МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАІНИ

СХІДНОУКРАЇНСКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет гуманітарних наук, психології та педагогіки

кафедра практичної психології та соціальної роботи

**Новік Ю.В.**

**Кваліфікаційна магістерська робота**

**Сучасні технології тренінгової роботи в діяльності соціального працівника**

**Сєвєродонецьк**

**2019**

**СХІДНОУКРАЇНСКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

**Факультет гуманітарних наук, психології та педагогіки**

(повне найменування інституту, факультету)

**Кафедра практичної психології та соціальної роботи**

(повна назва кафедри)

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

**до кваліфікаційної магістерської роботи**

**освітньо-кваліфікаційного рівня** \_\_\_\_магістр\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(бакалавр, спеціаліст, магістр)

спеціальності 231 - Соціальна робота

(шифр і назва)

галузі знань 23 - Соціальна робота

(шифр і назва)

на тему:Сучасні технології тренінгової роботи в діяльності соціального працівника

Виконала: студентка групи СР-17дм Новік Ю.В.

Керівник: к.психол.н., доц. Спицька Л.В.

Завідувач кафедри практичної психології

та соціальної роботи

д. психол. н., проф. Завацька Н.Є.

Рецензент

д. психол. н., проф. Пілецька Л.С.

Сєвєродонецьк - 2019

**СХІДНОУКРАЇНСКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

**Факультет гуманітарних наук, психології та педагогіки**

(повне найменування інституту, факультету)

**Кафедра практичної психології та соціальної роботи**

(повна назва кафедри)

Освітньо-кваліфікаційний рівень \_\_\_\_магістр\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(бакалавр, спеціаліст, магістр)

спеціальності 231 - Соціальна робота

(шифр і назва)

галузі знань 23 - Соціальна робота

(шифр і назва)

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

**Завідувач кафедри**

**практичної психології та**

**соціальної роботи, проф.**

**Завацька Н.Є.**

«23» 10 2018 року

**З А В Д А Н Н Я**

**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ МАГІСТЕРСЬКУ РОБОТУ СТУДЕНТУ**

**Новік Юлії Віталіївни\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(прізвище, ім’я, по батькові )

1. Тема роботи: Сучасні технології тренінгової роботи в діяльності соціального працівника

Керівник роботи Спицька Л.В., к. психол. н., доц.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(прізвище, ім’я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом вищого навчального закладу від «23» жовтня 2018 року № 224/42

2. Строк подання студентом роботи 20.12.2018 р.

3. Вихідні дані до роботи: *обсяг роботи - 133, список використаної літератури – 170 джерел.*

4.Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): *дослідити особливості сучасних технологій тренінгової роботи в діяльності соціального працівника.*

6. Консультанти розділів роботи

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Розділ | Прізвище, ініціали та посада  Консультанта | Підпис, дата | |
| завдання  видав | завдання  прийняв |
| **1.** | Спицька Л.В. – к.психол.н., доц. кафедри практичної психології та соціальної роботи | 23.10.2018р. | 23.10.2018р. |
| **2.** | Спицька Л.В. – к.психол.н., доц. кафедри практичної психології та соціальної роботи | 23.10.2018р. | 23.10.2018р. |
| **3.** | Спицька Л.В. – к.психол.н., доц. кафедри практичної психології та соціальної роботи | 23.10.2018р. | 23.10.2018р. |

7. Дата видачі завдання 23.10.2018 р.

**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **з/п** | **Назва етапів дипломного проектування** | **Строк виконання етапів** | **Примітка** |
| 1 | Визначення проблеми дослідження та розроблення плану кваліфікаційної магістерської роботи | 10.2018 р. | 10.2018 р. |
| 2 | Аналіз літератури за проблемою. Робота над теоретичною частиною дослідження | 10-11. 2018 р. | 10-11. 2018 р. |
| 3 | Розробка діагностичного інструментарію та проведення констатувального експерименту | 10.2018 р. | 10.2018 р. |
| 4 | Узагальнення результатів констатувального експерименту | 10-11. 2018 р. | 10-11. 2018 р. |
| 5 | Розробка програми формувальних заходів | 11.2018 р. | 11.2018 р. |
| 6 | Проведення повторного тестування та оцінка ефективності формувальних заходів | 11-12. 2018 р. | 11-12. 2018 р. |
| 7 | Підготовка кваліфікаційної магістерської роботи до захисту та захист роботи | 01.2019 р. | 01.2019 р. |

Студент Новік Ю.В.

Керівник роботи Спицька Л.В.

РЕФЕРАТ

Текст - 133 с., джерел – 170.

У роботі проведено аналіз теоретико-методологічних підходів до вивчення технологій тренінгової роботи в діяльності соціального працівника.

Наведено результати емпіричного дослідження щодо специфіки застосування технологій тренінгової роботи в діяльності соціального працівника.

Визначено доцільність використання технологій тренінгової роботи в діяльності соціального працівника щодо вирішення проблем клієнтів соціальних служб.

Ключові слова: СОЦІАЛЬНА РОБОТА, СОЦІАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК, СОЦІАЛЬНА СЛУЖБА, ТРЕНІНГОВІ ТЕХНОЛОГІЇ, КЛІЄНТИ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ.

**ЗМІСТ**

ВСТУП 7

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИВЧЕННЯ технологіЙ тренінгової роботи в діяльності соціального працівниКА 11

* 1. Сучасні методи роботи в діяльності соціальних служб 11
  2. Аналіз проблемогенезу клієнтів соціальних служб 31
  3. Застосування тренінгових технологій в системі соціальної

роботи 40

РОЗДІЛ 2. ПРОБЛЕМА ЗАСТОСУВАННЯ технологіЙ тренінгової роботи в діяльності соціального прАЦІВНИКА 56

1. Процедурні заходи та хід дослідження 56
2. Аналіз використання тренінгових технологій у діяльності

соціального працівника 59

РОЗДІЛ 3.ДІЄВІСТЬ ТРЕНІНГОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ВИРІШЕННІ

СОЦІАЛЬНИХ ПРОБЛЕМ КЛІЄНТІВ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ 89

1. Ефективність застосування тренінгових технології в діяльності соціального працівника 89
2. Аналіз результатів дослідження та їх узагальнення 94

ВИСНОВКИ 114

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 117

**ВСТУП**

**Актуальність теми*.*** Систематизація методів і принципів організації та регулювання діяльності соціальних служб сьогодні є вкрай ускладненою через те, що соціальна робота як наука перебуває лише на стадії становлення, а практичні питання, вирішенням яких займаються фахівці, – надзвичайно різноманітні та проблемні. Специфіка практики соціальної роботи полягає ще й у тому, що зміна об’єктивних умов надання соціальної допомоги та підтримки неминуче породжує нові соціальні ситуації, зміну в стосунках між людьми в процесі соціальної роботи. Це зумовлює необхідність використання адекватних новим ситуаціям методів, технологій і стратегій втручання, впровадження інноваційних підходів. У зв’язку з цим практика соціальної роботи перебуває у постійному пошуку і трансформації.

Проте поряд із позитивними оцінками щодо ефективності застосування тренінгу, у науковій літературі висвітлюються проблемні питання, пов’язані із теоретико-методологічними засадами та методичними умовами проведення тренінгу (В.П. Захаров, Г.Л. Ісуріна, С.І. Макшанов, Н.Ю. Хрящева, Ю.М. Швалб та ін.).

Серед низки проблем виокремлюються й такі, що стосуються безпосередньо сфери соціальної роботи та необхідності її технологізації. Така нагальність пов’язана, з одного боку, бурхливим зростанням обсягів роботи у цій сфері, а з іншого, – важливістю вироблення такого технологічного алгоритму, який створював би можливість певної уніфікації прийомів і способів дій при роботі з різними клієнтськими групами.

Увага дослідників все більше зосереджується на вивченні специфіки соціальних технологій і методів соціальної роботи (Н.С. Данакін, А.Й. Капська, В.І. Курбатов, Г.М. Лактіонова, П.Д. Павленко, В.Н. Сидоров, Л.Т. Тюптя, О.І. Холостова та ін.); методології групової соціальної роботи (А. Браун, Д.С. Вітакер, Г. Гольберг, Г. Кнопка, Б. Леннер-Аксельсон, Р. Міддлмен, Є.Г. Студьонова, І. Тюлефорс, М.В. Фірсов та ін.); особливостей роботи з окремими групами клієнтів (Г.М. Звєрєва, Н.Ю. Максимова, К.Л. Мілютіна, Т.В. Семигіна, С.І. Яковенко та ін.). Водночас, слід зазначити, що до цього часу в науці та практиці не склалося чітких уявлень щодо специфіки застосування тренінгових технологій у соціальній роботі.

Впровадження тренінгових технологій у соціальну сферу надасть змогу не лише ефективно вирішувати соціально-психологічні проблеми клієнтів, а й завдяки розвитку додаткових можливостей, здібностей і мотивації сприятиме формуванню їхньої готовності до самостійного подолання подібних проблем у майбутньому. Водночас вивчення особливостей та специфіки застосування тренінгових технологій у соціальній роботі з клієнтськими групами надасть можливість оптимізувати та вдосконалити діяльність соціальних служб.

**Об’єкт дослідження –** технології тренінгової роботи.

**Предмет дослідження –** сучасні технології тренінгової роботи в діяльності соціального працівника.

**Мета дослідження –** виявити особливості застосування сучасних технологій тренінгової роботи в діяльності соціального працівника.

**Завдання дослідження:**

1. Визначити теоретичні підходи до застосування технології тренінгової роботи в діяльності соціального працівника.
2. Провести аналіз застосування тренінгових технологій у практиці соціальних служб.
3. Розробити тренінгові технології вирішення соціальних проблем клієнтів.
4. Визначити дієвість ситуації вирішення соціальної проблеми в результаті залучення його до тренінгових технологій роботи.

**Методологічну та теоретичну основу** дослідження складають: соціально-психологічні теорії малих груп (Я.Л. Коломинський, Р.Л. Кричевський, К. Рудестам), теорії ролей (Дж. Морено, Т. Парсонс, Р. Мертон,), поведінкові теорії (А. Бандура, Дж.Б. Уотсон, Б.Ф. Скіннер), психологічно орієнтовані підходи у теорії соціальної роботи – психосоціальний (М. Річмонд, Ф. Холліс), діяльнісний (С.І. Григор’їв, Л.Г. Гуслякова, Т.Є. Демідова, Н.Г. Стойко, М.В. Фірсов), проблемно-орієнтований (Х. Перлман) та технологічний (процесуальний) підхід (Г.М. Лактіонова, Н.С. Данакіна, В.І. Курбатов, В.Н. Сидоров, О.І. Холостова,), методологічні і методичні аспекти з теорії та практики використання психологічних тренінгів (І.В. Вачков, Ю.М. Жуков, В.П. Захаров, Ю.Н. Ємельянов, І.Н. Карицький, С.І. Макшанов, Л.А. Петровська, О.В. Сидоренко, В.В. Третьяченко, М. Форверг, Н.Ю. Хрящева, Ю.М. Швалб, Т.С. Яценко тощо), методичні засади щодо опанування технік та їх використання у тренінгу (Н.Н. Єжова, Г.Л. Ісуріна, Д.В. Кандиба, О.Г. Лосієвська, К.Л. Мілютіна, В.Г. Пузіков та ін.).

Для вирішення поставлених завдань і перевірки вихідних положень використовувався **комплекс методів**. На теоретичному рівні застосовувався: концептуальний аналіз наукової літератури з проблеми дослідження, метод порівняння, систематизації, узагальнення, моделювання; наукова інтерпретація і синтез емпіричних даних. На емпіричному рівні: метод анкетного опитування, метод аналізу документів, метод формуючого експерименту; методика діагностики особистості на мотивацію до успіху Т. Елерса, опитувальник «Ціль–Засіб–Результат» (О. Карманов), методика «Особистісний диференціал», методика дослідження рівня самооцінки (Дембо-Рубінштейн), аналіз процесу взаємодії за Р. Бейлсом; статистичні методи обробки емпіричних даних: аналіз одномірних і двомірних розподілів, показників центральної тенденції (та варіації), кореляційний та факторний аналіз (програми Excel та SPSS 19.0).

**Наукова новизна одержаних результатів** полягає в тому, що визначено специфіку застосування тренінгових технологій у діяльності соціального працівника, яка полягає в орієнтації на практичне вирішення соціальної проблеми клієнта через активне соціально-психологічне навчання; доведено, що пряме перенесення тренінгових технологій із психологічних практик у соціальну роботу не призводить до необхідних змін у клієнта та передбачає необхідність їх доопрацювання у напрямку вирішення проблем соціальних стосунків і взаємодій; розроблено модель тренінгової технології вирішення соціальної проблеми клієнта.

**Практичне значення одержаних результатів** полягає у розробці та впровадженні моделі тренінгової технології, яка включає послідовні кроки – від діагностики соціальної ситуації клієнта, через усвідомлення власних соціальних обмежень і формування навичок соціальної комунікації до організації форм самостійної активності клієнтів у вирішенні власних соціальних проблем.

**Робота** складається зі вступу, трьох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел.

**РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИВЧЕННЯ технологіЙ тренінгової роботи в діяльності соціального працівниКА**

* 1. **Сучасні методи роботи в діяльності соціальних служб**

Застосування групових форм роботи дозволяє працювати з великою кількістю клієнтів одночасно, використовувати динаміку однієї людини для просування інших, збільшуючи потенціал особистості кожного. Даний метод надає людині можливість отримати підтримку, захист, розвиток особистості, новий погляд на світ, на людей, на себе. І. Ялом, характеризуючи групу як соціальний мікрокосм підкреслював, що вона (група) може бути набагато «реальнішою», аніж зовнішній світ.

Головною метою і результатом соціальної роботи є максимально можливе залучення клієнтів до всіх сфер соціального життя, наближеного до такого стану здійснення соціальних функцій, яке притаманне звичайним людям (навчання, трудова діяльність, здатність до самообслуговування і самостійного пересування, здатність до комунікації тощо).

У сфері міжособистісних стосунків людина відчуває потребу в емоційному теплі, розумінні та контакті з іншою людиною. Соціальні суперечності нашого суспільства нерідко викликають у людей відчуття небезпеки, недовіри і безсилля. Таким чином, досвід, що набувається в спеціально організованих групах, сприяє протидії відчуженню, розв’язанню проблем, що виникають у процесі міжособистісної взаємодії. Дослідники групової роботи К. Рудестам [114], Р. Кочюнас [57], І. Вачков [16] виокремлюють низку переваг групових форм роботи, які полягають у наступному: група створює умови «суспільства в мініатюрі», що відображає зовнішній світ і дозволяє програвати реалістичні ситуації в штучно створеному спілкуванні; приховані фактори соціального тиску стають явними в умовах групи і впливають на індивідуальні життєві позиції; група надає можливість отримати зворотній зв'язок і підтримку від людей, що мають спільні проблеми чи переживання з конкретним учасником групи; у процесі групової взаємодії відбувається прийняття цінностей і потреб інших людей; в умовах групи людина відчуває себе прийнятою іншими, користується довірою, оточена турботою і має можливість отримати допомогу. Крім того, член групи сам приймає, довіряє, турбується про інших та допомагає їм; ситуація групи може значно полегшити проблеми, що виникають у міжособистісних стосунках; вона надає можливість відчути реакцію на себе і свої вчинки, проекспериментувати різні стилі спілкування з партнерами по групі; у групі кожен відчуває себе рівноцінним партнером у спілкуванні чи в будь-якій творчій взаємодії (на відміну від індивідуального спілкування клієнта з спеціалістом, за якого існує певний соціально-психологічний бар’єр); група заохочує кожного учасника в спробі саморозкриття та самовдосконалення, внаслідок чого зростає впевненість людини в своїх силах; гнучкість форм групової роботи робить цей метод більш демократичним, придатним для значної кількості людей, що потребують допомоги; робота з групою має економічні переваги.

Таким чином, залучення клієнтів до групових форм створює можливості для здобуття особистісного досвіду поведінки в мікросоціумі. При цьому група не пропонує еталонів поведінки, вона лише допомагає усвідомити власний емоційний стан, самопочуття, сформувати готовність до відповідальної поведінки. Як зауважує К. Рудестам, цілі учасників групи залежать від типу групи (психокорекційної чи теравпетичної, групи розвитку чи самодопомоги, тощо). Але «ціль побудови ефективної системи міжособистісних взаємодій формулюється по мірі усвідомлення членами групи соціальної природи їх особистих потреб як соціальних істот [114, c. 6]».

Групова робота має ті ж цілі, що й індивідуальна, водночас характеризується рядом відмінностей. Члени групи ініціюють почуття в інших учасників, що дає їм змогу знайти відповіді на питання про проблеми своїх взаємин у минулому і сьогоденному досвіді життя поза групою. Почуття безпеки, що виникає на основі групової (чи парної) ідентифікації підвищує ймовірність того, що учасники, наприклад, бачать, усвідомлюють свої проекції на інших людях і таким чином беруть відповідальність за свої почуття на себе [78; 96]. На думку К. Левіна «Легше змінити індивідуумів, зібраних у групу, аніж змінити кожного із них окремо [65, c. 124]».

До переваг групових форм роботи, на думку дослідниці О.І. Холостової, відноситься й отримання «додаткового продукту» за рахунок досягнення і використання так званого синергетичного ефекту: результат групової роботи перевищує суму результатів роботи її окремих членів, учасники відчувають себе комфортно, впевнено, їхня активність підвищується, і відбувається якісний стрибок результативності. Синергетичний ефект отримується за рахунок поділу праці, спеціалізації, координації, інтеграції, а також за рахунок фасилітаційного впливу одних членів групи на інших [147, с. 114].

Як вказує В.Н. Макарович «добре організована групова робота дає можливість зупинитися в повсякденній гонці та замислитися, можливо вперше за довгий час, над змістом власного життя [70, c. 85]». Сприяння цьому процесу з боку фахівця отримало назву «аксикреація» – породження, «вирощування» у людини чи групи нових, або регенерація і переосмислення, – старих цінностей. Таким чином, в груповій роботі може здійснюватися процес групової корекції (зміна, виправлення) цінностей [70, c. 114].

Згідно документів Комітету з питань практичної роботи Національної асоціації соціальних працівників США групова робота використовується: 1) у виправних цілях, коли справа стосується поведінки одного або кількох членів; 2) для попередження соціальних дисфункцій (у випадку такої небезпеки); 3) для забезпечення нормального розвитку окремих членів групи, особливо в критичні періоди росту; 4) для ствердження особистості; 5) з метою навчання і виховання почуття громадськості; 6) для здійснення однієї мети чи всіх цих цілей одночасно [37, c. 60].

Груповий метод застосовується в соціальній роботі з кінця ХІХ ст., коли отримали розповсюдження працюючі будинки, «гуртожитки», які створювались благодійними та релігійними організаціями. Їхні співробітники – перші соціальні працівники, здійснювали свою діяльність за допомогою групової роботи. В США розквіт групового методу в соціальній роботі припадає на 30-ті роки ХХ ст., коли була створена Національна асоціація США по вивченню групової роботи (1936 р.) і почав видаватися журнал «Групи в освіті, рекреації і соціальній роботі». В Радянському Союзі метод групової роботи активно використовується наприкінці 70-х років у першу чергу психологами (Л. Петровська, В. Захаров, А. Хараш) і спеціалістами у сфері організаційного консультування (Г. Щедровицький), і вже потім, в 90-ті роки, після появи у державному реєстрі професій спеціальності «соціальна робота», як метод соціальної роботи. За даними Національної асоціації соціальних працівників США сьогодні від 6 % до 10 % соціальних працівників використовують у своїй професійній діяльності метод групової роботи [148].

Практика роботи з групами зазвичай розглядається в історичному контексті, починаючи від регулярних психотерапевтичних зібрань Х. Пратта з хворими на туберкульоз (1905) [175] до соціально-психологічного тренінгу, розробленого німецьким психологом М. Форвергом (1984) [164]. Серед розмаїття форм на сьогодні виокремились три визначальні моделі групової роботи: терапевтична групова робота – групова психотерапія; соціальна групова робота; самокерована групова робота – групи самодопомоги.

Терапевтична групова робота, або групова психотерапія, має індивідуальні терапевтичні цілі і спрямована на полегшення стану або подолання особистісних проблем: тривоги, низької самооцінки, недостатньої цілеспрямованості, неефективності управління стресом, низької працездатності, зниженої емоційності, недостатністю довіри до інших людей, тощо. І. Ялом вказує, що основною метою терапії є послаблення страждань, але в процесі терапії вона змінюється – від вихідного послаблення тривожності або депресії до бажання вчитися спілкуванню з оточенням, прагнення навчитися довіряти і самому бути чесним з ним, до бажання навчитися любити.

Інші дослідники (Г.В. Старшенбаум, Г.Л. Ісуріна) вважають, що основним завданням групової психотерапії є формування ефективної саморегуляції, яка містить в собі три аспекти: 1) саморозуміння (когнітивний аспект) 2) ставлення до себе (емоційний аспект) 3) відношення з людьми (поведінковий аспект) [48; 134]. Груповою психотерапією, як правило, займається психолог або психотерапевт.

Соціальна групова робота має принципово іншу концепцію, оскільки в її основі лежить не ідея лікування, а ідея особистісного розвитку та поліпшення соціального становища. Першим, хто започаткував цей напрям, був А. Адлер, завдяки якому у Відні на початку ХХ ст. були відкриті центри соціальної допомоги для простих людей – хворих на алкоголізм, дитячі групи, групи для батьків. В ході занять було з’ясовано, що саме група є основним позитивним фактором впливу на індивіда, через отримання цілеспрямованого досвіду в групі вона здатна покращити його функціонування, що слугує засобом ефективнішого виконання персональних, групових та соціальних ролей.

Ці ідеї були покладені в такий різновид групової роботи як групи зустрічей, пов’язані з іменами К. Роджерса, У. Шутца, Р. Прайса, М. Мерфі та ін. Основна увага в них зосереджується на з’ясуванні індивідуальності та розвитку кожної людини як особистості.

На думку вітчизняних фахівців із соціальної роботи найпоширенішими різновидами сучасної соціальної групової роботи, є: групова робота з ініціативи і за участю соціальних служб, соціальних працівників; діяльність самостійно організованих груп взаємопідтримки, здійснювана на основі групової солідарності та обміну ролями [143, c. 164].

Клієнтами соціальної групової роботи є особи з проблемами соціальної адаптації та інтеграції, жертви несприятливих умов соціалізації, ті, хто має проблеми психологічного та емоційного стану як наслідок життєвих криз різного віку і соціального становища.

Модель самокерованої групової роботи (або груп самодопомоги) бере свій початок від заснованого у 1935 р. непрофесійного руху «Анонімних алкоголіків» (АА), набувши широкого розповсюдження у 50-ті роки ХХ ст. Основна відмінність полягає у способах організації роботи, оскільки вона проводиться без керівника, її лідером є людина, яка сама справилася із певною проблемою, а група об’єднується навколо проблеми чи ситуації (хронічне захворювання, залежність, особиста трагедія, тощо), яка об’єднує усіх членів.

Водночас, дослідники вказують на певний парадокс, який існує при організації груп самодопомоги. Часто в ролі ініціаторів створення груп виступають саме професіонали, але їх завдання здебільшого полягає у тому, щоб розпочати роботу, а потім, коли в групі з’являється лідер, її залишити.

Цілі груп самодопомоги полягають у наступному: вихід із ізоляції; набуття впевненості; можливість поговорити про свої проблеми; знайти товаришів, які розуміють cвої переживання; навчитися в інших; знайти підтримку; пізнати себе за допомогою інших; навчитися обговорювати свої проблеми з сім’єю та друзями [128, с. 325]. Водночас специфічність цієї форми діяльності полягає в необхідній зміні фокусування: від індивідуальної проблеми індивіда через саморозвиток до зростання свідомості.

На думку американських вчених самокерована діяльність заснована на колективній силі людей, організованих разом з метою досягнення суттєвих змін у поліпшенні становища особистостей [86], а також на психотерапевтичному ефекті, коли людина, виступаючи в ролі помічника іншому, проявляє вміння знайти рішення в складній ситуації.

На сьогодні зареєстровано більш аніж 100 тис. груп АА. Існує безліч її різновидів: Ал-Анон (дружини алкоголіків), Алатин (діти алкоголіків, Нар-Анон (анонімні наркомани), Анонімні астматики, Анонімні суїціденти та ін.

Самокерована групова робота виявилася ефективним методом соціальної роботи з дітьми, молоддю, інвалідами, жінками, родичами клієнтів соціальних служб. Часто самокерована групова діяльність стимулює її учасників до виходу на новий рівень взаємодопомоги – створення недержавних організацій, об’єднань, асоціацій, фондів з метою відстоювання своїх прав та інтересів в органах влади.

Підсумовуючи, слід сказати, що групова робота є однією із базових у соціальній роботі, оскільки участь в ній дає можливість учасникам відновити або оптимізувати свої зв’язки із соціумом, сформувати соціальні стосунки, отримати нові знання та досвід.

Аналіз першоджерел вказує, що на сьогодні у соціальній роботі існує досить велике розмаїття класифікацій груп за певними ознаками, а також модифікацій форм групової роботи, які можуть використовуватися у соціальних службах для різних груп клієнтів [126; 138; 142; 144; 151].

Водночас, дослідники стверджують, що незалежно від типу групи й обраного підходу соціальний працівник повинен, по-перше, допомогти членам групи утворити систему взаємодопомоги; по-друге, розуміти характер і зміст групових процесів і використовувати їх для досягнення цілей групи; по-третє, прагнути підвищити здатність членів групи діяти незалежно; в-четвертих, допомогти членам групи усвідомити свою спільність до моменту припинення діяльності групи [147, c. 116].

Однією із розповсюджених групових форм роботи виступає тренінг. Історія створення тренінгових груп тісно пов’язана з ім’ям К. Левіна. Працюючи спочатку в лабораторії, а потім в польових умовах, К.Левін дійшов до висновку, що люди в групі постійно впливають один на одного. Групи швидко набули популярності як новий ефективний метод навчання і провідними задачами груп тренінгу, або груп тренінгу базових умінь, було навчання учасників основним законам міжособистісного спілкування, вмінню керувати й приймати правильні рішення у важких ситуаціях [65].

Розроблені К. Левіним і К. Роджерсом теорії групової динаміки та клієнтцентрованої терапії стали безпосередніми джерелами практики групового тренінгу. К. Левін стверджував, що більшість стійких змін в установках і поведінці особистості відбувається саме в груповому, а не індивідуальному контексті. Тому, щоб віднайти і змінити свої установки, виробити нові форми поведінки, людина має перебороти свою автентичність і навчитися бачити себе так, як її бачать інші [111].

В психологічній літературі виділяють різновиди тренінгу, зокрема Т-групи і групи зустрічі. Т-група, на думку дослідниці А.А. Осипової [91] вирішує задачу – як вчитися. Оскільки всі члени групи об’єднуються у взаємний процес навчання, вони в більшій мірі покладаються на керівника. Таким чином, навчання швидше є результатом досвіду самої групи, аніж пояснень і рекомендацій керівника. Протилежністю структурованій групі може слугувати так звана Тевістокська група. Основна увага в них зосереджена на індивідуальному розвитку і унікальності кожної особи. В психокорекційному плані Т-група має дві цілі: самовдосконалення особистості; 2навчання навичкам міжособистісного спілкування.

Одним із методів активного навчання та соціально-психологічного впливу, що застосовується в процесі групової взаємодії, є соціально-психологічний тренінг (СПТ), який спрямований на розвиток навичок соціальної комунікації, соціальних вмінь, саморегуляції та міжособистісних стосунків людини. Автор і розробник М. Форверг поклав в основу СПТ відомий психологічний механізм установки, розроблений Д. Узнадзе. Поняття установки розглядалось як найбільш доступна форма зв’язку діючого суб’єкта з навколишнім середовищем. Основними засобами тренінгу виступили рольові ігри з елементами драматизації, що створюють умови для формування навичок ефективної комунікації [164].

Широкого розповсюдження тренінг СПТ набув завдяки роботам Л.А. Петровської, яка трактує його «як засіб впливу, який спрямований на розвиток знань, соціальних установок, вмінь і досвіду в області міжособистісного спілкування», «засіб розвитку компетентності у спілкуванні», «засіб психологічного впливу» [97].

Українська дослідниця Л. Мороз [82], вивчаючи історію становлення тренігових форм роботи, виокремила п’ять основних типів тренінгу, які були розроблені М. Форвергом та його учнями: групи, спрямовані на засвоєння необхідних для конкретної професії моделей соціальної поведінки; групи, спрямовані на розвиток окремих, необхідних у професійній діяльності психологічних якостей особистості; групи, основними цілями роботи яких є психопрофілактика і психогігієна; групи, основною метою яких стає розвиток соціальної компетентності у спілкуванні, орієнтації в самому собі, партнері і соціальній ситуації; групи, спрямовані на розвиток соціальної компетентності для роботи в особливо складних ситуаціях міжособистісного спілкування [82, с. 96].

СПТ отримав широке розповсюдження в першу чергу як складова підготовки спеціалістів різного профілю: керівників, педагогів, лікарів, психологів, соціальних працівників і т.п.

Не дивлячись на різноманітність конкретних вправ, прийомів і технік, які пропагуються авторами І.В. Вачковим [17], Г.А. Ковальовим [52], Ю.В. Пахомовим [44], Л.А. Петровською [97], С.В. Петрушиним [98], О.В. Сидоренко [117], Н.В. Цзеном [115] та ін. в тренінговій роботі виділяють наступні базові методи: групову дискусію; ігрові методи; психогімнастичні вправи.

Групова дискусія – це спільне обговорення якого-небудь спірного питання, яке дозволяє прояснити (можливо, змінити) думки, позиції і установки учасників групи в процесі безпосереднього спілкування [16, c. 32]. Така форма спілкування дозволяє зіставити протилежні позиції, побачити проблему з різних боків, уточнити взаємні позиції, що зменшує опір сприймання нової інформації. Окрім того, використання групової рефлексії через аналіз індивідуальних переживань, підсилюють згуртованість групи й одночасно полегшують саморозкриття учасників.

Російська дослідниця А.А. Осипова розглядає групову дискусію не лише як тренінговий метод, а й як метод групової роботи з метою «навчання, розвитку, встановлення взаємостосунків у групі, а також в психотерапевтичних цілях» [91, с. 426].

В.П. Захаров і Н.Ю. Хрящова поділяють групові дискусії на конструктивні й неконструктивні [44], А.А. Осипова виокремлює рольові дискусії, дискусії з прихованими ролями та дискусії з аналізом конкретних ситуацій [91], І.В. Вачков вбачає можливість поділу групових дискусій на структуровані дискусії та неструктуровані [15], Н.В. Семилет пропонує розглядати дискусії як: тематичні, біографічні та інтеракційні [152].

Ігрові методи є найбільш поширеними в груповій роботі. Гра дозволяє учасникам тренінгу подолати бар'єри, відчуженість, «зняти маски», відкритися, імпровізувати, творчо виражати своє «Я» тощо. Згідно з концепцією Е. Берна, під час гри учасники переходять на позицію дитини, яка дозволяє кожному виявити себе в різних ролях, ситуаціях тощо. Часто ігри стають інструментом діагностики й самодіагностики, оскільки в невимушеній формі дозволяють легко виявити труднощі у спілкуванні та порушення у соціальній та міжособистісній взаємодії [69].

Дослідники цього методу зазначають, що ставлення до нього не є однозначним і коливається від «абсолютно позитивного до абсолютно негативного» [83, c. 102]. Позитивний ефект, який спрацьовує в тренінгу, пов’язують із тими позитивними емоціями, які виникають в учасників, та мотиваційним ефектом, який не досягається за будь-яких інших методів. Негативне ставлення до ігрових методів пов’язують, насамперед, із «збідненням предметного насичення занять, відсутністю необхідності у «вольових зусиллях», вірогідністю виникнення негативних станів (фрустрації, «ігрової» втоми, конфліктів» [83, с. 103].

Аналіз літератури вказує на розмаїття поділу ігор на різні види. Автори А.М. Гуревич [24], Н.І. Козлов [54], Н.Ю. Максимова [71], М.Ван Ментс [78], Д. Турнер [154] та ін. пропагують найбільш ефективні із них в тренінговій роботі: операційні, імітаційні, проблемні, ситуативно-рольові, евристичні, дидактичні, творчі, організаційно-діяльнісні.

До ігрових методів також відносять: 1) соціодраму (ситуаційний тренінг), мета якого полягає в досягненні ефективної взаємодії із партнерами в умовах ділового або повсякденного спілкування; 2) техніку психодрами, яка спрямована на вирішення внутрішніх конфліктів індивіда шляхом програвання життєвих ситуацій та створення умов для усвідомлення себе цілісною особистістю; 3) контргру (трансактний метод усвідомлення комунікативної поведінки), мета якого полягає в тому, щоб в умовах відвертого спілкування під керівництвом тренера розібратися в переважаючих его-станах і специфіці своїх прихованих ігор, маніпуляцій, «життєвих ролей», тощо [41; 68].

Психогімнастика – метод роботи в групі, під час якого учасники виявляють себе і спілкуються без слів [112, c. 148].

С.В. Петрушин поділяє психогімнастичні вправи за складністю їх виконання учасниками на три групи: розважальні вправи, які застосовуються без попередньої розминки; вони не мають особливого смислового навантаження й використовуються для емоційної розрядки й зняття зайвого напруження; вправи для розминки, які використовуються з метою створення ігрової атмосфери, налаштовують учасників на експериментування із власною поведінкою, знімають шаблони повсякденного спілкування і зміни рухово-просторових стереотипів; вправи для розвитку невербального мовлення (тактильного, візуального, мімічного та пантомімічного), які сприяють розвитку культури спілкування і підсилюють комунікативну виразність учасників [98].

Дослідниця О.Д. Бреус вказує, що психогімнастичні вправи здатні забезпечувати декілька функцій: діагностику емоційного стану учасників групи; орієнтацію у розвитку процесів групової динаміки та їх стимуляції; розширення уявлень про себе й інших; зняття емоційної напруги; унаочнення матеріалу для пояснення і закріплення теоретичного матеріалу [64].

Таким чином, тренінг, з його потужними засобами впливу на особистість, створює сприятливі умови для цілеспрямованих змін.

Психологічний та соціально-психологічний тренінг мають багато спільних рис, оскільки в обох випадках головним є завдання психологічних змін особистості, здобуття нею нових навичок та вмінь, вироблення нових паттернів поведінки. Т. Зайцева зазначає «завдання тренера полягає утому, щоб виявити неефективні культурні знаряддя, які були засвоєні учасниками в процесі життєдіяльності, і замінити їх більш ефективними» [42].

Практична діяльність в соціальній роботі націлена як на практичне вирішення проблем клієнта, так і на взаємодію з різноманітними службами, закладами, організаціями, які сприяють їх вирішенню. Внаслідок широти і різноманіття проблем, з якими доводиться працювати соціальному працівнику, ця діяльність має інтегративний характер, тобто вимагає комплексу засобів і впливів з метою забезпечення рівня життєдіяльності, який характеризується нормами даного суспільства. Вона включає виявлення проблем особистості, групи, соціальної групи; регулювання соціальних відносин і приведення їх у відповідність з вимогами цивілізованого суспільства; створення умов, за якими об’єкт діяльності зможе самостійно функціонувати в соціальній сфері; формування відповідальності, як особистості, так і суспільства за соціальний та індивідуальний розвиток і т.п. [94; 144; 157].

Для цілеспрямованого вирішення соціальних проблем населення існують спеціалізовані організаційні структури як державних, так і недержавних форм власності, в діяльності яких використовується широкий спектр методів, у тому числі й групова робота. Послуги, що їх надають соціальні служби та установи, перебувають у підпорядкуванні різних міністерств: праці та соціальної політики, охорони здоров’я, освіти і науки, сім’ї, молоді та спорту.

Питання підвищення якості життя людей, особливо тих, хто опинився в складних життєвих обставинах, набуває дедалі більшого значення в нашій країні, а його розв’язання – практичних підходів. Не останню роль у цьому відіграє розширення ринку постачальників соціальних послуг, що стало можливим із прийняттям Закону України «Про соціальні послуги» [43].

Положення зазначеного закону базуються на міжнародному досвіді діяльності соціальних служб, розширюють можливості забезпечення ефективної державної та суспільної підтримки населення шляхом розвитку інфраструктури соціальних послуг, удосконалення механізмів і моделей соціальних послуг, розширення кола учасників ринку соціальних послуг, створення передумов для поліпшення їхньої якості.

Ознакою сьогодення є активізація недержавних організацій, громадських об’єднань, благодійних фондів, які поширюють свою діяльність на соціальну сферу та безпосередньо залучаються до надання соціальних послуг. Експерт соціальних проектів Л. Скоропада припускає, що в Україні «є підстави говорити про виникнення передумов для формування конкуренції між державними соціальними службами та недержавним сектором» [121].

Аналіз ринку соціальних послуг в Україні засвідчує, що наразі існує тенденція до розширення низки соціальних служб для різних груп населення. Зокрема, установи соціального захисту населення надають соціальні послуги особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, через досить розвинену мережу стаціонарних та нестаціонарних установ. До стаціонарних установ відносять будинки-інтернати для громадян похилого віку та інвалідів, дитячі будинки-інтернати, психоневрологічні будинки-інтернати, стаціонарні відділення для постійного або тимчасового перебування. До нестаціонарних установ відносяться територіальні центри соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян, реабілітаційні установи та заклади, установи та заклади денного перебування, інші заклади соціальної підтримки.

Статистика засвідчує, що лише функціонування мережі стаціонарних установ і територіальних центрів забезпечують понад 57 тис. соціальних працівників, які надають громадянам більше 45 видів послуг. Щорічно понад 1 млн. громадян отримують соціальні послуги в установах і закладах соціального захисту населення [34, с. 7].

Серед інноваційних форм соціальних послуг в системі соціального захисту населення – відділення денного перебування у територіальних центрах соціального обслуговування громадян похилого віку та інвалідів (наразі їх функціонує 290); спеціалізовані відділення соціальної допомоги вдома інвалідам з психічними захворюваннями, функціонування спеціалізованих житлових будинків для ветеранів війни і праці, громадян похилого віку та інвалідів з комплексом служб соціально-побутового призначення та цілодобовим медичним обслуговуванням; забезпечення громадян похилого віку, інвалідів, які потребують постійної допомоги та догляду, у домашніх умовах постійним стороннім доглядом; установи соціального обслуговування для бездомних громадян та осіб, звільнених з місць позбавлення волі (94 заклади); відділення ранньої соціальної реабілітації дітей та інвалідів (210), центри професійної реабілітації інвалідів (14), медичної та соціальної реабілітації інвалідів (65).

Серед спеціалізованих формувань Центру діють: служби підтримки сім’ї, консультаційні пункти у пологових будинках і стаціонарах, жіночих консультаціях та будинках дитини; мобільні консультаційні пункти у сільській та гірській місцевості; школи волонтерів; служби роботи з ін’єкційними споживачами наркотиків; студентські соціальні служби; інформаційно-ресурні центри, «Телефони довіри». Крім 4358 штатних працівників, у центрах соціальних служб працюють близько 4 тис. залучених фахівців – психологи, медичні працівники, юристи та ін.

Окрім того, почався новий етап впровадження закладів нового типу, переважно за рахунок державного бюджету: соціальних гуртожитків для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування (42), соціальних центрів матері та дитини (7); центрів соціально-психологічної реабілітації для дітей та молоді з функціональними обмеженнями (4) [151].

Водночас, практичне втілення інноваційних методів пов’язано із низкою труднощів об’єктивного характеру, серед яких дослідники виокремлюють наступні: відсутність системи правового та нормативного регулювання забезпечення певного рівня якості соціальних послуг, системи контролю за якістю послуг; відсутність моніторингу ефективності діяльності соціальних служб і працівників; відсутність ефективних механізмів оцінювання впливу соціальних послуг на покращення якості життя отримувача конкретної послуги; відсутність комплексних підходів до надання всебічної допомоги конкретній людині з урахуванням інтеграції всіх необхідних видів соціальної допомоги та послуг; низький рівень поінформованості населення щодо можливості отримання державної соціальної допомоги; недостатнє фінансування діяльності соціальних служб; низький рівень соціального інспектування, виявлення реальних потреб і надання допомоги соціально вразливим чи неблагополучним родинам; недостатній рівень професійної освіти та підготовки соціальних працівників [127; 131].

Як зазначають дослідники [102; 126; 151], функції та структура системи соціального обслуговування населення істотно впливають на теорію і практику соціальної роботи через систему соціальних служб, діяльність окремих фахівців. Водночас для здійснення ефективної соціальної роботи фахівцям необхідно добре знати повноваження місцевих структур, різновиди допомоги, яку вони зобов'язані і здатні надати, а керівникам соціальних центрів усвідомлювати функціональні можливості різноманітних форм роботи з клієнтами та рівень професійної компетентності соціальних працівників.

Для розуміння можливостей та специфіки застосування групових форм роботи з клієнтами соціальних служб варто звернутися до моделі діяльності соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді. Головна мета цієї системи – створити умови для позитивної соціалізації молоді, у наданні соціальної, психологічної, правової, освітньої підтримки. За визначенням Українського державного центру соціальних служб для молоді, зміст роботи цих соціальних служб для молоді полягає у наданні соціальної, психологічної, правої, освітньої та будь-якої іншої підтримки; допомозі здійснити право молоді на повноцінне життя; прищепленні навичок соціально схвальної поведінки; навчанні адаптуватися правовими засобами до сучасного світу [131, с. 124].

Практична соціальна робота здійснюється на соціально-психологічному, соціальному, виховному, терапевтичному, профілактичному рівнях. Клієнт, що звертається до ЦСССДМ потрапляє до спеціаліста (соціального працівника) для аналізу його соціальної ситуації. За необхідністю на цьому етапі можуть залучатися фахівці різного профілю (психолог, соціальний педагог, лікар та ін.) для встановлення більш точного діагнозу. Після цього, на основі спільного висновку спеціалістів, створюється мультидисциплінарна команда, яка може включати вузькоспеціалізованих фахівців із виявлених проблем клієнта, для розробки програми подальшої соціалізації клієнта. До мережі ЦСССДМ входять різноманітні структури (реабілітаційні центри, кризові центри, центри соціально-психологічної допомоги та ін.), які спеціалізуються на вирішенні певних проблеми. Подальша робота з клієнтом здійснюється у тісній взаємодії з цими установами і в залежності від проблеми клієнта, робота може здійснюватися у трьох напрямках: соціальний супровід, соціальна профілактика або соціальна реабілітація. Як показує практика, проблеми клієнтів ЦСССДМ, як правило, мають комплексний характер і вимагають застосування всіх трьох напрямків роботи. В межах кожного із напрямків роботи, крім соціального супроводу, існує можливість застосування різноманітних форм та методів роботи (як індивідуальних, так і групових) [55; 136].

Зокрема, здійснення соціальної профілактики передбачає соціально-профілактичну роботу щодо запобігання правопорушенням та соціально-небезпечним хворобам у дитячому та молодіжному середовищі (в тому числі серед груп ризику), подолання їх наслідків, формування навичок здорового способу життя. Як відомо, велику профілактичну роботу проводить школа, але відсутність фахових методичних розробок, брак кваліфікованих кадрів, «моралізм», який часто притаманний педагогам, зумовлює скептицизм та недовіру у молодіжному середовищі до будь-яких лекцій та формальних заходів. У цьому сенсі, профілактичні програми для підлітків та молоді повинні мати інтерактивний характер і набувати різних форм групової роботи: тренінги, тематичні зустрічі, рольові ігри, дискусії тощо.

Український фахівець Н.Ю. Максимова виокремлює чотири різновиди соціальної групової роботи в закладах системи освіти або в молодіжних і дитячих центрах: тематичний тренінг, психотренінг, соціально-психологічний тренінг та психокорекційні групи Водночас, дослідниця зауважує, що найчастіше «метою роботи груп є профілактика можливих психологічних проблем і відхилень» й тому найбільш ефективною у цьому сенсі є групи тематичного тренінгу з «найменш глибоким рівнем за ступенем впливу на особистість» [71].

За визначенням Н. Гусак «соціальна реабілітація є процесом, що має на меті відновлення важливих функцій життєдіяльності людини і суспільства через соціалізацію та адаптацію до існуючих соціальних умов, інтеграцію/реінтеграцію людини в суспільство та їх взаємовплив один на одного, розвиток людського капіталу та зміну існуючих суспільних стереотипів» [25, c. 113].

Зміст і форми роботи соціальних працівників у рамках реабілітаційних програм визначаються філософією закладу, який їх впроваджує. Реабілітаційні програми включають різноманітні форми і методи роботи: індивідуальну роботу (консультування, психотерапію) й групову – сімейну терапію, соціальну терапію, арттерапію, соціально-психологічні тренінги, організацію клубів, терапевтичних спільнот, груп взаємодопомоги і т.п.

Соціальна реабілітація здійснюється як під час первинної (робота з дітьми, що мають особливі потреби), так і вторинної соціалізації (робота із раніше засудженими, девіантами). Особливості клієнтських груп, у даному контексті, теж визначають вибір форм групової роботи. Так, якщо мова йдеться про первинну соціалізацію, то головна мета полягатиме у створенні оптимальних умов для фізичних і психологічних функцій та соціальних можливостей дитини (групи зустрічей, групи взаємодопомоги, сімейна терапія, тощо). Коли йдеться про вторинну соціалізацію, то в першу чергу соціально-психологічні заходи будуть спрямовані на вироблення і відновлення механізмів спілкування, подолання деструктивних форм поведінки (тренінг, групи вмінь, самокеровані групи, тощо). До таких форм роботи можуть бути віднесені і психокорекційні групи (за Н.Ю. Максимовою). Завдання групової соціально-психологічної корекції буде полягати в тому, щоб «підліток розкрив, проаналізував, усвідомив та опрацював свої проблеми, скоригував неадекватні ставлення до себе та оточуючих, хибні настанови, емоційні та поведінкові стереотипи» [72, c. 327].

Одним із видів соціальних послуг, що їх надають громадянам відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», є послуги з працевлаштування. Цю функцію виконують установи Державної служби зайнятості, місія яких полягає у включенні механізму саморегуляції кожного із індивідів, які опинилися у кризовій ситуації втрати роботи та орієнтування людей на адаптивні стратегії поведінки на ринку праці. Кризова ситуація являє собою досить складне багатостороннє явище, яке є результатом взаємодії елементів соціального середовища на певному етапі життєдіяльності особистості або групи людей в конкретних часових та просторових умовах, що призводять до якісних змін, «соціальних переходів», зсувів із одного стану в інший (наприклад із категорії працюючих в категорію безробітних). У кризовій ситуації гостро проявляються реальні життєві протиріччя, серед яких центральне місце займають протиріччя між потребами особистості, груп людей і суспільства в певних практичних діях і незнанням шляхів і засобів реалізації цих дій [43].

На думку дослідників невміння особи поводити себе на ринку праці пояснюється дефіцитом її соціальної компетентності, яка розуміється як «володіння особистістю знаннями, вміннями і навичками, необхідними і достатніми для активного виконання людиною основних соціальних функцій в різних життєвих ситуаціях, у даному випадку – трудової функції» [61, c. 26].

Державні центри зайнятості спрямовують свою роботу на пошук підходящої роботи та сприяння у працевлаштуванні, організацію професійного навчання та підвищення кваліфікації шукачів роботи, інформування, консультування та профорієнтацію населення; добір кадрів під замовлення роботодавців (у тому числі на тимчасові роботи), тощо. Клієнтами служб є як особи, що шукають роботу, так і роботодавці.

У загальному вигляді державні служби зайнятості світу, у тому числі України, виконують п’ять груп основних функцій: посередництво у працевлаштуванні (трудове посередництво); розвиток інформаційних систем ринку праці; управління програмами регулювання ринку праці; управління допомогою по безробіттю; управління регуляторними діями.

Функція трудового посередництва полягає у наданні допомоги шукачам роботи у пошуку і підборі роботи, а роботодавцям – у підборі працівників. Тому клієнтами державних служб зайнятості є як особи, що шукають роботу, так і роботодавці [26; 77].

Оскільки наявність вакансій сама по собі ще не гарантує працевлаштування людини, яка може просто не дізнатися про цю вакансію, або в процесі співбесіди не знайти згоди з роботодавцем, то реалізація функції трудового посередництва щодо осіб, які шукають роботу, передбачає здійснення центром зайнятості низки додаткових заходів. Насамперед йдеться про збір і систематизацію інформації про вакансії, формування у шукачів роботи навичок спілкування з роботодавцями, підвищення конкурентоспроможності безробітних на ринку праці, формування у них мотивації до праці і активності у пошуку роботи, сприяння у набутті навичок самоорганізації, системних дій у пошуку роботи.

Ефективним засобом, спрямованим на вирішення цих завдань, є розробка клієнтами, за допомогою спеціалістів центрів зайнятості, індивідуальних планів працевлаштування, а останнім часом – свого роду, соціальних контрактів, в яких плануються спільні дії громадянина та центру зайнятості, передбачаються права і зобов'язання безробітного і спеціалістів служби зайнятості. Плани допомагають клієнтам більш систематизовано шукати роботу, а спеціалістам – цілеспрямовано сприяти громадянам [100].

Опануванню безробітними методами пошуку роботи сприяє їх участь в спеціальних постійно діючих семінарах, у ході яких вони набувають навички самостійного пошуку вакансій, підготовки резюме, проведення телефонних розмов і співбесіди з роботодавцями, написання листів тощо.

Виконання центрами зайнятості функції посередництва у працевлаштуванні пов’язане із виконанням наступних технологічних процедур і операцій: реєстрація клієнта; попередня бесіда з виявлення основних потреб та вимог безробітного; за необхідністю діагностика професійної спрямованості та особистісних якостей безробітного; з'ясування наявності у нього спеціальності, необхідної на ринку праці; в разі необхідності – направлення на професійне навчання; професійна орієнтація безробітного із застосуванням різноманітних форм і методів роботи (семінари, дискусії, рольові ігри, тренінги, клуби, ярмарки вакансій та ін.); сприяння у започаткуванні власного бізнесу (навчання, курси, тренінги, організація зустрічей з підприємцями). Важливу роль у цьому процесі відіграють методи, які спрямовані на підвищення активності безробітних у пошуку роботи, посилення їхньої мотивації до трудової діяльності, підвищенню конкурентоспроможності на ринку праці [30; 36].

Отже, у процесі надання соціальних послуг клієнтам служба зайнятості має забезпечити, по-перше, чітке визначення цільової групи, до якої слід віднести конкретного клієнта (чи то безробітного, чи роботодавця), а по-друге, визначити конкретні форми і методи роботи, спрямовані на вирішення потреб конкретного клієнта, а в разі необхідності застосувати інтеграцію декількох засобів, які в сукупності сприятимуть більш швидкому працевлаштуванню шукача роботи або прискорить підбір працівника для роботодавця [77, c. 24].

Державна соціальна політика має на меті сприяти адаптованості індивіда у соціумі, тому при організації соціальної роботи ефективним є комплексне використання теоретичних підходів і технологій, що базуються на методологічних засадах психології, соціології, правознавства, економіки та інших наук, зокрема тих, які мають інтегративно-комплексний характер.

* 1. **Аналіз проблемогенезу клієнтів соціальних служб**

Все різноманіття видів соціальних взаємодій і соціальних відносин, що виникають на їх основі, в соціальній роботі сконцентроване на вирішення соціальних проблем, заявлених клієнтом або виявлених самим спеціалістом.

Починаючи з праць М. Ричмонд, поняття «проблеми» як проблеми клієнта, зустрічається в американській соціальній роботі. Її відома книга «Соціальний діагноз» засвідчила необхідність пошуку проблем людини у соціальному контексті взаємодій і багатоманітних зв’язків, а основним завданням соціального працівника визначено кваліфікований збір і інтерпретацію «соціальних симптомів» (social evidence). Соціальні симптоми – «це різноманітні факти, що стосуються історії індивіда й сім’ї, зібрані разом, які вказують на сутність проблем даного клієнта і засобів для їх вирішення».

Клієнт розглядається М. Ричмонд не як суб’єкт, а швидше як об’єкт, на характер і моральні характеристики якого впливають фактори середовища, серед яких першорядну роль відіграють матеріальні потреби, умови життя і праці, соціальне оточення, тобто сукупність зовнішніх факторів, які визначають основні причини індивідуальних проблем.

На початку ХХ ст. соціальні працівники черпали свої ідеї в соціальних науках і лише в 20-х роках зайнялись пошуком психологічних концепцій, які були здатні розкрити природу людини і які не піддавались поясненню з існуючих соціологічних позицій. Теоретичним підґрунтям (зокрема в Америці) став психоаналіз, який дозволяв пояснювати поведінку людини в соціумі і трактувати причини пояснення її проблем у царині соціального функціонування. «Головний акцент був перенесений із вивчення впливу на клієнта зовнішніх умов і соціального оточення, на ті процеси, які відбуваються в його внутрішній сфері та їх вплив на поведінку» [166, с. 88].

Вагомим доказом впливу психоаналітичної теорії на практику соціальної роботи слугують ті принципи, які лягли в основу соціальної допомоги в США в 1920-ті роки і діють до цих пір. Серед принципів окремі з них стосуються пояснення природи появи проблем індивіда, зокрема: усі індивіди володіють внутрішніми і зовнішніми сторонами життя, які взаємодіють між собою. Те, яким чином люди оцінюють свою ситуацію, можливо, є більш значущим, аніж сама ситуація; будь-яка поведінка має свою передісторію, на що вказує теорія детермінізму психічного життя; поведінка переважно викликається не інтелектуальними факторами, а емоційним імпульсами і є показником особистісних проблем; сім’я – це головний фактор, що впливає на ступінь інтеграції особистості в соціум; метою соціальної роботи є допомога індивіду у досягненні благополуччя і максимально можливого ступеню особистісного розвитку. Цьому допомагає знання історії появи порушень, які могли відбутися у ранньому дитинстві [166, c. 91].

Водночас, опоненти психоаналізу (Д. Санвиль, Р. Смолі, Х. Перлман) висували головні аргументи проти його широкого впровадження у практику соціальної роботи, серед них: відсутність емпіричної валідності, патологізація клієнта і неувага до середовища як фактора, що здійснює серйозний вплив на людину; зупинка роботи з клієнтом на момент усвідомлення останнім своєї емоційної проблеми і тим самим позбавлення його подальшої допомоги; ігнорування когнітивних процесів свідомості, тощо.

Незгода із ортодоксальними положеннями психоаналізу привели дослідників до розробки функціональної та діагностичної моделі роботи з клієнтом. Представники діагностичного підходу першими зазначили принципи соціальної роботи, такі як врахування індивідуальних особливостей клієнта і орієнтація на покращення якості життя людини. Функціональна школа запропонувала оцінювати «помилки в функціональному функціонуванні, використовувати функції соціальних агентств для пропозицій клієнтам ролей у вирішенні проблем, розуміти структуру, форми процесу соціальної роботи» [159, с. 47].

Х. Перлман спробувала поєднати обидва підходи в модель «вирішення проблеми» (problem solving model), проблема почалася розумітися як індивідуальна проблема клієнта, в тій чи іншій мірі ним усвідомлювана [95].

Поняття «cоціальних проблем» з'являється в контексті американської соціальної роботи у 70-х роках ХХ ст. Теорія соціальних систем Т. Парсонса дозволило внести досить суттєву «деталь» в теорію соціальної роботи, а саме поняття «девіації», яке зазначає певний розрив між соціальною нормою і відхиленням від неї. Це дозволило соціальній роботі визначити своє місце серед інших соціальних інститутів в суспільстві, сформулювати свої цілі, завдання і функції, а також дало можливість заявити про себе як про самостійну науку [141].

Разом із системною методологією в соціальну роботу приходить поняття соціальних проблем, які трактувалися як «дисфункції» соціальної системи, як перебої в її роботі, як відхилення від загальноприйнятої норми, з’являється в контексті американської соціальної роботи в 70-х роках ХХ ст. на основі системної теорії (Ф. Каст, Д. Розенцвейг), структурно-функціонального підходу (Р. Мертон, Т. Парсонс, Р. Парк,), теорії соціальної дії (М. Вебер, А. Щюц,), теорії соціальних змін (П. Штомпка). Розуміння індивідуальних проблем як структурно обумовлених соціальних проблем допомогло пояснити їх виникнення і знайти узагальнений термін для багатьох проблем, з якими має справу соціальний працівник. В результаті, соціальну проблему почали трактувати відповідно до соціологічних традицій як соціальну ситуацію або соціальну умову, соціальні обставини, які розглядали як небажані. Таким чином, проблема почала представляти собою поєднання в єдиному цілому трьох різних частин: 1) соціальних умов або суспільної ситуації; 2) людей, які оцінюють соціальні умови або суспільну ситуацію як небажану; 3) причин або обґрунтування ними своїх оцінок [65; 70; 92; 94].

Таким чином, в широкому значенні під соціальними проблемами розуміють усі соціальні явища, які пов’язані із поведінкою людей у суспільстві, як у рамках норми, так і за її межами. Зазвичай поява проблем пов’язана із функціонуванням соціальних систем й спочатку не викликає у людей хвилювання та дискомфорту. У більш вузькому розумінні про проблему кажуть, виявляючи руйнування стабільних соціальних зв’язків, коли її розвиток призводить до напруженості та конфліктів. У цьому випадку для виявлення соціальних проблем об’єктивний стан справ співвідносять з нормою. Отже, при будь-якому підході, проблеми є частиною соціальних процесів, їх зміст носить соціальних характер, а форма прояву – особистісний.

Вищенаведене дозволяє припустити, що соціальна проблема – складна пізнавальна задача, вирішення якої веде до суттєвих теоретичних або практичних результатів. Для її вирішення необхідна відповідна інформація про об’єкт соціального впливу, про умови, обставини та інші фактори, які впливають на його життєдіяльність, стан та поведінку [145].

Однією із характерних особливостей соціальних проблем є їх стійкість і тривалість протягом життя особистості. Окрім того, частина з них закріплюється в буденній свідомості як неминучість, з якою необхідно просто змиритися і жити. У людини складається певний життєвий досвід, в якому фіксуються моделі поведінки, які стихійно склалися та формуються стійкі мотиви реалізації саме цих моделей поведінки.

Виникнення соціальних проблем та порушення соціальних взаємодій, як правило, супроводжується переживанням негативних емоцій, які можуть досягати надзвичайної гостроти та ставати стійкими психологічними станами особистості. Взагалі, робота такого роду з переживаннями та станами є пріоритетною для практичної психології, але соціальний працівник безпосередньо стикається з клієнтами саме в таких станах і саме він дає першу оцінку психологічного аспекту події [169]. У складних випадках соціальний працівник повинен рекомендувати клієнту звернення до психолога, але досвід останнього десятиліття показує, що найбільш продуктивним шляхом є створення міжпрофесійних (мультипрофесійних) команд. Такі команди створюються під вирішення проблем конкретного клієнта і, за рахунок комплексності і системності впливу, досягаються значно вагоміші результати.

Як вважають дослідники, соціальний працівник повинен вміти надавати допомогу у вирішенні психологічних, міжособистісних, і соціальних проблем «особистості в ситуації», а автори психосоціального підходу М.В. Фірсов і Б.Ю. Шапіро вказують, що головною метою є «підтримання рівноваги між внутрішнім психологічним життям людини і міжсистемними відносинами, які впливають на її життєдіяльність» [159, с. 3].

Зазвичай сутність проблеми клієнта соціальної роботи виявляється в труднощах адаптації до нових соціально-економічних умов життєдіяльності, відсутності механізмів переборювання важких життєвих ситуацій. Перехід особи у новий стан супроводжується виникненням і розвитком глибоких психосоціальних проблем, серед яких автори виділяють такі, як: неспроможність адекватно реагувати і діяти у новій ситуації (О.П. Іванова, П.Д. Павленок,), поява внутрішньоособистісних і міжособистісних конфліктів (А.В. Кунцевська, Т.М. Титаренко), неприйняття нових соціальних ролей і відсутність паттернів відповідної поведінки (Н.Ю. Максимова, К.Л. Мілютіна) [128; 139; 63; 72; 80].

Таким чином, проблеми клієнтів у соціальній роботі можна поділити на дві великі групи за психологічними механізмами їх виникнення: первинні (соціальні), пов’язані з порушенням соціальних взаємодій, та вторинні (психосоціальні), пов’язані з порушенням в особистісній сфері клієнта. Ці особистісні порушення, як правило, пов’язані з емоційною та мотиваційною сферою психіки, що і визначає вторинне порушення міжособистісних взаємодій. Проте, слід зазначити, що виникнення первинних соціальних проблем клієнта може бути викликано як дією суто соціальних чинників, так і соціально-психологічними і, навіть, особистісними чинниками.

Як свідчить досвід практичної діяльності, без вирішення психологічних проблем часто буває важко вирішити проблему соціального характеру. Тому, як вважають практики, абстрагуватися від особистісних проблем неможливо, необхідно орієнтуватися на той стан, який є актуальним для самого клієнта. Працюючи із соціальною проблемою, варто процес допомоги будувати спочатку із зняття емоційної напруги та формування у клієнта позитивно життєвої перспективи, а потім вже переходити до вирішення заявленої раніше проблеми. При цьому важливо чітко визначити межі компетенції соціального працівника у відповідності з рівнем його психологічної підготовки та задачами, які він може вирішувати [143; 159].

На думку дослідників О.І. Холостової, Г.М. Лактіонової та В.Н. Сидорова процес розв’язання соціальних проблем включає наступні етапи: попередній етап. На цьому етапі здійснюються операції з виявлення, оцінки та ранжування проблеми, з’ясування сукупності факторів, які обумовлюють її виникнення. У психологічному плані організатор соціальної роботи налаштовується на її вирішення, мобілізуючи при цьому свій інтелектуальний, морально-психологічний та професійний потенціал. Одночасно уточнюються критерії дієвості та ефективності діяльності соціальних служб при вирішенні означеної конкретної соціальної проблеми. При цьому критерії оцінки успіху дій соціальних служб і фахівців можуть відбиватися у постановці та формулюванні мети і конкретних завдань соціальної роботи; етап цілеполагання. На цьому етапі здійснюється первинне формулювання цільової установки діяльності фахівців і організаторів соціальної роботи. Ціль обумовлює вибір можливих засобів і способів її досягнення, визначає напрями пошуку додаткових джерел інформації про умови і соціальне середовище життєдіяльності клієнтів. Ціль повинна бути сформульована ясно і конкретно, та бути зрозумілою для конкретних виконавців. З отриманням додаткової інформації вона може коректуватися, уточнюватися, модифікуватися і навіть повністю змінюватися; етап обробки інформації. На цьому етапі технологічного процесу відбувається пошук додаткових джерел інформації, збір й систематизація інформації, її аналіз та узагальнення. Висновки, що випливають з результатів аналітичної роботи, складають змістовну базу для уточнення мети і завдань, для вироблення програми дій, визначення змісту, організаційних форм і методів соціальної роботи; етап процедурно-організаційної роботи. На цьому етапі здійснюється послідовна реалізація намічених програмою заходів соціального впливу конкретними виконавцями у зазначений час і терміни, співставлення та порівнювання результатів з критеріями успішності соціальної роботи; контрольно-аналітичний етап роботи. Це завершальний етап технологічного циклу, на якому організатори соціальної роботи аналізують підсумки діяльності фахівців, виявляють фактори, які сприяли позитивному вирішенню соціальних проблем, з'ясовують причини, які заважали успішному вирішенню завдань соціальної роботи,і накреслюють шляхи усунення цих причин надалі [14; 137; 118].

На думку дослідниці І.Г. Зайнишевої, технологія вирішення соціальних проблем повинна включати три основні етапи: теоретичний етап, який передбачає формулювання цільової установки, визначення предмету технологізації, виокремлення структурних елементів, виявлення причинно-наслідкових зв'язків і відносин, в які включений клієнт соціальної роботи; методичний етап, який передбачає вибір джерел, шляхів та способів отримання, а також визначення прийомів і засобів обробки та аналізу інформації про стан клієнта соціальної роботи, з виробленням конкретних рекомендацій для перетворювальної діяльності; процедурний етап, який передбачає вирішення завдань, пов’язаних з організацією практичної діяльності з перевірки вироблених рекомендацій виявленням та усуненням недоліків по використанню запропонованих рекомендацій та встановленням алгоритму дій у вигляді відповідної технології соціальної роботи [138, с. 256].

Наукове осмислення і структуризація технологій та методів соціальної роботи ще не завершені і потребують подальших спеціальних досліджень, які б ураховували не тільки фрагментарні пошуки окремих науковців, а й інтегрували їх результати у цілісну теорію розвитку методології соціальної роботи. Виникнення тих чи інших технологій і методів соціальної роботи обумовлюється змінами в соціальних відносинах, які у кожному суспільстві відбивають конкретно-історичну специфіку його розвитку.

В теорії соціальної роботи існує декілька основних підходів до визначення та класифікації проблем клієнтів. Частіше за все вказують на проблеми, пов’язані з: неможливістю повноцінного включення до соціально-економічних процесів, що викликаються, як об’єктивними обмеженнями можливостей особистості ( інвалідність, хвороба), так і суб’єктивними причинами; соціальною дезадаптацією, що виникають через недостатню здатність особистості виробляти нові моделі та форми поведінки при переході з однієї соціальної групи до іншої (колишні злочинці, військові, особи після психотравм); порушенням нормативного характеру соціалізації, викликані, як правило, несприятливими умовами життя або неадекватними методами виховання у дитячому віці (девіантна поведінка, акцентуації, адиктивна поведінка, правопорушники); маргиналізацією особистості, що відбувається завдяки добровільному або примусовому включенню особистості до групи, де порушення або протистояння соціальним нормам стає субкультурною нормою [126; 130; 140; 156].

Усередині кожного типу можна виділити велику кількість конкретних видів та форм порушення соціальних зв’язків і процесів, які можуть класифікуватися за різними підставами. Важливо те, що ці проблеми та порушення носять об’єктивний соціальних характер. Це означає, що соціальна робота в першу чергу спрямована на вирішення об’єктивних протиріч у соціальному житті індивідів та груп, на зміну тих вимог, які ведуть до порушення життєдіяльності людей. Однак, навіть найсприятливіші об’єктивні умови не застраховують від виникнення різноманітних відхилень у соціальному розвитку та проблем у соціальних взаємодіях – вони можуть бути пов’язані з рядом соціальних, суб’єктивних та психологічних факторів.

На підставі визначених соціальних проблем та потреб має розвиватися система надання послуг і, можливо, створюватися нові організації. При цьому необхідне законодавче забезпечення, яке регулює діяльність соціального працівника щодо різних груп клієнтів [18].

Однією з умов, яка забезпечує результативність соціальної роботи з різними категоріями населення, є розробка та впровадження технологій у соціальній роботі, за допомогою яких забезпечується досягнення конкретних цілей соціальної роботи, необхідних суспільних змін по відношенню до конкретної людини або групи осіб, що дозволяє здійснювати широкий спектр соціальних, соціально-економічних, соціально-психологічних, медико-соціальних та інших заходів для вирішення проблем клієнтів.

**1.3. Застосування тренінгових технологій в системі соціальної роботи**

Комплексність проблем соціальної роботи, складність об’єктів і суб’єктів соціальних перетворень, необхідність при обмеженому обсязі соціальних ресурсів отримати максимально значимий і ефективний результат – усе це потребує нагального звертання до проблеми технологізації у соціальній роботі.

Технологізація соціальної роботи дозволяє раціонально розчленувати її різноманітні види на окремі відносно однакові процедури й операції, із кооперацією і синхронізацією дій та результатів. Таким чином, заплутаний клубок соціальної проблеми розділяється на декілька більш простих підпроблем, кожна з яких може бути вирішена більш-менш стандартними методами.

Безперечно важливими для нас, зважаючи на мету започаткованого дослідження, є уточнення сутності понять тренінгу та тренінгової технології.

У науковій літературі немає одностайного визначення цих понять, що спричинює певні термінологічні труднощі. Така ситуація ускладнює їх використання, не дозволяючи чітко визначити ознаки явищ, які вони характеризують. Тому для розв’язання цієї проблеми, ми поставили за мету здійснити уточнення їх змісту в контексті завдань нашого дослідження.

По-перше, важливо зауважити, що у вітчизняній та зарубіжній спеціалізованій літературі поняття «тренінг» використовується у двох значеннях: вузькому та широкому. У вузькому значенні тренінг трактується як специфічна (освітня) форма групової роботи. За Р. Баклі та Дж. Кейпл, тренінг розуміється, «як сплановані та систематичні зусилля по модифікації або розвитку знань, вмінь та установок людини через навчання, з тим щоб домогтися ефективного виконання одного або декілька видів діяльності» [5,

с. 15].

У широкому розумінні поняття «тренінг» застосовується стосовно усіх форм та напрямів групової роботи (тренінг особистісного зростання, тренінг вирішення конфліктів, соціально-психологічний тренінг та ін.) Тобто у цьому випадку «тренінг» трактується як тотожне поняттю «групова робота».

У деяких дослідженнях [16; 42; 104] робляться спроби узагальнення тлумачення поняття тренінгу. Так, наприклад, І.В. Вачков виділяє чотири змістові підходи щодо використання терміну «тренінг»: тренінг як своєрідний метод дресури, за якого жорсткими маніпулятивними прийомами (негативним або позитивним підкріпленням) виробляється потрібна поведінка тих, кого тренують; тренінг як тренування, у результаті якого відбувається формування нових властивостей та відпрацювання вмінь та навичок. Тренінг як метод активного навчання, метою якого, щонайперше, є передача знань, а також розвиток деяких умінь та навичок. Тренінг як метод створення умов для саморозкриття учасників та самостійного пошуку ними способів розв’язання власних проблем [17].

Виходячи з наведеного, можна говорити, що тренінг обов’язково передбачає повторюваність різних вправ, орієнтованих на зміну певних властивостей чи якостей.

О.О. Іноземцева зазначає, що в практичній психології під тренінгом розуміють метод або сукупність методів, які забезпечують формування нових якостей чи навичок з метою розв’язання психологічних проблем того, кого тренують, і підвищення ефективності його соціальних контактів [46].

Подібним є визначення тренінгу як методики впливу на особистість з метою підвищення ефективності взаємодії людини із суспільством [161, c. 74].

Узагальнюючи дослідження В.П. Большакова [10], О.В. Євтіхова [35], І.Н. Карицького [49], Н.Ю. Хрящева [105] та ін., можна стверджувати, що в широкому розумінні автори визначають тренінг, по-перше, як спеціальну технологію, по-друге, як конкретизовану технологію психотерапевтичної спрямованості; по-третє, як систему навчання; у вузькому розумінні – як сукупність методів впливу, корекції, формування, розвитку, нівелювання.

Такий розгляд змісту поняття «тренінг» дозволяє тлумачити його як технологію, що належить до різних галузей знань. Залежно від спрямованості тренінгу він може передбачати, в одному випадку більшого акцентування на психологічних ознаках особистості, в іншому – на формуванні певних знань, умінь та навичок, пов’язаних з тією чи іншою професійною діяльністю.

Але не кожен тренінг є технологічним у своїй основі, оскільки технологічний процес характеризується певними особливостями. Аби він вважався таким, повинен бути присутнім по-перше, алгоритм системи послідовних кроків, де кожний наступний випливає з попереднього, а разом вони визначають ефективність вирішення задачі. По-друге, високий суб'єктивний зміст технологій, значення особистостей того, хто впливає, і того, на кого впливають. Для фахівців із соціальної роботи з цим пов'язаний, найвищою мірою, практичний характер підготовки, необхідність оволодіння не тільки знаннями, але й уміннями і навичками взаємодії з клієнтами [118, c. 178].

В соціальній роботі поняття «технологічності» найчастіше зустрічається в межах процесуального підходу (Н.С. Данакіна, В.І. Курбатов, Г.М. Лактіонова, В.Н. Сидоров, О.І. Холостова), але здебільшого у контексті групової роботи, як однієї із загальних технологій соціальної роботи [118].

З технологічних позицій, у соціальній роботі при вирішенні проблем клієнтів слід дотримуватися наступних принципів:

* системний підхід при аналізі і вирішенні соціальних проблем;
* відповідність інструментарію конкретно вирішуваним проблемам;
* опора на фізичні і духовні ресурси клієнта;
* контроль дієвості інструментарію, який застосовується;
* корекція змісту, форм і методів у процесі роботи.

В сукупності ці принципи забезпечують ефективність вирішення соціальних проблем, проте їх реалізація вимагає постійної перевірки дієвості вибраних засобів впливу на клієнтів [138].

Термін «технологія» походить від двох давньогрецьких слів: техно – мистецтво, майстерність і логос – наука, знання, закон. У словниках і енциклопедіях технологія визначається як: 1) сукупність знань про способи обробки матеріалів і виробів та методи здійснення будь-яких дій; 2) сукупність операцій, що здійснюються певним чином і у визначеній послідовності, з яких складається процес обробки матеріалу чи виробу [92, c. 823].

Існує значна кількість визначень поняття тренінгової технології. Так, А. Ребер характеризує тренінгову технологію (психотехнологію), як «синонім прикладної психології» [11, c. 153]. І.Ф. Албєгова вказує, що за своєю спрямованістю тренінг є технологією, яка за своїм змістом може розглядатися, по-перше, як «спеціально організована галузь знань про способи та процедури оптимізації життєдіяльності людини...»; по-друге, як «спосіб здійснення діяльності на основі її раціонального розчленування на процедури та операції...»; і, по-третє, як «метод управління соціальними процесами, що забезпечують систему їх відтворювання в певних параметрах» [2]. Дещо на іншому наголошує С.С. Вітвицька [19], вказуючи, що технологічний процес завжди передбачає певну послідовність операцій з використанням необхідних засобів (матеріалів, інструментів) та умов. Авторка також відзначає, що у процесуальному розумінні технологія відповідає на запитання «Як це зробити (з чого і якими способами)?».

І.Н. Карицький [49] робить спробу пов′язати психотехнологію з психотехнікою. Він зазначає, що психотехніка – це прийом або сукупність прийомів психологічного впливу, а психотехнологія – це вибудувана послідовність застосування цих прийомів. Психотехнологія є певною послідовністю використання психотехнік.

На думку вітчизняного дослідника В.О. Лефтерова тренінгова технологія повинна розглядатися як «науково обґрунтована і практично доцільна сукупність знань та засобів проведення тренінгів з персоналом різних організацій, яка сприяє високопродуктивному виконанню організаційних цілей і завдань». Він вважає, що тренінг здатний змінити світ, й тому тренінгові технології являють собою унікальну соціально-психологічну реальність, яка здатна забезпечити психосоціальний прогрес у постіндустріальному суспільстві [67, c. 132].

Автори підручника «Технологии социальной работы» за редакцією професора І.Г. Зайнишева розглядають технологію соціальної роботи – як алгоритм діяльності, в результаті якої досягається визначена соціальна мета і перетворюється об’єкт впливу. Ця діяльність не зводиться до одноразового акту впливу, а являє собою процес, що характеризується зміною змісту, форм, методів, які циклічно повторюються при вирішенні кожного нового завдання в соціальній роботі. У своїй сукупності зміст такого циклу від моменту виникнення завдання до його повного вирішення становить технологічний процес [138, c. 240].

Однією із відмінних ознак технології соціальної роботи, як процесу, є визначена тривалість у часі, що охоплює проміжок часу від формулювання мети чи завдання до його практичного вирішення, що становить завершений цикл взаємодії організаторів соціальної роботи та їхніх клієнтів. Стійка, повторювана, послідовна у часі зміна змісту діяльності із єдиним задумом – є водночас сутнісною характеристикою технологічного процесу.

Зважаючи на специфіку виникнення проблем у соціальній роботі і практичну спрямованість у їх вирішенні, на нашу думку є не доречним і не ефективним застосовування в практичній соціальній роботі суто психотехнологій, які, як правило, спрямовані на розвиток та формування конкретних поведінкових умінь чи психологічних якостей особистості. Виходячи з цього, розроблена нами тренінгова технологія повинна включати комплекс послідовних прийомів, технік, засобів, які спрямовані на вирішення соціальної проблеми клієнта через прояснення та вирішення його внутрішніх труднощів, й водночас через налагодження взаємодії клієнта із зовнішніми соціальними інститутами. Це переконання відображає існуючі особливості наслідків порушень у соціальній та міжособистісній взаємодії, які, як правило, супроводжуються переживаннями та негативними емоціями. Тому, вирішуючи об’єктивно існуючі у соціальній реальності проблеми, соціальному працівнику доводиться паралельно надавати клієнтові й психологічну допомогу.

Дещо подібний підхід зустрічається у роботах вітчизняного вченого Н.Ю. Максимової, яка робить спробу провести межу між поняттям «тематичного тренінгу» і «психотренінгом». На її думку це розмежування лежить у розумінні важливих понять «зміст» і «процес». Якщо зміст є важливим як першооснова для «переосмислення і конструктивної зміни індивідуальних психологічних установок і поведінки», то процес характеризує перш за все те, що відбувається у групі (думки, почуття, поведінка учасників) [72, c. 326].

Тренінгова технологія, як спосіб організації навчального процесу, задає визначену послідовність етапів просування клієнта по вирішенню проблеми через включення його до різноманітних активних групових форм та методів роботи [45].

Виходячи з того, що соціальна групова робота спрямована на розширення життєвого простору клієнта, усвідомлення та набуття ним соціальних і життєвих цінностей, покращення соціального функціонування, очікуваним результатом тренінгової технології в соціальній роботі повинно стати підвищення соціальної адаптованості особистості, тоді як у психології результатом постає розвиток особистості як суб’єкта діяльності [160, с. 174].

Головною особливістю тренінгового підходу є його спрямованість на вирішення конкретних проблем, які виникають унаслідок зіткнення різних, але пов’язаних між собою діяльнісних позицій. В ході численних досліджень було доведено, що така форма роботи в максимальній мірі сприяє усвідомленню цілей і завдань діяльності, формуванню особистісної позиції щодо проблем і засобів їх вирішення, розвитку особистісної рефлексії і здатності до розуміння інших позицій. На думку К. Рудестама «присутність або відсутність людей може впливати на поведінку, група стає мікрокосмосом, який являє собою реальний світ. Це соціальна сітка, в якій можна визначити і практикувати соціальні зміни» [114, c. 127].

Виходячи із зазначеного, застосування тренінгових технологій в соціальній роботі дозволить системно підходити до вирішення різних соціальних проблем клієнтів, починаючи зі зняття психологічного дискомфорту переживання проблеми клієнтом, формуванням психологічної готовності та здатності долати подібні проблеми в майбутньому, закінчуючи побудовою соціальних проектів розвитку дій, спрямованих на досягнення власної мети. Водночас, застосування тренінгових технологій дозволить сформувати соціальну компетентність індивіда. Якщо традиційне навчання спрямовано на передачу (трансляцію) зразків знань, умінь і навичок, то тренінгові технології спрямовані на індивідуальне вироблення умінь і способів дій у практичних ситуаціях. В психологічному плані це означає розвиток індивіда як суб’єкта дії.

На нашу думку, в основі побудови системи практичної допомоги клієнтам соціальної роботи, повинен лежати проблемно-орієнтований підхід (Х. Перлман), за яким розробка та підбір певного інструментарію залежить від того, який тип соціальної проблеми буде вирішуватися. В проблемно-орієнтованому підході фокус уваги зміщується з клієнта на його проблему, цільова проблема або проблеми, що вимагають рішення, ідентифікуються клієнтом, а не виявляються спеціалістом на основі оцінки. Обстеження зосереджується на проблемі – умовах і частоті її виникнення, тривалості або тяжкості, – а не на особистості. Втручання зосереджується на тому, щоб допомогти клієнтові включитися в діяльність або у ті завдання, які спрямовані на вирішення або усунення цільової проблеми. Даний підхід об’єднує клієнтів за схожими, об’єктивно існуючими соціальними проблеми, незалежно від причин, які призвели до них [95].

При впровадженні тренінгових технологій у соціальну роботу необхідно враховувати, по-перше, її орієнтованість на оптимізацію соціальних взаємодій, по-друге, спрямованість на практичне вирішення проблем клієнтів, по-третє, особливості клієнтських груп, які можуть бути залучені до активного соціально-психологічного навчання.

При розробці тренінгових технологій, спрямованих на вирішення соціальних проблем, можуть використовуватися різні концептуальні підходи. Важливим завданням спеціаліста (тренера) є підбір найдоцільніших методів, технік, прийомів для ефективного вирішення проблем серед учасників, водночас вибір методу залежить від особистісних уподобань тренера, дотримуваного стилю роботи.

Найбільш розповсюдженими та ефективними концептуальними напрямами у побудові тренінгових технологій, спрямованих на вирішення соціальних проблем клієнтів, визнаються поведінковий (біхевіоральний), когнітивно-біхевіоральний (А. Бандура, Б.Ф. Скіннер, Е. Толмен, Дж. Уотсон, К. Халл та ін.) та гуманістичний (А. Маслоу, Л. Петровская, К. Роджерс) підходи [51; 143].

Представники біхевіорального підходу концентрують свою увагу на поведінці як єдиній психологічній реальності, доступній безпосередньому спостереженню. Неадаптивна поведінка розглядається як результат неправильного научіння, а ціль соціально-психологічного втручання полягає у перенавчанні, тобто заміні неадаптивних форм поведінки на адаптивні (еталонні, правильні). Перенавчання здійснюється за допомогою класичних біхевіоральних методів: оперантного обумовлювання, навчання по моделях, соціального навчання [97, c. 119].

Цільовою спрямованістю поведінкового тренінгу є розширення поведінкового репертуару через усвідомлення неефективності деяких звичайних способів поведінки. Основними завданнями є: 1) корекція та розвиток системи відносин особистості; 2) формування та розвиток здатності прогнозувати поведінку інших людей і свій вплив на них; 3) розвиток асертивності; 4) вміння тренера займати різні функціональні позиції (учасника, спостерігача, експерта), в залежності від завдань, які є першорядними для конкретного тренінгу [6, c. 254].

В усіх поведінкових групах значну увагу приділяють вимірюванню та оцінці результатів після роботи.

Важливо відзначити, що прихильники біхевіоризму пропонують певну послідовність кроків (зазвичай п’яти) відпрацювання самоконтролю поведінки: 1) визначення форми поведінки, яку необхідно змінити; 2) збирання основних даних про фактори, що впливають на поведінку, яку ми хочемо змінити; 3) розробка програми самоконтролю, в основу якої можуть бути закладені: а) самопідкріплення; б) самопокарання; в) планування оточення з метою уникання спокусливої ситуації; 4) виконання й оцінка програми самоконтролю (рекомендується скласти письмовий договір із самим собою); 5) завершення програми самоконтролю (уточнення умов, за яких програма вважається завершеною). Саме ця система п’яти кроків є важливою теоретичною основою для побудови біхевіорально-орієнтованих тренінгів, пов’язаних із виробленням конструктивної поведінки в різноманітних життєвих ситуаціях [78; 81; 109; 154].

Слід зазначити, що сучасні розробники тренінгових технологій також акцентують увагу на ключових моментах біхевіорального підходу, а саме: І.В. Вачков [16] зазначає, що, об’єктом впливу поведінкового напряму є поведінка, основним методом – формування навичок, а основною метою навіювання (впливу) – навчання нових адаптивних способів поведінки.

В.Ю. Большаков [10] підкреслює, що заняття поведінковим тренінгом не ставить перед собою глобальної мети росту та розвитку особистості, а вчить певним життєвим умінням (часто ці тренінги називають – тренінги життєвих умінь). Він розрізняє наступні види життєвих умінь, набутих у груповому тренінгу: управління тривогою, планування кар’єри, прийняття рішень, виконання батьківських функцій, комунікативні вміння, впевненість у собі, розвиток вмінь у сфері контролю за вагою, управління гнівом, взаємин із особами протилежної статі.

Важливими моментами в побудові біхевіорально-орієнтованих тренінгів є використання певних фаз тренування поведінки. Перша фаза передбачає демонстрацію учасникам за допомогою відеотехніки або у вигляді епізоду рольової гри моделі оптимальної поведінки в будь-якій ситуації. За нею слідує фаза репетиції – учасник апробує новий тип поведінки, тренер допомагає йому: за необхідності підказує або надає зворотний зв’язок, проводить інструктаж. Наступна фаза – підкріплення, тобто заохочення за успішні дії у вигляді позитивних реакцій групи або певних нагород. Існує можливість негативного підкріплення невдалих дій (покарання), але ефективнішим негативним підкріпленням можуть стати засуджувальні реакції в групі або просто відсутність позитивного зворотного зв’язку [16].

Крім репетиції поведінки в цих тренінгах використовується ряд інших методів, наприклад, прийом «погашення реакцій», вироблення відрази, релаксаційний тренінг, систематична десенсибілізація, моделювання, заохочення, стратегія фішок, тощо [96].

Дослідники зазначають, що сучасна біхевіоральна практика потребує більшого залучення клієнта, аніж будь-яка інша система [1]. Розробка програми відбувається лише за участю самого клієнта із чітким визначенням цілей і результатів тренінгу.

В практиці побудови тренінгів активно застосовуються когнітивно-біхевіоральний підхід, який базується на побудові терапевтичних процедур, спрямованих на зміну думок людини, які є часто ірраціональними у своїй основі. Для представників цього напряму важливо зрозуміти, як людина сприймає світ, як приймає рішення і як внаслідок цього повинні змінитися її дії.

Першим теоретиком цього напряму був Джордж Келлі із його вченням про особистісні конструкти, першим методом став метод раціонально-емоційної терапії А. Еліса. Одним із ведучих когнітивно-біхевіоральних терапевтів визнається А. Бек, який спеціалізується на роботі із депресіями. Як і в біхевіоральному підході застосовується модель (трьохкрокова) зміни паттернів мислення: 1) встановити, що думає клієнт; 2) допомогти клієнту розпізнати помилкові паттерни мислення; 3) забезпечити зворотній зв'язок, щоб переконатися, що ці аргументи спрацювали [81].

Особливу увагу (в рамках нашого дослідження) привертає модель когнітивного професійного консультування Дж. Крамбольца, який вважає, що певні ірраціональні переконання затрудняють процес вибору професії і самої роботи. Автор пропонує ряд технік, які широко застосовуються в профорієнтації.

Цікавим продовженням в рамках когнітивно-біхевіорального підходу є терапія реальності Глассера, який закликає зрозуміти, чого людина хоче, чого потребує, вивчити її невдачі, вивчити ті фактори оточення, які необхідні їй для задоволення потреб. Людина, на його думку, у якійсь мірі керує своєю долею, якщо вона реалістично сприймає себе і оточуючий світ.

Як засвідчують публікації, ефективність використання біхевіоральних і когнітивно-біхевіоральних процедур зростає, водночас існує кілька сфер, де свідчення в підтримку біхевіорального підходу особливо потужні. Сюди відносяться поведінкові проблеми дітей і підлітків, фобії, паління, зловживання алкоголем, небажана вагітність; у дорослих, окрім перерахованих, – проблеми тривоги, сексуальні проблеми, проблеми родини; у людей з когнітивними викривленнями – боротьба зі старими поведінковими паттернами та навчання необхідним новим навичкам. Серед розповсюджених тренінгів – тренінг соціальних навичок, комунікативний тренінг, тренінг вирішення проблем, тренінг самоконтролю [80].

Серед основних компетентностей у роботі тренера першорядне місце належить так званій технічній компетентності, від вільного володіння якої залежить кінцева результативна ефективність. Технічна компетентність передбачає уміння встановлювати відповідність цілей та завдань тренінгу кінцевому результату; чітко усвідомлювати свої дії; чітко реалізовувати відповідні кроки технік; маркувати значущі кроки; постійно «ресурсувати» учасників; підлаштовуватись до майбутнього; вміти будувати зв’язки між поточним матеріалом, вже вивченим та майбутнім; вміти швидко моделювати ігрові ситуації [167, 169].

Широкого впровадження в практиці соціальної роботи набув гуманістичний підхід. К. Роджерс, активно розвиваючи свій напрямок, сформулював необхідні і достатні умови конструктивних змін учасників тренінгу. Ним були визначені три установки особистості консультанта: конгруентність, емпатія та безумовне позитивне прийняття (повага). Після проходження тренінгу учасників спонукають до фіксації, оцінки й інтерпретації дій поведінки партнерів і самих себе. У групі заохочується спонтанність прояву почуттів, відкрите звертання уваги на інтерпретації ворожості, непевності у собі, прояву психологічного захисту.

Сама процедура групових занять характеризується максимально вільним стилем керування. Ведучий відмовляється направляти й організовувати діяльність учасників, створюючи ситуацію фрустрації. Учасники змушені виявляти активність і брати на себе відповідальність за все, що відбувається під час занять. Групи зустрічей орієнтовані на формування міжособистісних відносин і вивчення процесів, що відбуваються в малих групах. Головний акцент при цьому ставиться не стільки на груповому процесі чи процесі розвитку навичок міжособистісної взаємодії, скільки на пошуку аутентичності і відкритості у взаєминах з іншими.

Більшість ефективних змін відбувається у груповому, а не в індивідуальному контексті. Для того щоб виявити і змінити свої неадаптивні установки і виробити нові форми поведінки, люди повинні навчитися бачити себе такими, якими їх бачать інші.

Групи сенситивного тренінгу акцентовані на загальному розвитку індивіда. У рамках цієї орієнтації первинним є виявлення життєвих цінностей індивіда, посилення почуття самоідентичності. Тренінг спрямований на розвиток сенситивної здатності, без актуалізації якої стає на заваді правильне розуміння особистісних якостей і станів партнерів, відносин, що складаються між ними [112].

Отже, представники гуманістичного напряму трактують неконструктивну поведінку і невротичний внутрішній стан особистості як наслідок неможливості самоактуалізації. Проблеми і дезадаптація виникають тоді, коли блокуються потреби вищого рівня, що пов'язано із недостатнім саморозумінням і прийняттям себе, недостатньою цілісністю «Я». В цьому випадку метою психологічного втручання буде створення умов, за яких людина зможе пережити емоційний досвід, що сприяє усвідомленню і прийняттю себе і слугує особистісній інтеграції.

Серед основних компетентностей ведучого тренінгу в гуманістичному підході виокремлюються особистісні якості: стресостійкість, соціальна зрілість, когнітивна гнучкість та якості професійні – знання структури та механізмів мотивації, володіння різними засобами мотивації групи, вміння проводити наскрізну мотивацію протягом усіх фаз тренінгу, вміння здійснювати постійне ресурсне забезпечення, комунікативна конгруентність [68; 97; 153].

Ефективне застосування тренінгових технологій у соціальній роботі вимагає від соціального працівника (тренера) врахування особливостей клієнтів, які можуть залучатися до групових форм роботи, специфіки їхніх проблем, та, безумовно, власної професійної тренерської підготовки.

У сучасній професійній соціальній роботі клієнтами прийнято називати окремих осіб, групи людей, їхніх родичів, сім’ї, громади, які є адресатами соціальної роботи. Вони не можуть самі подолати свої проблеми, вийти з життєвої кризи, функціонувати самостійно і тому потребують сторонньої допомоги. Клієнтами соціальної роботи постають, в першу чергу малозабезпечені, соціально уразливі та маргінальні верстви населення. Закон України «Про соціальні послуги» визначає, що соціальна допомога може надаватися людям, котрі потрапили у складні життєві обставини. Фактично, кожна людина не є застрахованою від такого роду випадків, які неможливо об’єктивно подолати самостійно (інвалідність, часткова втрата рухової активності у зв’язку зі старістю або станом здоров’я, самотність, сирітство, безпритульність, відсутність житла або роботи, насильство, зневажливе ставлення та негативні стосунки в сім’ї, малозабезпеченість, психологічний чи психічний розлад, стихійне лихо, катастрофа тощо) [43].

Соціальна робота означає діяльність на користь клієнтів, а не замість клієнтів, заохочення їх до того, щоб в міру можливостей вони брали участь у вирішенні власних проблем, взаємодіяли із соціальними працівниками, були не пасивними реципієнтами допомоги, а активними агентами трансформації власних життєвих обставин. Основною засторогою соціального працівника є формування у певної частини клієнтів так званої «набутої безпорадності». Характерною особливістю таких клієнтів є абсолютна відсутність впливу на те, що відбувається з ними в житті, вони переконані, що жодна дія або ж діяльність не матиме корисних результатів, що в свою чергу, погіршує здатність засвоювати ефективні моделі поведінки. Відтак люди втрачають мотивацію, стають стурбованими, пригніченими, у них виникають труднощі у навчанні тощо [94, c. 375].

Дослідники зазначають, що доволі часто люди, які потребують соціальної допомоги, сприймають себе в якості жертв соціальної ситуації. Цей комплекс проявляється у зниженні або втраті відчуття власної гідності, відчуття своєї нездатності виконувати які-небудь активні дії, відчуття даремності власних зусиль та ін. У такому разі завданням соціального працівника буде підвищення самооцінки клієнта, вмотивування на активне вирішення проблеми, наснаження, вселення надії на можливість досягти бажаного за рахунок власного потенціалу [128].

Окрім того, клієнтам соціальної роботи притаманна риса, яка пов’язана із бажанням отримання «швидкого результату». Умовно її можна назвати, як роботу з наслідками, а не з первинними причинами, які лежать в основі проблеми клієнта. Клієнт більш зацікавлений в отриманні якоїсь матеріальної допомоги чи консультації фахівця, але не готовий до роботи над собою. Тому, дуже важливо, на нашу думку, перед включенням клієнтів до тренінгових груп, сформувати у них психологічну готовність до участі у груповій роботі та мотивацію на активне вирішення своїх проблем.

Дуже часто негативним чинником при включенні клієнтів до групових форм роботи стає їхня необізнаність та упереджене ставлення до тренінгових форм роботи. Враховуючи це, важливо в індивідуальній бесіді намагатися розповідати про переваги та сутність групової роботи та закликати клієнта до активних дій щодо вирішення власних проблем.

Потреба у довірі з перших кроків знайомства зумовлена тим, що саме в цей час відбувається з’ясування взаємних очікувань. Очікування різних клієнтів можуть бути абсолютно полярними. Є клієнти, які сподіваються, що працівник миттєво розв’яже ситуацію і дивовижним чином задовольнить усі їхні потреби. Зустрічаються й повністю негативні очікування – повний скепсис щодо можливостей соціального працівника, невіра клієнта в можливості соціальних служб та власні сили. У першому випадку потрібно налаштувати клієнта на реалістичне мислення, у другому – переконати у доцільності співробітництва. І те й інше можливо лише за умови, що клієнт відчуватиме довіру до працівника, що від самого початку роботи формуватиметься й усіляко підтримуватиметься взаємна повага обох сторін [103].

Таким чином, важливим завданням соціального працівника постає переведення клієнта з позиції об'єкту соціальної дії (соціальна і особистісна пасивність, зовнішній локус контролю, відмова від самостійного прийняття рішень і залежність, стереотипність мислення і поведінки та ін.) в позицію здатного до саморозвитку, активного і креативного суб'єкта соціальної взаємодії.

В психологічній практиці участь у групах, як правило, передбачається на добровільних засадах, окрім деяких груп клієнтів (засуджених, алко-, наркозалежних), участь в яких для її членів є обов’язковою [22]. На відміну від психології, в соціальній роботі клієнтами соціальних служб не завжди стають за своєю волею, тому і участь у групових формах роботи стає обов’язковим етапом в системі соціально-психологічної допомоги.

Водночас важливо зауважити, що тренінг є придатною формою групової роботи для усіх клієнтів соціальної роботи. Практики застерігають, що залучення людини до тренінгу без попередньої діагностики чи бесіди, може навпаки зашкодити людині, її самооцінці. Тому організація та проведення груп з різною цільової спрямованістю вимагає ретельної та професійної підготовки соціального працівника [50]. На жаль, сьогодні на державному рівні поки ще не існує системи підготовки соціальних працівників, які б вузько спеціалізувалися саме на тренінгових технологіях. Тому навчання ведучих тренінгових груп відбувається в межах недержавних інститутів та центрів несистематично, ситуативно, без жорсткого контролю та чітко регламентованих вимог до фахівця. Дослідниця О.В.Чуйко зауважує, що саме при підготовці майбутніх соціальних працівників важливо застосовувати тренінгові технології, які виступали як засіб і результат навчання одночасно. Разом з тим, на сьогодні в Україні існує тенденція відкриття спеціальності «соціальна робота» у вишах, які не готові забезпечити необхідний рівень викладання та підготовки соціальних працівників [166].

У багатьох випадках «стихійна» підготовка призводить до нівелювання діяльності соціального працівника та зниження його професійної репутації у суспільстві.

**РОЗДІЛ 2. ПРОБЛЕМА ЗАСТОСУВАННЯ технологіЙ тренінгової роботи в діяльності соціального прАЦІВНИКА**

1. **Процедурні заходи та хід дослідження**

Для вирішення соціальних проблем клієнтів можуть застосовувати різноманітні форми та методи, у тому числі і активні групові форми роботи. Проте, незважаючи на їх високоефективність, залишається проблемним питання якісної розробки тренігових технологій у галузі соціальної роботи, а також фахової підготовки спеціалістів (тренерів). У цьому зв’язку важливим завданням є дослідження наявної ситуації застосування тренінгів у практиці соціальних служб, виявлення основних причин, що заважають ефективному застосуванню активних групових форм роботи у діяльність соціальних служб, а також розробки та апробації моделі тренінгової технології на прикладі її впровадження у діяльність служб зайнятості та соціально-психологічного центру «Социс».

В руслі вирішення наведених вище завдань було здійснене дослідження, яке складалось із трьох етапів:

На І етапі здійснювався теоретико-методологічний аналіз проблеми; формувались вихідні методологічні підходи; проводився збір первинних емпіричних даних (методами інтерв’ю, опитування, спостереження).

На ІІ етапі проводилось анкетування керівників і співробітників соціальних служб; розроблялась модель тренінгової технології вирішення соціальної проблеми клієнта в соціальній роботі.

На ІІІ етапі проводилась апробація розробленої тренінгової технології, результати якої були впроваджені у практику діяльності базових центрів зайнятості Луганської області та Центру соціально-психологічної реабілітації населення та його інформування з питань подолання наслідків Чорнобильської катастрофи («Социс»); проведено аналіз і узагальнення накопиченого матеріалу; сформульовано висновки і рекомендації.

Після проведення теоретико-методологічного аналізу проблеми було здійснене дослідження, спрямоване на виявлення особливостей застосування тренінгів у практиці соціальних служб. На основі розробленої анкети виявлялась специфіка, проблемні зони та причини, які стають на заваді ефективного впровадження тренінгових технологій у соціальній сфері.

Основні завдання дослідження полягали у наступному: з’ясувати особливості розуміння керівниками та спеціалістами соціальних служб поняття тренінгу та тренінгової технології, можливих відмінностей від інших групових форм роботи; виявитирівень наявного досвіду та підготовки спеціалістів, практикуючих у своїй діяльності активні групові форми роботи з клієнтами; проаналізувати сфери та характер застосування тренінгів з клієнтами соціальних служб; виявити та узагальнити відмінні особливості застосування тренінгів з клієнтами соціальних служб; з’ясувати специфіку системи підготовки спеціалістів до впровадження тренінгів у соціальній сфері; виявити основні труднощі, що виникають при впровадженні тренінгів у соціальних службах; проаналізувати рівень задоволеності професійною діяльністю спеціалістів, практикуючих у своїй діяльності активні групові форми роботи з клієнтами.

Анкетування проводилося на базі міських, районних у містах, районних, обласних центрів зайнятості та соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді.

Експериментальна вибірка складалася з двох груп респондентів, загальною кількістю 80 осіб (з яких 33 респондента – керівники середньої та вищої ланки соціальних служб; 47 – спеціалісти, практикуючі у своїй діяльності активні групові форми роботи з клієнтами (тренінги)).

До першої групи респондентів ввійшли керівники середньої та вищої ланки (директори, заступники директорів, керівники відділів районних, міських, районних у містах соціальних служб (ЦЗ та ЦСССДМ)), які безпосередньо або опосередковано можуть впливати на політику щодо впровадження та розповсюдження активних групових форм роботи у своїй соціальній службі.

Відбір у першу групу здійснювався за наступними критеріями: займана посада (управлінська) та стаж роботи не менше трьох років у соціальній сфері.

До другої групи респондентів ввійшли спеціалісти соціальних служб (ЦЗ та ЦСССДМ), які практикують у своїй діяльності активні групові форми роботи з клієнтами. Відбір фахівців у другу групу здійснювався за такими критеріями: наявність практичного досвіду застосування активних групових форм роботи з клієнтами соціальних служб (тренінги, рольові ігри, семінари і т.п.).

Відбір респондентів із зазначених соціальних служб обумовлений широкою представленістю соціальних проблем з якими вони працюють та наявністю фахових спеціалістів.

Метод дослідження – анкетне опитування.

Інструментом дослідження виступав опитувальний лист з відкритими, напіввідкритими та закритими питаннями оціночного типу для спеціалістів, практикуючих у своїй діяльності активні групові форми роботи та для представників керівної ланки. Запитання анкети були підібрані таким чином, аби стимулювати респондентів до відтворення особистісного ставлення до застосування та впровадження тренінгів у своїй соціальній службі. Респондентам також була надана можливість висловити свою думку стосовно актуальності порушеної (дослідником) проблеми та досвіду її вирішення.

Допоміжним методом дослідження виступав метод аналізу документів, за допомогою якого аналізувалася політика соціальних центрів (центрів зайнятості, соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді) на рівні нормативних документів з приводу форм та методів роботи з клієнтами соціальної роботи.

Обробка отриманих результатів являла собою аналіз одномірних та двомірних розподілів, показників центральної тенденції (та варіації), кореляційний та факторний аналіз.

* 1. **Аналіз використання тренінгових технологій у діяльності соціального працівника**

Першими проходили опитування керівники середньої та вищої ланки.

Як уже було зауважено, загальна кількість респондентів у цій групі склала 33 особи, з яких 94 % жінок і 6 % чоловіків, що вказує на існуючу тенденцію переважання жінок на керівних посадах у соціальних центрах.

Як засвідчують дані таблиці, переважаючий віковий ценз керівників центрів соціальних служб становить від 37 до 41 року (період зрілості), а переважаючий стаж роботи становить від п’яти до восьми років (що може засвідчувати про достатньо високий рівень набутого практичного досвіду у професійній сфері).

Розроблена нами анкета для керівників середньої та вищої ланки складалася із 33 закритих, напіввідкритих та відкритих питань, об’єднаних у чотириблоки (четвертий блок стосувався питань для тих респондентів, в діяльності яких тренінги з клієнтами не застосовуються): перший блок – **«***інформаційно-пізнавальний»*(з № 1 по № 10), спрямований на з’ясування особливостей розуміння та ставлення до тренінгів керівників; другий блок - *«практичний»*(з № 11 по № 27),спрямований на виявлення у керівників оцінки якості щодо тренінгів, які застосовують у своїй роботі їхні спеціалісти; виявлення основних проблем, які заважають ефективному впровадженню тренінгів спеціалістами центрів; третій блок - *«соціально-демографічний»*(з № 28 по № 33), відображає стать, вік, стаж роботи та займану посаду; і четвертий блок *«потребнісно-мотиваційний»*, який містить 10 запитань, спрямованих на виявлення потреб та мотивації керівників до впровадження активних групових форм роботи з клієнтами у своєму соціальному центрі.

Отримані результати *«інформаційно-пізнавального»* блоку виявили, що переважна більшість респондентів (73 %) не ототожнюють між собою поняття «тренінг» та «тренінгова технологія», решта (27 %) не вбачають відмінностей між цими поняттями.

Стосовно визначення поняття «тренінг» 56 % опитаних зазначила, що це форма активного навчання, яка орієнтує на формування нових навичок, самопізнання та саморозвиток індивіда. Решта респондентів не змогли відтворити основні відмінні ознаки даного поняття.

На відкрите питання «Як би Ви визначили поняття «тренінгова технологія?»», були отримані наступні визначення:

* «комплекс послідовних дій, спрямованих на досягнення результату»
* «методичне забезпечення тренінгу»
* «наука про техніки, які застосовуються у тренінгу»
* «послідовність певних прийомів і технік, які сприяють вирішенню психологічних труднощів»
* «сукупність методів, форм, прийомів, застосованих під час проведення тренінгу», тощо.

Таким чином, відповіді респондентів різняться у розумінні сутності поняття «технологія» і, зокрема, «тренінгова технологія».

Більшість опитаних відзначили позитивне ставлення до застосування у соціальних центрах тренінгів для вирішення соціально-психологічних проблем клієнтів.

На питання «Звідки Ви дізналися про тренінги?» – 43 % досліджених ЦЗ відповіли, що дізналися зі спеціалізованої літератури; 24 % – на курсах з підвищення кваліфікації; 22 % – завдяки власний участі у тренінгах, решта опитаних (11 %) від своїх колег по роботі.

Серед опитаних респондентів із ЦСССДМ з’ясувалось, що 37% дізналися про тренінги завдяки власній участі; 30% – прочитали спеціалізовану літературу; 20% – на курсах підвищення кваліфікації та решта опитаних (13%) вперше почули про тренінги від своїх колег.

35 % респондентів із ЦСССДМ відмітили, що саме участь у тренінгу є найбільш дієвим і практичним способом отримання інформації про цю форму групової роботи.

На запитання рефлексивного характеру щодо власного самовідчуття у царині тренінгу і тренінгової роботи більшість опитаних (62 %) оцінила себе у якості теоретика, 35 % – на рівні практика, 3,4 % – визнали свій рівень як достатній, і відчувають себе у позиції експерта.

На запитання про можливість відмінностей у особливостях застосування тренінгів у соціальній сфері на відміну, наприклад, від психології, 94% респондентів відмітили їх наявність. Зокрема:

* 27 % респондентів вважають, що головна відмінність полягає у специфіці клієнтських груп;
* 20 % відмітили специфіку проблем цільової групи;
* 19 % вказали на специфіку мотивації клієнтів до участі у тренінгах;
* 17 % вважають, що основна відмінність полягає у цільовій спрямованості тренінгів;
* 10 % переконані, що рішення щодо участі клієнтів у тренінгах часто є несвідомим;
* 4,5 % наполягають на проведенні обов’язкової психологічної діагностики клієнта перед включенням його до тренінгу;
* 2,2 % взагалі вказують на неможливість систематичного застосування тренінгів з клієнтами соціальних служб.

Таким чином, можна констатувати, що представники керівної ланки досить позитивно ставляться до застосування тренінгів у діяльності соціальних центрів з метою вирішення соціально-психологічних проблем. Рівень обізнаності керівників стосовно тренінгів коливається від теоретичного (притаманного респондентам із ЦЗ) до більш практичного (переважно для респондентів із ЦСССДМ).

Серед виявлених особливостей застосування тренінгів у соціальній сфері були відмічені: специфіка клієнтських груп, специфіка проблем цільової групи, специфіка мотивації клієнтів до у часті у тренінгах та цільова спрямованість тренінгів.

В ході проведення дослідження було з’ясовано, що усі опитані респонденти соціальних служб використовують тренінги як одну із форм практичної діяльності. Відмінність виявилась у тому, що в ЦСССДМ тренінги застосовуються регулярно, а спеціалісти ЦЗ використовують їх періодично, здебільшого включаючи елементи тренінгу в семінарські заняття для безробітних.

Керівники соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді у більшості випадків дотримуються думки, що проведення та організацію тренінгів варто довіряти залученим спеціалістам, керівники центрів зайнятості більше зацікавлені у розвитку власних ресурсів.

Як було зазначалось раніше, однією із проблем діяльності соціальних служб є недостатність методичного та інформаційного забезпечення (у тому числі й тренінговими матеріалами). На підтвердження цього, була отримана досить суперечлива інформація щодо джерела надходження тренінгових програм. Зокрема, 80 % респондентів відмітило, що розробкою та апробацією тренінгових програм у центрах зайнятості займається навчально-методичний відділ, 20% вважають, що до цього залучаються спеціалісти центру. 44 % респондентів ЦСССДМ стверджують, що цим займаються спеціалісти центру; 28% вказують, що для цього є навчально-методичний відділ, а решта 28 % вважають, що це прерогатива виключно залучених спеціалістів.

Окрім того, 53 % опитаних респондентів із ЦСССДМ та 17 % із ЦЗ вказали на наявність власних розробок тренінгових програм спеціалістами центрів.

Виявились відмінності у мірі задоволеності якістю підготовки спеціалістів у ЦЗ та ЦСССДМ. Зокрема, 48 % респондентів із ЦЗ та 33 % із ЦСССДМ позитивно ставляться до рівня компетентності своїх спеціалістів, їх задовольняє фаховий рівень практичної діяльності. Водночас, 53% опитаних із ЦСССДМ та 38 % із ЦЗ було складно однозначно відповісти на запитання, а решта 14,3 % опитаних (ЦЗ) та 13,3 % (ЦСССДМ) зазначили, що зовсім не задоволені якістю підготовки спеціалістів. Таким чином, виявлені результати вказують на існуючі проблеми у сфері підготовки фахівців у сфері тренінгових технологій: недостатній рівень освітньої підготовки; незначний власний практичний досвід участі (або ж взагалі його відсутність); знайомство із методологією проведення тренінгів лише на теоретичному рівні й подальшою практичною роботою без підґрунтя особистісного досвіду.

Керівники зазначили, що оцінка рівня компетентності спеціалістів, практикуючих у своїй діяльності активні групові форми роботи, здійснюється не лише безпосередньо ними, а й через анкетування учасників тренінгу та проведення супервізій (80 % опитаних ЦЗ та 54 % ЦСССДМ).

Стосовно ідеї, запропонованої у анкеті щодо створення тренінгового центру на базі соціальної служби, її підтримало 89 % респондентів, решта 11% вважають, що наразі такої потреби не існує (виключно так вважають респонденти ЦЗ).

Респондентам була надана можливість здійснити самооцінку діяльності свого центру (за 5-бальною шкалою). Виявилось наступне: середній бал оцінки якості соціальних послуг становить 3,8; якість застосованих тренінгів з клієнтами – 3,6; рівень компетентності спеціалістів центру – 4,5; рівень компетентності спеціалістів, які практикують у своїй діяльності активні групові форми роботи – 3,5. Таким чином, опитані респонденти-керівники в цілому «скоріше задоволені, аніж ні» діяльністю свого центру, оскільки середній бал коливається в межах від 3,5 до 4,5.

Майже однаковий відсоток опитаних 83,3 % (ЦЗ) та 85,7 % (ЦСССДМ) оцінюють рівень професійної підготовки спеціалістів, які застосовують тренінги у своїй діяльності, як середній (тобто невеликий практичний досвід у проведенні тренінгів).

Дослідження дало змогу виокремити низку проблем, з якими стикаються керівники у разі практичного застосування та впровадження тренінгів у центрах соціальних служб.

Характерними проблемами в Центрах зайнятості виявились наступні:

1. Відсутність тренерської підготовки спеціалістів (35 %), недостатність технічного та методичного забезпечення (53 %), відсутність чіткої системи взаємодії між регіональними та первинними соціальними центрами (53 %).
2. Проблеми залучення клієнтів до тренінгових груп та незацікавленість молодих спеціалістів у проведенні інноваційних форм діяльності (найчастіше через низький рівень заробітної платні).
3. Водночас було вказано, що в центрах не існує проблеми підтримки ініціативи з боку керівництва. Респонденти виявили свою зацікавленість щодо можливостей впровадження та проведення спеціалістами тренінгів у роботі з клієнтами.

Основними проблемами на думку керівників ЦСССДМ, є наступні:

1. Недостатність технічного та методичного забезпечення центрів (47 %).
2. Незацікавленість молодих спеціалістів до впровадження тренігових форм роботи через низький рівень заробітної платні (27 %).
3. Відсутність чіткої системи взаємодії між регіональними та первинними соціальними центрами (33 %).
4. Відсутність тренерської підготовки спеціалістів (60 %).
5. Проблема мотивації клієнтів до участі у тренінгових групах (46,7 %).

Результати анкетування виявили зацікавленість переважної більшості респондентів у розвитку спеціальних вмінь у сфері тренінгових технологій (67 % респондентів ЦЗ та 73 % – ЦСССДМ). Виявлений факт можна інтерпретувати як позитивний фактор мотивації професійного розвитку спеціалістів.

Окрім того, 100 % опитаних погодились би підтримати ініціативу своїх підлеглих щодо участі у спеціалізованих семінарах з обміну досвідом у сфері тренінгових технологій, а також проходження навчальних тренінгів.

Отже, підсумовуючи отримані результати, можна зробити наступні висновки:

1. Загальний рівень обізнаності в сфері тренінгових технологій серед керівного складу ЦЗ та ЦСССДМ знаходиться на середньому рівні, водночас недостатньо активне впровадження активних групових форм роботи в практику соціальних служб (особливо в ЦЗ), може засвідчувати про низький рівень усвідомлення практичної значущості, яка досягається в результаті застосування сучасних технологій.

Виявилось, що рівень обізнаності респондентів ЦСССДМ є вищим. Така диспропорція може пояснюватися освітньою підготовкою керівників цих структур (переважає психологічна та педагогічна освіта), окрім того, третина опитуваних мають власний досвід проведення тренінгів у соціальній сфері.

1. Під тренінговою технологією найчастіше респонденти розуміють «комплекс послідовних дій, спрямованих на досягнення конкретного результату». Водночас, поняття тренінгу та тренінгової технології ними не розрізняється.
2. Більшість опитаних вважають тренінги ефективним методом у вирішенні соціально-психологічних проблем клієнтів і виявляють бажання підтримувати ініціативу та прагнення своїх підлеглих освоювати сучасні інноваційні методи роботи.
3. Основним джерелом інформації про сутність тренінгу респонденти називають спеціалізовану літературу та власну участь у тренінгах в якості учасника. Більшість опитаних (62 %) оцінили свій рівень обізнаності в сфері тренінгів на рівні теоретичного, 35 % оцінює його на практичному рівні, 3,4 % опитаних вважають, що мають достатній практичний досвід проведення тренінгів і оцінили себе у якості експерта.
4. Серед основних особливостей застосування тренінгів з клієнтськими групами у соціальній роботі були названі наступні:специфіка клієнтських груп, специфіка проблем цільової групи, специфіка мотивації клієнтів до у часті у тренінгах та цільова спрямованість тренінгів.
5. Однією із форм впровадження тренінгів у діяльність соціальних служб є залучення зовнішніх фахівців, які мають спеціальну професійну підготовку. Такої думки дотримується переважна більшість респондентів із ЦСССДМ, водночас керівники центрів зайнятості виявили більшу зацікавленість у розвитку власних ресурсів.
6. Найчастіше спеціалісти соціальних служб мають можливість проходити підвищення професійної майстерності (у тому числі й тренерську підготовку) за спеціальною програмою підвищення кваліфікації у міському/обласному чи державному соціальному центрі. Окрім того, керівники ЦСССДМ залучають відповідні громадські організації для навчання спеціалістів тренінговим технологіям.
7. Важливим показником ефективності діяльності центру є міра задоволеності керівників роботою своїх підлеглих. Вона виявилась на «дещо вищому від середнього» рівні (3,7 б). Найчастіше претензії керівників стосуються небажання підлеглих освоювати нові форми роботи, відсутність ініціативи, низьку мотивацію до роботи (хоча називають й основний фактор такої «байдужості» підлеглих – низький рівень заробітної плати). Водночас, керівники висловлюють свою готовність підтримувати будь-яку ініціативу своїх підлеглих щодо вдосконалення професійних навичок у сфері тренінгових технологій.

Для отримання більш цілісного уявлення про реальну ситуацію застосування активних групових форм роботи в соціальних службах залучалися також спеціалісти (соціальні працівники, психологи, педагоги) соціальних служб (ЦЗ та ЦСССДМ), які практикують у своїй професійній діяльності активні групові форми роботи з клієнтами (тренінги або тренінгові елементи).

Загальна кількість респондентів склала 47 осіб.

Розроблена анкета містить п’ять логічно пов’язаних між собою блоків.

1-ший блок *«інформаційно-пізнавальний»*(з № 1-го по № 9 ), містить питання, спрямовані на виявлення загального рівня обізнаності в сфері тренінгових технологій; 2-гий блок*«практичний»* (з № 10 по № 24),містить питання, спрямовані на аналіз практичної сфери та характер застосування тренінгів у соціальних службах; 3-тій блок *«проблематизація»* (з № 25 по № 32), містить ряд запитань спрямованих на виявлення проблемних зон, що заважають ефективному впровадженню тренінгів із клієнтами соціальних служб; 4-тий блок *«задоволення професійною діяльністю»*(№ 33) виявляє міру задоволення спеціалістами своєю професійною діяльністю за шкалою від 10 до 100%; 5-й блок *«соціально-демографічний»*виявляєосновні статусні позиції респондентів: стать, вік, місце роботи, займана посада, фах за освітою, стаж роботи.

В цілому до другої групи респондентів ввійшло 33 спеціаліста з центрів зайнятості (ЦЗ), що становить 70 % та 14 спеціалістів із центрів соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді (ЦСССДМ), що становить відповідно – 30 % опитаних. Кількість респондентів у трьох регіонах – Києві та Київській області, Чернігові та Чернігівській області, Запоріжжі та Запорізькій області становила відповідно 30, 8 та 9 осіб. Такий розподіл відповідає частці працівників, практикуючих у своїй діяльності тренінги в обраних регіонах.

Отримані результати відображають загальні тенденції застосування тренінгів по Україні в цілому, адже до вибірки потрапили респонденти із різних обласних центрів та соціальні установи різних рівнів підпорядкування.

Аналізуючи отримані данні по першому *«інформаційно-пізнавальному»* блоку з’ясувалось, що81 % досліджуваних вважають тренінг однією із «форм активного навчання, яка орієнтована на формування нових навичок, самопізнання та саморозвитку індивіда», ще 13 % переконані, що «тренінг здійснює цілеспрямований вплив на ті або інші психологічні структури з метою забезпечення повноцінного розвитку та функціонування особистості», решта респондентів обрали інші відповіді, які можна розглядати як такі, що найменше відображають сутність поняття тренінгу.

Виявилось, що серед респондентів можна виокремити умовно три групи, які різняться різним досвідом проведення тренінгів до початку роботи у центрах: значний досвід – 9,1 % (ЦЗ) та 21,4 % (ЦСССДМ); невеликий досвід – 48,5 % (ЦЗ) та 42,9 % (ЦСССДМ); відсутність досвіду 42,4 % (ЦЗ) та 35,7 % (ЦСССДМ).

Медіана розподілу дорівнює 2, що означає, що більшість опитаних мають невеликий досвід проведення тренінгів.

З гістограми видно, що більшість опитаних із ЦЗ переймали досвід проведення тренінгів від своїх колег (35,7 %), 31 % опитаних – через досвід участі у різноманітних тренінгах в якості учасника.

Варто зауважити, що 11,9 % (ЦЗ) та 28,6 % (ЦСССДМ) респондентів пройшли спеціальну тренерську підготовку («тренінг для тренерів»), що вказує на наявність підготовлених кадрів у соціальних службах.

Найбільший відсоток опитаних респондентів із ЦСССДМ набували практичного досвіду в сфері тренінгових технологій через участь у різноманітних тренінгах (39,3 %), а також шляхом проходження спеціальної тренерської підготовки («тренінг для тренерів») – 28,6 % респондентів.

Самооцінка респондентів дала змогу виявити особливості професійної ідентифікації спеціалістів соціальних центрів.

Дані, наведені в таблиці засвідчують помірну зворотну (-,294) значущу на рівні 5 % кореляцію по Пірсону між досвідом проведення тренінгів і оцінкою респондентами себе в якості ведучого-тренера, яка означає, що чим більшим є попередній досвід проведення тренінгів у респондентів, тим вище вони оцінюють себе як тренера. Відповіді респондентів, які не мають досвіду взагалі, але оцінюють себе майже на рівні тих, хто його має (невеликий) може вказувати на певну неадекватну самовпевненість представників цієї групи і недооцінку необхідної спеціальної підготовки.

Відповіді респондентів виявили, що більшість із них – 82,6 % мають бажання і надалі продовжувати розвиватися в сфері тренінгових технологій. Окрім того, спостерігається помірна зворотна (-,356) значуща на рівні 5 % кореляція по Пірсону між намірами подальшого саморозвитку в тренінгових технологіях і оцінкою себе у якості ведучого-тренера, що означає наступне: чим більше респондент бажає розвиватися у тренінгових технологіях, тим вище він оцінює себе у якості тренера.

Цікавими виявились відповіді респондентів щодо можливої здатності тренінгів ефективно вирішувати соціально-психологічні проблеми клієнтів. 52 % вважають, що тренінги «скоріше здатні, аніж ні» вирішувати соціально-психологічні проблеми клієнтів; 38,3 % опитаних відповіли «так»; 4,3 % – не вірять, що тренінг здатен ефективно вирішувати проблеми клієнтів. Отже, обчислення медіани (Median=2) підтверджує тенденцію оцінювати тренінги скоріше як такі, що здатні ефективно вирішувати соціально-психологічні проблеми клієнтів соціальних центрів.

Для отримання більш детальної інформації в анкету було включено відкрите запитання (незакінчене речення), яке респонденти мали дописати, виходячи із своїх міркувань: «Специфіка застосування тренінгів з клієнтами соціальних центрів полягає у…». Були отримані відповіді різного характеру і направленості: специфіці проблем клієнтської групи; цільовій спрямованості тренінгів з клієнтами соціальної роботи; диференційному підході до вирішення різних типів соціальних проблем; проведенні додаткових заходів по формуванню мотивації клієнтів, підготовки клієнтів до участі їх у тренінгах; специфіці навчання дорослої, різнопланової цільової аудиторії; специфіці цільової аудиторії (попередній досвід, мотивація, погляди, принципи та рівень знань); мотивації клієнта до активного вирішення своєї проблеми; систематичності, циклічності, послідовності проведення тренінгів з клієнтами соціальних служб; спеціальній тренерській підготовці; усвідомленні психологічної проблеми клієнтом; специфіці спеціалізації самого соціального центру; визначенні критеріїв оцінки результатів; розкритті власних можливостей клієнта; спрямованості тренінгів на реалізацію державних програм (з будь-якого напряму роботи); адаптації тренінгових програм під потреби клієнтів, враховуючи специфіку клієнтських груп у соціальній роботі.

Типологізація відповідей дала змогу визначити сім категорій особливостей щодо застосування тренінгів у роботі з клієнтами соціальних центрів:

1. Специфіка проблем клієнтських груп у соціальній роботі – 19 %;
2. Специфіка самих клієнтських груп (попередній досвід, погляди, принципи, соціальний статус) – 15 %;
3. Специфіка цільової спрямованості тренінгів у вирішенні соціальних проблем клієнтів – 11 %;
4. Специфіка мотивації клієнта до розв’язання власних проблем – 29 %;
5. Необхідність спеціальної тренерської підготовки фахівців, які застосовують тренінги з клієнтами соціальної служби – 8 %;
6. Необхідність адаптації тренінгових програм під потреби клієнтів соціальних служб – 11 %;
7. Необхідність визначення критеріїв оцінки отриманого результату – 6 %.

Таким чином, аналіз першого «інформативно-пізнавального» блоку дає змогу зробити наступні висновки:

Спостерігається різниця між рівнем обізнаності спеціалістів центрів зайнятості та спеціалістів центрів соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді. Спеціалісти ЦСССДМ більше обізнані в сфері тренінгових технологій, що підтверджується кількістю залучених спеціалістів до роботи центру, які мають спеціальну тренерську підготовку і відсотком тих спеціалістів, які вже мали досвід проведення тренінгів до роботи у даній структурі. Характерним для центрів зайнятості виявилось наступне: по-перше, значна кількість спеціалістів застосовує поняття тренінгу, розуміючи при цьому інші групові форми роботи (наприклад, семінар, рольові ігри та ін.); по-друге, частка тих, хто мав достатній досвід проведення тренінгів на момент початку роботи у даній структурі є невеликою; по-третє, більшість опитаних визначає основним способом набуття досвіду в тренерській діяльності це – переймання досвіду від своїх колег, а вже потім участь у якості учасника тренінгів.

Не зважаючи на виявлені розбіжності, майже 90 % опитаних респондентів переконані у ефективності застосування тренінгів у роботі з клієнтами соціальних служб.

Переходячи до аналізу другого *«практичного*» блоку варто зауважити, що до статистичної обробки отриманих даних ввійшли тільки ті питання, які представляли реальний дослідницький інтерес.

Виявилося, що серед основних форм роботи, які постійно застосовуються спеціалістами у роботі з клієнтами, переважають наступні: індивідуальне та групове консультування (ЦСССДМ), семінари та індивідуальне консультування (ЦЗ); досить часто застосовуються групове консультування, семінари та лекції/семінари з елементами тренінгу (ЦСССДМ), лекції/семінари з елементами тренінгу (ЦЗ); інколи використовуються тренінги, рольові ігри та тренінгові технології (ЦСССДМ), телефонне, групове консультування та ярмарки вакансій (ЦЗ); дуже рідко у своїй практиці застосовуються лекції і групи взаємодопомоги (ЦСССДМ), лекції, тренінги, рольові ігри (ЦЗ); зовсім не проводяться з клієнтами ЦСССДМ тематичні вечори, свята, культурні заходи, а з безробітними із ЦЗ – тренінги, групи взаємодопомоги, тематичні вечори, свята.

Виявилось, що серед переважаючих видів роботи саме тренінг займає суттєву частку часу, необхідного для їх організації та проведення (43 % ЦСССДМ), в центрах зайнятості цей показник становить 25 %. Показники помірної прямої (,331) є значущі на рівні 5 % кореляції по Пірсону між діяльністю респондента, пов’язаною з тренінговими технологіями і оцінкою себе в якості тренера. Чим більше діяльність пов’язана з організацією і проведенням тренінгів, тим більш високо респондент оцінює себе як ведучого-тренера.

На питання «Чи існують особливості застосування тренінгів з клієнтами соціальної роботи?» більшість досліджуваних (82,6 %) стверджують, що існують; 13 % не змогли відповісти на поставлене запитання; 4,3 % не вбачають будь-яких особливостей при застосуванні тренінгів з клієнтами соціальних служб.

Варто зазначити, що спостерігається помірна пряма (,305) значуща на рівні 5 % кореляція по Пірсону між думками респондентів стосовно існування особливостей застосування тренінгів і їх здатністю ефективно вирішувати проблеми. Чим більш респондент погоджується із існуванням особливостей у проведенні тренінгів з клієнтами соціальної роботи, тим більше він вважає їх ефективними при вирішенні проблем саме з такими клієнтами.

Серед основних особливостей проведення тренінгів з клієнтами соціальної роботи респондентами були названі наступні: специфіка мотивації клієнтів до участі у тренінгах (24,7 %); специфіка власне самих клієнтських груп (23,7 %); специфіка проблем цільової групи (18,6 %); цільова спрямованість тренінгів (16,5 %); неможливість систематичного застосування тренінгів з клієнтами соціальних служб (7,2 %); 5,2 % опитаних вважає, що рішення участі у тренінгах з боку клієнта не завжди буває свідомим та 4,1 % опитаних відмітили, що ця особливість пов’язана із необхідністю проведення обов’язкової психологічної діагностики клієнта перед включенням його до тренінгових груп.

Таким чином, отримані результати вказують на ті особливості, які необхідно враховувати при розробці тренінгових технологій для вирішення соціальних проблем клієнтів. А пряме перенесення тренінгових методів із психологічної практики не призводить до необхідних змін з боку клієнта та передбачає необхідних доопрацювань у напрямку вирішення проблем соціальних стосунків та взаємодій.

На питання «Яким чином Ви враховуєте ці особливості у роботі з клієнтами соціального центру?» зазначили, що серед основних способів найпоширенішим є адаптація тренінгових програм під реальні потреби клієнтів, які звернулися за допомогою (37 % із ЦЗ та 53 % із ЦСССДМ), проведення консультацій, спрямованих на формування мотивації клієнтів до участі у тренінгах (32,6 % ЦЗ), використання диференційного підходу у підборі тренінгових технологій до вирішення проблем клієнтів (38,8 % ЦСССДМ). Цей розподіл представлено на графіку.

Для з’ясування критеріїв ефективності використання тренінгів з клієнтами соціальної роботи респондентам було запропоновано оцінити кожен із десяти чинників, присвоївши кожному місце з першого по десяте. Підрахунок середнього арифметичного по кожному чиннику дав можливість розташувати їх за ступенем зменшення значущості (по всій вибірці) наступним чином:

- від мотивації учасників – 2,6

- від професійної компетентності ведучого – 3,2;

- від якісної розробки тренінгових програм – 3,6

- від врахування специфіки проблем клієнтів – 4,8;

- від своєчасності застосування тренінгів з клієнтами – 5,0;

- від врахування особистісних рис учасників – 5,8;

- від цільової спрямованості тренінгу – 6,6;

- від індивідуального стилю тренера – 6,7;

- від технічного забезпечення тренінгового процесу – 6,7.

Наведені результати засвідчують, що найбільш вагомим чинником респонденти вважають мотивацію учасників на активне вирішення власних проблем (що співпадає із даними теоретичного дослідження), а найменш впливовим – технічне забезпечення тренінгового процесу та індивідуальний стиль тренера.

Окрім зазначених чинників респонденти запропонували й інші чинники, які, на їхню думку, суттєво впливають на ефективність проведення тренінгів з клієнтами соціальних служб: подальша роботи з клієнтом (у тому числі проведення супервізій); «наснаження» самих тренерів, тощо.

З метою виявлення характеру та частоти застосування тренінгів у центрах, де працюють респонденти, було запропоновано здійснити оцінювання за спеціально розробленою шкалою (систематичне застосування – ситуативне застосування – не застосовується).

Відповіді спеціалістів ЦЗ та ЦСССДМ представлені у табличному вигляді окремо, оскільки спектр клієнтських груп у ЦССДМ є набагато більшим, ніж у ЦЗ.

Таким чином, результати опитування показали, що в соціальних центрах сім’ї та молоді систематично проводяться тренінги з дітьми та сім’ями, алко-, накрозалежними та їхніми родинами, підлітками/молоддю. Ситуативно проводяться тренінги з особами, що мають функціональні обмеження; взагалі не впроваджуються тренінгові форми роботи з такими категоріями клієнтів, як жертви насилля, особи похилого віку, а також безробітні. Отже, отримані результати відображають загальні тенденції характеру і частоти використання тренінгів як однієї із форм роботи центрів.

В центрах зайнятості систематично проводяться тренінги з підлітками та молоддю (з профорієнтаційною направленістю), а також із безробітними. Водночас, як уже завважувалось, ці тренінги мають дещо інший характер проведення, а за своїм змістом та формою виглядають, скоріше, як семінари/лекції з елементами тренінгу.

Ситуативне застосування семінарів з елементами тренінгу здійснюється із особами, що мають функціональні обмеження, колишніми ув’язненими, які повернулися з місць позбавлення волі та особами похилого віку. З усіма іншими категоріями клієнтів тренінгова робота не проводиться. Цільова спрямованість семінарів-тренінгів, які застосовуються у ЦЗ носить переважно пізнавально-профілактичний характер, рідше застосовуються навчально-ігрові форми роботи.

Виявилось, що найбільшого розповсюдження в ЦСССДМ отримали тренінги профілактичної та корекційної спрямованості, а також навчально-ігрові, пізнавальні та розвиваючі тренінги, які передбачають корекцію розвитку особистості.

В узагальненому вигляді, аналіз середніх рангів показав, що найбільша перевага у соціальних службах віддається тренінгам профілактичної спрямованості, найменша – розвиваючим.

Аналізуючи медіану по змінним «проблем клієнтів», можна зазначити, що найчастіше спеціалістам соціальних центрів доводиться працювати із проблемами працевлаштування, проблемами особистісного характеру та проблемами соціальної адаптації. Набагато менше – з проблемами здоров’я, відхиленнями у поведінці та сімейних стосунках. Майже не задіяною є тематика проблеми насильства.

Опитуваним пропонувалося оцінити за п’ятибальною шкалою ефективність застосування тренінгів з тією чи іншою клієнтською групою. Передбачалося, що вищий бал відповідає більшій ефективності.

Аналізуючи середні значення ефективності тренінгів з різними групами клієнтів, можна припустити, що найбільша ефективність була досягнута спеціалістами у роботі із підлітками (4,1 бали), безробітними – 3,9; дітьми та сім’ями (3,4); з особами з функціональними обмеженнями та залежними від алкоголю, наркотиків та їхніми родинами (3,0); колишніми ув’язненими, правопорушниками, ВІЛ/СНІД-інфікованими та їхніми родинами була оцінена на 2,8; найменший бал отримала клієнтська група мігрантів (2,5), що обумовлено відсутністю надання будь-якої допомоги цій категорії в ЦЗ та ЦСССДМ.

Для перевірки гіпотези, у якій припускається, що частота застосувань тренінгів пов’язана із оцінкою ефективності тренінгів для різних категорій клієнтів, ми скористалися підрахунком кореляції Пірсона.

З’ясувалося, що для категорії «діти і сім’ї» характерною є наступна тенденція: чим більша частота проведення тренінгів, тим більша оцінка ефективності тренінгів (-,486, рівень значущості 1 %).

Для осіб із функціональними обмеженнями: чим більша частота проведення тренінгів, тим більша оцінка ефективності тренінгів (-,362, рівень значущості 5 %).

Для категорії клієнтів залежних від алкоголю, наркотиків та їх родин: чим більша частота проведення тренінгів, тим більша оцінка ефективності тренінгів (-,409, рівень значущості 5 %).

Для категорії правопорушників залежність не спостерігається.

Для категорії клієнтів ВІЛ/СНІД-інфікованих: чим більша частота проведення тренінгів, тим більша оцінка ефективності тренінгів (-,436, рівень значущості 5 %).

Для категорії безробітних: чим більша частота проведення тренінгів, тим більша оцінка ефективності тренінгів (-,595, рівень значущості 1 %).

Для категорії підлітків та молоді: чим більша частота проведення тренінгів, тим більша оцінка ефективності тренінгів (-,381, рівень значущості 1 %).

Таким чином, частота застосувань тренінгів пов’язана із оцінкою їх ефективності для тих чи інших категорій клієнтів. Отримані результати можуть засвідчувати, що частота проведення тренінгів, їх кількість впливає на якість проведення; досвід врахування спроб і помилок позитивно впливає на їх ефективність у подальшому.

Періодичність проведення тренінгів з клієнтами ЦСССДМ виявилась частішою, що залежить від запиту населення (53 % опитаних). Водночас, вищезгадані профілактичні семінари-тренінги для підлітків та молоді проводяться за місячним планом роботи спеціалістів (один раз на два тижні (27 %)). 13 % опитаних респондентів зазначили, що проводити тренінги з клієнтами доводиться кожного тижня, а 7 % відмітили, що доводиться проводити тренінги не частіше одного разу на місяць.

50 % спеціалістів із ЦЗ вказали, що застосовують у своїй роботі з безробітними семінари з елементами тренінгу, які проводяться щотижня. 37 % опитаних зазначили, що проведення тренінгів у повноцінному форматі відбувається в їхніх центрах по запиту, і як правило зовнішніми тренерами.

Переважна більшість опитаних респондентів використовують, як правило, у своїй роботі тренінгові програми розроблені навчально-методичним відділом міського/обласного/державного центру (63 % – ЦЗ, 41 % – ЦСССДМ). 33% спеціалістів ЦСССДМ вказують, що користуються власними розробками тренінгових програм. 15 % спеціалістів із ЦЗ теж користуються власними розробками, 26 % опитаних респондентів ЦСССДМ та відповідно 22 % респондентів із ЦЗ користуються тренінговими програмами, розробленими іншими спеціалістами соціального центру.

Більш детальне змістовне наповнення тих форм роботи, які проводяться спеціалістами центрів зайнятості, було отримане на основі аналізу назв семінарських занять, при проведенні яких спеціалісти застосовують елементи тренінгу: «Як розпочати власну справу», «Я сама будую своє життя», «Технологія пошуку роботи», «Психологічна підтримка безробітних», «Вдале резюме – ефективний шлях до працевлаштування», «Гендерні аспекти впевненості жінок», «Шляхи мотивації молоді до праці», «Як подолати депресію і стрес», «За здоровий спосіб життя», «Формування успішного Я-образу серед молоді».

За цільовою спрямованістю тренінгів, які проводяться профконсультантами у ЦЗ, широкого розповсюдження отримали тренінги пізнавальної, профілактичної, навчально-ігрової спрямованості. Зазвичай, це інформативно-пізнавальні та поведінкові тренінги. Перший – освітньо-профілактичні тренінги, які спрямовані на попередження негативних явищ у молодіжному середовищі та формування здорового способу життя серед дітей та молоді. Другий напрям – корекція та розвиток особистості, через проведення психотерапії, поведінкових тренінгів, тренінгів особистісного зростання. Для розуміння специфіки підготовки спеціалістів у галузі тренерської роботи певний перелік питань стосувався особливостей навчання та можливостей підготовки/перепідготовки на робочому місці. Виявилось, що найбільш поширеним та доступним способом є проходження навчання окремим тренінговим програм у міських/обласних центрах чи державному соціальному центрі. Зокрема, такі дані ми отримали серед 47 % опитаних із ЦЗ та 35 % із ЦСССДМ. Таку ж можливість отримують спеціалісти замовляючи у зовнішніх тренінгових компаніях відповідні програми підготовки (цей відсоток становив 17,4 % ЦСССДМ та 9,5 % ЦЗ).

Однією із популярних форм навчання є проходження майстер-класів, спрямованих на впровадження тренінгових технологій у соціальній сфері: 11,3 % (ЦЗ) та 21,7 % (ЦСССДМ).

Окрім того, з’ясувалось що частина спеціалістів проходили навчання безпосередньо у своїх керівників (таким чином відповіли 6 % (ЦЗ) та 17 % (ЦСССДМ)).

Виявилось, що частина спеціалістів організовували професійне навчання власноруч, без орієнтування на державні центри підготовки та перепідготовки кадрів: 27 % (ЦЗ) та 22 % (ЦСССДМ).

Найбільш корисними формами підвищення кваліфікації спеціалістами були визнані наступні: тренінги (32,5 % – ЦСССДМ; 24,4 % – ЦЗ), семінари (20 % – ЦСССДМ; 20,7 % – ЦЗ), стажування (19,5 % – ЦЗ; 12,5 % – ЦСССДМ) та ділові ігри (12,5 % – ЦСССДМ; 8,5 % – ЦЗ).

Наступним блок запитань був спрямований на виявлення основних перешкод (як суб’єктивного так і об’єктивного характеру), які стоять на заваді ефективного впровадження тренінгів у діяльність соціальних служб. Цей блок ми умовно назвали *«проблематизація».*

Результати опитування показали, що найчастіше головною перепоною на шляху ефективного використання тренінгу у діяльності спеціалістів постає відсутність професійної тренерської підготовки (37 % – ЦЗ; 32 % – ЦСССДМ).

Друге місце посідає «відсутність простору для обміну досвідом між практикуючими спеціалістами в сфері тренінгових технологій» (25 % – ЦСССДМ, 23 % – ЦЗ). Перебування в колі професіоналів, обмін досвідом, навчання на «чужих помилках та успіхах» є найпотужнішим стимулом для власного розвитку (так зазначають спеціалісти).

22 % спеціалістів ЦЗ та 18 % ЦСССДМ вважають, що їм бракує технічного та методичного забезпечення для ефективного впровадження тренінгів, а навички розробки тренінгових програм відсутні.

Певний відсоток спеціалістів ЦЗ (12 %) та ЦСССДМ (7 %) вказали на відсутність або брак практичного досвіду у проведенні тренінгів з клієнтами. 5 % респондентів із ЦЗ та 11 % ЦСССДМ визнали власну неефективність через брак психологічної освіти.

2 % (ЦЗ) та 7 % (ЦСССДМ) вказали, що основною перепоною на шляху професійного розвитку є відсутність підтримки з боку керівництва, що, безперечно, уповільнює процес впровадження та ефективне застосування тренінгів в соціальних службах. Ці дані дещо суперечать тим, які ми отримали у відповідях керівників служб (100 % підтримали б, за їх словами, будь-яку ініціативу підлеглих у напрямі професійного самовдосконалення).

Для дослідження основних причин, які перешкоджають широкому впровадженню тренінгів у діяльність соціальних служб та центрів зайнятості, нами була проведена порівняльна характеристика зазначених у питанні чинників.

Серед таких чинників респонденти ЦЗ відзначили передусім відсутність компетентних спеціалістів (49% опитаних) та брак часу, відволікання на вирішення ситуативних завдань (55 % опитаних). Виявились й інші чинники, які заважають впровадженню тренінгів у діяльність соціальних центрів, але їх вплив значно менший, серед них:

* незацікавленість з боку керівництва (43 % опитаних);
* відсутність ресурсного забезпечення (40 %);
* відсутність фінансового забезпечення (35 %);
* відсутність потреби у широкому застосуванні тренінгів з клієнтами соціальної роботи (30 %).

Таким чином, виявлені чинники вказують, що основними проблемами впровадження тренінгів у діяльність соціальних центрів є відсутність чітко регламентованої посади тренера (або спеціаліста який би відповідав за проведення тренінгів) й тому відволікання на вирішення «ситуативних завдань» є наслідком функціональних обмежень соціального працівника. Окрім того, некомпетентність спеціаліста, відчуття невпевненості заважають професійній самореалізації, що в цілому впливає як на ефективність діяльності соціального центру в цілому, та і на власну самоефективність спеціаліста. Виявлені причини вказують на нагальну потребу впровадження

різноманітних форм, способів підготовки кадрів для соціальної сфери та підвищення кваліфікації.

Серед чинників, на які вказують спеціалісти ЦСССДМ, найчастіше називаються: брак часу, відволікання на вирішення ситуативних завдань (71 %), відсутність компетентних спеціалістів (64 %). Власне це ті перепони, які були відмічені і спеціалістами із ЦЗ. Водночас, до переліку труднощів додаються проблеми з фінансовим забезпеченням (57 %).

На відміну від ЦЗ, спеціалісти ЦСССДМ не зазнають труднощів із ресурсним забезпеченням (70% опитаних) й до того ж 73% вказують, що дуже рідко на заваді стає незацікавленість самого керівництва у проведенні тренінгових форм роботи у центрі.

Узагальнюючи відповіді респондентів обох груп, найбільш серйозними перешкодами у розповсюдженні тренігових форм роботи є брак часу, відволікання на вирішення ситуативних задач, відсутність компетентних спеціалістів. Нерівномірним виявилось і фінансове забезпечення даних соціальних інституцій, у випадку ЦСССДМ відсутність стабільного фінансування перешкоджає ефективному впровадженню тренінгів, натомість ЦЗ такої проблеми не відчувають, що може слугувати хорошим ресурсом для покращення ситуації підготовки власних професійних кадрів у сфері тренінгової роботи до того ж з’ясувалось, що значна кількість опитаних експертів відмічають потребу у широкому застосуванню тренінгів у своєму соціальному центрі.

З метою виокремлення груп чинників, які заважають широкому поширенню тренінгів у соціальних службах, нами був проведений факторний аналіз. Тест сферичності Бартлета (значущий) і КМО (0,586) дозволяють говорити про правомірність факторного аналізу. Аналіз був проведений методом головних компонентів, використовувався вид обертання варімакс. Були виділені 2 фактори, які пояснюють 63% дисперсії вихідних ознак. В результаті було визначено два фактори, до кожного з яких увійшло про три чинника. Перший фактор, який умовно можна назвати *«реальні труднощі»* включає: незацікавленість керівництва, відсутність фінансового забезпечення, відсутність компетентних спеціалістів. До другого фактору, який має назву *«уявні труднощі»* ввійшли: брак часу, відсутність ресурсного забезпечення, відсутність потреби у широкому застосуванні тренінгів. Домінування того чи іншого фактору в роботі соціальній службі відображає ступінь об’єктивності перешкод, які заважають ефективному впровадженню та застосуванню тренінгових технологій з клієнтами.

Важливою рисою діяльності соціального працівника є вміння отримати зворотній зв’язок від клієнтів та осіб, причетних до цієї діяльності. Рефлексивний аналіз виконуваної діяльності дає змогу уникати помилок, обирати нові способи виходу із ситуацій, сприяє саморозвитку та професійному становленню. Виявилось, що майже половина опитаних респондентів ЦЗ та ЦСССДМ (49 %) використовують зворотній зв'язок від учасників тренінгу за допомогою анонімного анкетування з метою оцінки ефективності проведеного тренінгу; 32 % респондентів спираються на власні враження; решта опитаних (7 %) прислуховуються до відгуків замовників та отримують зворотній зв'язок від керівника відділу; 5 % всіх опитаних респондентів для проведення оцінки ефективності тренінгу звертаються до професійної експертизи оцінки тренінгу.

Окрім того, широкого впровадження набуває практика проведення

супервізій (близько 34 %), яку надають керівники, провідні спеціалісти у оцінці ефективності проведених тренінгів.

На питання анкети «Чи проводили Ви аналіз ефективності застосованих тренінгів за ступенем розв’язання проблем клієнтів», переважна більшість (70 %) відповіли «так», решта опитаних (30 %) подібного аналізу не проводили.

Для з’ясування причин, які утримують спеціалістів від проведення аналізу ефективності проведених ними тренінгів чи семінарів з елементами тренінгу, ми запропонували в анкеті запитання відкритого типу. Відповіді респондентів виявились досить різноманітними і дозволяють виокремити різні причини суб’єктивного і об’єктивного характеру, зокрема: «не існує критеріїв та технології визначення ефективності отриманого результату»; «відсутність чітко розподілених функціональних обов’язків: хто цим повинен займатися»; «не має можливості отримати зворотній зв'язок від клієнтів після закінчення тренінгу»; «результати проведених тренінгів, як правило, дуже відстрочені у часі».

Аналізуючи отримані відповіді, можна зробити припущення, що рівень якості надання соціальних послуг населенню соціальними службами дуже часто залежить від сумління самих спеціалістів. Відсутність критеріїв оцінки якості соціальних послуг, «розмитість» посадових інструкцій, відсутність якісного навчально-методичного супроводження діяльності соціальних працівників є тими причинами, які перешкоджають ефективній роботі соціальних центрів.

Аналізуючи труднощі, з якими найчастіше стикаються спеціалісти ЦЗ у своїй роботі, ми виявили що вони є подібними й до інших (зокрема ЦСССДМ). Ці ж самі проблеми були писані у першому розділі роботи, яка узагальнювала досвід роботи практиків, а саме:

* невмотивованість клієнтів до у часті у тренінгах (81 %);
* браку часу, часте відволікання на вирішення ситуативних завдань (64 %);
* упереджене ставлення клієнтів до тренінгових форм роботи (53 %);
* відсутність критеріїв ефективності проведених семінарів-тренінгів з клієнтами (42 %);
* неможливість систематичного застосування тренінгів з клієнтами (42 %).

Найбільш розповсюдженими проблемами для спеціалістів ЦСССДМ виявились: невмотивованість клієнтів до участі в тренінгах (93 %); упереджене ставлення клієнтів до тренінгової форми роботи (46 %); недостатність технічного забезпечення (50 %); брак часу, відволікання на вирішення ситуативних завдань (73 %). Решта труднощів, були зазначені як такі, що виникають рідко, серед них: відсутність систематичності у проведенні тренінгів з клієнтами (54 %); недостатність літератури, методичних розробок у застосуванні тренінгових технологій з клієнтами соціальної роботи (79 %); оцінка ефективності проведених тренінгів з клієнтами (50 %).

Узагальнюючи дані, можна зробити висновок, що найбільші труднощі, з якими стикаються спеціалісти соціальних центрів, пов’язані із відсутністю мотивації клієнтів до участі в тренінгах та браком часу у спеціалістів, які повинні відволікатися на вирішення постійних ситуативних завдань.

Наступне запитання було пов’язане із розумінням спеціалістами сутності понять «тренінг» та «тренінгова технологія». Майже дві третини спеціалістів (61 %) вважають поняття тренінгу та тренінгової технології не тотожними між собою; 19 % опитаних вбачає ці поняття тотожними, 19 % не змогли визначити відмінності між ними.

Для з’ясування розуміння спеціалістами відмінностей між тренінгом та тренінговою технологією, нами був запропонований перелік характерних ознак тренінгових технологій. Респондентам необхідно було оцінити кожну характеристику з точки зору доцільності її по відношенню до тренінгових технологій.

Виявилося, що переважною більшістю респондентів були вірно вказані характерні ознаки, які відображають основну сутність тренінгових технологій.

Водночас, респондентам було запропоновано питання відкритого типу «Що Ви розумієте під тренінговою технологією?», відповідь на яке дали лише 10% опитаних. Таким чином, можна зробити припущення, що респонденти швидше «інтуїтивно» розуміють, що ці поняття між собою різняться, але відсутність або брак теоретичної підготовки не дає змогу чітко визначитись із цими двома поняттями.

Серед найбільш типових відповідей респондентів щодо розуміння сутності тренінгових технологій виявились наступні:

* «це сукупність методів, форм, прийомів, застосованих під час проведення тренінгу й досягнення його мети, завдань»
* «комплекс послідовних дій, спрямованих на досягнення конкретного результату»
* «система послідовних дій, виконання яких провидить до заздалегідь запланованого результату»
* «спосіб представлення матеріалу (теоретичного) та подальшого відпрацювання навичок з даної теми; сукупність методик»
* «інструмент, який використовується як система послідовних операцій для досягнення запланованого результату»
* «послідовність дій, логічне та практичне спрямування на вирішення проблем»
* «послідовність певних прийомів і технік, які сприяють вирішенню психологічних труднощів клієнтів»
* «практична спрямованість у вирішенні певного типу проблем»
* «це вирішення соціальної проблеми від початку до кінця».

Як засвідчують наведені відповіді, респондентам вдалося відобразити основну сутність технологічності тренінгу, яка характеризується ознаками етапності: «послідовність дій», «послідовність операцій», «послідовність прийомів і технік», завершеності циклу: «від початку до кінця», «досягнення запланованого результату», «досягнення мети, завдань», тощо.

Водночас, питання анкети стали своєрідним стимулом для подальшого обговорення окресленої проблеми, зокрема бажання взяти участь у дискусійному обговоренні на тему: «Специфіка застосування тренінгів у соціальній сфері» знайшло своє підтвердження у 83 % опитаних спеціалістів; тих хто не відчуває в цьому потреби, виявилося лише 10,6 %.

Четвертий блоку запитань *«Задоволення професійною діяльністю»*був спрямований на з’ясування міри задоволеності професією. З цією метою було запропоновано перелік потреб, які необхідно було оцінити за шкалою від 10 % до 100 %.

Для порівняння рівня задоволеності професійною діяльністю спеціалістів ЦЗ та ЦСССДМ, були підраховані середні арифметичні окремо для кожного соціального центру.

Серед потреб, які задовольняються у спеціалістів ЦЗ у найбільшій мірі, були виокремленні: задоволеність результатом роботи (75,1 %), відчуття своєї діяльності як важливої і потрібної (71 %), потреба в організаційному зрості (58,8 %). Для спеціалістів ЦСССДМ результати дещо різняться: потреба в інтелектуальному зрості (72,1 %), організаційному зрості (75 %) та у відчутті того, що власна діяльність є важливою і потрібною (73,6 %). 75,2 % (ЦЗ) та на 66,4 % (ЦСССДМ) оцінили досліджувані свою задоволеність результатом, який вони отримують.

Найменш задоволеною виявилася потреба у заробітку, яку на 30,5 % оцінили спеціалісти ЦЗ та на 27,9 % – спеціалісти ЦСССДМ. Також досить невисоким є задоволення потреб просування по кар’єрі (41,2 % – ЦЗ; 45 % – ЦСССДМ), а також системою підготовки та підвищення кваліфікації спеціалістів у сфері тренінгових технологій (41,7 % – ЦЗ; 51,4 % – ЦСССДМ). Багато інших потреб задовольняються вище за середній рівень.

Таким чином, спеціалісти соціальних центрів у цілому отримують задоволення від виконуваної діяльності, результат, який вони отримують, їх влаштовує, в центрах створюються умови для інтелектуального зростання (можна передбачити, що робота не є рутинною і одноманітною, існує можливість для прояву творчості, ініціативи). Водночас, знову звертає увагу на себе незадоволеність працівників умовами оплати, невизначеність умов кар’єрного зростання, а також невідпрацьовані механізми отримання додаткової професійної підготовки та підвищення кваліфікації.

П’ятий блок анкети *«соціально-демографічний»* дав змогу з’ясувати наступне: за ознакою статі вибірка складалася переважно із жінок, відсоток чоловіків встановив 4 %, що загалом є типовим для сфери соціальної роботи в Україні.

Середній вік опитаних становив 32-36 років, водночас середній вік

спеціалістів центрів зайнятості – 42-46 років, а спеціалістів центрів соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді – 27-31 рік.

Найбільший відсоток працюючих припадає на ту категорію персоналу, яка нещодавно приступила до роботи, відповідно найменший відсоток припадає на тих, хто працює більше 8 років на робочому місці.

Серед опитаних респондентів 89% працюють штатними працівниками, а 11 % є залученими спеціалістами. Треба зауважити, що тенденція залучення зовнішніх спеціалістів до роботи виявилась типовою для центрів соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді, що обумовлюється, напевно, політикою керівництва.

З’ясувалось, що в штатному розписі соціальних служб (будь-якого профілю) відсутня посада тренера, тому ці функції виконують інші спеціалісти, які розподіляються керівництвом центру. В центрах зайнятості будь-якого рівня (районного, міського чи районного в місті) є відділи з активної підтримки безробітних, які займаються профнавчанням та профорієнтацією. Зазвичай, саме ці спеціалісти проводять щонеділі семінари

для безробітних, а також займаються розробкою методичної літератури, семінарів, програм для тренінгів та ін.

В центрах соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді організацією та проведенням тренінгів можуть займатися різні спеціалісти: керівники відділів, провідні спеціалісти, залучені спеціалісти (на відміну від центрів зайнятості). Окрім того, такі тренерські послуги можуть надаватися громадськими організаціями (тренінги можуть проводитись як для спеціалістів, так і клієнтів соціальних служб).

З’ясувалось, що в деяких соціальних службах створені окремо існуючі тренінгові центри, які займаються розробкою тренінгових програм, методичних рекомендацій, навчанням спеціалістів технологіям проведення тренінгів та безпосередньо проведенням цих тренінгів з клієнтами. Але в більшості випадків спостерігається ситуативний характер застосування тренінгів з клієнтами, розповсюдженість застосування тренінгів у центрах залежить, скоріше, від рівня обізнаності керівника та ентузіазму самих спеціалістів.

Отже, аналіз стану підготовленості професійних тренерських кадрів для роботи в соціальних службах виявив низку існуючих проблем: по-перше, висококваліфіковані кадри, обираючи місце роботи, надають перевагу високооплачуваним робочим місця (бізнес-структури, приватні центри, індивідуальна робота). Державна служба з низьким рівнем заробітної плати не є привабливим місцем у матеріальному плані. Звідси, витікають і наслідки невмотивованої праці: небажання спеціалістів освоювати будь-які інші форми та методи роботи, перекладання функцій на інших спеціалістів, тощо. По-друге, якість тренінгів, що їх проводять спеціалісти центрів, зачасти є низького рівня. Причиною цього є невисокий рівень професійних навичок спеціалістів, відсутність психологічної освіти, безсистемність підготовки, переконаність спеціалістів у достатньому рівні підготовленості, тощо.

**РОЗДІЛ 3.ДІЄВІСТЬ ТРЕНІНГОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ВИРІШЕННІ**

**СОЦІАЛЬНИХ ПРОБЛЕМ КЛІЄНТІВ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ**

**3.1. Ефективність застосування тренінгових технології в діяльності соціального працівника**

Як зазначалося вище, розроблена модель тренінгової технології була обрана в якості основного методу формування ефективних паттернів поведінки безробітного в ситуації залучення до соціально-економічних процесів. Особлива увага приділялась розвитку здатності індивіда до подолання власних соціальних обмежень, підвищення рівня комунікативної компетентності у соціальній взаємодії, а також набуття навичок проектування власних дій по досягненню бажаного результату.

З метою дослідження ефективності впливу тренінгової технології та її результативності було використано низку психологічних методик. Діагностичний блок використовувався на констатуючому етапі (до застосування технології) і завершальному (після формувального етапу експерименту).

До таких, що відповідають поставленим завданням, а також психометричним вимогам (надійність, об’єктивність, валідність) були обрані наступні методики:

1. *Методика діагностики особистості на мотивацію до успіху Т. Елерса* [110, с. 626]. Дана методика призначена для діагностики мотиваційної спрямованості (за Хекхаузеном) особистості на досягнення успіху.

Стимульний матеріал являє собою 41 твердження, на які досліджуваному необхідно дати один із двох варіантів відповідей «так» чи «ні». Тест відноситься до моношкальних методик. Ступінь виразності мотивації до успіху оцінюється кількістю балів, що збігаються з ключем.

1. *Опитувальник* *«Ціль–Засіб–Результат»* *(О. Карманов)* [90].

Опитувальник спрямований на дослідження особливостей структури діяльності. В основу цієї методики закладений загальнонауковий базис Ціль–Засіб–Результат, який віддзеркалює загальні риси будь-якої діяльності. Згідно цієї парадигми будь-яку діяльність можна розглядати як таку що складається із трьох компонент (що зазвичай чергуються послідовно):

- на початку будь-якої діяльності людина, синтезуючи велику кількість інформації, виробляє *Мету* діяльності, тобто, починає уявляти більш або менш чітку картину бажаного майбутнього, той кінцевий стан в який вона хоче привести ситуацію і себе;

- надалі в хід вступає *Засіб*, тобто той ресурс, який людина готова витратити на досягнення мети;

- результатом будь-якої діяльності є актуалізація *Результат*у – того підсумку, якого досягла людина.

Опитувальник складається із 32-х тверджень, які стосуються рис характеру людини, досліджуваним необхідно поцінувати кожне з яких за критерієм «вірно-невірно».

1. *Методика дослідження рівня самооцінки Дембо-Рубінштейн* [12].

Методика спрямована на безпосереднє самооцінювання (шкалювання) досліджуваними особистісних якостей, вмінь і навичок, серед яких: чіткість усвідомлення цілі, впевненість у собі, мотивація до успіху, ініціативність, втілення запланованого, тривожність, задоволеність собою.

Досліджуваним пропонується за сімома шкалами оцінити наявний і бажаний рівень виявлення в собі тієї чи іншої особистісної риси, вміння або навички. Довжина шкали («лінійки») 100 мм, тобто відповіді досліджуваних отримують кількісну характеристику (наприклад, 71 мм дорівнює 71 балу).

По кожній шкалі визначається:

1. висота самооцінки окремих якостей, вмінь та навичок;
2. уявлення про «Я-ідеальне»;
3. значення розходження між уявленням про «Я-ідеальне» та самооцінкою (різниця між попередніми двома показниками). Якщо рівень домагань нижчий за самооцінку, його позначають числом зі знаком мінус.

Кількість балів від 45-ти до 74-х («середня» та «висока» самооцінка) свідчить про реалістичну (адекватну) самооцінку.

Кількість балів від 75 до 100 та вище свідчить про завищену самооцінку та вказує на певні відхилення у формуванні особистості. Завищена самооцінка може свідчити про особистісну незрілість, невміння правильно оцінити результати своєї діяльності, порівнювати себе з іншими; «закритість для досвіду», нечутливість до власних помилок, невдач, зауважень та оцінок оточення.

Кількість балів нижче 45 вказує на занижену самооцінку (недооцінка себе) та свідчить про значне неблагополуччя у розвитку особистості. За низькою самооцінкою можуть стояти два зовсім різні психологічні явища: справжня невпевненість у собі та «захисна», коли декларування (самому собі) власного невміння, відсутності здібностей тощо дозволяє (та виправдовує) не докладати зусиль.

Норму, реалістичний рівень домагань, характеризує результат від 60-ти до 89-ти балів. Оптимальний – порівняно високий рівень – від 75 до 89 балів, підтверджує оптимальне уявлення про свої можливості, що є важливим фактором особистісного зростання.

Результат від 90 до 100 балів зазвичай свідчить про нереалістичне, некритичне ставлення до власних можливостей. Результат менш як 60 балів свідчить про занижений рівень домагань, це індикатор неблагополучного розвитку особистості.

1. *«Методика особистісного диференціалу»* **[110, с. 269].**

Методика особистісного диференціалу (ОД) виявляє сформованість уявлення про структуру особистості (адаптована в НДІ ім. В.М. Бехтерєва). У методиці відібрана 21 особистісна риса за трьома факторами семантичного диференціалу: оцінка, сила, активність, які представлена у вигляді антонімічних пар.

Досліджуваним необхідно оцінити кожну із запропонованих рис характеру за ступенем вираженості у себе за 7-бальною шкалою від -3 до +3.

Показники сумуються та інтерпретуються. Високі показники за *фактором оцінки* вказують на те, що досліджуваний приймає себе як особистість, схильний усвідомлювати себе як носія позитивних, соціально бажаних характеристик, у визначеному змісті задоволений собою. Низькі значення за фактором оцінки вказують на критичне відношення людини до самої себе, її незадоволеність власною поведінкою, рівнем досягнень, особливостями особистості.

Високі значення *фактору сили* свідчать про впевненість у собі, незалежність, схильність розраховувати на свої сили у важких ситуаціях. Низькі – свідчать про недостатній самоконтроль, нездатність триматися прийнятої лінії поведінки, залежності від зовнішніх обставин і оцінок. За *фактором активності* високі показники вказують на високу активність, імпульсивність; низькі – на інтровертованість, спокійні емоційні реакції, визначену пасивність.

Максимальне значення кожного чинника – 9 балів, мінімальне – 7 балів.

1. *Аналіз процесу взаємодії за Р. Бейлсом* [47, с. 189], який передбачає дослідження міжособистісної взаємодії у різних соціальних ситуаціях. Спостереження рекомендується проводити не менш ніж півгодини. Для аналізу можуть бути обрані різні ситуації, які є значущими і актуальними для самих досліджуваних.

Аналіз міжособистісних інтеракцій включає чотири етапи. На першому відбувається спостереження за змістом взаємодії й за обговорюваними темами. Виокремлюються одиниці взаємодії, наприклад жести або репліки, і відносяться до однієї із категорій за схемою Бейлса. На цьому етапі спостереження можна фіксувати на бланку, у стовпці, який відповідає певному досліджуваному.

На другому етапі необхідно спостерігати за процесом взаємодії та його протіканням. Необхідно виокремити стратегії поведінки комунікаторів, використовуючи при цьому одиниці аналізу різного рівня (від жестів або слів до цілісної дії, обміну репліками або розповіді). Виокремлюються регулярність, повторення поєднання комунікативних дій.

На третьому етапі проводиться бесіда з людиною (парою, групою), за якою відбувалося спостереження. З’ясовується, що відбувалося у взаємодії з її точки зору, який сенс мали ті чи інші комунікативні дії.

На четвертому етапі складається звіт. Необхідно зв’язати разом записи («факти» ), гіпотези, інтерпретації та висновки.

Проблеми взаємодії закодовані латинськими літерами: А – орієнтація, В – оцінка. D – прийняття рішення, Е – управління напругою, F – інтеграція. Бланк спостереження.

Крім зазначених, вище, методик, які спрямовані на вивчення окремих якостей і навичок та здатні змінюватися під впливом групових занять, також аналізу підлягала інформація, отримана та зафіксована під час проведення тренінгів (письмові завдання, анкета «зворотній зв’язок», проекти власних дій по досягненню бажаних результатів).

Математична обробка даних здійснена за допомогою статистичних програми Microsoft Office Excel та SPSS. З причин невеликої вибірки, обрахування деяких статистичних показників є неправомірним у цьому випадку, тому наш аналіз був побудований на розподілах ознак і середніх, t-критерія Стьюдента, а також аналізу продуктів діяльності учасників у процесі проходження тренінгів (малюнки, індивідуальні проекти дій досягнення результату, міні-презентації).

У дослідженні узяло участь дві експериментальні групи (ЕГ-1, ЕГ-2), загальною кількістю 29 осіб, а саме:

ЕГ-1 – безробітні, які перебувають на обліку в Броварському міськрайонному центрі зайнятості (БМЦЗ), (молодь від 22 до 35 років). Середня тривалість безробіття яких становить – 3,6 місяців та середнім показником працевлаштування за цей період – 18,7 % (за даними БМЦЗ).

ЕГ-2 – клієнти центру, волонтери, спеціалісти (які не мають постійного заробітку або частково залучені до трудової діяльності (0,25, 0,5 ставки)) Центрусоціально-психологічної реабілітації населення та його інформування з питань подолання наслідків Чорнобильської катастрофи «Социс» (БЦ «Социс»), які зіткнулися з проблемою адаптації до складних соціально-економічних умов.

Виокремлення означених груп зумовило можливість для порівняння ефективності застосування тренінгових технологій у різних клієнтських групах – для тих, хто на даний момент є безробітним і шукає роботу, і тих, хто частково залучений до трудової діяльності.

За ознакою статі, вибірка на 72 % складалася із жінок, решта, 28 % – чоловіки. Розподіл за віком є наступний: 62% безробітних у віці від 22 до 35 років, решта 38 % – від 35 до 55 років.

Серед залучених до тренінгу безробітних повну вищу освіту мають 23 особи (79 %), решта 21 % – середню та неповну вищу освіту.

**3.2. Аналіз результатів дослідження та їх узагальнення**

На констатуючому етапі дослідження були отримані попередні результати діагностичного обстеження безробітних.

За результатами діагностики мотивації до успіху, більшості респондентів притаманний середній рівень мотивації до успіху (60 % від загальної кількості). Близько четверті опитуваних (27 %) виявили помірно високий рівень мотивації до успіху, решта учасників (13 %) виявила занадто високий рівень мотивації до успіху. Жодному із учасників тренінгу не був притаманний низький рівень мотивації, що свідчить про мотиваційну спрямованість кожного із учасників тренінгу, від міри якої й залежить ефективність досягнення кінцевого результату.

За результатами методики «Ціль–Засіб–Результат» середній показник за шкалою «Ціль» становить (0,5), що свідчить про необґрунтованість, нестійкість поставлених цілей учасників тренінгу; недоцільність дій, які обираються для досягнення бажаних цілей; залежність від оточуючих у постановці цілі. Таким індивідам для виконання будь-якої діяльності завжди необхідна певна сила волі для того щоб «зібратися».

За шкалою «Засіб», середній показник становить (0,25), який засвідчує, що досліджувані періодично зустрічаються з труднощами (як правило психологічними бар’єрами) у виборі засобів досягнення бажаної мети. Причиною цього може бути відсутність конструктивної, досяжної цілі, а також «страх самовираження» та переважання «енергозберігаючих мотивів» у досягненні цілі. Майже половина опитаних (43 %) заявила, що зазнають хронічну недостачу засобів досягнення поставлених цілей.

За шкалою «Результат», середній показник становить (-0,9). Серед досліджуваних спостерігається тенденція до адекватного оцінювання власних результатів щодо досягнення бажаної цілі, іншими словами досліджувані тверезо оцінюють результати своєї діяльності.

Отримані результати по кожному із досліджуваних за шкалою «Брехня» не перевищують 0, що цілком вказує на їхню достовірність у відповідях.

За результатами дослідження методики рівня самооцінки (Дембо-Рубінштейн), середні показники самооцінки особистісних рис і навичок цілепокладання («Я-реальне») розподілилися наступним чином: задоволеність собою (71,4); мотивація до успіху (67,2); тривожність (65,6); впевненість у собі (65,2); ініціативність (61,9); чіткість усвідомлення цілі (59,4); втілення запланованого (59,4).

Найвищий рівень самооцінки виявлено за характеристиками «мотивація до успіху» та «задоволеність собою», а найнижчі «чіткість усвідомлення цілі» і відповідно «втілення запланованого». Отримані середні показники самооцінок власних якостей і вмінь свідчать про реалістичну самооцінку досліджуваних.

Середні показники рівня домагань виявили наступними: втілення запланованого (99,9); мотивація до успіху (96,4); чіткість усвідомлення цілі (95,6); задоволеність собою (94,9); впевненість у собі (93,1);ініціативність (84,9); тривожність (28,8).

Отже, серед визначальних характеристик найбільш значимими виявились «втілення запланованого», «мотивація до успіху» та «чіткість усвідомлення цілі», найменші показники отримали характеристики «рівень тривожності» та «ініціативність» (спостерігається тенденція до нереалістичного ставлення до власних можливостей).

За методикою особистісного диференціалу (ОД) середнє значення за фактором оцінки (О) становить 16,4, що свідчить про середній рівень задоволеності собою учасників тренінгу, схильність усвідомлювати себе в якості носія позитивних, соціально бажаних характеристик, приймати себе як особистість тощо.

Середнє значення за фактором Сили (С) становить (5,9). Даний показник свідчить про низький рівень у досліджуваних впевненості у собі, незалежності, схильності розраховувати на власні сили в складних ситуаціях. Низькі значення свідчать про недостатній рівень самоконтролю, залежності від зовнішніх обставин й оцінок, неспроможності дотримуватися прийнятої лінії поведінки.

За фактором Активності (А) середнє значення становить (7,7) що вказує на середній рівень вираженості у досліджуваних рівня екстравертованості, що виражається у невисокому рівні активності, товариськості, імпульсивності.

Узагальнюючи дані, клієнтам досліджуваної групи притаманні досить висока вмотивованість на досягнення цілі, бажання щось змінити, достатньо адекватна самооцінка, водночас бракує вмінь і засобів досягнення цілі, характерною є невпевненість у своїх силах, залежність від думки і оцінок інших, невисокий рівень активності та наполегливості.

Результати діагностики клієнтів соціально-психологічного центру «Социс» на констатуючому етапі виявили, що більшості опитаних (79 %) притаманний середній рівень мотивації до успіху. Помірно високий рівень був виявлений у двох осіб (14 %), і тільки одна людина продемонструвала занадто високий рівень мотивації.

За методикою «Ціль–Засіб–Результат» середній показник за шкалою «Ціль» становить (0,3), що вказує на тенденцію до необґрунтованих та нестійких цілей, які ставлять досліджувані, недоцільність дій при досягненні бажаних цілей, залежність від оточуючих у постановці цілі, тощо. За шкалою «Засіб» середній показник становить (0,6), що свідчить про дефіцит власних ресурсів та адекватних засобів досягнення бажаних цілей. Означені особливості виявляються у зниженій мотивації, активності, ригідності, конформності, а також у заниженій самооцінці.

Не зважаючи на розмитість власних цілей та невизначеність засобів досягнення цих цілей, середній показник за шкалою «Результат» вказує на адекватне оцінювання власних результатів щодо досягнення бажаних цілей. Іншими словами досліджувані адекватно оцінюють результати власної діяльності.

За результатами дослідження методики рівня самооцінки середні показники самооцінки особистісних рис та навичок цілепокладання («Я-реальне») розподілилися наступним чином: мотивація до успіху (66,8);ініціативність (66,2); чіткість усвідомлення цілі (63,4); впевненість у собі (61,5); задоволеність собою (59,3); втілення запланованого (58,9); тривожність (56,8).

Найвищий рівень самооцінки виявився за характеристиками «мотивація до успіху» та «ініціативність», а найнижчі – «втілення запланованого» і «тривожність» Порівнюючи результати із даними першої вибірки, варто зауважити про більш реалістичну самооцінку власних вмінь та якостей у другої групи респондентів.

Середні показники рівня домагань у опитаних виявились наступні: втілення запланованого (99,5); мотивація до успіху (93,3); впевненість у собі (93,1); чіткість усвідомлення цілі (91,8); задоволеність собою (91,7); ініціативність (86,4); тривожність (22,1).

Отже, виявлений рівень самооцінки особистісних якостей, вмінь та навичок цілепокладання є досить адекватним.

Результати дослідження за методикою особистісного диференціалу (ОД) виявили, що середнє значення за фактором Оцінки (О) становить (17,3), що свідчить про високий рівень задоволеності собою, схильність до усвідомлення себе в якості носія позитивних, соціально бажаних характеристик, прийняття себе як гармонійної особистості, тощо.

Середнє значення за фактором Сили (С) становить (7,4). Даний показник вказує на середній рівень впевненості у собі, незалежності, схильності розраховувати на власні сили в складних ситуаціях. За фактором Активності (А) середнє значення становить (10,1), що вказує на середній рівень вираженості у досліджуваних рівня екстравертованості, що виявляється у невисокому рівні активності, товариськості, імпульсивності.

Отже, узагальнені дані засвідчують, що у респондентів другої групи не є явно вираженим мотив досягнення цілей, і, власне, цілі є досить розмитими і нечіткими. Водночас, уявлення та самооцінка себе є адекватною, хоча у ситуаціях прийняття рішення і досягнення цілей досліджувані частіше покладаються на думку інших, їм бракує впевненості у собі та наполегливості.

Таким чином, за психологічним змістом респондентів обох груп об’єднує невпевненість у власних силах, невміння чітко визначати цілі і знаходити засоби для їх реалізації, перекладання відповідальності на інших у ситуаціях прийняття рішення.

Подальший аналіз та інтерпретація отриманих результатів здійснювався окремо з метою порівняння ефективності застосування даної технології в різних за своїм призначенням соціальних центрах.

В експерименті взяли участь дві експериментальні групи, відповідно по 15 (СМЦЗ) та 14 (БЦ «Социс») учасників у кожній.

Тривалість проходження тренінгової технології складала три тижні, включала чотири сесії, тривалістю по шість-вісім годин на кожну. Враховуючи методичні процедури в організації діяльності, велика увага приділялась умовам проведення тренінгів, а саме:

* часу, який влаштовував усіх учасників;
* місцю, яке виключало можливість впливу сторонніх чинників;
* зручному розташуванню учасників тренінгу (ця вимога виявилась надзвичайно важливою, оскільки потребувала внесення коректив до програми через відсутність добре пристосованого приміщення на другій експериментальній площадці).

Відповідно до мети та завдань дослідження проводився якісно-кількісний аналіз змін у поведінці учасників експерименту.

Як уже зазначалося, проходження тренінгової технології по вирішенню соціальної проблеми клієнта передбачає безперервний процес, починаючи від діагностики соціальної ситуації до організації форм самостійної активності клієнтів у вирішенні власних соціальних проблем.

Тренінгова програма складалася із чотирьох тренінгових сесій, кожна з яких включала певну кількість модулів.

Мета першої сесії полягала в актуалізації проблемної ситуації учасників. З’ясувалось, що для організації ефективної діяльності важливим є рівень усвідомленості учасниками корисності участі у заходах, які проводяться соціальними службами (результати попереднього анкетування персоналу служб також вказували на низький рівень вмотивованості клієнтів).

Відповідно, на початку роботи велика увага приділялась роз’ясненню мети, очікуваних результатів, специфіці роботи. Окрім того, віковий склад групи теж виявився одним із потужних факторів, який впливав на протікання динаміки групової роботи (старша аудиторія набагато повільніше включалась у запропоновані вправи, була більш обережнішою до саморозкриття та зняття психологічних бар’єрів у спілкуванні).

Вже на початку роботи групи, в результаті групового обговорення учасниками були названі можливі причини неуспішного працевлаштування, відповідно для ведучого – основні зони проблематизації, притаманні безробітним:

* невпевненість у собі, невміння «продати» себе роботодавцю;
* неготовність до перенавчання або перекваліфікації у зв’язку із скороченням попиту на персонал на ринку праці;
* невизначеність у професійній сфері;
* відсутність досвіду роботи;
* відсутність мотивації на активний пошук роботи;
* завищені вимоги до роботодавців.

Серед основних причин непрацевлаштування були названі: світова економічна криза, відсутність досвіду роботи, неофіційне працевлаштування, незручне місце розташування компанії, низький рівень заробітної платні.

Порівнюючи реакції – відповіді учасників двох експериментальних груп щодо причин неможливості ефективного працевлаштування, можна відзначити, що представники другої експериментальної групи виявились більш вмотивованими на активний пошук роботи, що виражається у їхній активній позиції щодо власного життя та інтернальному локусу контролю щодо причин непрацевлаштування. Натомість учасники першої групи, яка переважно складалася із молоді, покладали причини свого непрацевлаштування на інших (економічна криза в країні, неефективно працює служба зайнятості і т.п.).

Серед методів, які найбільш ефективно вирішували проблему скутості та невпевненості в групі, виокремились арттерапевтичні прийоми. Учасникам пропонувалося відобразити через малюнок власні негативні відчуття, переживання щодо свого минулого досвіду працевлаштування. Серед представлених малюнків найчастіше зустрічалися образи «усохлої квітки»; «негативних» явищ природи – блискавки, дощу, хмар; образи порожнечі; глухого кута; образи кривдників у вигляді роботодавців. Навпроти, малюнки які відображували ідеальний стан справ – вдале працевлаштування – зображувалось в образі веселки, сонця, обличчя з посмішками, моря, дерева, яке цвіте та ін. Саме такі вправи (після обговорення) сприяли зменшенню негативних емоцій та переживань у подальшому, група стала більш згуртованою та розкутою.

Мета другої сесії була спрямована на усвідомлення клієнтами власних соціальних обмежень, які постають на завадідосягнення позитивного результату на момент працевлаштування.

На цьому етапіважливо було «утримувати» основну ціль роботи групи, яка полягає не у взаємодії в групі, яка не може бути критерієм ефективності цього процесу. Робота на цьому етапі передбачала занурення кожного із учасників групи до рефлексії власних обмежень, що заважають ефективному працевлаштуванню. Серед основних обмежень, які зазначалися учасниками тренінгу були відзначені наступні:

* відсутність чи брак досвіду роботи;
* невпевненість у собі під час співбесід із роботодавцем (по телефону у тому числі);
* наявність лінощів у пошуку роботи;
* невміння самоорганізовувати свій час;
* неготовність до перекваліфікації у зв’язку із масовим скороченням персоналу на ринку праці;
* обмеження у віці.

Подальша робота була спрямована на переведення виявлених обмежень на рівень діяльнісного конструкту, що сприяло індивідуальному розумінню неефективної поведінки у ситуації пошуку роботи. Так наприклад, заявлена однією із учасниць групи проблема, пов’язана із невпевненістю проходження співбесід із роботодавцями, після детального аналізу ситуацій в минулому, виявила, що ця невпевненість виражається, насамперед, у невмінні задавати питання роботодавцю. Найчастіше ситуація виглядала таким чином, що на момент розмови дівчина ставала скутою, мовчазною, не «виявляла інтересу» до майбутнього робочого місця, оскільки побоювалася запитати щось зайве і непотрібне. Роботодавець, відповідно, сприймав такого потенційного працівника як закомплексовану та некомунікабельну особу, що й слугувало причиною відмови.

Такий детальний аналіз ситуації у процесі роботи сприяв виявленню найбільш важливих проблемних зон безробітного при пошуках роботи.

Важливо зауважити, що при проведенні тренінгової технології група розглядається у якості інструменту, спеціально створеного контексту для більш продуктивного просування кожного учасника окремо. У кожного із учасників є свої цілі, їх втілення полягає у набутті кожним нового стилю мислення, нового ціннісного відношення або оволодіння новою моделлю поведінки в його реальній ситуації, пов’язаної із працевлаштуванням.

Запропонована низка вправрефлексивного характеру, проведення рольової гри допомагали учасникам віднаходити власні і «чужі» помилки у цьому процесі. Не менш важливим виявилось завдання, присвячене розробці учасниками проектів власних дій по досягненню бажаних цілей. Когнітивне реструктурування передбачало дослідження ірраціональних переконань, які лежать в основі поведінки. За своєю структурою проект є технологічним і включав ряд етапів:

* аналіз та виявлення проміжних цілей із зазначенням строків їх реалізації;
* аналіз власних ресурсів та обмежень;
* виявлення шляхів подолання виявлених обмежень;
* аналіз та виявлення необхідних знань, вмінь та навичок для ефективного працевлаштування.

Така поетапність сприяла усвідомленню маршруту власного просування клієнта у напрямі вирішення своєї проблеми.

Розроблені проекти проходили групове обговорення, що в свою чергу сприяло організації груп взаємодопомоги серед учасників зі схожими обмеженнями: учасники групи виступали один для одного позитивним взірцем у пошуку нових способів подолання подібних перешкод та усвідомленню власних обмежень на рівні знань, вмінь і навичок у працевлаштуванні.

Проходження цього етапу тренінгової технології сприяло переусвідомленню існуючого досвіду, а також формуванню у безробітних здатності приймати особисті рішення та нести відповідальність за їх реалізацію.

Третя сесія була присвячена корекції виявлених обмежень через формування вмінь і навичок, які сприяють подоланню виявлених обмежень та процесу пошуку роботи та працевлаштуванню.

Обрані методи роботи на цьому етапі були спрямовані на репетицію поведінки, які відтворювали складні ситуації. Створена на попередніх етапах атмосфера розкутості і довіри дозволяла учасникам проявляти набір поведінкових емоційних стереотипів і, отримавши зворотній зв'язок на свою поведінку, усвідомлювати можливі помилки при взаємодії з людьми, можливості інших, більш продуктивних підходів до взаємодії. Формування нових паттернів поведінки відбувалось за наступним алгоритмом: моделювання, інструктаж та підкріплення. Для зниження тривоги застосовувались релаксаційні вправи та систематична десенсибілізація.

Групова дискусія, яка використовувалася на цьому етапі була спрямована на аналіз конкретних ситуацій і проводилась у формі групового самоаналізу. Вирішення конкретних завдань, рольові ігри, ігрові методи вирішення конфліктів сприяли розширенню репертуару базових соціальних умінь клієнтів. Як відомо ці методи ґрунтуються на розвитку здатності до рефлексії, тобто відтворенню у свідомості думок і почуттів партнера по спілкуванню, а також емпатії, що являє собою техніку проникнення у внутрішні переживання іншої людини. Вироблені здатності, включаючись до структури соціального досвіду індивіда, дозволяють йому більш гнучко орієнтуватися в стратегіях поведінки і не допускати агресивної взаємодії.

Водночас, моделювання типових ситуацій працевлаштування дозволило виявити цілу низку несформованих комунікативних вмінь і навичок, які слугують відповідним бар’єром у ситуації працевлаштування.

Мета четвертої сесії полягала у розвитку комунікативних навичок безробітних, необхідних для успішної соціальної взаємодії.

Робота тривала у мікрогрупах. Виявлені проблемні зони слугували «матеріалом» для моделювання ситуації із розігруванням ролей учасниками. Ними були: телефонна співбесіда із роботодавцем, проходження співбесіди в компанії, самопрезентація, організація взаємодії із представниками служби зайнятості, взаємодія із конфліктними людьми, тощо.

Окрім того, велика увага приділялась відпрацюванню комунікативних вмінь і навичок, серед яких були виокремлено: опис поведінки свого партнера, комунікація почуттів, активне слухання.

Опис поведінки – вміння розповісти про іншого без аналізу мотивів або конструктивної критики. Сформоване вміння сприяє розвитку адекватного сприйняття партнера по спілкуванню, дає змогу налаштуватися на ефективну розмову.

Комунікація почуттів спрямована на вироблення вміння ясно виказувати свої почуття. Зовнішній вигляд і жести не завжди чітко і правильно відображають почуття, тому учасникам пропонувалось передавати суть своїх почуттів таким чином, щоб вони адекватно сприймались партнерами по спілкуванню.

Вміння слухати (активне слухання) включає в себе відповідальність за те, що людина чує. У даному випадку велику роль відіграє активна позиція самого комунікатора: вміння задавати питання на уточнення, здійснювати перефразування, задавати відкриті запитання – є обов’язковою умовою успішної поведінки на момент влаштування на роботу.

Після проведення низки вправ формуючого характеру учасникам було запропоновано організувати групи взаємодопомоги, мета яких полягала у розвитку самостійної активності клієнтів у вирішенні власних соціальних проблем. На основі двох експериментальних груп було утворено по дві групи взаємодопомоги: в першій – група взаємодопомоги об’єднала безробітних які перебувають у пасивному пошуку роботи та мріють про відкриття власної справи, до другої увійшли безробітні, які зацікавлені у швидшому працевлаштуванні. У другій експериментальні групі основним критерієм поділу виявився вік: до першої групи ввійшли представники більш зрілого віку, до другої – молодь.

Утворення всередині групи мікрогруп взаємодопомоги сприяло психологічній підтримці учасників, ініціативності та активності, розвитку лідерських навичок.

Варто зауважити, що на сьогодні в центрах зайнятості підтримується така форма взаємодії як організація клубів, яка сприяє успішній адаптації безробітних до умов сучасного ринку праці, сприяє зняттю напруги клієнтів, зміцненню впевненості у собі й підвищенню мотивації до працевлаштування.

Таким чином, залучення безробітних до активного соціально-психологічного навчання стимулювали процеси самоусвідомлення та самоаналізу завдяки формуванню та розвитку відповідних компетенцій:

- вміння виявляти дійсні причини проблемної ситуації та власні соціальні обмеження;

- здатність до ефективного застосування комунікативних вмінь в ситуації соціальної взаємодії;

- сформованість навичок проектування власних дій, спрямованих на досягнення бажаного результату;

- вміння організовувати групову взаємодію як засіб допомоги у вирішенні соціально-психологічних проблем.

У підсумку формувального етапу експерименту був проведений порівняльний аналіз ефективності розробленої нами тренінгової технології. Діагностичний блок містив методики, що використовувалися на констатуючому етапі.

За результатами методики «Ціль–Засіб–Результат» з’ясувалось, що за шкалами «Ціль» та «Засіб» рівень чіткості усвідомлення цілей та варіативність способів досягнення поставлених цілей серед учасників тренінгу збільшилася майже у шість разів. Відповідно за шкалою «Ціль» середнє значення становить (3), за шкалою «Засіб» (1,75), а за шкалою «Результат» середній показник збільшився у півтори рази, що свідчить про зростання рівня усвідомлення учасниками тренінгу кінцевого результату.

Отримані дані за методикою дослідження рівня самооцінки Дембо-Рубінштейн виявили наступну відмінність у середніх показниках.

Як засвідчують дані, найбільших змін зазнали показники, які є домінантними у мотиваційно-потребнісній сфері особистості. Зокрема, чітке усвідомлення цілей, високі мотиваційні показники, впевненість у запланованих цілях являються чинниками готовності до змін проблемної ситуації і, водночас, вказують на ефективність участі у проведеному експерименті. Водночас, тривожність, як перешкоджаючий фактор досягнення цілей, стала меншою, й, відповідно, навички асертивної поведінки отримані на тренінгу досягли ефективного результату.

Окрім того, методика дає змогу виявити різницю між «Я-реальним» та «Я-ідеальним». Відомо, що чим більшою вона є, тим більш неадекватним є рівень домагань людини та рівень самооцінки. Таку людину характеризує наявність певних «ілюзій», відірваність від реалій, утопічність запланованих цілей, тощо. Чим меншим є «розрив» між ними, тим адекватніше людина здатна оцінити свої особистісні ресурси, співвіднести їх із вимогами професійної діяльності (роботи) і оцінити зовнішні фактори, які допомагають або заважають у пошуку роботи та працевлаштуванні.

За усіма показниками відбулось значне зменшення різниці між «Я-реальним» та «Я-ідеальним» після проходження учасниками тренінгової технології. Зокрема, показники «чіткість усвідомлення цілі» та «втілення запланованого» змінились майже на половину в бік більш реалістичного сприйняття бажаного майбутнього та можливостей у знаходженні ресурсів щодо досягнення цілей. В цілому ж усі показники засвідчують більш адекватне сприйняття учасників себе і своїх можливостей.

Отримані за методикою Дембо-Рубінштейн результати свідчать про зростання рівня самооцінки особистісних якостей, вмінь та навичок учасників експерименту. Найбільшого «приросту» отримала характеристика «чіткість усвідомлення цілі», що, на нашу думку, є закономірним фактом, оскільки розвитку навичок цілепокладання та планування приділялась достатня увага на усіх етапах проходження тренінгової технології. Аналіз індивідуальних характеристик досліджуваних за зазначеними показники вивили тенденцію до завищених самооцінок, у даному випадку це може вказувати на певну переоцінку можливостей та відчуття уявної досконалості.

За результатами методики особистісного диференціалу (ОД), середній показник за фактором Оцінки (О) становить 15,5, що на 0,9 менше за середній показник учасників до проходження ними тренінгової технології. Підвищення рівня критичного ставлення учасників вказує на досягнутий ефект переоцінки власних ресурсів щодо працевлаштування. За факторами сили волі (С) та активності (А) спостерігається підвищення середніх показників учасників після проходження тренінгової технології; на 2,7 зросла самооцінка вольових якостей (фактор С); на 1,7 підвищилася самооцінка власної активності (А).

Таким чином, отримані результати за даною методикою вказують на підвищення в учасників першої експериментальної групи рівня впевненості у собі, активності, намагання досягати поставлених цілей.

У респондентів Центру соціально-психологічної реабілітації населення за результатами методики діагностики мотивації особистості до успіху, спостерігається тенденція зростання «помірно високого рівня мотивації» (на 29 %); «занадто високого рівня мотивації (на 21%); та зменшення «середнього рівня мотивації» (на 43%). Слід зазначити, що, як і в першій групі виявлена загальна тенденція до підвищення рівня мотивації учасників.

За результатами методики «Ціль–Засіб–Результат» за всіма шкалами спостерігається зростання середніх показників. За шкалою «Ціль» середнє значення збільшилося на 2,7 б., що засвідчує про сформованість навичок постановки реальних, конкретних, досяжних, обмежених у часі цілей. За шкалою «Засіб», середній показник є вищим на 2,6 б. за показник до експерименту, й відповідно вказує на формування здатностей до пошуку нових способів досягнення бажаних цілей. За шкалою «Результат», середній показник становить 0,4 бала, що на один бал вище за попередній показник.

Результати дослідження за методикою самооцінки (Дембо-Рубінштейн) виявили найбільше значення серед характеристик «чіткість усвідомлення цілі», «мотивація до успіху» та «впевненість у собі», а найнижче – показник «тривожності». Середні показники самооцінок свідчать про збільшення реалістичності у оцінці досліджуваних, більш адекватне сприйняття своїх можливостей та зовнішніх факторів. Отримані результати вказують на ті ж самі закономірності у розвитку певних якостей, що й у першій групі. Такими закономірностями є:

* зростання загального рівня домагань;
* чіткість усвідомлення цілі;
* поява впевненості у собі;
* висока мотивація до успіху;
* поява ініціативності;
* зменшення рівня тривожності.

Як і в попередньому випадку нами було зроблено порівняння отриманих результатів за оцінками «Я-реального» та «Я-ідеального» до та після проходження учасниками тренінгової технології та різниця між показниками «Я-реального» та «Я-ідеального», виявлених у респондентів Центру соціально-психологічної реабілітації населення.

Результати, наведені в таблиці вказують на зменшення різниці між «Я-реальним» та «Я-ідеальним» після проходження учасниками тренінгової технології (хоча, у порівняні з першою групою, ця різниця не є надто «контрастною»). Водночас, показники «чіткість усвідомлення цілі», «втілення запланованого» та «впевненість у собі» змінились у найбільшій мірі в бік більш реалістичного сприйняття бажаного майбутнього та можливостей у знаходженні ресурсів щодо досягнення цілей. В цілому ж усі показники засвідчують більш адекватне сприйняття учасників себе і своїх можливостей.

За результатами методики особистісного диференціалу (ОД), середні показники після проходження тренінгу збільшилися до 17,7 (за фактором О), до 9,4 (за фактором С) та до 12,2 (за фактором А).

Отримані результати вказують на підвищення рівня критичного ставлення учасників до оцінки власних ресурсів, а також спостерігається тенденція позитивного оцінювання власного мобілізаційного потенціалу: активності, сили волі, наполегливості.

Таким чином, порівняльний аналіз отриманих результатів дає змогу констатувати підвищення рівня мотивації до успіху у досліджуваних обох експериментальних груп. Отриманий результат є надто вагомим, оскільки найбільшою проблемою, як уже заважувалось раніше, є слабка замотивованість клієнтів соціальних служб до змін. Зростання рівня мотивації до успіху у досліджуваних засвідчує підвищення рівня загальної активності, що є вагомим фактором впливу на формулювання цілей та вибору шляхів їх досягнення.

Дослідження особливостей структури діяльності особистості виявили певні відмінності в групах, зокрема досліджувані другої групи на початку роботи знаходились у більш фрустрованому стані, що впливало на труднощі у постановці конструктивних цілей та вказувало на відсутність достатніх засобів у досягненні цих цілей. Результати вихідної діагностики вказують на зростання рівня усвідомлення власних цілей серед досліджуваних першої та другої групи. Таким чином, це засвідчує про сформовану здатність у досліджуваних комплексно підходити до постановки власної мети, вміти висувати реалістичні цілі, зосереджуватись на головних і відкидати другорядні цілі.

Одним із показників рівня розвитку здатності долати власні професійні та особистісні обмеження є вміння знаходити нові способи досягнення бажаного результату, враховуючи при цьому виявлені перешкоди (обмеження). З’ясувалось, що показники за шкалою «Засіб», після проходження тренінгової технології у досліджуваних першої експериментальної групи зросли у 6 разів та майже у 4 рази збільшився потенціал щодо свободи вибору способів досягнення бажаного результату у досліджуваних другої групи. Наслідком цих змін є підвищення рівня усвідомленості та адекватності очікуваного результату.

Стосовно суб’єктивних самооцінок досліджуваними якостей та навичок цілепокладання, в обох експериментальних групах спостерігається загальна тенденція до підвищення самооцінок та рівня домагань майже за всіма складовими характеристиками. Водночас варто зауважити, що оцінка рівня домагань на початку експерименту була досить високою, що засвідчувало нереалістичне, некритичне ставлення до власних можливостей та переконання у власній досконалості. Результати вихідної діагностики вказують на значне підвищення рівня усвідомленості життєвих цілей та їх адекватності, конкретних кроків щодо їх досягнення, зростання впевненості у собі та підвищення рівня критичності та задоволеності власною особистістю.

Для з’ясування рівня значущості змін, що відбулися з учасниками після проходження тренінгової технології, був проведений порівняльний аналіз даних, до яких ввійшли показники за чотирма вищезгаданими діагностичними методиками, а саме за такими показниками як : рівень мотивації до успіху; рівень самоповаги, вольові якості, екстравертованість/інтровертованість; мотивація к успіху; ціль (Ц), засіб (З), результат (Р); чіткість усвідомлення цілі, впевненість у собі, мотивація до успіху, ініціативність, втілення запланованого, тривожність, задоволеність собою.

В першій експериментальній групі (БЦЗМ) значущість змін була виявлена за наступними показниками: мотивації до успіху(Т. Елерс) (р<0,05), показниками «Ціль» (p<0,01) та «Результат» (р<0,05) за методикою О.Карманова, чіткість усвідомленні цілі та зростання впевненості у собі (p<0,01), зниження рівня тривожності (р<0,05) щодо неможливості працевлаштування.

За результатами аналізу, в другій експериментальній групі (частково безробітних) після проходження тренінгової технології спостерігається розвиток особистісних якостей учасників (впевненості у собі, незалежності від думок інших, рівня самоконтролю), а також підвищення рівня активності, імпульсивності, відкритості (р<0,05) за методикою (ОД); підвищення мотивації до успіху (p<0,01); зростання показників «Ціль», «Засіб» (p<0,01) та «Результат» (р<0,05) за методикою О. Карманова; зростання усвідомлення учасниками своїх цілей, як реальних (p<0,01) так і бажаних (р<0,05), впевненості у собі, зниження рівня тривожності (p<0,01), підвищився показник «втілення запланованого» після проходження тренінгової технології (р<0,05) та зросла задоволеність собою серед учасників (р<0,05).

Таким чином, порівняння показників досліджуваних до та після проходження ними тренінгової технології (t-критерій Стьюдента) засвідчило існування статистично достовірних відмінностей між результатами вхідного та вихідного вимірювання в обох експериментальних групах. Проте можна відмітити і більшу ефективність тренінгової технології для учасників другої експериментальної групи (частково безробітних), оскільки більша кількість показників значуще відрізняється до та після експерименту.

За результатами аналізу процесу взаємодії (за Р. Бейлсом) в обох експериментальних групах були виявлені наступні вагомі комунікативні проблеми у взаємодії: В (оцінка), досліджувані намагалися нав’язати власні думки іншим та виказували бажання щодо оціночних суджень; за показником Е (управління напруженням), досліджувані демонстрували напругу та скутість, що відображалося у пасивній комунікативній стратегії при взаємодії. Звідси витікала невпевненість у собі та не вміння гідно представити себе перед роботодавцем. При розігруванні ігрових ситуацій деякі учасники при спілкуванні поводилося дещо з висока, тобто намагаючись принизити свого партнера по спілкуванню, таким чином демонструючи свій самозахист. Що стосується невербальних проявів під час рольових ігор, то проявлялася деяка не конгруентність між тим що було сказано та тим, як це виражалося на невербальному рівні (міміка, жести. поза). Для деяких досліджуваних складним виявилось чітко і лаконічно виражати свої думки.

За результатами спостереження, після проходження досліджуваними Тренінгу компетентності в соціальній комунікації, рівень комунікативної компетентності помітно підвищився, що виражалося у чіткості висловлювання власних думок, саморегуляції власних емоцій, впевненості у собі при презентації, у вмінні правильно ставити запитання, підтримувати взаємодію, а головне виступати активною стороною при взаємодії. Під час групової рефлексії деякі учасники зауважили, що розвиток комунікативних навичок сприяє як впевненості у собі, так і деякій свободі при розмові із роботодавцем.

Ефективність застосування тренінгової технології в обох експериментальних групах також підтвердилася реальною ситуацією працевлаштування в півторамісячний термін:

Слід також відмітити, що відсоток працевлаштованих із ЕГ-1 після проходження ними тренінгової технології, збільшився до 33,3 % (що в 1,8 рази вище за статистичні показники БМЦЗ до застосування цієї технології з безробітними). Що стосується другої експериментальної групи (ЕГ-2), частково безробітних, після проходження тренінгової технології відсоток тих хто працевлаштувався на повний робочий день склав 14,3 %.

Таким чином, отримані результати формуючого експерименту свідчать про ефективність (дієвість) розробленої моделі тренінгової технології у вирішенні проблеми, пов’язаної із неможливістю повноцінного включення громадян до соціально-економічних процесів. Залучення клієнтів до соціально-економічних процесів є результатом формування в них активної «суб’єктної» позиції щодо пошуку роботи, формування навичок цілепокладання, усвідомлення власних соціальних обмежень та формування готовності до подолання цих обмежень в майбутньому, розвиток компетентності в соціальній комунікації та формування навичок у проектуванні власних дій досягнення результату. Тренінгова технологія є універсальною, що дозволяє використовувати її в роботі з різними віковими та соціальними категоріями населення.

**ВИСНОВКИ**

1. Теоретичний аналіз діяльності державних соціальних служб вказує на існування різних теоретичних моделей їх функціонування, але використання різноманітних групових форм роботи з клієнтами за останні роки стало загальноприйнятим засобом соціальної підтримки та допомоги. Групові форми, найкращим чином дають змогу відтворити в ігрових і модельних ситуаціях наявні у клієнтів соціальні проблеми та порушення у системі їх соціальної взаємодії. Тому у групових формах роботи виникають максимальні можливості для формування необхідних клієнту особистісних якостей, способів поведінки у складних життєвих та соціальних обставинах. У різних видах державних соціальних служб акцент робиться на різні форми та методи групової роботи з клієнтами в залежності від провідного напряму їх діяльності. В системі соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді практична соціальна робота здійснюється на соціально-психологічному, соціальному, виховному, терапевтичному та профілактичному рівнях. Основними формами групової роботи виступають: терапія, тренінг, клубна робота, групи взаємодопомоги. Головною метою діяльності центрів зайнятості є працевлаштування та соціальна підтримка тимчасово непрацюючих громадян, де поряд із індивідуальними формами роботи впроваджуються групові форми роботи: тренінги, семінари, освітні курси, клубна робота.
2. В діяльності соціальних служб найпоширенішими концептуальними напрямами використовуваних тренінгів є поведінковий (біхевіоральний), когнітивно-біхевіоральний та гуманістичний підходи. Проте, емпіричне дослідження показало поверхневий рівень розуміння спеціалістами соціальних служб самого поняття «тренінгу» та специфіки застосування тренінгових технологій у соціальній роботі. За результатами факторного аналізу було визначено два фактори, які заважають широкому впровадженню тренінгів у роботу соціальних служб: перший фактор – «реальні труднощі», – включає незацікавленість керівництва, відсутність фінансового забезпечення та компетентних спеціалістів; другим фактором є «уявні труднощі»: брак часу, відсутність ресурсного забезпечення, відсутність потреби у широкому застосуванні тренінгів з клієнтами. Домінування того чи іншого фактору в роботі соціальної службі відображає ступінь об’єктивності перешкод, які заважають ефективному впровадженню та застосуванню тренінгових технологій з клієнтами. Аналіз отриманих результатів показав, що ефективність застосування активних групових форм роботи в соціальній практиці залежить від рівня усвідомлення керівниками соціальних служб їх функціональних можливостей та рівня професійної компетентності соціальних працівників.
3. Аналіз теоретичних та емпіричних даних показав, що застосування тренінгових технологій у практичній соціальній роботі суттєво відрізняється від усталеної психологічної практики. Ці відмінності стосуються як загальних цілей застосування тренінгів, так і отримуваних результатів. За цільовим компонентом тренінгові технології в соціальній роботі спрямовані на практичне вирішення соціальної проблеми клієнта. Натомість у психології основний акцент робиться на розвиток конкретних поведінкових умінь чи психологічних якостей особистості. За предметною наповненістю тренінгові технології в соціальній роботі пов’язані з оптимізацією здатності до соціальної взаємодії конкретної людини у конкретних соціальних обставинах її життєдіяльності, тоді як у психології предметне наповнення більш пов’язане із розвитком соціальних здібностей особистості. За соціально-психологічними механізмами впливу тренінгу на особистість у соціальній роботі провідний акцент ставиться на спроможність особи до вирішення власної проблеми, тоді як у психології – на здібності до оволодіння новими способами поведінки та діяльності. Очікуваним результатом тренінгової технології в соціальній роботі є підвищення соціальної адаптованості особистості, тоді як у психології результатом постає розвиток особистості як суб’єкта діяльності. Узагальнено можна казати про те, що специфікою використання тренінгової технології в соціальній роботі є її спрямованість на допомогу особистості у вирішенні її власної соціальної проблеми через механізми активного соціально-психологічного навчання.
4. Модель тренінгової технології вирішення соціальної проблеми клієнта в соціальній роботі включає сім послідовних тренінгових кроків: діагностичний, де з’ясовуються соціально-психологічні причини виникнення соціальної проблеми клієнта; відновлювальний, спрямований на нейтралізацію негативних переживань клієнтів; проблематизації, спрямованої на пошук та усвідомлення клієнтами протиріч між власними переконаннями та вимогами суспільства; корекційний, на якому відбувається корекція виявлених клієнтами на попередніх етапах, власних соціальних обмежень та формування нових вмінь і навичок; ресурсний, який передбачає організацію мікрогруп за принципом схожості проблем учасників з метою об’єднання їх спільного потенціалу; комунікативний, на якому відбувається розвиток та набуття клієнтами комунікативних навичок, необхідних для успішних соціальних взаємодій при пошуку роботи; підтримуючий, що передбачає організацію форм самостійної активності клієнтів у вирішенні власних соціальних проблем.

Результати показали, що запропонована технологія сприяла підвищенню у безробітних рівня мотивації до успіху, формуванню навичок цілепокладання, розвитку здатності до подолання власних соціальних обмежень, впевненості у собі, зниження рівня тривожності щодо неможливості працевлаштування, підвищенню рівня компетентності в соціальній комунікації, а також набуттю навичок соціального проектування власних дій для вирішення проблеми.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Айви А. Е. Психологическое консультирование и психотерапия. Методы, теории и техники : практическое руководство / Айви А. Е., Айви М. Б., Саймэк-Даунинг Л. — М. : 2000. — 487 с.
2. Албегова И. Ф. Социально-психологические аспекты технологизации социальной работы в современной России / И. Ф. Албегова // Проблемы психологии и эргономики. — 2001. — № 4. — С. 88—95, 15—21.
3. Асмолов А. Г. Психология личности: учебник / А. Г. Асмолов. — М. : Изд-во МГУ, 1990. — 367 с.
4. Атаманчук Г. В. Політичний менеджмент. Теорія та практика політичних технологій / Г. В. Атаманчук, А. М. Гірник. — Рівне : «Перспектива», 2004. — 199 с.
5. Бакли Р. Теория и практика тренинга / Р. Бакли, Дж. Кэйпл ; пер. с англ. А. Татлыбаева. — Питер : СПб., 2002. — 352 с.
6. Бандура А. Теория социального научения / А. Бандура ; пер. с англ. Н. Чубарь. — СПб. : Изд-во «Евразия», 2000. — 320 с.
7. Бевз Г. М. Організація рекреаційних заходів у системі соціальної роботи: навч.-метод. посіб. / Бевз Г. М., Герасим Г. З., Кашуба Я. М. — Львів : ПАІС, 2006. — 132 с.
8. Безпалько О. В. Спілкуємось та діємо : навч.-метод. посіб / О. В. Безпалько, Ж. В. Савич. — К. : навч. книга, 2002. — 112 с.
9. Битянова М. Р. Психологический тренинг как форма развивающей работы / М. Р. Битянова // Школьный психолог. — 2004. — С. 57—59.
10. Большаков В. Ю. Психотренинг: социодинамика, упражнения, игры /

В. Ю. Большаков. — СПб. : «Социально-психологический центр», 1996. — 380 с.

1. Большой толковый психологический словарь: в 2 т. / Артур Ребер ; пер. с англ. Е. Ю. Чеботарева. — М. : Вече, АСТ, 2000. — Т. 2. — 560 с.
2. Бороздина Л. В. Притязания и самооценка / Л. В. Бороздина, Л. Видинска // Вестник Московского университета. Психология. — 1986. — № 3. — С. 21—30.
3. Браун А. Групповая работа в Великобритании // Практика социальной работы / под ред. К. Ханвея, Т. Филпота. — Амстердам-Киев : Асоціація психіатрів України, 1996. — С. 52—67.
4. Вадзюк О. В. Соціальна робота з клієнтами / О. В. Вадзюк // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. — К. : УДЦССМ, 2002. —189 с.
5. Вачков И. В. Окна в мир тренинга. Методологические основы субъектного подхода к групповой работе / И. В. Вачков, С. Д. Дерябо.— СПб. : Речь, 2004. — 272 с.
6. Вачков И. В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники : учеб. пособие / В. И. Вачков.— [3-е изд., перераб. и доп.]. — М. : «Ось-89», 2005. — 256 с.
7. Вачков И. В. Метафорический тренинг / И. В. Вачков. — М. : «Ось-89», 2005. — 144 с.
8. Введення у соціальну роботу : навчальний посібник / [Т. В. Семигіна, І. Г. Грига, О. С. Шевчук, С. П. Шевчук та ін.]. — К. : Фенікс, 2001. — 288 с.
9. Вітвицька С. С. Основи педагогіки вищої школи : метод. посіб. для студентів магістратури / С. С. Вітвицька. — Київ : Центр навчальної літератури, 2003. — 316 с.
10. Вудкок М. Раскрепощенный менеджер: для руководителя-практика / М. Вудкок, Д. Френсис. — М. : «Дело», 1991. — 320 с.
11. Выготский Л. С. Психология / Л. С. Выготский. — М. : Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2000. — 1008 с. — (Серия «Мир психологии»).
12. Витакер Д. С. Группы как инструмент психологической помощи / Д. С. Витакер. — М. : Независимая фирма «Класс», 2000. — 432 с.
13. Гулина М. А. Словарь-справочник по социальной работе / М. А. Гулина. — СПб. : Питер, 2008. — 400 с.

# Гуревич А. М. Ролевые игры и кейсы в бизнес-тренингах / А. М. Гуревич. — М. : Речь, **2006.** — 144 с.

1. Гусак Н. Є. Соціальна реабілітація: підходи до визначення поняття / Н. Є. Гусак // Соціальна політика і соціальна робота. — 2008. —№ 1. — С. 103—114.
2. Демин А. Н. Способы адаптации безработных в трудной жизненной ситуации / А. Н. Демин, И. П. Попова // Социол. исслед. — 2000. — № 5. — С. 56—64.
3. Джексон П. Импровизация в тренинге / П. Джексон ; пер. с англ. Я. Польская. — СПб. : Питер, 2002. — 256 с.
4. Дидковский С. В. Игровая форма подготовки руководителей учебных организационно-деятельностных игр / С. В. Дидковский // Теорія та досвід застосування тренінгових технологій у практичній психології : матеріали ІІ Всеукр. наук.-практ. конф., м. Київ, 20 жовтня 2005 р. / за ред. Л. І .Мороз. — К. : КЮІ МВС, 2005. — С. 73—76.
5. Дичківська І. М. Інноваційні педагогічні технології / І. М. Дичківська. — К. : 2004. — 244 с.
6. Діяльність ДСЗ [Електронний ресурс] / Сайт державної служби зайнятості. — Режим доступу до сайту : <http://www.dcz.gov.ua/control/uk/index>
7. Доэл М. Практика социальной работы / М. Доэл, С. Шардлоу. — М. : Аспект Пресс, 1995. — 237 с.
8. Друзь В. А. Теоретичні основи побудови тренінгових технологій / В. А. Друзь, М. С. Журов, В. В. Криводеров // Теорія та досвід застосування тренінгових технологій у практичній психології : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф., м. Київ, 22 листопада 2003 року / за наук. ред. Л. І. Мороз. — К. : КІВС, 2003. — С. 30—34.
9. Дубинский В. И. Социальная работа в Западной Европе и США / В. И. Дубинский. — М. : Изд-во МГСПИ, 1998. — 238 с.
10. Дьяченко В. П. Концептуальні засади реформування системи соціальних послуг в Україні / В. П. Дьяченко // Соціальна політика і соціальна робота. — 2007 —№1 (36). — С. 5—16.
11. Евтихов О. В. Практика психологического тренинга / О. В. Евтихов. — СПб. : «Речь», 2004. — 256 с.
12. Єдина технологія надання соціальних послуг центрами зайнятості України: навч. посіб. / [Ю. М. Маршавін, Л. Є. Фокас, Л. М. Ляміна та ін.] ; під заг. ред. Ю. М. Маршавіна. — К. : Ін-т підготовки кадрів держ. служби зайнятості України, 2007. — 528 с.
13. Ерасова П. Б. Теория поведения и практика социальной работы / Ерасова П.Б, Кольцова В. Л., Якимова Е. В. // Социальные и гуманитарные науки.— 1994 — № 3. — С. 60. — (Серия 11. «Социология»).
14. Живоглядов Ю. А. Жизненный коучинг: предпосылки, концепция, методология / Ю. А. Живоглядов // Актуальні проблеми психології : зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / за ред. С. Д. Максименка. — К. : Логос, 2008. — Т. 7, вип. 14. — С. 97—101.
15. Жуков В. И. Теория и методика социальной работы / В. И. Жуков. — М. : Союз, 2004. — 391 с.
16. Жуков Ю. М. Диагностика и развитие компетентности в общении / Жуков Ю. М., Петровская Л. А., Растенников П. В. — М. : Изд-во МГУ, 1990. — 104 с.
17. Зайцева Т. В. Виды и цели тренинга в современной психологии / Т. В. Зайцева // Теория психологического тренинга. — СПб. : М., 2002. — 341 с.
18. Зайцева Т. В. Теория психологического тренинга. Психологический тренинг как инструментальное действие / Т. В. Зайцева. — М. : Смысл, 2002. — 80 с.
19. Закон України «Про соціальні послуги» від 19.06.2003 р. — Режим доступу до сайту : http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=966-15
20. Захаров В. П. Социально-психологический тренінг : учеб. пособие / В. П. захаров, Н. Ю. Хрящева. — Л. : ЛГУ, 1989. — 78 с.
21. Іванеко Ю. В. Теоретична модель тренінгової технології вирішення соціальної проблеми клієнта в соціальній роботі / Ю. В.Іванеко // Теоретичні і прикладні проблеми психології: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. — Луганськ , 2009. — № 3(23) — С. 76—83.
22. Иноземцева Е. А. Психологические эффекты западных моделей социально-психологических тренингов в России: дис. … канд. психол. наук : 19.00.05 / Е. А. Иноземцева. — М., 2004. — 191 с.
23. Истратова О. Н. Справочник психолога-консультанта организации / О. Н. Истратова, Т. В. Эксакусто. — Ростов на /Д. : Феникс, 2006. — 638 с. — (Справочник).
24. Исурина И. Г. Групповая динамика в тренинговых группах / И. Г. Исурина // Журнал практического психолога. — 1998. — №1. — С. 16, 31—44.
25. Карицкий И. Н. Современные психологические практики: содержание, основания, классификации / И. Н. Карицкий. — Ярославль : МАПН, 2002. — 289 с.
26. Киддлмэн Р. Р. Социальная работа с группой : энциклопедия социальной работы / Р. Р. Киддлмєн, Г. С. Гольдберг. — М., 1994. — Т.3— 480 с.
27. Ковалев Г. А. Основные направления использования методов активного социального обучения в станах запада / Г. А. Ковалев // Психологический журнал. — 1989. — № 1. — Т.10. — С. 127—136.
28. Ковалев С. В. Введение в современное НЛП. Психотехнологии личностной эффективности: учеб. пособие / С. В. Ковалев. — [2-е изд., дополн. и перераб.]. — М. : Московский психолого-социальный институт: Флинта, 2004. — 552 с.
29. Коваль Н. Г. Практическая социально-педагогическая деятельность в России и за рубежом / Н. Г. Коваль. — М. : Осторожье, 1993. — 425 с.
30. Козлов Н. Лучшие психологические игры и упражнения / Николай Козлов. — Екатеринбург : АРД ЛТД, 1997. — 144 с.
31. Концепція та напрямки соціальної роботи [Електронний ресурс] / Державна соціальна служба для сім’ї, дітей та молоді. — Режим доступу до сайту : <http://www.dcssm.gov.ua/>
32. Корнюшина Р. В. Зарубежный опыт социальной работы : учеб. пособие / Р. В. Корнюшина. — Владивосток : ТИДОТ ДВРГ, 2004. — 84 с.
33. Кочюнас Р. Психотерапевтические группы : теория и практика / Римас Кочюнас. — М. : Академический проект, 2000. — 432 с.
34. Краткий психологический словарь [уклад. А. В. Петровский, М. Г. Ярошевский ]. — Ростов н/Д : Феникс, 1998. — 512 с.
35. Кричевский Р. А. Социальная психология малой группы : учеб. пособие для вузов. / Р. А. Кричевский, Е. М. Дубовская. — М. : Аспект Пресс, 2001. — 318 с.
36. Кузнецова Л. П. Основные технологии социальной работы : учеб. пособие. / Л. П. Кузнецова. — Владивосток : Изд-во ДВГТУ, 2002. — 92 с.
37. Куканова Е. В. Введение в специальность. Социальная работа : учеб. пособие / Куканова Е.В., Павленок П.Д., Шаповалов В. К. — М. : ФОРУМ:ИНФРА-М, 2007. — 128 с.
38. Кулебякин Е. В. Психология социальной работы / Е. В. Кулебякин. — Владивосток : (Издательство Дальневосточного университета), 2004. — 87 с.
39. Кунцевська А. В. Інтраперсональні конфлікти у діяльності соціальних працівників : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.05 «Соціальна психологія, психологія соціальної роботи» / А. В. Кунцевська. — Київ, 2006. — 22 с.
40. Лабунская В. А. Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция : [Учеб. пособие для студентов вузов по направлению и спец. «Психология»] / В. А. Лабунская, Ю. А. Менджерицкая, Е. Д. Бреус. — М. : Асаdеmіа, 2001. — 285, [1] с. : табл. — (Высшее образование).
41. Левин К. Теория поля в социальных науках / Курт Левин. — СПб. : «Сенсор», 2000. — 386 с.
42. Левин К. Разрешенеи социальных конфликтов / Курт Левин ; пер. с англ. И. Ю. Авидон. — СПб. : Речь, 2000 — 408 с.
43. Лефтеров В. О. Психологічні тренінгові технології в органах внутрішніх справ: Монографія: у 2-х т. — Т. I : Методологія психотренінгу та його використання у професійно-психологічному розвитку персоналу, задіяного в екстремальних видах діяльності / В. О. Лефтеров. — Донецьк : ДЮІ, 2007. — 242 с.
44. Ли, Дэвид. Практика группового тренинга / Ли, Дэвид ; пер. с англ. А. Маслова. — СПб. : Питер, 2002. — 224 с.
45. Лосієвська О. Г. Тренінг інтелектуальної, особистісної та соціальної рефлексії як засіб профілактики суїцидальних тенденцій у підлітків / О.Г. Лосієвська // Теоретичнi i прикладнi проблеми психологiї та педагогіки : зб. наук. праць СНУ ім. В.Даля. — Луганськ : 2005. — С. 140—148.
46. Макаревич В. Н. Игровые методы в социологии: теория и алгоритмы / В. Н. Макаревич.**—** М. : Изд-во Моск. ун-та, 1994. — 119 с.
47. Максимова Н. Ю. Застосування тренінгових технологій у соціальній роботі з підлітками / Н. Ю. Максимова // Проблеми емпіричних досліджень у психології. — К. : Гнозис, 2009. — вип. 2. — С. 316—327.
48. Максимова Н. Ю. Застосування тренінгових технологій у підготовці професійних комунікаторів / Н. Ю. Максимова // Теорія та досвід застосування тренінгових технологій у практичній психології : матеріали ІІ

Всеукр. наук.-практ. конф., м. Київ, 20 жовтня 2005 р. / за ред. Л. І. Мороз. — К. : КЮІ МВС, 2005. — С. 23—28.

1. Маллендер О. Группы как средство активизации: облегчая самоуправляемые изменения / О. Маллендер // Принцип активизации в

в социальной работе / под ред. Ф. Парслоу. — М. : Аспект пресс, 1997. — С. 150—168.

1. Малых В. Н. Социальная работа: теоретические вопросы и профилактические аспекты / В. Н. Малых. — М. : Геральдика, 2000. — 480 с.
2. Мальцева В. А. Профессиональная система ценностей социального работника / В. А. Мальцева. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. — 251 с.
3. Макшанов С. И. Принципы психологического тренинга / С. И. Макшаков // Журнал практического психолога. — 1999. — № 3. — С. 13—38.
4. Маршавін Юрій Миколайович Державна служба зайнятості як складова системи державного управління в Україні: функції та організаційна структура. Науково-методична розробка. / Юрій Миколайович Маршавін. — К. : Інститут підготовки кадрів державної служби зайнятості України, 2007. — 528 с.

##### Ментс Мори Ван Эффективный тренинг с помощью ролевых игр / Ментс Мори Ван ; пер. с англ. А. Смирнов. — СПб. : Питер, 2002. — 208 с. — (Эффективный тренинг).

1. Миддлмэн А. Социальная работа с группой / А. Миддлмэп, Г. Голъдберг // Энциклопедия социальной работы: в 3 т. — М. : ВЕЧЕ, 1994. — Т. 3. — 256 с.
2. Мілютіна К. Л. Теорія та практика психологічного тренінгу / К. Л. Мілютіна. — К., 2004. — 188 с.
3. Морли С. Методы когнитивной терапии в тренинге социальных навыков / С. Морли, Дж. Шеферд, С. Спенс ; пер. с англ. Е. Сидоренко. — СПб., 1996. — 164 с.
4. Мороз Л. І. Професійно-психологічний тренінг у становленні особистості фахівця (на прикладі працівників ОВС) : Монографія. / Л. І Мороз — І.Франківськ : ЗАТ «Надвірнянська друкарня», 2007. — 312 с.
5. Мороз Л. І. Основи професійно-психологічного тренінгу : навч. посіб. / Л. І. Мороз. — К. : Паливода А.В., 2004. — 130 с.
6. Мороз Л. І Оцінка результативності комунікативного тренінгу /

Л. І. Мороз, С. І. Яковенко // Психологічні тренінгові технології у правоохоронній діяльності: науково-методичні та організаційно-практичні проблеми впровадження і використання, перспективи розвитку : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., Донецьк, 26—27 травня 2006 р. — Донецьк : ДЮІ ЛДУВС, 2006. — С. 90—95.

1. Мотивація праці та формування ринку робочої сили / за ред. П. Т. Саблука, О. А. Бугуцького. — К. : Урожай, 1993. — 416 с.
2. Мюлендер О. Самокерована групова робота / О. Мюлендер, Д. Уорд. — К. : Амстердам: Асоціація психіатрів України, 1996. — 176 с. (Соціальна робота).

# Наследов А. SPSS 15: профессиональный статистический анализ данных / Андрей Наследов. — М. : Питер, 2008. — 416 с.

1. Натаров В. И. Методические рекомендации по ведению групп социально-психологического тренинга как активного метода обучения / В. И. Натаров // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. — 1997. — № 4. — С. 3—16.
2. Никадоров В. В. Антитренинг или Контуры нравственных и теоретических основ психотренинга : учеб. пособие / В. В. Никадоров. — СПб. : Речь, 2003. — 176 с.
3. Опросники мотивационных особенностей [Електронний ресурс] / А. Я. Психология. — Режим доступу до сайту : <http://www.azps.ru/tests/tests>
4. Осипова А. А. Общая психокоррекция : учеб. пособие для студентов вузов / А. А. Осипова. — М. : ТЦ Сфера, 2007. — 512 с.
5. Осипова Г. В. Энциклопедический социологический словар / Г. В. Осипова. — М. : Институт соц.-полит. исследований, 1995. — 939 с.
6. Основы социальной работы : учебник / [отв. ред. П. Д. Павленок]. — М. : ИНФРА-М, 2002. — 425 с.
7. Пейн М. Сучасна теорія соціальної роботи / М. Пейн. — К. : ВД «Akademia», 2000. — 456 с.
8. Перлман Х. Социальная индивидуальная психотерапия: процесс решения проблем. / Хелен Перлман. — М., 1987. — 358 с.
9. Петровская Л. А. Компетентность в общении: Социально-психологический тренинг / Л. А. Петровская. — М. : Изд.-во МГУ, 1989. — 216 с.
10. Петровская Л. А. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга / Л. А. Петровская. — М. : Изд-во МГУ, 1982. — 168 с.
11. Петрушин С. В. Психологический тренинг в многочисленной группе / С. В. Петрушин. — М. : Академический проект, 2002. — 249 с.
12. Пинкус А. Практика социальной работы (форма и методы) / А. Пинкус, А. Минахан. — М. : Союз,1993. — 223 с.
13. Плюснин Ю. М. Социальная психология безработного / Ю. М. Плюскин, Г. С. Пошевнёв. — Новосибирск : ЦСА, 1997. — 84 с.
14. Практическая психодиагностика. Методики и тесты : учеб. пособие. / [ред. состав. Д. Я. Райгородский]. — Самара : «БАХРАХ-М», 2002. — 672 с.
15. Представництво інтересів соціально-вразливих дітей та сімей: навч. посіб. / [Бойко А., Бондаренко Н., Брижовата О. та ін.]; за ред. Т. В. Семигіної. — К. : Четверта хвиля, 2004. — 216 с.
16. Принцип активизации в социальной работе / под ред. Ф. Парслоу ; пер. с англ. Е. А. Жуковой; [науч. ред. перевода Б. Ю. Шапиро]. — М. : Аспект Пресс, 2001. — 352 с. — (Соц. работа в меняющемся мире).
17. Прутченков А. С. Социально-психологический тренинг в школе / А. С. Прутченков. — [2-е изд., дополн. и перераб.]. — М. : Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2001. — 640 с.
18. Психогимнастика в тренинге / под ред. Н. Ю. Хрящевой. — СПб. : «Речь», Институт тренинга, 2001. — 215 с.
19. Психологическая энциклопедия / под ред. Р. Корсини, А. Ауэрбаха. — [2-е изд.]. — СПб. : Питер, 2003. — 1096 с.
20. Психологические основы профилактики наркомании в семье

## [Електронний ресурс] / под ред. С. В. Березина, К. С. Лисецкого. — Самара. 2001. — Режим доступу до сайту:

## <http://www.psycheya.ru/lib/nark_sem/nark_sem_4.htm>

1. Психология социальной работы / [О. Н. Александрова, О. Н. Боголюбова, Н. Л. Васильева и др.] ; под ред. М. А. Гулиной. — СПб. : Питер, 2002. — 352 с. — (Серия «Учебник» нового века»).
2. Психотерапевтическая энциклопедия / Под ред. Б. Д. Карвасарского. — СПб. : Питер Ком, 1998. — 752 с.
3. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика: методики и тесты. учеб. пособие / Д. Я. Райгородский. — Самара : «БАХРАХ-М», 2004. — 672 с.
4. Роджерс К. О групповой психотерапии / Карл Роджерс. — М. : Гиль-Эстель, 1993. — 191 с.
5. Рудестам К. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: теория и практика / Кьелл Рудестам. — М. : Прогресс, 1993. — 368 с.
6. Рудестам К. Практические упражнения по групповой психотерапии / Кьелл Рудестам. — СПб. : Питер, 1992. — 295 с.
7. Рудестам К. Групповая психотерапия / Кьелл Рудестам. — СПб. : Питер, 1998. — 384 с. (Серия « Мастера психологи»).
8. Сивуха С. В. Практикум по социальной психологи (социальное познание, ємоции, коммуникация, личность) : учеб. метод пособие / С. В. Сивуха. — М. : ЕГУ, 2002. — 132 с.
9. Сидоренко Е. В. Мотивационный тренинг : практ. пособие / Елена Сидоренко. — СПб. : Речь, 2006. — 240 с.
10. Сидоренко Е. В. Технологии создания тренинга. От замысла к результату / Е. В. Сидоренко. — Издательство «Речь»; ООО «Сидоренко и Ко», 2008. — 336 с.
11. Сидоров В. Н. Профессиональная деятельность социального работника: ролевой поход / В. Н. Сидоров. — Винница : «Глобус-прес», 2006. — 408 с.
12. Сидорова Н. В. Функционально-ролевой репертуар менеджеров социальных служб России и Украины. Магистер. дис. / Н. В. Сидорова. — М. : МВШСЭН, 2003. — 80с.
13. Сінєльнікова Т. В. Тренінгові технології в системі фахової підготовки майбутніх психологів : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / Т. В. Сінєльнікова. — Одеса, 2006. — 20 с.
14. Скоропада Л. Розробка та апробація державних мінімальних стандартів якості соціальних послуг вдома / Л. Скоропада // Соціальна політика і соціальна робота. — 2007. — № 1 (36). — С. 32—41.
15. Слободянюк И. А. Опыт профессиональной переориентации в процессе подготовки практических психологов / И. А. Слободянюк, Г. Ф. Похмелкина // Актуальные проблемы психологической службы: теория и практика : сб. материалов междунар. конф. — Т. 1. — Одесса, 1992. — С. 100—102.
16. Словник іншомовних слів [уклад. Морозов С. М., Шкарапута Л. М.]. — Київ : Наукова думка, 2000. — 680 с.
17. Смид Р. Групповая работа с детьми и подростками / Р. Смид. — М. : Генезис, 1999. — 272 с.
18. Социальная работа: теория и практика : учеб. пособие / [отв. ред. д.и.н., проф. Е.И. Холостова, д.и.н., проф. А.С. Сорвина]. — М. : ИНФРА-М, 2001. — 427 с.
19. Соціальна робота: технологічний аспект : навч. посібник / за ред. А. Й. Капської. — К. : Центр навчальної літератури, 2004. — 352 с.
20. Соціальна робота в Україні: навч. посібник. / [І. Д. Звєрєва,

О. В. Безпалько, С. Я. Марченко та ін.]. — К. : Центр навч. літератури, 2004. — 256 с.

1. Соціальна робота з людьми, які живуть з ВІЛ/Снід/ : метод. посіб. для проведення курсів підвищення кваліфікації / за ред. Т. Семигіної. — К. : Видавничий дім «Києво-Могилянська академія», 2006. — 620 с.
2. Соціальна робота. В 3-х ч. / За ред. Т. Семигіної, І. Григи. // Ч. 2 Теорії та методи соціальної роботи. — К. : Києво-Могилянська академія, 2004. — 178 с.
3. Соціальна робота : короткий енцикл. cлов. // Соціальна робота. — Кн. 4. — К. : ДЦССМ, 2002. — 536 с.
4. Соціальна робота в Україні: перші кроки / за ред. В. Полтавця. — К. : Видавничий дім «КМ Academia», 2000. — 236 с.
5. Соціальні служби — родині: Розвиток нових підходів в Україні / за ред. І. М. Григи, Т. В. Семигіної. — К., 2002. — 128 с.
6. Социальная работа / под об. ред. В. И. Курбатова. — Ростов н/Д. : Феникс, 2000. — 576 с.
7. Старшенбаум Г. В. Психотерапия в группе / Г. В. Старшенбаум — М. : Изд-во Института психотерапии, 2005. — 320 с.
8. Суходольский Г. В. Математические методы в психологии / Геннадий Владимирович Суходольский. — Харьков : Гуманитарный Центр, 2004. — 284 с.
9. Схема центрів соціальних служб для сім'ї дітей та молоді м. Києва [Електронний ресурс] / Сайт молоді та сім’ї. — Режим доступу до сайту : <http://www.sms.gov.ua/>
10. Теория социальной работы : учебник / под. ред. Е. И. Холостовой. — М. : Юристь, 2001. — 334 с.
11. Теория и методика социальной работы / под ред. И. Г. Зайнышева. — М. : ВЛАДОС, 2004. — 401 с.
12. Теория и методика социальной работы / под ред. П. Д. Павленка. — М. : ГАСБУ, 1995. — 265 с.
13. Теория и методика социальной работы / под ред. С. И. Григорьева. — М. : Дело, 1994. — 231 с.
14. Теория и методика социальной работы / под ред. В. И. Жукова. — М. : Союз, 1994. — 256 с.
15. Теорії і методи соціальної роботи : підруч. для студентів вищих навчальних закладів / за ред. Т. В. Семигіною, І. І. Миговича. — К. : Академвидав, 2005. — 328с. (Альма-матер).
16. Теорії і методи соціальної роботи: навч. посібник у 3-х т. / за ред. Т. В. Семигіної, І. Григи. — К. : Видавничий дім «Києво-Могилянська академія», 2008. — Т. 2. — 224 с.
17. Теория и практика социальной работы: Отечественный и зарубежный опыт / под. ред. Т. Ф. Яркиной, В. Г. Бочаровой. — М. : Тула, 2000. Т.1. — 460 с.
18. Теория социальной работы : учеб. пособие / [М. В. Ромм, Е. В. Андриенко, Л. А. Осьмук и др.] ; под ред. М. В. Рома. — Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2000. — 112 с.
19. Технологии в изучении психологи : учеб. пособие для вузов. /

[А. С. Чернышев, Н. Н. Гребеньков, С. В. Сарычев и др.]. — М. : Педагогическое общество России, 2003. — 256 с.

1. Технологии социальной работы / [Шеляг Т.В., Павленок П. Д., Гуслякова Л. Г. и др.] ; под ред. Е. И. Холостовой. — М. :ИНФРА-М, 2001. — 400 с. — (Серия «высшее образование»).
2. Технология социальной работы : учебник / [А. А.Чернецкая и др.] ; под ред. А. А. Чернецкой. — Ростов н/Д : Феникс, 2006. — 391 с.
3. Технологія тренінгу / [упоряд.: О. Главник, Г. Бевз] ; за заг. ред. С. Д. Максименко. — К. : Главник, 2005. — 112 с. — (Психол. інструментарій).
4. Технология формирования социальных навыков / под общ. ред.

С. В.  Березина, К. С.  Лисецкого. — [2-е изд., испр. и доп.]. — Самара : Изд-во «Универс-групп», 2005. — 224 с.

1. Толстоухова С. В. Стратегія і напрями розвитку соціальної роботи з сім’ями, дітьми та молоддю в Україні / С. В. Тостоухова // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. — 2007. — № 1. — С. 6—11.
2. Тренинг развития жизненных целей (программа психологического содействия успешной адаптации); / под ред. Е. Г. Трошихиной. — СПб. : Речь, 2001. — 216 с.
3. Третьяченко В. В., Соціально-психологічні особливості управлінських технологій / В. В. Третьяченко, Л. А. Дзюба // Актуальні проблеми психології : зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / за ред. С. Д. Максименка. — К. : 2002. — Т. І, ч. 6. — С. 254 – 259.
4. Турнер Д. Ролевые игры. Практическое руководство / Д. Турнер ; пер. с англ. Н. Сафроновой. — СПб. : Питер, 2002. — 350 с. — (Эффективный тренинг).
5. Типова технологія соціальної роботи з клієнтами / О. О. Яременко, С. В. Толстоухова, Р. Я. Левін// Український соціум. — 2004. — № 1 (3). — C.64—75.
6. Тюптя Л. Т. Соціальна робота: теорія і практика : навч. посіб. / Л. Т. Тюптя, І. Б. Іванова [2-ге вид., перероб. і доп.]. — К. : Знання, 2008. — 574 с.
7. Тюптя Л. Т. Проблемний підхід до процесу соціальної роботи / Тюптя Л. Т. // Актуальні проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами : [тези доп.]. — К. : Вид-во «Університет «Україна»,

2005. — С. 266—268.

1. Федоров А. П. Когнитивно-поведенческая психотерапия / А. П. Федоров — СПб. : Питер, 2002. —280 с.
2. Фирсов М. В. Теория социальной работы : учеб. пособие для студентов вузов / М. В. Фирсов, Е. Г. Студенова. — Москва : ВЛАДОС: Московский государственный социальный университет, 2001. — 431 с. — (Учебное пособие для вузов).
3. Фирсов М. В. Психология социальной работы: Содержание и методы психосоциальной практики : учеб. пособие для студ. фак. соц. работы / М. В. Фирсов, Б. Ю. Шапиро. — М. : Academia, 2002. — 192 с. — (Высшее образование).
4. Фопель К. Технология ведения тренинга. Теория и практика / Клаус Фопель — М. : Генезис, 2003. — 272 с.
5. Фопель К. Барьеры, блокады и кризис в групповой работе: Сборник упражнений / Клаус Фопель ; пер. с нем. Янкова М. — М. : Генезис, 2003. — 160 с.
6. Фопель К. В. Технология ведения тренинга: Теория и практика /

К. В. Фопель ; пер. с нем. М. Полякова. — М. : Генезис, 2003. — 272 с.

1. Форверг М. Характеристика социально-психологического тренинга поведения / М. Форверг, Т. Альберг // Психологический журнал. — М., 1984. — № 4. — С. 57—65.
2. Харитонов Е. М. Власть в современном обществе: микросоциологический анализ : дисс. … доктора соц. наук : 09.00.11 / Е. М. Харитонов. — Ростов/Дон, 1997. — 420 с.
3. Целых М. П. Cоциальная работа за рубежом: Соединенные Штаты Америки : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / М. П. Целых. — М. : «Издательский центр Академия», 2007. — 128 с.
4. Чуйко О. В. Тренінгові технології у підготовці соціальних працівників /

О. В. Чуйко // Проблеми емпіричних досліджень у психології : зб. наук. праць КНУ ім. Тараса Шевченка — К. : Гнозис, 2009. — Вип. 2. — С.337—344.

1. Швалб Ю. М. Задачный подход к построению учебного тренинга в вузе / Ю. М. Швалб // Психологічні тренінгові технології у правоохоронній діяльності: науково-методичні та організаційно-практичні проблеми впровадження і використання, перспективи розвитку : матеріали міжнар. наук-практ. конф., Донецьк, 27-28 травня 2005 р. : у 2-х ч. — Донецьк : ДЮІ МВС при ДонНУ, 2005. — Ч. 2 — С. 15—25.
2. Швалб Ю. М. Позиційний тренінг у підготовці спеціалістів соціономічних професій / Ю. М. Швалб // Теорія та досвід застосування тренінгових технологій у практичній психології : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф., м. Київ, 22 листопада 2003 року / за наук. ред. Л. І. Мороз. — К. : КІВС, 2003. — С. 6—9.
3. Швалб Ю. М. Проблема ситуативной диагностики в тренинговом процессе / Ю. М. Швалб // Теорія та досвід застосування тренінгових технологій у практичній психології : матеріали ІІ Всеукр. наук.-практ. конф., м. Київ, 20 жовтня 2005 р./ За ред. Л. І. Мороз. — К. : КЮІ МВС, 2005. — С. 50—55.