

РЕАЛІЗАЦІЯ ПРИНЦИПІВ ФАСИЛІТАЦІЇ В ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У ЗВО

Гордієнко Ірина Олександрівна

*старший викладач кафедри психології та соціальної роботи
Одеського національного політехнічного університету
(м. Одеса, Україна)*

Лисенко Ольга Михайлівна

*кандидат соціологічних наук, доцент,
доцент кафедри психології та соціальної роботи
Одеського національного політехнічного університету
(м. Одеса, Україна)*

Діяльність соціального працівника спрямована на створення умов та надання професійної соціальної допомоги людям, які опинились в скрутних життєвих обставинах, що порушує їх соціальну адаптацію. Ефективне виконання завдань соціальної роботи передбачає наявність певного кола професійних компетенцій, серед яких:

- вміння аналізувати соціальні проблеми (соціальний стан певної категорії клієнтів), причини їх виникнення, наслідки;
- вміння виявляти й аналізувати соціальні, психологічні, демографічні особливості соціальних груп та окремих індивідів, які є об'єктом соціальної роботи, з метою вдосконалення адресної соціальної допомоги та соціально-психологічної підтримки;

– навички управління процесом розв’язання проблем клієнтів; володіння методами і засобами вирішення соціальних конфліктів в системах різного рівня (від індивідуального рівня проблем клієнта до рівня міжгрупових соціальних конфліктів);

– навички організації командної взаємодії, налагоджування комунікації в системі міжособистісної взаємодії, розробки та впровадження мотиваційних програм;

– здатність застосовувати особливі вміння та навички спілкування, характерні для процесу посередництва і необхідні для створення ефективних стосунків з клієнтами та партнерами з вирішення соціальної проблеми.

Підготовка фахівця соціальної роботи у ЗВО передбачає формування професійних знань, умінь, що дозволяють здійснювати рішення типових задач завдяки спеціально організованим формам та методам навчання, зокрема на основі застосування соціально-психологічних технологій.

На теперішній час головною метою професійної освіти стає створення умов для розвитку, саморозвитку і самореалізації особистості, надання психолого-педагогічної допомоги студенту в становленні його суб’єктності як громадянина та професіонала.

Інформаційне суспільство характеризується радикальним переглядом засобів набуття і використання знань. Звідси глобальний процес пошуків нових моделей освітніх систем, нової освітньої парадигми. Розвиток Internet-технологій, практично, знімає з викладача ЗВО завдання накопичення і трансляції інформації, змінює акцент з репродуктивно-інформаційної функції (пояснення, повідомлення певного набору відомих фактів, готових ідей і висновків) на креативно-евристичну (розвиток здатності самостійно здобувати знання, інтерпретувати їх, визначати сенс), на функцію самостійного конструювання освітнього процесу [4].

К. Роджерс підкреслював, що в сучасному світі, який характеризується постійними змінами, необхідно перенести акцент в процесі навчання з викладання на активне навчання, а провідним процесом та функцією викладача повинна стати фасилітація. Під фасилітацією (от англ. – *fasilitate* – полегшувати) розуміється полегшення і одночасно стимулювання процесу навчання для учня, тобто створення інтелектуальної та емоційної обстановки в аудиторії, атмосфери психологічної та педагогічної підтримки [8].

Професійна освіта в галузі соціальної роботи базується на праксеології, тому зміст всіх навчальних дисциплін в галузі соціальної роботи має носити максимально праксіологічний характер. Навіть лекційні заняття повинні бути для студентів певним видом практичної підготовки до майбутньої професійної діяльності: слухаючи лекторів, вони можуть і повинні вчитися інтелектуально-евристичному мисленню з приводу своєї діяльності в системі соціальної роботи [5]. Органічною частиною підвищення якості вищої професійної освіти в галузі соціальної роботи є виробнича практика.

Навчальна дисципліна «Технології та методи соціальної роботи» є базовою в циклі фундаментальних дисциплін навчального плану спеціальності «Соціальна робота». Це пов'язано як з теоретичним осмисленням й освоєнням технологій соціальної роботи, так і з безпосереднім впровадженням та використанням цих технологій в практичній діяльності майбутнього соціального працівника. Необхідність технологізації соціальної роботи зумовлена тим, що в умовах обмежених соціальних ресурсів і величезної кількості соціальних проблем вплив може бути ефективним тільки за умови послідовності і професійності здійснення заходів, що підтвердили високу результативність та пройшли перевірку часом. «Типові ситуації вимагають використання типових процедур. Деякі типові процедури перетворюються в алгоритми – системи послідовних дій, причому кожна наступна дія обумовлена попередньою, а в сукупності вони визначають ефективність виконання завдання» [10, с.16].

Навчальна дисципліна «Технології та методи соціальної роботи» має максимально праксіологічний характер. Серед методів, які використовуються на практичних заняттях, можна виділити такі: пояснення, соціально-психологічний тренінг, групові дискусії, вправи, фасилітацію навчального процесу. Лабораторні заняття, що проводяться в тренінговій формі, є певним видом практичної підготовки до майбутньої професійної діяльності.

Одним з ефективних засобів навчання і розвитку особистості є соціально-психологічний тренінг. Термін «соціально-психологічний тренінг», згідно з визначенням, запропонованим Л. А. Петровською, це засіб впливу, спрямований на розвиток знань, соціальних установок, умінь і досвіду в області міжособистісного спілкування [6]. Ефективність застосування тренінгових технологій в освітньому процесі підтверджена численними дослідженнями. Більш детально особливості

організації соціально-психологічного тренінгу та аналіз його ефектів наведені в роботах І. В. Вачкова (1999), Ю. М. Ємельянова (1985), Т. В. Зайцевої (2002), С. І. Макшанова (1997), Л. А. Петровскої (1982; 1989), В. Г. Ромека (2005), К. Рудестама (1982).

Соціально-психологічний тренінг використовується для полегшення засвоєння навчального матеріалу, оскільки є формою активного навчання та розвитку і базується на створенні спеціальних умов для самостійного пошуку учасниками способів вирішення проблемних ситуацій. На думку І. Д. Беха, тренінг є «складовою підготовки спеціалістів різного профілю – керівників, педагогів, лікарів, новим напрямом, що передбачає загальний вплив на особистість, створює оптимальні умови для регуляції цілісного організму, а також сприяє підвищенню емоційної стійкості випускників вищих навчальних закладів» [1, с. 269–270].

Під час тренінгів студент здобуває нові знання, вміння і навички, які не можуть бути отримані на аудиторних лекційних заняттях. На думку Ю. М. Ємельянова, тренінг є методом розвитку здібностей до навчання та оволодіння будь-яким складним видом діяльності [2].

Специфіка застосування тренінгів в процесі навчання проявляється у певних рисах, а саме:

- дотримання принципів групової роботи (прийняття кожного індивіда з урахуванням його унікальних можливостей та обмежень; акцент на стосунки між учасниками групи, які розвиваються та аналізуються в ситуації «тут і тепер»; модифікація групового процесу в контексті зміни групових завдань);

- спрямованість на надання допомоги учасникам групи в саморозвитку, коли допомога виходить не тільки (а часом і не стільки) від ведучого, скільки від самих учасників;

- певна просторова організація (робота в зручному ізолюваному приміщенні, наявність певних засобів фіксації матеріалу);

- застосування активних методів групової роботи;

- об'єктивація суб'єктивних почуттів і емоцій учасників групи один одного, а також того, що відбувається в групі (багатоаспектне бачення проблемної соціальної ситуації, зокрема з позицій соціального працівника, клієнта, інших учасників ситуації; активізація рефлексивних процесів);

- атмосфера розкнутості і свободи спілкування між учасниками, клімат психологічної безпеки [9].

Завдяки тренінгам на заняттях забезпечується оволодіння та переосмислення теоретичних і практичних підходів, засвоєння понятійного апарату, методів і принципів соціальної роботи, що були обґрунтовані на лекціях.

Психологічна безпека в тренінгу досягається в процесі фасилітації навчального процесу за рахунок визнання безумовної цінності особистості і створення обстановки, в якій відсутнє зовнішнє оцінювання. Викладач зможе забезпечити умови для розвитку та сприяти творчому підходу при вирішенні навчальних завдань, якщо сам переконаний, що будь-яка людина самобутня і неповторна у всіх своїх проявах, незалежно від виявлених навичок.

У професійній теоретичній та практичній підготовці майбутні соціальні працівники повинні навчитися проводити аналіз ситуації клієнта на декількох рівнях: *структурному*, який полягає в розумінні феноменів і фактів про структуру та функції суспільного устрою; *організаційному*, який полягає в аналізі потреб, ресурсів і їх розподілу відповідно до потреб; аналізі ступеня складності ситуації, в якій опинилися клієнт або група; виявленні шляхів, за допомогою яких втручання соціального працівника забезпечить клієнту (клієнтам) доступ до необхідних ресурсів; *інтераційному* або *психосоціальному*, який передбачає розуміння особистісних труднощів клієнта або групи з точки зору ефекту впливу як зовнішніх, структурних сил, так і особистісних особливостей [7, с. 58]. Самостійна робота передбачає проведення студентом самоаналізу своєї поведінки при роботі в малих групах.

Тренінг є найбільш ефективним при освоєнні інтераційного або психосоціального рівня аналізу ситуації клієнта. До базових методів соціально-психологічного тренінгу (СПТ) відносяться групова дискусія та рольова гра.

Групова дискусія як метод СПТ являє собою колективне обговорення будь-якої проблеми з метою знаходження спільного рішення, спільного погляду на проблему [11]. В процесі дискусії відбувається зіставлення думок з обговорюваної проблеми. Цінність такої дискусії полягає в тому, що завдяки зворотному зв'язку і майстерності викладача – керівника дискусії, кожен учасник тренінгового заняття має можливість побачити, наскільки люди відрізняються в сприйнятті і поясненні різних навчальних соціально-зорієнтованих проблемних ситуацій.

Серед ігрових методів СПТ найбільше поширення отримали ділові та рольові ігри [3]. У діловій грі (робота з випадком, case-study) найбільша увага приділяється відпрацюванню взаємодії учасників гри в ситуаціях пошуку вирішення завдань щодо проблемного поля клієнта соціальної роботи, і набагато менше – аналізу міжособистісних відносин, причин і мотивів вчинків клієнтів, що опинилися в складній життєвій ситуації. Основний акцент тут робиться на інструментальному аспекті навчання, створенні індивідуальних підходів, діяльнісних принципів і цінностей в роботі з різними випадками. При організації групової роботи з case-study викладачеві відводяться ролі експерта, посередника і фасилітатора.

У рольовій грі предметом вивчення є закономірності міжособистісного спілкування в єдності трьох його сторін: комунікативної, перцептивної та інтерактивної. У рольовій грі кожному із студентів-учасників пропонується виконати роль відповідно до його уявлень про характер поведінки клієнта соціальної роботи. Інші учасники тренінгу виступають як глядачі-експерти, які повинні обговорити, чия лінія поведінки була оптимальною щодо пошуку соціальних і соціально-психологічних ресурсів для клієнта соціальної роботи.

Дискусія в процесі обговорення розв'язання проблемної ситуації клієнта соціальної роботи повинна бути організованою, впорядкованою, забезпечувати включення всіх студентів в навчальний процес. В межах проведення занять з використанням СПТ і дискусій змінюється функція викладача. Він виконує роль професійного ведучого (фасилітатора), основна мета якого – допомогти групі зрозуміти поставлену перед нею проблему соціальної роботи та знайти шляхи її вирішення. Отже, фасилітатор має підтримувати групу задля виконання поставленого перед нею завдання. Викладач як фасилітатор повинен мати навички, необхідні для допомоги студентам не тільки в освоєнні навчального матеріалу, але й у визначенні власних цілей навчання і виборі стратегії для їх досягнення [4]. Фасилітація дозволяє студентам усвідомлювати і проявляти самостійні думки, емоційні стани, створює відчуття психологічної свободи. Це забезпечує щирість і довіру, а також невимушене освоєння понять і значень, що є частиною навчальної діяльності. Досвід, набутий на заняттях з елементами тренінгу, в процесі вивчення дисципліни «Технології та методи соціальної роботи» сприяє формуванню і розвитку таких якостей, як самостійність,

пізнавальна активність, спрямованість на оволодіння професією. Ці якості відіграють важливу роль в становленні майбутніх фахівців соціальної роботи.

Методологічною основою проведення тренінгових занять є концепція проведення Т-груп, викладена К. Рудестамом при аналізі методів групової психотерапії [12].

Як було зазначено вище, основними методами тренінгу є ділові ігри, групові дискусії та метод аналізу практичних ситуацій (case-study). Ділова гра індивідуалізована, близька до професійної діяльності і, з точки зору масштабу розв'язуваної задачі може бути глобальною (предмет – загальне керівництво соціальною організацією) або локальною (вирішення окремої проблеми клієнта соціальної служби). Вона дозволяє студентам розширювати уявлення про організацію, виробляти практичні навички вирішення конкретних завдань, швидко і наочно побачити наслідки, до яких призводять ті чи інші дії.

«Case-study» – це аналіз і групове обговорення реальної проблеми (представленої письмовим описом, відеофільмом), яка існує у соціальній або іншій організації, та прийняття рішення щодо її подолання. При цьому майбутні працівники соціальної роботи приймають активні участь в процесі навчання, оскільки отримують досвід аналізу ситуацій, розвивають навички діагностики проблем клієнтів, вчаться моделювати технологічний процес вирішення завдань. Під час обговорення проблеми не допускається захоплення дискусіями і домінування окремих осіб, що вимагає високого професіоналізму викладача. Один з різновидів «case-study» – метод інцидентів, коли спочатку проблема описується лише в загальних рисах, а додаткові відомості повідомляються при відповідях ведучого на запитання учасників, що дає велику практику щодо аналізу різних ситуацій.

Найбільш ефективним в процесі професійної підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи є одночасне застосування цих двох методів, завдяки чому найбільш повно проявляється сутність фасилітації в навчанні.

Розглянемо приклад застосування тренінгів на практичних заняттях з дисципліни «Технології та методи соціальної роботи». Таким прикладом слугує робота з аналізу проблемного поля та виявлення цілей і завдань соціальної роботи з використанням методів «case-study», групової дискусії та рольової гри на тему «Насильство в сім'ї». Дана тема розкривається у циклі занять.

Наведемо структуру і зміст практичних занять.

Заняття 1. Тема: Об'єкти та предмет соціальної технології.

Мета: Визначити основні потреби та проблеми клієнтів соціальної роботи як предмет технологій соціальної роботи.

Завдання: 1. Застосувати теорію А. Маслоу при визначенні потреб клієнтів соціальної роботи. 2. В процесі групової роботи з'ясувати основні потреби клієнта за допомогою «Трикутника визначення проблем і потреб». 3. Визначити основні етапи процесу первинного оцінювання потреб клієнта.

Хід практичного заняття 1.

1. В процесі групової роботи студентам необхідно визначити поняття «технологія соціальної роботи», «проблемне поле клієнта», сформулювати основні положення теорії А. Маслоу щодо визначення потреб клієнта.

2. Викладачем надається зміст проблемної ситуації з практики соціальної роботи, яку потрібно вирішити студентам.

CASE 1. Аналіз соціальної проблеми «Насильство в сім'ї».

Жінка, 37 років, звернулася в центр по роботі з жінками з приводу сімейного конфлікту. Вона працює в приватній фірмі, що здійснює гуртовий продаж продуктів харчування. Користується повагою серед колег за практичний розум, цілеспрямованість та професійність. Має доньку 9 років, яка навчається в престижному коледжі. Освіта вища.

Звернулася по допомогу із-за насильства з боку чоловіка. Зазначила, що неодноразово чоловік застосовував до неї фізичне покарання у вигляді побоїв, нанесення тілесних ушкоджень.

При описанні стосунків в сім'ї наголосила, що саме вона забезпечує сім'ю матеріально. Це викликає роздратування у чоловіка, яке проявляється у застосуванні з його боку образливих слів та погроз. Такі стосунки виникли після того, як чоловік втратив роботу і був змушений піти працювати на іншу, менше оплачувану.

Факти насильства жінка деякий час приховувала з надією на зміни у поведінці чоловіка. Проте після того, як чоловік наніс їй важкі тілесні ушкодження, вона вирішила звернутись по допомогу. Така поведінка чоловіка спричинила проблеми на роботі, а також у стосунках з близькими людьми. При цьому жінка вважає, що саме вона може бути причиною насильства над нею.

3. Студентам надається перелік завдань, які вони мають виконати спочатку індивідуально і надалі під час групової роботи та підготувати відповідь до кожного з них.

Завдання: 1. Виявити соціальні протиріччя, що породжують таку соціальну проблему, як насильство в сім'ї. 2. Визначити, хто є клієнтом соціальної роботи у цьому випадку. 3. Визначити проблемне поле клієнтів, виходячи з того, що соціально-психологічні проблеми людини породжуються нереалізованими потребами (використовуючи піраміду потреб по А. Маслоу); прописати окремо соціальні, соціально-психологічні, психологічні проблеми клієнта соціальної роботи. 4. Визначити цілі і завдання соціальної роботи. 5. Скласти технологію соціальної роботи з кожним клієнтом.

В ході індивідуальної роботи кожен студент самостійно надає відповідь щодо кожного завдання. Таким чином реалізується метод «case-study», за допомогою якого студенти отримують навички самостійного аналізу проблемної ситуації з професійною спрямованістю, здобувають уміння діагностувати проблеми клієнтів соціальної роботи. Отже, студенти навчаються моделювати технологічний процес вирішення соціальних задач.

Надалі студенти об'єднуються у міні-групи по 5-7 учасників та здійснюють групове обговорення запропонованих завдань. Під час такої групової дискусії студенти отримують можливість продемонструвати навички презентації та аргументації власних рішень; активного слухання, ведення бесіди; прийняття рішень у випадку багатоваріантності позицій; толерантного ставлення до іншої думки; знаходження спільного рішення, а також інші навички групової взаємодії та прийняття рішень.

Наведемо приклади відповідей на запропоновані завдання до кейсу 1, надані студентами в процесі групової роботи.

Так, серед соціальних протиріч, які породжують соціальну проблему насильства в сім'ї, студентами були зазначені такі: нестабільність соціально-економічної ситуації в родині; недосконалість законодавчої бази; недостатня поінформованість населення про діяльність соціальних служб (сутність соціальної роботи, мережа організацій, їх місце розташування); ціннісно-нормативна криза у суспільстві; культурні норми тощо.

Основна проблемна ситуація, що потребує вирішення, – насильство в сім'ї.

Клієнтами соціальної роботи студентами були визначені «жінка», «донька», «чоловік», «сім'я» в цілому.

Студенти надали часткове визначення проблем за допомогою «піраміди потреб А. Маслоу». Але для більш детального аналізу проблемного поля викладачем надається міні-лекція «Як оцінити потреби клієнта» (наводимо нижче).

У відповіді на завдання «Визначити цілі і завдання соціальної роботи» студенти виокремили такі.

Цілі соціальної роботи: 1) адаптація клієнта до наявного соціального середовища за допомогою відновлення порушених контактів (у родині, з найближчим оточенням соціального середовища); 2) захист інтересів людей, які мають нерівні потенційні можливості порівняно до інших (через хвороби, фізичні вади, бідність, кризові ситуації, в яких вони опинилися).

Завдання соціальної роботи: 1) розширення можливостей і самостійності клієнтів у подоланні своїх проблем; 2) встановлення зв'язків клієнтів з системами, які мають необхідні ресурси, надають послуги; 3) сприяння ефективному та гуманному функціонуванню цих систем; 4) сприяння розвитку служб, діяльність яких відповідає потребам клієнтів. 5) вплив на соціальну політику.

На наступному етапі за допомогою міні-лекції «Як оцінити потреби клієнта» здійснюється поглиблення уявлень студентів щодо проблемного поля клієнтів соціальної роботи з урахуванням внутрішньо-особистісних чинників та чинників зовнішнього середовища. На початку лекції кожному студенту видається аркуш з «Трикутником визначення потреб і проблем» (рис. 1). Цей трикутник відображає потреби людини на індивідуальному, сімейному та суспільному рівнях. Якщо, з певних причин ці основні потреби особистості не задовольняються, то це призводить до виникнення різноманітних проблем. Тому в процесі соціальної роботи при вирішенні проблем клієнта доцільно з'ясувати, які саме потреби особистості не задовольняються і з яких причин.

«Трикутник визначення потреб і проблем» дозволяє здійснити системний погляд на соціальну ситуацію, в якій опинився клієнт. Це є запорукою більш детального та глибокого аналізу причинно-наслідкових зв'язків у кожному конкретному випадку.

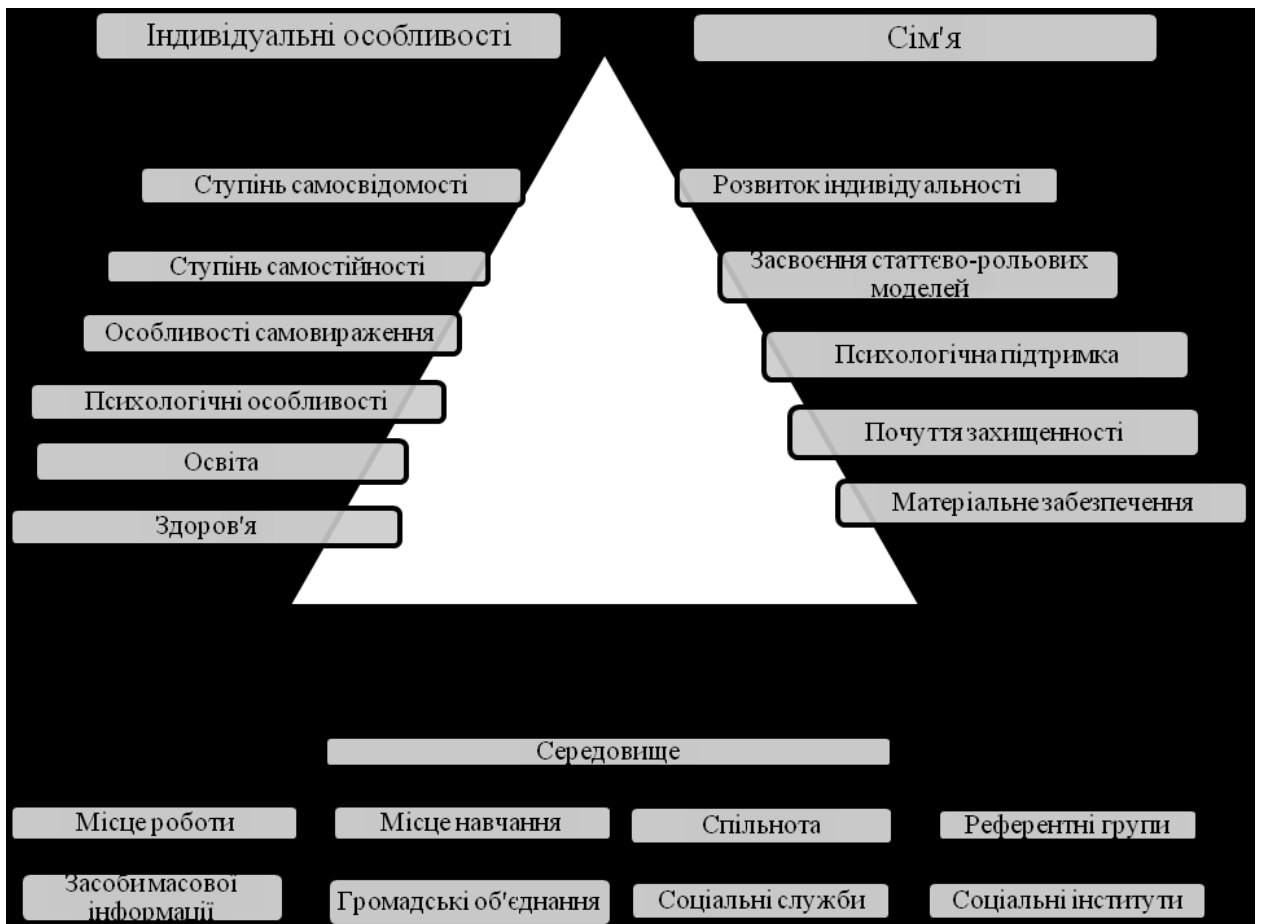


Рис. 1. Трикутник визначення потреб і проблем [10]

У межах запропонованого кейсу «Трикутник визначення потреб і проблем» дозволяє виявити загальні проблеми, які є наслідком особливостей організації сімейних стосунків.

Професійна роль викладача як фасилітатора під час «case-study» зумовлена тим, що інструментарій дослідження проблем надається після того, коли студенти зіткнулися з необхідністю додаткових знань щодо методів вирішення проблем клієнтів. Спираючись на концепцію Л. С. Виготського про зону найближчого розвитку, викладач виступає у ролі «більш вмілого», за допомогою якого відбуваються процеси оволодіння та інтеріоризації нового досвіду.

Наступний етап практичного заняття – це групова робота, метою якої є: з'ясувати основні потреби клієнта за допомогою «Трикутника визначення проблем і потреб». Здійснити первинне оцінювання потреб клієнта.

Далі наводимо приклад спільної роботи групи студентів.

Жінка як клієнт соціальної роботи

Індивідуальні особливості: невпевненість у собі; страх спілкування з чоловіком; страх втратити повагу доньки; знижена самооцінка; пригніченість у зв'язку з фізичним насильством чоловіка.

Сім'я: порушення взаємовідносин; не вистачає любові та тепла з боку чоловіка; втрата контакту з донькою; втрата контактів з родичами чоловіка та своїми батьками; почуття страху через насильство з боку чоловіка; відсутність безпеки у сім'ї; страх за доньку, яка також може стати жертвою насильства з боку батька.

Соціальне оточення: втрата контактів з друзями, так як немає бажання ділитися своїми переживаннями з приводу того, що відбувається у родині; порушення взаємин з колегами з-за сорому; втрата працездатності, так як думки не про роботу а, про сімейні проблеми.

Чоловік як клієнт соціальної роботи

Індивідуальні особливості: невпевненість в собі у зв'язку з втратою роботи; агресія по відношенню до дружини; пригніченість з приводу неможливості забезпечити сім'ю; знижена самооцінка; почуття провини; страх самотності; злість на себе і незадоволення собою.

Сім'я: порушення стосунків у сім'ї з дружиною і донькою; брак любові та тепла з боку дружини; пригнічення, невдоволення стосунками у своїй родині; звуження контактів з родичами.

Соціальне оточення: втрата високооплачуваної роботи; втрата контактів з друзями; втрата контактів з колегами.

Донька як клієнт соціальної роботи

Індивідуальні особливості: страх, пов'язаний з конфліктом між батьками; страх з приводу насильства батька над матір'ю; страх залишатися вдома з батьком; невпевненість в собі, почуття провини; злість на батька, тому що він б'є матір; злість на матір, тому що вона це допускає.

Сім'я: брак любові, уваги та розуміння матері, батька; погані взаємини в сім'ї; страх перед батьком; сором за свою сім'ю, відсутність захисту.

Соціальне оточення: погіршення взаємин з однокласниками; втрата інтересу до навчання; порушення адаптації.

В ході групової роботи, розкриваючи зміст соціальних, соціально-психологічних, психологічних проблеми клієнтів соціальної роботи, студенти визначили:

Спільні проблеми членів сім'ї:

- невміння подружжя прийняти новий статус партнера;
- порушення міжособистісних взаємовідносин між членами сім'ї;
- невміння подружжя йти на взаємні поступки;
- фрустрація потреби у любові і прихильності;
- відсутність взаємної підтримки;
- можливо наявність внутрішньо-особистісного конфлікту;
- страх втратити сім'ю;
- дисонанс сімейних ролей;
- фінансові проблеми;
- ізоляція від зовнішніх зв'язків;
- страждання всіх членів сім'ї страждають від емоційних перевантажень;
- дитина спостерігає насильство в сім'ї.

Жінка як клієнт соціальної роботи

- страх фізичного і психологічного насильства в сім'ї;
- фрустрація потреби в безпеці;
- руйнування стосунків з чоловіком;
- занепокоєння за доньку, яка бачить психологічне неблагополуччя в сім'ї;
- почуття провини перед донькою;
- страх втратити сім'ю;
- подружжя-суперництво: стаючи успішніше чоловіка в тій чи іншій сфері діяльності, дружина мимоволі провокує конфлікт, оскільки чоловік, відчуваючи почуття неповноцінності, компенсує його шляхом заподіяння дружині фізичного насильства;
- нерішучість у винесенні проблеми на загальний розгляд;
- можливо, порушення взаємин на роботі;
- відсутність емоційного комфорту в сім'ї;
- емоційна незахищеність.

Чоловік як клієнт соціальної роботи

- втрата високооплачуваної роботи;
- соціальна неспроможність – втрата кваліфікації, необхідність перекваліфікації;
- страх пошуку нового робочого місця, нового працевлаштування (пошук більш оплачуваної роботи);
- сумнів і невпевненість у власних здібностях;
- страх невдач, нових проблем;

- почуття неповноцінності у ролі батька та чоловіка;
- фрустрація потреби в повазі та самоповазі,
- знижена самооцінка;
- віддаленість і холодність дружини;
- віддаленість доньки (звинувачує в цьому дружину);
- недолік уваги і підтримки з боку сім'ї.

Шляхи вирішення проблем:

- психологічне індивідуальне консультування;
- сімейне консультування;
- правове консультування.

Вирішення завдань практичного заняття передбачає складання студентами плану соціальної роботи для вирішення проблем кожного з клієнтів. Допоміжний матеріал щодо цього надається на міні-лекції «Ресурси в соціальній роботі».

Наведемо приклад такої міні-лекції.

Однією з необхідних умов функціонування кожної професійної діяльності є її *ресурсне забезпечення*. У широкому розумінні ресурси розглядаються як запаси чого-небудь, що можна використовувати в разі потреби. В іншій інтерпретації ресурси трактуються як джерело та арсенал засобів і можливостей, до яких можна вдаватися за необхідності з метою виконання певних завдань чи вдосконалення діяльності.

Базуючись на такому принципі соціально-педагогічної діяльності, як принцип опори на потенційні можливості клієнта, і беручи до уваги, що одним з основних видів соціальної допомоги є вироблення у клієнта навичок самопомоги на основі внутрішніх резервів та певного соціального досвіду особистості, внутрішні ресурси можна розглядати як сукупність психологічних характеристик об'єкта (клієнта) та його когнітивних (знання) та операційних (уміння) компонентів. На основі цього до внутрішніх ресурсів соціальної роботи відносять: особливості психічних пізнавальних процесів особистості (сприймання, уваги, пам'яті, мислення, мови, уяви); прояви емоційно-вольових процесів та психічних станів; особистісні характеристики (особливості характеру, темпераменту, потреби, інтереси, цінності, мотиви); показники освітнього рівня людини; професійні та соціальні уміння й навички, якими вона володіє (див. табл. 1).

Види ресурсів

Види ресурсів <i>Внутрішні</i>	<i>Зовнішні</i>
Психічні пізнавальні процеси (сприймання, увага, пам'ять, мислення, мова, уява)	Матеріальні
Емоційно-вольові процеси та психічні стани	Інформаційні
Особистісні характеристики (характер, темперамент, потреби, інтереси, цінності, мотиви)	Соціальні (соціальні служби, громадські організації)
Освітній рівень	Технологічні
Професійні та соціальні вміння і навички	Людські

Розглядаючи соціальну роботу як професійну діяльність, пов'язану з використанням педагогічних, психологічних, соціологічних методів, та прийомів у процесі взаємодії суб'єкта та об'єкта, зовнішні ресурси можна інтерпретувати як сукупність можливостей для розв'язання індивідуальних та соціальних проблем, які можуть бути залучені як самим клієнтом, так і організацією, яка здійснює соціальну діяльність. До основних видів зовнішніх ресурсів належать: матеріальні, людські, інформаційні, соціальні, технологічні тощо.

Серед матеріальних ресурсів слід виокремити фінансові та нефінансові, офіційні та неофіційні. До фінансових ресурсів відносимо всі види грошових надходжень, які передбачені чинним законодавством для різних категорій населення. Прикладом неофіційних фінансових ресурсів можуть бути: грошова допомога друзів, колег по роботі, спонсорів, що безпосередньо передається в руки людині, яка потребує підтримки, або її близьким. Серед нефінансових матеріальних ресурсів соціальної служби можна виокремити: приміщення, обладнання, книги, речі, ліки тощо. Серед нефінансових матеріальних ресурсів клієнтів можна виокремити: житло, індивідуальні речі, індивідуальний транспорт тощо.

Очевидним є той факт, що будь-яка діяльність не може відбуватися без участі людей. Тому людські ресурси відіграють у соціальній діяльності провідну роль. Серед них передусім слід виокремити таких фахівців, як: соціальні працівники, соціальні

педагоги, психологи, реабілітологи, лікарі, а також інші працівники соціальних інститутів, які реалізують соціальну політику держави в різних напрямках соціально-педагогічної діяльності. Зважаючи на те, що всіх представників соціуму можна розглядати як потенційні об'єкти соціально-педагогічної діяльності, вирішувати соціальні проблеми багатомільйонної армії людей не під силу багатотисячному колективу фахівців. Тому потужним людським ресурсом соціальної роботи є волонтери – люди, які на засадах добровільності беруть участь у роботі державних та громадських організацій.

Як різновид людських ресурсів можна розглядати представників мікросоціуму, в якому найчастіше перебуває людина, котра потребує допомоги та підтримки. Це можуть бути сусіди, члени учнівського чи трудового колективу, родичі, які можуть прийти на допомогу в скрутний для людини час.

Дуже важливими для соціальної роботи в умовах сьогодення є інформаційні ресурси. Якщо в арсеналі фахівця відсутній певний інструментарій для надання кваліфікованої допомоги, він, користуючись інформаційними ресурсами може відшукати нові засоби підтримки людини у конкретній ситуації.

Клієнт також може активно залучатися до пошуку необхідної йому інформації, яка у подальшому дозволить йому самостійно знайти вихід з проблемної ситуації чи спонукатиме до нових роздумів та пошуків. До основних видів інформаційних ресурсів можна віднести: спеціальну літературу; буклети, листівки, брошури, прес-релізи; рекламну продукцію (плакати, стенди); інформацію в ЗМІ про благодійні заходи неурядових структур і соціальні програми органів влади та місцевого самоврядування; інформаційну мережу Інтернет (сторінки донорів, інформаційно-пошукові сервери, спеціалізовані сторінки з фандрайзингу тощо); усну інформацію фахівців та волонтерів.

Кожна держава має систему соціальних інститутів, які безпосередньо чи опосередковано займаються вирішенням соціальних проблем – є соціальними ресурсами. До них належать: соціальні інститути виховання (школи-інтернати, заклади вищої і середньої освіти, заклади позашкільної освіти та ін.); державні органи соціальної роботи з населенням (територіальні центри по роботі з населенням, соціальні служби молоді, притулки, реабілітаційні центри та ін.); громадські організації (благодійні фонди, громадські об'єднання, товариства та ін.).

Організація та здійснення соціальної допомоги у межах цих інститутів неможливі без використання різноманітних технологій. Технологічні ресурси – це сукупність форм, методів, засобів та прийомів, що застосовуються соціальними службами, окремими закладами соціального обслуговування, соціальними педагогами та соціальними працівниками з метою досягнення успіху соціально-педагогічної роботи та забезпечення завдань соціального захисту населення. Найбільш поширеними технологічними ресурсами соціальної роботи є організаційні форми, діагностичні техніки, психотерапевтичні методи, індивідуальне консультування, тренінги тощо.

Окрім перерахованих вище різновидів внутрішніх та зовнішніх ресурсів, важливим ресурсом соціальної роботи виступає безпосередньо сім'я. Як відомо, сім'я – це система соціального функціонування людини, один із провідних інститутів її соціалізації. Вона, перш за все, покликана бути надійним психологічним «сховищем», яке допомагає людині виживати у складних умовах сучасного життя. Сім'я забезпечує своїм членам економічну, соціальну та фізичну безпеку шляхом реалізації її основних функцій: матеріально-економічної, житлово-побутової, комунікативної, виховної, рекреативної.

Якщо об'єктом соціального впливу виступає проблема конкретної особистості, то сім'я у такому випадку може бути зовнішнім ресурсом щодо неї. При цьому матеріальними ресурсами можуть виступати сімейні заощадження та фінансові надходження членів родини. Тоді батьків, дітей та сиблінгів у певній конкретній ситуації можна розглядати як різновид людських ресурсів, що сприяють становленню, самореалізації та самопомозі особистості.

Коли сім'я сама є клієнтом соціальної роботи, її можна розглядати і як внутрішній ресурс, базуючись на особливостях взаємодії між членами родини, сімейних традиціях, домінуючому типі спілкування тощо.

Спираючись на класифікацію ресурсів, соціальну роботу можна визначити як процес активізації внутрішніх ресурсів об'єкта, пошук та залучення зовнішніх ресурсів суб'єктом, який може відбуватися при підтримці сім'ї з метою задоволення потреб чи вирішення проблем особистості.

Надалі у процесі групової роботи, студенти складають план соціальної допомоги кожному клієнту, спираючись на визначенні особистісних, сімейних та соціальних ресурсів.

Результатом групової роботи є наступний перелік ресурсів.

Жінка як клієнт соціальної роботи

Внутрішні ресурси:

- наявність професійної освіти та професійної кваліфікації;
- високий рівень професійної репутації;
- здоров'я;
- комунікативні навички;
- фінансова автономія;
- усвідомлення насильства як соціальної проблеми, яку необхідно вирішувати;
- високий рівень внутрішньої мотивації щодо вирішення проблем.

Сімейні ресурси:

- згуртованість сім'ї;
- спільне дозвілля;
- спілкування з дитиною;
- спільне проведення часу.

Зовнішні ресурси:

- наявність місця роботи, яке дає стабільний дохід та емоційне задоволення;
- наявність сімейних зв'язків (родичі), які необхідно підтримувати;
- наявність референтної групи;
- центри соціальної роботи з жінками, які зазнали насильство;
- психологічні тренінги;
- центри дозвілля;
- визнання у ЗМІ актуальності проблеми насильства в сім'ї та пошуку шляхів її подолання;
- можливість прийняття участі у роботі груп самопомоги.

Чоловік як клієнт соціальної роботи

Внутрішні ресурси:

- здоров'я;
- наявність професійної освіти та професійної кваліфікації;
- визнання насильства як проблеми міжособистісних стосунків у сім'ї;
- вмотивованість на збереження сімейних стосунків.

Сімейні ресурси:

- згуртованість сім'ї;
- спільне дозвілля;
- спілкування з дитиною;
- спільне проведення часу.

Зовнішні ресурси:

- центри соціальної роботи з проблем насильства в сім'ї;
- індивідуальна психокорекційна робота;
- державні центри зайнятості, кадрові агенції;
- психологічні тренінги;
- центри дозвілля;
- визнання у ЗМІ актуальності проблеми насильства в сім'ї та пошуку шляхів її подолання;
- можливість прийняти участь у роботі груп самодопомоги (для людей із слабкоконтрольованою агресією).

Донька як клієнт соціальної роботи

Внутрішні ресурси:

- здоров'я;
- комунікативні навички;
- прагнення до саморозвитку;
- любов та повага до батьків;
- відчуття цінності для батьків;

Сімейні ресурси:

- згуртованість сім'ї;
- спільне дозвілля;
- спілкування з батьками та іншими членами родини;
- матеріальна підтримка сім'ї;
- спільне проведення часу.

Зовнішні ресурси:

- коледж;
- спілкування з однолітками;
- дитячий психолог;
- центри дозвілля, центри позашкільної освіти.

Сім'я як клієнт соціальної роботи

Внутрішні ресурси:

- матеріальні ресурси (житло, майно, дохід батьків);
- згуртованість сім'ї;
- спільне дозвілля, спільне проведення часу;

- підтримка розвитку дитини;
- визнання насильства як проблеми міжособистісних стосунків в сім'ї;
- вмотивованість на збереження сімейних відносин та подолання проблем.

Зовнішні ресурси:

- центри соціальної роботи з проблем насильства в сім'ї;
- сімейна психотерапія, групова психологічна робота з сім'ями;
- розширена сім'я як ресурс підтримки позитивних змін;
- сімейні центри дозвілля;
- визнання у ЗМІ актуальності проблеми насильства в сім'ї та пошуку шляхів її подолання.

На наступному занятті з курсу «Технології та методи соціальної роботи» проводиться рольова гра, запропонована М. А. Гуліною [7]. Зазначимо, що *рольова гра* є однією з форм ділової гри, коли кожному призначається певна роль в ситуації (кейс) і доручається грати її, реагуючи на гру іншого. При цьому одному з учасників доводиться бути центральною фігурою і діяти відповідно. У межах рольових ігор моделюються соціальні ситуації, а учасники гри, виступаючи в певній ролі, вирішують відповідні проблеми під контролем тренера, колег-студентів і підвищують тим самим свою соціальну компетенцію, набувають практичних навичок спілкування.

Заняття 2. Тема: Рольова гра на основі CASE 2 «Соціальна робота з жінками – жертвами насильства в сім'ї».

Мета: Виявити місце соціальної роботи при роботі з проблемою «Насильство в сім'ї».

Роздатковий матеріал: картки з надписами: жінка – дружина – жертва; чоловік; психолог; лікар-терапевт; подруга; мати дружини; юрист; священик; соціальний працівник; дільничний поліцейський.

Хід практичного заняття 2. Розподіл ролей. Викладач виконує роль ведучого та пропонує кожному учаснику придумати фабулу своєї ролі в межах теми «Насильство в сім'ї», де дружина виступає жертвою фізичного насилля з боку чоловіка.

Ведучий-викладач звертається до «Жінки»: «Розкажіть свою історію. Скільки років заміжня? Скільки дітей? Де проживаєте? Скільки часу триває насильство? Чому він Вас б'є? Що Ви зробили, щоб це припинити?».

Далі звертається до «Чоловіка»: «Розкажіть свою історію. Чому Ви б'єте дружину?».

Звертання до «Матері дружини»: «Розкажіть свою історію...».

Активна частина рольової гри починається із запитання ведучого до «Жінки – дружини – жертви»: «До якого фахівця Ви підете в першу чергу?... Добре, йдіть...».

Далі «Жінка» по черзі вступає у взаємодію з представниками соціального середовища з метою вирішення своїх проблем. Кожний учасник, до якого звертається головна героїня, розігрує сцену взаємодії з «Жінкою», відповідно до своєї ролі. Ведучий-викладач фіксує на аркуші обрані «Жінкою» персонажі, чергу звернення до них. Гра триває доки головна героїня не визнає проблему вирішеною чи, навпаки, розчарується у подальших спробах. Рольова гра закінчується стандартною процедурою розототожнення учасників зі своїми ролями.

Аналіз групової взаємодії здійснюється за допомогою відповідей на наступні запитання:

1. Запитання до головної героїні: Чим був зумовлений Ваш вибір порядку звернень до певного персонажу? Які були очікування? Чи виправдалися вони? Чим обумовлена черга вибору «Соціального працівника» (зазвичай, цей вибір робиться майже в останню чергу, тому показовим є пояснювання студентам ставлення до соціальної роботи у суспільстві)?

2. Які спостереження були зроблені студентами під час рольової гри?

3. Які характерні риси моделі Карпмана були наявні?

4. Яке місце посідає соціальна робота у вирішенні наведеної проблемної ситуації? Якими є мета та завдання соціальної роботи? Які соціальні організації мають надавати соціальну допомогу в ситуації насильства?

5. Як забезпечити поширення в суспільстві уявлень про ресурси соціальної роботи щодо вирішення проблеми насильства у сім'ї?

6. Як можна використати ресурси ЗМІ для попередження, вирішення та подолання наслідків проблеми насильства у сім'ї?

Досвід проведення такої гри дозволяє констатувати, що наведена рольова гра дозволяє студентам-учасникам:

– розширити погляд на проблемну ситуацію;

– розглянути різні можливості надання допомоги у суспільстві та виявити їх суттєві ознаки та відмінності;

– здійснити експериментальне дослідження розігрування «Трикутника Карпмана» (Агресор – Жертва – Рятувальник) для більш детального уявлення ролевих позицій у співзалежних міжособистісних стосунках;

– визначити професійну модель взаємодії соціального працівника щодо вирішення проблемної ситуації клієнта.

Багаторічний досвід професійної підготовки майбутніх фахівців з соціальної роботи дозволяє дійти висновку, що зв'язок навчання з практичною діяльністю посилюється в процесі занять, які проводяться у тренінговій формі. Вміння і навички, які формуються в штучно створеному соціально-психологічному середовищі тренінгу, дозволяють ефективно вирішувати складні проблеми, що виникають в реальному міжособистісному і діловому спілкуванні. Завдяки тренінгам майбутні соціальні працівники не тільки засвоюють навчальний матеріал, здобувають предметні знання, але й передусім отримують уявлення про себе, інших людей, закони міжособистісного спілкування та групової динаміки, здобувають праксіологічну професійну орієнтацію в широкому колі соціальних проблем.

Список використаних джерел:

1. Бех І. Д. Виховання особистості: у 2 кн. Кн. 2: Особистісно-орієнтований підхід: когнітивно-практичні засади / І. Д. Бех. – К.: Либідь, 2003. – 344 с.

2. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение / Ю. Н. Емельянов. – Л.: Изд-во ЛГУ, 1985. – 168 с.

3. Зайцева Т.В. Теория психологического тренинга. Психологический тренинг как инструментальное действие / Т. В. Зайцева. – СПб.: Речь, М.: Смысл, 2002. – 80 с.

4. Литвак Б. Г. Управленческие решения: Практикум / Б. Г. Литвак. – М.: Изд-во «Московская финансово-промышленная академия», 2012. – 448 с.

5. Модели в социальной работе: из разных истоков – к одному полю деятельности / Г. С. Хатчинсон, С. Олтедал [Под ред. Р. И. Даниловой]. – Архангельск: Изд-во Архангельской гос. мед. академии, 1999. – 206 с.

6. Петровская Л. А. Теоретические и методологические проблемы социально-психологического тренинга / Л. А. Петровская. – М.: Изд-во МГУ, 1982. – 168 с.

7. Психология социальной работы: Учебное пособие / [Под общ. ред. М. А. Гулиной]. – СПб.: Питер, 2004. – 351 с.

8. Роджерс К. Свобода учиться = Freedom to learn: новая идеология и политика образования – человекоцентрированный психологический подход / К. Роджерс, Дж. Фрейберг. – М.: Смысл, 2002. – 527 с.

9. Ромек В. Г. Тренинг уверенности в межличностных отношениях / В. Г. Ромек. – М.: Экзамен, 2005. – 175 с.

10. Соціальна робота з людьми з особливими потребами: Методичні матеріали для тренера / Автори-упорядники: О. В. Безпалько, І. В. Братусь, Т. Л. Лях. [Під заг. ред. І. Звереві]. – К. : Науковий світ, 2002. – 55 с.

11. Технологии социальной работы / [Под общ. ред. Е. И. Холостовой]. – М.: ИНФРА-М, 2003. – 400 с.

12. Rudestam, Kjell Eric. Experiential Groups in Theory and Practieece. Monterey, California: Brooks / Cole Publishing Company, 1982.