

## **Компетенції соціального працівника у наданні психологічної допомоги різним групам клієнтів**

На початку ХХ століття, розмірковуючи над питанням виокремлення предмету соціальної роботи Е.Дівайн зауважував: «Психолог вивчає свідомість, фізіолог – тіло, соціолог – соціальні відносини, а нам потрібно знати, з одного боку, переживання і нещастя людини, а з іншого, можливі сили, які тільки є доступними суспільству, для їх зцілення – релігійні, освітні, індустріальні, соціальні, особистісні. Можливо, ми й не маємо усіх їх, або деяких з них, але ми повинні знати і вміти мобілізувати у необхідних випадках»[7].

Вивчення проблеми професійної компетентності фахівця демонструє її неоднозначне трактування багатьма дослідниками [1– 6]. Ми схиляємось до визначення професійної компетентності спеціаліста соціальної сфери як інтегративного утворення, яке поєднує у собі рівень власне компетенцій (універсальні вміння та навички у професійній діяльності) та особистісний рівень (система цінностей, переконань та установок), що забезпечують здатність діяти успішно і результативно в нестандартних ситуаціях надання допомоги [6].

Проблемі підвищення та формування професійної компетентності фахівців, визначенню компетенцій спеціалістів різних галузей, у тому числі і соціальної роботи присвячені праці таких вітчизняних та зарубіжних вчених як Т.Аветісяна, С.Архипова, І.Зимньої, А.Капської, О.Карпенко, Т.Карпової, Т.Ковальнової, М.Лукашевич, А.Макарової, Л.Мітіної, І.Миговича, Ж.Перре, Т.Семигіної, В.Сластьоніна, Г.Халаш, Є.Холостової та ін.

Необхідність достатньо високої психологічної компетенції соціального працівника обумовлюється тим, що він, постійно спілкуючись з людьми, обтяженими психологічними проблемами, повинен володіти принципами психологічно правильного спілкування з ними; вміти надати первинну соціальну підтримку людям, що її потребують; розрізняти ті випадки, коли

під «маскою» соціальної проблеми ховається проблема психологічна чи навіть психіатрична і направляти клієнта до відповідного спеціаліста; повинен постійно співпрацювати з професійними психологами, психотерапевтами та знаходити з ними порозуміння.

Ми ставимо за мету в'яснити сутність професійної компетентності соціального працівника у наданні психологічної допомоги різним групам клієнтів.

Соціальні працівники мають справу з людьми, що знаходяться в складних життєвих ситуаціях, у групах ризику, тому повинні бути достатньо грамотними в питаннях психічного здоров'я, соціально-психологічної природи людини, її особливостей в окремих груп, зокрема, в проблемах типології особистості, темпераменту, характеру, спілкування і т.д.

Галузі надання психологічної допомоги: психічний і духовний розвиток дитини; екзистенційні та особистісні проблеми підлітків; шлюб та сім'я ; проблеми похилого віку; допомога помираючій людині і психотерапія горя; проблеми людей у місцях позбавлення волі, лікарнях, казармах, студмістечках; допомога у кризових ситуаціях; шкільне консультування; професійне консультування; психологічна допомога, що належить до кроскультурної проблематики; управлінське консультування [5].

Варіанти психологічної допомоги людині різноманітні. Але вони тільки тоді ефективні, коли застосовуються у поєднанні теорії, методології та технології використання психологічних знань. Фахівцю у сфері соціальної роботи важливо вміти вибрати і використовувати в практичній діяльності методи, відповідні індивідуальності конкретної людини і враховують його соціальні потреби та інтереси.

Відтак зміст психологічної допомоги полягає у забезпеченні емоційної, змістової і екзистенційної підтримки людей або співтовариства у важких ситуаціях, що виникають в ході їх особистісного чи соціального буття: міжособистісні стосунки, емоційні внутрішньо особистісні конфлікти і

переживання, проблеми соціалізації, проблеми персоналізації, тобто весь спектр змістового життя людини, як суспільної істоти, що наділена психікою.

У вітчизняній методології та практиці соціальної роботи ідея синтезу психологічного та соціального простежується на всіх рівнях – у формулюваннях цілей і завдань соціальної допомоги населенню, в кваліфікаційних вимогах і посадових обов'язках соціальних працівників, в державних освітніх стандартах підготовки фахівців з соціальної роботи. Відповідно, інтегративний підхід фактично закладений і в нормативних документах про діяльність соціальних служб і посадові обов'язки соціальних працівників. Так, в них фігурують такі види діяльності, як надання громадянам кваліфікованої соціально-психологічної допомоги, зокрема здійснення консультування; допомогу клієнтам у конфліктних і психотравмуючих ситуаціях; розширення у клієнтів діапазону соціально і особистісно прийнятних засобів для самостійного вирішення проблем що виникають, подолання наявних труднощів; допомогу клієнтам в актуалізації їх творчих, інтелектуальних, особистісних, духовних і фізичних ресурсів для виходу з кризового стану, стимулювання самоповаги клієнтів і їх впевненості в собі.

На основі аналізу літератури ми визначили стандартні вміння і навички спеціаліста соціальної роботи, володіння якими забезпечує ефективне розв'язання проблем клієнта, що в цілому визначає кінцевий результат втручання та вміння здійснювати інтервенції соціальним працівником: планування і підготовка до інтерв'ю; створення рапорту; встановлення стосунків; встановлення доброзичливих стосунків; співчуття; надавання відкритих і закритих запитань; парафраз; роз'яснення; узагальнення; вміння налагоджувати зворотній зв'язок; утримування контексту розмови; навіювання; «намацування» сліпих зон; застосування пауз; саморозкриття; використання гумору; закінчення інтерв'ю; закриття випадку і закінчення стосунків; надання порад та інформації; роз'яснення; заохочення та схвалення; почуття підтримки; переконування і спрямовування; забезпечення

практичної і матеріальної допомоги; підтримка і турбота; моделювання і проведення тренінгу соціальних навичок; здійснення рефреймінгу; здійснення інтерпретацій; стримування відчуття тривоги; заохочування відчуття сили; вміння домовлятися; вести переговори; вміння встановлювати контакти; роботи у партнерстві; забезпечення посередницьких навичок; відстоювання певних позицій; володіння асертивними навичками; вміння робити виклик і конфронтацію; справлятися з ворожістю, агресією і силою; забезпечувати захист і контроль; вести записи; забезпечувати творчий підхід до здійснення опіки; здійснення супервізії [1– 6].

Процес соціального втручання здійснюється через серію цілеспрямованих дій, таких як: зняття неспокою, допомога у формуванні позитивної мотивації, підтримка; зняття емоційної блокади; раціоналізація проблеми, коли соціальний працівник спільно з клієнтом формулює нове розуміння проблеми, змінює ставлення до неї, визначає, що стало причиною, яка визначила вибір і подальші дії клієнта; соціальний працівник знаходить спільно з клієнтом доступні і сприятливі можливості і ресурси, які допомагають у вирішенні його проблем і які відповідають його середовищу і його ефективним ролям.

### **Література**

1. Васюта (Тополь), О. І. Професійне становлення фахівця із соціальної роботи / О. І. Васюта (Тополь) // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету імені Т. Г. Шевченка. – Чернігів, 2010. – Серія «Педагогічні науки». – С. 122–125.
2. Карпенко, О. Г. Вступ до спеціальності «Соціальна робота». Навчально-методичний посібник / О. Г. Карпенко. – К.: Видавничий Дім «Слово», 2011. – 248 с.
3. Карпенко, О. Зміст та структура професійної компетентності соціального працівника / О. Карпенко // Соціальна педагогіка : теорія та практика. – 2006. – №4.– С.54–59.
4. Лукашевич, М. П. Соціальна робота (теорія і практика): Підручник / М. П. Лукашевич, Т. В. Семігіна. – К.: Каравела, 2009. – 368 с.
5. Марценюк, М. О. Проблеми надання психологічної допомоги в рамках психологічного консультування / М. О. Марценюк // Проблеми сучасної психології, 2011.– Випуск 12. – С.653–666.
6. Чуйко, О.В. Психологічний зміст професійної компетентності соціального працівника / О. В. Чуйко // Актуальні проблеми психології. – Т.7, вип.20, ч.2. – С.244-247.
7. Devine E. Social work. – New York. – 1922.