

Література

1. В контексте конфликтологии. – М., 2004. №1; 1999-№2.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта. – К.: Либідь, 2000. – 258с.
3. Кравченко О.П. Погляд конфліктолога на онтосинтез конфлікту. // Соціологічні дослідження, 2004. №9. С. 103-112.
4. Томашевський А.К. Соціальний конфлікт на підприємстві. – К.: Либідь, 2003. – 254с.
5. Уткин Э.А. Конфликтология. Теория и практика. – М., 2000. – 153с.
6. Хасан Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность.// <http://www.konfliktmanagement.ru>.
7. Цой Л.Н. Методический взгляд на конфликт: от диагностики к профилактике. // <http://www.konfliktmanagement.ru>.
8. Чумиков А.Н. Керування конфліктами. – К.: МАУП, 2003. – 97с.
9. Шаленко В.Н. Конфлікти в трудових колективах. – К.: Скіф, 2002. - 255с.

Статья посвящена проблеме возникновения конфликтов. Рассматриваются причины их возникновения, последствия и значение.

Ключевые слова: *конфликтный процесс, локализация конфликтов.*

Article is devoted to a problem of disputes. We investigate a question of causes and effects of the disputers.

Key words: *disputed process, locatization of the disputes.*

О. Вознюк

СТАН СФОРМОВАНОСТІ ФАХОВОЇ ГОТОВНОСТІ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Стаття присвячена проблемі дослідження стану сформованості фахової готовності студентів, що навчаються на спеціальності «соціальна робота», в процесі підготовки до професійної діяльності. Окрім того в статті розглядаються основні проблемні ситуації, що виникають в професійному спілкуванні соціального працівника.

Ключові слова: *соціальна робота, соціальний працівник, фахова готовність, професійна діяльність, професійне спілкування.*

Метою нашого дослідження є з'ясування стану сформованості фахової готовності у майбутніх соціальних працівників в процесі підготовки їх до професійної діяльності.

Завданням експерименту було: провести експериментальне дослідження на виявлення у студентів-соціальних працівників динаміки розвитку сформованості фахової готовності майбутніх соціальних працівників до професійної діяльності.

На основі теоретичного аналізу та виділених експертами базових показників, що впливають на формування фахової готовності у майбутніх соціальних працівників, здійснено опитування студентів спеціальності «соціальна робота»

стосовно значимості виділених показників. За зазначеними критеріями та за допомогою анкетування було виявлено типові проблемні ситуації, що виникають в соціальних працівників у процесі професійного спілкування з клієнтами.

За допомогою діагностування креативних складових особистості визначено важливі особливості, які дозволяють значно покращити рівень сформованості фахової готовності майбутнього соціального працівника.

Немає необхідності доводити, що майбутні спеціалісти професії «соціальний працівник» потребують активної психологічної підготовки. Якість професійної підготовки пов'язана з психологічними умовами, що впливають на процес ефективної підготовки до фахової діяльності.

З метою перевірки у студентів спеціальності «соціальна робота» значимості базових показників, що впливають на формування фахової готовності, ми провели дослідження ієрархії даних показників.

При дослідженні базових показників, що впливають на фахову готовність студентів-соціальних працівників, були опитані студенти I-V курсів спеціальності «соціальна робота» Житомирського економіко-гуманітарного інституту вищого навчального закладу «Університет «Україна». Усього було опитано 218 осіб (студентів 1-го курсу – 53 особи, 2-го курсу – 51 особа, 3-го курсу – 44 особи, 4-го курсу – 43 особи та 5-го курсу – 27 осіб).

На розгляд опитуваних було представлено 10 базових показників, що на думку експертів (викладачів кафедри соціальної роботи та соціальних працівників центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді) впливають на формування комунікативних, соціально-перцептивних, інтерактивних компонентів фахової готовності та спрямованості особистості: *наявність самого процесу спілкування, потреба в спілкуванні* (конкретна особистість включається в різноманітні системи спільної діяльності з різними людьми, і це визначає багатоманітність способів її участі в комунікації); *усвідомлення професійно важливих комунікативних характеристик соціального працівника* (проникливість, щирість, довірливість, терпимість, безоціночне сприйняття іншої людини); *здатність передбачити наміри співрозмовника та вміло відреагувати на них* (спостереження за співрозмовником, здатність помічати найменші зміни у настрої та поведінці співрозмовника); *здатність до співпереживання, можливість емоційно сприймати і розуміти іншу людину* (емпатія, вміння проникати у внутрішній світ співрозмовника); *розвиток властивостей уваги* (вміння розподіляти увагу, психологічна спостережливості допомагає цілеспрямовано та систематично вивчати особливості співрозмовника); *здатність людини до адекватної самооцінки, самоаналізу під час спілкування* (сприяє цілісності та динамічності внутрішнього життя людини, яскраво позитивно впливає на сферу міжособистісних контактів); *мотивація професійної діяльності* (внутрішня готовність особистості до продуктивних змін, рефлексія); *особливості становлення особистості майбутнього соціального працівника під час навчання у вищому навчальному закладі в умовах студентської групи* (внаслідок взаємодії і спілкування студенти взаємно впливають один на одного); *високий розвиток властивостей мислення* (найважливіший пізнавальний процес, що виокремлюється як чинник формування комунікативної готовності у майбутніх соціальних працівників); *особливості характеру, темперамент.*

Студентам пропонувалось проранжувати 10 базових показників в порядку їх пріоритетності в реального й ідеального фахівця із соціальної роботи. Тобто, з'ясувати, як запропоновані показники виражені у самих учасників дослідження на даному етапі розвитку соціальної структури і як вони повинні бути виражені в ідеального фахівця із соціальної роботи. Ранг №1 присвоювався найбільш вагомому показнику, а №10 – найменш вагомому. Значимість виділених показників, що впливають на формування фахової готовності у майбутніх соціальних працівників, відображено в таблиці 1.

Таблиця 1

Базові показники ідеального та реального фахівця з соціальної роботи

БАЗОВІ ПОКАЗНИКИ	I курс (n=53)		II курс (n=51)		III курс (n=44)		IV курс (n=43)		V курс (n=27)	
	<i>Ідеальний фахівець</i>	<i>Реальний фахівець</i>	<i>Ідеальний фахівець</i>	<i>Реальний фахівець</i>	<i>Ідеальний фахівець</i>	<i>Реальний фахівець</i>	<i>Ідеальний фахівець</i>	<i>Реальний фахівець</i>	<i>Ідеальний фахівець</i>	<i>Реальний фахівець</i>
Наявність самого процесу спілкування, потреба в спілкуванні	8	6	7	1	2	4	1	2	1	2
Усвідомлення професійно важливих комунікативних характеристик соціального працівника	7	8	5	7	5	7	3	6	3	5
Здатність передбачити наміри співрозмовника та вміло відреагувати на них	6	7	6	8	4	6	4	5	4	6
Здатність до співпереживання, можливість емоційно сприймати і розуміти іншу людину	5	3	1	3	1	1	2	3	2	1
Розвиток властивостей уваги	10	10	9	6	6	9	7	4	8	3
Здатність людини до адекватної самооцінки, самоаналізу під час спілкування	4	9	8	9	7	8	5	10	5	7
Мотивація професійної діяльності	1	2	2	4	3	5	6	1	6	8
Особливості становлення особистості майбутнього соціального працівника під час навчання у вищому навчальному закладі	9	1	3	2	9	2	9	7	7	4
Рівень розвитку інтуїції	2	5	10	10	10	10	10	8	10	10
Особливості характеру, темпераменту	3	4	4	5	8	3	8	9	9	9

Розставимо дані базові показники за ступенем значимості (важливості) (див. табл. 2). Для визначення середнього балу скористаємося математичною формулою середнього арифметичного значення.

Таблиця 2

**Ступінь значимості базових показників
для студентів – майбутніх фахівців із соціальної роботи**

БАЗОВІ ПОКАЗНИКИ	<i>Ідеальний фахівець</i>		<i>Реальний фахівець</i>	
	Середній бал	Ранг	Середній бал	Ранг
Наявність самого процесу спілкування, потреба в спілкуванні	4	III	3	II
Усвідомлення професійно важливих комунікативних характеристик соціального працівника	4,6	IV	6,6	VIII
Здатність передбачити наміри співрозмовника та вміло відреагувати на них	4,8	V	6,4	VI-VII
Здатність до співпереживання, можливість емоційно сприймати і розуміти іншу людину	2,2	I	2,2	I
Розвиток властивостей уваги	8	IX	6,4	VI-VII
Здатність людини до адекватної самооцінки, самоаналізу під час спілкування	5,8	VI	8,6	IX-X
Мотивація професійної діяльності	3,6	II	4	IV
Особливості становлення особистості майбутнього соціального працівника під час навчання у вищому навчальному закладі	7,4	VIII	3,2	III
Рівень розвитку інтуїції	8,4	X	8,6	IX-X
Особливості характеру, темпераменту	6,4	VII	6	V

Опитування показало: думки 2-го, 3-го, 4-го та 5-го курсів опитуваних стосовно «ідеального» соціального працівника збіглися по рівню розвитку інтуїції. Цей показник респонденти поставили на 10 місце. Із приводу інших показників думки розійшлися.

Як бачимо, такі суто професійні показники як «усвідомлення професійно важливих комунікативних характеристик соціального працівника» та «здатність передбачити наміри співрозмовника» займають далеко не перші місця як в реального, так і в ідеального фахівця. Це свідчить про велику актуальність формування та розвитку фахової готовності в сучасного студента-

соціального працівника. Зокрема, таких компонентів фахової готовності, як комунікативний, соціально-перцептивний, інтерактивний.

Дане ранжування дозволяє розподілити базові показники ідеального фахівця в такий спосіб (середнє значення):

- *найбільш важливі*: здатність до співпереживання, можливість емоційно сприймати і розуміти іншу людину (I); мотивація професійної діяльності (II); наявність самого процесу спілкування (III);

- *найменш важливі*: здатність людини до адекватної самооцінки, самоаналізу під час спілкування (IX), рівень розвитку інтуїції (X).

Що ж стосується розподілу даних показників у реального фахівця, то ми отримали такі результати:

- *найбільш притаманні*: здатність до співпереживання, можливість емоційно сприймати і розуміти іншу людину (I); наявність самого процесу спілкування, потреба в спілкуванні (II); особливості становлення особистості майбутнього соціального працівника під час навчання у вищому навчальному закладі (III).

- *найменш притаманні*: рівень розвитку інтуїції (IX-X); здатність людини до адекватної самооцінки, самоаналізу під час спілкування (IX-X).

Таким чином, особливості дослідження ступеня значущості базових показників для студентів – майбутніх фахівців із соціальної роботи роблять досить актуальну проблему виділення важливих психологічних умов, які б дали можливість ефективно здійснити процес професійної підготовки до майбутньої професійної діяльності. Для виявлення шляхів удосконалення професійної підготовки виділимо важливі *показники готовності*, які можна застосувати до процесу підготовки фахівців з соціальної роботи: *по-перше*, важливо визначати готовність студентів до професійної діяльності, що постійно змінюється (забезпечення подвійного випередження поточного соціального замовлення); *по-друге*, критерії оцінки готовності майбутнього фахівця повинні відображати специфіку професійної діяльності; *по-третє*, показники готовності повинні оцінювати не тільки результат професійної підготовки, але й весь процес становлення фахівця на різних етапах безперервної освіти.

Розуміння значимості виділених базових показників спеціаліста з соціальної роботи перед нами поставило задачу – запропонувати вагомі особливості професійної діяльності, які дозволять значно покращити рівень сформованості фахової готовності майбутніх соціальних працівників.

Оскільки професія соціального працівника – це, в першу чергу, – творча професія, то нам видається особливо цінним інструментом для отримання такої інформації тест «Креативність», автором якого є Н.Ф. Вишнякова.

За допомогою даного методу діагностуються наступні вісім компонентів креативності: творче мислення, допитливість, оригінальність, уява, інтуїція, емоційність (емпатія), почуття гумору, творче відношення до професії.

Нас цікавила сформованість цих складових у майбутніх соціальних працівників та їх процентне співвідношення (див. табл. 3). Тест «Креативність» включає 80 запитань, з яких по 10 були спрямовані на визначення самооцінки 8-ми складових креативності.

Таблиця 3

Сформованість креативних складових у експериментальній та контрольній групах

№	КРЕАТИВНІ СКЛАДОВІ	СТУДЕНТИ-СОЦІАЛЬНІ ПРАЦІВНИКИ (n=155)	
		%	ранг
1	Творче мислення	74,2	VI
2	Допитливість	73,7	V
3	Оригінальність	70,9	VII
4	Уява	81,6	II
5	Інтуїція	75,4	IV
6	Емоційність, емпатія	83,9	I
7	Почуття гумору	77,4	III
8	Творче ставлення до професії	64,5	VIII

В результаті були виявлені найбільш розвинені потенціали особистості: емпатія, уява та почуття гумору; останнє місце зайняло творче ставлення до професії.

Зазначене вище дозволяє дійти висновку, що для розвитку фахової готовності майбутніх соціальних працівників мають значення: психологічні детермінанти комунікативного потенціалу студентської групи; соціально-психологічний клімат групи і його вплив на характер взаємодії між членами групи; рівень згуртованості групи; стиль внутрішньої групової комунікації; вплив структури і рівня розвитку міжособистісних стосунків на прояв і вдосконалення комунікативного компоненту фахової готовності окремих студентів.

Оскільки діяльність соціального працівника пов'язана з розв'язанням проблем людей, що неблагонадійні в соціальному відношенні, в їх професійному спілкуванні присутня велика кількість різних проблемних ситуацій.

Для налагодження оптимального спілкування суттєвою є здатність соціального працівника вміти адекватно реагувати при виникненні проблемних ситуацій, аналізувати вчинки інших людей і бачити ті мотиви, які керують ними, прогнозувати їх поведінку в різних життєвих ситуаціях і, зокрема, під час взаємодії.

Для виявлення проблемних ситуацій, що викликають найбільші труднощі в професійному спілкуванні соціальних працівників і стратегії поведінки, що використовуються ними в даних ситуаціях, було проведено анкетне опитування працюючих соціальних працівників і студентів старших курсів, що пройшли практику. Їм було запропоновано описати ситуації, відомі з власного досвіду, що склалися ситуації в професійному спілкуванні, а також стратегію поведінки (власну, так і своїх колег).

За підсумками аналізу результатів анкетних опитувань були виділені основні види ситуацій професійних дій, що викликають найбільші труднощі у соціальних працівників. Більш 70% опитаних вважають, що труднощі в професійному спілкуванні соціальних працівників викликані особистими якостями і відсутністю визначених навичок і умінь. Менш 30% опитаних

пов'язували наявність проблем у професійному спілкуванні зі специфікою діяльності соціальних працівників.

Проведене дослідження опосередкованим чином стосувалося аналізу описаних респондентами складних ситуацій, що виникають у професійному спілкуванні соціального працівника. Зазначені ситуації було диференційовано нами у три основні групи.

1) *Спілкування з клієнтом при першій зустрічі.*

Основні труднощі: «тиск» стереотипів чи, навпаки, їхня відсутність; каузальна атрибуція чи «ефект ореола»; неприйняття партнера чи яскраво виражена симпатія; надлишок оцінних суджень чи їх відсутність; невідповідність поведінки змісту розмови чи навмисне еднання всіх засобів самовираження; нерозуміння бажання клієнта чи невміння адекватно виразити свої наміри; «глухий захист» чи «відкритий напад» у спілкуванні; ригідність чи пластичність; конструктивні чи деструктивні дії в процесі спілкування; висока активність у досягненні чітко усвідомлюваної мети чи пасивність і розпливчастість мети.

2) *Спілкування із соціально дезадаптованим клієнтом.*

Основні труднощі: соціальний працівник неадекватно оцінює стан клієнта; соціальний працівник не вміє ефективно здійснювати особистісно-орієнтований сугестивний вплив; соціальний працівник не може правильно прогнозувати і запобігати виникненню протиріч із клієнтом; соціальний працівник надмірно прихильний до власної думки, уявлення; соціальний працівник відчуває дефіцит зворотного зв'язку в спілкуванні з клієнтом; соціальний працівник виходить за рамки своїх соціальних функцій.

3) *Спілкування з клієнтом у конфліктній чи передконфліктній ситуації.*

Основні труднощі: соціальні працівники часто змушений продовжувати професійне спілкування в конфліктних ситуаціях з тими людьми, з якими він може знаходитися в конфліктних відносинах; професійне спілкування в ситуації конфлікту протікає в умовах емоційного дискомфорту (це може негативно позначитися на результатах професійної діяльності соціального працівника); з метою ефективного розв'язання конфлікту, найбільш важливим для соціального працівника є вибір оптимальної моделі поведінки в конфліктній ситуації, а в передконфліктній ситуації – з метою її оптимального запобігання.

На ефективність професійного спілкування та на поведінку в складних ситуаціях соціального працівника істотно впливає ступінь розвитку фахової готовності, зокрема таких її компонентів як комунікативний, соціально-перцептивний, інтерактивний та спрямованість особистості професіонала.

Для розвитку комунікативного компоненту фахової готовності майбутнього соціального працівника має велике значення володіння мімікою, жестами, голосом, що сприяє розвитку його самовладання. Володіння навичками вербального і невербального спілкування студентів вищої школи стає вкрай необхідним через дію експресії, що заражає. Яскравою, переконливою, емоційно насиченою експресією викладач «заражає» студента, включає його в загальний процес розвитку.

Також важливо мати такі індивідуально-психологічні властивості особистості як сенситивність, реактивність, пластичність, емпатичність,

товарицькість, спрямованість на сферу міжособистісних відносин, інтерес до внутрішнього світу інших, тенденції до домінування.

Виходячи з завдань нашого дослідження та враховуючи проведений аналіз літературних джерел із проблем становлення й розвитку соціальної освіти в українській вищій школі, виділимо *проблемні місця* у процесі підготовки фахівців соціальної сфери, які найбільш характерні саме для вищих навчальних закладів українського суспільства: у багатьох вищих навчальних закладах професійна підготовка фахівців здійснюється об'єднаними кафедрами в структурі гуманітарних, психологічних та інших факультетів, що обмежує можливості поглибленої підготовки фахівців, їхньої спеціалізації й звужує можливості вирішення кадрових проблем у системі соціального захисту населення; існуюча мережа навчальних закладів по підготовці фахівців в умовах динамічного екстенсивного розвитку інфраструктури соціального захисту населення не може повною мірою задовольнити кадрові потреби регіонів; відсутня цілеспрямована інноваційна підготовка (додаткова і альтернативна) викладачів, організаторів навчального процесу з орієнтацією їх для роботи в нових соціально-економічних умовах і конкретне замовлення на підготовку професіоналів тих спеціальностей, які сьогодні необхідні соціуму, спільності, державі; процес педагогічного управління підготовкою кадрів соціальної сфери здійснюється стихійно; організаційні механізми управління розвитком освіти в соціальній сфері залишаються не сформованими, не відпрацьовані моделі цих механізмів; фінансування не відповідає реальним пріоритетам розвитку освіти й підготовки кадрів.

Таким чином, *пріоритетні напрямки* розвитку системи соціальної освіти повинні бути обумовлені ступенем розв'язання протиріч між: соціально-орієнтованими вимогами до особистості, її індивідуальною своєрідністю, гуманістичним, духовним й творчим потенціалом й недостатністю освітніх закладів забезпечити сучасний рівень розвитку майбутніх фахівців; соціальною потребою в диференціальній освіті й недостатній диференціації освітніх програм; системою життєвих цінностей, що змінилася, цілей, інтересів і захоплень людини й домінуючим стандартом виховання; прагненням до самостійності, автономності й заорганізованістю традиційного виховання.

На підставі опитування майбутніх соціальних працівників виділимо наступні *основні завдання*, які є актуальними та необхідними під час здійснення процесу підготовки фахівців в галузі соціальної роботи: діагностика професійної підготовки до соціальної роботи й науково обґрунтований відбір майбутніх фахівців; - структурна єдність системи відбору, допрофесійної, базової підготовки, перепідготовки й підвищення кваліфікації фахівців; функціональна наповненість змісту освіти, що забезпечує соціальну активність, фахову готовність, широкий світогляд, почуття відповідальності й достатній діапазон практичних знань; взаємозв'язок науково-методологічної, спеціальної, психолого-педагогічної підготовки фахівців; формування стилю мислення, необхідного для професійного вдосконалювання й росту; керування якістю підготовки фахівця.

Ефективність професійної підготовки майбутніх соціальних працівників у значній мірі зумовлюється рівнем розвитку психологічних властивостей пізнавальної та емоційно-вольової сфер особистості. При цьому продуктивність пізнавальних процесів визначається тим, у якій мірі власне пізнавальна потреба співвідноситься зі специфічними і особистісними мотивами, тобто наскільки мотиви особистості стимулюють чи пригнічують людину шукати нове в тій реальності, з якою вона взаємодіє, конкретно – наскільки загальні професійні установки майбутнього соціального працівника стимулюють прагнення розвивати в собі фахову готовність чи, навпаки, спонукають сприймати професійне спілкування і професійну діяльність загалом стереотипно, а клієнта бачити тільки як об'єкт професійного впливу.

Відтак, результати експерименту дозволяють дійти **висновку**, що оволодіння основами фахової готовності студентами-соціальними працівниками повинно містити в собі наступні обов'язкові складові: вивчення теоретичних основ загального та професійного спілкування; формування комунікативного, соціально-перцептивного та інтерактивного компонентів фахової готовності; застосування в процесі навчання найбільш перспективних активних методів навчання (модерація, елементи відеотренінгу, метод конкретних ситуацій, метод групової дискусії, рольова гра).

Література

1. Александрова О.Н. Психология социальной работы. – СПб., 2002. – 350 с.
2. Введения в социальную работу. – К., 2001. – 285 с.
3. Козлов А.А., Иванова Т.Б. Практикум социального работника. – Ростов-на-Дону, 2001. – 320 с.
4. Сидоров В.Н. Деятельность социального работника: роли, функции, умения. – М., 2000. – 300 с.

Статья посвящена проблеме исследования состояния сформированности профессиональной готовности студентов, обучающихся на специальности «социальная работа», в процессе подготовки к профессиональной деятельности. Кроме того, в статье рассматриваются основные проблемные ситуации, возникающие в профессиональном общении социального работника.

Ключевые слова: социальная работа, социальный работник, профессиональная готовность, профессиональная деятельность, профессиональное общение.

The article is devoted to the investigation of the state of formation of professional readiness of students enrolled in a degree of "social work" in preparation for the profession. In addition, the article examines the main problem situations arising in professional communication social worker.

Key words: social work, social worker, professional preparedness, occupational, professional communication.