нині ж, подібно до всіх постсоціалістичних країн, Україна здійснює соціальну політику в умовах жорсткого фінансового дефіциту та економічного спаду. Тому у реформуванні універсальної за своїм характером і патерналістської за змістом соціальної сфери радикальні перетворення поєднуються з подоланням труднощів кризової ситуації. Ключовим завданням реформування соціальної політики на сучасному етапі є відхід від “домінуючих до цього часу грошово-компенсаційних механізмів підтримки різних верств населення і створення дієздатної ліберальної моделі соціальної політики, яка б поступово звільняла державу від функцій розпорядника коштів з одночасним використанням позитивного досвіду, набутого впродовж попередніх років” [11].

Важливим кроком у формуванні власної стратегії соціального розвитку стала ухвалена у грудні 1993 р. Верховною Радою України Концепція соціального Забезпечення населення України. Згодом Вер-



ховна Рада України приймає ухвалу про розробку Концепції соціальної політики України (Постанова від 29 липня 1994 р.).

Удосконалення управління соціальною сферою потребувало формування та затвердження державних нормативно-правових документів. Першими із них стали затверджені Указом Президента України 18 жовтня 1997 р. Основні напрями соціальної політики на 1997-2000 роки, які визначили стан та тенденції соціального розвитку України, стратегічні цілі та пріоритетні напрями соціальної політики і, відповідно, соціальної роботи [12].

Незважаючи на недоліки цього документа, які дискутувалися серед спеціалістів, завдяки його ухвалі почало діяти комплексне державне управління соціальними процесами.

Професійна соціальна робота – один з основних способів реагування суспільства на нову соціальну ситуацію, її завдання, проблеми, можливості.

Унікальність соціальної роботи полягає в тому, що люди, які займаються нею, намагаються надати допомогу окремому конкретному індивідові шляхом об'єднання, а точніше, формування певної рівноваги всіх психосоціальних рівнів його існування.

Соціальний працівник, незалежно від виду його діяльності, повинен піклуватися про те, щоб принести благо своєму клієнтові та суспільству. Виконуючи свій професійний обов'язок, він виступає від імені суспільства, яке поклало на нього обов'язки по вирішенню певних задач – у загальному випадку ця задача може бути сформульована як «стабілізація і гармонізація відносин у суспільстві». У свою чергу, стабільність у суспільстві настає за відсутності в ньому джерел соціальної напруги, якими є ущемлені в своїх законних інтересах прошарки, групи населення та окремі індивіди.

В той же час для конкретного клієнта на перший план виступають, звичайно, не проблеми суспільства в цілому і не суспільні відносини, а його особисті проблеми та необхідність їх вирішення, і головне завдання соціального працівника вбачається саме у наданні їм від імені держави й суспільства допомоги у вирішенні своїх проблем, причому значимість вирішення цих проблем є об'єктивно-суб'єктивною.

Соціальний працівник, як спеціаліст, повинен в першу чергу допомогти клієнту визначити пріоритети проблем, які вирішуються, допомогти йому розібратися в розумній обґрунтованості виникаючих потреб і надати допомогу в задоволенні потреб саме такого характеру, а також прийняти міри для залучення клієнта у діяльність для надання

самодопомоги. Система соціального захисту від імені держави визначає пріоритети та гарантує клієнту забезпечення основних життєво важливих потреб.

Виробляючи разом з клієнтом план спільних дій, соціальний працівник, який добре знає не тільки суть проблеми клієнта, його потреби, але й можливості системи соціального захисту для її вирішення, несе відповідальність за наслідки рішень, що приймаються.

Його відповідальність носить більш серйозний характер, ніж відповідальність клієнта: клієнт, як правило, турбується тільки про свої блага, соціальний працівник повинен враховувати наслідки прийнятого рішення не тільки для клієнта, але й для всього суспільства і, по можливості, згладжувати протиріччя, якщо такі виникають. Він – професіонал, і тому виступає з позицій можливого, доцільного, бажаного результату, в той час як клієнт може дозволити собі виступати з позицій бажаного, оскільки не володіє такими знаннями, які є у спеціаліста і не завжди добре уявляє собі, якими є можливості інституту соціальної роботи. Крім того, людині властиво бажати більшого, ніж це може бути доцільним. Саме ця обставина робить соціального працівника відповідальним за результати спільних з клієнтом рішень та дій в значно більшій мірі.

Однак, соціальний працівник не може бути «відповідальним за все». Так, наприклад, важко вимагати від соціального працівника повної особистої відповідальності за віддалені результати спільних з клієнтом дій та їх наслідки. Коли задача вирішена, зв'язок з клієнтом може бути втрачений; клієнт має право скористатися результатами спільної з соціальним працівником діяльності для вирішення своїх актуальних проблем. В залежності від характеру цих проблем, морального обличчя клієнта, результат може бути будь-яким – в цьому випадку відповідальність соціального працівника стає вельми відносною.

Як правило, соціальні працівники не відіграють вирішальної ролі в прийнятті стратегічних рішень політичними партіями, державними органами і службами, але вони по-своєму можуть впливати на зміст цих рішень.

Звичайно, соціальні працівники повинні підкорятися своєму керівництву, але при цьому не забувати, що їх найперший обов'язок – захист людини, забезпечення її безпеки, створення оптимальних умов для всебічного розкриття сутнісних сил людини, максимального прояву її творчого потенціалу.

Разом з цим було б неправильно стверджувати, що основна мета

соціальної роботи – це тільки підтримка, захист особистості. Соціальна робота – один з найбільш складних інструментів соціального контролю. Цей інструмент дозволяє здійснювати соціальний контроль різними способами, починаючи з рекомендацій щодо примусового направлення людей в психіатричні лікарні, до психологічного впливу на людей з метою змінити їх погляди, переконання.

Дійсно, конфлікт між існуючими формами допомоги, турботи, піклування про людей і необхідністю контролю – складна дилема, яка виникає перед соціальними працівниками в будь-якому суспільстві. Вона тісно зв'язана ще з однією проблемою, а саме: яких пріоритетів повинні дотримуватися соціальні працівники – держави, конкретної соціальної служби, індивіда?

Більшість зарубіжних вчених [13], [14] вважають, що на першому місці для соціального працівника повинен бути захист інтересів і прав індивідів, через них – інтересів суспільства, нарешті, держави.

З цією думкою можна в основному погодитись, правда, слід відзначити про необхідність знаходити такі шляхи вирішення проблем, які б дозволили найбільш оптимально враховувати інтереси окремого індивіда, суспільства, держави.

## **1.2. Становлення соціальної роботи як науки і професійної діяльності**

Коротко розглянемо суть соціальної роботи як професійної діяльності і науки в процесі її становлення.

Важко сказати точно, коли виникла соціальна робота як суспільне явище, специфічна сфера діяльності людей, галузь науки.

Ті чи інші форми соціальної роботи були відомі людству ще кілька століть тому. Вони в основному зводились до благодійності, надання допомоги хворим, бідним, безробітним, дітям-сиротам, засудженим тощо. Не буде перебільшенням стверджувати, що основні принципи соціальної роботи, які через багато віків послужили основою для формування наукової концепції соціальної роботи, були закладені ще в давніх цивілізаціях Єгипту, Китаю, Греції.

Науково-теоретичне осмислення форм соціальної допомоги було започатковане в XIX ст. на Заході і з самого початку набуло конкретної спрямованості стосовно різних рівнів практики соціальної роботи: на рівні індивіда, групи, сім'ї, суспільства.

Особливу роль в розвитку теорії соціальної роботи при дослідженні практики соціальної роботи на рівні індивіда відіграли теорії З.Фрейда,

Б.Скіннера, Ж.Піаже.

Так, Фрейд проаналізував механізми функціонування соціальних інститутів, розглянув основні стимули людської діяльності, розвинув психоаналітичну концепцію особистості.

Скіннер розглядав проблеми, зв'язані з управлінням поведінкою людей. Він вважав, що важливо враховувати такі 3 фактори, як подію, яка викликає певну реакцію людини, саму реакцію і її наслідки.

Піаже зосередив свою увагу на проблемах соціалізації дитини.

Група як специфічний феномен теж активно досліджувалась вченими.

Курт Левін був одним з перших, хто почав вивчати малі групи, внутрігрупові відносини, роль лідера, психологічний клімат в групі. Він досліджував також механізми і способи вирішення конфліктів.

А.Зандер розробляв проблеми, зв'язані з груповою динамікою. Пізніше групова динаміка стає однією з методик терапевтичної до-помоги.

Управлінські аспекти в теорії соціальної роботи вивчалися такими вченими, як М.Фолет, Ф.Селзнік, Р.Мертон.

Зокрема, М.Фолет в роботі “Динаміка управління” (1940р.), яка є однією з перших робіт в області управління, розглядала питання, зв'язані з науковою організацією робочого місця.

Ф.Селзнік виступає в 1956р. з концепцією організаційного управління і розвитку, в основі якої лежить принцип кооперації і співробітництва.

Цікавими є дослідження Р.Мертон, який одним з перших почав досліджувати питання бюрократії як рівня та інституту влади. У своїй відомій праці “Соціальна теорія і соціальна структура” (1957) він також розглядає протиріччя, які виникають між “бажаним” і “законним” у людей, які перебувають на різних соціальних сходинках суспільства.

Не можна не згадати про дослідження М.Річмонд, яка розробила методи соціальної терапії. Її знаменита книга “Що таке соціальна терапія” протягом багатьох років користувалася значним попитом серед соціальних працівників.

В останні десятиріччя розвитку соціальної роботи як науки і професійної діяльності сприяли дослідження зарубіжних вчених, таких як: Б.Андерсон [15], А.Браун [16], Л.Гібс [17], М.Доел [18], Ф.Майєр [19], П.Павленок [20], О.Панов [21], А.Пінкус [14], М.Пейн [22], Ш.Рамон [13], Й.Фішер [23], Є.І.Холостова [24], Т.Шанін [8], С.Шардлоу [18] та ін.

Значний вклад у розвиток теорії соціальної роботи в Україні внесли: І.Грига, І.Зверева, А.Капська, Л.Коваль, І.Мигович, Н.Ничкало, В.Поліщук, В.Полтавець, В.Сидоров та інші.

Окремі аспекти проблеми соціально-виховної роботи в органах внутрішніх справ України досліджувались такими вітчизняними вченими, як: В.Андросюк, М.Ануфрієв, О.Бандурка, О.Беца, В.Вакулович, І.Голосніченко, Л.Казміренко, Д.Кобзін, Я.Кондратьєв, В.Кривуша, О.Мартиненко, Н.Матюхіна, А.Москаленко, В.Медведєв, О.Морозов, Т.Морозова, Г.Радов, В.М.Синьов, І.Рущенко, С.Сливка, В.Соболев, А.Стародубцев, В.Щербина, Г.Юхновець, О.Ярмиш та ін.

Особливо важливе значення для нашого дослідження мають праці: Адміністративна діяльність органів внутрішніх справ. Підручник // За заг.ред. І.П. Голосніченка, Я.Ю. Кондратьєва [25]. К., 1995; М.І. Ануфрієв Управлінські шляхи зміцнення дисциплін в органах внутрішніх справ (соціолого-правові аспекти): Автореф дис... канд.юрид.наук. Х., 1998 [26]; О.М. Бандурка Основи управління в органах внутрішніх справ України: теорія, досвід, шляхи удосконалення. Харків, 1996 [27]; Організація виховної та соціально-психологічної роботи в учбових закладах МВС України: Науково-практичн. Посібник / За заг.ред. проф. О.М. Бандурки. Харків, 1996 [28]; С.С. Сливка Професійна етика працівника міліції: теоретико-правовий аналіз: Автореф.дис... канд.юрид.наук. К., 1994 [29]; В.І. Щербина Дисциплінарна відповідальність державних службовців органів внутрішніх справ: Автореф. дис... канд. юрид. наук. Харків, 1998 [30].

Разом з тим відзначимо, що психолого-педагогічні основи професійної соціальної роботи в органах внутрішніх справ, основним суб'єктом якої вважаємо службу психологічного забезпечення службово-оперативної діяльності органів і підрозділів внутрішніх справ, вченими поки що не вивчались, що, очевидно, зв'язано з тим, що сама служба функціонує в Україні тільки з 1997 року.

На жаль, не зважаючи на певні здобутки в дослідженні проблеми соціальної роботи як в цілому, так і окремих її аспектів, на сьогоднішній день доводиться констатувати той факт, що поки що не існує загальноприйнятих норм побудови і викладу соціальної роботи. Це зумовлено тим, що на сьогоднішній день характер соціальної роботи, її побудова, основні поняття розглядаються по-різному як представниками різних теоретичних шкіл, так і практиками.

Немає однозначності серед вчених у виділенні об'єкта соціальної

роботи.

В зв'язку з багатоплановістю об'єкта, в ньому можна виділити ряд різних напрямків:

1. Індивідуальні, сімейні, організаційні проблеми (соціальна ізоляція, бідність, самотність).
2. Соціально-економічні проблеми: охорона середовища, екологічні катастрофи та їх наслідки.
3. Соціально-економічні проблеми: різке зниження доходів населення, зниження рівня медичної допомоги, недовідки в культурно-освітній сфері.
4. Проблеми соціальної стратифікації: соціальне розшарування, нерівність в суспільстві, що приводить до поділу на “нижчі” і “вищі” класи, економічної експлуатації.
5. Проблеми поведіночного функціонування індивідів, груп, спільнот: аспекти девіантної поведінки, соціальних відхилень, наркоманії, алкоголізму.
6. Проблеми комунікації, інформаційного забезпечення, проблеми нормативних оцінок і пізнавальних здібностей.
7. Проблеми структури влади. Від них, їх дій, програм залежить рівень соціальної напруги і стабільності в суспільстві, а від їх режиму – тотальності, демократії чи авторитарності – залежить соціальна активність населення.

Це далеко не повний перелік проблем, зв'язаних з визначенням об'єкту соціальної роботи.

На думку російських вчених Л.Г.Гусякової і Є.І.Холостової [31], об'єктом досліджень соціальної роботи є процес зв'язків, взаємодій, взаємовпливів механізмів, способів і засобів регуляції поведінки соціальних груп та індивідів, що сприяє реалізації їх життєвих сил і соціальної суб'єктності, а також характер поєднання і узгодження життєвих сил індивіда і групи і засобів забезпечення їх реалізації в різних соціальних ситуаціях.

Предметом соціальної роботи як самостійної соціальної науки є закономірності сприяння становленню і реалізації життєдіяльності людини в нових соціально-економічних умовах, а також вдосконалення механізмів узгодження життєвих сил людини і засобів забезпечення їх здійснення.

Розглядаючи соціальну роботу як професійну діяльність, слід відзначити, що сам термін “діяльність” у науковій літературі тлумачиться по-різному.

Л.П.Буєва [32] розглядає діяльність як спосіб існування і розвитку суспільства і людини, всестороннього процесу перетворення нею природної і соціальної реальності, включаючи і саму людину, у відповідності з її потребами, цілями, завданнями.

В дослідженнях М.С.Кагана [33] розглядається перетворююча, ціннісно-орієнтаційна і комунікативна діяльність.

Автор виділяє три основні елементи діяльності: суб'єкт, який спрямовує свою активність на об'єкти або інші суб'єкти; об'єкт, на який спрямована ця активність; сама активність, яка виражається в установленні суб'єктом комунікативної взаємодії з іншими.

Б.Г.Ананьев [34] виділяє в діяльності багаторівневість: цілісна діяльність, як історично сформована система програм, операцій і засобів виробництва матеріальних і духовних цінностей суспільства; діяльність окремого акту, дії, яка включає ціль, мотиви, способи досягнення і т.д.

Різноманітність підходів до розгляду поняття діяльності і тлумачення самого терміну зумовлює появу багатьох підстав для класифікації різних форм і типів діяльності. Зокрема, в основу класифікації часто береться об'єкт діяльності. Виходячи з цього, можна говорити про медичну, правову, виробничу діяльність і, очевидно, соціальну діяльність, метою якої є оптимізація здійснення суб'єктної роботи людей у всіх сферах життя суспільства в процесі спільного задоволення потреб підтримки життєзабезпечення і діяльнісного існування особистості.

У соціальній діяльності, тобто, соціальній роботі можна виділити ряд конкретних видів діяльності соціального працівника: психологічну, педагогічну, управлінську і т.ін. Той чи інший вид діяльності переважає в залежності від основних функцій спеціаліста соціальної роботи.

Ш.Рамон і Т.Шанін [7] визначають соціальну роботу як організацію особистісної служби допомоги людям. Вона заснована на альтруїзмі і спрямована на те, щоб полегшити людям життя, особливо в умовах сімейної, особистісної, професійної кризи, і, по можливості, кардинально вирішити їх проблеми.

Крім цього, соціальна робота є важливою ланкою між людьми, які потребують допомоги і державним апаратом, а також законодавством.

До основних цілей соціальної роботи вищезгадані вчені відносять:

- а) зростання рівня самостійності клієнтів, їх здатності контролювати своє життя і більш ефективно вирішувати проблеми, які виникають;
- б) створення умов, в яких клієнти можуть в максимальній мірі проявити свої можливості і отримати все, що їм належить, згідно

законодавства;

в) адаптація або реадаптація людей в суспільстві;

г) створення умов, за яких людина, не дивлячись на фізичні вади, душевний зрив, життєву кризу, зможе жити, зберігаючи почуття власної гідності і повагу до себе з боку оточуючих її людей.

Дещо відмінні, проте загалом досить схожі цілі соціальної роботи визначають автори А.Пінкус, А.Мінахан [14]. На думку вищезгаданих авторів, цілі соціальної роботи: 1) вдосконалити здібності кожної людини самостійно вирішувати свої проблеми і справлятися зі своїми труднощами; 2) допомагати людям звертатися за допомогою у різні інстанції, використовувати як офіційні, так і неофіційні джерела; 3) сприяти підвищенню ефективності цих джерел; 4) надавати допомогу у розвитку і вдосконаленні соціальної політики в державі.

Іншими підставами можуть служити соціально-психологічні властивості клієнтів соціальної роботи: молодь, групи соціального ризику, особи, схильні до суїциду. У всіх випадках буде мати місце конкретизація цілей соціальної роботи.

Функції соціальної роботи впливають з її цілей. Серед найважливіших з них можна назвати: допомагати людям у розвитку їх здібностей самостійно вирішувати свої проблеми; допомагати людям в установленні ініціативних зв'язків між ними і різними системами допомоги; сприяти покращенню взаєморозуміння, вдосконаленню і установленню нових взаємовідносин між людьми в рамках різних систем допомоги людям; вносити свій вклад у розвиток і вдосконалення соціальної політики; сприяти розподілу матеріальних ресурсів і допомоги; виступати в ролі агентів соціального контролю.

Важливим є питання про цінності практичної соціальної роботи. Шуламіт Рамон у книзі «Beyond Community Care» [35] перераховує п'ять основних цінностей – засад професійної соціальної роботи.

1. *Уповноваження.* Йдеться про необхідність працювати з людьми - клієнтами соціальних служб, так, щоб вони змогли відновити і використовувати свої особисті громадські й людські здатності. Людям потрібно дати змогу використовувати свої можливості. Уповноваження вимагає розподілу влади та її відриву від традиційних впливових груп.

2. *Насамперед – людина.* У кожної людини є право одержувати підтримку від суспільства в скрутних обставинах не тільки тому, що це може принести вигоду, а в ім'я розвитку людських можливостей і для збагачення нематеріального боку нашого життя, загального для всіх



нас.

3. *Повага до особистості.* Повага до особистості має багато форм. В різних соціальних культурних групах існує багато різноманітних засобів демонстрації поваги. Треба враховувати, що вважається поважним поведінням у групах, що відрізняються від нашої власної групи.

Добре обслуговування має відповідати вимогам кожного члена співтовариства та його почуттю власної гідності.

4. *Право на самовизначення.* Під цим розуміють право кожного розв'язувати свої проблеми, виходячи зі своєї спроможності приймати розумні рішення. Це право включає право помилятися.

5. *Право на залежність.* Люди за своєю природою взаємозалежні; кожний із нас має право на взаємну залежність і підтримку в разі потреби. Взаємозалежність – позитивний і цілком нормальний стан. Зростання незалежності не заперечує цієї цінності, оскільки воно припускає, що жоден індивід не може бути цілком самодостатнім, і самодостатність – не ідеал.

На думку багатьох вчених [13], [15], [23], головними цінностями соціальної роботи з них є такі:

1. Основною турботою суспільства є індивід.
2. Між індивідом і суспільством існує взаємозв'язок.
3. Індивіди несуть взаємну відповідальність один перед одним.
4. Існують людські потреби, які є загальними для всіх, проте кожна людина суттєво відрізняється від інших і має свої специфічні потреби.
5. Істотною ознакою демократичного суспільства є повна реалізація особистісного потенціалу кожної людини і передбачення її соціальної відповідальності за активну участь в житті суспільства.
6. Суспільство несе відповідальність за надання індивіду допомоги у подоланні перешкод на шляху до його самореалізації.

Якщо уважно проаналізувати цінності, то стане очевидним, що базових або первинних цінностей не так вже й багато. З них можна дедуктивним шляхом логічно вивести інші відносні цінності.

Очевидно, до первинних цінностей соціальної роботи можна віднести такі:

- a) суспільство зобов'язане забезпечити всім людям доступ до джерел послуг, до можливостей забезпечення їх потреб для вирішення їх життєвих завдань, доступу до засобів позбавлення від важких стресів, реалізації їх очікувань і ціннісних орієнтацій;

б) при наданні допомоги індивіду суспільство повинно поважати гідність та індивідуальність кожного.

Деякі з цінностей, такі, наприклад, як заклик до соціального працівника поважати клієнта, сприяти його самовизначенню, зберігати конфіденційність, об'єктивне ставлення, проявляти чесність у взаємовідносинах і т.ін., тісно зв'язані з первинними цінностями соціальної роботи. Більше того, вони сприяють досягненню цілей, які базуються на первинних цінностях, тому їх можна назвати інструментальними цінностями. Вони визначають шляхи взаємодії соціальних працівників один з одним для вдосконалення своєї професійної діяльності в напрямку актуалізації основних цінностей.

Аналіз сучасного рівня і стану соціальної роботи дозволяє зробити висновки, що вона має, принаймні, п'ять аспектів:

1. Географічний – вся діяльність здійснюється в рамках певних меж: країни, регіону, установи і т.п.
2. Політичний – оскільки кожна країна має свою політичну систему, яка визначає умови здійснення практичної діяльності, незалежно від того, є вона ліберальною, демократичною і т.п.
3. Соціально-економічний – оскільки основні запити людини зводяться, насамперед, до отримання належних умов життя, доступу до трудової діяльності, послуг системи охорони здоров'я, соціального забезпечення, освіти. Суспільна згода і злагода в будь-якій країні в значній мірі залежить від справедливого розподілу наявних ресурсів.
4. Культурний – не дивлячись на різні традиції, переконання, погляди, культура окремих осіб, сімей, спільнот, груп повинні поважатися.
5. Духовний – в будь-якому суспільстві існує своя система цінностей. Важливо розуміти і приймати до уваги духовний світ, цінності, ідеали, етику тих, з ким працюють спеціалісти соціальної роботи.

Основний зміст соціальної роботи, на думку багатьох вчених [36], [37], [38], [39] включає чотири аспекти:

- 1) надання допомоги окремій людині чи групі осіб, які опинились у важкій життєвій ситуації, шляхом підтримки, консультування, реабілітації, патронажу і використання інших видів соціальних послуг;
- 2) актуалізацію потенціалу самопомоги осіб, які опинились у

складних життєвих умовах;

- 3) цілеспрямовану превентивну діяльність у соціальній сфері;
- 4) активний вплив на формування і реалізацію соціально економічної політики на всіх рівнях з метою забезпечення соціально здорової сфери життєдіяльності людини.

Для реалізації цих завдань формується система заходів по соціальному захисту, підтримці і допомозі населенню, яка включає розширені сфери соціального обслуговування, розвиток соціальних послуг і організацію соціально-психологічних служб.

Соціально-психологічні служби забезпечують:

- організацію соціального захисту населення;
- соціально-економічну підтримку населення;
- соціально-правову підтримку населення;
- медико-соціальну роботу з населенням;
- соціальну реабілітацію дітей з обмеженими можливостями;
- соціальну реабілітацію дорослих з обмеженими можливостями;
- трудову терапію осіб з обмеженими можливостями;
- психосоціальну роботу з населенням;
- медико-соціальну допомогу людям похилого віку та інвалідам в умовах стаціонарних закладів соціального обслуговування;
- соціальну роботу з асоціальними сім'ями і дітьми з девіантною поведінкою;
- соціально-педагогічну роботу з сім'ями і дітьми;
- соціальну реабілітацію осіб без визначеного місця проживання і занять;
- соціальну роботу з людьми похилого віку.

На сьогоднішній день можна говорити про функціонування таких соціальних служб:

■ служба соціальної допомоги населенню, одним із завдань якої є виявлення сімей (багатодітних, неповних, студентських, неблагополучних, в яких є інваліди, самотні люди), груп соціального ризику і сприяння їм в отриманні матеріальної, медичної, юридичної, психолого-педагогічної, соціально-побутової та іншої необхідної допомоги. Виявлення у дорослих і дітей соціальних, особистісних труднощів; допомога в їх подоланні шляхом підтримки, захисту, корекції і реабілітації; залучення в необхідних випадках до роботи психологів, юристів, педагогів, медиків та інших;

■ служба соціальної реабілітації, метою якої є надання соціальної допомоги особам, що потрапили у важку життєву ситуацію, повернули-

ся з місць позбавлення волі, закритих навчально-виховних, медичних закладів;

- служби надання різних видів допомоги сім'ї: сімейні консультації, служби знайомств, різні види сімейної самоосвіти, сексологічні кабінети, педіатричні консультації, психолого-педагогічні консультації;

- служба соціально-побутової допомоги, основна мета якої розширення послуг для людей похилого віку, інвалідів, самотніх; сприяння будівництву для даної категорії людей спеціального житла; розвиток і вдосконалення системи забезпечення інвалідів протезно-ортопедичною допомогою, покращення побутових умов;

- служба сімейного дозвілля, метою якої є стимулювання сімейного туризму, сімейних екскурсій, організованого відпочинку сімей, створення центрів сімейного дозвілля, сімейних клубів, клубів молодих багатодітних сімей;

- служба соціальної профілактики девіантної поведінки, метою якої є робота з попередження злочинності, алкоголізму, наркоманії, суїцидів та інших негативних явищ серед неповнолітніх і молоді; сприяння створенню і функціонуванню в навчальних закладах системи профілактики соціальної дезадаптації неповнолітніх;

- психологічна служба в системі освіти, метою якої є створення найбільш сприятливих умов для всебічного гармонійного розвитку особистості кожного учня, попередження виникнення відхилень у формуванні особистості;

- служба психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів і підрозділів внутрішніх справ України.

Найважливішими інституційними ознаками будь-якої соціальної служби, на думку російських вчених Є. Комарова і А.Войтенка [40], є: 1. Правовий статус або правове закріплення діяльності закладів соціального захисту шляхом типових положень, регламентів. 2. Організаційна структура закладів соціального захисту, яка може бути типовою, оригінальною, в якій відображається специфіка умов, певні особливості. 3. Практичне виконання певних функцій соціального захисту, допомоги, підтримки, виходячи з правового статусу і організаційної структури.

Таким чином, в інституційній основі сфокусовані три важливі складові: правовий статус, організаційна структура, функції.

Основним документом, на основі якого здійснюється діяльність спеціалістів соціальної служби, є Положення, розроблене на основі діючого законодавства.

Воно включає, як правило, такі пункти:

1. Загальні положення. В цьому розділі визначається статус соціальної служби, джерела її фінансування.
2. Завдання. Тут висвітлюються основні завдання, зумовлені специфікою діяльності служби.
3. Основні напрямки діяльності.
4. Форми роботи.

На сьогоднішній день вже розроблено ряд Положень для різних служб. Звичайно, ці Положення відрізняються багато в чому, враховуючи специфіку діяльності соціальних закладів того чи іншого типу, проте в кожному з них знаходять своє відображення вищезгадані чотири розділи.

### **1.3. Реалізація завдань професійної соціальної роботи в діяльності служби психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів і підрозділів внутрішніх справ України**

В 90-ті роки посилилася увага до проблем соціальної роботи в органах внутрішніх справ. Зокрема, було визнано, що ефективність службової діяльності особового складу МВС в значній мірі залежить від рівня правової і соціальної захищеності працівників міліції та їх сімей, психологічного супроводження їх службової діяльності.

Як відзначає Н.П.Матюхіна [41], працівники органів внутрішніх справ, згідно з Конституцією, покликані гарантувати збереження життя і особистої безпеки громадян, цілісність їх майна, надавати певні послуги певним групам населення, тобто, фактично, виконувати ряд функцій соціальних працівників.

В той же час працівники ОВС, як представники особливої професії самі потребують захисту та допомоги. Стан працівників органів внутрішніх справ як клієнтів соціальної роботи суттєво відрізняється від становища представників інших професій, що пов'язано з професійними завданнями, які вони вирішують і особливостями умов виконання службових обов'язків: ситуації професійного ризику, агресивність середовища, психічні та фізичні перевантаження тощо. Об'єктом соціальної роботи в органах внутрішніх справ є не тільки, власне, працівники. Це також члени їх сімей, найбільш близьке оточення, стосунки, що складаються у позаслужбовий час, але наслідки яких прямо або опосередковано позначаються на результатах службової діяльності.

Значно ускладнює ситуацію щодо стану особового складу органів

внутрішніх справ загальна криза нашого суспільства: зростають плинність кадрів, кількість звільнень за негативними мотивами, руйнується професійне ядро; на службу в органи внутрішніх справ залучається молоде покоління, яке досить часто не підготоване до значних морально-психічних навантажень. Загострюється питання захисту особистого життя, здоров'я, довголіття працівників органів внутрішніх справ, викликають серйозне занепокоєння випадки загибелі при виконанні службових обов'язків, поранень, наявність стресових ситуацій, що потребують втручання з боку кваліфікованих фахівців. Все це у своїй сукупності актуалізує проблему розвитку соціальної роботи, її професіоналізації.

Від якості організації цієї діяльності значною мірою залежить вирішення соціальних проблем працівників органів внутрішніх справ, їх соціальне самопочуття, соціальна захищеність, що у свою чергу впливає на виконання ними головних завдань органів внутрішніх справ: охорона правопорядку та боротьба зі злочинністю.

Названі обставини зумовлюють виділення у соціальній роботі в органах внутрішніх справ двох головних рівнів: зовнішнього та внутрішнього. Зовнішній зорієнтований на роботу з різними категоріями та групами населення, а внутрішній – на роботу із особовим складом. Кожен з них вирішує свої власні завдання, але, разом з тим, вони тісно взаємопов'язані між собою і взаємодоповнюють один одного.

Головні завдання соціальної роботи з окремими групами населення полягають у профілактиці злочинності, алкоголізму, наркоманії, ресоціалізації осіб, що повернулися з місць позбавлення волі; роботі з неповнолітніми, які знаходяться на обліку у міліції; наданні соціального і правового захисту особам, що потерпіли внаслідок протиправних дій злочинців, стихійного лиха, нещасних випадків; захисті жінок, дітей, людей похилого віку, які страждають від сімейних конфліктів, та вирішенні деяких інших завдань.

Підкреслимо, що наше дослідження торкається в основному питань соціальної роботи з особовим складом органів внутрішніх справ, яка на сьогоднішній день реалізується основним чином в діяльності служби психологічного забезпечення.

Слід відзначити, що питання соціального захисту працівників правоохоронних органів знайшли своє відображення у відповідних законодавчих актах, наказах, інструкціях.

Зокрема, в Законі України «Про міліцію» (стаття 22) йдеться про пільги працівникам правоохоронних органів при розподілі житла,

встановленні квартирних телефонів, вирішенні інших питань соціально-побутового забезпечення. Стаття 23 передбачає відшкодування шкоди у разі загибелі або каліцтва працівника міліції. Наприклад, у разі загибелі працівника міліції при виконанні службових обов'язків сім'ї загиблого вилачується одноразова допомога у розмірі десятирічного грошового утримання загиблого за останньою посадою, яку він займав, і призначається пенсія в зв'язку з втратою годувальника в розмірі місячного посадового окладу.

Указ Президії Верховної Ради Української РСР «Про посилення правового захисту працівників правоохоронних органів» (із змінами і доповненнями) передбачає різні міри покарання осіб за образу, злісну непокору вимогам працівників правоохоронних органів.

Важливе значення у вдосконаленні соціальної роботи в органах внутрішніх справ має розроблена Комплексна програма вдосконалення роботи з кадрами та підвищення авторитету міліції (Наказ МВС України №61 від 28 січня 1999 року), реалізація завдань якої запланована на 2000 - 2004 роки.

Програмою, зокрема, передбачено: здійснити заходи щодо виявлення сімей працівників внутрішніх справ, військовослужбовців внутрішніх військ, у яких склалися конфліктні відносини та посилити контроль з метою недопущення надзвичайних подій, підтримки нормальних сімейних стосунків, надання допомоги у вирішенні побутових проблем; вивчити причини самогубств серед працівників внутрішніх справ, стан виконання вимог МВС України з проблем попередження суїцидів.

Планується також підготувати програми: з питань психо-соціальних чинників ризику для життя і здоров'я, психологічної готовності до дій в екстремальних ситуаціях, безпечних технологій у конкретних видах службової діяльності; сприяння соціальній адаптації співробітників органів внутрішніх справ, які звільнені на пенсію; профілактики професійної деформації та девіантної поведінки серед працівників внутрішніх справ, військовослужбовців внутрішніх військ.

Проте найбільші надії в реалізації завдань соціальної роботи в ОВС пов'язані із створенням служби психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів і підрозділів внутрішніх справ. В 1997 році рішенням Колегії МВС України [42] була затверджена Концепція психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів і підрозділів внутрішніх справ України, в якій відзначалося, що специфіка

оперативно-службової діяльності така, що містить в собі постійний і підвищений фактор ризику. Напружене виконання завдань в умовах недостатньої, невизначеної інформації, дефіциту часу, високої відповідальності за результати праці ставить перед органами та підрозділами внутрішніх справ задачі, які можуть бути вирішені тільки при належній організації психологічного забезпечення.

Під системою психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів та підрозділів системи МВС України слід розуміти сукупну узгоджену діяльність спеціальних підрозділів психологічного забезпечення, науково-дослідних установ, навчальних закладів, практичних органів та внутрішніх військ МВС України, яка спрямована на підвищення ефективності їх оперативно-службової діяльності та боєздатності шляхом цілеспрямованого використання науково обґрунтованих форм, методів і засобів професійної психології.

Служба психологічного забезпечення покликана забезпечувати якісне вирішення оперативно-службових завдань і ефективне функціонування всієї системи ОВС; зводити до мінімуму шкоду від впливу на працівників небезпечних для життя і здоров'я психогенних факторів; сприяти збереженню людського потенціалу, підтримувати високий рівень професійної готовності та боєздатності працівників.

Як підкреслюється в Концепції [42], психологічне забезпечення має соціально-економічний характер за походженням, сутністю й показниками оцінки ефективності. Заходи психологічного забезпечення сприяють цілеспрямованому розкриттю і розвитку здібностей людини, зростанню її професіоналізму, працездатності, збереженню здоров'я і життя працівників органів та підрозділів внутрішніх справ при виконанні ними оперативно-службових завдань.

Отже, очевидно, службу психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів та підрозділів внутрішніх справ України цілком правомірно можна розглядати як специфічний вид соціальної служби, основний суб'єкт реалізації завдань соціальної роботи в органах внутрішніх справ.

В основу системи психологічного забезпечення покладено такі принципи: науковості, комплексності, правомірності, об'єктивності, гуманізму, діяльнісного підходу.

В червні 1997 року вступило в дію Положення "Про службу психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів та підрозділів внутрішніх справ України" [43] і почали створюватися



регіональні служби, що дає підставу говорити про започаткування професійної соціальної роботи в ОВС. Під керівництвом автора і з його безпосередньою участю відбувався відбір кандидатів для роботи в службі психологічного забезпечення в органах внутрішніх справ Закарпатської області та організація діяльності служби.

Згідно з Положенням, основними завданнями служби психологічного забезпечення є:

- професійний психологічний відбір на службу до органів внутрішніх справ України;
- психологічне супроводження проходження служби працівниками;
- психологічна підготовка працівників до оперативно-службової діяльності;
- психологічне супроводження оперативно-службової діяльності.

Функції служби психологічного забезпечення:

1. Комплексне планування заходів психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів внутрішніх справ.
2. Вивчення потреб служби психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності, органів внутрішніх справ у науково-методичному супроводженні, формування замовлень на його розробку відповідним навчальним закладам та науковим установам .
3. Здійснення соціально-психологічного вивчення кандидатів на службу в органах внутрішніх справ чи на здобуття спеціальної освіти в навчальних закладах МВС України.
4. Здійснення професійної психодіагностики кандидатів.
5. Прийняття рішення щодо професійно-психологічної придатності кандидата на службу (навчання), внесення на розгляд керівництва пропозицій з раціонального розподілу працівників (випускників навчальних закладів) на посади за спеціальністю.
6. Організаційно-методичне забезпечення професійно-психологічної підготовки працівників органів внутрішніх справ.
7. Організація заходів щодо формування у працівників психологічної готовності до професійної діяльності в екстремальних ситуаціях, відповідального ставлення до дотримання правил безпеки у службовій діяльності, передбачливості.
8. Сприяння підвищенню рівня соціально-психологічної культури працівників та психологічної компетентності керівників.
9. Участь у підборі наставників та надання їм рекомендацій щодо оптимального адаптування молодих працівників до умов служби

відповідно до їх індивідуальних особливостей, психологічне супроводження цього процесу, надання за необхідності індивідуальної психокорекційної допомоги, аналіз та узагальнення результатів адаптації до умов служби, розробка пропозицій та рекомендацій.

10. Підготовка експертних висновків щодо атестування працівників, визначення можливостей їх кваліфікаційного зростання, формування резерву на висунення згідно з кваліфікаційними характеристиками посади.
11. Сприяння оптимізації соціально-психологічного клімату в органах внутрішніх справ, психологічна допомога керівництву в процесі розробки та виконання управлінських рішень, спрямованих на підвищення ефективності службової діяльності і зміцнення дисципліни.
12. Визначення психологічних причин конфліктних ситуацій та емоційних зривів, що мали місце у працівників органів внутрішніх справ, запобігання цим проявам, допомога керівництву органу в здійсненні професійного виховання особового складу, надання індивідуальної консультативної допомоги працівникам у сфері їх службових взаємовідносин.
13. Проведення первинної психопрофілактики відхилень у поведінці працівників органів внутрішніх справ, своєчасне виявлення ознак девіантної поведінки, вивчення актуальної ситуації, проведення психокорекції і, за необхідності, направлення працівників до центру психіатричної допомоги для здійснення вторинної психопрофілактики.
14. Участь у службових розслідуваннях надзвичайних подій, а також порушень дисципліни та законності працівниками органів внутрішніх справ.
15. Надання психологічної допомоги працівникам органів внутрішніх справ після їх перебування в екстремальних ситуаціях, пов'язаних з виконанням оперативно-службових завдань, застосуванням вогнепальної зброї і спецзасобів, отриманням значних психогенних навантажень, зниженням працездатності тощо.
16. Вивчення психологічної сумісності працівників та їх готовності до спільної професійної діяльності у складі спеціальних загонів, груп, нарядів, екіпажів, тощо. Надання рекомендацій щодо комплектування цих загонів, груп, нарядів, екіпажів.

17. Аналіз психологічних особливостей правопорушників (злочинців) та надання рекомендацій для планування і проведення оперативно - розшукових заходів та слідчих дій.
18. Психологічна підтримка переговорів зі злочинцями шляхом надання консультативної допомоги працівникам оперативних служб або безпосереднього її проведення.
19. Психологічний аналіз причин і умов морально-психологічного і фізичного травматизму чи загибелі працівників ОВС під час виконання службових обов'язків та підготовка методичних рекомендацій щодо їх попередження.
20. Надання консультативної та практичної допомоги працівникам органів внутрішніх справ у питанні взаємодії з різними прошарками населення, представниками засобів масової інформації.
21. Виявлення за допомогою психологічних та соціологічних методів соціальних проблем об'єктивного та суб'єктивного характеру, що виникають в органах внутрішніх справ.
22. Оцінка ефективності заходів психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів внутрішніх справ.

Вище наведені завдання і функції служби психологічного забезпечення, фактично, охоплюють майже всі завдання соціально-виховної роботи в ОВС, отже, цілком правомірно вважати на сьогоднішній день службу психологічного забезпечення основним суб'єктом соціальної роботи в ОВС, в діяльності якої реалізуються завдання соціальної роботи.

Будь-яка діяльність, в тому числі і соціальна робота в ОВС, має свою структуру, кожний елемент якої є необхідним, органічно зв'язаним з іншими, виконує особливі функції.

Схематично це можна подати в такому вигляді:

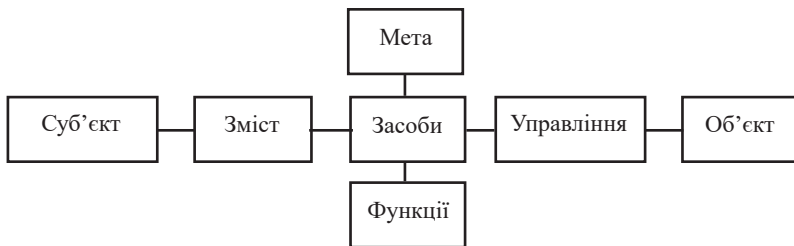


Рис. 1.1

Суб'єктом соціальної роботи в цілому є, як відомо, держава, яка здійснює соціальну політику. Це всі організації, люди, які забезпечують соціальну роботу, управляють нею.

Головним суб'єктом професійної соціальної роботи в ОВС, як підкреслювалось вище, вважаємо службу психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів і підрозділів, її працівників. Найчастіше їх називають психологами, хоч, на нашу думку, правильнішою була б назва «соціальний працівник» або «спеціаліст соціальної роботи» в ОВС.

Об'єктом соціальної роботи в органах внутрішніх справ є всі працівники ОВС і, в першу чергу, ті, які потрапили у складну життєву (професійну) ситуацію.

Функції професійної соціальної роботи в ОВС, виходячи з функцій служби психологічного забезпечення, наведених у Положенні про службу психологічного забезпечення, можуть бути визначені як інформаційна, діагностична, корекційна, прогностична, профілактична, педагогічна та інші.

Зміст професійної соціальної роботи безпосередньо впливає із функцій. Спеціаліст служби психологічного забезпечення починає свою діяльність із збору інформації про об'єкт, на основі якої ставиться діагноз, розробляється в разі необхідності відповідна корекційна програма, або визначається вид практичної допомоги.

Засобами соціальної роботи виступають всі ті предмети, інструменти, дії, за допомогою яких досягається мета діяльності.

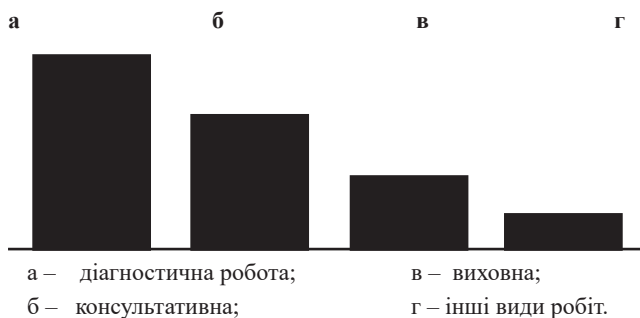
Соціальна робота обов'язково включає такий компонент, як управління (оцінка стану об'єкту, планування, прийняття рішення, координація, організація і матеріально-технічне забезпечення та ін.).

І, нарешті, мета соціальної роботи, яка зв'язує в єдину систему всі її компоненти (об'єкт, зміст, засоби, управління, функції, суб'єкт) – це бажаний для людини стан предмета її діяльності. Іншими словами,

метою соціальної роботи в ОВС є найповніше задоволення особистісно-професійних проблем особового складу ОВС, що, в свою чергу, сприяє подальшому особистісно-професійному розвитку працівників, підвищенню продуктивності їх праці.

Проаналізувавши всі передбачені Положенням завдання і функції працівників служби психологічного забезпечення ОВС і практичну діяльність спеціалістів по їх реалізації, маємо підставу зробити висновок, що вони відображають такі три основні напрямки соціальної роботи в ОВС, як: діагностично-корекційна, консультативна, виховна робота, які вимагають ґрунтовного психолого-педагогічного забезпечення.

Узагальнення результатів опитування працівників служб психологічного забезпечення дало змогу виявити певне співвідношення між цими видами робіт у діяльності служби психологічного забезпечення ОВС:



*Рис.1.2*

Разом з тим було виявлено, що ефективному забезпеченню професійної соціальної роботи (діагностико-корекційної, консультативної, виховної) перешкоджає відсутність необхідних психолого-педагогічних знань з соціальної, вікової, педагогічної психології, загальної і соціальної педагогіки у фахівців соціальної роботи ОВС. На час створення служби психологічного забезпечення в органах внутрішніх справ Закарпатської області тільки один з працівників мав спеціальну психологічну освіту, близько 30 % працівників взагалі не прослухали відповідні курси з психології і педагогіки, навчаючись у вищих навчальних закладах. Переважна більшість з них були зовсім не знайомі

з основами психодіагностики.

В зв'язку з цим, з перших днів діяльності служби психологічного забезпечення розпочалася робота, спрямована на підвищення рівня психолого-педагогічної підготовки працівників служби.

Відмітимо, що певне значення в забезпеченні соціальної роботи в ОВС має також психотерапевтична робота, проте, оскільки вона більше зв'язана з медициною, ніж з психологією і педагогікою, це питання розглядається нами тільки в плані порівняння консультативної і психотерапевтичної роботи. Не зважаючи на те, що окремі психолого-педагогічні елементи психотерапевтичної роботи мають місце в процесі забезпечення діагностико-корекційної і виховної роботи, результати нашого дослідження дають підставу стверджувати, що на сьогоднішній день успішна реалізація завдань психотерапевтичної роботи в ОВС силами служби психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності є проблематичною.

Слід підкреслити, що соціальна робота в органах внутрішніх справ, яка реалізується в діяльності служби психологічного забезпечення, базується на чітко визначеному правовому підґрунті.

Служба психологічного забезпечення у своїй діяльності керується Конституцією України, різними законами, указами, розпорядженнями Президента України, постановами Верховної Ради України, директивами, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, нормативними актами МВС України.

Якщо проаналізувати завдання і функції служби психологічного забезпечення МВС, то правомірним буде висновок про те, що вони базуються перш за все на конституційних правах і свободах людини і громадянина. [44].

Серед інших правових документів, які регулюють діяльність служби психологічного забезпечення органів внутрішніх справ, слід назвати Закон України «Про зайнятість населення» від 21 листопада 1997 р., Закон України «Про сприяння соціальному становленню та розвитку молоді в країні», 1992 р., Закон України «Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям», червень 2000 р., Указ Президії Верховної Ради України “Про посилення правового захисту працівників правоохоронних органів”[45], Закон України про “Оперативно-розшукову діяльність”[46], Закон України “Про міліцію”[47], Наказ МВС України № 61 від 29.01.1999 р. “Про комплексну програму вдосконалення роботи з кадрами та підвищення авторитету міліції”[48], Лист МВС України № 6/2 – 820 від 9.04.1997 р. “Типові функціональні

обов'язки психолога органу (підрозділу) внутрішніх справ [49], розпорядження МВС України № 13 від 11.02.1994 р. “Про організацію роботи по психологічному відбору кандидатів до навчальних закладів МВС України”[50], лист МВС України № 956 / кв. від 21.02.1997 р. “Про профілактику самогубств”[51], додаток до наказу МВС України № 552 від 6.12.1997 р. “Інструкція про порядок проведення службових розслідувань в органах внутрішніх справ України”[52] та ін.

Не можна не згадати і про міжнародні нормативно-законодавчі акти, зокрема, такі: “Загальна декларація прав людини (1948 р.), “Конвенція про ліквідацію всіх форм дискримінації відносно жінок (1979 р.), “Конвенція проти тортур та інших жорстоких, принижуючих гідність видів покарань (1984 р.), “Міжнародна конвенція про захист прав всіх трудящих-мігрантів і членів їх сімей (1990 р.), “Міжнародний пакт про економічні, соціальні і культурні права (1966), “Міжнародний пакт про громадянські і політичні права (1966 р.), Декларація про права інвалідів” та ін., які теж мають певне значення в соціальній роботі.

Підсумовуючи все сказане, підкреслимо, що соціальна робота, в якому б аспекті вона не розглядалася, якою б соціально-психологічною службою не забезпечувалася, завжди представляє собою відкриту систему [53], яка тісно переплітається з іншими системами.

Професійна соціальна робота в органах внутрішніх справ теж не є закритою системою. Вона зв'язана з політикою, економікою, правом, культурою, екологією і т.д., що наочно можна представити таким чином:

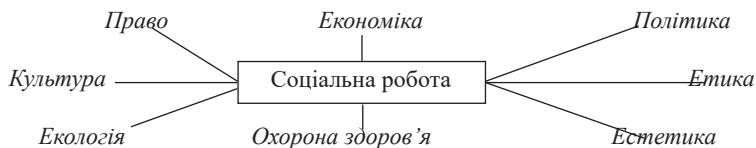


Рис. 1.3

Це положення має важливе концептуальне і методологічне значення для пізнання, практичної організації, управління соціальною роботою в ОВС, дає розуміння того, що успішна реалізація завдань професійної соціальної роботи в діяльності служби психологічного забезпечення ОВС в значній мірі залежить й від можливостей інших соціальних систем (економічної, політичної і т.д.).

## ВИСНОВКИ

Суспільні процеси і явища регулюються соціальною політикою держави.

Метою соціальної політики держави є створення умов для розвитку та оптимального функціонування соціальних відносин, всебічного розкриття творчого соціального потенціалу людини, досягнення в суспільстві соціальної злагоди, стабільності, соціальної цілісності.

Соціальна політика держави реалізується в соціальній роботі. Вона визначає її методологічні засади, зміст, організаційні форми.

Соціальна робота здійснюється найрізноманітнішими соціально-психологічними службами, до яких належить і нещодавно створена служба психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності в органах внутрішніх справ, яка є відкритою системою, тісно зв'язана з іншими соціальними системами (політичною, економічною, правовою).

Служба психологічного забезпечення на сьогоднішній день є основним суб'єктом реалізації завдань соціальної роботи в ОВС.

Вона покликана забезпечувати якісне вирішення оперативно-службових завдань і ефективне функціонування всієї системи ОВС; зводити до мінімуму шкоду від впливу на працівників небезпечних для життя і здоров'я психогенних факторів; сприяти збереженню людського потенціалу, підтримувати високий рівень професійної готовності працівників.

Основними напрямками її діяльності є: діагностично-корекційна, консультативна і соціально-виховна робота.

В своїй діяльності служба психологічного забезпечення керується Конституцією України, постановами Верховної Ради України, Кабінету Міністрів, Нормативними актами МВС України та ін.



*Розділ II*

**ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ  
ПРОФЕСІЙНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ  
В ОВС**

**2.1. Теоретико-методологічні засади  
психолого-педагогічного забезпечення  
професійної соціальної роботи в ОВС**

Соціальна робота зв'язана з багатьма науками. Особливо це стосується філософії, соціології, антропології, правознавства, психології, педагогіки.

Її понятійно-категоріальний апарат вбирає в себе як поняття, вироблені в процесі виникнення і розвитку даної науки, так і поняття інших наукових дисциплін, надаючи їм певної своєрідності, специфіки у відповідності із змістом свого предмета і об'єкта.

Що стосується соціальної роботи в органах внутрішніх справ, то аналіз основних завдань і функціональних обов'язків працівників служби психологічного забезпечення, які наведені в Положенні «Про службу психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів та підрозділів внутрішніх справ України», показує, що успішна реалізація більшості з них передбачає перш за все ґрунтовні знання з психології і педагогіки. Про це ж свідчать результати узагальнення досвіду роботи служб психологічного забезпечення в органах внутрішніх справ. Без відповідного рівня психолого-педагогічної підготовки фахівців цих служб неможливим є: здійснення соціально-психологічного вивчення кандидатів на службу в органах внутрішніх справ чи на здобуття спеціальної освіти в навчальних закладах МВС України; здійснення професійної психодіагностики кандидатів; прийняття рішення щодо професійно-психологічної придатності кандидата на службу (навчання), внесення на розгляд керівництва пропозицій з раціонального розподілу працівників (випускників навчальних закладів) на посади за спеціальністю; організація заходів щодо формування у працівників психологічної готовності до професійної діяльності в екстремальних ситуаціях, відповідального ставлення до дотримання правил безпеки у службовій діяльності, передбачливості; сприяння оптимізації соціаль-

но-психологічного клімату в органах внутрішніх справ, психологічна допомога керівництву в процесі розробки та виконання управлінських рішень, спрямованих на підвищення ефективності службової діяльності і зміцнення дисципліни; проведення первинної психопрофілактики відхилень у поведінці працівників органів внутрішніх справ, своєчасне виявлення ознак девіантної поведінки, вивчення актуальної ситуації, проведення психокорекції і, за необхідності, направлення працівників до центру психіатричної допомоги для здійснення вторинної психопрофілактики; вивчення психологічної сумісності працівників та їх готовності до спільної професійної діяльності у складі спеціальних загонів, груп, нарядів, екіпажів, тощо, надання рекомендацій щодо комплектування цих загонів, груп, нарядів, екіпажів.

Психологія, як відомо, - це наука про закономірності, механізми і факти психічного життя людей.

На відміну від психології об'єктом соціальної роботи як науки є соціальні відносини, соціальна діяльність. Її закономірності більш універсальні.

Разом з тим психологічний компонент має настільки важливе значення в житті людини, її діяльності, свідомості, що недооцінювати це не можна в реалізації завдань соціальної роботи.

Психологія привносить у розвиток теоретичних основ соціальної роботи свої специфічні особливості. Так, виявлення і пізнання психологічних закономірностей соціальної роботи, вивчення їх проявів у всіляких умовах, дозволяє формувати і розвивати цілісне уявлення про категорії і поняття, принципи і методи, способи і організаційні форми психологічного забезпечення діяльності соціальних працівників, а також засвоювати правила і практичні рекомендації, які з цього випливають. Психологія як навчальна дисципліна надає фахівцям соціальної роботи ефективні інтегративні засоби і прийоми вирішення найскладніших психологічних проблем, формує в них уміння безпомилково діяти в екстремальних ситуаціях. А це значить, що психологічна наука не тільки виконує теоретичну, пізнавальну функцію, але і має прикладне значення, формує професіоналізм у соціальних працівників різного профілю.

Очевидно, цілком правомірно виділити як основні теоретичну і методологічну функції психології в соціальній роботі.

Теоретична функція психології в соціальній роботі полягає в установленні стійких зв'язків між цілями, завданнями, змістом, шляхами і

засобами вирішення завдань соціальної роботи, з одного боку, та індивідуально-колективними психологічними явищами, закономірностями, з другого боку.

Методологічна функція виражається в її використанні для дослідження соціально-педагогічних процесів, конструювання методів соціалізації особистості в умовах життєдіяльності, які постійно змінюються.

Можна погодитися в цьому плані з думкою П.Д.Павленка, який конкретизував функції психології в соціальній роботі (діагностична, пояснююча, проектування, прогностична) [53].

Пояснююча функція психології в соціальній роботі полягає в тому, що на її основі виявляється внутрішня сутність процесів соціалізації особистості. Ці знання дозволяють вибирати стратегію і тактику соціальної роботи.

З допомогою психології розкриваються суттєві характеристики вирішення соціально-педагогічних завдань, виявляються шляхи активізації самодіяльності людей в процесі соціального захисту.

Діагностична функція психології органічно включається в соціальну роботу по двох позиціях – діагностика особистості і її соціальних якостей, діагностика груп і їх розвитку. В процесі діагностики особистості людей як суб'єктів і об'єктів соціальної роботи має значення їх власна активність.

Психологічна процедура проектування соціальної роботи включає способи опису соціально-психологічних ситуацій, виявлення зв'язаних з ними проблем змісту, методів і форм організації соціальної роботи.

Значимість психологічних прийомів проектування визначається тим, наскільки психологія інтегрована з педагогікою, соціологією, правом, медициною та іншими дисциплінами, які використовуються в соціальній роботі.

Прогностична функція полягає у визначенні перспективних особистісних утворень, опираючись на які можна вирішити завдання соціального розвитку особистості, досягти рівня соціальної самопомоги.

Соціальна робота виграє від того, що систематично ведеться прогностична психологічна робота, яка сприяє підвищенню ефективності соціальної реабілітації.

Провідною метою соціально-психологічної і педагогічної роботи є забезпечення належного рівня соціалізації особистості, тобто засвоєння людиною системи знань, норм і цінностей, які дозволяють їй діяти як повноправному члену суспільства.

Психологічні компоненти соціалізації включають етнопсихоло-

гічні, соціопсихологічні, групові та індивідуальні характеристики. Всі вони мають певний вплив на соціальне сприймання змісту і процесу соціалізації особистості.

Включення в соціальну діяльність поступово формує ідеали особистості, її соціальне мислення. В процесі соціально забарвленої діяльності формуються соціально-психологічні знання і досвід практичного спілкування. Органічною частиною психологічної моделі соціалізації особистості виступає формування соціальних почуттів, настроїв, спрямованості особистості.

Процес соціалізації вимагає високої власної активності людини. На її основі формуються здібності саморегуляції, які впливають на всі аспекти особистості (мотиви, інтереси, спрямованість, включеність в суспільну життєдіяльність, соціальне довір'я, відповідальність та ін.).

Як відомо, ефективність соціальної роботи забезпечується рядом факторів: економічними, матеріальною базою, управлінням, психологічними, педагогічними. Звичайно, всі вони є дуже важливими, тісно взаємопов'язаними. Проте на сьогоднішній день чи не найважливішими є, на нашу думку, саме психолого-педагогічні фактори, тобто психолого-педагогічне забезпечення соціальної роботи, адже економічні можливості належного забезпечення соціальної роботи сьогодні в Україні далеко не найкращі, недосконалою є і правова база.

Діапазон застосування психології в соціальній роботі широкий. В реальній практиці знання основних її положень необхідні кожному, хто присвятив себе цій роботі або навчанню цієї гуманістичної професії. Це пояснюється тим, що, як і будь-яка професійна діяльність, спрямована на допомогу людині або групі людей, соціальна робота будується не тільки на знанні індивідуально-психологічних особливостей своїх клієнтів, але і на розумінні соціально-психологічних закономірностей людської взаємодії.

Як відомо, необхідність соціального захисту і підтримки виникає насамперед стосовно людини, яка потрапила в життєво складні обставини, або яка має значні труднощі в зв'язку з хворобою, інвалідністю, втратою роботи, з вихованням дітей, або через наслідки складних психо-травмуючих ситуацій і т.д. При цьому одним з найважливіших принципів соціальної роботи є не тільки надання соціально-економічної, соціально-педагогічної, соціально-правової допомоги і підтримки, але і мобілізація внутрішніх ресурсів людини для вирішення власних проблем і набуття соціальної активності.

Звідси випливає, що для успішної професійної діяльності соці-

ального працівника важливим є знання індивідуально-психологічних, статево-вікових, етнічних особливостей людей різного віку, статі, національності, уяви про причини, що детермінують різні девіації і шляхи їх профілактики, наявність правильного уявлення про патопсихологічні особливості людей з нервово-психічними відхиленнями і про можливі методи роботи з ними. Поряд з цим для соціального працівника найбільш важливими є спеціальні знання, що необхідні йому для організації власного мислення і уміння розібратися в ситуації, що включає осмислення звичайних життєвих задач, а також задач специфічних, котрі постають перед людьми в міру появи в них соціальних проблем. Крім того, у досягненні професіоналізму для соціального працівника важливими є знання про себе, свої схильності і переваги, заботони і мотиви, сильні і слабкі сторони своєї особистості. Це є необхідною умовою встановлення і підтримки плідних відносин при наданні допомоги клієнту. Професійний соціальний працівник — це людина, яка постійно спостерігає за собою збоку, оцінює себе, переглядає свою практику.

Характерною професійною рисою соціального працівника є стійкі навички й уміння міжособистісної взаємодії. Соціального працівника відрізняють: уміння вислухати інших з розумінням і цілеспрямованістю, уміння створювати і розвивати відносини, що сприяють успішній професійній діяльності, уміння спостерігати і інтерпретувати вербальну і невербальну поведінку, застосовувати знання на основі теорії особистості, а також діагностичні методи, уміння забезпечувати і налагоджувати відносини між конфліктуєчими індивідами, групами і іншими.

Необхідні знання, навички, уміння і професійно важливі якості соціального працівника формуються в навчанні, побудованому на широкому використанні можливостей різних галузей психологічної науки: загальної психології, психології розвитку особистості, вікової психології, психології родини і шлюбу, конфліктології і інших.

Кожна конкретна галузь психологічної науки на відміну від інших має свою специфічну сферу застосування в соціальній роботі, в той же час, у своїй сукупності складає теоретичну основу підготовки фахівців для різних видів соціальної роботи і форми її реалізації.

В інтересах розвитку практики вивчення індивідуально-психологічних особливостей клієнтів, прогнозування їх поведінки і діяльності використовується *загальна психологія*. Вона займає особливе місце серед інших галузей психології і не є такою галуззю психологічної науки, яка могла б бути поставлена в один ряд з віковою, педагогічною, порівняльною і т.д. Загальна психологія — це фундаментальна основа

розвитку всіх галузей і розділів психологічної науки. Вона досліджує найважливіші закономірності психічної діяльності дорослої нормальної людини. Її змістом є також основні принципи, методи вивчення психічних явищ, система понять, узагальнена на основі досліджень, проведених у різних галузях психології.

*Вікова психологія* вивчає онтогенез різних психологічних процесів і психологічних якостей особистості людини, яка розвивається, дозволяє зрозуміти вікові особливості психічних процесів, вікові можливості засвоєння знань, фактори розвитку особистості і т.д. Вона відкриває перед соціальним працівником можливості вирішення життєво важливих проблем людей у широкому діапазоні їх віку.

До числа значимих навчальних дисциплін у навчанні соціальної роботи з повною підставою можна віднести і *диференціальну психологію*, що займається питаннями вивчення психологічних розходжень як між індивідами, так і між групами людей, причини і наслідки цих розходжень. Висновки, отримані диференціальною психологією, мають важливе значення для вирішення багатьох практичних задач соціальної роботи (відбір і навчання персоналу, діагностика і прогностика розвитку окремих властивостей, схильностей, здібностей клієнтів і ін.). Важливим розділом диференціальної психології є *психологія статевих розходжень*, яка вивчає розходження між індивідами, зумовлені або опосередковані їх статевою приналежністю. Психологія статевих розходжень має важливе практичне значення для професійного відбору і профорієнтації, для вирішення багатьох інших задач соціальної служби. Особливо це стосується служби в правоохоронних органах, де, як відомо, кількість жінок обмежена.

Без знання і врахування вікових та індивідуально-психологічних властивостей людей неможлива ефективна соціальна робота з ними. Це стосується, зокрема, особливостей відчуттів, сприймання, пам'яті, мислення, мовлення, уваги, емоційно-вольової сфери, властивостей темпераменту, характеру, здібностей. Цілком очевидно, що соціальна робота з дітьми дуже сильно відрізняється за змістом, метою, методами і засобами від, наприклад, соціальної роботи з людьми похилого віку. Соціальна робота зв'язана з типологією особистості, у відповідності з цим будується її стратегія і тактика. Наприклад, меланхоліки вимагають зовсім іншого індивідуального підходу, ніж сангвініки. Особливий підхід потрібен стосовно людей афективних чи з яскраво вираженими акцентуаціями характеру (сензитиви, гіпертими, астеніки, педанти та ін.).

Отже, диференціація соціальної роботи базується на стратифіка-

ційно-психологічних ознаках, оскільки вона враховує особливості дітей і дорослих, працівників розумової і фізичної праці, високоосвічених і малокультурних людей, представників різних етнічних груп.

Необхідним елементом психологічного знання в соціальній роботі виступає також психологія талановитих людей. Забезпечення соціальної роботи в таких випадках вимагає врахування їх здібностей, створення найбільш сприятливих умов для їх розвитку, вдосконалення, реалізації.

Особливе місце в соціальній роботі займає група ризику, дезадаптовані особистості, девіанти, які відрізняються специфічними психологічними характеристиками.

Відзначимо, що соціальна робота з групою ризику в правоохоронних органах не є традиційною стосовно груп ризику, оскільки в групу ризику в правоохоронних органах входять працівники особливих підрозділів, яким часто доводиться працювати в екстремальних умовах.

Заслужують уваги й люди передпенсійного віку. Неврахування особливостей психології цієї категорії населення нерідко викликає напругу, конфлікти в колективі. Особливо це стосується працівників ОВС, які стають пенсіонерами в порівняно молодому віці і не завжди психологічно готові до прийняття свого нового статусу.

Особливе місце в соціальній роботі займає соціальна психологія, як галузь психологічної науки.

Соціальна психологія дозволяє вивчити психічні явища, які виникають у процесі взаємодії людей у різних організованих і неорганізованих (формальних і неформальних) соціальних групах. У структуру соціальної психології входять наступні три групи проблем:

1. Соціально-психологічні явища у великих групах (у макро середовищі). Сюди відносяться проблеми масової комунікації, механізми і ефективність впливу засобів масової комунікації на різні спільності людей, закономірності поширення суспільних настроїв, обрядів, звичаїв і т.д.

2. Соціально-психологічні явища в малих групах (у мікро середовищі). Вони включають проблеми психологічної сумісності в замкнутих групах, міжособистісних відносин, лідерства і інші.

3. Соціально-психологічні прояви особистості людини (соціальна психологія особистості). Тут розглядають, наскільки особистість відповідає соціальним очікуванням у великих і малих групах, як вона сприймає вплив малих груп, яка залежність самооцінки особистості від оцінки її групою, в яку входить особистість, і т.д. До проблем соціальної психології особистості відносяться проблеми, пов'язані з вивченням

спрямованості клієнта, його самооцінки, самопочуття і самоповаги, стійкості його щодо сугестивності, питання, пов'язані з вивченням його соціальних установок, їх динаміки, перспектив розвитку.

Зазначені три групи проблем соціальної психології не можуть, зрозуміло, бути протиставлені одна одній. Їх варто розглядати в єдності особистості (клієнта) і соціуму, сукупності відносин, що визначають сутність особистості.

У свою чергу, важливе місце в соціальній психології займає психологія родини і шлюбу. Будучи міждисциплінарним напрямком у психології, вона вивчає проблеми родини і шлюбу; включає дослідження в області соціології, економіки, етнографії, юриспруденції, демографії і інших. Дослідження родини і шлюбу включають: вивчення факторів, що впливають на якість шлюбу, цикл розвитку і ролеву структуру родини, розподіл влади між членами родини, міжподружнє спілкування, установки на шлюб і родину, детермінанти вибору шлюбного партнера, психологічні особливості батьків і їх дітей, ефективність різних зразків виховання і т.д.

Дані, якими оперує психологія родини і шлюбу, є підставою для формування різного роду психологічних програм соціального захисту і підтримки населення.

Необхідним елементом системи психологічного знання в соціальній роботі є теорія психології спілкування. Соціальне навчання, органічно включене в соціальну роботу, допомагає оволодіти навичками спілкування, яке розвиває і виховує особистість. Це, в свою чергу, сприяє створенню сприятливих взаємовідносин.

Важливе значення у вирішенні завдань соціальної роботи має теорія соціального конфлікту, як індивідуально-особистісного, так і індивідуально-групового і міжгрупового. Відповідний соціально-психологічний аналіз конфлікту забезпечує дієвість соціальної роботи, підвищує ефективність трудової (навчальної) діяльності.

Можна назвати ще багато проблем професійної соціальної роботи, які вимагають відповідного психологічного підґрунтя. Це, зокрема, стосується і психології соціальної діяльності. Соціальна діяльність представляє собою вивчення і перетворення соціуму і особистості.

В структурі соціальної діяльності присутні психологічно чітко забарвлені елементи – мотивація, психологічний аналіз, управління.

Психологічне забезпечення соціальної роботи безпосередньо стосується управління нею. Психологізація соціального управління підвищує ефективність виховного і розвиваючого впливу соціуму.

Цілі соціальної діяльності мають складний характер, основою їх



найчастіше є створення сприятливих психологічних умов для самодіяльності особистості в процесі соціального захисту. Наприклад, проводячи діагностику освітнього, професійного, культурного рівня молодих працівників ОВС – кандидатів на керівні посади, соціально-психологічна служба формує у них впевненість в тому, що вони зможуть успішно справитися з новими професійними обов'язками.

Це ж саме стосується працівників, які за віком чи станом здоров'я змушені відмовитися від служби в ОВС. У них слід формувати впевненість у можливості перепідготовки і успішного включення в інший вид діяльності.

В соціальній роботі широко використовуються найрізноманітніші психологічні методи. Вони спрямовані на вирішення завдань соціалізації, вдосконалення соціуму.

Психологічні методи, які застосовуються в соціальній роботі, поділяються на індивідуальні і групові.

Істотні результати в соціальній роботі дають методи психодіагностики, з допомогою яких вирішуються численні завдання вивчення особистості, групи, колективу.

В практиці соціальної роботи широко використовується психологічна консультація, за результатами якої будується відповідна індивідуальна і групова робота.

Використовуються методи психологічної адаптації, які допомагають включати реципієнтів в соціальну діяльність так, що вони чіткіше усвідомлюють соціальну ситуацію, розвивають адекватну самооцінку, пристосовуються до умов життєдіяльності, які нерідко змінюються.

Останніми роками досить типовими методами соціальної роботи стали соціально-психологічний тренінг і аутотренінг.

Чітко виражений психологічний характер носять методи корекції поведінки, мотивації, спілкування, самооцінки: реципієнт усвідомлює недоліки в структурі власної особистості, виробляє нові моделі поведінки, вправляється у їх застосуванні з наступним узагальненням і переносом соціально-психологічних утворень в нові умови своєї життєдіяльності.

Методи психотерапії зорієнтовані на психологічні перетворення в структурі цілісної особистості.

Соціальна робота спрямована на надання допомоги людині в її сім'ї, групі, соціальному середовищі, в корекції її міжособистісних відносин і статусу в групі. Отже, безперечно, психологічні технології методики по праву займають важливе місце в професійній діяльності

соціального працівника.

Все розмаїття психологічних технологій, які активно розроблялися в ХХ ст., застосовується, як вважає Є.І.Холостова, в залежності від основного підходу до людини і суспільства, якого дотримується спеціаліст соціальної роботи [24].

Наприклад, гуманістичні психосоціальні технології опираються на ідеї, які розвиваються в гуманістичній психології (К.Роджерс, А.Маслоу), екзистенціальному підході (В.Франкл) і гештальттрадиціях (Ф.Перле). Іноді цей напрямок називають екзистенціально-гуманістичним.

Їх основні положення виходять із розуміння людини як цілісної особистості, яка перебуває у зв'язку із своїм оточенням. Важливим моментом, який об'єднує ці підходи в єдиний напрямок, є декларація віри в людину як вищу істоту, здатну сприймати і будувати світ, приймати рішення і формувати життєві стратегії, змінюватися при наявності певних умов.

Основна суть гуманістичної психології К.Роджерса – орієнтований на особистість підхід, в якому особистість є контролюючою ланкою для прийняття рішень. В основі концепції – людина, її головне призначення - жити і діяти.

Нам особливо імпонує переконаність К.Роджерса в тому, що серцевина кожної людини – конструктивна і, якщо в особистості є достойний вибір, вона завжди вибере позитивний шлях розвитку. Правда, окремим індивідам необхідно в цьому допомогти.

Вся психологічна теорія особистості К.Роджерса пронизана ідеєю – кожна людина володіє власною внутрішньою активністю, бажанням росту, прогресу, більш повної реалізації своїх внутрішніх потенційних можливостей. Ці ідеї втілені в моделі «особистісного росту», яка базується на прагненні людини до підвищення своєї самоцінності.

Досить близькі теорії К.Роджерса ідеї іншого відомого вченого А.Маслоу [54]. Основою його концепції є прагнення особистості до самоактуалізації. Він описує ряд можливих характеристик розвиненої особистості: самоактуалізація – переживання, зв'язане з вибором із багатьох альтернатив оптимального шляху, який веде до особистісного росту; актуалізуватися – означає перетворення в реальну, а не потенційну особистість, здатну довіряти собі, бути відповідальною за свої дії; самоактуалізуватися – уміти виявити, «зняти» свій «психологічний захист», розвинути свої здібності.

А.Маслоу вважав, що за допомогою найчастіше звертаються люди

з нереалізованою потребою в самоактуалізації.

Екзистенційна психологія дає можливість в процесі консультування навчити людей планувати і розвивати відносини з іншими людьми, які б забезпечували їм певний рівень існування.

В.Франкл важливим прагненням особистості вважає знаходження сенсу свого існування. Якщо особистість не може реалізувати це стремління, то вона відчуває фрустрацію або екзистенційний вакуум. Кожна людина несе відповідальність за реалізацію свого унікального сенсу життя. В концепції особистості В.Франкла домінує положення про те, що для людини має більше значення не те, що з нею трапилось, а те, як вона до цього ставиться.

Соціально-психологічну роботу з людьми автор назвав логотерапією (терапія смислова), розуміючи її і як спосіб аналізу ситуацій, і як метод консультування.

Основне завдання логотерапії – допомогти людині знайти смисл і мету життя, зрозуміти, як вона вибудовує свій світ. Логотерапія прагне допомогти особистості в пошуках смислу життя, в подоланні сумнівів, відчаю.

До сучасних психологічних теорій гуманістичного спрямування відноситься і гештальт-психологія. Засновником цього напрямку вважається Ф.Перлс, на думку якого, «гештальт» – цілісна особистість, яка в той же час складається із багатьох частин, що робить її неповторною. Багатоваріантність світу роз'єднує ці частинки, перешкоджає їх об'єднанню.

Життєва ситуація, як вважають гештальт-психологи, – це теж своєрідний «гештальт», тому втрачає смисл фрагментарна робота з окремими частинками особистості.

Гуманістичне начало в гештальт-психології зв'язане з константацією положення про те, що зміни в особистості відбуваються тільки тоді, коли вона стає сама собою, а не тоді, коли вона намагається бути кимось. Ні від прохань, ні від вимог інших людей активних внутрішніх змін, як правило, немає.

Слід відзначити, що гуманістичні теорії, які застосовуються в психології, мають одну спільну рису – відсутність строгої наперед заданої схеми розуміння клієнта, групи, суспільства, причин, які породжують проблеми, та їх витоків. Таким чином, немає необхідності давати клієнту поради стосовно вирішення проблем, які нерідко базуються на суб'єктивних уявленнях спеціаліста і не завжди адекватні реальності.

Гуманістичний напрямок декларує недирективний шлях взаємодії з клієнтом в соціальній практиці.

В соціальній практиці знайшли застосування і соціально-психологічні теорії, зокрема, засновані на явищах комунікації.

Одним з найважливіших завдань як психології, так і соціальної практики є опора на механізми, які регулюють поведінку людей як учасників соціальних процесів і які передбачають наявність між ними вербальних і невербальних контактів, передачу, сприймання і інтерпретацію інформації. В комунікативних теоріях на перше місце висуваються аспекти відносин та інтерпретацій. Будь-яка комунікативна теорія підкреслює, що цілеспрямований характер інтеракції базується на знакових системах; сприйманні інтеракції партнерами; взаємовпливу тих, які спілкуються. Це необхідні характеристики акту комунікації.

Іншим компонентом комунікативних теорій є положення про те, що джерелом інформації виступає особа або група осіб, яка кодує інформацію в певну знакову систему (комунікатор). В комунікативну мережу входить і отримувач інформації (реципієнт), який дешифрує її у відповідності зі своїми індивідуальними властивостями. Значні розбіжності в запасі і характері інформації тих, які спілкуються є нерідко причиною різних непорозумінь, образ, конфліктів. В таких ситуаціях вони ніби розмовляють «на різних мовах». Іноді це трапляється і в процесі спілкування соціального працівника чи психолога і клієнта.

Процес сприймання інформації досить складний в психологічному плані. Розглянемо це на конкретному прикладі.

Перед тим, як психолог (комунікатор К1) вимовить якесь слово, наприклад, “книга”, у його мозку, конкретніше, у правій півкулі з’являється аналог А1 (він може уявити собі книгу великого формату, з твердою обкладинкою, велику за обсягом, нову).

Після цього А1 переводиться лівою півкулею в знакову інформацію З1 – конкретні слова. Досліджуваний (комунікатор К2), отримуючи від К1 словесну знакову інформацію З2, лівою півкулею, трансформує її в аналог А2, який формується у правій півкулі. К2 по-своєму може уявляти собі книгу (наприклад, маленьку, тоненьку, стару, пом’яту, з вирваними сторінками і т.ін.).

Таким чином, на основі одної знакової інформації аналогії у співрозмовників (К1 і К2) можуть бути сформовані зовсім різні.

В ефективній комунікації перетворення аналога в знак називається прямою процедурою П1, перетворення знаку в аналог називається зворотною процедурою ЗП2.

Ефективним спілкування може бути тільки тоді, коли пряма і зво-

ротна процедури забезпечують точну передачу аналога.

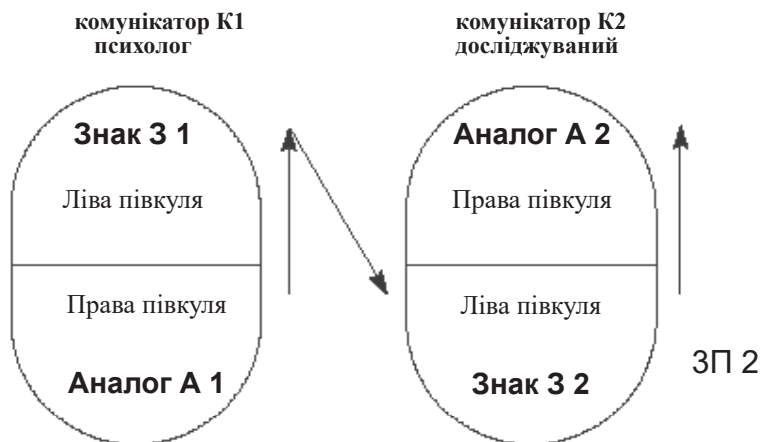


Рис. 2.1

Для ефективного спілкування психолог (К1) повинен при передачі інформації настроїтися на аналогове сприймання досліджуваного (К2). Іншими словами, необхідно передавати інформацію, використовуючи ту модальність, у якій готовий сприймати її клієнт без особливих зусиль.

Характер і результати взаємодії людей в значній мірі залежать від того, як вони відображають, інтерпретують інформацію, оцінюють можливості один одного. Отже, особливості комунікативних процесів проявляються у встановленні контактів між людьми. Розрізняють симетричні і домінуючі відносини.

Перший вид відносин характерний для рівних партнерів, взаємно зацікавлених спілкуванням. Відносини домінування передбачають переважання у спілкуванні одного партнера, що часто ставить інших (іншого) у позицію залежності, іноді навіть приниження. Прикладом такого спілкування може бути тип «керівник – підлеглий».

Будь-яка теорія, яка розглядає процес комунікації, виходить із положення про те, що людина – особа комунікативна. Навіть якщо партнери по спілкуванню мовчать – це все ж є комунікацією, бо вони можуть кожний по-своєму оцінювати мовчанку співбесідника.

Соціально-психологічні теорії мають величезне значення в практиці соціальної роботи, тому що в багатьох проблемних випадках у клієнтів

соціальних служб є порушення у спілкуванні.

Спілкування (внутріособистісне, міжособистісне, міжгрупове) відбувається за своїми специфічними законами, які вивчаються загальною і соціальною психологією.

Соціальний працівник часто діє саме як соціальний психолог. Він намагається зрозуміти людину, яка звернулася до нього, допомагає їй зрозуміти її власне становище, її взаємовідносини з іншими людьми. Він виступає активною стороною, яка організує, підтримує і розвиває контакти.

Соціальний працівник будь-якої соціальної служби діє також як практичний психолог, оскільки зміст і методи його діяльності спрямовані на вирішення практичних проблем життєдіяльності його клієнтів, забезпечення успіху у сфері виживання, перевиховання і т.п.

Разом з тим соціальний працівник в значній мірі є і соціальним педагогом. Саме педагогічні методи використовуються ним у виховній роботі: бесіда, переконання, формування умінь і навичок тощо.

Педагогіка в соціальній роботі визначає зміст діяльнісного компонента соціальної роботи, тому що інформаційні завдання, питання формування знань про суспільство, відносини в групі, проблеми захищеності, розвиток готовності особистості до самопомогі вирішуються в основному педагогічними методами. В зв'язку з цим педагогічні основи соціальної роботи повинні включати елементи педагогічної теорії про зміст, принципи, методи, шляхи і засоби соціальної роботи.

Педагогіка разом з психологією в структурі соціальної роботи виконує пояснюючі, прогностичні та інші функції.

Соціальна педагогіка – особливий розділ педагогічного знання, який вивчає вплив соціального середовища на виховання і формування особистості. Процес соціального виховання не вичерпується тільки дитячим віком, він проходить, з відповідними змінами, на протязі всього життя людини. Крім того, він здійснюється як інститутами, спеціально призначеними для цього (сім'я, школа і т.д.), так і такими інститутами, для яких він не являється основною функцією (трудова, військові колективи, церква і т.д.) [55].

Соціальна педагогіка не тільки визначає теоретичні основи соціального виховання, але й здійснює практику створення системи міроприємств і установ по оптимізації виховання особистості з врахуванням конкретних умов соціальної сфери.

Предмет соціальної педагогіки – виховання людини в соціумі, формування самостійно діючої, морально гармонійної особистості,

яка відповідає за вибір свого життєвого шляху, творчу реалізацію своїх здібностей, цілеспрямованості і відносин в сферах взаємодії. Вона призначена надавати виховну і освітню допомогу соціальному становленню людини.

Треба звернути увагу на те, що, хоч області діяльності і предмет взаємодії соціальної роботи і соціальної педагогіки близькі і навіть іноді перетинаються, це окремі, не співпадаючі одна з одною області діяльності, сфери знання і професійної підготовки. Але соціальний працівник повинен мати серйозні знання з основ соціальної педагогіки і вміння здійснити соціально-педагогічний вплив.

В соціальній роботі об'єктивно застосовується багато педагогічних принципів, які, знаходячись в органічному зв'язку, все ж можуть бути розділені на дидактичні і виховні принципи.

Соціальна робота може бути представлена як навчальний процес, в ході якого люди вивчають культуру, оволодівають навичками соціальної поведінки, включаються в матеріальні і суспільні відносини. Науково обгрунтована соціальна робота сприяє цілеспрямованості соціального формування особистості і колективу. В процесі соціального навчання спеціалісти соціальної роботи, працюючи з клієнтами, дотримуються принципу систематичності і послідовності у формуванні знань, умінь та навичок. Соціальне навчання ефективне тільки в умовах диференціації та індивідуалізації навчально-трудова діяльності. Наведені дидактичні принципи мають виховне значення. Разом з тим можна виділити і специфічні виховні принципи. Довір'я до людей в єдності з перевіркою і контролем, які здійснюються тактовно, є вираженням принципу гуманізму в соціальній роботі. Спеціалісти соціальної роботи завжди намагаються опиратися на те позитивне, що є в кожній людині, дотримуючись оптимістичної гіпотези. Слід відзначити також принцип колективізму, оскільки багато важливих соціальних завдань вирішуються в процесі колективної діяльності.

Важливим педагогічним елементом соціальної роботи є формування гуманістичних цінностей, які визначають світогляд людини, готової до співробітництва, людини, яка уміє приймати і надавати допомогу. Соціальна педагогіка дає спрямованість соціальній активності особистості. При цьому соціальна робота орієнтується на свідомість людей. Глибокі і досить гнучкі соціальні знання дозволяють орієнтуватися в дійсності, співвідносити з нею власні потреби і здібності.

Необхідним педагогічним елементом соціальної роботи є формування соціальних дій, умінь і навичок, при цьому людина оволодіває

прийомом самодопомоги. Особистісно-діяльнісний підхід у соціально-педагогічній роботі передбачає формування соціальних почуттів, які сприяють навчанню, праці, спілкуванню.

В кінцевому результаті соціальна робота повинна підготувати особистість до самовиховання, дати їй засоби, з допомогою яких можна досягти більш продуктивної соціальної поведінки, включитися в систему безперервної освіти.

Педагогічний зміст соціальної роботи визначається також корекцією поведінки і перевихованням людей. Корекція – це необхідний елемент будь-якої діяльності, тому що неможливо ні в навчанні, ні в праці, ні в спілкуванні відразу досягти соціально значимого результату. Що стосується перевиховання, то в ньому відчуває потребу незначна кількість членів здорового колективу. Формування здорового працездатного колективу теж є важливим педагогічним аспектом соціальної роботи. Таким шляхом досягається співпадання формального і реального лідерства, що знижує вірогідність конфліктів, посилюється взаємодопомога в групі.

Оскільки особистість людини являється дуже складним утворенням, а її взаємодія з соціальним середовищем опосередковується багатьма зв'язками, процес трансформації цієї особистості або її соціальної ситуації, як правило, потребує прийому цілого комплексу методик і технологій, включаючи педагогічні, психологічні, соціальні, соціально-медичні, економічні, правові і т.д. Виділення соціально-педагогічних методів і технік являється в певній мірі умовним, тому що в реальній дійсності вони переплітаються з іншими. Крім того, враховуючи направленість впливу перш за все на психіку індивідів, соціально-педагогічні технології невідривні від психологічних технологій або загальних технологій соціальної роботи, таких як адаптація, реабілітація, соціальний нагляд і контроль і т.п.

Під соціально-педагогічними технологіями ми розуміємо способи створення умов для позитивного саморозвитку, соціальної адаптації і соціального захисту клієнта шляхом виховного впливу на його особистість і поведінку.

Соціальна педагогіка має в своєму розпорядженні цілий комплекс методів, які дозволяють соціальному працівнику створити умови для позитивного саморозвитку клієнта, його соціальної адаптації і захисту, тобто досягнути цілей і задач соціальної роботи.

Ефективність методів соціальної роботи в значній мірі визначається їх педагогічними характеристиками.



Найбільше значення мають методи формування свідомості, індивідуальної і групової в їх взаємозв'язку. Соціальна свідомість особистості визначає мотивацію навчально-трудової, суспільної діяльності людей в складі груп. В їх основі лежать такі прийоми, як демонстрація особистої і групової значимості вирішення трудових завдань. При формуванні мотивів діяльності ефективними є приклади свідомого ставлення до праці і творчості.

Успіх будь-якої діяльності визначається знанням змісту і способів діяльності. В зв'язку з цим велике значення мають методи формування образу дії в сферах життя, які мають соціальне забарвлення.

При проектуванні системи соціальної роботи слід враховувати можливості соціального навчання. Його педагогічна суть полягає в особистісно-діяльній актуалізації елементів культури, які належать соціуму, в оволодінні ними в процесі спілкування, навчання, праці.

Педагогічні аспекти соціальної роботи реалізуються і при застосуванні методу формування соціальної перспективи. В бесідах, шляхом індивідуальних інструктажів розкриваються ті надбання, які люди отримують, оволодівши новими якостями особистості, технологічними прийомами, виробничими знаннями.

Педагогічний характер мають і методи включення особистості в колективну діяльність. Їх виховна і освітня суть в сучасних умовах найбільше проявляється в демократизмі організації соціальної роботи. Виховний вплив соціальної роботи багато в чому визначається методами включення в діяльність, яка постійно ускладнюється. Підвищення освітнього рівня, кваліфікації, участь в самоуправлінні – це ті сходинки, проходячи які, людина піднімається на нові рівні самоствердження і самовираження.

Цінними педагогічними властивостями володіють методи, які забезпечують успіх в навчально-трудої, громадській, спортивній, художній та інших видах діяльності. Успіх в соціально-цінній діяльності сам по собі возвеличує особистість. Нерідко при цьому вимагаються спеціальні прийоми його забезпечення: наукова організація праці, врахування індивідуальних особливостей, ефективна, психологічно обґрунтована допомога.

В будь-якій діяльності людина співвідносить процес і результати з ідеалом, сформованим в тісному взаємозв'язку з соціальними відносинами. Цій меті служать методи схвалення і осуду результатів навчання, праці, спілкування. Педагогічний ефект цих методів тим вищий, чим глибше людина усвідомлює оцінку. При цьому суттєвий вплив має

авторитет керівника, групи. Об'єктивна оцінка, адекватно сприйнята людиною допомагає їй намітити нові цілі її самовдосконалення.

Необхідною частиною педагогічної підсистеми соціальної роботи є методи закріплення позитивного досвіду навчальної, трудової, громадської активності людини.

В розвитку особистості суттєву роль відіграє її активність. Продуктивність активності визначається багатьма умовами, важливішими з яких є досягнутий рівень розвитку і характер діяльності. Навчально-трудова завдання, громадські доручення, форми спілкування повинні відповідати розвитку особистості – її потребам, інтересам, інтелекту. Якщо ця умова порушена, діяльність стає недоступною, а включення в таку діяльність наносить тільки шкоду розвитку особистості в цілому.

Діяльність, в яку включаються люди, має розвиваючий і виховуючий вплив за умови її оптимальної доступності. Вона повинна бути цікавою, що викликає позитивні емоції і позитивне ставлення до групи, в якій ця діяльність здійснюється. Зрозуміло, що розвиток особистості проходить успішніше, якщо людина усвідомлює розвиваючий вплив діяльності.

Соціальне навчання сприяє розвитку особистості за умови інтелектуального багатства оточення, доброзичливого ставлення до людини. Люди повинні вміти адекватно сприймати чужі успіхи, бачити в них можливості для власного розвитку і досягнення успіху.

Найкращі умови розвитку особистості створюються при спілкуванні в колективі. В цьому плані колектив можна вважати засобом соціального розвитку особистості. Спілкуючись, люди збагачують один одного інтелектуально, ідеал розвитку особистості стає багатостороннім, більш гармонійним, а приклади його досягнення більш наочні.

В колективі розвиток особистості проходить більш ефективно також завдяки організованому наставництву. В ролі наставника може виступати будь-який член колективу, який володіє більш високою професійною підготовкою, багатшим соціальним досвідом, високорозвинутою культурою, авторитетом.

Відзначимо, що проблеми наставництва, включення особистості в колективну діяльність, формування соціальних дій, умінь, навичок та багато інших є дуже актуальними в діяльності служби психологічного забезпечення в органах внутрішніх справ.

Отже, тісний зв'язок соціальної роботи в цілому і в ОВС зокрема з психологією і педагогікою є цілком очевидним.

Слід відзначити, що сьогодні у відповідності з потребами практики

соціальної роботи, активно розвивається в нетрах психологічної науки поряд з іншими її галузями і *психологія соціальної роботи* [56]. Її науковий потенціал використовується в процесі безпосереднього соціального захисту і підтримки різних категорій населення.

*Психологія соціальної роботи* — це галузь психологічної науки, що вивчає закономірності формування і розвитку психологічної діяльності індивіда (клієнта) або групи (родини), які опинилися в життєво скрутних обставинах і потребують соціального захисту, підтримки ззовні. Вона вивчає закономірності розвитку взаємин клієнта (соціальної групи) з фахівцем різного профілю, який сприяє вирішенню соціальних проблем. Вона розглядає психологічні аспекти відновлення (реабілітації) соціально значучих якостей клієнта (групи) під впливом позитивних факторів соціального середовища і повернення клієнта до активної життєдіяльності.

До числа основних проблем психології соціальної роботи відносяться питання психічного здоров'я окремої людини, психологічного здоров'я родини; проблеми їх адаптації до різних змін на тій або іншій стадії життєдіяльності; психологічні труднощі виховання дітей і підлітків; основи взаємин батьків і дітей; психологічні умови запобігання міжособистісних і міжгрупових конфліктів; питання психологічної допомоги різним категоріям населення, психологічний відбір, професійна орієнтація і психологічна підготовка фахівців сфери соціальної роботи.

Різноманіття проблем, що відносяться до сфери уваги психології соціальної роботи, зумовлює складність її структури, основними елементами якої є психологія клієнта, психологія родини, що виявляються в життєво важких для них ситуаціях, психологія фахівця, який вступає з ними в спілкування для надання підтримки.

Що стосується професійної соціальної роботи в органах внутрішніх справ і її психолого-педагогічного забезпечення, то розглянемо це шляхом аналізу змісту, форм і методів діагностико-корекційної, консультативної і виховної роботи в наступній главі.

## **2.2. Діагностико-корекційна робота**

Психодіагностика посідає чільне місце в діяльності соціальних працівників служби психологічного забезпечення ОВС. Фактично, більшість функцій служби психологічного забезпечення безпосередньо або опосередковано зв'язані з психодіагностичною роботою: здійснення соціально-психологічного вивчення кандидатів на службу в органах

внутрішніх справ; участь у підборі наставників; атестація працівників; сприяння підвищенню рівня соціально-психологічної культури працівників; сприяння оптимізації соціально-психологічного клімату в органах внутрішніх справ; проведення первинної психопрофілактики відхилень у поведінці працівників органів внутрішніх справ, своєчасне виявлення ознак девіантної поведінки; вивчення психологічної сумісності працівників і т.п.

Забезпечуючи діагностико-корекційну роботу фахівців соціальної роботи ОВС виконує безпосередні функції психолога.

Зупинимося на аналізі деяких особливостей психодіагностики в органах внутрішніх справ.

Перш за все відзначимо, що психологічна діагностика виділилася з психології і почала активно формуватися на рубежі ХХ століття, виходячи з вимог практики [57].

Слово діагноз – грецького походження. Воно означає “розпізнавати”. Отже, діагностика – це постановка діагнозу. Завдання психодіагностики полягає в тому, щоб дати достовірну інформацію про різні сторони людської психіки, виявити можливі відхилення в психічному розвитку, шляхи їх усунення, корекції.

Як відзначає Ю.З.Гільбух [58], в окремих випадках об’єктом психологічного діагнозу можуть бути індивіди з неординарними здібностями. В таких випадках мова йде не про корекцію, а про прискорений подальший розвиток.

Ю.З.Гільбух виділяє психодіагностику часткову, яка охоплює тільки окремі риси психічної індивідуальності (темперамент, характер, здібності) або ж окремі вчинки, психічні стани, а також цілісну. Цілісний діагноз, як правило, виникає як результат синтезу багатьох часткових. Хоч іноді буває і навпаки: часткове пізнається через цілісне. Існує оперативний (короткочасний) діагноз і довготривалий. Цілісна психодіагностика дає довготривалі результати.

Слід підкреслити, що психодіагностика в системі психологічної служби МВС має свої особливості, принципові відмінності, які, на жаль, сьогодні в багатьох випадках не враховуються.

У практиці роботи окремих психологів проявляється тенденція до ігнорування диференціації, яка має місце в завданнях психолога-дослідника (науковця) і психолога-практика.

Звичайно, психолог в певній мірі повинен бути дослідником. Але при цьому він не повинен забувати, що дослідження проводиться ним не ради самого дослідження, отримання цікавих результатів щодо пси-

хологічного розвитку індивіда, а ради того, щоб дати певні практичні рекомендації, вибрати ефективні засоби впливу, створити оптимальні умови для формування особистості.

Постановка психологічного діагнозу, як правило, - це вибір психологом однієї з кількох робочих гіпотез стосовно причин виникнення тих чи інших відхилень в психічному розвитку і поведінці індивіда. Всі гіпотези перевірити досить важко, тому слід починати з тих, які здаються найбільш вірогідними [59].

Психодіагностика включає строго формалізовані методики і малоформалізовані методики.

До перших відносяться тести, опитувальники, методики проєктивної техніки і психофізіологічні методики. Для них характерна певна регламентація, об'єктивізація процедури дослідження (точне дотримання інструкції, невтручання), стандартизація (єдині критерії обробки і представлення результатів діагностичних експериментів), надійність.

Ці методики дають можливість зібрати діагностичну інформацію у відносно короткі терміни в тому вигляді, який дає можливість порівнювати індивідів кількісно і якісно.

До малоформалізованих методик слід віднести спостереження, бесіди, інтерв'ю, аналіз результатів діяльності.

Ці методики, як відзначає К.М.Гуревич [60], дають цінну інформацію про людину, особливо тоді, коли предметом вивчення виступають такі психічні процеси і явища, які мало піддаються об'єктивізації (наприклад, слабо усвідомлювані суб'єктивні переживання), або ж є дуже динамічними, швидко змінюються (наприклад, настрій).

Слід підкреслити, що ці методики вимагають багато часу, високого рівня професійної підготовки.

Отже, як відзначалося вище, до строго формалізованих методик відносяться, насамперед, тести.

Тест – це психодіагностичний метод, який являє собою спеціально складене завдання (або ряд завдань), які пропонуються індивіду з метою виявлення у нього наявності або відсутності певних властивостей, здатності виконати ту чи іншу роботу.

Сучасна психодіагностика користується такими основними видами тестів, як тест інтелекту, тести досягнень, тести креативності.

Тести інтелекту застосовуються для виявлення розумових здібностей індивіда. Це – в основному, задачі на логічні відношення, судження за аналогією, узагальнення, словесну або конструктивно-технічну кмітливість.

Тести досягнень розраховані на виявлення рівня конкретних знань, орієнтації в тому чи іншому виді діяльності, наявності певних умінь і навичок.

Тести креативності використовуються для дослідження ступеня розвитку в індивіда творчих здібностей, здатності висловлювати нові оригінальні ідеї, швидко орієнтуватися в проблемних ситуаціях і розв'язувати проблемні задачі.

Тести можуть бути індивідуальними і груповими, усними і письмовими, бланковими, предметними, апаратурними і комп'ютерними, вербальними і невербальними.

Індивідуальні тести – це такий вид методик, коли взаємодія експериментатора з досліджуванним відбувається один на один.

Це дає можливість експериментатору спостерігати за мимовільними реакціями, мімікою, станом досліджуваного і отримати таким чином додаткову інформацію.

На жаль, індивідуальне тестування вимагає багато часу і далеко не завжди працівники служби психологічного забезпечення мають можливість використовувати його.

Більш економічним є групове тестування. Проте в цих випадках набагато менші можливості для встановлення взаєморозуміння з досліджуванним. До того ж, при груповому тестуванні важче виявити випадкові стани досліджуваного, які можуть негативно вплинути на результати тестування (хворобливість, тривожність, втомленість, пригніченість).

Отже, у тих випадках, коли результати тестування є надто важливими для досліджуваного, бажано все-таки проводити індивідуальне тестування.

Індивідуальні тести можуть проводитися і усно, і письмово, групові – письмово.

Бланкові тести представлені у вигляді окремих бланків, де подана інструкція для виконання завдання, можливо, запропоновані зразки.

В предметних тестах матеріал тестових завдань представлений у вигляді реальних предметів (деталей, конструкцій, геометричних фігур).

Апаратурні тести – це тип методик, які вимагають використання спеціальних технічних засобів для вивчення реакцій, особливостей сприймання, мислення, пам'яті.

На жаль, ці тести, як і комп'ютерні, поки що недостатньо використовуються в службі психологічного забезпечення ОВС через недостатню їх технічну оснащеність.

Вербальні і невербальні тести розрізняються за характером мате-

ріалу. У вербальних тестах основним змістом роботи досліджуваних є операції з поняттями, мислительні дії, які здійснюються у словесно-логічній формі.

У невербальних тестах матеріал представлений у наочній формі (картинки, схеми, графіки).

Опитувальники – це група психодіагностичних методик, в якій завдання представлені у вигляді питань і тверджень.

У них не можуть бути правильні чи неправильні відповіді. Вони тільки виражають ставлення людини до тих чи інших положень, висловлювань, її згоду чи незгоду з даним твердженням.

Опитувальники можуть бути закритого і відкритого типу.

В перших – запропоновані варіанти можливих відповідей. Досліджуваний повинен тільки вибрати ту відповідь, яку вважає правильною.

В других – сформульовані запитання, але відповідь повинен дати досліджуваний цілком самостійно.

Опитувальники закритого типу легші для обробки, відкритого - дають іноді дуже цікаву, можливо, навіть неочікувану інформацію.

Працівники служби психологічного забезпечення МВС у своїй роботі повинні оптимально поєднувати опитувальники закритого і відкритого типу.

Методики проєктивної техніки використовуються переважно в тих випадках, коли необхідно оцінити особистість в цілому, а не виявляти її окремі якості. Суттєвою ознакою цього виду методик є використання в них невизначених стимулів, які досліджуваний повинен сам доповнити, інтерпретувати.

В цій групі методик відповіді на завдання теж не можуть бути правильними або неправильними. Мета проєктивних методик відносно “замаскована”, тому досліджуваному важко вгадати, які відповіді є найбільш доцільними в тому чи іншому випадку.

В практиці роботи служби психологічного забезпечення повинні використовуватися і так звані психофізіологічні методики.

Вони діагностують природні особливості людини, зумовлені основними властивостями її нервової системи.

Індивідуальні відмінності, зумовлені властивостями нервової системи, не визначають змісту психічного. Вони позбавлені оціночного підходу до індивіда, адже не можна категорично стверджувати, які властивості нервової системи кращі, а які гірші. В одних життєвих обставинах краще проявляють себе люди з одними властивостями нервової

системи, а в інших – з іншими (наприклад, десь потрібна блискавична реакція, а десь якраз не слід поспішати). Ці методики індивідуальні. Вони мають чітке теоретичне обґрунтування: психофізіологічну концепцію індивідуальних відмінностей, властивостей нервової системи та їх проявів.

Психодіагностику, як правило, пов'язують з тестуванням і деякі практичні психологи впевнені, що основа їх діяльності - це тестування. Такої думки дотримується і значна кількість працівників служби психологічного забезпечення ОВС, як свідчать дані нашого дослідження.

Між тим, використання тестів не є абсолютно необхідною умовою психологічного діагнозу, а самі тестові методики далеко не завжди виконують діагностичні функції [61].

І.В.Дубровіна підкреслює, що недосвідчені практичні психологи можуть захопитися тестуванням, оскільки вважають, що саме таким шляхом, співставляючи отримані дані з “ключем”, найлегше поставити об'єктивний діагноз.

Відзначимо, що, на жаль, таке положення є дуже характерним для служби психологічного забезпечення в органах внутрішніх справ. Більше того, - це офіційна точка зору керівництва, яка націлює спеціалістів служби психологічного забезпечення в основному на роботу з тестовими методиками.

Але це хибні уявлення, бо не можна сподіватися, що стандартизована процедура дасть змогу повно і точно пізнати індивідуальність людини.

Класичні тестові методики не створені для вивчення конкретної живої людини, яка перебуває в тих чи інших реальних умовах.

К.М.Гуревич взагалі наголошує, що тест не можна вважати точним інструментом вимірювання психічних явищ, хоч певну оцінку деяких сторін психіки він дає.

Незважаючи на те, що тести як метод психодіагностики були запропоновані більш ніж століття тому (Гальтон, Біне та ін.), ставлення до них з боку вчених-теоретиків і практичних працівників продовжує залишатися неоднозначним. Безперечно, тести дають певну інформацію про окремі сторони психічної діяльності (пам'ять, увагу, мислення, уяву, темперамент тощо), але занадто захоплюватись тестами не слід. Ставитись до результатів тестування треба досить обережно. Дані, отримані з допомогою одного тесту, доцільно перевірити, застосувавши інший тест. Наприклад, при тестуванні працівник виявив властивості переважно меланхолічного типу темпераменту, який не сприяв би



успішній його діяльності у відповідному підрозділі. Проте спеціаліст служби психологічного забезпечення, спостерігаючи за поведінкою цього працівника в різних ситуаціях, зробив висновок, що результати тестування, можливо, не відповідають дійсності. В таких випадках необхідно запропонувати інший тест на визначення темпераменту, як додаткові використати тести на визначення типу нервової системи, рівня тривожності і т.п. Якщо виявиться, що в індивіда досить чітко виражені риси сильного типу нервової системи, низький рівень тривожності, то результати першого тестування, згідно з якими індивід відноситься до меланхолічного типу темпераменту, очевидно, справді невірні.

Дані, отримані з допомогою тестування, слід перевірити даними використання інших методів психологічного дослідження.

Для постановки правильного діагнозу психологу не досить використати набір тестових методик, як нами вже підкреслювалось раніше. Він повинен виявити джерела, фактори, механізми найбільш суттєвих впливів на формування особистості, прослідкувати причинно-наслідкові зв'язки подій дитинства з особливостями психічного розвитку особистості, врахувати специфіку змісту необхідних умов в кожному віковому періоді.

Як правило, наявний стан психічного розвитку індивіда може бути правильно оцінений тільки в світлі всієї попередньої історії його розвитку.

Історію розвитку особистості часто називають психологічним анамнезом. Як відомо, анамнез – поняття медичне, яке у вузькому значенні слова означає історію розвитку хвороби. В широкому – включає і дані про сім'ю хворого, умови його життя і т.п.

Відповідно, психологічний анамнез – це історія індивідуального психічного розвитку особистості [62].

Серед малоформалізованих методик, які можуть використовуватися працівником служби психологічного забезпечення ОВС у професійній діяльності, слід відзначити, насамперед, спостереження.

З його допомогою можна зібрати багатий фактичний матеріал безпосередньо з життя і діяльності людини. Це метод, при якому цілеспрямовано і планомірно сприймаються і фіксуються різноманітні прояви психічної діяльності людей.

Підкреслимо, що фіксація фактів є обов'язковою для досягнення більшої достовірності інформації. Записи можуть бути суцільними і вибірконими.

В умовах діяльності служби психологічного забезпечення важко

вести суцільні записи, оскільки тут немає такої можливості. Тому здебільшого практикуються вибіркові записи. Можна запропонувати таку найпростішу схему для фіксації результатів спостереження:

Таблиця 2.1

Прізвище досліджуваного	Ситуація, в якій проходило спостереження	Опис поведінки	Аналіз фактів	Висновки
-------------------------	--	----------------	---------------	----------

Спостереження може бути суцільним і вибіркоким, короткочасним і довготривалим, безпосереднім і опосередкованим.

Спостереження, якщо воно здійснюється на високому професійному рівні, може дати надзвичайно цінну інформацію спеціалісту служби психологічного забезпечення. Це може бути загальна інформація про зовнішні і внутрішні стійкі особливості індивіда, яка накопичується протягом тривалого періоду часу і впливає на формування загального підходу до індивіда. Інформація може стосуватися тільки готовності індивіда до спілкування. Нарешті, інформація про реальний стан індивіда, його можливості, настрої в даний конкретний момент, в процесі взаємодії з ним. Таку інформацію як необхідну умову ефективного спілкування можна отримати на основі аналізу спеціальних сигналів, які виконують інформативні і регулятивні функції.

Сигналом може бути зовнішній вигляд людини, міміка, жести, поза, погляд.

Людина може жестикулювати як мимовільно, так і довільно.

Як вважає О.О.Бодальов, жести, які спостерігаються у індивіда на протязі тривалого періоду часу, дають іноді підставу для висновку про наявність тієї чи іншої властивості [63].

Особливе значення для визначення істинного емоційного стану під час спілкування має мимовільна жестикуляція. Багато вчених, досліджуючи жести, прийшли до висновку, що існує кореляція між різними мимовільними жестами і певними емоційними станами, думками людей [64],[65].

Так, у людей, які перебувають у стані емоційної напруги і конфлікту, можна часто спостерігати різні рухи, більшість яких полягає у потиранні чола, носа, підборіддя, вух, чуба і т.п. Рухи, які свідчать про тривожність, проявляються у посиленій міміці рота, покусуванні губ, відкидання з чола волосся, яке ніби заважає. Це можуть також бути маніпуляція з гудзиками, розкручування і закручування авторучки і т.п.

Жест “рука підпирає щоку” означає роздуми про щось.

Якщо підборіддя опирається на долоню, вказівний палець біля щоки, а інші – нижче рота – це класичний жест негативної оцінки партнера чи інформації, яка йде від нього.

Нахил мимоволі голови набік може означати певну зацікавленість.

Цікавий жест, який часто спостерігається в процесі спілкування, - захоплення носа в долоню. Він може свідчити про зосередженість, напружене обдумування чогось, іноді доповнюється закриванням очей, але може виражати й несподіваний легкий переляк, стурбованість.

Про нервовість, тривожність, підозрілість, недовір'я співрозмовника можуть свідчити міцно стиснуті руки.

Іноді людина під час спілкування мимовільно прикриває рукою рота. причому частіше це робиться лівою рукою і свідчить про настороженість, недовір'я, небажання щирості, відвертості контактів.

Досить цікаві положення стосовно інформації про партнера по спілкуванню (частково використані нами) обґрунтували американські вчені Р.Бендлер і Дж.Гріндер [66]. Вони поділили людей на три групи: візуалісти, аудіалісти, кінестетики, які по-різному сприймають інформацію і яких можна розпізнати при уважному спостереженні за деякими конкретними ознаками.

Так, на думку вищезгаданих дослідників, візуаліст розмовляє швидко і голосно, часто робить паузи, ніби змальовуючи «з картини» ту інформацію, яку збирається вербалізувати. Тримається прямо, плечі розправлені, надає перевагу досить солідній відстані від партнера по спілкуванню. Оцінює все критично, у самого дещо завищена самооцінка.

Аудіаліст - малорухливий, жестикуляція практично відсутня, для самоконтролю використовує не відчуття, а розум, логіку, не любить контакту очей, мовлення одностонне, ніби на одній ноті. Під час розмови найчастіше дивиться не в очі співбесіднику, а уважно вивчає його чоло. Рідко вживає займенник «я». Не любить брати на себе відповідальність.

Кінестетик дуже рухливий. При спілкуванні весь подається вперед, дистанція до партнера дуже близька, любить торкатися партнера руками. Часто вживає займенник «я». Всю інформацію пропускає через себе, через свої почуття.

Візуаліст - особа, яка мислить образами. Для неї важливо уявити собі що-небудь, блискавично «намалювати» в мозку образ, картину. Тільки після цього вона по-справжньому зможе сприйняти інформацію, висловити свою думку.

Аудіаліст обов'язково повинен почути якусь інформацію, логічно

обробити її, осмислити.

У кінстетика при сприйманні інформації в першу чергу активізується сфера почуттів. Він повинен не тільки почути, але й відчути, пережити, пропустити через себе інформацію.

Отже, у багатьох випадках повного взаєморозуміння не можна досягти тому, що не враховуються індивідуальні особливості сприймання інформації різними людьми або, за словами Р.Бендлера та Дж.Гріндера, тип модальності.

Враховання психологом емоційних станів досліджуваних при спілкуванні з ними з метою отримання певної інформації про особистість теж має неабияке значення.

Емоції в момент спілкування можуть бути найрізноманітніші, а емоційний стан суттєво впливає на поведінку, на рішення, які приймаються, про що свідчать дослідження багатьох вчених [67], [68]. Емоційний стан може вплинути і на ставлення до психолога, іноді не дозволяючи об'єктивно сприймати як його самого, так і ту інформацію, яка йде від нього.

Коротко розглянемо деякі емоційні стани, які часто спостерігаються при спілкуванні психолога в процесі проведення психодіагностики. Насамперед, це страх, який може бути різної інтенсивності: від легкого переляку до жаху. Емоція страху більш-менш чітко проявляється у зовнішньому вигляді і не викликає значних труднощів у діагностуванні.

Коли людина відчуває страх, в її рухах проявляється скутість, порушується їх координація. Спостерігається тремтіння (пальців рук, ніг, іноді, всього тіла). З'являється піт на чолі, над верхньою і під нижньою губою, що можна легко помітити.

Як правило, при страхові ширше відкриваються очі, розширюються зіниці. Мають місце зміни в голосі і мовленні. Сила звуку знижується, іноді людина переходить на шепіт, а тембр підвищується. Темп мовлення стає повільним, збільшуються паузи між складами, словами, фразами. При сильному страхові в мовленні іноді допускаються стилістичні, граматичні помилки, не характерні для даного індивіда в нормальному стані. Збільшується дистанція між співбесідниками.

З людиною, яка перебуває у подібному емоційному стані, досягти взаєморозуміння важко. Вона може в такому стані виражати згоду, стверджувати те, що від неї вимагають, але це короточасні прояви «взаєморозуміння», якого, по суті, немає. В подібних випадках результати психодіагностичних досліджень навряд чи можна вважати достовірними.

Гнів також може бути різної інтенсивності: від найелементарнішої емоційної негативної реакції (злегка насупитись) до проявів обурення. Емоції гніву досить легко діагностуються. Вся поза людини напружена, пальці рук стиснуті, голос сильний з інтонаціями загроз. У мовленні можуть з'явитися досить грубі, навіть нецензурні слова, звороти. Людина переходить не тільки на підвищений тон, але зривається на крик.

Гнів найчастіше може виникнути у процесі спілкування і викликається якоюсь необережністю, нетактовністю психолога у спілкуванні. Тому слід бути уважним до досліджуваного під час комунікації, щоб мати змогу своєчасно виправити помилку. Якщо ж людина з якоїсь причини перебуває в емоційному стані гніву ще до початку спілкування, то краще утриматися від контактів, доки вона заспокоїться і зможе спокійно слухати і адекватно сприймати інформацію.

Досить легко по зовнішньому вигляду людини можна визначати емоції суму, горя. У таких випадках рухи стають сповільненими, млявими, голос тихий, невиразний, мовлення може перериватися тривалими паузами, глибокими зітханнями. На питання досліджуваній відповідає неохоче, може настільки заглибитися в себе, що не чує звертання. Плечі опущені, погляд сумний.

Бесіда з людиною, яка перебуває в подібному емоційному стані, не буде ефективною. Зміст всього сказаного буде проходити поза її свідомістю. Найкраще у таких випадках підбадьорити, заспокоїти людину, а ділове спілкування перенести на більш сприятливий для цього час.

Емоційні стани страху, гніву, відрази, суму виражають негативні реакції індивіда, ускладнюють процес спілкування і суттєво впливають на результати психодіагностичного дослідження. В подібних випадках психологу слід бути уважним, щоб правильно діагностувати природу тої чи іншої емоційної реакції, стану, виявити їх справжні причини.

Радість – це в своїй основі реакція на щось позитивне. Здавалося б, перебуваючи в цьому стані, людина легше йде на контакт. Дійсно, людина, переповнена радістю, мимовільно зменшує дистанцію спілкування, ніби подається назустріч співрозмовнику. Але разом з тим сильна радість, виявляється, теж перешкоджає ефективному спілкуванню. Людина не може глибоко осмислювати інформацію, адекватно реагувати на неї, бо вона вся в полоні своїх почуттів. Причому, якщо людина радісно збуджена, темп мовлення стає швидким, окремі склади слів «проковтуються», що не дозволяє правильно зрозуміти її.

Інформацію про досліджуваного можна отримати, спостерігаючи не тільки за його поведінкою, але й за його зовнішнім виглядом. Напри-

клад, фізичні вади, різні диспропорції, відповідність або невідповідність фізичного розвитку віковим нормам.

Цікавими можуть виявитися дані про наявність вираженої схильності до маскулінізації або фемінізації. Бувають випадки, коли чоловік за своїм зовнішнім виглядом, манерами поведінки нагадує швидше жінку, і навпаки.

Обличчя може бути приємним, неприємним, ніжним, грубим, більш або менш виразним, іноді смішним, навіть кумедним. Слід звернути увагу на особливі прикмети (шрами, родимі плями і т.п.).

Одяг людини (дорогий, екстравагантний, акуратний, дешевий, сильно поношений, не відповідає розміру, сезону і т.п.) теж є джерелом додаткової інформації в процесі спостереження.

Спостереження дає певну інформацію і про тип нервової системи, темперамент, оскільки врівноваженість, нерівноваженість, рухливість, інертність, сила нервових процесів проявляються у зовнішньому вигляді, рухах, міміці, дїях людини.

Дуже важливо відмітити наявність або відсутність у людини невротичних проявів: гра будь-чим (одягом, гудзиком, ручкою), неспокійний погляд, шмигання носом, гримаси, кусає нігті, червоніє, блідне, пітніє, поправляє волосся, тремтіння рук, запинки у розмові, розсіяність, тривожність, істеричний сміх, швидка втомлюваність, нерішучість і т.п.

Наукове психологічне спостереження відрізняється від звичайного життєвого тим, що воно проводиться за певною програмою, планом, відзначається цілеспрямованістю, об'єктивністю. Це дає змогу тому, хто досліджує, відповідним чином спрямувати свої спостереження, звернути увагу на ті факти, які характеризують досліджувану властивість, відокремити в них істотне від неістотного, головне від другорядного, зафіксувати основні факти і зробити на основі їх аналізу належні висновки.

Фактами, які доводиться при цьому спостерігати, є рухи, дії, висловлювання, пози, вирази обличчя. Мета спостереження полягає в тому, щоб розкрити ті психологічні зв'язки і відношення, що виявляються у цих фактах, з'ясувати ті цілі, думки, почуття, наміри, якими люди керуються у своїх діях.

Вивчення психіки методом спостереження поєднано з рядом труднощів, які породжуються тим, що зв'язок між психічними властивостями індивіда і їх зовнішніми проявами не простий, а складний. Він часто буває і суперечливий. Суперечність породжується складністю тієї життєвої ситуації, яка визначає дії, вчинки індивіда, і ставленням

до неї самого індивіда. Для переборення цих труднощів і правильного розкриття психічних властивостей індивіда, що виявляються в діяльності, необхідно не обмежуватись поодинокими їх проявами, а вивчати якомога повніше, всебічніше, ширше факти, що характеризують ці властивості.

Величезне значення при цьому має психологічна культура спостережливості. Уміння спостерігати і правильно інтерпретувати факти обов'язкове для психолога - спеціаліста соціальної роботи в органах внутрішніх справ.

При плануванні спостереження спеціалісту доцільно з'ясувати для себе такі моменти: на які питання має дати відповідь спостереження (мета, завдання); об'єкт спостереження, предмет, ситуація; умови проведення спостереження (час і способи проведення спостереження); існування норм, критеріїв, за якими слід оцінювати явища, які спостерігаються (проблема валідності); проблема об'єктивності при спостереженні; можливість повторного спостереження; вибір способу фіксації результатів спостереження; вибір способу обробки та аналізу результатів спостереження та ін.

В ідеальному випадку, який дає найдостовірніші дані, психолог не обмежується можливостями проведення прямого спостереження, безпосереднім і єдиним учасником якого є він сам, а вдається до опосередкованого спостереження, тобто пропонує зібрати певну інформацію про ті чи інші особливості особистості іншим спостерігачам. Дані, отримані різними спостерігачами, повинні бути перевірені на об'єктивність, надійність, валідність.

Найпростіший шлях визначення об'єктивності спостереження - співставлення результатів спостерігачів і визначення відповідності у процентному відношенні.

Слід підкреслити, що можливості застосування методу спостереження все ж досить обмежені. По-перше, використовуючи цей метод, психолог не може втручатися у природний хід подій, повторити ситуацію. По-друге, іноді дуже довго доводиться очікувати ситуацію, в якій могли б проявитися саме ті властивості досліджуваного, які цікавлять психологічну службу. По-третє, інформація, отримана в процесі спостереження, важко піддається кількісній обробці.

Ці недоліки в значній мірі можуть бути нейтралізовані в експерименті.

Розрізняють експеримент лабораторний і природний. Використання лабораторного експерименту в роботі служби психологічного забезпе-

чення ОВС є на сьогоднішній день досить проблематичним, оскільки його проведення вимагає відповідної технічної оснащеності.

Природний експеримент полягає у створенні спеціальних ситуацій, які не порушують загального ходу подій, але дають змогу тим чи іншим характерним властивостям досліджуваного проявитися повно і чітко.

Дуже важливим при цьому є те, що ні сам досліджуваний, ні інші навіть не підозрюють, що відбувається цілеспрямоване вивчення особистості, тому результати експерименту відзначаються великою достовірністю.

Ефективним методом вивчення особистості є бесіда, яка дає можливість отримати різносторонню інформацію про особистість індивіда в процесі безпосереднього спілкування з ним. В бесіді можуть бути виявлені особливості характеру індивіда, складові спрямованості його особистості, мотиви його поведінки, деякі факти біографії, його ставлення до них. Бесіда повинна бути завжди добре підготовленою. В одних випадках вона проводиться за строго визначеним планом, де передбачені основні запитання, їх послідовність, що дає змогу точно зафіксувати і обробити отримані дані. В деяких випадках бесіда проходить в більш вільній формі, але це ускладнює становище експериментатора, створює труднощі при обробці даних, хоч самі дані можуть бути навіть більш цікавими, ніж у першому випадку. Найкраще проводити бесіду не в присутності інших (хоч і такий варіант можливий, а іноді навіть доцільний), в спокійній, невимушеній обстановці, атмосфері доброзичливості, взаємної поваги і довір'я.

Ефективність бесіди зростає, якщо при її проведенні дотримуватись певних правил. Зокрема, починати бесіду з тематики, яка не є неприємною для індивіда, щоб він охоче включився в спілкування. Психолог повинен бути уважним в процесі бесіди, ставити не прямі запитання, які іноді можуть викликати ніяковість, а опосередковані. Краще поставити ряд дрібніших запитань, ніж одне велике. Треба домогтися того, щоб запитання викликало бажання обговорити дану проблему, дати розгорнуту відповідь, а не тільки відповіді "так" або "ні". Для більшої достовірності деякі питання можна повторити в трохи іншій формі. Взагалі ж всі питання, які ставляться, повинні бути чіткими, лаконічними, зрозумілими. Не слід зловживати часом проведення бесіди.

Певне значення у психодіагностичній роботі служби психологічного забезпечення ОВС має біографічний метод. Це метод синтетичного опису людини як особистості і суб'єкта діяльності, який дозволяє досить ґрунтовно вивчити життєвий шлях індивіда.

Розробка теоретичних основ біографічного методу почалася на



початку ХХ ст. Перше комплексне біографічне дослідження, яке охопило всі вікові етапи і сфери життя людини, здійснила Шарлота Бюллер.

Спочатку біографічний метод обмежувався ретроспективним описом минулих етапів життя людини, пізніше почав включати аналіз актуальних можливих подій майбутнього.

Джерелом біографічної інформації виступає сам індивід, події середовища та його реакція на них.

Дані про життя індивіда можна отримати в усному і письмовому вигляді, у формі відповідей на анкети, спеціальні опитувальники. Велике значення має аналіз різних офіційних та особистих документів.

Біографічний метод включає різноманітні конкретні методики. Наприклад, досліджуваному пропонується схематично зобразити своє минуле, сьогодишнє і майбутнє, а також зв'язок між ними у вигляді кіл різного діаметру (квадратів).

Аналізуючи зображення, слід врахувати, що, як правило, чим більший розмір кола (квадрата), тим більш значимим є для особистості даний період життя.

Розглянемо конкретний приклад:

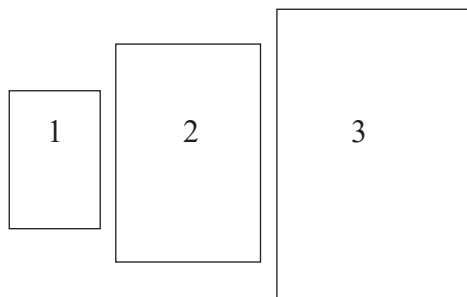


Рис. 2.2

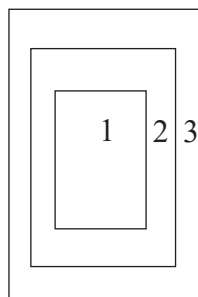


Рис. 2.3

На рис. 2.2. минуле представлено як малозначущий період життя, його вплив на сьогодишнє незначний. Найбільші надії пов'язані з майбутнім. Які саме, чому - все це слід уточнити в бесіді.

На рис. 2.3. для індивіда найбільш значимим є його минуле, майбутнього майже нема. Це може свідчити про повну зневіру індивіда, песимізм, байдужість до життя взагалі, переконаність в тому, що для нього все в житті втрачено. До таких осіб треба бути особливо уважним.

Іноді біографічні дані претендента на службу в ОВС чи підвищення по службі викликають певну підозру. Вони повинні насторожити спеціаліста служби психологічного забезпечення, але не стати вирішальними.

Досить ефективним методом вивчення особистості є метод аналізу продуктів діяльності людини. Суть цього методу в тому, що деякі психічні процеси і властивості особистості вивчаються опосередковано, на основі вивчення матеріальних результатів (продуктів) діяльності людини. Як правило, все, створене людиною, несе в собі певну інформацію про цю людину. Це можуть бути листи, малюнки, моделі, різні письмові роботи, включаючи навіть службові звіти, доповідні і пояснювальні записки тощо. Аналізуючи результати діяльності працівників, спеціалісти служби психологічного забезпечення можуть отримати певну інформацію про їх інтереси, потреби, ідеали, установки, переконання, деякі риси характеру (акуратність, обов'язковість, добросовісність) і т.п.

Заслужовує на увагу працівників соціально-психологічної служби ОВС метод соціометрії. Без застосування цього методу важко обійтись при вивченні мікроклімату в колективі, вивченні психологічної сумісності працівників, їх готовності до спільної професійної діяльності у складі спеціальних загонів, груп, нарядів.

Вибирати можна від одного до трьох чоловік. При використанні соціометричної методики в групі можна виявити лідерів групи, визначити конкретно місце кожного члена групи. Слід звернути увагу і на взаємність виборів, оскільки іноді людина отримує кілька виборів, але серед них немає того, кого вона сама вибирала.

Результати соціометричного опитування можуть допомогти працівнику соціально-психологічної служби правильно орієнтуватися в системі взаємовідносин в групі і отримати певну характеристику кожного члена групи.

Наприклад, якщо певна кандидатура планується на висунення на керівну посаду, але в групі вона набрала мінімальну кількість виборів, варто задуматись про доцільність цього висунення.

Результати соціометричного опитування, проведені в одному з підрозділів Закарпатського УВС, представлені у вигляді таблиці, яка дозволяє визначити “благополучне” або “неблагополучне” становище окремих працівників. (Умовні позначення: /+/- означає вибір, /0/ - відсутність вибору. По вертикалі можна прослідкувати, кого вибрав індивід, а по горизонталі – хто вибрав його.)

Таблиця 2.2

№	Працівники	1	2	3	4	5
1	Л.	X	+	+	+	0
2	Ю.	-	X	0	+	+
3	К.	0	+	X	0	0
4	Р.	+	+	+	X	+
5	О.	0	0	+	+	X

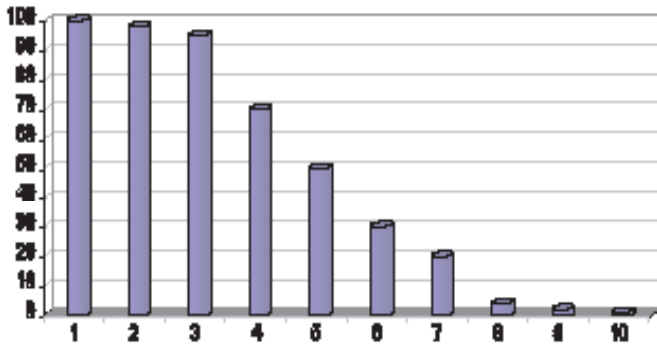
Важливе значення в діяльності соціально-психологічної служби ОВС має використання методу незалежних характеристик, мета якого – збір даних про особистість з різних, не залежних одне від одного джерел. Останнє, підкреслимо, є дуже суттєвим.

Незалежні характеристики дають багатий матеріал для отримання повного уявлення про особистість.

Всі отримані матеріали повинні детально аналізуватися, узагальнюватися, виключаючи при цьому можливість проявів суб'єктивізму в оцінці особистості.

Необхідно підкреслити, що тільки використовуючи всі методи психодіагностичного дослідження, можна отримати найбільш повну і достовірну інформацію про досліджувану особистість.

В результаті аналізу діяльності окремих служб психологічного забезпечення ОВС виявлено, що найбільш часто психологи використовують такі методи психодіагностичного дослідження, як тести (100%), опитувальники (98%), біографічний метод (95%), бесіду (70%). Інші методи застосовуються рідше: психофізіологічні методи (50%), аналіз продуктів діяльності (30%), спостереження (20%), метод незалежних характеристик (4%), експеримент (2%), проєктивні методики (1%). Ці дані можуть наочно бути представлені таким чином:



- |                             |                                   |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| 1. тести                    | 6. аналіз продуктів діяльності    |
| 2. опитувальники            | 7. спостереження                  |
| 3. біографічний метод       | 8. метод незалежних характеристик |
| 4. бесіда                   | 9. експеримент                    |
| 5. психофізіологічні методи | 10. проєктивні методики           |

Рис. 2.4

Звичайно, ці цифри в якійсь мірі є відносними, тому що існує специфіка в роботі різних підрозділів органів внутрішніх справ і деякі інші особливості, які не дозволяють отримати абсолютно точну інформацію. Наприклад, спостереження (особливо довготривале) як самостійний метод психологічного вивчення особистості використовується в діяльності спеціалістів служби психологічного забезпечення досить рідко, але в той же час спостереження часто застосовується під час проведення бесіди. Результати такого ситуативного спостереження доповнюють результати використання методу бесіди.

Психодіагностика допомагає отримати цінну інформацію про особистість, зокрема, характер перебігу психічних процесів (відчуття, сприймання, пам'ять, мислення, уява, увага), її емоційно-вольову сферу, особливості темпераменту, характеру, здібностей.

Особливо важливе значення має виявлення в процесі психодіагностики тих чи інших відхилень у психічному розвитку особистості. Це можуть бути, наприклад, акцентуації характеру (демонстративний, сензитивний, гіпертимний, нестійкий, астенічний типи), відхилення у спрямованості особистості (потреби, ідеали, інтереси, переконання, установки), чи її емоційно-вольовій сфері (підвищена тривожність, афективність, аутизм) [69].

Особи, у яких виявлені вищезгадані чи інші відхилення, не можуть

бути рекомендовані для служби в органах внутрішніх справ.

Якщо ж певні відхилення починають проявлятися у працівників органів внутрішніх справ в процесі виконання їх службових обов'язків, служба психологічного забезпечення покликана встановити причини їх виникнення, характер і глибину, а також розробити відповідну корекційну програму.

Слід підкреслити, що діагностика і корекція тісно зв'язані.

Сам термін “корекція психічного розвитку” як певна форма психолого-педагогічної діяльності вперше виник в дефектології стосовно до варіантів аномального розвитку.

В наш час поняття “корекція” поширюється і на сферу нормального психічного розвитку.

Залежно від характеру і спрямованості корекції розрізняють *симптоматичну* корекцію і *каузальну* [70]. Перша спрямована на симптоми відхилень у розвитку, друга – на джерела, причини відхилень. Друга форма корекції більш важлива. Адже корекційні зусилля психолога повинні бути сконцентровані не стільки на зовнішніх проявах відхилень та їх симптоматиці, скільки на причинах, які їх зумовлюють.

Наприклад, працівник, який раніше відзначався врівноваженістю, все частіше проявляє дратівливість, песимізм, апатію що, звичайно, негативно позначається на результатах його службової діяльності, взаємовідносинах з оточуючими.

Спеціалісти служби психологічного забезпечення, виявивши причину цих змін – конфліктні взаємовідносини в сім'ї – починають роботу з сім'єю.

Звичайно, не в усіх випадках служба психологічного забезпечення може ефективно забезпечити каузальну корекцію. Проте, безперечно, вона зобов'язана це робити в міру своїх можливостей.

Психодіагностична робота відіграє надзвичайно важливу роль у діяльності служби психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності в ОВС і, насамперед, в доборі та розстановці кадрів, що на сьогоднішній день, як свідчать дані нашого дослідження, є одним з найсуттєвіших аспектів діяльності служби.

Отже, розглянемо це питання більш детально, керуючись положенням про те, що у будь-якій професійній діяльності є стабільні складові і змінні, що пов'язані з певними умовами, в яких вона здійснюється [71]. При доборі кадрів важливо брати до уваги обидві складові. При цьому може виявитися, що найбільш суттєвими будуть насамперед специфічні умови, що викликані специфікою конкретного робочого

місця.

Постійні та змінні складові відображаються в об'єктах і умовах трудової діяльності, у змісті діяльності (дії та операції).

У відповідності з об'єктами і змістом діяльності визначається структура знань, вмінь та навичок, а також власне вимоги професійної діяльності до психіки людини. Таким чином, об'єкти і зміст діяльності в значній мірі виступають у якості критеріїв, за якими розробляється психограма, тобто дається опис психологічних характеристик, дотримання яких необхідно для виконання професійних обов'язків.

До психограми включаються вимоги, що пред'являються професійною діяльністю до психічних процесів (сприймання, пам'яті, уваги, мислення), психічних станів (втоми, апатії, стресу, тривожності, депресії), уваги як стану свідомості, емоційних (стриманість, афектація, індіферентність) і вольових (настирливість, послідовність, імпульсивність) характеристик. Деякі з цих психологічних вимог є основними, головними, без них взагалі неможлива якісна діяльність. Вони входять до структури задатків – складової частини здібності до даного виду праці.

Інші з психічних характеристик відіграють, на перший погляд, другорядну роль. Якщо хто-небудь не відповідає психологічним вимогам цієї групи, що пред'являються професією, то негативні наслідки цієї невідповідності позначаються не так швидко, але при несприятливих умовах вони практично неминучі.

Психологічна невідповідність вимогам професії особливо сильно проявляється в складних ситуаціях, коли вимагається мобілізація всіх особистісних ресурсів для вирішення складної, частіш за все нестандартної задачі, що часто має місце в роботі правоохоронних органів. Звідси випливає, що чим складніший об'єкт і зміст праці, тим уважніше потрібно ставитися навіть до мінімальних відступів від вимог, що пред'являються до психіки людини.

Особливо важливо враховувати психологічні вимоги до роботи з людьми. Як правило, ці вимоги базуються на зібраності й уважності, розумінні іншого, виявленні такої вольової якості, як терпіння, самоконтролю. Без них, цих домінуючих для даних професій характеристик психіки, неможливе не тільки досягнення відчутного ефекту, але й виконання рутинних дій без напруження або конфліктів.

Визначення психологічних вимог до професії можна віднести до заключного етапу її проектування та опису. Однак опис психологічних вимог є недостатнім, щоб, прямо орієнтуючись на них, добирати лю-

дину до праці. Всі психологічні характеристики знаходять вираження в рисах особистості.

При доборі кадрів для роботи в органах внутрішніх справ доречно орієнтуватися не на окремі, парціальні характеристики психіки, а на риси особистості як цілісні утворення, як її системні властивості. Це найменша одиниця аналізу. Чим важча для засвоєння професія, тим більш значима вона у виробничому і соціальному відношенні, тим крупнішими повинні бути блоки особистісних властивостей, що приймаються в якості основи професійної придатності. Коли ж справа стосується таких видів діяльності, як керівництво, то при доборі кадрів доводиться орієнтуватися на всю особистість як соціальну системну якість.

При формуванні цілісного образу особистості спеціалістами служби психологічного забезпечення нерідко допускаються помилки, які пов'язані з неправильною інтерпретацією емпіричного матеріалу, що характеризує поведінку і діяльність. У свою чергу така інтерпретація призводить до наділення особистості якостями, що імітують соціально значимі.

Наприклад, загально визнаними професійно значимими якостями особистості, що визначають успіх будь-якої діяльності, вважаються вимогливість, діловитість, ініціативність, дисциплінованість, відповідальність. Але буває, що наділяється цими якостями особистість на основі тих характеристик діяльності, які в більшій мірі відповідають не вимогливості, а самодурству, не діловитості, а діляцтву, не ініціативності, а імпульсивності, не відповідальності, а занадто високій думці про самого себе і приниженню ролі інших працівників. Як свідчать результати нашого дослідження, це найчастіше спостерігається в роботі молодих недосвідчених працівників служби психологічного забезпечення.

Відносно просто відрізнити дисциплінованість і недисциплінованість, відповідальність і безвідповідальність, але якості, які схожі за виявленням, але відрізняються за ціннісною орієнтацією, а отже, за метою і засобами діяльності, відрізнити набагато важче. Між тим, це і є самим головним у формуванні образу особистості з орієнтацією на вирішення проблеми добору і розміщення кадрів.

Орієнтація в доборі на цілісний образ особистості дозволяє краще, ніж орієнтація на ізольовані якості, риси, представити динаміку поведінки у зв'язку з різкими змінами ділової ситуації, а також визначити темп і якість засвоєння будь-яких об'єктів і засобів діяльності. Іншими

словами, дозволяє у більшій мірі передбачити характер, спрямованість діяльності в обстановці, яка потребує виняткової самостійності.

Особливо важливим при доборі кадрів на службу в ОВС є вивчення мотивації. Практика показує, що при відборі кандидатів на службу частіше враховується тільки сам факт бажання працювати в системі ОВС, недостатньо вивчаються внутрішні механізми, які мотивують людину до такого вибору.

Дослідження професійної мотивації та її розвитку є необхідним як для більш повного теоретичного вивчення даної проблеми, так і для вирішення практичних питань професійного відбору та формування мотиваційної сфери особистості спеціаліста.

Виявлення професійних мотивів дозволяє, на думку вчених [28], [74]:

- відбирати до ОВС кандидатів зі стійкою професійною мотивацією та зменшити тим самим матеріальні витрати на їх підготовку, та, що не менш важливо, зменшити, якщо не виключити зовсім, пов'язані з цим моральні витрати;
- підвищити ефективність професійної підготовки та навчання, що є особливо важливим у зв'язку з постійним збільшенням обсягу необхідних знань та для скорішого включення в професійну діяльність;
- забезпечити скоріше становлення спеціаліста, керівника, організатора;
- значною мірою забезпечити самостійне засвоєння людиною знань як протягом навчання в навчальному закладі, так і після закінчення його.

Відсутність мотиваційного відбору завдає шкоди не тільки суспільству, але й самій людині, що розчаровується в своїй професії, так і не полюбивши її. Незадоволеність роботою, розчарування в професії - все це залишається надовго, проявляючись перед усім у байдужому ставленні до роботи, а також у ненормальних стосунках у трудовому колективі, в сім'ї.

Складний та жорстко регламентований нормами закону вид професійної діяльності органів внутрішніх справ накладає відбиток на особистість кожного суб'єкта правоохоронної діяльності та вимагає від нього неухильного дотримання цих норм, особистої дисциплінованості. Проведений нами аналіз дисциплінарної практики показує, що більшість працівників ОВС, які порушували дисципліну та закон, характеризуються неадекватною професійною мотивацією.

Мотивація – це спонукання, що викликає активність організму та



визначає її спрямованість. Цей термін в широку смислі використовується в усіх галузях психології, що досліджують причини та механізми цілеспрямованої поведінки людини.

В психологічній літературі існують спроби аналізу та опису професійної мотивації працівників органів внутрішніх справ [72], [73], [74].

Так, є класифікація за результатами досвіду роботи психофізіологічних лабораторій, в якій виділяються мотиви соціального характеру та мотиви психопатологічного характеру, коли прагнення вступити на службу до ОВС визначається характером психопатологічних порушень.

Усі, хто йдуть на службу до ОВС, як мотиви вибору даної професії висувають різні причини соціального характеру, які є істинними для даного індивіда та повністю відображають його соціальні установки, або претендентами висуваються формальні причини, що маскують, приховують справжні.

Молоді люди, які не мають професії та спеціальної освіти як основну причину називають романтику професії, що в більшості випадків поєднується з юнацькою незрілістю та недостатніми уявленнями щодо вибраної професії. Рідше особи молодого віку кажуть, що вони вибирають дану професію за сімейною традицією, за порадами родичів або знайомих, що вже працюють в ОВС. Ця категорія осіб має більш зрілі уявлення про характер майбутньої діяльності.

Особи зрілого віку, спеціалісти романтику професії як причину вказують рідко і лише у тих випадках, коли бажають приховати істинні мотиви. В більшості випадків спеціалісти та особи зрілого віку причинами, що обумовили їх вступ на службу в ОВС, вказують наукові перспективи, перспективи службового росту, матеріальну та побутову зацікавленість.

Причин психопатологічного характеру, обумовлених не соціальними факторами, а особливостями психічного стану, за своєю ініціативою не називає ніхто, але їх вдається виявити в процесі цілеспрямованої індивідуальної бесіди та за результатами психодіагностичного обстеження.

Лише в окремих випадках особи з психічною патологією обирають вид діяльності під впливом тільки соціальних факторів. Взагалі у даної категорії осіб вибір нової професії, прагнення вступити на службу в ОВС визначається характером психопатологічних порушень. Кандидати з маячною та галюцинаторно-маячною симптоматикою прагнуть вступити на службу в органи внутрішніх справ за маячними мотивами з метою отримати захист від вигаданих ворогів, отримати можливість

самим, на їх думку, «на законних підставах» активно переслідувати вигаданих недоброзичливців, отримати доступ до зброї, яка є, як вони вважають, певною гарантією особистої безпеки.

Найбільш повною, диференційованою та придатною до практичного використання є класифікація В.Л.Васильєва [75], який виділяє п'ять основних типів професійної мотивації:

Адекватний, який характеризується тим, що ціннісні орієнтації та пов'язані з ними професійні мотиви повністю узгоджуються з реальною, суспільно значущою поведінкою особистості, яка відповідає вимогам професійного та етичного характеру, що пред'являються професією.

Ситуаційний, при якому вирішальний вплив на вибір професії мають зовнішні фактори: матеріально-побутова зацікавленість, зовнішній престиж професії, її романтична привабливість.

Конформістський. В цьому випадку вибір професії відбувається під впливом референтної (суб'єктивно високо значущої групи: батьки, родичі, друзі та ін.) , норми якої для людини є головним регулятором поведінки. Такий вибір здійснюється, як правило, без урахування особливостей своєї особистості, її дійсної спрямованості, здібностей. Цей тип мотивації зустрічається у осіб, що випадково опинилися на службі в ОВС, а також у дітей, батьки яких - представники юридичних професій.

Компенсаторний. Дана мотивація зустрічається у осіб, що обирають професію працівника ОВС як галузь діяльності, в якій є можливість подолати свої слабкі риси характеру (невпевненість, тривожність, замкнутість, переживання особистої неповноцінності, некоммунікбельність та ін.) завдяки оволодінню професією, що вимагає прояву мужності, самостійності, рішучості й тому подібних якостей.

Кримінальний, який характеризується неявною антисоціальною спрямованістю, що, як правило, маскується правильним поясненням. Ці люди прагнуть використати професію в своїх цілях, які не відповідають вимогам, що постають перед професіоналом. Для них характерні нечесність, безпринципність, схильність до авантюри, стереотипність у відповідях на запитання, знайомство тільки із зовнішніми сторонами правоохоронної діяльності.

Відзначимо, що всі вищезгадані типи мотивації зустрічалися у нашому дослідженні. На жаль, не завжди вдається правильно визначити тип мотивації людини при прийомі на службу в органи внутрішніх справ.

До числа найбільш результативних методів вивчення особистості

при доборі і розміщенні кадрів, крім уже наведених раніше, можна віднести також: вивчення життєвого шляху особистості; вивчення думки колективу, в якому працює особистість; вивчення ближнього оточення особистості; вивчення висловлювань особистості про власну роль у справах, які виконувались колективом.

Життєвий шлях необхідно вивчати не тільки за анкетною або автобіографією, про що вже йшла мова, але й у процесі безпосереднього спілкування, при ділових зустрічах, спільній роботі. Звичайно, анкета, автобіографія дають відповідний матеріал, на основі якого можливо скласти уявлення про людину, але, цей матеріал більше ставить питання про мотивацію вчинків особистості.

У вивченні життєвого шляху доцільно дотримуватися проблемної методики. Звичайно, можна попросити розповісти про себе. З такими відповідями доводиться проводити спеціальну аналітичну роботу, щоб відкинути другорядне, породжене самою обстановкою спілкування, настромом від головного. Проблемний метод полягає в тому, що вивчається який-небудь життєвий період або, ще краще, життєва ситуація. Вчинки особистості в умовах цієї ситуації дозволяють визначити відповідні їм якості й властивості особистості. Можливо вивчати особистість за допомогою постановки проблемного, альтернативного питання, яке їй вже доводилось вирішувати в той чи інший період життя. Такий метод особливо результативний при виявленні динаміки цінностей і поведінки особистості.

Вивчення думки колективу, в якому працює людина, дозволяє доповнити образ особистості найбільш цінними характеристиками, які свідчать про виявлення якостей і властивостей у повсякденній, звичній обстановці. Крім того, у колективі активність особистості багатопланова, що дозволяє вибрати в ній найбільш суттєве, що проявляється буквально у всіх сторонах її буття. Нарешті, думка колективу – це, як правило, думка зважена, отже, в більшій мірі об'єктивна.

Вивчення ближнього оточення (друзів, партнерів по спілкуванню, відпочинку, інтересах) дозволяє ніби побачити особистість, відображену в інших. Звичайно, друзі можуть сильно відрізнятись, але в той самий час тягнутися один до одного. Однак частіш за все довготривалий взаємний потяг, симпатія, активна співпраця можливі тільки на основі ідентичних цінностей, що складають переконання особистості.

Залучення людини у ситуації, які ставлять її перед необхідністю виявити свої особистісні якості, зазвичай пов'язано з перевіркою на самостійність, творчість, стійкість, вплив на інших людей, здатність

мобілізувати себе на боротьбу з перешкодами. Краще за все робити це в типовій обстановці, використовуючи доручення, до яких спеціаліст не встиг звикнути.

Нарешті, для формування думки про особистість показовим є її уявлення про себе загалом, і особливо про те місце, яке вона займає у колективній праці. Перебільшення своєї ролі, замовчування значимості досягнень інших осіб, як правило, свідчить про якості, що заважають організації загальної праці, що призводить до розриву і ділових, і міжособових відносин у колективі.

Формування резерву на підвищення - найбільш психологічно насичена частина процесу добору кадрів в ОВС. Всі перелічені вище фактори психологічного забезпечення (проектування діяльності, формування цілісного образу особистості - суб'єкта діяльності, вибір методів і засобів вивчення особистісних властивостей) на цьому етапі повинні використовуватися у комплексі.

Це дуже відповідальна ділянка роботи служби психологічного забезпечення. І хоч остаточне рішення приймається керівництвом, все ж відповідальність за добір кадрів і формування резерву на підвищення в значній мірі лягає на спеціалістів служби психологічного забезпечення. Як свідчить практика, до психологічних труднощів формування резерву, що часто приводять до помилкового відбору, слід віднести такі: вибір опорних властивостей і якостей, на які необхідно орієнтуватися, щоб передбачити розвиток ділових і особистісних рис особистості у перспективі; визначення процедур формування резерву; психологічне стимулювання роботи з самовиховання особистості у структурі резерву на підвищення.

Висунення у резерв пов'язане з використанням кадрів у перспективі, підготовкою до майбутньої діяльності. Однак іноді спостерігаються випадки формального підходу до цих операцій в органах внутрішніх справ.

Часто буває, що керівник, перебуваючи в резерві, допускає посадові і моральні проступки, але це ніяк не враховується.

При комплектуванні резерву мова повинна йти про облік основних опорних якостей, на базі яких можуть розвиватися інші професійно важливі якості. До таких опорних якостей відносяться:

- здібність до навчання – краще за все орієнтуватися на ставлення до нового і засвоєння нового в організаційній діяльності, техніці і технології;
- увага до людей, знання їх потреб, активна участь у долі людей,

вміння вислухати людину, висловити співчуття, тобто все те, що прийнято називати душевністю;

- організаторські здібності; найкращим чином вони виявляються в налагодженні спільної праці людей. Якщо це вдається людині, то можна вважати, що вона впорається і з більш важкими організаційними задачами. Організаторські здібності можна добре перевірити у громадській роботі. Адже саме тут людині доводиться опиратися не на авторитет посади, а, в першу чергу, на особистий авторитет, що формується на основі вміння налагодити відносини з людьми.

Звичайно, сюди можна включити ще і спеціальні знання, і вміння. Але досвід показує, що вони і накопичуються, і старіють швидше, ніж знання і вміння, безпосередньо пов'язані з виявленням особистісних якостей, які лежать в основі системи відносин з окремим працівником, а також в основі моральної поведінки. Така система опорних якостей може бути визначена для кожної професії, посади, обов'язків.

Процедури формування резерву на висунення в структурі установи, підприємства або його підрозділу сприяють помітному впливу на психологічний клімат у колективі, на громадську думку про справедливий та об'єктивний підхід до вирішення кадрових проблем і, нарешті, на впевненість працівника в тому, що його особистісні якості обов'язково будуть помічені і використані при вирішенні кадрових проблем підприємства, служби.

На психологічний клімат мають вплив гласність або, навпаки, її відсутність при формуванні резерву на висунення. Без сумніву, всі процедури висунення повинні бути гласними, досяжними не тільки контролю, але й активному впливу колективу. Інколи ці вимоги відкидаються; при цьому зазвичай посиляються на те, що висунення в резерв може негативно відобразитися на відносинах керівника і його підлеглого, за резервом орієнтованого на займану посаду; що в цьому випадку потрібно особливо чітко планувати просунення членів резерву; що важко завжди орієнтуватися на висунення з числа кандидатів, що знаходяться у резерві (зазвичай звинувачують вищестоячих керівників). Всі ці скарги на труднощі реалізації принципу гласності всього-навсього вказують на те, що в управлінні кадрами є недоліки і процедура гласного формування резерву їх викриває. Тому краще їх ліквідувати, ніж допустити деморалізацію колективу.

Думка колективу – важливе джерело інформації про особистість при висуненні в резерв. Нехтування думкою колективу, як правило,

таїть у собі небезпеку виникнення конфліктів між колективом та керівником, що висувається в резерв. Думка колективу концентрує найбільш цінну інформацію про відносини з товаришами по роботі, з рядовими працівниками і службовцями, про ставлення до громадської роботи, про моральні сторони поведінки. Керівнику важко отримати цю інформацію в результаті безпосередніх спостережень; у колективі вона накопичується поступово, поволі. Нерідко людина у відносинах з керівництвом і з товаришами по роботі проявляє себе по-різному.

І, нарешті, якщо при формуванні резерву не рахуються з думкою колективу, то в колективі складається уявлення про бюрократичний характер управління кадрами, про некомпетентність керівництва і служби психологічного забезпечення, яка причетна до формування резерву. Практика показує, що фахівці служби психологічного забезпечення ОВС, використовуючи найрізноманітніші методи (бесіди, анкетування, спостереження) здатні отримати об'єктивну інформацію колективу про особистість, яка висувається у резерв на підвищення.

По суті добір кадрів за своїм змістом пов'язаний з встановленням професійної придатності працівника. Під професійною придатністю розуміють сукупність знань, вмінь і навичок, а також особистих якостей та властивостей, якими необхідно володіти людині для успішного виконання певних професійних обов'язків [76]. При цьому необхідно відрізняти потенційну і реальну професійну придатність. Про потенційну професійну придатність мова йшла раніше, коли розглядалися питання формування резерву на висунення. Наявність такої придатності, власне, і є основою для висунення в резерв. Реальна професійна придатність поступово складається в результаті оволодіння знаннями, вміннями і навичками, особистісними якостями, що адекватні більш високій професійно-посадовій позиції. Можна вказати на наступні ознаки діяльності та поведінки, які свідчать, на наш погляд, про виявлення професійної придатності: позитивні зміни в роботі; ріст громадської активності; недопущення дій та вчинків, що викликали напругу і конфліктні ситуації; результати перших років роботи.

Ми приєднуємося до думки О.В.Філіпова, який вважає, що найвищої оцінки заслуговує досвід досконалого вивчення перших самостійних кроків спеціаліста і керівника [71].

Низка параметрів перших результатів діяльності може служити основою для прогнозу стійких характеристик стилю роботи, засобів і методів, що застосовуються для вирішення соціальних й виробничих завдань. Крім того, багато керівників і спеціалістів у перший період

роботи свідомо випробовують різноманітні стилі та методи. Це надає всій діяльності гнучкості, дозволяє знайти найбільш вірні засоби вирішення професіональних задач у конкретних умовах. Таким чином, систематичні спостереження за роботою на новій посаді, з одного боку, дозволяють визначити деякі стабільні риси діяльності, з якими потрібно буде рахуватися на протязі багатьох слідуючих років, а з іншого боку – здійснити шліфування стилю і методів роботи.

Найбільш результативний період спостереження – другий рік самостійної роботи. Перший рік спеціаліст зазвичай витрачає багато часу на вивчення людей, з якими налагоджуються ділові контакти, вивчення різного роду регламентів (що особливо характерно для діяльності в правоохоронних органах), конкретної виробничої ситуації і т.п. Нерідко в цих умовах спеціаліст або керівник надає перевагу у керівництві традиціям, активно користується порадами і допомогою з боку досвідчених співпрацівників. Іншими словами, у діях та вчинках відсутня необхідна для висновків про працівника самостійність. Навпаки, якщо працівник відразу починає нехтувати і традицією, і порадами – це вже тривожний симптом невміння працювати з людьми. Другий рік праці, як правило, починається виявленням повної самостійності. Її хорошою ознакою є програма налагодження колективної роботи, тобто встановлення відносин співпраці, відповідальності і свідомої індивідуальної спеціалізації, що базується на здібностях та інтересах особистості.

Найбільш тривожний симптом – загострення конфліктних ситуацій, які раніш мали місце в колективі або виникнення нових конфліктів. Спостереження за працівниками, що опановують посаду, показують, що зазвичай загострення старих конфліктів виникає внаслідок того, що на боротьбу з конфліктом не мобілізується громадська думка. Спеціаліст або керівник особистим втручанням намагається ліквідувати конфлікт. Це під силу тому, хто завоював авторитет у колективі, а здобути його за рік складно.

Нові конфлікти виникають внаслідок різкого порушення традицій і звичаїв, які стали нормою життя колективу. Цікаво, що колектив у цьому випадку нерідко схвалює починання, визнає їх користь, але протестує проти форми реалізації. Найчастіше у критиці форми вказується наступне: «не порадився, не звернувся за допомогою до досвідчених людей», «звернувся до сторонніх спеціалістів, не довіряє нашому досвіду» і т.п. У скаргах такого роду знову-таки помітним є відношення до керівника або спеціаліста, що не став ще своїм в колективі. Більшість працівників

байдужі до цих нюансів і вже з перших місяців роботи ускладнюють своє становище у колективі, що стає причиною виникнення труднощів у виконанні виробничих завдань.

Таким чином, перші результати роботи можна вважати найважливішою інформацією зворотнього зв'язку, що вказує на ефективність кадрового призначення, інформацією, на основі якої необхідно провести корекцію стилю і методів роботи, а у випадку помилки в доборі не побоятися зробити кадрові зміни.

Перші результати роботи – основа «примірки» посади до людини. Частіш за все призначення і вибори здійснюються у розрахунок на ріст особистості. Іншими словами, враховуються деякі недоліки діяльності і спілкування, складається прогноз швидкості їх ліквідації в процесі самостійної роботи. Вже перші результати цієї діяльності можна віднести до найбільш показових, що характеризують здібність швидко переборювати власні недоліки. Досвід показує, що перспективні працівники в більшій мірі коригують свою поведінку, ніж працівники, що володіють меншим діапазоном розвитку. Останні надають перевагу перетворенню обстановки, людей на свій лад, смак і звички. Перші ж рахуються з реальними умовами своєї діяльності. Саме ця гнучкість поведінки, стилю, відносин, що проявляється в перших результатах роботи, і є основним показником здібності особистості стати на рівень з вимогами своєї посади.

Слід підкреслити, що діагностико-корекційна робота, яка проводиться службою психологічного забезпечення, є одночасно і профілактичною. Адже в процесі діагностики виявляються суб'єктивно-об'єктивні причини, які перешкоджають вдосконаленню кадрів, розвитку професійної майстерності, підвищенню творчої активності працівників, сприяють зривам в роботі і т.п. Своєчасне усунення виявлених причин, безперечно, має профілактичне значення.

### **2.3. Психологічне консультування**

Слід відзначити, що психологічне консультування, як одна з наймолодших сфер психологічної практики, поки що не має чітко окреслених меж, тому під час психологічного консультування, як правило, вирішуються найрізноманітніші проблеми.

Як підкреслює А.Кочюнас [77], психологічне консультування виникло у відповідь на потреби людей, яким не властиві якісь клінічні порушення, але ті чи інші проблеми змушують їх шукати допомоги і підтримки психолога.



Очевидно, можна вважати, що психологічне консультування – це сукупність процедур, спрямованих на допомогу людині у вирішенні проблем і прийнятті важливих рішень стосовно професійної кар’єри, шлюбу, сім’ї, вдосконалення особистості і міжособистісних взаємовідносин.

Існує багато схожих визначень, які включають кілька основних положень стосовно консультування [78], [79], [80]:

1. Консультування допомагає людині зробити правильний вибір і діяти у відповідності з її власними поглядами.
2. Консультування допомагає оволодіти новими способами поведінки.
3. Консультування сприяє розвитку особистості.
4. При консультуванні наголошується на відповідальності клієнта, тобто визнається, що незалежний індивід здатний при відповідних обставинах приймати самостійні рішення, а консультант тільки створює умови, які допомагають це краще зробити.
5. Серцевиною консультування є “консультативна взаємодія між клієнтом і консультантом, яка базується на філософії “клієнт-центрованої” терапії”.

Засновник цього своєрідного виду терапії американський вчений Роджерс [81] виділив три її основні принципи:

- а) кожній особистості притаманна безумовна цінність і вона заслуговує поваги;
- б) кожна особистість може відповідати за себе;
- в) кожна особистість має право обирати власні цінності і цілі, приймати самостійні рішення.

Щодо мети психологічного консультування, то визначити її непросто, можливо, правильніше вести мову про цілі консультування, які є фактично універсальними, тому що вони характерні для консультування у будь-якій соціально-психологічній службі, в тому числі і психологічній службі в системі освіти.

Отже, психологічне консультування має на меті:

- сприяти змінам у поведінці індивіда, щоб він міг жити продуктивніше, відчувати вдовolenість від життя, незважаючи на всі життєві труднощі і перешкоди;
- розвивати уміння подолання труднощів, пристосування до нових життєвих умов і обставин;
- забезпечити ефективне прийняття життєво важливих рішень;
- розвивати уміння вступати і підтримувати на належному рівні

міжособистісні контакти;

- полегшити реалізацію особистісного потенціалу індивіда.

Консультативна робота, яка проводиться службою психологічного забезпечення в органах внутрішніх справ, згідно з результатами нашого дослідження, в переважній більшості випадків має на меті:

1. Надання оперативної допомоги працівнику того чи іншого підрозділу ОВС у вирішенні проблем, які у нього виникли.  
У людей часто виникають такі проблеми, які потребують термінового втручання, невідкладного рішення, такі, на вирішення яких людина не має можливості витратити багато часу, сил і засобів. Такі проблеми зазвичай називають оперативними, й аналогічна назва закріплюється за відповідними рішеннями. Отримання термінової психологічної допомоги у вигляді усної консультації при вирішенні оперативних проблем є необхідним у багатьох випадках.
2. Надання працівнику допомоги у вирішенні тих питань, які він цілком міг би вирішити самостійно, без втручання зі сторони, без безпосередньої й постійної участі психолога у його справах, тобто там, де спеціальні професійні психологічні знання, як правило, не потрібні, а необхідна лише загальна, заснована на здоровому глузді порада. Проте, якщо працівник звертається за порадою, відмовляти йому не варто.
3. Надання тимчасової допомоги працівнику, який насправді потребує тривалого, більш менш постійного психотерапевтичного впливу, однак в силу тих чи інших причин не в стані розраховувати на нього в даний момент. В цьому випадку психологічне консультування використовується як засіб надання оперативної допомоги індивіду, що стримуватиме прогресивний розвиток небажаних процесів, перешкоджатиме подальшому ускладненню проблеми, з якою зустрівся індивід. Такою, наприклад, може виявитися зовсім несподівана поява у людини стану депресії.
4. Надання допомоги працівнику в тих випадках, коли у нього вже є правильне розуміння своєї проблеми і він, в принципі, готовий сам приступити до її вирішення, однак, в чомусь ще сумнівається, не зовсім впевнений у своїй правоті. Тоді в процесі проведення психологічного консультування працівник, спілкуючись з психологом-консультантом, отримує з його сторони необхідну професіональну й моральну підтримку, й це додає йому впевненості в собі.

5. Надання допомоги працівнику в тому випадку, коли іншої можливості, крім отримання консультації, у нього немає. В цьому випадку, проводячи психологічне консультування, спеціаліст-психолог повинен дати зрозуміти працівнику, що він насправді потребує більш фундаментальної, досить тривалої психокорекційної або психотерапевтичної допомоги.
6. Надання допомоги працівнику тоді, коли психологічне консультування застосовується не замість інших способів надання психологічної допомоги, а разом з ними, як доповнення до них, з розрахунком на те, що не тільки психолог, але й сам працівник займеться вирішенням проблем, що виникли.
7. Надання працівнику хоча б якоїсь, нехай навіть мінімальної й недостатньо ефективної допомоги, в тих випадках, коли готового рішення у психолога-консультанта немає, оскільки ситуація виходить за межі його компетенції.

У всіх цих та інших подібних випадках психологічне консультування, на думку російського вченого Р.Немова [82], вирішує наступні основні задачі:

1. Уточнення (прояснення) проблеми, яка виникає у клієнта.
2. Інформування клієнта щодо суті проблеми, яка у нього виникла, реального ступеня її серйозності. (Проблемне інформування клієнта).
3. Вивчення психологом-консультантом особистості клієнта з метою з'ясування того, чи зможе клієнт самостійно вирішити проблему, яка виникла у нього.
4. Чітке формулювання порад й рекомендацій клієнту з приводу того, як найкращим чином вирішити його проблему.
5. Надання поточної допомоги клієнту у вигляді додаткових практичних порад, що пропонуються в той час, коли він вже розпочав вирішувати свою проблему.
6. Навчання клієнта тому, як краще всього попередити виникнення в майбутньому аналогічних проблем (задача психопрофілактики).
7. Передача психологом-консультантом клієнту елементарних, життєво необхідних психологічних знань та вмінь, засвоєння й правильне застосування яких можливе самим клієнтом без спеціальної психологічної підготовки. (Психолого-просвітницьке інформування клієнта).

Оскільки психологічного консультування потребують різні люди й за допомогою вони звертаються з різного приводу, психологічне кон-

сультування можна розділити на види в залежності від індивідуальних особливостей клієнтів і тих проблем, з приводу яких вони звертаються за психологічною консультацією.

Аналізуючи консультативну роботу спеціалістів служби психологічного забезпечення органів внутрішніх справ, насамперед, можна виділити так зване інтимно-особистісне психологічне консультування, необхідність у якому виникає досить часто у багатьох людей. До цього виду можна віднести консультування з таких питань, які глибоко зачіпають людину як особистість, викликають у неї сильні переживання, як правило, старанно приховуються від оточуючих людей. Це, наприклад, такі проблеми, як психологічні чи поведінкові недоліки, яких людина будь-що хотіла б позбутися, проблеми, пов'язані з її особистими взаємовідносинами зі значимими для неї людьми, різноманітні страхи, невдачі, психогенні захворювання, що не потребують втручання лікаря, й багато іншого. Сюди ж можна віднести глибоке незадоволення людини собою, проблеми інтимних, наприклад, статевих відносин.

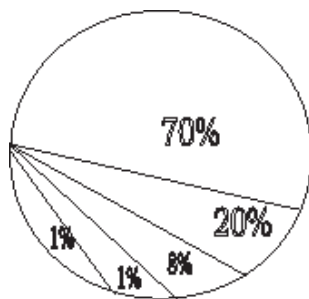
Сімейне консультування. До нього можна віднести консультування з питань, що виникають у працівника ОВС у власній сім'ї чи в сім'ях інших, близьких йому людей. Це, зокрема, оптимальна побудова й регулювання взаємовідносин в сім'ї, попередження й регулювання конфліктів у внутрісімейних взаємовідносинах, відносинах чоловіка і дружини з рідними, поведінка подружжя у момент розлучення й після нього, вирішення поточних внутрісімейних проблем. До останніх відноситься, наприклад, вирішення питань розподілу обов'язків між членами сім'ї, економіки сім'ї і цілого ряду інших.

Ділове консультування. Воно має стільки різновидів, скільки існує різноманітних справ і видів діяльності у людей. В цілому ж діловим називається таке консультування, яке пов'язане з вирішенням людьми ділових проблем. Сюди, наприклад, можна віднести питання вибору професії, вдосконалення й розвитку у людини здібностей, організації її праці, підвищення працездатності, ведення ділових переговорів тощо.

Психолого-педагогічне консультування. До нього можна віднести обговорення питань навчання й виховання дітей, навчання й підвищення педагогічної кваліфікації дорослих людей, педагогічного керівництва, управління групами і колективами. До психолого-педагогічного консультування відносяться питання вдосконалення програм, методів й засобів навчання, психологічне обґрунтування педагогічних інновацій й ряд інших.

Аналіз результатів консультативної роботи спеціалістів служб

психологічного забезпечення ОВС показує, що найчастіше проводиться ділове консультування, рідше психолого-педагогічне і особистісне, і майже не проводиться сімейне консультування.



70% - ділове консультування; 1% - сімейне консультування;  
20% - особисте консультування; 1% - інші види консультувань.  
8% - психолого-педагогічне консультування;

*Рис. 2.5*

Слід підкреслити, що, не дивлячись на схожість цілей психологічного консультування, основні психологічні школи все-таки відрізняються до певної міри в їх розумінні мети консультування.

Наприклад, психоаналітичний напрям вбачає основну мету психологічного консультування в тому, щоб перевести у свідомість витіснену у підсвідомість інформацію; допомогти клієнту відтворити ранній досвід і проаналізувати витіснені конфлікти; реконструювати базу особистість.

Адлеріанський напрям відстоює точку зору, яка полягає в тому, що психологічне консультування має на меті трансформувати цілі життя клієнта, допомогти йому сформувати соціально-значимі цілі і скоректувати помилкову мотивацію шляхом віднайдення почуття рівності з іншими людьми.

Напрямок терапії поведінки вважає, що корекція неадекватної поведінки і навчання ефективній поведінці – основна мета психологічного консультування.

Згідно раціонально-емоційної терапії, мета консультування - ліквідувати “самознищуючий” підхід клієнта до життя і допомогти сформулювати толерантний, раціональний підхід; навчити застосовувати

наукові методи при вирішенні поведінкових проблем.

Прихильники орієнтованої на клієнта терапії вважають, що психологічне консультування повинно допомогти створити сприятливий клімат для самодослідження, для виявлення факторів, які заважають росту особистості.

Екзистенційна терапія ставить за мету допомогти клієнту усвідомити свою свободу і власні можливості, спонукати до відповідальності за все, що відбувається з клієнтом.

Відзначимо, що психологічне консультування і психотерапія мають багато спільного, проте більшість вчених [83], [84], [85] виділяють ряд властивостей, які все-таки відрізняють психологічне консультування від психотерапії:

- консультування орієнтоване на клінічно здорову особистість; це люди, які мають життєві труднощі, проблеми, або ж люди, які загалом почувають себе непогано, але ставлять перед собою завдання подальшого розвитку особистості і вдосконалення;
- консультування орієнтоване на здорові сторони особистості, незалежно від деяких наявних порушень: ця орієнтація базується на впевненості, що людина може змінитися, знайти способи найоптимальнішого використання своїх задатків, навіть, якщо вони не дуже значні;
- консультування, як правило, орієнтоване на сьогодні і майбутнє;
- консультування не передбачає довготривалу роботу з клієнтом (всього кілька зустрічей);
- консультування орієнтоване на проблеми, які виникають у взаємодії особистості і середовища;
- в консультуванні відхиляється нав'язування цінностей клієнтам;
- консультування спрямоване на зміну поведінки і розвитку особистості клієнта.

В процесі консультування можна виділити кілька взаємозв'язаних стадій-етапів.

Будь-яке консультування, як правило, починається з дослідження проблеми.

На цій стадії консультант повинен намагатися встановити хороший контакт з клієнтом, завоювати його довіру. Необхідно уважно вислухати клієнта, проявити розуміння його проблем, спонукати його до поглибленого розгляду проблем.

Цей етап закінчується тим, що суть проблеми чітко визначена і

зрозуміла як клієнту, так і консультанту. Уточнення суті проблеми може тривати досить довго. Це дуже важливий процес, оскільки іноді допомагає не тільки зрозуміти суть проблеми, але й вияснити причини виникнення, навіть способи вирішення.

Етап ідентифікації альтернатив передбачає вияснення і відкритого обговорення можливих альтернатив вирішення проблеми. Консультант спонукає клієнта до роздумів щодо можливих варіантів вирішення проблеми, які є найбільш реальними.

Етап планування допомагає здійснити критичну оцінку вибраних альтернатив вирішення проблеми. В процесі планування шляхів реалістичного вирішення проблеми необхідно допомогти клієнту зрозуміти, що, на жаль, не завжди і не всі проблеми можуть бути позитивно вирішені.

В процесі послідовної реалізації запланованого консультант допомагає клієнту будувати діяльність з врахуванням всіх обставин, витрат часу, можливості невдач. Особливо важливо підтримати людину при часткових невдачах в реалізації запланованого, допомогти спрямувати зусилля на досягнення кінцевої мети.

Процес консультування закінчується етапом оцінки і зворотного зв'язку. Консультант разом з клієнтом оцінюють рівень досягнення мети і узагальнюють результати.

Цікаве бачення етапів психологічного консультування, які, згідно з результатами нашого дослідження, можуть ефективно використовуватись і в консультативній роботі служби психологічного забезпечення ОВС, пропонує С.В.Васьковська [86]. Вона вважає, що основним методом проблемного консультування виступає проблемний аналіз, що базується на припущенні, що кожна психологічна проблема людини має свій генезис, обумовлений як невизначеністю, спонтанністю, непередбачуваністю, так і детермінантами, які мають відповідні причини й закономірності. Встановлення цих причин й закономірностей, пошук шляхів подолання їх патогенного впливу є важливим фактором успішного вирішення проблеми.

Диференціація й чітке усвідомлення психологом всіх ступенів проблемного аналізу сприяє правильній ідентифікації проблем клієнта, визначенню найбільш доцільної черговості їх опрацювання. Виділяються такі етапи проблемного аналізу: аналіз змісту скарги клієнта; аналіз психологічної ситуації; аналіз психологічних проблем; формулювання терапевтичної задачі; вирішення терапевтичної задачі.

Психологічне консультування часто є основою психологічної

допомоги:

1. *Індивідуальна психологічна допомога* здійснюється спеціалістом, психологом чи психотерапевтом, у вигляді індивідуальної бесіди, консультації, психотерапевтичного сеансу. Найбільш розповсюдженою формою є психологічне консультування. Звертання до відповідного спеціаліста не є ознакою психічного захворювання, хоча, на жаль, така думка все ще зустрічається. Індивідуально-психологічне консультування проводиться перш за все з метою допомоги особистості, яка розвивається, в процесі її становлення для того, щоб людина могла більше дізнатися про себе, зрозуміти і прийняти свою індивідуальність, розібратися з власними проблемами й труднощами. Між психологом і клієнтом встановлюються певні взаємовідносини, які характеризуються співпрацею, взаєморозумінням й абсолютним позитивним прийняттям. Задача спеціаліста полягає, по суті, в стимулюванні і підтримці людини, що знаходиться в кризовій ситуації. Психолог дає зворотній зв'язок, який відображається у роз'ясненні проблеми, що існує, й таким чином знімає невизначеність відносно можливостей клієнта щодо її вирішення.

Індивідуально-психологічне консультування може здійснюватися за різними конкретними цілями: 1 – інформування, надання інформації за результатами психодіагностичного дослідження; 2 – орієнтація на який-небудь вид діяльності, в тому числі професійної; 3 – корекція, зміна, наприклад, відношення до себе чи розвиток здібностей. У будь-якому випадку психологічна консультація завжди спрямована на самоусвідомлення особистості, на усвідомлення людиною своїх індивідуальних особливостей, бажань, цілей, потенційних здібностей, почуттів, думок і дій.

Необхідною умовою психологічного консультування є добровільна згода на отримання консультації, а також довіра клієнта, його активність й творче дослідницьке відношення до власних проблем. У того, хто звертається за індивідуально-психологічною допомогою, завжди залишається право приймати чи не приймати допомогу, що надається, й самому вирішувати питання свого життя.

2. *Групова психологічна допомога* полягає в участі у групових тренінгових процедурах. В останні роки різні форми групової психологічної роботи стали досить популярними внаслідок ефективності й більшої економічності у порівнянні з індивідуальною роботою. Однак, не слід думати, що остання має менше значення: користь психологічної підтримки може бути оцінена тільки виходячи з конкретної ситуації.

Вплив групи на людину величезний. Споконвіку взаємодія в групі



сприяла виживанню й розвитку її членів. У багатьох життєвих ситуаціях людина відчуває потребу у теплі, визнанні й контакті з іншими людьми. Те, що переживається учасниками в групі, може природньо переноситися ними у зовнішній світ. Члени групи отримують в ній зворотній зв'язок і підтримку від людей, що мають схожі проблеми чи переживання. Найважливішими умовами роботи тренінгових груп є прийняття й довіра до кожного члена групи, активна турбота й допомога один одному. В такій атмосфері комфортності людина стає здатною оволодіти новими вміннями, експериментувати з різноманітними стилями відносин, пробувати нові способи поведінки. Група значно полегшує процес самодослідження, допомагає оцінити власні почуття, установки й вчинки, сприяє саморозкриттю, змінам, формуванню “Я”-концепції і, значить, посилює впевненість в собі.

На жаль, тренінг поки що досить рідко застосовується у професійній діяльності фахівців служби психологічного забезпечення ОВС, оскільки вимагає спеціальних професійних знань, умінь, навичок.

3. *Самостійна психологічна допомога* – це турбота людини про себе і про свій особистісний ріст. Вона проявляється в розвитку самопізнання, тобто у відображенні себе у своїй свідомості, в знаннях про себе, переживанні своєї індивідуальної неповторності. В психологічному контексті самосвідомість виступає насамперед як відношення до свого «Я», яке формується через усвідомлення своїх бажань, думок, почуттів і дій. Людина в процесі самоусвідомлення починає краще розуміти і приймати себе, що є необхідною умовою саморозвитку. Терплячість відкриває можливість гнучкого осмислення як минулого, так і нового досвіду, використання його для побудови планів на майбутнє і самостійної допомоги в кожний конкретний момент власного життя.

Рівень сформованості самосвідомості визначається потребою особистості у самовираженні й самоактуалізації, силою її прагнення до знаходження свого покликання, а також здатністю взяти на себе відповідальність за своє життя. Самоусвідомлення проявляється й розвивається в самопізнанні (самоспостереження і самоаналіз), самооцінці (емоційно-ціннісне відношення до себе) й саморегуляції.

Консультавання є однією з форм допомоги людям у вирішенні їх проблем і, звичайно, не може відповісти на всі питання. Це, скоріше, засіб допомогти людям у проясненні і, можливо, у досягненні ними особистих цілей. Поряд з консультаванням виділяють й інші типи стратегій допомоги [87]:

п о р а д и: висловлення клієнту власної думки, заснованої на своєму

баченні ситуації, в якій він знаходиться;

**і н ф о р м у в а н н я:** надання клієнту інформації, якої він у даний момент потребує. Брак інформації може заважати клієнту самому справитися з ситуацією, надання її може бути надзвичайно ефективним;

**п р я м а д і я:** здійснення конкретних дій, спрямованих на надання допомоги клієнту. Прикладом цієї стратегії в рамках психологічної допомоги може бути втручання в кризових ситуаціях, коли мають місце самодеструктивна поведінка, зловживання беззахисністю людини (дитини, хворого тощо) – іншими словами, існує реальна загроза фізичному або психічному здоров'ю людей;

**н а в ч а н н я:** допомога у набутті необхідних в конкретній ситуації вмій, навичок, які можуть навчити клієнта справлятися з ситуацією і функціонувати більш ефективно і плідно;

**с и с т е м н і з м і н и:** вплив на систему, яка була причиною виникнення труднощів. Це скоріше робота по організаційному розвитку, ніж робота з окремими людьми. Передбачає розгляд ситуації в цілому;

**б е з п о с е р е д н ь о к о н с у л ь т у в а н н я:** допомога індивідууму в дослідженні його проблеми, з'ясуванні спірних поглядів; пошук нових, альтернативних способів опанування ситуацією: “Допомога людям в їх допомозі самим собі”.

Безумовно, в реальній роботі консультант може застосовувати всі ці стратегії в залежності від особливостей ситуації та її динаміки. Усвідомлений вибір стратегії і здатність її змінити є сферою його професійної компетентності. Незважаючи на певну умовність меж між означеними стратегіями, можна відмітити, що у перших п'яти видах допомоги (порада, інформування, прямі дії, навчання, системні зміни) передбачається перевага експертних функцій консультанта, тоді як в останньому виді стратегії сам клієнт є експертом у своїй ситуації, а роль консультанта скоріше полягає у забезпеченні відповідних можливостей для роботи клієнта. Роль посередника між клієнтом і його власними можливостями працювати над собою і ситуацією вимагає дуже високої професійної підготовки консультанта, менш досвідчені консультанти, як правило, так чи інакше в процесі роботи з клієнтом дотримуються менш нейтрального стилю, ніж стиль посередника.

В процесі консультування величезне значення має професійна і людська компетентність психолога-консультанта. Це цілком зрозуміло, адже не буває двох однакових клієнтів і ситуацій консультування. Іноді людські проблеми можуть видатися схожими, але це тільки на перший погляд. Насправді кожне людське життя, доля – унікальні,

тому й кожна консультативна взаємодія – унікальна і неповторна, вона вимагає високої компетентності психолога.

Питання компетентності консультанта надзвичайно важливе і складне. З одного боку, намагаючись допомогти клієнту, консультант повинен максимально використати всі свої професійні і особистісні властивості. З другого боку, він не повинен забувати, що він, хоч і спеціаліст, але все-таки тільки людина і не може повністю відповідати за іншу людину, її життя.

Найкращим експертом власних проблем є, очевидно, сам клієнт, тому при консультуванні необхідно допомогти йому взяти на себе відповідальність за вирішення проблем. Бачення і розуміння власних проблем клієнтом не менш важливе, ніж увага про них консультанта.

В процесі консультування почуття безпеки клієнта важливіше, ніж вимоги консультанта. Не варто намагатися при консультуванні досягти успіху будь-якою ціною, не звертаючи увагу на емоційний стан клієнта.

Не можна очікувати успіху і однакової ефективності від кожної зустрічі-консультації. Вирішення проблем в процесі консультування не схоже на пряму лінію, яка рівномірно піднімається вгору. Це складний процес, в якому часто успіх змінюється тимчасовою невдачею.

Компетентний консультант знає рівень своєї професійної компетентності, кваліфікації, усвідомлює сильні і слабкі сторони.

Ефективність його діяльності в значній мірі зумовлена тим, наскільки ясно він уявляє свою роль і місце в консультуванні.

Консультант не може давати вказівки іншим людям стосовно того, як їм жити, але повинен допомогти їм у виявленні їх власних внутрішніх резервів.

Величезне значення в психологічному консультуванні має так званий консультативний контакт, який визначається як “унікальний динамічний процес, під час якого одна людина допомагає іншій використати свої внутрішні ресурси для розвитку в позитивному напрямку і актуалізувати потенціал осмисленого життя” [83], або як “почуття та установки, які учасники консультативного процесу відчувають по відношенню один до одного і способи їх вираження” [88].

Не можна не погодитися з думкою Р.Кочюнаса [77] про те, що якість консультативного контакту залежить від двох важливих факторів: терапевтичного клімату і навичок консультанта (вербальних і невербальних) в організації спілкування.

Терапевтичний клімат, в свою чергу, включає кілька емоційно значимих елементів: місце консультування, розташування консультанта

і клієнта в просторі, структурування визначеного для консультування часу, створення атмосфери взаємодовір'я, емпатії і поваги до клієнта.

На думку багатьох спеціалістів, консультування повинно відбуватися не у будь-якій випадковій кімнаті, кабінеті, а в спеціально призначеному для цієї мети приміщенні. Перш за все, під час консультування необхідно забезпечити спокійну обстановку. Клієнта не повинні відволікати сторонній шум, телефонні дзвінки і т.п. Він повинен бути впевненим в тому, що його розмову з консультантом більше ніхто не чує.

Кабінет, в якому проходить консультування, повинен бути не дуже великим, не занадто офіційним, але й не цілком “домашнім” з різними сувенірами, фотографіями, які відволікають увагу клієнта.

Кожний раз клієнта необхідно приймати в одному й тому ж кабінеті. Це менше відволікає його, а також дозволяє почувати себе більш безпечно.

На жаль, на сьогоднішній день, більшість соціально-психологічних служб не мають відповідно обладнаних спеціальних приміщень для проведення консультативної роботи, хоч обладнання такого приміщення не вимагає значних матеріальних витрат. Якщо ж такі приміщення є, то, як було нами виявлено в процесі дослідження, часто вони використовуються не за призначенням.

Структурування консультативного простору передбачає і певне розташування клієнта і консультанта. В одних випадках доцільним буде їх розташування поряд, в інших – по різні сторони стола. Дистанція між партнерами теж має неабияке значення, вона відображає феномен “особистого простору”. В окремих випадках для досягнення кращого взаєморозуміння і, відповідно, більшої ефективності консультування, варто міняти дистанцію, наблизитись до партнера по комунікативній взаємодії.

Відзначимо, що при консультуванні людей, які перебувають в кризовому стані, або ж в тих випадках, коли консультант бажає продемонструвати клієнту особливу емоційну підтримку, можливий навіть фізичний контакт (дотик) між консультантом і клієнтом.

Структурування часу консультування передбачає планування часу, відведеного на кожну консультативну зустріч.

Спеціалісти радять обмежити тривалість консультації 50 хвилинами. Менша тривалість бесіди може викликати побоювання клієнта і консультанта, що цього часу буде недостатньо для вияснення всіх питань, а довготривала бесіда може виснажити учасників і зменшити

її результативність.

Це пояснюється тим, що стійкість уваги дорослої людини важко зберігати більше 50 хвилин [89]. Що стосується неповнолітніх, то тривалість консультування може бути ще коротшою.

Складовою терапевтичного клімату консультування є створення атмосфери взаємного довір'я, відвертості.

Консультант повинен проявляти щирий інтерес до проблем клієнта, бажання допомогти. Клієнти здатні добре відчувати, чи вони справді цікаві консультанту як люди, чи є тільки об'єктами дослідження.

Необхідно надати клієнту максимальну можливість висловитися, не проявляючи при цьому зайвої допитливості. Важливо володіти тільки тією інформацією про клієнта, яка необхідна для кращого розуміння суті проблеми.

Проблеми клієнта слід сприймати без осуду, зберігати у всіх випадках професійні таємниці.

Безперечно, результати психодіагностики повинні використовуватися у консультуванні. В той же час багато вчених [90, 91] застерігають від небезпеки надмірного використання даних психодіагностики, що може негативно позначитися на процесі консультування.

Дійсно, діагноз до певної міри ігнорує складність особистості, змушує поле зору консультанта стосовно клієнта, змушуючи його прийняти до уваги тільки те, що безпосередньо включене в сам діагноз, а це найчастіше прояви, пов'язані з різними недоліками. Таким чином забувається важлива передумова консультування – орієнтація на потенційні можливості людини, ріст особистості, її розвиток.

Діагноз може змусити людину прийняти той спосіб поведінки, який випливає з поставленого діагнозу. Діагностика формує оціночну установку по відношенню до клієнта і спонукає давати вказівки, що він повинен робити.

Отже, незважаючи на те, що діагностика – невід'ємна складова психологічного консультування, використовувати її результати слід дуже обережно.

Важливе значення в консультативній роботі має психологічний анамнез.

Існують різні схеми формування психологічного анамнезу. Доцільною, на нашу думку, є інформація про вік, сімейний стан, професію, освіту. Цю інформацію спеціаліст служби психологічного забезпечення може легко отримати з наявної в ОВС документації.

Психосоціальний анамнез можна скласти тільки в процесі без-

посереднього спілкування з клієнтом, узагальнюючи інформацію про особливості дитинства, підліткового віку, юності, дорослого віку (обставини народження, можливі травми, черговість народження, наявність молодших братів, сестер, основні вихователі, найбільш значимі події в сім'ї, навчальні успіхи в школі, взаємовідносини з ровесниками, знайомими старшого віку, батьками, вчителями, економічні умови життя, хвороби, вживання алкоголю і т.п.)

Звичайно, в кожному конкретному випадку консультування навряд чи потрібна вся вищезгадана інформація в повному обсязі.

В той же час іноді досить незначні, на перший погляд, деталі психосоціального анамнезу можуть мати істотний вплив на ефективність консультування.

Заслуговують уваги і причини, які викликали появу проблем у клієнта.

Особливо зростає роль психологічного консультування в роботі з клієнтами, схильними до суїцидів.

Слід відзначити, що суїцидним намірам часто передують депресивні настрої, стани. Людина в стані депресії стає сумною, похмурою, втрачає смак життя, інтерес до речей, людей, якими раніше захоплювалась. Загальмовуються як рухові реакції, так і перебіг процесів мислення. Якщо депресія незначна, то індивід ще може працювати, виконувати щоденні обов'язки, але робить все це без задоволення. При загостренні депресії людина стає байдужою майже до всього, вона вважає себе невдахою, бездарністю, самооцінка сильно знижується.

При депресії люди часто прагнуть контактів з іншими, бажаючи отримати від них допомогу, проте їх пригнічений настрій іноді відштовхує від них оточуючих, зумовлює невдачі в налагодженні міжособистісних стосунків. Внаслідок цього, депресія ще більше посилюється і відбувається поступовий відхід від людей, заглиблення у свій внутрішній світ, переживання.

На початковій стадії консультативної роботи з такими людьми консультант повинен проявити активність. До речі, іноді депресивний клієнт є настільки пасивним, що з великими труднощами з ним вдається в'яснити суть його проблем.

У випадках гострої депресії необхідні досить часті консультативні зустрічі (не менше 1-2 рази на тиждень). Проте навіть в цих складних випадках консультант не може брати на себе відповідальність вирішити всі проблеми депресивного клієнта, підбадьорювати його, запевняти, що все буде добре. Це може тільки загострити депресію.

Завдання консультанта в роботі з депресивними клієнтами полягає в тому, щоб підтримати їх, допомогти в психологічному поясненні труднощів. Сам факт, що консультант готовий боротися з депресією, зміцнює надію клієнта, нейтралізує відчай. Підтримка і розуміння зменшують страждання, переживання клієнта, допомагають відновити самоповагу, іноді змінити установку у ставленні до оточуючих людей на позитивну.

З метою відновити віру клієнта у власні сили і можливості, необхідно звертати його увагу на ті сфери, в яких він найбільш компетентний, на його минулі досягнення.

Підкреслимо, що людина в стані депресії особливо схильна до суїциду, що особливо слід враховувати в органах внутрішніх справ, де складні умови роботи можуть легко викликати депресивний стан, а в розпорядженні працівників є зброя.

Виділяють дві основні умови, які сприяють спробам вчинити самогубство: 1) зростання стресу до такого рівня, який важко перенести конкретному індивіду; 2) нездатність подолати стрес самому чи зі сторонньою допомогою [92]. Як правило, рішення про самогубство дуже рідко виникає спонтанно. В більшості випадків людина безпосередньо чи опосередковано виражає свої наміри у спілкуванні з близькими, друзями. Особливо часто це буває при втраті смислу життя, перспектив на майбутнє, кризах в міжособистісних стосунках.

Далеко не всі люди в стані депресії здійснюють самогубство, в той же час переважна більшість самогубств має місце саме під час перебування людини в стані депресії.

Іноді вважають, що обговорення з клієнтом під час консультування можливості самогубства тільки прискорить здійснення його намірів. Проте практика показує, що бесіда на цю тему, навпаки, зменшує вірогідність реалізації суїцидних намірів. Обговорюючи з клієнтом можливість самогубства, консультант доводить йому цим, що здатний сприйняти і зрозуміти його думки. Інша справа, чи варто це робити, можливо існують все-таки інші шляхи вирішення проблем. Їх треба намагатися відшукати разом з клієнтом.

При консультуванні депресивних клієнтів надзвичайно важливо оцінити їх схильність до суїциду і прийняти заздалегідь відповідні міри стосовно попередження самогубства. Практика показує, що ризик вчинення самогубства особливо значний в тих випадках, коли людина вже обрала спосіб і засоби самогубства, які не є занадто недоступними.

Проблема суїциду недостатньо висвітлена у сучасній вітчизняній

науковій літературі. Проте в працях багатьох зарубіжних авторів [93, 80] можна знайти поради стосовно консультативної роботи з особами, схильними до самогубства:

1. З такими клієнтами слід частіше зустрічатися.
2. Консультант повинен звертати увагу суїцидального клієнта на позитивні аспекти його життя, в них знаходити ресурси для подолання важкого життєвого етапу.
3. Дізнавшись про наміри клієнта здійснити самогубство, не варто вдаватись до моралізування, звертання до релігії. Іноді така тактика допомагає, але частіше, навпаки, клієнт впевнюється, що ніхто його не розуміє.
4. Консультант повинен залучити до роботи з депресивним клієнтом найбільш значимих для нього людей (рідних, близьких, друзів).
5. Якщо вірогідність вчинення самогубства висока, слід обговорити можливість тимчасової госпіталізації клієнта.
6. Консультант несе професійну відповідальність за нейтралізацію спроби самогубства, проте він не може повністю відповідати за життя клієнта. Не у всіх випадках, навіть при професійно бездоганних діях консультанта, вдається перешкодити вчиненню самогубства.
7. В процесі консультативної роботи з особами, схильними до самогубств, необхідно в письмовій формі документувати всі дії, щоб у випадку нещастя мати можливість довести, наскільки професійно були вжиті заходи стосовно попередження катастрофи.

Проблема профілактики самогубств серед особового складу органів та підрозділів внутрішніх справ України є досить актуальною, про що свідчить ряд спеціальних документів [51].

Звертає на себе увагу той факт, що 97% самогубств зумовлено суто зовнішніми причинами, а не криються у яких-небудь вадах психіки самовбивць. Це – в основному – здорові люди, які хочуть жити, але у певній скрутній ситуації не можуть, бо не бачать виходу.

Спеціалісти служби психологічного забезпечення повинні виявити таких осіб і встановити наявність конкретних показників ризику суїциду. При цьому може бути використана така орієнтовна схема:

#### I. Біографічні дані:

- 1.1. Спроби самогубства серед родичів.
- 1.2. Смерть чи розлучення батьків до досягнення суб'єктом 15 років.
- 1.3. Недоліки виховання (бездоглядність, надмірна жорстокість, вседозволеність).



- 1.4. Відсутність виразних пізнавальних чи професійних інтересів.
- 1.5. Провідна цінність - кохання.
- 1.6. Початок статевого життя до досягнення 16 років.
- 1.7. Відсутність життєвих планів або навпаки, їхня надмірна жорсткість (за принципом “все або нічого”) та нереалістичність.
- 1.8. Віктимність стосовно нещасних випадків (травм, опіків, ДТП тощо).
- 1.9. Наявність на тілі татуювання, слідів самопорізів; має схильність до саморуйнівної поведінки (палить, вживає алкоголь, психотропні речовини) та ризикованих вчинків.
- 1.10. Зміна місця навчання чи роботи без суттєвих причин, скаржитися на непорозуміння, конфлікти в школі, в армії, за попереднім місцем служби, у родині.

## II. Особливості особистості

- 2.1. Емоційно чутливий, вразливий.
- 2.2. Під час бесіди спостерігаються ознаки знервованості (тремор кінцівок, тремтить голос, заїкається, пітніє, легко червоніє, блідне); скаржитися на “клубок у горлі”, тахікардію.
- 2.3. Схильний до “застрягання” на надцінних думках, переживаннях, неприємних спогадах.
- 2.4. Імпульсивний (легко гнівається, кричить).
- 2.5. Високий рівень домагань, хворобливе самолюбство.
- 2.6. Утруднення у встановленні контактів з людьми.
- 2.7. Тривожність, почуття провини, невпевненість у собі, хвороблива залежність від громадської думки.
- 2.8. Обмеженість інтересів, світогляд перекручений, схильний до фаталізму, віри у всілякі забобони.
- 2.9. Зниження чи збочення статевого потягу.
- 2.10. Безкомпромісність у конфліктних ситуаціях (впертий там, де потрібна гнучкість).

## III. Особливості актуальної ситуації

- 3.1. Конфлікт за місцем служби.
- 3.2. Конфлікт у сфері позаслужбових особистих стосунків.
- 3.3. Комбінована конфліктна ситуація, яка одночасно зачіпає всі значущі сфери життєдіяльності.
- 3.4. Ситуація невизначеності, неможливості впливати на перебіг подій, тенденція погіршення ситуації, яка оцінюється як безвихідна.

- 3.5. Складна ситуація триває понад 3 місяці.
- 3.6. Аналогічна ситуація вже була у минулому і не мала позитивно-го розв'язання.
- 3.7. Суб'єкт – втомлений, виснажений понаднормативним навантаженням, не має змоги відпочити та відновити свої сили.
- 3.8. Суб'єкт ослаблений хворобою.
- 3.9. Становище суб'єкта обтяжене поганими побутовими умовами, незадовільним харчуванням, дефіцитом грошей тощо.
- 3.10. У суб'єкта відмічаються розлади сну, зниження апетиту, ваги, скарги на самопочуття.
- 3.11. Спостерігаються зниження загальної активності, втрата звичних інтересів, зміни характеру (наприклад, став замкнутим, об-разливим тощо).
- 3.12. Помітно зростає тютюнопаління, алкоголізація.
- 3.13. Відсутність у суб'єкта близьких довірених осіб, з якими можна поділитися своїми проблемами.
- 3.14. Манера висловлювання думок змінюється – стає плутоною, містить натяки (наприклад: “Прийде час, коли мене зрозуміють, але буде вже запізно...”).
- 3.15. Зростає частота скарг на втому, непорозуміння.
- 3.16. З'являються передсуїцидальні висловлювання (наприклад: “... ось, коли я помру,...”) та дії (впорядковує свої справи, прощається з близькими людьми та пам'ятними місцями, дарує друзям свої улюблені речі тощо).
- 3.17. Скаржиться на втрату сенсу буття, спустошеність, неможливість подальшого існування; прямо сповіщає про можливість самогубства (наприклад, каже: “Якщо так буде продовжуватися і далі – накладу на себе руки”), розпитує про дійові засоби самогубства.

Суїцидальний ризик вважається значним при наявності 16 та більше ознак з 37 наведених вище, реальним – при наявності 5 ознак (3.13-3.17), що завершують цей перелік.

Якщо прогноз негативний, слід негайно розпочинати профілактично-консультативну роботу, не очікуючи звертання самої особи за допомогою.

Практика показує, що залучення клієнта в консультативний процес є вирішальним моментом для успішного консультування. Консультант повинен допомогти клієнту стати активним учасником процесу консультування. Задоволеність клієнта результатами консультування в

значній мірі залежить від того, наскільки він був активно залучений у всі стадії консультативного процесу, визнаний як рівний, а не залежний. Підкреслена ієрархія відносин в процесі психологічного консультування дуже негативно впливає на результативність психологічного консультування в будь-яких випадках, в тому числі і консультативно-профілактичній роботі, спрямованій на попередження суїцидів.

Слід відзначити, що в консультативній роботі з особовим складом ОВС не завжди вдавалося досягти відчутних позитивних результатів.

Це може бути пояснено багатьма причинами, серед яких, на нашу думку, заслугове уваги наявність в деяких випадках опору клієнта (іноді підсвідомого), причому це спостерігається й тоді, коли він сам звертається за консультативною допомогою. Опір може бути вну-трішнім (усвідомлення працівником болючих проблем, торкання «закритих» тем і т.п.) і зовнішнім (специфічна ситуація, некоректні дії соціального працівника і т.п.). Опір може бути також відкритим (клієнт виявляє пряме недовір'я, ставить під сумнів компетентність соціального працівника) і скритим (мовчання, пасивність, стриманість у спілкуванні).

В зарубіжних джерелах відзначається і така цікава свідомо форма опору, як умисне блокування [94]. В процесі дослідної роботи ми мали змогу спостерігати подібні реакції в тих випадках, коли йшла розмова про якісь недоліки у поведінці працівника, захворювання, наявність яких сам працівник не хоче визнавати.

## **2.4. Виховна робота**

Формування морально досконалої особистості було і залишається одним з центральних напрямків виховання громадян, працівників різних професій. Разом з тим в суспільстві є професії, для представників яких моральне виховання має особливе значення. До них відносять і співробітників правоохоронних органів, для яких норми моралі, моральні переконання та відчуття власної гідності є професійно значущими. Причому по мірі гуманізації та демократизації суспільства роль моральних елементів у поведінці цих працівників державних органів невпинно зростає. Моральне виховання особового складу – необхідна умова та засіб формування і активізації морального фактора в діяльності правоохоронних органів. Планомірно, на науковій основі та повсюдно здійснюване моральне виховання не тільки формує моральне обличчя співробітників, але і створює ту необхідну морально-психологічну атмосферу, яка стимулює високо-моральні вчинки, регулює поведінку особового складу. Все це, а також ряд інших причин зумовлюють

особливий інтерес до питань морального виховання, його змісту, організації.

Моральне виховання – це ціленаправлений процес формування у людини етичних знань, моральних потреб, ідейно-моральних переконань, моральних якостей та почуттів, стійких та звичних норм поведінки, які відповідають моральному ідеалу. Стрижнем морального виховання є інтеріоризація, тобто переведення моральних вимог суспільства, моральних принципів у внутрішні установки, особисті переконання кожної людини, які, ставши такими, служать вірним компасом у її повсякденному житті [95], [96], [97], [98].

Таким чином, моральне виховання виступає як двоєдиний процес. З одного боку, воно передбачає формування у людини необхідних уявлень про моральний ідеал, про моральну та неморальну поведінку, про істинний зміст понять “добро” і “зло”, “честь” і “гідність”, “обов’язок”, “совість”, “справедливість” та інші категорії етики, про моральні принципи і норми. З іншого – моральне виховання полягає у створенні в людини глибокої внутрішньої потреби діяти у відповідності до сприйнятих та засвоєних нею елементів моральної свідомості.

Формування морально досконалої особистості – це безперервний процес прищеплення людині: а) знань з етики і моралі; б) моральних переконань; в) моральних якостей та почуттів; г) моральних потреб та звичок, які можна розглядати як задачі морального виховання.

Моральне виховання працівників органів внутрішніх справ, безперечно, здійснюється не тільки службою психологічного забезпечення, але й іншими структурами ОВС, проте завдання морального виховання все ж займають досить важливе місце в її діяльності.

Початковим етапом морального виховання є привнесення морально-етичних знань у свідомість працівників. У строгому значенні слова ця операція відноситься до навчання, а не виховання. Однак, як показує досвід, щоб працівник діяв високоморально, він має знати, що є моральним і що – неморальним.

Щодо системи морального виховання в правоохоронних органах особливе значення мають такі поняття, як “службовий обов’язок”, “професійна честь”, “власна гідність”. Нерідко ці поняття виступають як критерії самооцінки працівника. Людина визначає свою лінію поведінки або конкретний вчинок, виходячи з власного уявлення про професійну честь, службову гідність, громадянський, службовий обов’язок. Якщо сам вчинок або його наслідки протирічать уявленням людини про честь, обов’язок, гідність, то вона не дозволить собі вчинити так. І,

навпаки, повна відповідність мотивів вчинку і очікуваних результатів уявленням працівника про етичні категорії служать міцним стимулом рішучих, енергійних та безкомпромісних дій, в тому числі, пов'язаних з ризиком для життя і здоров'я.

Морально-етичні знання – не тільки умова та передумова морального виховання, але і важливий елемент духовної культури людини. Працівники правоохоронних органів мають знати, як впливають їх дії (або бездіяльність) на оточуючих, передбачати моральні наслідки їх вчинків, пам'ятати про морально-психологічний клімат у службовому колективі, у місті, селищі, де вони несуть службу, вміти силою морального авторитету, морального навіювання впливати на співпрацівників та громадян. А це вимагає хорошого знання теорії етики і моралі.

Важливим завданням морального виховання є формування у кожного працівника стійких моральних переконань. Моральні переконання (поряд з політичними, правовими, естетичними, релігійними та атеїстичними) суттєво впливають на всі сторони діяльності та поведінки людини. Визначаючи лінію поведінки людини, її конкретні вчинки, моральні переконання виступають в якості мотивів, тобто показують, в ім'я чого людина здійснює ті чи інші вчинки, або проявляє бездіяльність; які цілі переслідує (моральні або неморальні, з особистою користю або з користю для колективу, суспільства і т.д.). Через це моральні переконання можуть мати як позитивний зміст (високоморальний), так і негативний (неморальний, аморальний).

Працівник правоохоронних органів, який має високі моральні переконання, ніколи не дозволить собі проявити неповагу до людей, зарозумілість, егоїзм та користолобство, зловживання службовим становищем, негожою поведінкою у побуті, а керівник не дозволить собі такого, що вважає недозволеним для підлеглих.

Одне з головних завдань морального виховання - прищеплення співробітнику моральних якостей та почуттів. Моральні якості співробітник, які виступають як властивість його характеру і розкривають найбільш типові риси його поведінки, є важливим елементом моральної цінності особистості.

Моральні якості мають загальнозначущий характер. Разом з тим певні види діяльності та деякі професії висувають особливі вимоги до морального обличчя працівника. До їх числа відносять професії людей, які забезпечують правопорядок. Для представників цих професій головне значення мають такі моральні якості, як політична зрілість, висока особиста відповідальність, мужність, самовідданість, принциповість

та справедливість, дисциплінованість, безкорисливість, пильність, гуманне ставлення до людини та ряд інших.

Формування у працівників необхідних моральних якостей невіддільне від виховання у них моральних почуттів. Емоційна сфера життя людей, їх настрої, мотиви та спонукання, моральні почуття виражають стійке ставлення людини до різних суспільних явищ, інших людей, праці, до самого себе. Моральні почуття відчутно впливають на загальний розвиток кожної особистості.

Позитивні моральні почуття працівників правоохоронних органів відіграють важливу роль в їх службовій діяльності, спілкуванні з населенням, у створенні здорового морально-психологічного клімату в службовому колективі, у побуті. Якими б професійними знаннями, вміннями та навичками не володів працівник, але якщо він грубий, зарозумілий, роздратований, мстивий, черствий, то його об'єктивно позитивні професійні якості не дадуть належного ефекту, або будуть використовуватися на шкоду інтересам справи, колективу.

Більшість моральних якостей та почуттів працівників мають професійне значення. Нестача їх може стати основою для висновків про непридатність працівника до служби в правоохоронних органах.

Формування моральних почуттів, які фактично охоплюють все життя людини, тісно пов'язане з вихованням у неї моральних звичок. Це завершальний етап морального виховання, його результат, який проявляється в стійких нормах поведінки людини на службі, в суспільному житті та побуті, бо закріпленим можна вважати тільки те, що ввійшло в культуру, в побут, в звички.

Звички спрощують та полегшують процес діяльності і поведінки людини, оптимізують її спілкування з іншими людьми, стандартизують взаємовідносини людей в типових ситуаціях, дозволяють передбачити хід поведінки людини в тій чи іншій ситуації.

Звички, як базовий пункт поведінки людини, ґрунтуються на простих законах моральності, елементарних нормах моралі і виступають або як моральні вимоги до особистості, або (частіше) як моральне спонукання, мотив. Тому формування моральних звичок є важливим завданням морального виховання.

Процес морального виховання передбачає і формування моральних потреб особистості, які направлені на моральне самовдосконалення, прагнення до морального ідеалу і високоморальної поведінки як стійкої риси характеру, бажання робити людям добро, приносити суспільству користь. Сформовані моральні потреби виступають мотивами мораль-

ної діяльності людини, її активної життєвої позиції.

Такими є зміст, деякі особливості та основні завдання морального виховання. Ці завдання вирішуються за допомогою певної системи морального виховання, яка склалася в нашому суспільстві і специфічно проявляється в системі правоохоронних органів.

Складність та значимість морального виховання зумовлюють різноманіття форм, засобів, методів, напрямків його реалізації, єдність об'єктивних і суб'єктивних факторів впливу на особистість, критеріїв моральності, які в своїй сукупності утворюють систему цього виду виховання.

Основні напрямки морального виховання працівників правоохоронних органів пов'язані з формуванням у них необхідних моральних якостей та почуттів, переконань, потреб та звичок. Цьому процесу передують етап привнесення у свідомість працівників морально-етичних знань, формування в них уявлень про основні категорії моралі, моральні принципи і норми, про моральний ідеал особистості. Це завдання вирішують етична освіта, пропаганда та агітація.

В процесі дослідження нами виявлені різноманітні форми розповсюдження морально-етичних знань, які мають місце в діяльності служби психологічного забезпечення: лекції, бесіди, читацькі конференції, кіно-лекторії, тематичні вечори, конференції, теоретичні семінари, заняття в системі службової підготовки, зустрічі за “за круглим столом”, диспути, спеціально присвячені питанням моралі.

Важливий виховний вплив на працівників, особливо молодих, справляє творче і активне обговорення таких етичних категорій, як обов'язок, честь, совість, особиста гідність, справедливість, добро і зло. Обговорення цих категорій може проходити, наприклад, в ході тематичного вечора “Як ти розумієш зміст “професійної честі” (“честі мундира”)?” Добре, коли такий вечір базується не тільки на художніх образах або історичних особистостях, але і на фактах з життя даного органу, підрозділу. Слід відзначити, що виховне значення мають не тільки позитивні приклади високоморальної поведінки працівників, їх мужність, стійкість, принциповість, чесність і скромність, але глибокий психологічний аналіз фактів аморальних вчинків окремих осіб, які плямують честь мундира.

Щоб етичні знання стали особистими переконаннями працівника, необхідно розуміння працівником їх наукової обґрунтованості, практичної доцільності, суспільної значимості, об'єктивної необхідності. Цій меті служать широка роз'яснювальна робота, особиста впевненість тих,

хто несуть морально-етичні знання особовому складу, набір аргументів, прикладів з повсякденної практики. Велику шкоду справі формування у працівників моральних переконань наносить розходження між словом та справою, коли керівник, вихователь говорить одне, а робить інше, закликає до того, чого сам не дотримується, одним забороняє ті чи інші дії, вчинки, по відношенню до інших припускає послаблення, потурання. Один з основних принципів морального виховання: вихователь (начальник, командир, наставник) не має дозволяти собі того, що вважає недозволеним для виховуваних.

Якщо співробітника оточує атмосфера взаємної вимогливості, справедливості, працелюбства, принциповості, чуйного ставлення до людей, безкорисливої дружби, суворого дотримання законності, тоді це середовище саме спонукає до високоморальної поведінки. В такому середовищі легше засвоювати моральні цінності, а етичні знання, не зустрічаючи протиріч в суспільній практиці, переходять в моральні переконання співробітника.

Специфіка діяльності правоохоронних органів пов'язана з тим, що їх співробітники, як правило, мають справу з негативними сторонами нашого життя, можуть піддаватися чужій нам моралі, працювати в екстремальних умовах, із значним морально-психологічним і фізичним навантаженням, що приводить іноді окремих працівників до так званої професійної деформації [99].

Це пояснюється багатьма причинами, серед яких можна виділити внутрішні причини, породжувані специфікою служби і зовнішні, які визначаються умовами суспільного життя. До внутрішніх причин відносяться: негативний приклад керівництва, перевантаженість роботою, низька моральна вихованість колективу, негативний «виховний» вплив середовища, обмеженість спілкування з культурним середовищем, невдоволеність матеріальним стимулюванням праці, умовами праці, невідповідність рівня кваліфікації займаній посаді та ін. До зовнішніх причин відносяться: соціальна нестабільність, криза соціальних ідейних і моральних ідеалів, низька соціально-правова захищеність співробітників правоохоронних органів, низький соціальний престиж правоохоронних органів, виконання співробітниками органів не властивих їм функцій, розбіжності в тлумаченні законів, невиконання законів в суспільстві та ін. Моральна деформація працівників правоохоронних органів, за даними наших досліджень, найчастіше проявляється в ухилянні від виконання прямих службових обов'язків, невиконання наказів начальства (або несвоєчасне і неякісне їх виконання), конфліктність в



колективі і сім'ї, зловживання службовим становищем, хабарництво, алкоголізм та ін. Частина працівників правоохоронних органів сама стає на шлях вчинення злочинів.

Виховна робота фахівців служби психологічного забезпечення ОВС з попередження або локалізації моральної деформації передбачає: по-перше, облік морально-психологічних, політичних і ділових якостей співробітника, ступінь його суб'єктивної схильності до деформації; по-друге, аналіз основних факторів, які викликають “професійну” деформацію у тих чи інших категорій співробітників; по-третє, облік стану службового колективу (статеві-вікового складу, стабільності, показників службової діяльності, морально-психологічної атмосфери і т.д.); по-четверте, вироблення рекомендацій щодо проведення комплексу заходів виховного характеру, які створюють заслін на шляху до моральної деформації.

Серед цих заходів важливе місце займає ціленаправлене постійне моральне виховання співробітників, прищеплювання їм любові до своєї професії і почуття високої персональної відповідальності за доручену ділянку роботи, поваги до людини і закону, непримиреності до будь-яких проявів беззаконня та аморальності, намагання чесно і до кінця виконувати службовий обов'язок.

Особливої уваги заслуговують молоді співробітники. Відчуваючи великі труднощі морально-психологічного характеру, молоді люди нерідко неадекватно сприймають ті чи інші дії своїх старших товаришів, засоби та методи службової діяльності, гостро переживають помилки, невдачі, викликані відсутністю досвіду, іноді хворобливо реагують на зауваження керівників, проявляють сумніви у правильності професійного вибору. В таких умовах багато залежить від керівника, наставника, вихователя. Завдання полягає в тому, щоб створити сприятливі умови для швидкої і якісної адаптації новачка, щоб авторитетом для нього стали гідні співробітники.

Хороший виховний ефект дають ознайомлення молодого співробітника з історією свого підрозділу, його заслугами і кращими кадрами, зустрічі з ветеранами, представниками трудових колективів, добре продумані ритуали прийому молодих співробітників у велику сім'ю працівників правопорядку, шефство над молодими співробітниками ветеранів, “вечори-портрети”. Великий моральний заряд молодим працівникам приносять також урочисті ритуали прийняття Присяги, вручення табельної зброї, техніки, присвоєння спеціального звання з врученням погонів.

Наприклад, велике виховне значення мають зустрічі працівників Закарпатського УВС з відмінником міліції України, заслуженим працівником МВС СРСР полковником П.Бротерюком, який починав свій шлях в органах внутрішніх справ дільничним уповноваженим ще в 1949 році. З цікавістю знайомляться молоді співробітники правоохоронних органів з історією становлення міліції в Закарпатті, розповідями про кращих представників різних служб і підрозділів ОВС, читаючи книгу П.Бротерюка «І серце болить...» [100].

Важливою умовою адаптації молодих співробітників, попередження “професійної” деформації є їх залучення до активної громадської роботи. Служба психологічного забезпечення після виявлення нахилів та інтересів новачків пропонує їм участь в художній самодіяльності, інших видах самодіяльної творчості, організовує та контролює їх дозвілля, піклується про їх професійне і моральне становлення, про побутові умови їх життя. Велику допомогу у моральному становленні молодих співробітників можуть надати розроблені спеціальні пам’ятки, інструкції, де викладені питання професійної етики, моральні вимоги до працівників, правила поведінки на службі і в побуті, подаються рекомендації з самовиховання.

Останнє, на наш погляд, відіграє особливо важливу роль у виховній роботі служби психологічного забезпечення. Саме спеціалісти цієї служби повинні допомогти молодим працівникам органів внутрішніх справ розробити індивідуальну програму самовиховання і забезпечити її реалізацію, або ж робити це через наставників.

Відмітимо, що в основі самовиховання лежить саморегуляція – здатність людини керувати собою на основі сприймання і усвідомлення актів своєї поведінки та власних психічних процесів [101]. Самовиховання – це надзвичайно складний процес людського буття. Воно включає різні аспекти, бо є одночасно явищем психологічним, педагогічним і соціальним.

Моральне самовиховання – це активний, свідомий, цілеспрямований процес формування та розвитку співробітником позитивних та викорінення негативних якостей у відповідності до суспільних потреб, особистих моральних ідеалів і характеру діяльності; це – постійна, систематична робота з вироблення знань, умінь та навичок, які відповідають моральним вимогам до сучасної людини, спеціаліста. Моральне самовиховання передбачає інтелектуальний, емоційний і вольовий розвиток особистості, навичок самоконтролю, управління власними думками, почуттями, діями, уміння передбачити найближчі

та перспективні результати своєї діяльності.

Між процесами морального самовиховання і морального виховання існує глибокий діалектичний взаємозв'язок і взаємозумовленість. Вони співвідносяться між собою як зовнішнє і внутрішнє. Виховання — одна з найважливіших умов, у яких відбувається процес формування особистості спеціаліста. Умови, як відомо, відіграють велику роль у будь-якому процесі, але джерелом розвитку є усе-таки внутрішні протиріччя. Зовнішнє (виховання) органічно причетне до становлення нової якості (людини), але тільки через внутрішнє (самовиховання). Людина - об'єкт-суб'єкт, і це необхідно враховувати в процесі формування особистості, в тому числі й спеціаліста правоохоронних органів.

Дієвість морального виховання забезпечується тільки тоді, коли зовнішній моральний вплив доповнюється внутрішньою активністю виховуваного, його самовихованням, прагненням наслідувати вищі розпорядження морального порядку, розвивати в собі якості, необхідні для повноцінного морального життя. Там, де цей двоєдиний процес порушується, моральне виховання набуває характеру волонтаризму, прожектерства, згубно позначається на виховуваному, породжує лицемірство.

Можна визначити кілька етапів самовиховання. Перший етап — усвідомлення необхідності роботи над собою; другий — вироблення програми самовиховання; третій — так зване пробне самовиховання, виробування сил; четвертий — активне здійснення програми самовиховання; п'ятий — завершальний етап, коли відбувається оцінка досягнутих результатів самовиховання.

У процесі самопізнання і морального самовиховання використовуються численні методи і прийоми.

До числа таких методів відноситься, насамперед, самоспостереження. Самоспостереження носить свідомий, цілеспрямований характер, містить у собі певний задум і систему прийомів, але все-таки це тільки сприйняття особистістю самої себе, тільки чуттєва опора для абстрактно-логічного мислення про себе. Дані самоспостереження — це лише емпіричний матеріал, один з початкових моментів самопізнання, форма прояву сутності. Результати самоспостереження необхідні для практичних дій по самовихованню, а не є самоціллю.

У своєму розвитку самоспостереження досягає етапу осмислення результатів, і тоді воно переростає в другу — логічну ступінь самопізнання. Подальше поглиблення знань співробітників про себе, проникнення їх у власну духовну сутність пов'язане з застосуванням всього

арсеналу пізнавальних методів.

Зокрема, у практиці самопізнання і самовиховання широко застосовується самоаналіз. Науковий підхід до самоаналізу вимагає, щоб об'єктом його були головним чином конкретні вчинки, дії, відносини, а не "чисті" переживання, через те, що орієнтиром істинності самоаналізу є результати праці. Не можна допускати також однобічної спрямованості самоаналізу, захоплюватися, наприклад, аналізом тільки своїх негативних або тільки позитивних рис [102]. Аналізу повинні підлягати всі головні сторони професійної діяльності, а завершуючи певний етап аналізу, треба зробити правильні висновки, поставити задачі й енергійно їх реалізувати.

Результатом застосування самоаналізу та інших методів самопізнання (синтез, аналогія, порівняння) співробітника виступає його самооцінка, що є однією з основних функцій самопізнання і передумов морального самовиховання.

Адекватність самооцінки свідчить про високий рівень розвитку і зрілість спеціаліста, визначає віру його в себе, достоїнство, міру активності. На основі такої самооцінки здійснюється оптимальна саморегуляція поведінки і діяльності в системі міжособистісних відносин, у службовому колективі, у суспільстві в цілому. Варто розвивати і заохочувати адекватну самооцінку спеціалістів.

В процесі роботи над собою вдаються до самообліку і самозвітування. Розвитку цієї здатності служить регулярне підведення підсумків бойової, службової, спеціальної підготовки. Позитивну роль у розвитку самосвідомості і морального самовиховання працівника ОВС відіграють висловлювання про нього командирів, начальників, товаришів. Сприяють цьому і характеристики, відгуки, атестації, у яких слід проявити до співробітника максимум об'єктивності і доброзичливості. Усе це стимулює самооблік і самозвітування молодих працівників.

У процесі морального самовиховання застосовується метод самопримушення - особлива функція волі, спрямована на примушення себе робити певні дії. При цьому дуже важливо враховувати, що цінність і значення самопримушення підвищується, коли воно викликається внутрішніми спонуканнями, готується задалегідь. Найбільшого зусилля волі вимагає ситуація, коли людина спонукує себе до дії, яка їй "не по душі". Однією з форм самопримушення виступає усвідомлене підпорядкування себе іншій особі (командиру, товаришу) або обставинам служби. Виконання статутних положень, наставлянь по службі, дотримання усіх вимог військової дисципліни — це теж моральне

самовиховання, яке відбувається іноді з труднощами, суперечливо.

Засобом боротьби зі шкідливими звичками, нездоровими настроями виступає самовладання. Самовладання — це здатність “не втрачати” себе в хвилини небезпеки, придушувати в собі страх, інші сильні негативні почуття, зберігати ясність розуму і силу волі. Самовладання характеризується: наявністю моральних почуттів вищого порядку (любов до Батьківщини, непохитний оптимізм, віра в правоту своєї справи і т.п.); умінням орієнтуватися в складній обстановці; наявністю сильної волі. Досвід правоохоронної діяльності показує, що прояви героїзму і самопожертви часто пов’язані саме із самовладанням. І, навпаки, помилки у професійній діяльності, зриви часто мають місце через відсутність самовладання у працівників правоохоронних органів. Самовладання звичайно виявляється у внутрішньому спокої. Цей спокій, холоднокровність легше досягається розважливою людиною, яка звикла зважувати і обмірковувати, у якої спонукання до дії безпосередньо переходить у виконання. Від співробітників правоохоронних органів оперативна обстановка іноді вимагає не меншого самовладання, ніж на війні, і розвивати його слід в молодому віці.

Значення дисципліни в правоохоронних органах загальновідоме, але завдання полягає в тому, щоб перетворити дисципліну в самодисципліну. Самодисципліна — це вища форма дисципліни співробітника, заснована на глибоко усвідомленій необхідності завжди і в усьому діяти в строгій відповідності з вимогами до служби. Це повна влада над самим собою в інтересах справи, якій служиш, підвищення своєї боєздатності і боєздатності підрозділу. Вона охоплює не тільки питання, пов’язані з службою, але і всі питання життя співробітника.

Одним з найважливіших методів самовиховання є самокритика. Розкриваючи недоліки особистості, самокритика в кінцевому рахунку служить її удосконаленню і забезпеченню успіхів у справі. Не менш важлива роль самокритики в сфері моралі, моральних відносин. Мета самокритики — не самознищення, а ствердження самого себе.

Умови служби в правоохоронних органах й обставини життя часто вимагають застосування і таких методів самовиховання, як самообмеження і самовідмова, самозобов’язання.

Позитивний вплив на процес морального самовиховання має самопідбадьорення. Важка ситуація може викликати занепад настрою, зниження морального духу. Треба знайти в собі сили протриматися, зберегти бадьорість і твердість духу. Зробити це допомагає самопідбадьорення. Воно може бути як безпосереднім (“не журися”), так

і опосередкованим (звернення до приємної думки про минуле або майбутнє).

При виконанні працівниками правоохоронних органів складних задач, що вимагають великих вольових зусиль, може застосовуватися самонаказ. Самонаказ віддається у внутрішній або зовнішній мовній формі. Вплив самонаказу базується на силі словесного подразника. Використання цього методу вимагає ґрунтовної вольової підготовки і практики самовиховання.

Часто для утримання від шкідливих вчинків і дій, а також для розвитку позитивних якостей співробітники складають особисті правила самовиховання. Нерідко особистий план виростає в програму самовиховання, у якій ставляться конкретні задачі морального самовиховання на визначений період. Це, безперечно, позитивно, але, на жаль, таку програму мають не більше 20% молодих співробітників, згідно з даними нашого дослідження.

Як прийом самовиховання використовується і самонагадування. Приступаючи до виконання завдання, співробітник нагадує собі, що виконання цього завдання повинне служити розвитку потрібних йому якостей. Виходячи з цього, він визначає підходи, правила і відповідні дії при виконанні службової задачі. Самонагадування може при цьому переростати в самоінструктування, у детальне “програвання” майбутньої операції і способів її здійснення.

Велику роль у процесі морального самовиховання покликане відіграти правильно поставлене самонавчання. Самосугестивність — нормальна властивість людської психіки [103]. Основою її є нейтралізація затримуючих механізмів і критичної здатності особистості. Така нейтралізація досягається завдяки командній ролі другої сигнальної системи по відношенню до першої.

В цілому методи і прийоми морального самовиховання охоплюють усі духовні і фізичні прояви людини — її почуття, розум, волю і практичну діяльність.

Не применшуючи значення виховної роботи, слід все ж таки з певністю сказати, що в силу об’єктивних обставин, посиленних глибокими змінами у суспільстві, основою морального ґартування співробітника правоохоронних органів є його самовиховання. Високоморальним спеціаліст стає не за примушенням, а за внутрішнім переконанням. Моральний розвиток тільки тоді може бути ефективним, коли головує принцип: “Я маю виховати себе сам”. І, навпаки, не можна чекати успіху там, де діють лише за принципом: “Мене повинні виховувати”.

Недооцінка ролі самовиховання послаблює вплив виховної роботи, приводить до розриву між впливом вихователів і результатами цього впливу. За умов відсутності самовиховання може сформуватися лише пасивна особистість без стійких переконань і поглядів, не придатна до важкої служби в правоохоронних органах країни. Цим і визначається важливість роботи всіх ланок правоохоронних органів над розвитком самовиховання співробітників, зокрема, служби психологічного забезпечення.

В процесі виховної роботи з особовим складом спеціалісти служби психологічного забезпечення використовують найрізноманітніші методи, прийоми виховання: вправління, оцінка діяльності працівників за допомогою оціночного судження, заохочення, покарання, особистий приклад та ін.

Слід підкреслити, що важливою умовою успішної соціальної роботи (діагностичної, консультативної, виховної) є ведення спеціалістами служби психологічного забезпечення відповідної документації, чому, як свідчать дані нашого дослідження, далеко не завжди надають належного значення.

Ведення документації на клієнта — одна з основних форм організації діяльності соціального працівника.

Подолання власної і загальної некомпетентності, а разом з нею - волонтаризму адміністрування, повинне починатися для соціального працівника зі структурування та організації своєї індивідуальної діяльності, вироблення усвідомлених підходів до неї. У цьому контексті документування як фіксування словесних образів, кодування висловлювань, «історій», знакових і символічних дій, стає засобом оволодіння власною поведінкою, способом регулювання поведінки інших. Завдяки документуванню виникає свідомо організація індивідуальної діяльності, яка відгороджує спеціаліста від повного поглинання його рутинною адміністрування з одного боку, з іншого - накреслює автономні сфери, актуалізацію і реалізацію власних можливостей, і слідом за ними — можливостей соціального середовища і самого клієнта. Як спосіб організації розуму і волі, як технологічна структура, процес ведення документації клієнта виконує роль для всіх, і особливо для початківців соціальних працівників, своєрідного “простору”, “ніші”, у якій можна сховатися від адміністрування типу “білка в колесі” і власного безособового функціонування.

Особисто для соціального працівника процес ведення документації - це:

1. Своєрідна “пам’ятка”, “нагадування”: про клієнта, його проблеми, ті цілі, які вони разом із клієнтом поставили для вирішення його проблем. Письмово зафіксовані дані служать стимулами, як у схемі “стимул-реакція”. Вони стають символами — носіями несвідомих спонукань до дії, виконують роль сигналів у прагненні обох сторін довести справу до кінця.

2. Детальна і ретельно підібрана документація може виявитися аргументом і доказом того, що саме було пророблено за визначені проміжки часу для вирішення проблем, наскільки вдалося або не вдалося просунути в цій справі, чому не вдалося, що ще необхідно зробити.

3. Тим самим документація фіксує і визначені результати, зміни, занесені в плани дій, у завдання обслуговування, а це означає, що вона виступає в ролі звітнього документа.

4. При необхідності, якщо здійснюється контроль та інспектування з боку вищих органів, вони стають доказом компетентності і сумлінного ставлення до справи соціального працівника як спеціаліста.

5. У складній системі соціального обслуговування документування сприяє підвищенню кваліфікації самого соціального працівника. Відображена в “справі” клієнта за допомогою носіїв природної мови і визначених знакових систем типу “форм”, “карток” та ін., інформація виражає ступінь залучення соціального працівника в процесі діяльності по обслуговуванню клієнта, усвідомлення змісту діяльності, операційної основи, а, тому, ступеня сформованості індивідуального професійного досвіду. У функціональному ж плані значення словесно вираженої дії виступає як поєднання спілкування і узагальнення, комунікативних і інтелектуально-предметних, ідеальних і практичних форм діяльності. Так, у процесі письмової фіксації соціальний працівник ніби вдруге аналізує і переживає стан клієнта, моменти безпосереднього спілкування з ним, у нього з’являються нові думки, ідеї, які дозволяють вдосконалювати методи і підходи, зміцнюється критичний стиль мислення.

Інша справа - роль, яку документування виконує в процесі надання безпосередньої допомоги клієнту, і зводиться до наступного:

1. Нагромадження інформації про клієнта, його проблеми, способи і методи роботи з ним, іншими суб’єктами соціальної допомоги.
2. Фіксація самого процесу надання допомоги, спрямована на підвищення його ефективності.
3. Зміцнення міждисциплінарного співробітництва, координації зусиль різних спеціалістів, відомств, закладів.



4. Передача зафіксованої і закодованої інформації про стан проблем клієнта на всі рівні управління і виконання.
5. Узагальнення методів, адаптація до ідеї інноваційної діяльності.
6. Розвиток символічної функції документування, за допомогою якої кодуються такі значення соціальної діяльності, в яких відображається її об'єктивний зміст, норми, методи, способи впливу на інших учасників взаємодії (використання схем, графіків, комп'ютерних програм, схематичного перспективного планування та ін.).
7. Систематизація інформації про форми і види допомоги засобами документування, що забезпечує доступ до неї кожному, кому вона необхідна.
8. Типізація категорій клієнтів і умов їх обслуговування за допомогою документування.

Головні функції документування в соціальній роботі можуть бути визначені як:

- клінічна: інформація, що акумулюється в “справі” клієнта, служить цілям “лікування”, подоланню тих проблем, які були виявлені і яким було поставлено відповідний діагноз. Це своєрідна “історія хвороби”, в якій є все, починаючи від скарг і симптомів, до процесу лікування і переліку тих засобів і методів, які при цьому використовувалися;
- професійна: досвід, який здобуває соціальний працівник у процесі збору інформації, визначення способів і джерел допомоги, налагодження взаємин з іншими учасниками взаємодії служить засобом підвищення професіоналізму і кваліфікації самого соціального працівника;
- організаційна: документація відображає процес організації допомоги і стимулює спеціаліста на визначену систему заходів для цієї організації;
- адміністративна: документація забезпечує центри необхідною для їх діяльності інформацією про клієнтів, повноту, адекватність, всебічність допомоги, яка надається. Вона корисна для узагальнення досвіду соціальної роботи, відповідає її цілям і завданням.

Націлене на поліпшення обслуговування і зміцнення міждисциплінарного співробітництва, документування, у його остаточному вигляді, поділяється на три основні частини:

1. Відображає роботу по вивченню, аналізу і діагностиці кожного

конкретного випадку: база даних про клієнта, його родину, умови життя, перелік проблем. Ця інформація направлена на індивідуалізацію особистості (випадку), складається під час прийому, в результаті надання певної довідкової інформації, обстеження, заповнення бланків, “форм”. По мірі виявлення і вирішення нових задач і проміжкових дій в цей перелік заноситься нова інформація, що змушує переглядати вихідні програми, модернізувати дані, планувати нові заходи.

2. Відображає процес обслуговування, організації допомоги, що сприяє координації послуг спеціалістів, направлене на виконавців різних рівнів соціальної взаємодії. Зміст даної частини розглядається як визначення стратегій допомоги і підтримки, фіксація процесів прийняття рішень, результатів обговорень, включення офіційних розпоряджень, реалізації постанов, усвідомлення перспектив і систем спільних дій.

3. Заключний запис про досягнутий прогрес. Це — резюме, яке ставить крапку, яке містить основні висновки про результати проведеної роботи, яким закривається справа.

Істотною особливістю кожної з частин документування є те, що усі вони можуть бути представлені в справі різними способами, у вигляді:

- оповідального викладу проблеми зі слів клієнта, інших учасників взаємодії (так звана суб’єктивна інформація);
- оповідального опису з елементами аналізу, узагальнення, попередніх висновків, зроблених у зв’язку з оцінками обслуговування, поведінки сторін, підходів до процесу надання допомоги в особі офіційних осіб і організація її (аналітична інформація);
- як результати тестування, анкетування, як різні “довідки” (об’єктивна інформація);
- як плани і програми дії, протоколи, заявлені зобов’язання, характеристики, доручення, складені по визначеній формі (ділова інформація);
- як звітна продукція, висновки комісії, акти обстеження, ін. (фіксує результати інформація).

Перелічені види документування припускають використання наступних форм:

- 1) вільної, що не вимагає ніяких правил, які треба задалегідь знати і дотримуватися їх;
- 2) дії за правилами, стандартами: протоколи, довідки, контракти, характеристики, рішення, заяви, ін.;
- 3) заповнення форм, як задалегідь заданих шаблонів, видрукованих бланків, за допомогою коротких відповідей, контрольних

оцінок, незакінчених речень, що значно спрощують процес документування.

Найчастіше в практиці документування використовуються всі три форми, тому що кожна з них вирішує свої специфічні задачі і функції. Останнім часом усе більшого поширення набувають і такі форми документування, як аудіо- і відеозаписи.

В міру розвитку техніки документування, воно буде удосконалюватися в напрямку компактності, формалізації і фокусуванні уваги на формах і видах організації допомоги, послуг, які надаються, впливу останніх на процес вирішення проблеми. З'являється можливість для комп'ютерної обробки документації, складання банку даних соціальних служб.

## **2.5. Роль спілкування у професійній діяльності працівників соціальних служб**

Спілкування має величезне значення як в житті окремого індивіда, так і суспільства в цілому. В значній мірі успіх професійної діяльності представників багатьох професій залежить від рівня культури професійного спілкування. В першу чергу це стосується професії педагога, психолога, соціального працівника, тому зупинимося детальніше на деяких особливостях спілкування як специфічного виду діяльності.

Перш за все відзначимо, що спілкування є результатом розвитку суспільної історії, показником і основою нашої культури і одночасно засобом розвитку суспільства. В процесі спілкування забезпечується єдність дій людей, їх консолідація, впорядковується цілеспрямована діяльність.

Спілкування сприяє розширенню світогляду людей, розвитку інтелекту, оволодінню новими знаннями, вміннями, навичками, необхідними для успішної діяльності. Воно створює умови для розвитку цілеспрямованості почуттів, волі, оцінок, орієнтацій – всього того, що характеризує не просто потребу жити, існувати серед собі подібних, а брати активну участь у суспільному творенні.

Часто в науковій літературі спілкування розглядається як особливий вид мистецтва. Не викликає заперечень і думка про те, що спілкування – одна з найважливіших потреб людини. Проте дискусії виникають стосовно правомірності вважати спілкування діяльністю [104], [105], [106], [107].

Як відзначає О.О.Леонтьєв [104], ще в “Німецькій ідеології” підкреслювалась думка про триєдину природу процесу історичного розвитку людини і всього людства. Обмежене ставлення людей до природи

зумовлювало їх обмежене ставлення одне до одного, а їх обмежене ставлення одне до одного - їх обмежене ставлення до природи; з другого боку, свідомість вже з самого початку є суспільним продуктом, а люди, вступаючи у спілкування, вступають в нього як свідомі істоти. Праця, свідомість, діяльність, або ставлення одне до одного, розвиваються, взаємно зумовлюючи одне одного. Жодна з цих категорій не може бути виключена із загального процесу розвитку: розвиток праці неможливий без еволюції свідомості і спілкування; Розвиток свідомості зв'язаний з розвитком, ускладненням, диференціацією трудової діяльності і появою специфічного, основного засобу спілкування – мови; нарешті, розвиток спілкування зрозумілий тільки в світлі розвитку трудової діяльності і еволюції свідомості.

Подібний підхід передбачає наявність колективної праці як джерела розвитку індивідуальної форми трудової діяльності. Звідси стає зрозумілою і логіка розвитку самої праці, і логіка розвитку свідомості, і логіка появи і розвитку людського спілкування від “матеріального спілкування” до його вищих психологічно спеціалізованих форм.

Необхідно розрізняти ставлення людей одне до одного (їх відносини) і спілкування. З одного боку, суспільні відносини немислимі поза їх реалізацією у вигляді “дійсних відносин”, тобто у визначеній діяльності людей, яка спочатку була колективною. З другого боку, суспільні відносини не можна ототожнювати з тією чи іншою формою їх реалізації – в конкретній діяльності можуть бути реалізовані різні види суспільних відносин. Базовими, первинними, як відомо, є матеріальні виробничі відносини. В процесі розвитку суспільства над ними надбудовуються вторинні, а потім і “третинні” відносини, виникають спеціалізовані форми людської життєдіяльності – теоретична діяльність і спілкування. Спілкування, як і діяльність взагалі, є, таким чином, спосіб і одночасно умова актуалізації суспільних відносин.

Не будь-яке спілкування є безпосередньою реалізацією суспільних відносин. На певному етапі його розвитку, тобто, розвитку тріади “праця-свідомість-спілкування” виникають відносно автономні особистісні, психологічні взаємовідносини людей, специфічні форми і види спілкування.

На думку О.О.Леонтьєва, спілкування можна визначити як систему цілеспрямованих і мотивованих процесів, які забезпечують взаємодію людей в колективній діяльності, реалізують суспільні і особистісні, психологічні відносини і використовують специфічні засоби, перш за все – мову.

Б.Г.Ананьєв [34] підкреслював, що особливою характеристикою спілкування як діяльності є те, що через спілкування індивід будує свої відносини з іншими людьми. Тому поведінка індивіда виступає не тільки як складний комплекс видів соціальної діяльності, з допомогою яких «опредмечується» навколишній світ, природа, але і як спілкування, практична взаємодія з людьми.

Спілкування виступає як умова пізнання людьми дійсності, формування у них емоційного відгуку на цю дійсність і поведінки, яка базується на цьому пізнанні.

Б.Г.Ананьєв розглядає спілкування у єдності з пізнанням і працею, за допомогою яких, на його думку, здійснюється як інтеріоризація зовнішніх дій, так і екстеріоризація внутрішнього життя індивіда.

Міжособистісна взаємодія, якою є спілкування, завжди визначається системою суспільних відносин, в яку вона включена.

Оскільки спілкування постійно виступає як міжіндивідуальний зв'язок, індивідуальна форма діяльності, в структурі і динаміці спілкування неможливо відділяти особистісне (індивідуальне) від суспільного.

Отже, в структурі професійного спілкування соціального працівника – психолога служби психологічного забезпечення органів внутрішніх справ можна виділити два взаємозв'язані елементи:

- а) загальні принципи (основи) спілкування, зумовлені самим характером існування ладу, успадкованими загальнолюдськими цінностями;
- б) індивідуальні принципи (основи) спілкування, стиль, сукупність, характер конкретних прийомів і засобів, які психолог своєрідно, в залежності від конкретних умов і можливостей, реалізує у своїй діяльності на основі наявних у нього знань, професійного досвіду, здібностей, умінь і навичок.

Культура професійного спілкування соціального працівника, - це соціально значимий показник його здібностей, уміння будувати взаємовідносини з іншими людьми, сприймати, розуміти, засвоювати, передавати зміст думок, почуттів, устремлень в процесі рішення тих задач, які виникають у ході професійної діяльності.

Професійна культура не виникає з нічого, сама по собі, вона формується на основі певних умов здійснення професійної діяльності, вона ніби вбирає в себе всі її особливості, виступає і важливою складовою частиною цієї діяльності і, одночасно, її засобом.

Серед професійних комунікативних умінь працівників соціальних

служб, на думку І.І. Риданової [106], можна виділити такі блоки, як: соціально-психологічний, морально-етичний, естетичний і технологічний.

До соціально-психологічного блоку відносяться уміння: спонукати індивідів до спілкування, самопрезентація, адекватно сприймати і розуміти своєрідність особистості і групи, її статусну структуру, прогнозувати розвиток міжособистісних взаємовідносин, використовувати психологічні засоби – вербальні, невербальні, проксемічні, механізми комунікативного впливу і т.д.

В структуру морально-етичного блоку входять уміння: будувати спілкування на гуманній, демократичній основі, керуватися принципами і правилами професійної етики, утверджувати особистісну гідність кожного індивіда, організовувати творче співробітництво з окремими індивідами і групами, ініціювати сприятливий моральний клімат спілкування.

В естетичний блок входять уміння: гармонізувати внутрішні і зовнішні особистісні прояви, бути естетично виразним, привабливим, активізувати емоційний тонус партнерів по спілкуванню, їх оптимістичне світосприймання і т.д.

В структуру технологічного блоку входять уміння: оптимально використовувати засоби, методи, прийоми, форми взаємодії, правильно вибирати стиль управління спілкуванням, дотримуватись такту, органічно поєднувати комунікативну і предметну взаємодію, забезпечувати їх виховну ефективність. Рівень розвитку професійних комунікативних умінь визначає рівень культури професійного спілкування соціальних працівників і в значній мірі рівень їх загальної культури.

Мовлення як форма спілкування засобами мови відіграє головну роль в міжособистісній взаємодії, встановленні контактів і взаєморозуміння. Воно реалізується у щоденних актах мовленнєвої діяльності і поведінки. Мовленнєва поведінка, на думку І.А.Зимньої [108], проявляється в манері, характері мовленнєвих дій, включаючи соматичну активність.

Якщо мовленнєва діяльність в основному спрямована на предметне інформування, то мовленнєва поведінка включає і передачу експресивної інформації, яка забезпечує регуляцію взаємовідносин з партнерами по спілкуванню. В структуру мовленнєвих дій, з яких складається мовленнєва поведінка, входять суб'єкт, об'єкт, мета, зміст, а також засоби – вербальні і невербальні.

Мовленнєва поведінка, як і інші види соціальної діяльності перебуває під контролем суспільства. Перш за все, вона підпорядкована

загальноприйнятим нормам літературного мовлення – орфоепічним, лексичним, фразеологічним, морфологічним, синтаксичним. Культура мовленнєвої поведінки зумовлена доцільним вибором і організацією мовленнєвих засобів, які в кожній конкретній ситуації спілкування при дотриманні лінгвістичних і етичних норм дозволяють ефективно вирішувати комунікативні задачі. Однак, кожний акт професійної комунікативної взаємодії вимагає нестандартної мовленнєвої творчості, оскільки будується з врахуванням багатьох обставин – ситуацій спілкування, індивідуальності партнера по спілкуванню, його емоційного стану, характеру відносин, які склалися між партнерами і т.д. Соціальному працівнику в процесі спілкування необхідна постійна корекція своєї поведінки в зв'язку з отримуваною зворотньою інформацією від партнера по спілкуванню – вербальною і невербальною.

Успішна реалізація завдань спілкування передбачає високу культуру мовленнєвої поведінки соціального працівника, володіння його прийомами імпровізації, діалогізації, експресивності. Суттєвими ознаками культури поведінки будь-якої людини, а тим більше соціального працівника, є використання системи національно-специфічних стереотипів, стійких форм спілкування, призначених для встановлення і підтримання контактів. Моральну основу мовленнєвої поведінки соціального працівника складає гуманізм, ввічливість, повага і терпляче ставлення до кожного клієнта, незалежно від його віку, статі, соціального статусу, а також від того, симпатію чи антипатію він викликає у соціального працівника.

В процесі спілкування соціальний працівник покликаний створювати відповідну комунікативну обстановку, яка б стимулювала мовленнєву активність клієнта. Важливо не вишукувати помилки чи неточності у висловлюваннях клієнта, а виражати дійсний інтерес до обміну інформацією, підкреслювати достоїнства, не наполягати на негайних відповідях, дати можливість подумати, не перебивати.

Важливою характеристикою вербальної і невербальної поведінки є стиль мовлення. В соціолінгвістиці, як відомо, розрізняють дві основні його різновидності: офіційний і неофіційний. Функціональні стилі мовленнєвої поведінки відрізняються один від одного вибором лексики і експресивних засобів. Соціальний працівник повинен володіти гнучкістю переходу від одного стилю до другого, враховуючи конкретну ситуацію спілкування. Безперечно, для вироблення індивідуального стилю мовленнєвої поведінки фахівця соціальної роботи необхідний досить тривалий період часу. Індивідуальний стиль мовленнєвої пове-

дінки проявляється у певній манері самовираження – лексичі, інтонації, міміці, пантоміміці. Разом з тим, професійна етика передбачає певну мовленнєву дисципліну, неухильне дотримання літературних норм, які не дозволяють використовувати діалектизми, жаргони і т.д. як у формальному, так і в неформальному спілкуванні.

Імпровізаційність - невід’ємний елемент мовленнєвої поведінки фахівця соціальної роботи. Форми мовленнєвої імпровізації можуть бути найрізноманітнішими, починаючи із питання, жарту, який знімає нервову напругу, і закінчуючи монологом, необхідність якого диктується конкретною потребою. Сила професійної мовленнєвої імпровізації полягає не тільки у раптовості тих чи інших реакцій, але в їх оптимальності і результативності.

Можна погодитися з висловлюванням В.І.Загвязінського про те, що вчитель покликаний перебувати у постійній імпровізаційній готовності [109]. Вважаємо, що те ж саме стосується і фахівця соціальної роботи. Подібна психологічна установка диктується специфікою його професії.

Однією з важливих детермінант мовленнєвої поведінки соціального працівника є уміла організація діалогу, що дозволяє ефективно вирішувати різноманітні завдання: досягати взаєморозуміння, виявляти різні підходи в тлумаченні дискусійних проблем, створювати ситуації вільного вибору особистісної позиції, на основі зворотнього зв’язку вносити корективи в свої дії.

Слід відзначити, що не будь-яка розмова чи обмін репліками можуть вважатися дійсним діалогом, суть якого – плідне співробітництво. І в діловому, і в неформальному спілкуванні іноді проявляється явна чи прихована конфронтація, принципова незгода, коли співбесідники не слухають один одного, не знаходять спільної мови, переходять на монологи. Таке неузгоджене дисгармонійне спілкування перетворюється у псевдодіалог з низькою результативністю.

Мовленнєвій взаємодії соціального працівника і клієнта властива певна динаміка, у якій відповідальним етапом є «наведення психологічних мостів», намагання досягти згоди. Доцільно починати розмову з нейтральних проблем (останні політичні події, погода і т.д.). При цьому не слід вимагати негайних відповідей, уникати всього того, що може роз’єднати співбесідників. Наступний відповідальний етап – пошук спільних інтересів. Важливим подальшим етапом є прийняття рішення. І, нарешті, заключним етапом може бути спільне підведення підсумків, аналіз труднощів, планування подальших дій. Бажано закінчувати мовленнєвий контакт з клієнтом на оптимістичній ноті, щоб не залишити у



нього відчуття комплексу неповноцінності, тривоги, образи і т.д. Слід уникати ознак домінування в діалозі: зловживання монологічними висловлюваннями, нав'язування власної думки і беззаперечних готових рішень проблеми, нетерпимість до думки клієнта, небажання до кінця вислухати і зрозуміти співбесідника, зловживання зауваженнями, втручаннями у мовленнєву діяльність партнера.

Важливим у діалозі є вміння слухати.

В процесі нашого дослідження ми часто спостерігали значний ефект у взаємодії при поєднанні двох стилів слухання: нереклексивного і рефлексивного. Нереклексивне слухання - це прийом, який полягає в умінні вислухати індивіда, не перебиваючи його. Іноді це буває не дуже просто (особливо в тих випадках, коли соціальний працівник за типом темпераменту холерик, а досліджуваний - флегматик).

Але бувають ситуації, коли у людини виникає потреба “виговоритися”, висловитися до кінця, сказати, можливо, те, про що давно думалось, що найбільше хвилювало, пригнічувало, шукало виходу.

Звичайно, нереклексивне слухання зовсім не означає, що соціальний працівник на протязі всього акту спілкування справді не вимовить жодного слова. Навпаки, деякі незначні, доречні репліки підбадьорять співбесідника, допоможуть йому краще висловити свою думку.

Нереклексивне слухання допомагає у тих випадках, коли індивід через якісь причини відчуває труднощі у висловлюванні своїх думок. Він може говорити довго, незрозуміло, плутаючи, повторюючись. Складається враження, що він ніби навіпамачки пробирається до основного, підходить до нього то з одного, то з другого боку, перевіряє реакцію на кожен свій новий крок у словесному лабіринті, ніби вирішуючи для себе питання: а чи варто говорити далі?

Тут доцільно використати короткі репліки: «так», «зрозуміло», «цікаво» і т.п., які стимулюють людину до подальшого розвитку думки.

Ні в якому випадку недопустимі репліки: «чи не можна коротше», «ближче до справи» і т.д.

Нереклексивне слухання часто сприяє тому, що індивід розповідає навіть більше, ніж хотів спочатку.

Проте у багатьох випадках спілкування соціального працівника з клієнтом метою налагодження взаємовідносин, взаєморозуміння недостатньо тільки нереклексивного слухання.

Наприклад, в індивіда немає бажання розмовляти, висловлюватися, виговорюватися, розповідати про свої проблеми. Він розмовляє скупко, неохоче. В таких випадках нереклексивне слухання не може

бути ефективним.

Інший тип слухання - рефлексивне, суть якого в активному вислуховуванні співбесідника, у використанні словесної форми для підтвердження того, про що говорить співбесідник.

Одним з ефективних прийомів рефлексивного слухання є уточнення. Соціальний працівник час від часу перериває монолог клієнта уточнюючими питаннями, що свідчать про його зацікавленість змістом розмови.

Такі питання-уточнення, питання-звернення стимулюють до більш повного, точного, виразного викладення суті проблеми.

Це можуть бути такі уточнення, як: «Поясніть, будь ласка, ще раз, що ви маєте на увазі», «Я не зовсім вас зрозумів» і т.п.

У рефлексивному слуханні можна використовувати і такий прийом як «перифраз». Соціальний працівник формулює думку, яку висловив співрозмовник своїми словами. Наприклад: «Отже, ви вважаєте, що...», «Якщо я вас правильно зрозумів, то...».

Це дуже допомагає у спілкуванні в багатьох випадках, активізує процес спілкування, змушує співрозмовників глибше вникати у зміст сказаного.

Дуже складним видом мовленнєвої діяльності, який властивий і професійній діяльності фахівців соціальної роботи в ОВС, є спір, в процесі якого доводиться що-небудь заперечувати, доводити. Тільки висока культура цього виду діалогу може допомогти уникнути небезпеки перетворити розмову в конфлікт, сварку, викликати стан взаємного недовір'я і ворожнечі.

Культура спору забезпечується дотриманням таких правил: сприймання незгоди партнера по спілкуванню як природньої реакції, наслідку його критичного осмислення інформації; децентрація, тобто сприймання спірного питання з позиції опонента; врахування глибинних мотивів конфронтації (потреба в особистісному самоутвердженні, підвищенні статусу в колективі, емоційного збудження, стану психологічного дискомфорту в даний момент і т.д.); вираження доброзичливості по відношенню до опонента, незважаючи на його репутацію і статус; підкреслена ввічливість в особливо гострі моменти конфронтації; зацікавлене і уважне ставлення до будь-якої точки зору, іноді, на перший погляд, навіть абсурдної; контроль за емоційною тональністю спору; при аргументації своєї думки використання загальноприйнятих норм етикету, готовність визнати помилку, вибачитися; терпимість, поступливість у дрібницях, але не в принципових положеннях; домінування

експресії оптимізму.

Крім імпровізаційності, діалогічності важливим для фахівця соціальної роботи є експресивність, яка дозволяє посилити виразність слова. Культура мовленнєвої поведінки передбачає осмислення фахівцем своїх експресивних проявів, їх критичну самооцінку і свідоме використання можливостей мови у спілкуванні. Відмічено, що у багатьох людей проявляється стереотипність емоційного самовираження, що є небажаним для фахівців соціальної роботи.

Експресивність мовленнєвої поведінки зумовлена використанням виразних засобів різних рівнів.

На лексико-семантичному рівні вона залежить від вибору слів. Вираженню емоцій при цьому сприяють вигуки, частки, сполучники.

На синтаксичному рівні мовленнєва експресія зв'язана з використанням окличних, спонукальних конструкцій, незавершених речень, риторичних запитань, анафор (повторення слова чи граматичної конструкції на початку речення), епіфор (повтор слова чи словосполучення в кінці речення), інверсії.

Засобом виразності мовлення виступає образність і метафоричність слова, тобто оперування мовленнєвими формами, які мають переносний смисл.

Експресивність усного слова зумовлена комплексом невербальних проявів – інтонаційних, мімічних, жестикуляційних. Значення невербальних комунікацій надзвичайно велике, оскільки вони можуть виконувати всі основні функції мовленнєвих знаків і фактично замінити значну частину усного мовлення.

Цікаво відзначити, що мовчання може розглядатися як специфічний комунікативний знак, який виконує різні функції: контактну, яка реалізується в ситуації повного взаєморозуміння, коли слова зайві; дисконтактну, яка проявляється при відсутності взаєморозуміння, свідчить про відчуженість комунікантів; емотивну, яка допомагає передати різні емоційні стани: страх, здивування, захоплення і т.д.; інформаційну як сигнал згоди або незгоди, схвалення чи несхвалення і т.д.; стратегічну, коли виражається небажання говорити з певною метою; риторичну як спосіб домогтися уваги, надання особливої вагомості висловлюванню; оціночну як реакцію на дії і слова співбесідника; акціональну для вираження примирення, вибачення і т.д. Ці та інші функції мовчання як комунікативного знаку детально проаналізовані в роботі [110].

Аналізуючи експресію невербальної поведінки, у професійному спілкуванні можна визначити такі основні показники, які свідчать

про її своєрідність і культуру: інтонація, дикція, темп мовлення, сила голосу, тембр голосу, міміка, контакт очей, домінуючі фізіогномічні маски, жестикуляція, пози, дистантність, адекватність використання експресії ситуації спілкування і т.д. [111], [112].

В оволодінні експресивною культурою виділяються інтуїтивний, стереотипний і творчий рівні. При інтуїтивному рівні самовираженню характерна спонтанність, неусвідомленість, при стереотипному експресія усвідомлюється, але не відзначається глибокою самобутністю і майстерністю. Нарешті, при творчому рівні самовираження є усвідомленим, нестандартним, імпровізаційним, артистичним.

Культура невербальної експресії виражає рівень професійної майстерності спеціаліста соціальної роботи. Справжнього фахівця відрізняє здатність використання різноманітних засобів особистої експресії в професійних цілях.

## **ВИСНОВКИ**

Аналіз основних завдань і функціональних обов'язків працівників служби психологічного забезпечення свідчить про те, що переважна більшість з них передбачає, перш за все, ґрунтовні знання з основ загальної, вікової, соціальної, диференціальної психології, загальної і соціальної педагогіки.

Психологія і педагогіка в соціальній роботі виконують теоретичні і методологічні функції.

Знання індивідуально-психологічних, статево-вікових, етнічних особливостей людей, причин, що детермінують різні девіації і шляхи їх профілактики, розуміння суті соціально-психологічних явищ у макро– і мікро середовищі, закономірностей соціалізації, використання найрізноманітніших психолого-педагогічних методів і технологій дозволяє спеціалістам служби психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності ОВС успішно вирішувати завдання соціальної роботи в органах внутрішніх справ, основні напрямки якої можуть бути визначені як діагностико-корекційна, консультативна, виховна робота.

В ефективній реалізації завдань соціальної роботи в органах внутрішніх справ важливу роль відіграє культура професійного спілкування фахівців соціальної роботи.

### *Розділ III*

## **КАДРОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ**

### **3.1. Професійні вимоги до спеціалістів служби психологічного забезпечення в органах внутрішніх справ**

На сьогоднішній день професійні вимоги до працівників соціальних служб, в тому числі і служби психологічного забезпечення ОВС, досить високі.

Вони повинні мати хорошу професійну підготовку: знання в різних галузях психології, фізіології, педагогіки, права, медицини, інформатики, відзначатися високою загальною культурою і культурою спілкування, володіти інформацією про сучасні політичні, соціальні, економічні процеси, мати супербачення, тобто здатність передбачати наслідки своїх дій, відзначатися професійним тактом, здатністю викликати довір'я і симпатію у людей, володіти емоційною стійкістю, уміти приймати правильні рішення в будь-якій ситуації, іноді дуже непередбачуваній.

Як відзначає В.А.Поліщук [113], в більшості країн до претендентів навчатися соціальній роботі пред'являється ціла система вимог. Найбільш поширеними серед них є певні вікові обмеження (у Швейцарії, Німеччині, Фінляндії, США, Канаді) та певний освітній рівень (у США, Канаді, Австралії). В Австралії, наприклад, до претендентів навчатися соціальній роботі пред'являється вимога мати завершену університетську освіту, в США, Німеччині, Швейцарії та деяких інших країнах – вимога мати досвід практичної соціальної роботи.

Специфічні професійні вимоги до спеціалістів – пенітенціарних психологів детально проаналізовані в «Робочій книзі пенітенціарного психолога» за редакцією В.М.Синьова, В.С.Медведєва [114].

Є.І. Холостова та деякі інші вчені [24], [120] вважають, що соціальний працівник повинен мати навички педагогічної діяльності. Знання, уміння і навички соціальної роботи складають фундамент педагогічної культури спеціаліста соціальної сфери. До числа її структурних елементів відносять психолого-педагогічну спрямованість особистості, її педагогічні здібності, майстерність ділового спілкування, культуру

службової поведінки.

Передумовою для формування педагогічної культури соціального працівника є його педагогічні здібності. Їх задатки вважаються природженими. Вони проявляються в нахилах людини працювати з іншими людьми, мати до них інтерес, терпіння, витримку.

В.М.Синьов вважає особливо важливими для якісного виконання соціально-педагогічних функцій такі професійно-особистісні властивості працівників ОВС [115]:

- соціальна відповідальність, готовність прийти на допомогу у поєднанні з провідним місцем цінності служіння людям і закону у підсистемі духовно-аксіологічних властивостей особистості;
- перцептивні здібності (здатність швидко і адекватно розкрити інших людей, в тому числі емпатично, бути одночасно уважним до багатьох об'єктів);
- емоційна стабільність у поєднанні з умінням емоційно забарвлено передавати інформацію;
- особистісний динамізм (інтерактивність) як здатність впливати на інших людей;
- вольові якості;
- висока мовленнєва культура;
- здатність до антиципації (прогноз у розвитку подій, поведінки);
- креативність у поєднанні з професійними стереотипами діяльності.

В результаті вивчення нами професійно-особистісних властивостей спеціалістів служби психологічного забезпечення нами виділені як найважливіші такі якості:

Об'єктивність соціального працівника – особливо важлива властивість, оскільки соціальний працівник – людина і повністю виключити суб'єктивний фактор в його взаємовідносинах з клієнтами неможливо. Разом з тим соціальний працівник повинен дотримуватись об'єктивності, уміти відкинути власні емоції.

Чесність – необхідна якість соціального працівника, який завжди повинен говорити правду про становище клієнта, можливості вирішити його проблеми, про труднощі, які зустрічаються або зустрінуться в роботі, а також і про допущені помилки.

Совість – риса, яка проявляється як почуття моральної відповідальності за свою поведінку, потреба поступати у відповідності із своїми особистими уявленнями про добро, благо і справедливість, включає як раціональні, так і емоційні компоненти. Совість виконує функцію

регулятора поведінки, спонукаючи людину до творчих пошуків рішення завдань і застреігаючи від формального підходу до виконання професійних обов'язків.

Справедливість повинна постійно проявлятися у взаємовідносинах соціального працівника з клієнтами. Він може мати свої симпатії і антипатії, але вони не повинні позначатися на якості його роботи з різними людьми: які б почуття клієнт не викликав у соціального працівника, ставлення до нього завжди повинно бути рівним, доброзичливим, уважним, а його проблеми повинні оцінюватися адекватно.

Тактовність передбачає вміння соціального працівника усвідомлювати всі об'єктивні наслідки своїх вчинків і дій та їх суб'єктивне сприймання клієнтом, колегами та іншими людьми. Тактовність передбачає будувати свої дії таким чином, щоб не поставити кого-небудь в незручне становище, не принизити його, не образити.

Уважність і спостережливість необхідні соціальному працівнику в його щоденній практичній діяльності з людьми. Працюючи з клієнтом, соціальний працівник повинен звертати увагу на найменші зміни в його настрої, як позитивні, так і негативні. Хороший спеціаліст завжди помітить невпевненість, погане самопочуття, розгубленість клієнта, або ж його нещирість, що повинно наштовхнути соціального працівника на думку про необхідність перевірки отриманої від клієнта інформації.

Терпимість - обов'язковий принцип у взаємовідносинах соціального працівника і клієнта і разом з тим важлива властивість його особистості. Терпимість – це моральна якість, яка характеризує повагу у ставленні до інтересів, переконань, ідеалів, потреб, звичок інших людей. Терпимість соціального працівника базується на стійкому навикові приймати людину такою, якою вона є, визнавати її право бути самою собою, вести той спосіб життя, який вона вважає доцільним, якщо, звичайно, він не є соціально небезпечним, протиправним.

Витримка – це властивість, без якої ефективна професійна діяльність працівників соціальних служб неможлива. Працюючи з клієнтами, які нерідко перебувають у надзвичайно важких життєвих ситуаціях, соціальний працівник завжди повинен враховувати емоційний стан таких індивідів. Якщо клієнт роздратований, агресивний і дозволяє собі проявити негативні емоції по відношенню до соціального працівника, то останній ні в якому випадку не має права відповісти тим же.

Доброта соціального працівника має діяльнісний характер. Вона проявляється у намаганні створити сприятливі умови для життєдіяльності клієнта, його позитивного настрою, в умінні своєчасно надати

допомогу. Доброта соціального працівника проявляється не в тому, щоб жаліти клієнта, а в тому, щоб навчити його протистояти негативним явищам, долати труднощі, бути відповідальним за свою долю і долю близьких. Доброта зобов'язує соціального працівника говорити клієнту навіть неприємну правду, якщо це необхідно для успіху справи.

Любов до людей – без неї соціальний працівник ніколи не зможе стати близькою людиною для клієнта. В практиці соціальної роботи далеко не всі клієнти об'єктивно здатні викликати до себе любов. Проте соціальний працівник повинен уміти побачити в кожній людині щось позитивне, що може стати основою формування позитивних почуттів до неї. В той же час, працюючи з клієнтом, він зобов'язаний поводити себе так, щоб викликати позитивні почуття з боку клієнта до себе.

Самокритичність - обов'язкова властивість соціального працівника. Уміння аналізувати свою діяльність, бачити свої помилки і шляхи їх виправлення, давати об'єктивну оцінку своїм діям і поведінці – це властивість, яка дає можливість соціальному працівнику не тільки чесно виконувати свої обов'язки, але й вдосконалюватися у своїй професійній діяльності.

Адекватність самооцінки тісно зв'язана з самокритичністю. Соціальний працівник не повинен втрачати почуття реальності і переоцінювати свої можливості при здійсненні професійних функцій. Не менш небезпечною є і занижена самооцінка, тому що невіра в свої сили і можливості негативно впливає не тільки на результати діяльності, але й на стан клієнта та на суспільну думку про систему соціальної роботи в цілому.

Терплячість - необхідна властивість у щоденній діяльності соціального працівника, оскільки він працює з різними клієнтами, а деякі з них досить важкі у спілкуванні. Соціальний працівник повинен бути терплячим, готовим вислухати клієнта, який іноді кілька разів повторює одне і те ж, в розповіді якого часто важко вловити смисл. Головне – дати клієнту можливість висловитися по проблемі, яка хвилює його, зняти негативні емоції і спрямувати розмову в конструктивне русло.

Комунікативність – надзвичайно значима професійна властивість соціального працівника. Із спілкування починається знайомство з клієнтом, від комунікативних здібностей соціального працівника в значній мірі залежить в цілому успіх його діяльності.

Оптимізм особливо часто проявляється в діяльності працівника соціальних служб, оскільки йому нерідко доводиться працювати з людьми, які мають багато серйозних проблем. Він усвідомлює, що далеко не всі



проблеми можна вирішити з об'єктивних і суб'єктивних причин. Разом з тим він повинен оптимістично ставитися до людей, зберігати віру в справедливість, торжество добра, давати людям надію і віру на краще. Соціальний оптимізм має своїм джерелом переконаність соціального працівника у можливості здійснення соціальної справедливості, здатності людини до самовдосконалення.

Сила волі завжди необхідна соціальному працівникові в його практичній діяльності. Вона проявляється у здатності цілеспрямовано виконувати об'єктивно необхідні дії, не відступати перед перешкодами, доводити почату справу до кінця. Сила волі необхідна соціальному працівнику, щоб подолати пасивність клієнта, змінити його думку про себе, організувати його на вирішення завдань, зв'язаних з його проблемами.

Емпатія (співпереживання) – здатність розуміти іншу людину, її емоційні стани, проникати у внутрішній світ іншої людини. Практика показує, що дуже часто, звертаючись у соціальну службу за допомогою, клієнт в першу чергу сподівається знайти там співчуття, співпереживання.

Творче мислення - невід'ємна характеристика соціального працівника, адже в соціальній роботі немає абсолютно однакових ситуацій, ідентичних клієнтів. В кожному конкретному випадку соціальний працівник повинен приймати нестандартне рішення, щоб досягти найкращих результатів.

Прагнення до самовдосконалення повинно проявлятися не тільки в постійному бажанні спеціаліста рости в професійному плані, але і у самовдосконаленні духовному і моральному. Самовдосконалення соціального працівника - не самоціль. Його високий моральний і професійний рівень працює не тільки на нього самого, але і на клієнта, на кінцеві позитивні результати його діяльності.

Щодо інтелектуальних якостей, то зауважимо, що американський психолог Н.Таллент виділяє три типи інтелекту: [116]

*вербальний* – здатність оперувати словами, символами, числами, ідеями, логічними доказами;

*механічний* – здатність сприймати і розуміти зв'язки фізичних сил і елементів механізмів у практичних ситуаціях, швидко засвоювати принципи машинних операцій;

*соціальний* – здатність розуміти стани інших людей і передбачати розвиток різних соціальних ситуацій.

Соціальний інтелект проявляється у відчутті такту, в умінні завоювати симпатії інших людей і створювати сприятливу атмосферу

у взаємовідносинах з ними. Низький рівень розвитку даного типу інтелекту веде до ускладнень в пристосуванні до соціального оточення. Психолога, соціального працівника це стосується в першу чергу.

Соціальний інтелект – важлива складова людського взаєморозуміння. Іноді надзвичайно ерудований психолог з яскраво вираженим вербальним і слабо соціальним інтелектом не знаходить взаєморозуміння з людьми.

Західні дослідники Г.Марлоу, Д. Гілфорд та інші вчені характеризують соціальний інтелект як особливий вид людського інтелекту, який не можна виміряти з допомогою стандартизованих методик. Він принципово відрізняється від академічного інтелекту, що забезпечує об'єктивне відображення предметного світу. Д.Гілфорда і Г.Марлоу зробили цікавий висновок про незалежність функціонування цих видів інтелекту. Більше того, вони підкреслюють, що традиційна вербальна освіта, яку отримує спеціаліст, іноді може гальмувати розвиток соціального інтелекту.

Важливими характерними особливостями соціального інтелекту є:

- просоціальна спрямованість, готовність до співробітництва, особистісна зацікавленість у справах інших;
- соціальна самоефективність, як очікування успіху при вирішенні міжособистісних проблем;
- емпатійний інтерес, який забезпечує декодування невербальних ознак емоційних переживань;
- визначене ціннісне ставлення до себе та інших.

Соціальний інтелект як особлива властивість мислення дозволяє зрозуміти людину, проникнути в мотивацію поведінки, розпізнати істотні властивості особистості.

Стосовно темпераменту, то, безперечно, оптимальним варіантом є наявність сангвінічного типу.

Отже, на основі аналізу і узагальнення результатів досліджень багатьох вчених [117], [118], [119], [120] і наших власних досліджень можна запропонувати орієнтовний узагальнений психографічний портрет соціального працівника, в тому числі і спеціаліста служби психологічного забезпечення в органах внутрішніх справ:

1. Спрямованість особистості: потреба в спілкуванні з іншими людьми, інтерес до своєї роботи, бажання допомогти людям.

2. Інтелектуальні якості:

- а) аналітичність – реалістичність, інтуїція, прогностичність, кмітливність, критичність, гнучкість мислення;

- б) наявність соціального інтелекту (здатність розуміти стани інших людей, передбачати розвиток різних соціальних ситуацій);
  - в) освітній рівень: знання психології, педагогіки, геронтології, медицини, юриспруденції, соціології;
  - г) професійна компетентність: вона базується в основному на досвіді і умінні застосовувати теоретичні знання на практиці, це – знання і володіння технологіями і методами роботи, уміння правильно їх підбирати, враховувати індивідуально-психологічні, вікові особливості людей і ситуацію, в якій вони перебувають, уміння прогнозувати наслідки своїх дій.
3. Вольові якості: витримка, наполегливість, принциповість, мужність, сміливість, вимогливість до себе та інших.
  4. Властивості динамічності: активність, ініціативність, енергійність, уміння швидко зорієнтуватися в будь-якій ситуації.
  5. Особистісно-організаційні якості: добросовісність, дисциплінованість, відповідальність, об'єктивність, організованість, самокритичність, самостійність, впевненість в собі, чесність, щирість, громадянськість, уміння організувати роботу в складних ситуаціях.
  6. Особистісно-моральні якості: тактовність, ввічливість, делікатність, доброзичливість, дипломатичність, природність, привітність, терпимість, інтелігентність, привабливий зовнішній вигляд, чесність, об'єктивність, оптимізм.
  7. Особистісно-комунікативні якості: комунікативність, адаптованість, сумісність, готовність терпляче вислухати кожного, уміння вести бесіду, переконувати, поважати думку іншого, уміння сприймати проблему з позицій іншої людини, прагнення до співробітництва, готовність допомогти, уміння розв'язати конфлікт, установлювати контакти.
  8. Фактор психічного і фізичного здоров'я: психологічна стійкість, уміння проводити саморелаксацію, самозахист, відсутність серйозних захворювань нервової і серцево-судинної системи.

Згідно з даними нашого дослідження, всі вище згадані професійно-особистісні якості працівника служби психологічного забезпечення мають винятково важливе значення в його професійній діяльності, проте особливої уваги, на нашу думку, заслуговує така властивість як спрямованість особистості на іншу людину. Спрямованість на людину означає, що в системі цінностей, ціннісних орієнтацій працівника служби психологічного забезпечення в центрі знаходиться не гіпертрофоване “я”, а “ти”, тобто інша людина.

Уміння зрозуміти іншу людину, об'єктивно оцінити її, тактовно вказати на недоліки і допомогти їх виправити – важлива властивість спеціаліста соціально-психологічної роботи.

Отже, специфіка діяльності соціального працівника вимагає органічного поєднання відповідних професійних і особистісних якостей, особливої компетентності: методичної, соціальної, організаторської. Методична компетентність – володіння спеціальним професійним інструментарієм – технологіями, методами соціальної роботи. Соціальна компетентність полягає в соціальній зрілості особистості спеціаліста, наявності у нього власної професійної позиції.

Організаторська компетентність включає в себе організаційні уміння, цілеспрямованість, самоорганізованість, здатність своєчасно приймати рішення.

На жаль, як виявлено нами, професійна компетентність багатьох соціальних працівників, в тому числі і працівників служби психологічного забезпечення органів внутрішніх справ, на сьогоднішній день не є достатньою для ефективної роботи.

Особливо часто серед працівників соціальних служб, в тому числі й в ОВС, спостерігається відсутність методичної компетенції. Це зумовлено тим, що дипломованих спеціалістів в сфері соціальної роботи не вистачає, в багатьох соціальних службах працюють люди, які не мають відповідної професійної підготовки. Їх діяльність іноді відзначається непослідовністю, непродуманістю, неграмотністю при застосуванні тих чи інших соціальних технологій.

Відсутність соціальної компетенції найчастіше спостерігається у молодих спеціалістів, вчорашніх випускників. Іноді наявність диплома про психологічну освіту не може компенсувати в повній мірі відсутність життєвого досвіду і навичок практичної діяльності.

Досить складною в цьому плані є ситуація в соціально-психологічній службі органів внутрішніх справ, де переважна більшість працівників поки що не мають відповідної фахової підготовки.

Отже, проблема підготовки кадрів для забезпечення соціальної роботи в найрізноманітніших соціально-психологічних службах є надзвичайно актуальною на сьогоднішній день.

### **3.2. Професійна підготовка кадрів для соціальних служб**

На сьогоднішній день професія соціального працівника є вже загальновизнаною не тільки в усьому світі, але й в Україні.

Визнання цієї професії і здобуття нею відповідного статусу зайняло не одне десятиліття. Для того, щоб цей історичний процес відбувся, необхідно було пройти основні стадії професіоналізації, до яких відносять: перетворення діяльності в основне заняття для цілої групи людей; організація спеціальних навчальних закладів даного профілю; формування професійної асоціації; політична кампанія, спрямована на прийняття законодавчих актів, які дають професійній асоціації офіційні повноваження; розробка і затвердження етичного кодексу професії [121].

Група, яка претендує на професійний статус, намагається схилити суспільну думку до визнання того, що: складність даного виду діяльності вимагає спеціальної освіти; тільки особи, які отримали таку спеціальну підготовку, здатні здійснювати діяльність на належному рівні; ті соціальні потреби, які обслуговує дана діяльність, настільки важливі, що виправдовують прагнення до високого рівня професійної компетентності.

У відповідності з цим, професіоналізацію соціальної роботи можна розглядати як історичний процес, в результаті якого цей вид діяльності набував рис, що зближували його з визнаними професіями.

Реалізація ідеї професіоналізму у XX столітті привела до виникнення професії соціального працівника. Великобританія і США - були тими країнами, де соціальна робота вперше оформилася як особливий вид діяльності, а згодом була поставлена на професійну основу. У Великобританії професійна підготовка соціальних працівників розпочалась із 90-х років XIX століття з лекційної і практичної роботи, пов'язаної з діяльністю Товариства благодійності в Лондоні. Та все ж заснування першого учбового закладу, професійно орієнтованого на соціальну роботу, відбулося в Амстердамі, де в 1899 році був відкритий перший у світі Інститут підготовки соціальних працівників. На початку XX століття в Європі і Америці вже діяло 14 шкіл соціальної роботи [122]. У США цю професію зразу стали називати соціальною роботою, а в країнах Європи - соціальною медициною. З часом і в Європі перейшли до американського варіанту її назви, і тепер вона визнана у всьому світі.

Отже, професія соціального працівника отримала свій початок з благодійних організацій США і Європи. Завдяки своїй неформальній діяльності активісти цих організацій набули досвіду, який давав їм

змогу не лише покращувати зміст соціальної допомоги, а й визначити напрямки на перспективу, розробляти наукові методи, започаткувати спеціальну підготовку кадрів.

Відзначимо, що поняття “кадри” і “спеціалісти” співпадають за змістом стосовно заміщення тими і другими певних посад і чіткого переліку обов’язків у відповідності з певною сферою діяльності. В той же час, поняття “кадри” – більш узагальнене, абстрактне. “Спеціаліст” – величина реальна, і ця величина визначається певним рівнем знань, умінь, навичок конкретного виду діяльності. Кадри вирішують багатопрофільні завдання. Не існує кадрів взагалі. Вживання цього терміну показує на приналежність спеціалістів до певного відомства, служби.

На думку Л.В.Топчія, цінність кадрів в значній мірі залежить від об’єктивних передумов, їх приналежності до того чи іншого відомства, їх місця і ролі у забезпеченні соціальної роботи, що зумовлює формування певних службових і ділових якостей [123].

Службові якості – це відданість своїй підсистемі, в тому числі тій конкретній соціальній службі (установі), де працює спеціаліст; засвоєння ним професійно-етичного кодексу спеціаліста по соціальній роботі; лояльність по відношенню до керівництва системи на всіх рівнях; ідентифікація індивідуальної діяльності з діяльністю всієї служби соціального закладу; відчуття своєї приналежності до працівників даної установи, відомства, галузі; участь в розробці і реалізації соціальної політики, в розвитку конкретного напрямку соціальної роботи; моральна відповідальність перед суспільством, колегами за результати соціальної роботи в конкретному відомстві, соціумі.

Ділові якості – намагання відповідати найвищим вимогам професійної майстерності; професійна кваліфікація, яка відповідає наявному диплому (сертифікату); знання системи соціальної роботи в цілому, конкретної соціальної служби (закладу); морально-психологічні якості працівників, які сприяють інтеграції діяльності закладу з потребами працівників і спеціалістів соціальної роботи; співробітництво соціальних працівників з іншими спеціалістами (медиками, педагогами); гуманістична спрямованість діяльності; намагання будувати свої відносини, здійснювати роботу на основі закону, поваги і довір’я до людей.

Нова парадигма соціальної роботи, яка визначає сучасне бачення соціального працівника як головного суб’єкта професійної діяльності в соціальній сфері, висуває систему вимог до кваліфікації і морально-етичної поведінки спеціалістів соціальної роботи. На соціальних працівників покладаються великі надії, але до них пред’являються і високі вимоги.

Професійна діяльність соціального працівника відображає в своєму змісті, способах реалізації, видах, формах існування не тільки специфіку країни, але і особливості ситуації в соціально-економічній сфері суспільства, особливості специфічного періоду розвитку країни. Разом з тим, вимоги до соціального працівника відзначаються варіативністю в залежності від сфери реалізації соціальної роботи.

Формування певних професійних якостей також визначається специфікою тієї соціальної групи населення, тим контингентом людей, з яким працює спеціаліст соціальної роботи.

Конкретні напрямки соціальної роботи, суб'єктами яких сьогодні є не тільки традиційні соціальні працівники, але й медики, педагоги, психологи, працівники органів внутрішніх справ, пред'являють специфічні вимоги до професіоналізму спеціалістів соціальної роботи.

Зростаючі потреби в соціально-економічній підтримці населення, медико-соціальної допомозі, психо-соціальної профілактиці і реабілітації, соціально-педагогічній діяльності, соціально-правовій і соціально-побутовій роботі логічно диктують необхідність в кожній конкретній модифікації різновидностей соціальної роботи формування тих чи інших професійних властивостей соціального працівника. Все це неминуче приводить до думки про необхідність формування у майбутнього соціального працівника специфічних професійних якостей, спеціалізації соціальних працівників. Це абсолютно зрозуміло, оскільки специфіка роботи, скажімо, з дітьми, сім'єю, інвалідами, людьми похилого віку, сильно відрізняється від специфіки роботи в службі психологічного забезпечення ОВС. Правда, відзначимо, що коло обов'язків служби психологічного забезпечення таке широке, що передбачає в окремих випадках і роботу з інвалідами (випадки службового травматизму працівників ОВС, внаслідок яких наступила інвалідність, психічні зрушення і т.п.), з людьми похилого віку (пенсіонери ОВС), з сім'ями працівників органів внутрішніх справ.

Очевидно, найбільш оптимальним підходом до проблеми підготовки кадрів для системи соціально-психологічних служб є підготовка спеціалістів соціальної роботи широкого профілю, які мають фундаментальні вузівські знання з основ наук, в поєднанні із спеціалізацією в професійній підготовці. До речі, це дозволить соціальному працівнику в умовах сьогоденного нестабільного, динамічного життя працювати у різних сферах соціальної роботи.

Саме такий підхід ми мали змогу спостерігати при вивченні особливостей підготовки спеціалістів соціальної роботи у Великобританії (Департамент соціальної роботи університету м.Данді).

Після загальної підготовки майбутні фахівці соціальної роботи мають можливість спеціалізуватися у правоохоронних органах, системі освіти, медицині і т.п.

На сьогоднішній день в Україні започаткована підготовка кадрів для соціальної роботи: бакалаврів, спеціалістів, магістрів. Вони отримують знання в галузі гуманітарних і соціально-економічних наук (філософія, історія, педагогіка, право, політологія та ін.); загальнопрофесійних дисциплін (теорія соціальної роботи, методи і технології, психологія, психодіагностика, соціологія, етика соціальної роботи, валеологія, менеджмент і т.п.), дисциплін спеціалізації (соціальна робота з дітьми і молоддю; з сім'єю; з людьми похилого віку; інвалідами і т.п.)

Проте достатня кількість дипломованих спеціалістів соціальної роботи в країні появиться не скоро. Для цього потрібен час і значні матеріальні ресурси.

Що стосується підготовки фахівців соціальної роботи для органів внутрішніх справ, то на сьогоднішній день їх готує Університет внутрішніх справ в Харкові, зосередивши основну увагу на фахівцях-психологах ( в 1994 р. тут розпочата підготовка слухачів за фахом “соціальна робота”), Університет внутрішніх справ в м.Києві.

Вважаємо, що одним з можливих шляхів підготовки спеціалістів соціальної роботи для органів внутрішніх справ могла б бути перепідготовка осіб споріднених спеціальностей, які бажають працювати в системі психологічного забезпечення ОВС, або вже працюють там, маючи вищу освіту.

Вищі навчальні заклади, в яких є кафедри психології і педагогіки, соціальної роботи, могли б надати допомогу на місцях у перепідготовці кадрів.

Саме таким чином нами організована перепідготовка кадрів для служби психологічного забезпечення в УВС Закарпатської області.

Відповідна угода щодо співробітництва підписана з кафедрою соціальної роботи юридичного факультету Ужгородського національного університету. Протягом двох років працівники служби психологічного забезпечення відвідували лекції і практичні заняття, проходили перепідготовку з соціальної роботи, згідно розробленої програми, яка включала вивчення таких основних курсів і спецкурсів:

1. Вступ до спеціальності.
2. Основи психології і педагогіки.
3. Основи вікової і педагогічної психології.
4. Основи соціальної психології.
5. Основи психодіагностики.



6. Основи психологічного консультування.
7. Основи психотерапії.
8. Основи психології праці.
9. Основи соціально-психологічного тренінгу.
10. Основи практичної соціології.
11. Основи психології спілкування.
12. Інформатика в соціальній роботі.
13. Основи конфліктології.
14. Основи профорієнтаційної роботи.
15. Математико-статистичні методи в психолого-педагогічних дослідженнях.

В проведенні занять взяли участь, крім викладачів УжНУ, також викладачі з Великобританії і Бельгії, які співробітничать з кафедрою соціальної роботи УжНУ в рамках програми ТЕМПУС-ТАСІС, яка фінансується Європейським Співтовариством.

Відзначимо, що в процесі навчання виникають певні труднощі, пов'язані з тим, що, як цілком слушно зауважує Т.І.Левченко [124], навчальні програми не можуть повністю визначити зміст жодного предмета. Існує теорія співвідношення змісту програми з фактичним рівнем знання, заснована на методах інформаційної теорії навчання. Одним з елементів цієї теорії є понятійний психологічний тезаурус того, хто навчається, - це поняття, знаки теорії і т.д. засвоєні ним, які ввійшли в його пам'ять, стали суттєвим інтелектуальним надбанням.

Співвідношення тезаурусу того, хто навчається, і того, хто навчає, відіграє велику роль в навчанні. Навчальна матеріал не може бути однаково інформативним для тих, у кого обмежений тезаурус і для тих, у кого він високий. Отже, слід знаходити оптимальний інформативний текст для тезаурусів всіх слухачів.

Як правило, на сьогоднішній день існують такі основні підходи стосовно підвищення кваліфікації кадрів:

1. Фрагментарний підхід, який не вимагає спеціальних інвестицій, не зв'язаний з цілями конкретних організацій.
2. Формалізований підхід, коли підвищення кваліфікації розглядається як частина кар'єри, поєднується з ресурсними потребами установи, підприємства і особистісними потребами та інтересами суб'єкта.
3. Цільовий підхід, коли підвищення кваліфікації тісно зв'язане із стратегією організації, коли має місце співпадання цілей того, хто навчається з цілями організації, яка зацікавлена в результатах роботи, але не нав'язує своїх директив, а представляє свободу вибору працівнику, який бажає підвищувати кваліфікацію.

Ситуації вільного альтернативного вибору забезпечують самодетермінацію навчальної діяльності, стимулюють внутрішню мотивацію, підтримують потребу в саморегуляції, самокорекції, автономії суб'єкта навчання.

Підкреслимо, що вже сьогодні і, особливо в найближчому майбутньому, повинна істотно зрости роль самоосвіти, яка тісно зв'язана з проблемами самореалізації, саморегуляції, самовдосконалення особистості і відіграє важливу роль у системі підвищення кваліфікації, коли суб'єкт не відчуває потреби в контролі, зовнішньому управлінні, оскільки володіє достатньо високою внутрішньою мотивацією навчання, високим рівнем самоконтролю, самодисципліни. В зв'язку з цим в процесі перепідготовки фахівців соціальної роботи ОВС ми виходили з того, що необхідно формувати готовність до постійної самоосвіти, поповнення знань в різних галузях науки, пов'язаних із спеціальністю, оскільки найбільшу цінність мають ті знання, які здобуті самостійно.

Щоб постійно поповнювати знання, підвищувати кваліфікацію, людина повинна вміти самостійно вчитися. В зв'язку з цим необхідно навчати не тільки якомусь предмету, але і методам оволодіння його основними поняттями, інформацією, вміннями, навичками, роботі з різними джерелами інформації. Необхідно навчати спрямованій на самовдосконалення діяльності, яка зв'язана з умінням усвідомлювати цілі, правильно формулювати їх, знаходити нові неординарні шляхи їх досягнення. Критерієм кінцевої результативності цього процесу є оволодіння змістом на рівні його творчого застосування і сформованості мотивації до продовження самостійним оволодінням знаннями.

Значні можливості для перепідготовки спеціалістів в цілому і соціальної роботи зокрема, можна знайти в сучасних інноваційних навчальних технологіях, до яких, на нашу думку, в першу чергу, слід віднести дистанційне навчання.

Дистанційне навчання – це система підготовки спеціалістів ХХІ століття, яка характеризується високим професіоналізмом.

На сьогоднішній день дистанційне навчання набуло значного поширення у багатьох країнах світу і з кожним роком його популярність зростає.

Дистанційні навчальні технології активно застосовуються як у цивільній освіті, так і у військовій. Найбільшого розвитку вони, звичайно, досягли у сфері цивільної освітньої діяльності.

Дистанційне навчання є дуже близьким до заочного навчання, яке найбільшого розвитку досягло у сфері вищої освіти.

Чим же відрізняється дистанційна форма навчання від заочної? На

думку Є.С.Полата, М.В.Моїсеєва та ін. [125], основна різниця полягає в тому, що при дистанційному навчанні створюється можливість організації сучасного навчального процесу з усіма атрибутами, які характеризують даний процес як навчальний (можливість пояснення, роз'яснення навчального матеріалу викладачем, можливість спілкування викладача і студентів, а також студентів між собою на протязі всього періоду навчання, проведення обговорень, виконання науково-дослідних завдань і т.п.), і факторами, які визначають цей процес як навчальний (можливість організації активної пізнавальної діяльності кожного студента; забезпечення ефективного зворотного зв'язку, інтерактивності; забезпечення індивідуалізації і диференціації процесу навчання, формування стійкої мотивації навчально-пізнавальної діяльності).

Отже, дистанційна освіта - це організований по певних темах, навчальних дисциплінах навчальний процес, який передбачає активний обмін інформацією між учнями і викладачами, а також між самими учнями, і який максимально використовує сучасні засоби нових інформаційних технологій (аудіовізуальні засоби, персональні комп'ютери, засоби телекомунікації).

Дистанційне навчання - це навчання без кордонів, відкрите і доступне для всіх, незалежно від того місця, де людина живе, навчання, а не самоосвіта. Дистанційне навчання використовує як технологічну основу сучасні засоби нових інформаційних технологій і засоби масової комунікації - як звичні (радіо, телебачення, факс), так і нові (аудіо-, теле- і відеоконференції, комп'ютерні телекомунікації і т.п.) [126], [127].

Саме використання найсучасніших ефективних комунікативних технологій, які дозволяють забезпечувати постійну взаємодію між учасниками навчання, в значній мірі відрізняє дистанційне навчання від заочного.

Які ж основні педагогічні положення лежать в основі побудови курсу дистанційного навчання?

Перш за все, в центрі процесу навчання перебуває самостійна пізнавальна діяльність того, хто навчається. Навчання, самостійне оволодіння знаннями стало сьогодні потребою людини. Отже, необхідна гнучка система освіти, яка дозволяє отримувати знання там і тоді, коли це зручно кожному індивіду. В той же час важливо не тільки оволодіти певною сумою знань, але й навчитися самостійно набувати нових знань, працювати з інформацією, оволодівати способами пізнавальної діяльності.

Самостійне оволодіння знаннями не повинно бути пасивним, навпаки, з самого початку індивід залучається до активної пізнавальної

діяльності, яка передбачає практичне застосування цих знань.

Організація самостійної діяльності передбачає використання найновіших педагогічних технологій, які стимулюють розкриття внутрішніх резервів кожного індивіда, який навчається (проблемні методи, модульне навчання і т.п.).

Дистанційне навчання, індивідуалізоване в своїй основі, не виключає разом з тим можливість широкої комунікації тих, хто навчається.

Система дистанційного навчання конкретного навчального закладу може включати такі види забезпечення:

Програмне – мережеві системні програми, комп'ютерні навчальні програми, інструментальні середовища для створення навчальних програм.

Технічне – персональні ЕВМ для організації сервера, персональні і мережеві комп'ютери.

Інформаційне – конспекти лекцій, підручники, посібники та інші методичні матеріали на паперових і магнітних носіях, довідники, різні бази даних по методичних матеріалах, оперативних даних, кадрах.

Методичне – методики, рекомендації по технологіях дистанційного навчання з врахуванням дидактичних і психологічних аспектів.

Організаційне – нормативні документи держави і організації, які визначають структуру організації, яка проводить дистанційне навчання.

На сьогоднішній день існує кілька моделей дистанційної освіти, які використовують як традиційні засоби, так і засоби нових інформаційних технологій: телебачення, відеозаписи, друковані посібники, комп'ютерні телекомунікації та ін.

Незважаючи на деякі відмінності в моделях дистанційної освіти, всі вони мають за мету дати можливість тим, хто навчається, поповнити свої знання в різних галузях науки, отримати атестат, ту чи іншу кваліфікацію на основі результатів відповідних екзаменів.

Розробка моделей була проведена Тунінгою і Сейненом (R.S.J.Tuninga і I.B.J.Seinen) [128].

На нашу думку, сьогодні в Україні найбільшого поширення можуть набути такі форми отримання освіти засобами дистанційного навчання, як модель “кейс” – технології і кореспондентське навчання, оскільки їх реалізація не вимагає високого рівня комп'ютеризації, технічної оснащеності, а базується в основному на використанні спеціально розроблених друкованих матеріалів. Можливим є також поєднання цих двох моделей. Широке використання мережі ІНТЕРНЕТ, мобільних персональних комп'ютерів в дистанційному навчанні в найближчі роки видається нам дещо проблематичним в Україні.

До речі, в багатьох західних країнах, технічна оснащеність яких набагато вища, ніж в Україні, успішно здійснюється дистанційне навчання на основі використання переважно друкованих матеріалів.

Нами вивчені особливості організації дистанційного навчання на факультеті соціальної роботи університету м.Данді (Великобританія), який на протязі 1996 - 1999 рр. був партнером Ужгородського національного університету у програмі ТЕМПУС-ТАСІС, а в 2001 р. УжНУ знову отримав грант ТЕМПУС на створення мережі закладів, які готують спеціалістів соціальної роботи.

Матеріали, розроблені відділенням соціальної роботи університету м.Данді, включають пакети з навчально-методичною інформацією з основних блоків (модулів) програми підготовки спеціалістів соціальної роботи [129]. В пакет входить перш за все навчально-методичний посібник, який має специфічну структуру. У ньому пропонується мінімум основних теоретичних положень, які необхідно просто засвоїти, оскільки вони здебільшого є аксіоматичними. Більшість теоретичних положень мають проблемний характер і вимагають творчого опрацювання, критичного аналізу. Як правило, після кожного важливого теоретичного положення можна знайти посилання на відповідну наукову літературу, де дана проблема висвітлюється більш детально.

В посібнику містяться спеціальні завдання і запитання. Виконання їх вимагає певних теоретичних знань, іноді й практичного досвіду роботи. Причому, питання і завдання передбачені окремо для тих, хто вже працює в системі соціальної служби (група А) і для тих, хто не працює тут, але бажає отримати знання з основ соціальної роботи, можливо, навіть, не з метою використання їх у професійній діяльності, а для того, щоб більш ефективно виховувати дітей вдома, чи доглядати за немічними батьками, родичами-інвалідами і т.п. (група Б).

В ряді завдань студентам пропонується визначити і обґрунтувати конкретні шляхи покращення роботи соціального закладу, де працює студент, або ж системи соціальної служби в цілому.

Деякі завдання передбачають проведення певної практичної роботи з наступним теоретичним узагальненням результатів.

Іноді пропонуються для розгляду і аналізу конкретні життєві випадки.

Спеціальний збірник з прикладами випадків соціальної роботи є обов'язковою складовою частиною блоку-модуля. Як правило, випадки пропонуються з реальної практики роботи, або з літературних джерел.

Крім вищезгаданого навчально-методичного посібника і збірника випадків, пакет матеріалів дистанційного навчання містить також

збірник всіх нормативно-правових державно-урядових документів, які стосуються соціальної роботи, її конкретних галузей, з чіткими посиланнями на те, де, коли, ким були прийняті ці документи, де і коли вони були опубліковані.

Пакет матеріалів включає також аудіо-матеріали. Це можуть бути інтерв'ю людей, які зайняті в системі соціальної служби. Іноді - це сюжети конкретних життєвих прикладів надання соціальної допомоги клієнтам.

Обов'язковою складовою пакета є тлумачний словник термінів, а також перелік нормативно-правових документів.

Студент, який вирішив навчатися дистанційним методом, купує пакети з навчально-методичними матеріалами безпосередньо в університеті або ж отримує їх поштою вдома, згідно попередньо зробленого замовлення. Матеріали можна отримати також в бібліотеці університету.

В процесі роботи над матеріалами студент має право на консультування у викладачів, які працюють в університеті і забезпечують дистанційне навчання, або звертатися в соціальні заклади за місцем проживання.

Студенти працюють над матеріалами стільки, скільки вважають за потрібне. Після цього вони дають відповіді на контрольні запитання, виконують запропоновані завдання і відсилають звіти в університет для перевірки і оцінювання. Якщо по одному блоку завдань отримана позитивна оцінка, студент переходить до опрацювання іншого блоку. Якщо ж оцінка незадовільна, він має можливість доопрацювати завдання.

Слід відзначити, що оцінювання не обмежується простим виставленням тої чи іншої оцінки. Власне, робота студента оцінюється тільки як “зараховано” або “не зараховано”. Але при цьому завжди має місце дуже детальне коментування виконаної роботи, відзначення її сильних і слабких сторін, пропозиції щодо покращання роботи.

Невід'ємною частиною підготовки спеціалістів соціальної роботи в процесі дистанційного навчання є їх практична діяльність в соціальних закладах, якій надається дуже важливе значення.

Кінцеве оцінювання проводиться на основі врахування результатів контрольних робіт, відгуків про роботу студента в соціальному закладі і співбесіди.

Спеціальні пакети матеріалів для дистанційного навчання розроблені і для системи правоохоронних органів[130].

Використання такої форми перепідготовки працівників соціальних служб в Україні, в тому числі і фахівців служби психологічного забезпечення ОВС, могло б набути поширення і в нашій країні, причому, в

найближчі роки, що дало б змогу зекономити час і зменшити матеріальні витрати на підготовку спеціалістів.

Розробка навчальних матеріалів для системи дистанційного навчання розпочата на кафедрі соціальної роботи юридичного факультету Ужгородського національного університету [131].

Якнайшвидше впровадження системи дистанційного навчання в підготовку і перепідготовку кадрів для соціальної роботи та деяких інших спеціальностей - надзвичайно важлива на сьогоднішній день проблема. Проте її успішне вирішення залежить від того, наскільки успішно будуть розв'язані такі завдання: розробка нормативно-правового забезпечення дистанційного навчання; визначення основних принципів організації і функціонування єдиної в країні системи дистанційного навчання, що, в свою чергу, не повинно перешкоджати самостійності освітніх закладів і розвитку варіативних форм дистанційного навчання; формування організаційно-управлінської структури системи дистанційного навчання і фінансових механізмів, які б забезпечували її розвиток; розробка теоретичних, науково-психологічних основ і конкретних методик дистанційного навчання з врахуванням соціо-культурної, професійної, етнічної, вікової специфіки тих, хто буде використовувати дистанційне навчання; розробка критеріїв, засобів і систем контролю, якості дистанційного навчання; формування відповідної матеріально-технічної бази, в тому числі для розробки і репродукування методичних матеріалів, програм, курсів; створення системи інформаційно-аналітичного і маркетингового забезпечення дистанційного навчання, проведення відповідної рекламної роботи, спрямованої на ознайомлення населення з принципами функціонування, можливостями і перевагами дистанційного навчання; створення системи підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації кадрів, які працюють в системі дистанційного навчання; розвиток широкого міжнародного співробітництва в області дистанційного навчання та ін.

### **3.3. Соціально-психологічний тренінг у підготовці фахівців соціальної роботи ОВС**

Серед методів практичної психології одним з найбільш адекватних завданням підвищення професійної психологічної компетентності працівників соціальних служб сьогодні визнаються активні групові методи навчання, які в науковій літературі переважно позначаються терміном "соціально-психологічний тренінг" (надалі - СПТ). Ці методи можуть бути успішно використані у професійній підготовці і перепідготовці фахівців соціальної роботи в органах внутрішніх справ.

Створення групових психологічних методів впливу почалося понад п'ятдесят років і базується на результатах психологічних досліджень і узагальненні практичного досвіду взаємодії людей у галузях медицини, психології, педагогіки, мистецтва, управління.

Безпосереднім джерелом виникнення практики групового тренінгу були рольові ігри Джекоба Леві Морено (J.L.Moreno), теорія групової динаміки Курта Левіна (K.Lewin), недирективна або центрована на клієнті концепція Карла Роджерса (C.Rogers), експериментально-дослідницька робота Манфреда Форверга щодо змін установок особистості у сфері спілкування та ін.

У 20-х роках минулого століття один із перших теоретиків і практиків групової психологічної роботи Дж. Морено започаткував широко відомий сьогодні метод психодрами. В основу психодрами була покладена ідея інсценування особистісного досвіду людини через програвання ролей на "сцені" у певним чином імітованих умовах, спрямованих на активізацію психічних процесів учасників групи. Програвання ролей або імітаційне моделювання поведінки в психодрамі стали прототипом "рольових ігор" – одного з базових методичних засобів, який активно застосовується сьогодні в тренінгових програмах.

В 30-х роках К.Левін, досліджуючи суспільні процеси у природних умовах дійшов висновку, що більшість ефективних змін в установках і поведінці особистості відбуваються у груповому, а не в індивідуальному контексті. Щоб виявити і змінити свої установки, виробити нові форми поведінки людина, на думку Левіна, повинна подолати свою аутентичність і навчитись бачити себе так, як її бачать інші [132, 67].

Перші групи тренінгу були організовані у 1946 році учнями К.Левіна в місті Беттеле (США) і отримали назву Т-груп. В задачі Т-груп входило навчання управлінського персоналу ефективній взаємодії, вмінню керувати, розв'язувати конфлікти в організаціях, зміцнювати згуртованість групи.

Успішна робота К.Левіна і його співробітників в лабораторії міжгрупових відносин призвела до створення у 1947 році в США Національної лабораторії тренінгу. Дослідження в рамках лабораторії сприяли появі великої кількості форм психологічної роботи, різних модифікацій Т-груп, зокрема, групи сенситивності, групи тренінгу базових навичок, орієнтованих на з'ясування життєвих цінностей людини, посилення почуття її самоідентичності.

У 60-ті роки до групових форм психологічної роботи звернувся К.Роджерс, відомий як автор недирективної терапії або терапії, центркованої на клієнті. Розвиваючи гуманістичний підхід в рамках групової



роботи, Роджерс запропонував недирективний стиль управління групою і розробив концепцію “основної зустрічі”. На відміну від Т-груп групи основної зустрічі зосереджують увагу не на груповому процесі або процесі розвитку навичок міжособистісної взаємодії, а на пошуках автентичності і відкритості у взаєминах з іншими.

На традиціях гуманістичної психології К.Роджерса виник рух тренінга соціальних і життєвих цінностей (social/life skills training), який застосовується для професійної підготовки менеджерів, військовослужбовців, вчителів з метою їх психологічної підтримки і розвитку.

На початку 70-х років в Лейпцігському і Йенському університетах (Німеччина) під керівництвом М.Форверга на основі рольових ігор з елементами драматизації був розроблений новий метод навчання, який отримав назву соціально-психологічний тренінг. Велика експериментально-дослідницька робота дозволила Форвергу зробити висновки про ефективний вплив СПТ на підвищення міжособистісної компетентності за рахунок інтеріоризації (засвоєння) змінених установок особистості і їх перенесення на професійну діяльність. Практичною сферою застосування нового методу переважно стала робота з фахівцями соціономічної групи професій.

З моменту свого виникнення активні групові методи навчання зайняли чільне місце у професійній підготовці фахівців за кордоном, а, починаючи з 90-х років ХХ століття, інтенсивно поширюються і в Україні.

Для позначення їх різноманітних форм, близьких за змістом, у вітчизняній літературі використовується доволі широке коло більш-менш еквівалентних термінів: соціально-психологічний тренінг, активні групові методи навчання, тренінг інтенсивного спілкування, психокорекційні групи, групи активного навчання, тренінг партнерського спілкування, психологічний тренінг тощо. Поміж ними найбільш вживаним, хоча і абсолютно адекватним, в країнах СНД сьогодні є соціально-психологічний тренінг.

В наш час основними напрямками розвитку практики тренінгу на теренах СНД стали:

- а) поведінковий, орієнтований на розвиток спеціальних навичок (комунікативних, вміння вирішувати міжособистісні конфлікти та ін.);
- б) особистісно орієнтований, спрямований на розвиток, зміни особистості - учасника групи;
- в) ситуаційно-аналітичний, орієнтований на поглиблення досвіду аналізу ситуації спілкування (підвищення адекватності самоа-

на- лізу, вивчення партнера по спілкуванню, групової ситуації в цілому) [133, 5];

г) перцептивний тренінг, орієнтований на діагностику і корекцію соціально-перцептивних утворень учасників групи [134, 4].

Соціально-психологічний тренінг, як відомо з історії групового руху, сформувався в результаті наукового впорядкування стихійної практики використання феноменів групи в різних сферах людської діяльності: медицині, освіті, управлінні та ін. Внаслідок цього він інтегрував у собі як елементи психотерапії, психокорекції, психологічного консультування, так і навчання і розвитку особистості як такої.

Робота у групах тренінгу, як зазначає Большаков В.( 1996 р.), зробила можливим поєднання двох підходів. Один з них спрямований на вивчення міжособистісної взаємодії, закономірностей соціальних процесів, особливостей формування і розвитку малих груп (теорія поля К.Левіна ). Другий – звернений до індивідуальності людини і спрямований на зміни, що відбуваються всередині особистості і сприяють її розвитку, самореалізації ( гуманістична психологія К.Роджерса).

Інтегральна природа тренінгу обумовила і його багатофункціональну спрямованість. До основних функцій тренінгу сьогодні відносять: діагностичну, розвиваючу, корекційну, профілактичну, терапевтичну і функцію адаптації.

Широта та різноманітність завдань, що розв'язуються за допомогою СПТ, сприяла виникненню досить широкого спектру методичних форм тренінгу і їх наукових визначень. Найбільш відомими серед них є :

- “засіб впливу, спрямований на розвиток знань, соціальних установок, навичок і досвіду в галузі міжособистісного спілкування, засіб розвитку компетентності у спілкуванні, засіб психологічного впливу” [134, 9];
- “багатофункціональний метод навмисних змін психологічних феноменів людини, групи і організації з метою гармонізації професійного і особистісного буття людини” [135, 7];
- “спеціально створені малі групи, учасники яких (психічно здорові люди) за сприянням ведучого-психолога включаються (залучаються) до своєрідного досвіду інтенсивного спілкування, яке орієнтоване на надання допомоги кожному у вирішенні різноманітних психологічних проблем і у самовдосконаленні (зокрема, в розвитку самосвідомості) [136, 14] .

Незважаючи на відсутність сьогодні загальноновизнаного наукового визначення СПТ, теоретики і практики тренінгу визнають, що ефективність і висока популярність цього методу як способу надання психо-

логічної допомоги забезпечується цілим рядом групових феноменів.

По-перше, група стає мікромоделлю суспільства, в якій стають очевидними приховані в реальному житті фактори соціального впливу, конформізму, тиску партнерів. Це дає можливість учасникам групи побачити і проаналізувати закономірності своєї власної поведінки в різних ситуаціях спілкування.

Одночасно з діагностичними ефектами група створює можливості для експериментування з різними стилями спілкування серед рівних партнерів, засвоєння нових більш ефективних моделей поведінки (“тренінгова група виступає в якості своєрідного “психологічного полігону”, де можна “приміряти” нові моделі поведінки” [136, 21]).

В умовах групової роботи відбувається інтенсифікація, урізноманітнення зворотнього зв’язку. З психологічної точки зору можливість “дивитися” в галерею “живих дзеркал”, мабуть, є найважливішою перевагою групи.

Група дає можливість людині ідентифікувати себе з іншими, “зіграти” роль іншої людини і в такий спосіб краще зрозуміти її і себе, оцінити свої почуття та поведінку, своє внутрішнє “Я”, засвоїти нові ефективні способи поведінки, які застосовують інші.

Особливо важливим для спеціалістів є те, що умови групи, зокрема, взаємодія між учасниками, дозволяють створити емоційно насичені, особистісно значущі ситуації і виявити психологічні проблеми, прояснити психологічні труднощі кожного. Саме через такі ситуації розвиваються групові процеси, запускається групова динаміка.

Група полегшує процеси саморозкриття, самодослідження і самопізнання; відкриття себе іншим і відкриття себе самому собі, дозволяє учасникам краще зрозуміти себе, змінити себе і підвищити впевненість у собі [136, 22].

Потенційною перевагою умов групи є можливість створення психологічно безпечної атмосфери: атмосфери довіри, прийняття і підтримки. Тільки за умов безоціночного прийняття людина ризикує вийти за межі своєї оболонки, свого звичайного “Я” і “приміряти” нові моделі поведінки, спробувати поводити себе інакше.

Як самостійний метод тренінг має ряд специфічних рис, які виділяють його з-поміж інших методів практичної психології. На думку відомих спеціалістів у галузі тренінгу (Петровської Л.А., Вачкова І.В., Макшанова С.І. та інших) це:

- орієнтація на широке використання навчального ефекту групового впливу;
- наявність більш-менш постійної групи чисельністю від 7 до 15

- чоловік;
- періодичність зустрічей або безперервна робота протягом двох-п'яти днів (групи марафону);
- певна просторова організація (робота в колі у зручному ізольованому приміщенні);
- акцент на взаємовідносинах між учасниками групи, які розвиваються і аналізуються безпосередньо під час тренінгових занять;
- спрямованість на психологічну допомогу учасникам групи (як ведучого, так і учасників групи);
- дотримання ряду принципів групової роботи;
- стадійність процесу тренінгу, що зумовлена соціально-психологічними закономірностями розвитку малих груп;
- створення атмосфери психологічної безпеки;
- застосування активних методів групової роботи (групової дискусії, рольових ігор тощо);
- об'єктивація суб'єктивних почуттів і емоцій учасників групи відносно один одного і того, що відбувається в групі.

Конкретні форми тренінгів можуть різнитися між собою цілим рядом вище наведених ознак.

Цілі і завдання психологічного тренінгу. Мета за своїм призначенням є наріжним каменем будь-якої програми психологічного тренінгу. Вона визначає її зміст, структуру і методичне забезпечення. Як багатofункціональний метод практичної психології психологічний тренінг має надзвичайно широке і різноманітне коло цілей. До того ж групи безперервно еволюціонують і змінюються, що приводить до розширення, уточнення завдань і цілей в ході тренінгу. Умовно їх можна поділити на загальні і конкретні ( змістовні ).

Загальною метою для всіх існуючих модифікацій СПТ, є максимальне використання потенціалу групи як засобу надання психологічної допомоги на користь її членів.

3-поміж змістовних головними є розвиток соціально-психологічної компетентності особистості ( тобто здатності людини ефективно взаємодіяти із соціальним оточенням ) та підвищення її загальної психологічної культури.

Вони конкретизуються у наступних психологічних завданнях (за Л.А. Петровською, А.С. Прутченковим, С.І. Макшановим):

- засвоєння знань у галузі психології особистості, групи, спілкування;
- корекція і формування соціально-психологічних вмінь і навичок учасників;

- розвиток установок, які забезпечують успішність спілкування;
- усвідомлення цілісності свого соціально-психологічного буття серед людей;
- розвиток здатності до адекватного оцінювання та пізнання себе, інших людей;
- оволодіння прийомами декодування психологічних повідомлень, що йдуть від оточуючих людей і груп;
- навчання індивідуалізованим прийомом міжособистісного спілкування;
- чуттєве пізнання групо-динамічних феноменів й усвідомлення своєї причетності до виникаючих міжособистісних ситуацій;
- розвиток системи відносин особистості.

Досягнення цілей і завдань тренінгу забезпечується дотриманням ряду принципів і норм СПТ.

На думку багатьох психологів (Л.А. Петровська, С.І. Макшанов, А.С. Прутченков, Н.Ю. Хряцова та інші), які займаються теоретичними і практичними питаннями тренінгу, основні принципи СПТ можна об'єднати у чотири групи :

- організаційні принципи;
- принципи створення середовища тренінгу;
- норми поведінки учасників тренінгу ;
- етичні принципи.

Розкриємо їх основний зміст.

Групу принципів організації СПТ складають :

1. принцип закритості групи ( тренінгова група працює постійним складом і нові учасники до групи не включаються);
2. принцип змішаного комплектування груп ( група комплектується як за принципами гомогенності ( професійна приналежність, рівень посадової ієрархії тощо), так і гетерогенності ( стать, вік тощо);
3. принцип просторово-часової організації ( визначаються часові і просторові характеристики роботи групи).

Головними принципами формування середовища тренінгу вважають:

- принцип системної детермінації ( створення умов для взаємодії зовнішньої детермінації та самодетермінації через механізми зараження і наслідування, зворотнього зв'язку, задоволення потреби включення учасників тренінгу в певним чином організовану діяльність);
- принцип реалістичності ( передбачає створення в процесі тренінгу

- середовища, ізоморфного (подібного) за своїми характеристиками соціальному і професіональному, роботу з різними ймовірностями виникнення і значимості у професійній діяльності ситуаціями і проблемами);
- принцип достатності (створення можливостей вибору учасниками групи різних варіантів представлення інформації, моменту і способу дій);
- принцип психологічної події (застосування в роботі прийомів та засобів, які створюють в групі емоційно насичені, особистісно значущі ситуації);
- принцип натурної матеріалізації соціально-психологічних феноменів (створення умов для матеріалізації (переживання і усвідомлення учасниками тренінгу) абстрактних теоретичних понять, що означають різноманітні прояви людської психіки).

Реалізація принципів створення адекватного цілям тренінгу середовища здійснюється ведучим і створює передумови для реалізації принципів, що характеризують поведінку і діяльність учасників тренінгу.

Хоча в процесі роботи кожна тренінгова група, будучи соціальною спільнотою, виробляє свої власні правила або норми спілкування, які відповідають її цілям, практиками тренінгу були визначені серед них найбільш загальні, характерні для більшості тренінгових груп, які безпосередньо сприяють ефективному її розвитку.

До них відносяться принципи: активності, діалогізації (партнерської) взаємодії, “тут і тепер”, персоніфікації висловлювань, акцентування мови почуттів, щирого спілкування.

Принцип активності – це реальна включеність в інтенсивну групову взаємодію кожного члена групи. Ядро активності складає дослідницька за своєю суттю установка і позиція учасників, яка передбачає активне спостереження за собою, іншими, за групою в цілому, аналіз групових процесів. Реалізація даної установки може ускладнюватися болісним сприйняттям деяких нових відомостей про себе, заглибленням у переживання власних проблем (так звана концентрація на власних емоційних станах).

Діалогізація (партнерської) взаємодії – повноцінне міжособистісне (суб’єкт-суб’єктне) спілкування, яке будується на основі поваги до іншої точки зору, на врахуванні інтересів, почуттів, станів іншого, на довірі, на звільненні учасників від взаємних підозр, нещирості, страху, на визнанні цінності їх особистості.

“Тут і тепер” – орієнтує учасників групи на аналіз процесів, які відбуваються в групі в даний час, почуттів, які переживаються в даний

момент, думок, що існують; учасникам надається можливість глибокого, всебічного дослідження конкретного “одиночного” випадку свого власного перебування в групі і тої конкретної психологічної реальності, яка навколо нього розгортається у вигляді цілком конкретних проявів реально даних людей і групових процесів на протигагу тенденції до відходу у сферу загальних припущень, аналогій (коли мимоволі спрацьовують механізми психологічного захисту). Реалізацією принципу є перетворення групи у своєрідне об’ємне дзеркало, чи, висловлюючись точніше, у систему дзеркал, в яких кожний учасник може побачити себе у процесі своїх конкретних проявів у житті даної групи.

Персоніфікація висловлювань - передбачає відмову від безособових мовних форм. Судження типу “зазвичай вважається”, “дехто вважає” замінюються “Я-висловлюваннями” (наприклад, “Я вважаю...”). Аналогічна трансформація рекомендується і по відношенню до безадресних суджень про інших (наприклад, замість фрази “зазвичай при першому контакті люди до мене погано відносяться”, рекомендується сказати, хто саме в групі погано поставився при першому контакті). Подібна конкретизація суджень дозволяє досягти такого ступеня конкретності дискусії, яка робить можливою аналітичну роботу в групі на емпіричному рівні і реалізацію ідеї операціоналізації.

Акцентування мови почуттів проявляється в тому, що учасникам групи рекомендується акцентувати увагу на емоційних станах і проявах (своїх і партнерів) і при поданні зворотнього зв’язку по можливості використовувати мову, що фіксує вказані стани (наприклад, судження типу: “Твоя манера розмовляти підвищеним тоном викликає у мене роздратування”).

Більш опосередковану форму мови почуттів становить мова образів, асоціацій і метафор, що може широко застосовуватися в тренінгу як на вербальному, так і невербальному рівнях. Таке мовлення, як правило, менш травмуюче, що досить суттєво, коли необхідно повідомити не дуже приємну інформацію. До того ж, мова образів і метафор виявляється часто більш зручною, коли необхідно висловити уявлення про себе, групу чи іншу людину, які ще чітко не сформульовані на понятійному рівні.

Рекомендується уникати чітко виражених оціночних висловлювань, замінюючи їх по можливості описом власного емоційного стану (прикладом може бути судження, наведене вище). Побудова зворотнього зв’язку з врахуванням цієї рекомендації робить негативні оцінки більш опосередкованими, локальними, тим самим послаблює необхідність психологічного захисту. Дотримання наведених рекомендацій сприяє

виробленню вміння «схопити», чітко ідентифікувати і по можливості адекватно виразити свої почуття.

Принцип щирого спілкування – це відкритість, ширість зворотнього зв'язку. На початку роботи групи рекомендується прийняти єдину форму звертання один до одного на “ти”, що психологічно вирівнює всіх учасників і привносить елемент інтимності й довіри. Довіра також підтримується дотриманням правила: “ Казати лише правду, або не казати неправди”.

Рівень включеності у відкрите спілкування у різних учасників виявляється різним і залежить на перших етапах роботи переважно від індивідуальних особливостей, а надалі – від загального рівня довіри, що встановився на цей момент в групі. Це взаємодія з людиною на самих глибинних рівнях внутрішнього світу особистості. При такому довірливому діалозі з іншими особистість сама довільно відмовляється від психологічного захисту й саморозкривається. В групі створюється атмосфера безпеки і відвертості, яка дозволяє експериментувати зі своєю поведінкою, не остерігаючись помилок. Атмосфера довіри значною мірою прискорює групову динаміку і обумовлює ефективність занять.

Існує ряд етичних принципів тренінгу.

Принцип конфіденційності – рекомендація не виносити інформацію про особистісні прояви учасників тренінгу, їх успішність, зміст спілкування, події, що відбуваються в процесі тренінгу, за межі групи.

Дотримання даного принципу сприяє становленню довіри і відвертому спілкуванню, прискорює процес включення учасників в роботу групи; дозволяє групі зберігати дискусійний потенціал ( мотивацію учасників на обговорення проблем, що виникають в групі в межах групи); запобігає можливості нанесення шкоди учасникам через розголошення особистісно значимої інформації.

Принцип відповідності заявлених цілей тренінгу його змісту – означає утримуватися в межах поставлених цілей в роботі групи, а невідповідні запити, що виникатимуть по ходу роботи, вирішувати іншими способами (індивідуальні консультації чи інші тренінгові програми).

Принцип добровільної участі – включення до складу групи осіб, які виразили особисте бажання прийняти участь у такій формі роботи .

Реалізація цього принципу суттєва для забезпечення динаміки групового процесу. Хоча одним із завдань і відповідно ефектів СПТ є розвиток мотивованості учасників в напрямку вирішення власних проблем, як свідчить практика, певний мінімальний “граничний” рівень мотивації має бути наявний у учасників з самого початку роботи



групи.

Розкриваючи зміст основних принципів, Л.А.Петровська демонструє і взаємозалежність їх один від одного. Так, наприклад, дотримання принципу активності є передумовою переходу учасників групи до спілкування на основі довіри. В свою чергу високий рівень взаємодовіри – умова більш глибокого саморозкриття учасників, що забезпечує багатство матеріалу, який виноситься на обговорення в групі.

Зазначимо, що звичне, повсякденне спілкування людей відрізняється від спілкування в групі, яке рекомендується здійснювати за вище наведеними принципами. Тому засвоєння учасниками даних принципів, перехід їх у норми спілкування в групі – процес, що потребує часу і розвитку певних комунікативних навичок учасників.

Важливим моментом в процесі засвоєння групою принципів і норм тренінгової роботи, на думку багатьох спеціалістів, є позиція ведучого тренінгу.

Т.С. Яценко наголошує: “Враховуючи, що керівник групи є водночас її членом (принцип рівності), на нього поширюються основні групові норми взаємодії. Керівник повинен своєю поведінкою в групі представляти ідеальну модель члена групи, тобто він має підкорятися певним спільним з членами групи вимогам” [137, 66].

Практика застосування психологічних методів роботи в групі сформувала погляд на тренінгову групу як на тимчасове об’єднання невеликої кількості людей, які включаються у своєрідний досвід інтенсивного спілкування між собою при сприянні професійно підготовленого ведучого. Він близький за своїм змістом до визначення “малої групи” у соціальній психології. Саме мала група з точки зору соціальної психології є оптимальним об’єднанням для цілей психологічного тренінгу.

З одного боку вона складається з різних людей, що дозволяє розвивати здібності до міжособистісної взаємодії, з іншого – її чисельний склад дозволяє контролювати і впливати на групові процеси, робити її керованою. В ній представлені як процеси діадної взаємодії, так і ефекти соціального плану.

Хоча сама ідея малої групи як оптимальної форми групової роботи ні у кого не викликає сумніву, є багато питань щодо кількісного і якісного складу групи.

Загальноприйнятою вважається точка зору, згідно якої кількість учасників групи має бути не менше чотирьох осіб. Верхня межа зазвичай не називається, допускається проведення тренінгів з п’ятидесяттю і більше учасниками. В таких групах ведучий використовує допомогу

асистентів, а більшість вправ проводиться у підгрупах.

При визначенні складу і структури групи івршальним фактором є мета тренінгу. Для груп особистісного розвитку оптимальна чисельність учасників не має перевищувати 15 осіб. В групах, орієнтованих на навчання, допускається більша кількість.

Основним критерієм для визначення кількості учасників тренінгових груп є можливість для вільного, безпосереднього спілкування їх між собою. У випадку недотримання цієї вимоги знижується продуктивність зворотнього зв'язку в групі, ускладнюються можливості для проявів активності кожного з учасників.

До того ж при великій кількості учасників доводиться регламентувати час на проведення групової рефлексії, що знижує спонтанність висловлювань і призводить до появи сторонніх емоційних нашарувань (наприклад, поява роздратованості при очікуванні своєї черги для висловлювання).

Стосовно якісного складу тренінгових груп у різних спеціалістів існують різні точки зору. В основному обговорюється питання залежності оптимальності роботи групи від її *гомогенності* чи *гетерогенності* (під цим мають на увазі однорідність, подібність чи відмінність складу групи за статтю; віком; освітою; рівнем інтелекту; соціальним статусом; типом особистості й стилем поведінки; типом психологічних проблем; за переконаннями й ціннісними орієнтаціями; за цілями участі в групі).

Найбільше значення, на думку багатьох науковців [133], [134], [136], [132], має гомогенність тренінгової групи відносно психологічних проблем та віку (небажаним є об'єднання в одній групі осіб у віці понад 50 років й молодше 18; а також включення до складу групи осіб з важкими психічними розладами).

Деструктивно впливає на роботу групи ситуація, коли один з її членів різко відрізняється від інших за статтю, чи за іншими з перерахованих вище ознак.

В цілому, як зазначає І.В.Вачков, посилаючись на авторитетну думку К.Рудестама, "...групам, з коротким курсом занять, а також групам, функцією яких є емоційна підтримка, рекомендована більша гомогенність; групам, орієнтованим на тривалу роботу, метою якої є опанування навичками міжособистісного розуміння, рекомендована виражена гетерогенність" [136, 29].

До безумовних переваг психотренінгу слід віднести широкий діапазон методичних засобів, які, до того ж, знаходяться у постійному розвитку.

Сьогодні умовно методичні засоби психотренінгу можна класифі-

кувати за п'ятьма групами:

- інформаційні техніки (групова дискусія, програмовані інструкції, груповий аналіз оцінок і самооцінок, вербалізація почуттів, систематизовані огляди тощо);
- ігрові техніки (ситуаційно-рольові ігри, психодрама, ділові, організаційно-діяльнісні, імітаційні ігри);
- перцептивні техніки (малюнкові методики, техніки невербальної взаємодії);
- медитативні техніки (психотехнічні вправи, візуалізація, АТ);
- тілесно-орієнтовані методики (біоенергетичний метод, метод Александера).

Дамо коротку характеристику базових методик.

Групова дискусія в психотренінгу - це спільне обговорення будь-якого питання, яке дозволяє об'єктивізувати, прояснити різні точки зору на конкретну проблему і виявити міру їх розбіжностей, зібрати інформацію і створити всебічний образ предмету обговорення у процесі безпосереднього спілкування.

За стратегіями ведення виділяють 3 види дискусій: вільне, програмоване і компромісне.

Групову дискусію в психотренінгу застосовують для досягнення (розв'язання) широкого кола завдань. Серед них найбільш типовими є:

- створення можливості побачити проблему з різних сторін;
- шляхом групової рефлексії, через аналіз індивідуальних переживань, що полегшує саморозкриття, посилює згуртованість учасників, їх відвертість;
- актуалізація і розв'язання прихованих конфліктів;
- усунення емоційної упередженості в оцінках позицій партнерів шляхом відкритих висловлювань;
- надання можливості учасникам групи виявити свою компетентність і таким чином задовільнити потребу у визнанні і повазі.

За характером матеріалу, що обговорюється під час дискусій, Н.В.Семілет пропонує класифікувати дискусії на:

- тематичні, в яких обговорюються проблеми, значимі для всіх учасників групи;
- біографічні, орієнтовані на минулий досвід учасників групи;
- інтеракційні, матеріалом яких є структура і зміст взаємостосунків між учасниками групи.

Програмовані інструкції – це групи завдань, спрямованих на отримання зворотнього зв'язку щодо ефективності і правильності

прийнятих рішень і виконаних дій. Зміст інструкцій містить зразки виконання завдань і короткі коментарі до них. Зворотній зв'язок може стосуватися інформації про правильність і точність виконання як окремого завдання, так і всієї роботи в цілому. Прикладами програмованих інструкцій є завдання на тренування прийомів активного слухання, розвитку креативності.

Систематизовані огляди – це текст, у якому в компактній формі представлена інформація, що відноситься до цілей і завдань тренінгу. Наприклад, це може бути інформація про психологічну природу феномену, який підлягає зміні в тренінгу; інформація про стан справ в організації, де проводиться тренінг тощо.

Ігрові методи спрямовані на створення особисто значущих і значимих для цілей тренінгу ситуацій, в яких учасники групи випробовують нові способи поведінки, прийоми професійної діяльності, розширюють рольовий репертуар, усвідомлюють особливості своїх рольових ідентифікацій.

На початкових стадіях тренінгу ігри використовуються як засіб подолання напруги, самотності учасників, опосередкованого зняття психологічного захисту.

Ігрові техніки також використовуються як інструмент діагностики і самодіагностики. Вони дозволяють “проявити” наявні труднощі у спілкуванні і різноманітні психологічні проблеми.

На думку І.В.Вачкова, ефективність ігор у створенні умов саморозкриття, виявлення творчих потенціалів людини, проявів щирості і відвертості пояснюється тим, що вони утворюють психологічний зв'язок дорослої людини з її дитинством [136, 34].

Одними з перших ігрових методик вважають запропоновані Дж. Морено психодраму і соціодраму.

Психодраму розуміють як метод, що базується на інсценуванні особистого (власного) досвіду через програвання ролей в певним чином імітованих умовах. Практика психодрами збагатила методичний репертуар групової роботи техніками “заміни ролей”, “ідеального іншого”, “двійників”.

Соціодрама – це глибинний метод роботи з міжгруповими відносинами і колективними ідеологіями, спрямований на прояснення групових норм. В центрі уваги групи – не особистість (особистісні проблеми учасників), а роль, яку людина приймає на себе. Дж. Морено вважав, що “Я” людини виростає із ролі (Морено, 1962).

В тренінгових програмах різної спрямованості часто використовуються рольові ігри з елементами драматизації. Їх основною метою є

заміна неефективних установок і способів поведінки через безпосередню участь у програванні значимих ситуацій, які спрямовані на розвиток професійного мислення, здібності до аналізу виробничих ситуацій, формування навичок прийняття рішень.

Змістом ділових ігор є імітація певних умов і динаміки професійної діяльності.

Блок перцептивних методів дозволяє розвивати навички сприйняття, розуміння і оцінки самих себе, інших і групи. Учасники групи набувають уміння глибокої рефлексії, змістовної й оціночної інтерпретації об'єкта сприйняття.

Призначенням медитативних технік є зосередження розуму на різних образах (себе, професійної ситуації, абстрактних об'єктах) з метою проникнення у їх сутність або навчання фізичної і чуттєвої релаксації. До медитативних технік відносять: візуалізацію, імплюзію (конфронтацію в уяві), аутогенне тренування. Найбільш поширене їх застосування у тренінгах креативності, впевненості у собі.

Застосування в тренінгах візуалізації спрямовано на дослідження учасниками групи зорових образів у професійних і особистісних ситуаціях, на розвиток зорових уявлень, усвідомлення сутності проблем, що досліджуються .

Використання візуалізації передбачає максимальну свободу учасників груп при роботі із запропонованою тематикою. Ведучий не повідомляє їм конкретних словесних описів, а тільки організує розгляд образів, які виникають в їх свідомості.

Тілесно-орієнтовані методи розвивались поза груповим рухом, але з часом почали використовуватись в групах для поліпшення усвідомлення людиною власного тіла і його ресурсів. Базою для розвитку і застосування таких методів стали розробки В.Райха та А.Лоуена [132, 209].

Ефективність психологічного тренінгу, як і будь-якого адекватного методу, безпосередньо пов'язана з досягненням визначеної мети і реалізацією поставлених завдань.

Оскільки тренінг як метод психологічного впливу знаходиться на стику психотерапії, психокорекції і навчання, широке коло його різноманітних цілей (завдань) знаходиться в межах окреслених сфер, то і широкий спектр ефектів тренінгу складається відповідно з 3-х груп: пізнавально-діагностична, корекційна, терапевтична.

До пізнавально-діагностичної групи відносяться ефекти :

- самодіагностики (безпосередні знання про самих себе і загальні діагностичні знання, навички та досвід в галузі самодіагностики);
- діагностики партнерів по спілкуванню ( розширення знань про

внутрішній світ людини; перевірка власних узагальнених “патернів” (установок, уявлень) стосовно інших людей; формування загальних діагностичних установок та умінь, спрямованих на взаємодії з іншими);

- діагностики групи (конкретні знання і переживання, пов’язані з групою і груповим процесом; уточнення і розвиток критеріїв для орієнтації в групових аспектах спілкування, зокрема виявлення соціально-психологічних статусів членів груп, конфліктних відносин, відносин співпраці, згуртованості тощо).

Корекційними ефектами являються :

- ефекти розвитку (розвиток психологічної відповідальності за свою поведінку; формування навичок самокорекції; розвиток емпатії та сензитивності тощо);
- ефекти дезінтеграції (руйнування реакцій “психологічного захисту”);
- ефекти розширення свідомості ( зміни, доповнення індивідуальної картини світу людини).

Групу терапевтичних ефектів складають :

- ефекти зняття психоемоційного напруження (зняття стану психологічного дискомфорту у зв’язку із відчуттям невпевненості у собі, своєї неадекватності у спілкуванні тощо.
- активізуючі ефекти (підвищення інтересу до спілкування, ступеню свободи самовираження);
- ефекти взаємопідтримки (сприяння конструктивному переживанню людиною ситуацій, що виникають поза тренінгом).

У зв’язку із наведеним вище переліком слід зауважити, що такий широкий спектр ефектів, який для традиційної концепції впливу є недосяжним, стає можливим лише в силу специфічної природи як самого тренінгу, так і його ефектів.

На відміну від традиційної маніпулятивної (суб’єкт-об’єктної) концепції взаємодії, де зв’язок між впливом і ефектом є однозначним, а відповідний ефект гарантованим, для інтерактивної (суб’єкт-суб’єктної) концепції він не є ні однозначним, ні гарантованим.

На практиці кожний з учасників тренінгової групи “вносить” з неї свій власний набір результатів. У когось він буде багатший, у когось – наближатися до нуля. Одні результати будуть стійкими, тривалими і з часом розвиватимуться, інші, без відповідного підкріплення, згасатимуть. Певні ефекти “проявляться” вже під час тренінгу – безпосередні, інші – зразу по його закінченню, деякі – пролонговані – лише після більш-менш тривалого періоду часу.

Головною причиною такого стану речей є те, що вплив ведучого

або учасників один на одного багато разів опосередкований активними діями самих учасників групи. Такі дії, згідно природи методу, не повинні жорстко контролюватися, до того ж вони несуть в собі індивідуальну неповторність, непередбачуваність учасників.

Інша причина не до кінця гарантованих ефектів тренінгу у їх опосередкованості малоконтрольованою внутрішньою діяльністю людини щодо переробки і засвоєння, присвоєння зовнішнього впливу. Інакше кажучи, будь яке новоутворення у вигляді відповідного ефекту тренінгу стає можливим лише завдяки активній роботі (позиції) самої людини.

На думку Л.А.Петровської, лише на шляху активного самостворення можна досягти серйозних результатів психологічного впливу по відношенню до сформованої дорослої людини, “результати, які не обмежуються корекцією зовнішніх, другорядних поведінкових навичок, а зачіпають глибинні психологічні утворення” [134, 89].

Відмова від ідеалу маніпулятивної схеми впливу і запровадження принципово нової суб’єкт-суб’єктної, “діалогічної” – створює умови і практично гарантує, що кожний учасник групи буде розв’язувати найбільш актуальну для нього проблему, набувати найбільш потрібні новоутворення, просуватися на шляху змін по мірі “дозрівання”, тобто психологічної готовності до засвоєння нового досвіду, його інтеграції у структуру власної особистості.

## ВИСНОВКИ

На сьогоднішній день професійні вимоги до працівників соціальних служб, в тому числі і служби психологічного забезпечення ОВС, досить високі.

Вони повинні мати хорошу професійну підготовку, знання в різних галузях психології, фізіології, педагогіки, права, медицини, інформатики, відзначатися високою загальною культурою і культурою спілкування, володіти інформацією про сучасні політичні, соціальні, економічні процеси, мати супербачення, тобто здатність передбачати наслідки своїх дій, відзначатися професійним тактом, здатністю викликати довір’я і симпатію у людей, володіти емоційною стійкістю, уміти приймати правильні рішення в будь-якій ситуації, іноді дуже непередбачуваній.

Найбільш оптимальним підходом до проблеми підготовки кадрів для системи соціально-психологічних служб є підготовка спеціалістів соціальної роботи широкого профілю, які мають фундаментальні вузівські знання з основ наук, в поєднанні із спеціалізацією в професійній підготовці. Це дозволить соціальному працівнику в умовах сьогоднішнього нестабільного, динамічного життя працювати у різних сферах

соціальної роботи.

Сьогодні соціальних працівників в Україні катастрофічно не вистачає і в найближчі роки ситуація суттєво не зміниться, оскільки підготовка висококваліфікованих кадрів для соціальної сфери вимагає часу і значних матеріальних витрат, тому одним із можливих варіантів могла б стати перепідготовка кадрів, які вже мають вищу освіту у споріднених галузях. Важливе значення в цьому плані має використання інноваційних технологій навчання, зокрема, запровадження елементів дистанційного навчання у перепідготовці кадрів, використання соціально-психологічного тренінгу.



## ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

На сьогоднішній день у зв'язку з ускладненням соціально-економічного становища особливого значення набуває соціальна робота, головна мета якої – регулювання правових, економічних відносин індивіда і суспільства, надання кожній людині допомоги і підтримки у вирішенні її проблем, забезпечення соціального захисту кожного члена суспільства.

Професійна соціальна робота – один з основних способів реагування суспільства на нову соціальну ситуацію, її завдання, проблеми, можливості.

Соціальна робота тісно зв'язана з соціальною політикою держави, метою якої є створення умов для розвитку та оптимального функціонування соціальних відносин, всебічного розкриття творчого соціального потенціалу людини, досягнення в суспільстві соціальної злагоди, стабільності, соціальної цілісності.

Соціальна політика держави реалізується в соціальній роботі. Вона визначає її методологічні засади, зміст, організаційні форми.

Соціальна робота здійснюється найрізноманітнішими соціально-психологічними службами, які успішно функціонують в Україні впродовж останніх років.

Історико-теоретичний аналіз підходів до вивчення феномену соціальної роботи дав можливість встановити, що визнання соціальної роботи як професії зайняло не одне десятиліття. Для того, щоб цей історичний процес відбувся, необхідно було пройти основні стадії професіоналізації, до яких відносять: перетворення діяльності в основне заняття для цілої групи людей; організація спеціальних навчальних закладів даного профілю; формування професійної асоціації; політична кампанія, спрямована на прийняття законодавчих актів, які дають професійній асоціації офіційні повноваження; розробка і затвердження етичного кодексу професії.

Реалізація ідеї професіоналізму у XX столітті привела до виникнення професії соціального працівника. Великобританія і США - країни, де соціальна робота вперше оформилася як особливий вид діяльності, а згодом була поставлена на професійну основу. Перший у світі Інститут підготовки соціальних працівників був заснований в Амстердамі у 1899 році.

В 90-х роках посилюється увага до проблем соціальної роботи в органах внутрішніх справ. Було визнано, що специфіка службово-оперативної діяльності ОВС така, що включає постійний і підвищений фактор ризику, напруги, підвищену відповідальність, тому в 1997 році

починається створення соціально-психологічної служби в системі МВС України, яка отримала назву служби психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів та підрозділів внутрішніх справ України.

Служба психологічного забезпечення покликана сприяти якісному вирішенню оперативно-службових завдань і ефективному функціонуванню всієї системи ОВС; зводити до мінімуму шкоду від впливу на працівників небезпечних для життя і здоров'я психогенних факторів; сприяти збереженню людського потенціалу, підтримувати високий рівень професійної готовності та боездатності працівників.

Отже, очевидно, службу психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів та підрозділів внутрішніх справ України цілком правомірно можна розглядати як специфічний вид соціальної служби, основний суб'єкт реалізації завдань соціальної роботи в органах внутрішніх справ.

Запровадження в системі МВС спеціальної служби психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів і підрозділів внутрішніх справ дає підставу говорити про професійну соціальну роботу в органах внутрішніх справ, яка забезпечується фахівцями з відповідним рівнем професійної підготовки.

Встановлено, що соціальна робота в органах внутрішніх справ не є закритою системою. Вона зв'язана з політикою, економікою, правом, культурою, екологією і т.д.

Це положення має важливе концептуальне і методологічне значення для пізнання, практичної організації, управління соціальною роботою в ОВС, дає розуміння того, що успішна реалізація завдань професійної соціальної роботи в діяльності служби психологічного забезпечення ОВС в значній мірі залежить й від можливостей інших соціальних систем (економічної, політичної).

Структура професійної діяльності фахівців соціальної роботи в органах внутрішніх справ включає такі компоненти: суб'єкт, зміст, мета, засоби, функції, управління, об'єкт.

На основі здійсненого аналізу основних завдань і функцій фахівців соціальної роботи служби психологічного забезпечення в ОВС, зроблено висновок про те, що успішна реалізація більшості з них передбачає, перш за все, ґрунтовні знання з психології і педагогіки. Про це ж свідчать результати узагальнення досвіду роботи служб психологічного забезпечення в органах внутрішніх справ. Без відповідного рівня психолого-педагогічної підготовки фахівців цих служб неможливим є: здійснення соціально-психологічного вивчення кандидатів на

службу в органах внутрішніх справ чи на здобуття спеціальної освіти в навчальних закладах МВС України; здійснення професійної психодіагностики кандидатів; прийняття рішення щодо професійно-психологічної придатності кандидата на службу (навчання), внесення на розгляд керівництва пропозицій з раціонального розподілу працівників (випускників навчальних закладів) на посади за спеціальністю; організація заходів щодо формування у працівників психологічної готовності до професійної діяльності в екстремальних ситуаціях, відповідального ставлення до дотримання правил безпеки у службовій діяльності, передбачливості; сприяння оптимізації соціально-психологічного клімату в органах внутрішніх справ, психологічна допомога керівництву в процесі розробки та виконання управлінських рішень, спрямованих на підвищення ефективності службової діяльності і зміцнення дисципліни; проведення первинної психопрофілактики відхилень у поведінці працівників органів внутрішніх справ, своєчасне виявлення ознак девіантної поведінки, вивчення актуальної ситуації, проведення психокорекції і, за необхідності, направлення працівників до центру психіатричної допомоги для здійснення вторинної психопрофілактики; вивчення психологічної сумісності працівників та їх готовності до спільної професійної діяльності у складі спеціальних загонів, груп, нарядів, екіпажів, тощо, надання рекомендацій щодо комплектування цих загонів, груп, нарядів, екіпажів і т.п.

Доведено, що психологія і педагогіка виконують теоретичну і методологічну функції в соціальній роботі. Теоретична функція психології в соціальній роботі полягає в установленні стійких зв'язків між цілями, завданнями, змістом, шляхами і засобами вирішення завдань соціальної роботи, з одного боку, та індивідуально-колективними психологічними явищами, закономірностями, з другого боку.

Методологічна функція виражається в її використанні для дослідження соціально-педагогічних процесів, конструювання методів соціалізації особистості в умовах життєдіяльності, які постійно змінюються.

Основними напрямками професійної соціальної роботи в органах внутрішніх справ є: діагностична, консультативна і виховна робота.

Виявлені і проаналізовані найважливіші особистісно-професійні властивості фахівців соціальної роботи в органах внутрішніх справ дають підстави запропонувати узагальнений психографічний портрет соціального працівника, в тому числі і спеціаліста служби психологічного забезпечення в органах внутрішніх справ:

- Спрямованість особистості: потреба в спілкуванні з іншими людьми, інтерес до своєї роботи, бажання допомогти людям.

- Інтелектуальні якості:
  - а) аналітичність – реалістичність, інтуїція, прогностичність, кмітливність, критичність, гнучкість мислення;
  - б) наявність соціального інтелекту (здатність розуміти стани інших людей, передбачати розвиток різних соціальних ситуацій);
  - в) освітній рівень: знання психології, педагогіки, геронтології, медицини, юриспруденції, соціології;
  - г) професійна компетентність: вона базується в основному на досвіді і умінні застосовувати теоретичні знання на практиці.
    - Вольові якості: витримка, наполегливість, принциповість, мужність, сміливість, вимогливість до себе та інших.
    - Властивості динамічності: активність, ініціативність, енергійність, уміння швидко зорієнтуватися в будь-якій ситуації.
    - Особистісно-організаційні якості: добросовісність, дисциплінованість, відповідальність, об'єктивність, організованість, самокритичність, самостійність, впевненість в собі, чесність, щирість, громадянськість, уміння організувати роботу в складних ситуаціях.
    - Особистісно-моральні якості: тактовність, ввічливість, делікатність, доброзичливість, дипломатичність, природність, привітність, терпимість, інтелігентність, привабливий зовнішній вигляд, чесність, об'єктивність, оптимізм.
    - Особистісно-комунікативні якості: комунікативність, адаптованість, сумісність, готовність терпляче вислухати кожного, уміння вести бесіду, переконувати, поважати думку іншого, уміння сприймати проблему з позицій іншої людини, прагнення до співробітництва, готовність допомогти, уміння розв'язати конфлікт, установлювати контакти.
    - Фактор психічного і фізичного здоров'я: психологічна стійкість, уміння проводити саморелаксацію, самозахист, відсутність серйозних захворювань нервової і серцево-судинної системи.

Специфіка діяльності соціального працівника вимагає органічного поєднання відповідних професійних і особистісних якостей, особливої компетентності: методичної, соціальної, організаторської. Методична компетентність – володіння спеціальним професійним інструментарієм – технологіями, методами соціальної роботи. Соціальна компетентність полягає в соціальній зрілості особистості спеціаліста, наявності у нього власної професійної позиції. Організаторська компетентність включає в себе організаційні уміння, цілеспрямованість, самоорганізованість, здатність своєчасно приймати рішення.

Обґрунтовано положення про необхідність вдосконалення професійної підготовки кадрів для соціальних служб і запропоновані шляхи

оптимізації цього процесу, який передбачає підготовку спеціалістів соціальної роботи широкого профілю, які мають фундаментальні вузівські знання з основ наук, у поєднанні із спеціалізацією в професійній підготовці. Це дозволить соціальному працівнику в умовах сьогоденного нестабільного, динамічного життя працювати у різних сферах соціальної роботи.

Одним з можливих шляхів вдосконалення підготовки кадрів для соціальних служб, в тому числі й органів внутрішніх справ, могла б стати перепідготовка осіб споріднених спеціальностей, які бажають працювати в системі психологічного забезпечення ОВС, або вже працюють там, маючи вищу освіту.

Підвищенню ефективності підготовки і перепідготовки кадрів для соціальних служб може сприяти використання елементів дистанційного навчання у перепідготовці.

У підвищенні професійної компетентності фахівців соціальної роботи важливе значення має використання соціально-психологічного тренінгу.

Результати дослідження дають підставу сформулювати деякі пропозиції та рекомендації щодо удосконалення професійної діяльності фахівців служби психологічного забезпечення і підвищення ефективності соціальної роботи в органах внутрішніх справ: вирішити проблему з нормативно-правовим і методичним забезпеченням діяльності служби; створити систему забезпечення якості підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації спеціалістів для служби психологічного забезпечення ОВС; розробити систему інтеграції освіти, науки, соціальних служб при підготовці спеціалістів соціальної роботи; запровадити обов'язковий профвідбір для кандидатів в працівники служби психологічного забезпечення; зміцнити матеріально-технічну базу служби психологічного забезпечення.

Проведене дослідження є першим кроком у вивченні складної і надзвичайно актуальної проблеми професійної діяльності фахівців соціальної роботи в органах внутрішніх справ і, фактично, майже всі аспекти цієї проблеми вимагають подальшого вивчення і наукового обґрунтування.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Энциклопедический социологический словарь: Под ред.Осипова Г.В.- М.:ИСПИ РАН, 1995.- 939 с.
2. Скуратівський В.А., Палій О.М., Лібанова Е.М. Соціальна політика. – К.: Вид-во УАДУ, 1997.
3. Попов В.Г., Холостова Е.И. В.Г.Попов, Е.И.Холостова. Социальная политика и социальная работа. – М., 1998. – 217 с.
4. Соціальна робота в Україні: перші кроки / Під редакцією В.Полтавця. – К.: Видавничий дім «KM Academia», 2000. – 236 с.
5. Мигович І.І. Соціальна робота: Учебний посібник.-Ужгород: УжДУ,1997.-191с.
6. Медведева Г.П. Этика социальной работы. – М.: ВЛАДОС, 1999.–206 с.
7. Взаимосвязь социальной работы и социальной политики / Под ред. Ш.Рамон. – М.: Аспект-пресс, 1997. – 256 с.
8. Т.Шанин. Социальная работа как культурный феномен современности. В кн. Взаимосвязь социальной работы и социальной политики / Под ред. Ш.Рамон. – М.: Аспект-пресс, 1997. – 256 с.
9. Foucault M. Discipline and Punish. London, 1977.
- 10.Brandon D. Advocacy: Power to People. Birmingham, 1995.
- 11.Новіков В. Соціальна політика – пріоритетний напрямок ринкової трансформації економіки // Праця і зарплата. – 1995.- №24 (88).
- 12.Новікова О. Концепція соціальної політики України: проблеми і шляхи розв'язання // Соціальна політика і соціальна робота. – 1998. - №1-2 (5,6).
- 13.Обучение социальной работе: Преемственность и инновации / Под ред.Ш.Рамон, Р.Сарри: Пер.с англ. – М.:Аспект Пресс, 1996.- 157 с.
- 14.Пинкус А., Минахан А. Практика социальной работы: (форма и методы): Учеб.пособие.- М.: Союз, 1993.- 223 с.
- 15.Anderson B. Practice teaching in Social Work. PERAR Publications Southside, Birmingham, 1994.
- 16.Brown A. Consultation: An Aid to Successful Social Work. Heinemann, London, 1984.
- 17.Gibbs L. Scientific Reasoning for Social Workers. New York: Macmillan, 1991.
- 18.Doel M. and Shardlow S. Social Work Practice. Tower, Aldershot, 1993.
19. Meyer C. Social Work Practice. – New-York, 1976.
20. Павленок П.Д. Введение в профессию социальной работы. – М.: ИНФРА, 1998. – 174 с.
- 21.Теория и практика социальной работы: Методические материалы. / Отв. ред. А.М. Панов и Е.И. Холостова. – Институт социальной работы, 1998. – 113 с.

22. Payne M. *Modern Social Work Theory*. London, Macmillan, 1991.
23. Fisher J. *Effective Social Work Practice*. New York, 1970.
24. Лекции по технологии социальной работы. В 3-х частях./Под ред. Холостовой Е.И. Часть III.–М.: Социально-технологический институт, 1998.– 190 с.
25. Адміністративна діяльність органів внутрішніх справ. Підручник / За заг. ред. І.П. Голосніченка, Я.Ю. Кондратьєва. К., 1995.
26. Ануфрієв М.І. Управлінські шляхи зміцнення дисциплін в органах внутрішніх справ (соціолого-правові аспекти): Автореф дис... канд.юрид.наук. Х., 1998.
27. Бандурка О.М. Основи управління в органах внутрішніх справ України: теорія, досвід, шляхи удосконалення. Харків, 1996.
28. Організація виховної та соціально-психологічної роботи в учбових закладах МВС України: Науково-практичн. Посібник / За заг.ред. проф. О.М. Бандурки. Харків, 1996.
29. Сливка С.С. Професійна етика працівника міліції: теоретико-правовий аналіз: Автореф.дис... канд.юрид.наук. К., 1994.
30. Щербина В.І. Дисциплінарна відповідальність державних службовців органів внутрішніх справ: Автореф. дис... канд. юрид. наук. Харків, 1998.
31. Гусякова Л.Г., Холостова Е.И. *Основы теории социальной работы.*- М.: Социально-технологический институт, 1997.- 187 с.
32. Буева Л.П. *Человек: Деятельность и общение.*- М., 1978.
33. Каган М.С. *Человеческая деятельность.*- М., 1974.
34. Ананьев Б.Г. *Человек как предмет познания.*- Л., 1968.
35. *Beyond Community Care: Integration and Normalisation Work / Ramon S. (Ed.).* – London: Macmillan, 1991.
36. Barker M., Hardiker P. *Theories of Practice in Social Work*. London, Academic Press, 1981.
37. Козлов А.А. *Социальная работа за рубежом: состояние, тенденции, перспективы.* – М.: ФЛИНТА, 1998. – 224 с.
38. Morrison T. *Staff Supervision in Social Care*. Longman, London, 1993.
39. Rojek C. *Social Work and Received Ideas*, Routledge, London.
40. Менеджмент социальной работы / Под ред. Е.И. Комарова, А.И. Войтенко. – М.: Владос, 1999. – 288 с.
41. Матюхіна Н.П. Соціальна робота в органах внутрішніх справ. Сучасний стан та проблеми розвитку.// Соціальна робота: теорія, досвід, перспективи: Матеріали доповідей та повідомлень Міжнародної науково-практичної конференції/ За ред. І.В. Козубовської, І.І. Миговича. – Ужгород, 1999 – Ч. II.- С. 69-72.
42. Про затвердження концепції психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів і підрозділів внутрішніх справ України: Рішення

- Колегії МВС України від 5.02.97 р. №2КМ/2.// Збірник нормативних документів “Соціальна і психологічна робота в органах внутрішніх справ України”.- Харків: Ун-т внутр.справ,1999.- С.57-63.
43. Положення про службу психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів та підрозділів внутрішніх справ України. Наказ МВС України №23 від 28 червня 1997 р. Там же.
44. Конституція України.- К.,1996.
45. Указ Президії Верховної Ради України “Про посилення правового захисту працівників правоохоронних органів”. – Соціальна і психологічна робота внутрішніх справ України (Збірник нормативних документів). – Харків, 1999.
46. Закон України про “Оперативно-розшукову діяльність”. – Там же.
47. Закон України “Про міліцію”. – Там же.
48. Наказ МВС України № 61 від 29.01.1999 р. “Про комплексну програму вдосконалення роботи з кадрами та підвищення авторитету міліції”. – Там же.
49. Лист МВС України № 6/2 – 820 від 9.04.1997 р. “Типові функціональні обов’язки психолога органу (підрозділу) внутрішніх справ. – Там же.
50. Розпорядження МВС України № 13 від 11.02.1994 р. “Про організацію роботи по психологічному відбору кандидатів до навчальних закладів МВС України”. – Там же.
51. Лист МВС України № 956 / кв. від 21.02.1997 р. “Про профілактику самогубств”. – Там же.
52. Додаток до наказу МВС України № 552 від 6.12.1997 р. “Інструкція про порядок проведення службових розслідувань в органах внутрішніх справ України” та ін.
53. Основы социальной работы / Отв. ред. П.Д.Павленок. – М.: ИНФРА, 1997. – 368 с.
54. Горшкова О.А. Опыт социальной работы за рубежом.– М.:ГАСБУ,1999. – 45 с.
55. Коваль Л.Г., Зверева І.Д., Хлебкі С.Р. Соціальна педагогіка / соціальна робота. – К.: ІЗМН, 1997. – 392 с.
56. Обучение социальной работе в России. – М.: Ассоциация соц.педагогов и соц.работников РФ, 1998. – 280 с.
57. Введение в психодиагностику / Под ред. К.М.Гуревича, Е.М.Борисовой. – М.: «Академия», 1998. – 292 с.
58. Гильбух Ю.З. Психодиагностика в школе. – М.: Знание, 1989. – 80с.
59. Дубровина И.В. Школьная психологическая служба. – М.: Педагогика, 1991. – 232 с.
60. Гуревич К.М. Что такое психологическая диагностика.–М.:Знание,1985.



- 80 с.
61. Козубовська І.В. Рання профілактика протиправної поведінки неповнолітніх (психолого-педагогічні аспекти). – Ужгород: УжДУ, 1996. – 256 с.
  62. Бурменская Г.В., Карабанова О.А., Лидерс А.Г. Возрастно-психологическое консультирование. Проблемы психологического развития детей. - М.: МГУ, 1990.- 136 с.
  63. Бодалев А.А. Личность и общение: Избранные труды. -М.: Педагогика, 1983.- 272 с.
  64. Ломов Б.Ф. Общение и социальные регуляторы поведения индивида. / В кн.: Психологические проблемы социальной регуляции поведения. – М.: Наука, 1976.
  65. Петренко А. Безопасность в коммуникации делового человека. – М.: Технол. школа бизнеса, 1994. – 208 с.
  66. Кузьмин И. Психотехнологии и эффективный менеджмент. – М.: Технол. школа бизнеса, 1994. – 192 с.
  67. Вилсон Г., Макклафлин К. Язык жестов – путь к успеху. – СПб.: Питер, 1999. – 224 с.
  68. Григорьева Т.Г., Лапинская Л.В., Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения. – Новосибирск: Изд-во Новосибирского университета, 1999. – 173 с.
  69. Леонгард К. Акцентуированные личности. – К.: Вища шк., 1989.– 375 с.
  70. Гильбух Ю.З. Учебная деятельность младшего школьника: диагностика и коррекция неблагополучий. – К., 1993. – 95 с.
  71. Филиппов А.В. Работа с кадрами. Психологический аспект. – М.: Экономика, 1990. – 168 с.
  72. Ассев В.Г. Проблема мотивации и личности. – В сб.: Теоретические проблемы психологии личности. – М., 1974.
  73. Барко В.І., Шаповалов О.В. Стан психологічної готовності молоді до навчання в закладах МВС / Практична психологія в органах внутрішніх справ: Матеріали республіканської науково-практичної конференції. – К.: РВВ КІВС при УАВС, 1995. – с. 19-20.
  74. Професійна мотивація працівників органів внутрішніх справ: вивчення та корекція: Науково-практичний посібник / Москаленко А.П., Кобзін Д.О., Стародубцев А.А.; Відп. редактор проф. Соболев В.О. – Харків: Ун-т внутр. справ, 1999. – 98 с.
  75. Васильев В.Л. Юридическая психология: Учебник для вузов. – М.: Юрид. Лит., 1991.
  76. Климов Е.А. Как выбирать профессию. – М., 1990. – с. 150.
  77. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. – М., 1999.
  78. Тобиас Л. Психологическое консультирование и менеджмент. – М.: «Класс»,

1999. – с. 160.
- 79.Алешина Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. – М.: «Класс», 1999. – 208 с.
- 80.Gorrey G. Theory and practice of Conselling and Psychotheorapy. Monterey, Calif.: Brooks/Cole, 1972.
- 81.Rogers. C. On Becoming a Person. Boston: Houghton Mifflin, 1961.
- 82.Немов Р.С. Основы психологического консультирования. – М.: ВЛАДОС, 1999. – 527 с.
- 83.Gelso C.J., Carter J.A. The relationship in counseling and psychotherapy: components, consequences and theoretical antecedents//The Counseling Psychologist, 1985.
- 84.Gelso C.J., Fretz B.C. Counseling Psychology. N.Y.:Holt,Rinehart and Winston, 1992.
- 85.Минделл Э. Психотерапия как духовная практика. -М.: «Класс», 1997.-160 с.
86. Васьковская С.В., Горностай П.П. Психологическое консультирование. – К.: Вища школа, 1996. – 191 с.
- 87.Психологическая помощь и консультирование в практической психологии. / Под ред. М.К.Тутушкиной. – Санкт-Петербург: «Дидактика плюс», 1999. – 348 с.
- 88.George R.L., Cristiani T.S. Counseling: Theory and Practice. 3rd Ed. Englewood Cliffs. N.J.: Prentice-Hall, 1990.
- 89.Общая психология /Под ред. А.В.Петровского.–М.:Просвещение, 1977.-478 с.
- 90.Szasz P.S. The myth of mental illness// American Psychologist, 1960.
- 91.Laing R. The Politics of Experience. N.Y.: Pantheon, 1967.
- 92.Pretzel P. Understanding and Counseling the Suicidal Person. Nashville, Tenn.: Abingdon Press, 1972.
- 93.Bird B. Talking with Patients.2nd Ed. Philadelphia: J.B.Lippincott Company, 1973.
- 94.Аксельсон Г., Гюлефорс И. Психосоциальная помощь населению. – М.: Ин-т соц. работы. – 1998. – 231 с.
- 95.Профессиональная этика сотрудников правоохранительных органов / Под ред. А.В.Опалева и Г.В.Дубова. – М.: «Щит», 1997. – 327 с.
- 96.Задорожній В.В. Мораль: теорія, практика, соціологія. – Херсон: ХФ-ЗЮІМВС України, 2000. – 92 с.
- 97.Харчев А.Т. Социология воспитания: о некоторых актуальных социальных проблемах воспитания личности. – М.:Политгиздат, 1990. – 221 с.
- 98.Лукашевич Н.П. Социология воспитания. – К.: МАУП, 1996. – 180 с.
99. Соціально-психологічний аналіз дисципліни в адміністративній службі мі-

- ліції: Науково-практичний посібник / За заг. Ред. Бандурки О.М.. – Харків: Ун-т внутрішніх справ, 1998. – 92 с.
- 100.Бронтерюк П.І. І серце болить...Художньо-документальні оповіді, історичні матеріали, нариси. – Ужгород: Закарпаття, 1997. – 324 с.
- 101.Рувинський Л.І. Психологія самовиховання.- К.: Політвидав, 1982. – 123 с.
- 102.Кон И.С. В поисках себя: Личность и ее самосознание. – М.: Политиздат, 1984. – 335 с.
- 103.Грехнев В.С. Культура педагогического общения: Кн. для учителя. – М.: Просвещение, 1990. – 144 с.
- 104.Леонтьев А.А. Психология общения. – М.: Смысл, 1999. – 365 с.
- 105.Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М.: ИНФРА, 2000. – 224 с.
- 106.Рыданова И.И. Основы педагогического общения. – Минск: Беларуская наука, 1998. – 319 с.
- 107.Лабунская В.А. Невербальное поведение (социально-перцептивный подход). – Ростов: Изд-во Ростовского ун-та, 1985. – 120 с.
- 108.Зимняя И.А. Педагогическая психология. – Ростов-на-Дону, 1997.
- 109.Загвязинский В.И. Педагогическое творчество учителя. – М.: Просвещение, 1987. – С. 121.
- 110.Крестинский С.В. Коммуникативная нагрузка молчания в диалоге // Личностные аспекты языкового общения. Калинин, 1989.
- 111.Росс Л., Нисбетт Р. Человек и ситуация. Перспективы социальной психологии /Пер. с англ. В.В.Румынского под ред. Е.Н.Емельянова, В.С.Магуна – М.: Аспект Пресс, 1999. – 429 с.
- 112.М.Е.Дашкин. Коммуникативные умения в деятельности социального работника и менеджера / Зарубежный и отечественный опыт социальной работы. – М.: Соц.-технол. И-т, 1999. – 264 с.
- 113.Поліщук В.А. Питання професійного відбору майбутніх соціальних педагогів. В кн. Соціальна робота: теорія, досвід, перспективи: Матеріали доповідей та повідомлень Міжнародної науково-практичної конференції/ За ред. І.В.Козубовської, І.І. Миговича. – Ужгород, 1999 – Ч.ІІ.- С.154-159.
- 114.Робоча книга пенітенціарного психолога. Під ред. В.М.Синьова, В.С.Медведева. – К.: «МП Леся», 2000.- 224 с.
- 115.Синьов В.М. Підготовка працівників органів внутрішніх справ до виконання соціально-педагогічних функцій./Соціальна робота: теорія, досвід, перспективи: Матеріали доповідей та повідомлень Міжнародної науково-практичної конференції/За ред.І.В.Козубовської, І.І. Миговича. – Ужгород, 1999.-Ч.ІІ.-С.69-72.
- 116.Головаха Е.И., Панина Н.В. Психология человеческого взаимопонимания. – К.: Политиздат, 1989. – 189 с.
- 117.Борисова Е.М., Логинова Г.П. Индивидуальность и профессия. – М., 1991.

118. Шмелева И.Б. Профессиально-личностное развитие социального работника. – М., 1998.
119. Зайнышев И.Г., Злобин П.Е. Социологический портрет будущего специалиста социальной сферы. / Российский журнал социальной работы. – М., №1, 1996.
120. Бочарова В.Г. Педагогика социальной работы. – М., 1994.
121. Попович Г.М. Соціальна робота в Україні і за рубежом: Навчально-методичний посібник. – Ужгород: Гражда, 2000. – 134 с.
122. Справочное пособие по СП / П.С.Алексеева, П.В.Бобкова, Г.Ю.Бурлака и др.; Под ред. А.М.Панова, Е.И.Холостовой. – М.: Юрист, 1997. – 168 с.
123. Топчий Л.В. Кадровое обеспечение социальных служб: состояние и перспективы развития. – М., 1997.
124. Левченко Т.И. Современные дидактические концепции в образовании. – К.: МАУП, 1995. – 168 с.
125. Дистанционное обучение: Учебное пособие / Под ред. Е.С.Полат. – М.: Владос, 1998. – 192 с.
126. Воронина Т.П., Кашицин В.П. Молчанова О.П. Образование в эпоху НИТ. – М.: НИИ ВО, 1994. – 135 с.
127. Андреев А.А., Солдаткин В.И. Дистанционное обучение: сущность, технология, организация. – М.: МЭСИ, 1999. – 196 с.
128. R.S.J. Tuninga, I.B.J. Seinen. The Supply and Demand of Distance Education in Russia. – The World Bank, Bureau Cross, 1995, P.110.
129. The Changing Context of Community Care (Distance Learning). Social Work. – Univer. of Dundee, 1990.
130. Police Information Net for Scotland (Open and Distance Learning). – Dundee, 1999.
131. Зверева І.Д., Козубовська І.В., Керецман В.Ю., Пічкач О.П. Соціальна робота з дітьми і молоддю (теоретико-методологічні аспекти). ч. I. – Ужгород: УжНУ, 2000. – 192 с.
132. Рудестам К. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: теория и практика. – М: Прогресс, 1993. – 368 с.
133. Прутченков А.С. Социально-психологический тренинг межличностного общения. – М.; “Знание”, 1991. – 48с.
134. Петровская Л.А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг. – М.: МГУ, 1989. – 216 с.
135. Макшанов С.И. Психология тренинга. – СПб., 1997. – 124 с.
136. Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники: учебное пособие. – М.: Изд. “Ось-89”, 1999. – 176 с.
137. Яценко Т.С. Психологічні основи групової психокорекції. Київ: “Либідь”, 1996. – 263 с.

**І.В.Козубовська, М.М.Дідик, О.Л.Лацанич, В.А.Башкірєв.**  
**Особливості професійної діяльності фахівців соціальної роботи**  
**в органах внутрішніх справ України.** – Ужгород: УжНУ, 2001. – 180 с.  
ISBN 966-7400-12-0

У монографії розглядаються питання професійної діяльності фахівців соціальної роботи в органах внутрішніх справ України. Особлива увага звертається на психолого-педагогічні аспекти соціальної роботи. Проаналізовані найважливіші професійні вимоги до працівників соціально-психологічних служб, шляхи і методи підвищення професійної компетентності соціальних працівників.

*Наукове видання*

**І.В.Козубовська, М.М.Дідик,**  
**О.Л.Лацанич, В.А.Башкірєв**

**ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**  
**ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ**  
**В ОРГАНАХ ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ**

Монографія

*В авторській редакції*

Комп'ютерний набір  
*Стецюри О.В.*

Редакційно-видавничий центр юридичного факультету  
Ужгородського національного університету  
88001 м.Ужгород, вул.Капітульна, 26