**З М І С Т**

Вступ

Розділ І. Соціальна політика України і соціальна робота

* 1. Сутність соціальної політики України на сучасному етапі і її зв’язок з соціальною роботою
	2. Становлення соціальної роботи як науки і професійної діяльності

## Розділ ІІ. Психолого-педагогічне забезпечення професійної соціальної роботи в органах внутрішніх справ

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

2.2. Діагностико-корекційна робота

2.3. Психологічне консультування

2.4. Виховна робота1

2.5. Попередження конфліктів в підрозділах органів внутрішніх справ

2.6. Роль спілкування у професійній діяльності працівників соціальних служб

Розділ ІІІ. Специфіка роботи служби психологічного забезпечення по добору та розстановці кадрів

3.1. Професійна орієнтація молоді

3.2. Особливості добору та розстановки кадрів в ОВС

3.3. Попередження плинності кадрів в органах внутрішніх справ

Розділ ІV. Кадрове забезпечення соціальних служб

4.1. Професійні вимоги до спеціалістів служби психологічного забезпечення в органах внутрішніх справ

4.2. Професійна підготовка спеціалістів соціальної роботи

Висновки

Література

**ВСТУП**

Соціальна робота набуває все більшого розповсюдження в Україні в найрізноманітніших сферах: освіті, охороні здоров’я, правоохоронних органах.

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

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

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

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

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

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

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

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

Проведений нами аналіз основних функцій служби психологічного забезпечення свідчить про те, що їх успішна реалізація вимагає, перш за все, фундаментального психолого-педагогічного підгрунтя, тому саме ці аспекти проблеми професійної діяльності фахівців соціальної роботи в органах внутрішніх справ знайшли своє відображення у пропонованій монографії.

**РОЗДІЛ І**

**СОЦІАЛЬНА ПОЛІТИКА УКРАЇНИ І СОЦІАЛЬНА РОБОТА**

**1.1 Сутність соціальної політики України на сучасному етапі і її зв’язок з соціальною роботою**

В енциклопедичному соціологічному словнику запропоновано визначення терміну “соціальне” як сукупність тих чи інших властивостей і особливостей суспільних відносин [1].

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Соціальна політика держави має активний характер.

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

О. Іванова [4] відзначає, що сучасна ситуація в Україні характеризується як відсутністю офіційно проголошеної державної ідеології, з притаманними їй цінностями, так і відсутністю чіткого уявлення про пріоритети тих чи інших цінностей у суспільній свідомості. Очевидно, не буде помилкою стверджувати, що в Україні спостерігається соціальна аномія, коли старі норми та цінності дискредитовані, а нові ще не сформувалися.

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

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

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

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

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

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

Таким чином, сьогодні в соціально-класовій структурі країни відчутно проявляються процеси соціальної диференціації та поляризації суспільства. Дуже повільним є процес зростання середнього класу, більш швидко зростає вищий і нижчий клас, що поглиблює соціальну поляризацію.

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

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

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

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

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

розширення, поглиблення суспільного поля для реалізації творчого соціального потенціалу людини;

досягнення соціальної злагоди в процесі суспільного розвитку;

утвердження в суспільстві соціальної справедливості;

формування в суспільстві нової соціальної культури;

створення умов для самовідтворення населення;

формування і розвиток соціально-ринкової економіки;

розвиток соціально-класових відносин;

регулювання розвитку соціально-етнічних, етнонаціональних відносин;

регулювання сімейно-шлюбних відносин;

регулювання процесів соціально-територіального розвитку;

створення умов для заохочення продуктивної трудової діяльності;

створення умов для забезпечення достатнього життєвого рівня кожної людини, її сім’ї;

розробка та створення гнучкої, динамічної системи оплати праці;

формування динамічної, гнучкої системи соціального захисту;

розробка і впровадження у практику цілісної концепції, нової моделі розвитку соціального страхування;

реформування системи пенсійного забезпечення;

регулювання ринку праці, здійснення політики зайнятості;

глибока структурна реформа державної житлової політики [2].

Соціальна політика держави реалізується в соціальній роботі.

Соціальна політика визначає методологічні засади, зміст, організаційні форми соціальної роботи. Отже, вони співвідносяться як ціле і частина, загальне і конкретно-особливе. Соціальну політику можна уявити як причинно зумовлену, ситуативну, динамічну діяльність держави та її інститутів по практичній організації соціальної безпеки людей, які прагнуть реалізувати свої потреби й інтереси в суспільстві. Ця діяльність спирається на силу законів і підзаконних актів, структури органів державного управління і покликана створити передумови для пристосування людини до мінливих у часі та просторі умов життєдіяльності. Реалізація соціальної політики безпосередньо зачіпає інтереси і потреби людей, позначається на їх долях, умовах життя, містить у собі не лише творчий, але й руйнівний потенціал. Непросто врахувати запити різних груп населення – соціальних, професійних, національних, статевовікових і т.д. Їх з’ясування і задоволення – складний і суперечливий процес. Чим глибше вивчені і осмислені життєві потреби різних груп населення, умови і можливості їх збагачення, тим точніше вони формуються в завданнях соціальної політики, а отже, і успішніше розв’язуються. Мова йде про знання найсуттєвіших проблем і оптимальне поєднання можливостей та способів їх вирішення. Враховуючи це, в соціальній політиці виділяють два взаємозумовлені, взаємодіючі аспекти: науково-пізнавальний і практично-організаційний. Перший виступає як результат аналізу і осмислення назрілих у суспільстві потреб, тенденцій розвитку соціальних процесів, як узагальнення і оцінка попереднього курсу соціальної політики держави. Він відображає рівень громадської думки, настрої, установки різних груп населення. Ґрунтовний аналітичний матеріал дає змогу органам державного управління виробити концепцію соціальної політики, сформулювати її головні завдання, напрями, етапи, критерії.

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

Організаційний рівень соціальної роботи, зокрема, передбачає:

глибше з’ясування конкретних соціальних проблем, всебічний аналіз і оцінку умов для їх розв’язання;

добір і розстановку необхідних для цього кадрів, створення чи заміну організаційних структур;

доведення завдань до виконавців, визначення їх функцій, повноважень, відповідальності, наявних ресурсів і коштів;

роз’яснення змісту, соціальної значимості якісного і своєчасного здійснення завдань, способів стимулювання праці виконавців;

координацію зусиль і дій структурних підрозділів, конкретних службових осіб, забезпечення цілеспрямованої і ефективної їх діяльності;

підведення підсумків поетапного і остаточного виконання завдань, оцінку діяльності виконавців, формулювання уроків і висновків для наступної діяльності.

Таке використання у соціальній політиці двох її аспектів досить умовне, бо не можна абсолютизувати якийсь її бік, тим більш протиставляти один одному. Перебільшення науково-пізнавального компоненту може призвести до вихолощування головного змісту соціальної політики, до декларативності, відриву від життєвих потреб людей. Надмірне ж акцентування лише на практично-організаційному аспекті справи повернулося б вузьким практицизмом, адмініструванням, підривом системності в соціальній роботі. Обидва компоненти соціальної політики мають розглядатися в нерозривній єдності, у взаємозв’язку, як внутрішньо спаяні частини цілісного явища.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Дійсно, багато соціальних працівників зайняті діяльністю в різних державних установах, мета яких не завжди співпадає з цінностями професії соціального працівника. Саме соціальні працівники висловлюють найбільш гострі критичні зауваження стосовно державної соціальної політики.

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

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

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

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

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

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

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

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

Етатистська модель передбачає державну систему соціального захисту і соціального забезпечення.

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

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

Важливим кроком у формуванні власної стратегії соціального розвитку стала ухвалена у грудні 1993 р. Верховною Радою України Концепція соціального Забезпечення населення України. Згодом Верховна Рада України приймає ухвалу про розробку Концепції соціальної політики України (Постанова від 29 липня 1994 р.).

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

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

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

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

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

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

Соціальний працівник, як спеціаліст, повинен в першу чергу допомогти клієнту визначити пріоритети проблем, які вирішуються, допомогти йому розібратися в розумній обґрунтованості виникаючих потреб і надати допомогу в задоволенні потреб саме такого характеру, а також прийняти міри для залучення клієнта у діяльність для надання самодопомоги. Система соціального захисту від імені держави визначає пріоритети та гарантує клієнту забезпечення основних життєво важливих потреб.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Піаже зосередив свою увагу на проблемах соціалізації дитини.

Група як специфічний феномен теж активно досліджувалась вченими.

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

А. Зандер розробляв проблеми, зв’язані з груповою динамікою. Пізніше групова динаміка стає однією з методик терапевтичної допомоги.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Немає однозначності серед вчених у виділенні об’єкта соціальної роботи.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

До основних цілей соціальної роботи вищезгадані вчені відносять:

а) зростання рівня самостійності клієнтів, їх здатності контролювати своє життя і більш ефективно вирішувати проблеми, які виникають;

б) створення умов, в яких клієнти можуть в максимальній мірі проявити свої можливості і отримати все, що їм належить, згідно законодавства;

в) адаптація або реадаптація людей в суспільстві;

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

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

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

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

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

1. Уповноваження. Йдеться про необхідність працювати з людьми - клієнтами соціальних служб, так, щоб вони змогли відновити і використовувати свої особисті громадські й людські здатності. Людям потрібно дати змогу використовувати свої можливості. Уповноваження вимагає розподілу влади та її відриву від традиційних впливових груп.
2. Насамперед – людина. У кожної людини є право одержувати підтримку від суспільства в скрутних обставинах не тільки тому, що це може принести вигоду, а в ім'я розвитку людських можливостей і для збагачення нематеріального боку нашого життя, загального для всіх нас.
3. Повага до особистості. Повага до особистості має багато форм. В різних соціальних культурних групах існує багато різноманітних засобів демонстрації поваги. Треба враховувати, що вважається поважним поводженням у групах, що вирізняються від нашої власної групи.

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

1. Право на самовизначення. Під цим розуміють право кожного розв’язувати свої проблеми, виходячи зі своєї спроможності приймати розумні рішення. Це право включає право помилятися.
2. Право на залежність. Люди за своєю природою взаємозалежні; кожний із нас має право на взаємну залежність і підтримку в разі потреби. Взаємозалежність – позитивний і цілком нормальний стан. Зростання незалежності не заперечує цієї цінності, оскільки воно припускає, що жоден індивід не може бути цілком самодостатнім, і самодостатність – не ідеал.

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

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

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

Очевидно, до первинних цінностей соціальної роботи можна віднести такі:

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

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

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

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

1. Географічний – вся діяльність здійснюється в рамках певних меж: країни, регіону, установи і т.п.
2. Політичний – оскільки кожна країна має свою політичну систему, яка визначає умови здійснення практичної діяльності, незалежно від того, є вона ліберальною, демократичною і т.п.
3. Соціально-економічний – оскільки основні запити людини зводяться, насамперед, до отримання належних умов життя, доступу до трудової діяльності, послуг системи охорони здоров’я, соціального забезпечення, освіти. Суспільна згода і злагода в будь-якій країні в значній мірі залежить від справедливого розподілу наявних ресурсів.
4. Культурний – не дивлячись на різні традиції, переконання, погляди, культура окремих осіб, сімей, спільнот, груп повинні поважатися.

5. Духовний – в будь-якому суспільстві існує своя система цінностей. Важливо розуміти і приймати до уваги духовний світ, цінності, ідеали, етику тих, з ким працюють спеціалісти соціальної роботи.

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

1. надання допомоги окремій людині чи групі осіб, які опинились у важкій життєвій ситуації, шляхом підтримки, консультування, реабілітації, патронажу і використання інших видів соціальних послуг;
2. актуалізацію потенціалу самодопомоги осіб, які опинились у складних життєвих умовах;
3. цілеспрямовану превентивну діяльність у соціальній сфері;

4) активний вплив на формування і реалізацію соціально економічної політики на всіх рівнях з метою забезпечення соціально здорової сфери життєдіяльності людини.

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

Соціально-психологічні служби забезпечують:

організацію соціального захисту населення;

соціально-економічну підтримку населення;

соціально-правову підтримку населення;

медико-соціальну роботу з населенням;

соціальну реабілітацію дітей з обмеженими можливостями;

соціальну реабілітацію дорослих з обмеженими можливостями;

трудову терапію осіб з обмеженими можливостями;

психосоціальну роботу з населенням;

медико-соціальну допомогу людям похилого віку та інвалідам в умовах стаціонарних закладів соціального обслуговування;

соціальну роботу з асоціальними сім’ями і дітьми з девіантною поведінкою;

соціально-педагогічну роботу з сім’ями і дітьми;

соціальну реабілітацію осіб без визначеного місця проживання і занять;

соціальну роботу з людьми похилого віку.

На сьогоднішній день можна говорити про функціонування таких соціальних служб:

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

служба соціальної реабілітації, метою якої є надання соціальної допомоги особам, що потрапили у важку життєву ситуацію, повернулися з місць позбавлення волі, закритих навчально-виховних, медичних закладів;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Воно включає, як правило, такі пункти:

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

4. Форми роботи.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Зокрема, в Законі України "Про міліцію" (стаття 22) йдеться про пільги працівникам правоохоронних органів при розподілі житла, встановленні квартирних телефонів, вирішенні інших питань соціально-побутового забезпечення. Стаття 23 передбачає відшкодування шкоди у разі загибелі або каліцтва працівника міліції. Наприклад, у разі загибелі працівника міліції при виконанні службових обов’язків сім’ї загиблого виплачується одноразова допомога у розмірі десятирічного грошового утримання загиблого за останньою посадою, яку він займав, і призначається пенсія в зв’язку з втратою годувальника в розмірі місячного посадового окладу.

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

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

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

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

Проте найбільші надії в реалізації завдань соціальної роботи в ОВС пов’язані із створенням служби психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів і підрозділів внутрішніх справ. В 1997 році рішенням Колегії МВС України [42] була затверджена Концепція психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів і підрозділів внутрішніх справ України, в якій відзначалося, що специфіка оперативно-службової діяльності така, що містить в собі постійний і підвищений фактор ризику. Напружене виконання завдань в умовах недостатньої, невизначеної інформації, дефіциту часу, високої відповідальності за результати праці ставить перед органами та підрозділами внутрішніх справ задачі, які можуть бути вирішені тільки при належній організації психологічного забезпечення.

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

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

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

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

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

В червні 1997 року вступило в дію Положення “Про службу психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів та підрозділів внутрішніх справ України” [43] і почали створюватися регіональні служби, що дає підставу говорити про започаткування професійної соціальної роботи в ОВС. Під керівництвом автора і з його безпосередньою участю відбувався відбір кандидатів для роботи в службі психологічного забезпечення в органах внутрішніх справ Закарпатської області та організація діяльності служби.

Згідно з Положенням, основними завданнями служби психологічного забезпечення є:

професійний психологічний відбір на службу до органів внутрішніх справ України;

психологічне супроводження проходження служби працівниками;

психологічна підготовка працівників до оперативно – службової діяльності;

психологічне супроводження оперативно - службової діяльності.

Функції служби психологічного забезпечення:

1. Комплексне планування заходів психологічного забезпечення оперативно службової діяльності органів внутрішніх справ.
2. Вивчення потреб служби психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності, органів внутрішніх справ у науково - методичному супроводженні, формування замовлень на його розробку відповідним навчальним закладам та науковим установам.
3. Здійснення соціально-психологічного вивчення кандидатів на службу в органах внутрішніх справ чи на здобуття спеціальної освіти в навчальних закладах МВС України.
4. Здійснення професійної психодіагностики кандидатів.
5. Прийняття рішення щодо професійно-психологічної придатності кан­дидата на службу (навчання), внесення на розгляд керівництва пропозицій з раціонального розподілу працівників (випускників навчальних закладів) на посади за спеціальністю.
6. Організаційно-методичне забезпечення професійно-психологічної підготовки працівників органів внутрішніх справ.
7. Організація заходів щодо формування у працівників психологічної готовності до професійної діяльності в екстремальних ситуаціях, відповідального ставлення до дотримання правил безпеки у службовій діяльності, передбачливості.
8. Сприяння підвищенню рівня соціально-психологічної культури працівників та психологічної компетентності керівників.
9. Участь у підборі наставників та надання їм рекомендацій щодо оптимального адаптування молодих працівників до умов служби відповідно до їх індивідуальних особливостей, психологічне супроводження цього процесу, надання за необхідності індивідуальної психокорекційної допомоги, аналіз та узагальнення результатів адаптації до умов служби, розробка пропозицій та рекомендацій.
10. Підготовка експертних висновків щодо атестування працівників, визначення можливостей їх кваліфікаційного зростання, формування резерву на висунення згідно з кваліфікаційними характеристиками посади.
11. Сприяння оптимізації соціально-психологічного клімату в органах внутрішніх справ, психологічна допомога керівництву в процесі розробки та виконання управлінських рішень, спрямованих на підвищення ефективності службової діяльності і зміцнення дисципліни.
12. Визначення психологічних причин конфліктних ситуацій та емоційних зривів, що мали місце у працівників органів внутрішніх справ, запобігання цим проявам, допомога керівництву органу в здійсненні професійного виховання особового складу, надання індивідуальної консультативної допомоги працівникам у сфері їх службових взаємовідносин.
13. Проведення первинної психопрофілактики відхилень у поведінці працівників органів внутрішніх справ, своєчасне виявлення ознак девіантної поведінки, вивчення актуальної ситуації, проведення психокорекції і, за необхідності, направлення працівників до центру психіатричної допомоги для здійснення вторинної психопрофілактики.
14. Участь у службових розслідуваннях надзвичайних подій, а також порушень дисципліни та законності працівниками органів внутрішніх справ.
15. Надання психологічної допомоги працівникам органів внутрішніх справ після їх перебування в екстремальних ситуаціях, пов’язаних з виконанням оперативно-службових завдань, застосуванням вогнепальної зброї і спецзасобів, отриманням значних психогенних навантажень, зниженням працездатності тощо.
16. Вивчення психологічної сумісності працівників та їх готовності до спільної професійної діяльності у складі спеціальних загонів, груп, нарядів, екіпажів, тощо. Надання рекомендацій щодо комплектування цих загонів, груп, нарядів, екіпажів.
17. Аналіз психологічних особливостей правопорушників (злочинців) та надання рекомендацій для планування і проведення оперативно - розшукових заходів та слідчих дій.
18. Психологічна підтримка переговорів зі злочинцями шляхом надання консультативної допомоги працівникам оперативних служб або безпосереднього її проведення.
19. Психологічний аналіз причин і умов морально-психологічного і фізичного травматизму чи загибелі працівників ОВС під час виконання службових обов’язків та підготовка методичних рекомендацій щодо їх попередження.
20. Надання консультативної та практичної допомоги працівникам органів внутрішніх справ у питанні взаємодії з різними прошарками населення, представниками засобів масової інформації.
21. Виявлення за допомогою психологічних та соціологічних методів соціальних проблем об’єктивного та суб’єктивного характеру, що виникають в органах внутрішніх справ.
22. Оцінка ефективності заходів психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів внутрішніх справ.

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

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

Схематично це можна подати в такому вигляді:

мета

об'єкт

управління

зміст

Суб'єкт

засоби

 функції

Рис. 1.2.1.

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

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

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

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

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

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

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

І, нарешті, мета соціальної роботи, яка зв’язує в єдину систему всі її компоненти (об’єкт, зміст, засоби, управління, функції, суб’єкт) – це бажаний для людини стан предмета її діяльності. Іншими словами, метою соціальної роботи в ОВС є найповніше задоволення особистісно-професійних проблем особового складу ОВС, що, в свою чергу, сприяє подальшому особистісно-професійному розвитку працівників, підвищенню продуктивності їх праці.

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

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

 а б в г

а – діагностична робота;

б – консультативна;

в – виховна;

г – інші види робіт.

Рис.1.2.2.

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

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

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

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

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

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

Серед інших правових документів, які регулюють діяльність служби психологічного забезпечення органів внутрішніх справ, слід назвати Закон України "Про зайнятість населення" від 21 листопада 1997 р., Закон України "Про сприяння соціальному становленню та розвитку молоді в країні", 1992 р., Закон України "Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям", червень 2000 р., Указ Президії Верховної Ради України “Про посилення правового захисту працівників правоохоронних органів”[45], Закон України про “Оперативно-розшукову діяльність”[46], Закон України “Про міліцію”[47], Наказ МВС України № 61 від 29.01.1999 р. “Про комплексну програму вдосконалення роботи з кадрами та підвищення авторитету міліції”[48], Лист МВС України № 6/2 – 820 від 9.04.1997 р. “Типові функціональні обов’язки психолога органу (підрозділу) внутрішніх справ [49], розпорядження МВС України № 13 від 11.02.1994 р. “Про організацію роботи по психологічному відбору кандидатів до навчальних закладів МВС України”[50], лист МВС України № 956 / кв. від 21.02.1997 р. “Про профілактику самогубств”[51], додаток до наказу МВС України № 552 від 6.12.1997 р. “Інструкція про порядок проведення службових розслідувань в органах внутрішніх справ України”[52] та ін.

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

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

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

 Право Економіка Політика

 **Соціальна робота**

Культура Етика

 Екологія Охорона Естетика

Рис. 1.2.3.

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

РОЗДІЛ 2

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

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

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

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

Що стосується соціальної роботи в органах внутрішніх справ, то аналіз основних завдань і функціональних обов’язків працівників служби психологічного забезпечення, які наведені в Положенні "Про службу психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів та підрозділів внутрішніх справ України", показує, що успішна реалізація більшості з них передбачає перш за все ґрунтовні знання з психології і педагогіки. Про це ж свідчать результати узагальнення досвіду роботи служб психологічного забезпечення в органах внутрішніх справ. Без відповідного рівня психолого-педагогічної підготовки фахівців цих служб неможливим є: здійснення соціально-психологічного вивчення кандидатів на службу в органах внутрішніх справ чи на здобуття спеціальної освіти в навчальних закладах МВС України; здійснення професійної психодіагностики кандидатів; прийняття рішення щодо професійно-психологічної придатності кан­дидата на службу (навчання), внесення на розгляд керівництва пропозицій з раціонального розподілу працівників (випускників навчальних закладів) на посади за спеціальністю; організація заходів щодо формування у працівників психологічної готовності до професійної діяльності в екстремальних ситуаціях, відповідального ставлення до дотримання правил безпеки у службовій діяльності, передбачливості; сприяння оптимізації соціально-психологічного клімату в органах внутрішніх справ, психологічна допомога керівництву в процесі розробки та виконання управлінських рішень, спрямованих на підвищення ефективності службової діяльності і зміцнення дисципліни; проведення первинної психопрофілактики відхилень у поведінці працівників органів внутрішніх справ, своєчасне виявлення ознак девіантної поведінки, вивчення актуальної ситуації, проведення психокорекції і, за не­обхідності, направлення працівників до центру психіатричної допомоги для здійснення вторинної психопрофілактики; вивчення психологічної сумісності працівників та їх готовності до спільної професійної діяльності у складі спеціальних загонів, груп, нарядів, екіпажів, тощо, надання рекомендацій щодо комплектування цих загонів, груп, нарядів, екіпажів.

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

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

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

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

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

Теоретична функція психології в соціальній роботі полягає в установленні стійких зв’язків між цілями, завданнями, змістом, шляхами і засобами вирішення завдань соціальної роботи, з одного боку, та індивідуально-колективними психологічними явищами, закономірностями, з другого боку.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

В інтересах розвитку практики вивчення індивідуально-психологічних особливостей клієнтів, прогнозування їх поведінки і діяльності використовується загальна психологія. Вона займає особливе місце серед інших галузей психології і не є такою галуззю психологічної науки, яка могла б бути поставлена в один ряд з віковою, педагогічною, порівняльною і т.д. Загальна психологія — це фундаментальна основа розвитку всіх галузей і розділів психологічної науки. Вона досліджує найважливіші закономірності психічної діяльності дорослої нормальної людини. Її змістом є також основні принципи, методи вивчення психічних явищ, система понять, узагальнена на основі досліджень, проведених у різних галузях психології.

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

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

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

Отже, диференціація соціальної роботи базується на стратифікаційно-психологічних ознаках, оскільки вона враховує особливості дітей і дорослих, працівників розумової і фізичної праці, високоосвічених і малокультурних людей, представників різних етнічних груп.

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

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

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

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

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

Соціальна психологія дозволяє вивчити психічні явища, які виникають у процесі взаємодії людей у різних організованих і неорганізованих (формальних і неформальних) соціальних групах. У структуру соціальної психології входять наступні 3 групи проблем:

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

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

3. Соціально-психологічні прояви особистості людини (соціальна психологія особистості). Тут розглядають, наскільки особистість відповідає соціальним очікуванням у великих і малих групах, як вона сприймає вплив малих груп, яка залежність самооцінки особистості від оцінки її групою, в яку входить особистість, і т.д. До проблем соціальної психології особистості відносяться проблеми, пов'язані з вивченням спрямованості клієнта, його самооцінки, самопочуття і самоповаги, стійкості його щодо сугестивності, питання, пов'язані з вивченням його соціальних установок, їх динаміки, перспектив розвитку.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Методи психотерапії зорієнтовані на психологічні перетворення в структурі цілісної особистості.

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

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

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

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

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

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

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

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

А.Маслоу вважав, що за допомогою найчастіше звертаються люди з нереалізованою потребою в самоактуалізації.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ефективним спілкування може бути тільки тоді, коли пряма і зворотна процедури забезпечують точну передачу аналога.

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

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

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

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

Соціально-психологічні теорії мають величезне значення в практиці соціальної роботи, тому що в багатьох проблемних випадках у клієнтів соціальних служб є порушення у спілкуванні.

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

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

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

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

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

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

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

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

Предмет соціальної педагогіки – виховання людини в соціумі, формування самостійно діючої, морально гармонійної особистості, яка відповідає за вибір свого життєвого шляху, творчу реалізацію своїх здібностей, цілеспрямованості і відносин в сферах взаємодії. Вона призначена надавати виховну і освітню допомогу соціальному становленню людини.

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

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

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

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

Необхідним педагогічним елементом соціальної роботи є формування соціальних дій, умінь і навичок, при цьому людина оволодіває прийомом самодопомоги. Особистісно-діяльнісний підхід у соціально-педагогічній роботі передбачає формування соціальних почуттів, які сприяють навчанню, праці, спілкуванню.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

В будь-якій діяльності людина співвідносить процес і результати з ідеалом, сформованим в тісному взаємозв’язку з соціальними відносинами. Цій меті служать методи схвалення і осуду результатів навчання, праці, спілкування. Педагогічний ефект цих методів тим вищий, чим глибше людина усвідомлює оцінку. При цьому суттєвий вплив має авторитет керівника, групи. Об'єктивна оцінка, адекватно сприйнята людиною допомагає їй намітити нові цілі її самовдосконалення.

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

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

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

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

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

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

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

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

Слід відзначити, що сьогодні у відповідності з потребами практики соціальної роботи, активно розвивається в натрах психологічної науки поряд з іншими її галузями і психологія соціальної роботи [56]. Її науковий потенціал використовується в процесі безпосереднього соціального захисту і підтримки різних категорій населення.

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

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

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

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

**2.2 Діагностико-корекційна робота**

Психодіагностика посідає чільне місце в діяльності соціальних працівників служби психологічного забезпечення ОВС. Фактично, більшість функцій служби психологічного забезпечення безпосередньо або опосередковано зв’язані з психодіагностичною роботою: здійснення соціально-психологічного вивчення кандидатів на службу в органах внутрішніх справ; участь у підборі наставників; атестація працівників; сприяння підвищенню рівня соціально-психологічної культури працівників; сприяння оптимізації соціально-психологічного клімату в органах внутрішніх справ; проведення первинної психопрофілактики відхилень у поведінці працівників органів внутрішніх справ, своєчасне виявлення ознак девіантної поведінки; вивчення психологічної сумісності працівників і т.п.

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

Зупинимося на аналізі деяких особливостей психодіагностики в органах внутрішніх справ.

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

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

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

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

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

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

Звичайно, психолог в певній мірі повинен бути дослідником. Але при цьому він не повинен забувати, що дослідження проводиться ним не ради самого дослідження, отримання цікавих результатів щодо психологічного розвитку індивіда, а ради того, щоб дати певні практичні рекомендації, вибрати ефективні засоби впливу, створити оптимальні умови для формування особистості.

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

Психодіагностика включає строго формалізовані методики і малоформалізовані методики.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Вербальні і невербальні тести розрізняються за характером матеріалу. У вербальних тестах основним змістом роботи досліджуваних є операції з поняттями, мислительні дії, які здійснюються у словесно-логічній формі.

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

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

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

Опитувальники можуть бути закритого і відкритого типу.

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

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

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

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

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

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

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

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

Індивідуальні відмінності, зумовлені властивостями нервової системи, не визначають змісту психічного. Вони позбавлені оціночного підходу до індивіда, адже не можна категорично стверджувати, які властивості нервової системи кращі, а які гірші. В одних життєвих обставинах краще проявляють себе люди з одними властивостями нервової системи, а в інших – з іншими (наприклад, десь потрібна блискавична реакція, а десь якраз не слід поспішати). Ці методики індивідуальні. Вони мають чітке теоретичне обґрунтування: психофізіологічну концепцію індивідуальних відмінностей, властивостей нервової системи та їх проявів.

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

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

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

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

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

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

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

Незважаючи на те, що тести як метод психодіагностики були запропоновані більш ніж століття тому (Гальтон, Біне та ін.), ставлення до них з боку вчених-теоретиків і практичних працівників продовжує залишатися неоднозначним. Безперечно, тести дають певну інформацію про окремі сторони психічної діяльності (пам’ять, увагу, мислення, уяву, темперамент тощо), але занадто захоплюватись тестами не слід. Ставитись до результатів тестування треба досить обережно. Дані, отримані з допомогою одного тесту, доцільно перевірити, застосувавши інший тест. Наприклад, при тестуванні працівник виявив властивості переважно меланхолічного типу темпераменту, який не сприяв би успішній його діяльності у відповідному підрозділі. Проте спеціаліст служби психологічного забезпечення, спостерігаючи за поведінкою цього працівника в різних ситуаціях, зробив висновок, що результати тестування, можливо, не відповідають дійсності. В таких випадках необхідно запропонувати інший тест на визначення темпераменту, як додаткові використати тести на визначення типу нервової системи, рівня тривожності і т.п. Якщо виявиться, що в індивіда досить чітко виражені риси сильного типу нервової системи, низький рівень тривожності, то результати першого тестування, згідно з якими індивід відноситься до меланхолічного типу темпераменту, очевидно, справді невірні.

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

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

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

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

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

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

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

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

В умовах діяльності служби психологічного забезпечення важко вести суцільні записи, оскільки тут немає такої можливості. Тому здебільшого практикуються вибіркові записи. Можна запропонувати таку найпростішу таблицю для фіксації результатів спостереження:

Таблиця 2.2.1.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Прізвище досліджуваного | Ситуація, в якійпроходило спостереження | Опис фактів поведінки | Аналіз | Висновки |
|  |  |  |  |  |

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

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

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

Людина може жестикулювати як мимовільно, так і довільно.

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

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

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

Жест “рука підпирає щоку” означає роздуми про щось.

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

Нахил мимоволі голови набік може означати певну зацікавленість.

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

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

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

Досить цікаві положення стосовно інформації про партнера по спілкуванню (частково використані нами) обґрунтували американські вчені Р.Бендлер і Дж.Гріндер [66]. Вони поділили людей на 3 групи: візуалісти, аудіалісти, кінестетики, які по-різному сприймають інформацію і яких можна розпізнати при уважному спостереженні за деякими конкретними ознаками.

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

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

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

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

Аудіаліст обов’язково повинен почути якусь інформацію, логічно обробити її, осмислити.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Інформацію про досліджуваного можна отримати, спостерігаючи не тільки за його поведінкою, але й за його зовнішнім виглядом. Наприклад, фізичні вади, різні диспропорції, відповідність або невідповідність фізичного розвитку віковим нормам.

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

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

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

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

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

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

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

Вивчення психіки методом спостереження поєднано з рядом труднощів, які породжуються тим, що зв’язок між психічними властивостями індивіда і їх зовнішніми проявами не простий, а складний. Він часто буває і суперечливий. Суперечність породжується складністю тієї життєвої ситуації, яка визначає дії, вчинки індивіда, і ставленням до неї самого індивіда. Для переборення цих труднощів і правильного розкриття психічних властивостей індивіда, що виявляються в діяльності, необхідно не обмежуватись поодинокими їх проявами, а вивчати якомога повніше, всебічніше, ширше факти, що характеризують ці властивості.

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

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

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

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

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

Ці недоліки в значній мірі можуть бути нейтралізовані в експерименті.

Розрізняють експеримент лабораторний і природний. Використання лабораторного експерименту в роботі служби психологічного забезпечення ОВС є на сьогоднішній день досить проблематичним, оскільки його проведення вимагає відповідної технічної оснащеності.

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

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

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

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

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

Розробка теоретичних основ біографічного методу почалася на початку XX ст. Перше комплексне біографічне дослідження, яке охопило всі вікові етапи і сфери життя лю­дини, здійснила Шарлота Бюллер.

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

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

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

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

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

Розглянемо конкретний приклад: .

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
|  1 |
| 3 |
|  | 2 |  |  |  2 |  |  |
| 1 | 3 |
|
|  |
|  |
|  |  |
|  |

Рис. 2.2.1 Рис.2.2.2

На рис. 2.2.1 минуле представлено як малозначущий період життя, його вплив на сьогоднішнє незначний. Найбільші надії пов’язані з майбутнім. Які саме, чому - все це слід уточнити в бесіді.

На рис. 2.2.2. для індивіда найбільш значимим є його минуле, майбутнього майже нема. Це може свідчити про повну зневіру індивіда, песимізм, байдужість до життя взагалі, переконаність в тому, що для нього все в житті втрачено. До таких осіб треба бути особливо уважним. Іноді біографічні дані претендента на службу в ОВС чи підвищення по службі викликають певну підозру. Вони повинні насторожити спеціаліста служби психологічного забезпечення, але не стати вирішальними.

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

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

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

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

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

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

Таблиця 2.2.2

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Працівники | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Л. | Х | + | + | + | О |
| 2 | Ю. | \_ | Х | О | + | + |
| 3 | К. | О | + | Х | О | О |
| 4 | Р. | + | + | + | Х | + |
| 5 | О. | О | О | + | + | Х |

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

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

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

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

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

Рис. 2.2.3

.

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

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

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

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

Особи, у яких виявлені вищезгадані чи інші відхилення, не можуть бути рекомендовані для служби в органах внутрішніх справ.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**2.3 Психологічне консультування**

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

Як підкреслює А.Кочюнас [71], психологічне консультування виникло у відповідь на потреби людей, яким не властиві якісь клінічні порушення, але ті чи інші проблеми змушують їх шукати допомоги і підтримки психолога.

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

Існує багато схожих визначень, які включають кілька основних положень стосовно консультування [72], [73], [74]:

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

Засновник цього своєрідного виду терапії американський вчений Роджерс [75] виділив три її основні принципи:

а) кожній особистості притаманна безумовна цінність і вона заслуговує поваги;

б) кожна особистість може відповідати за себе;

в) кожна особистість має право обирати власні цінності і цілі, приймати самостійні рішення.

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

Отже, психологічне консультування має на меті:

сприяти змінам у поведінці індивіда, щоб він міг жити продуктивніше, відчувати вдоволеність від життя, незважаючи на всі життєві труднощі і перешкоди;

розвивати уміння подолання труднощів, пристосування до нових життєвих умов і обставин;

забезпечити ефективне прийняття життєво важливих рішень;

розвивати уміння вступати і підтримувати на належному рівні міжособистісні контакти;

полегшити реалізацію особистісного потенціалу індивіда.

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

1. Надання оперативної допомоги працівнику того чи іншого підрозділу ОВС у вирішенні проблем, які у нього виникли.

У людей часто виникають такі проблеми, які потребують термінового втручання, невідкладного рішення, такі, на вирішення яких людина не має можливості витрачати багато часу, сил і засобів. Такі проблеми зазвичай називають оперативними, й аналогічна назва закріплюється за відповідними рішеннями. Отримання термінової психологічної допомоги у вигляді усної консультації при вирішенні оперативних проблем є необхідним у багатьох випадках.

1. Надання працівнику допомоги у вирішенні тих питань, які він цілком міг би вирішити самостійно, без втручання зі сторони, без безпосередньої й постійної участі психолога у його справах, тобто там, де спеціальні професійні психологічні знання, як правило, не потрібні, а необхідна лише загальна, заснована на здоровому глузді порада. Проте, якщо працівник звертається за порадою, відмовляти йому не варто.
2. Надання тимчасової допомоги працівнику, який насправді потребує тривалого, більш менш постійного психотерапевтичного впливу, однак в силу тих чи інших причин не в стані розраховувати на нього в даний момент. В цьому випадку психологічне консультування використовується як засіб надання оперативної допомоги індивіду, що стримуватиме прогресивний розвиток небажаних процесів, перешкоджатиме подальшому ускладненню проблеми, з якою зустрівся індивід. Такою, наприклад, може виявитися зовсім несподівана поява у людини стану депресії.
3. Надання допомоги працівнику в тих випадках, коли у нього вже є правильне розуміння своєї проблеми і він, в принципі, готовий сам приступити до її вирішення, однак, в чомусь ще сумнівається, не зовсім впевнений у своїй правоті. Тоді в процесі проведення психологічного консультування працівник, спілкуючись з психологом-консультантом, отримує з його сторони необхідну професіональну й моральну підтримку, й це додає йому впевненості в собі.
4. Надання допомоги працівнику в тому випадку, коли іншої можливості, крім отримання консультації, у нього немає. В цьому випадку, проводячи психологічне консультування, спеціаліст-психолог повинен дати зрозуміти працівнику, що він насправді потребує більш фундаментальної, досить тривалої психокорекційної або психотерапевтичної допомоги.
5. Надання допомоги працівнику тоді, коли психологічне консультування застосовується не замість інших способів надання психологічної допомоги, а разом з ними, як доповнення до них, з розрахунком на те, що не тільки психолог, але й сам працівник займеться вирішенням проблем, що виникли.
6. Надання працівнику хоча б якоїсь, нехай навіть мінімальної й недостатньо ефективної допомоги, в тих випадках, коли готового рішення у психолога-консультанта немає, оскільки ситуація виходить за межі його компетенції.

У всіх цих та інших подібних випадках психологічне консультування, на думку російського вченого Р.Немова [76], вирішує наступні основні задачі:

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

Оскільки психологічного консультування потребують різні люди й за допомогою вони звертаються з різного приводу, психологічне консультування можна розділити на види в залежності від індивідуальних особливостей клієнтів і тих проблем, з приводу яких вони звертаються за психологічною консультацією.

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

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

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

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

Аналіз результатів консультативної роботи спеціалістів служб психологічного забезпечення ОВС показує, що найчастіше проводиться ділове консультування, рідше психолого-педагогічне і особистісне, і майже не проводиться сімейне консультування.

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

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

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

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

Згідно раціонально-емоційної терапії, мета консультування - ліквідувати “самознищуючий” підхід клієнта до життя і допомогти сформулювати толерантний, раціональний підхід; навчити застосовувати наукові методи при вирішенні поведінкових проблем.

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

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

Відзначимо, що психологічне консультування і психотерапія мають багато спільного, проте більшість вчених [77], [78], [79] виділяють ряд властивостей, які все-таки відрізняють психологічне консультування від психотерапії:

консультування орієнтоване на клінічно здорову особистість; це люди, які мають життєві труднощі, проблеми, або ж люди, які загалом почувають себе непогано, але ставлять перед собою завдання подальшого розвитку особистості і вдосконалення;

консультування орієнтоване на здорові сторони особистості, незалежно від деяких наявних порушень: ця орієнтація базується на впевненості, що людина може змінитися, знайти способи найоптимальнішого використання своїх задатків, навіть, якщо вони не дуже значні;

консультування, як правило, орієнтоване на сьогодення і майбутнє;

консультування не передбачає довготривалу роботу з клієнтом (всього кілька зустрічей);

консультування орієнтоване на проблеми, які виникають у взаємодії особистості і середовища;

в консультуванні відхиляється нав’язування цінностей клієнтам;

консультування спрямоване на зміну поведінки і розвитку особистості клієнта.

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

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

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

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

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

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

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

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

Цікаве бачення етапів психологічного консультування, які, згідно з результатами нашого дослідження, можуть ефективно використовуватись і в консультативній роботі служби психологічного забезпечення ОВС, пропонує С.В. Васьковська [80]. Вона вважає, що основним методом проблемного консультування виступає проблемний аналіз, що базується на припущенні, що кожна психологічна проблема людини має свій генезис, обумовлений як невизначеністю, спонтанністю, непередбачуваністю, так і детермінантами, які мають відповідні причини й закономірності. Встановлення цих причин й закономірностей, пошук шляхів подолання їх патогенного впливу є важливим фактором успішного вирішення проблеми.

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

Психологічне консультування часто є основою психологічної допомоги:

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

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

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

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

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

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

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

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

Консультування є однією з форм допомоги людям у вирішенні їх проблем і, звичайно, не може відповісти на всі питання. Це, скоріше, засіб допомогти людям у проясненні і, можливо, у досягненні ними особистих цілей. Поряд з консультуванням виділяють й інші типи стратегій допомоги [81]:

п о р а д и: висловлення клієнту власної думки, заснованої на своєму баченні ситуації, в якій він знаходиться;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Величезне значення в психологічному консультуванні має так званий консультативний контакт, який визначається як “унікальний динамічний процес, під час якого одна людина допомагає іншій використати свої внутрішні ресурси для розвитку в позитивному напрямку і актуалізувати потенціал осмисленого життя” [77], або як “почуття та установки, які учасники консультативного процесу відчувають по відношенню один до одного і способи їх вираження” [82].

Не можна не погодитися з думкою Р.Кочюнаса [71] про те, що якість консультативного контакту залежить від двох важливих факторів: терапевтичного клімату і навичок консультанта (вербальних і невербальних) в організації спілкування.

Терапевтичний клімат, в свою чергу, включає кілька емоційно значимих елементів: місце консультування, розташування консультанта і клієнта в просторі, структурування визначеного для консультування часу, створення атмосфери взаємодовір’я, емпатії і поваги до клієнта.

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

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

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

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

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

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

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

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

Це пояснюється тим, що стійкість уваги дорослої людини важко зберігати більше 50 хвилин [83]. Що стосується неповнолітніх, то тривалість консультування може бути ще коротшою.

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

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

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

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

Безперечно, результати психодіагностики повинні використовуватися у консультуванні. В той же час багато вчених [84], [85] застерігають від небезпеки надмірного використання даних психодіагностики, що може негативно позначитися на процесі консультування.

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

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

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

Важливе значення в консультативній роботі має психологічний анамнез.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Виділяють дві основні умови, які сприяють спробам вчинити самогубство: 1) зростання стресу до такого рівня, який важко перенести конкретному індивіду; 2) нездатність подолати стрес самому чи зі сторонньою допомогою [86]. Як правило, рішення про самогубство дуже рідко виникає спонтанно. В більшості випадків людина безпосередньо чи опосередковано виражає свої наміри у спілкуванні з близькими, друзями. Особливо часто це буває при втраті смислу життя, перспектив на майбутнє, кризах в міжособистісних стосунках.

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

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

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

Проблема суїциду недостатньо висвітлена у сучасній вітчизняній науковій літературі. Проте в працях багатьох зарубіжних авторів [87], [74] можна знайти поради стосовно консультативної роботи з особами, схильними до самогубства:

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

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

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

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

І. Біографічні дані:

* 1. Спроби самогубства серед родичів.
	2. Смерть чи розлучення батьків до досягнення суб’єктом 15 років.
	3. Недоліки виховання (бездоглядність, надмірна жорстокість, вседозволеність).
	4. Відсутність виразних пізнавальних чи професійних інтересів.
	5. Провідна цінність - кохання.
	6. Початок статевого життя до досягнення 16 років.
	7. Відсутність життєвих планів або навпаки, їхня надмірна жорсткість (за принципом “все або нічого”) та нереалістичність.
	8. Віктимність стосовно нещасних випадків (травм, опіків, ДТП тощо).
	9. Наявність на тілі татуювання, слідів самопорізів; має схильність до саморуйнівної поведінки (палить, вживає алкоголь, психотропні речовини) та ризикованих вчинків.
	10. Зміна місця навчання чи роботи без суттєвих причин, скаржиться на непорозуміння, конфлікти в школі, в армії, за попереднім місцем служби, у родині.

ІІ. Особливості особистості

2.1. Емоційно чутливий, вразливий.

2.2. Під час бесіди спостерігаються ознаки знервованості (тремор кінцівок, тремтить голос, заїкається, пітніє, легко червоніє, блідне); скаржиться на “клубок у горлі”, тахікардію.

2.3. Схильний до “застрягання” на надцінних думках, переживаннях, неприємних спогадах.

2.4. Імпульсивний (легко гнівається, кричить).

2.5. Високий рівень домагань, хворобливе самолюбство.

2.6. Утруднення у встановленні контактів з людьми.

2.7. Тривожність, почуття провини, невпевненість у собі, хвороблива залежність від громадської думки.

2.8. Обмеженість інтересів, світогляд перекручений, схильний до фаталізму, віри у всілякі забобони.

2.9. Зниження чи збочення статевого потягу.

2.10. Безкомпромісність у конфліктних ситуаціях (впертий там, де потрібна гнучкість).

ІІІ. Особливості актуальної ситуації

3.1. Конфлікт за місцем служби.

3.2. Конфлікт у сфері позаслужбових особистих стосунків.

3.3. Комбінована конфліктна ситуація, яка одночасно зачіпає всі значущі сфери життєдіяльності.

3.4. Ситуація невизначеності, неможливості впливати на перебіг подій, тенденція погіршення ситуації, яка оцінюється як безвихідна.

3.5. Складна ситуація триває понад 3 місяці.

3.6. Аналогічна ситуація вже була у минулому і не мала позитивного розв’язання.

3.7. Суб’єкт – втомлений, виснажений понаднормативним навантаженням, не має змоги відпочити та відновити свої сили.

3.8. Суб’єкт ослаблений хворобою.

3.9. Становище суб’єкта обтяжене поганими побутовими умовами, незадовільним харчуванням, дефіцитом грошей тощо.

3.10. У суб’єкта відмічаються розлади сну, зниження апетиту, ваги, скарги на самопочуття.

3.11. Спостерігаються зниження загальної активності, втрата звичних інтересів, зміни характеру (наприклад, став замкнутим, образливим тощо).

3.12. Помітно зростає тютюнопаління, алкоголізація.

3.13. Відсутність у суб’єкта близьких довірених осіб, з якими можна поділитися своїми проблемами.

3.14. Манера висловлювання думок змінюється – стає плутаною, містить натяки (наприклад: “Прийде час, коли мене зрозуміють, але буде вже запізно…”).

3.15. Зростає частота скарг на втому, непорозуміння.

3.16. З’являються передсуїцидальні висловлювання (наприклад: “…ось, коли я помру,…”) та дії (впорядковує свої справи, прощається з близькими людьми та пам’ятними місцями, дарує друзям свої улюблені речі тощо).

3.17. Скаржиться на втрату сенсу буття, спустошеність, неможливість подальшого існування; прямо сповіщає про можливість самогубства (наприклад, каже: “Якщо так буде продовжуватися і далі – накладу на себе руки”), розпитує про дійові засоби самогубства.

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

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

Практика показує, що залучення клієнта в консультативний процес є вирішальним моментом для успішного консультування. Консультант повинен допомогти клієнту стати активним учасником процесу консультування. Задоволеність клієнта результатами консультування в значній мірі залежить від того, наскільки він був активно залучений у всі стадії консультативного процесу, визнаний як рівний, а не залежний. Підкреслена ієрархія відносин в процесі психологічного консультування дуже негативно впливає на результативність психологічного консультування в будь-яких випадках, в тому числі і консультативно-профілактичній роботі, спрямованій на попередження суїцидів.

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

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

В зарубіжних джерелах відзначається і така цікава свідома форма опору, як умисне блокування [88]. В процесі дослідної роботи ми мали змогу спостерігати подібні реакції в тих випадках, коли йшла розмова про якісь недоліки у поведінці працівника, захворювання, наявність яких сам працівник не хоче визнавати.

**2.4 Виховна робота**

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

Моральне виховання – це ціленаправлений процес формування у людини етичних знань, моральних потреб, ідейно-моральних переконань, моральних якостей та почуттів, стійких та звичних норм поведінки, які відповідають моральному ідеалу. Стрижнем морального виховання є інтеріоризація, тобто переведення моральних вимог суспільства, моральних принципів у внутрішні установки, особисті переконання кожної людини, які, ставши такими, служать вірним компасом у її повсякденному житті [89], [90], [91], [92].

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

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

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

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

Щодо системи морального виховання в правоохоронних органах особливе значення мають такі поняття, як «службовий обов’язок», «професійна честь», «власна гідність». Нерідко ці поняття виступають як критерії самооцінки працівника. Людина визначає свою лінію поведінки або конкретний вчинок, виходячи з власного уявлення про професійну честь, службову гідність, громадянський, службовий обов’язок. Якщо сам вчинок або його наслідки протирічать уявленням людини про честь, обов’язок, гідність, то вона не дозволить собі вчинити так. І, навпаки, повна відповідність мотивів вчинку і очікуваних результатів уявленням працівника про етичні категорії служать міцним стимулом рішучих, енергійних та безкомпромісних дій, в тому числі, пов’язаних з ризиком для життя і здоров’я.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Щоб етичні знання стали особистими переконаннями працівника, необхідно розуміння працівником їх наукової обґрунтованості, практичної доцільності, суспільної значимості, об’єктивної необхідності. Цій меті служать широка роз’яснювальна робота, особиста впевненість тих, хто несуть морально-етичні знання особовому складу, набір аргументів, прикладів з повсякденної практики. Велику шкоду справі формування у працівників моральних переконань наносить розходження між словом та справою, коли керівник, вихователь говорить одне, а робить інше, закликає до того, чого сам не дотримується, одним забороняє ті чи інші дії, вчинки, по відношенню до інших припускає послаблення, потурання. Один з основних принципів морального виховання: вихователь (начальник, командир, наставник) не має дозволяти собі того, що вважає недозволеним для виховуваних.

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

Специфіка діяльності правоохоронних органів пов’язана з тим, що їх співробітники, як правило, мають справу з негативними сторонами нашого життя, можуть піддаватися чужій нам моралі, працювати в екстремальних умовах, із значним морально-психологічним і фізичним навантаженням, що приводить іноді окремих працівників до так званої професійної деформації [93].

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

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

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

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

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

Наприклад, велике виховне значення мають зустрічі працівників Закарпатського УВС з відмінником міліції України, заслуженим працівником МВС СРСР полковником П.Бротерюком, який починав свій шлях в органах внутрішніх справ дільничним уповноваженим ще в 1949 році. З цікавістю знайомляться молоді співробітники правоохоронних органів з історією становлення міліції в Закарпатті, розповідями про кращих представників різних служб і підрозділів ОВС, читаючи книгу П.Бронтерюка "І серце болить..." [94].

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

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

Відмітимо, що в основі самовиховання лежить саморегуляція – здатність людини керувати собою на основі сприймання і усвідомлення актів своєї поведінки та власних психічних процесів [95]. Самовиховання – це надзвичайно складний процес людського буття. Воно включає різні аспекти, бо є одночасно явищем психологічним, педагогічним і соціальним.

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

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

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

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

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

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

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

Зокрема, у практиці самопізнання і самовиховання широко застосовується самоаналіз. Науковий підхід до самоаналізу вимагає, щоб об’єктом його були головним чином конкретні вчинки, дії, відносини, а не «чисті» переживання, через те, що орієнтиром істинності самоаналізу є результати праці. Не можна допускати також однобічної спрямованості самоаналізу, захоплюватися, наприклад, аналізом тільки своїх негативних або тільки позитивних рис [96]. Аналізу повинні підлягати всі головні сторони професійної діяльності, а завершуючи певний етап аналізу, треба зробити правильні висновки, поставити задачі й енергійно їх реалізувати.

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

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

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

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

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

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

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

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

Позитивний вплив на процес морального самовиховання має самопідбадьорення. Важка ситуація може викликати занепад настрою, зниження морального духу. Треба знайти в собі сили протриматися, зберегти бадьорість і твердість духу. Зробити це допомагає самопідбадьорення. Воно може бути як безпосереднім («не журися»), так і опосередкованим (звернення до приємної думки про минуле або майбутнє).

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

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

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

Велику роль у процесі морального самовиховання покликане відіграти правильно поставлене самонавіяння. Самосугестивність — нормальна властивість людської психіки [97]. Основою її є нейтралізація затримуючих механізмів і критичної здатності особистості. Така нейтралізація досягається завдяки командній ролі другої сигнальної системи по відношенню до першої.

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

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

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

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

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

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

Подолання власної і загальної некомпетентності, а разом з нею - волюнтаризму адміністрування, повинне починатися для соціального працівника зі структурування та організації своєї індивідуальної діяльності, вироблення усвідомлених підходів до неї. У цьому контексті документування як фіксування словесних образів, кодування висловлювань, "історій", знакових і символічних дій, стає засобом оволодіння власною поведінкою, способом регулювання поведінки інших. Завдяки документуванню виникає свідома організація індивідуальної діяльності, яка відгороджує спеціаліста від повного поглинання його рутиною адміністрування з одного боку, з іншого - накреслює автономні сфери, актуалізацію і реалізацію власних можливостей, і слідом за ними — можливостей соціального середовища і самого клієнта. Як спосіб організації розуму і волі, як технологічна структура, процес ведення документації клієнта виконує роль для всіх, і особливо для початківців соціальних працівників, своєрідного «простору», «ніші», у якій можна сховатися від адміністрування типу “білка в колесі” і власного безособового функціонування.

Особисто для соціального працівника процес ведення документації - це:

1. Своєрідна «пам’ятка», «нагадування»: про клієнта, його проблеми, ті цілі, які вони разом із клієнтом поставили для вирішення його проблем. Письмово зафіксовані дані служать стимулами, як у схемі «стимул-реакція». Вони стають символами — носіями несвідомих спонукань до дії, виконують роль сигналів у прагненні обох сторін довести справу до кінця.

2. Детальна і ретельно підібрана документація може виявитися аргументом і доказом того, що саме було пророблено за визначені проміжки часу для вирішення проблем, наскільки вдалося або не вдалося просунутися в цій справі, чому не вдалося, що ще необхідно зробити.

3. Тим самим документація фіксує і визначені результати, зміни, занесені в плани дій, у завдання обслуговування, а це означає, що вона виступає в ролі звітного документа.

4. При необхідності, якщо здійснюється контроль та інспектування з боку вищих органів, вони стають доказом компетентності та сумлінного ставлення до справи соціального працівника як спеціаліста.

5. У складній системі соціального обслуговування документування сприяє підвищенню кваліфікації самого соціального працівника. Відображена в «справі» клієнта за допомогою носіїв природної мови і визначених знакових систем типу «форм», «карток» та ін., інформація виражає ступінь залучення соціального працівника в процесі діяльності по обслуговуванню клієнта, усвідомлення змісту діяльності, операційної основи, а, тому, ступеня сформованості індивідуального професійного досвіду. У функціональному ж плані значення словесно вираженої дії виступає як поєднання спілкування і узагальнення, комунікативних і інтелектуально-предметних, ідеальних і практичних форм діяльності. Так, у процесі письмової фіксації соціальний працівник ніби вдруге аналізує і переживає стан клієнта, моменти безпосереднього спілкування з ним, у нього з’являються нові думки, ідеї, які дозволяють вдосконалювати методи і підходи, зміцнюється критичний стиль мислення.

Інша справа - роль, яку документування виконує в процесі надання безпосередньої допомоги клієнту, і зводиться до наступного:

1. Нагромадження інформації про клієнта, його проблеми, способи і методи роботи з ним, іншими суб’єктами соціальної допомоги.

2. Фіксація самого процесу надання допомоги, спрямована на підвищення його ефективності.

3. Зміцнення міждисциплінарного співробітництва, координації зусиль різних спеціалістів, відомств, закладів.

4. Передача зафіксованої і закодованої інформації про стан проблем клієнта на всі рівні управління і виконання.

5. Узагальнення методів, адаптація до ідеї інноваційної діяльності.

6. Розвиток символічної функції документування, за допомогою якої кодуються такі значення соціальної діяльності, в яких відображається її об’єктивний зміст, норми, методи, способи впливу на інших учасників взаємодії (використання схем, графіків, комп’ютерних програм, схематичного перспективного планування та ін.).

7. Систематизація інформації про форми і види допомоги засобами документування, що забезпечує доступ до неї кожному, кому вона необхідна.

8. Типізація категорій клієнтів і умов їх обслуговування за допомогою документування.

Головні функції документування в соціальній роботі можуть бути визначені як:

клінічна: інформація, що акумулюється в «справі» клієнта, служить цілям «лікування», подоланню тих проблем, які були виявлені і яким було поставлено відповідний діагноз. Це своєрідна «історія хвороби», в якій є все, починаючи від скарг і симптомів, до процесу лікування і переліку тих засобів і методів, які при цьому використовувалися;

професійна: досвід, який здобуває соціальний працівник у процесі збору інформації, визначення способів і джерел допомоги, налагодження взаємин з іншими учасниками взаємодії служить засобом підвищення професіоналізму і кваліфікації самого соціального працівника;

організаційна: документація відображає процес організації допомоги і стимулює спеціаліста на визначену систему заходів для цієї організації;

адміністративна: документація забезпечує центри необхідною для їх діяльності інформацією про клієнтів, повноту, адекватність, всебічність допомоги, яка надається. Вона корисна для узагальнення досвіду соціальної роботи, відповідає її цілям і завданням.

Націлене на поліпшення обслуговування і зміцнення міждисциплінарного співробітництва, документування, у його остаточному вигляді, поділяється на три основні частини:

1. Відображає роботу по вивченню, аналізу і діагностиці кожного конкретного випадку: база даних про клієнта, його родину, умови життя, перелік проблем. Ця інформація направлена на індивідуалізацію особистості (випадку), складається під час прийому, в результаті надання певної довідкової інформації, обстеження, заповнення бланків, «форм». По мірі виявлення і вирішення нових задач і проміжкових дій в цей перелік заноситься нова інформація, що змушує переглядати вихідні програми, модернізувати дані, планувати нові заходи.

2. Відображає процес обслуговування, організації допомоги, що сприяє координації послуг спеціалістів, направлене на виконавців різних рівнів соціальної взаємодії. Зміст даної частини розглядається як визначення стратегій допомоги і підтримки, фіксація процесів прийняття рішень, результатів обговорень, включення офіційних розпоряджень, реалізації постанов, усвідомлення перспектив і систем спільних дій.

3. Заключний запис про досягнутий прогрес. Це — резюме, яке ставить крапку, яке містить основні висновки про результати проведеної роботи, яким закривається справа.

Істотною особливістю кожної з частин документування є те, що усі вони можуть бути представлені в справі різними способами, у вигляді:

оповідального викладу проблеми зі слів клієнта, інших учасників взаємодії (так звана суб’єктивна інформація);

оповідального опису з елементами аналізу, узагальнення, попередніх висновків, зроблених у зв’язку з оцінками обслуговування, поведінки сторін, підходів до процесу надання допомоги в особі офіційних осіб і організація її (аналітична інформація);

як результати тестування, анкетування, як різні «довідки» (об’єктивна інформація);

як плани і програми дії, протоколи, заявлені зобов’язання, характеристики, доручення, складені по визначеній формі (ділова інформація);

як звітна продукція, висновки комісії, акти обстеження, ін. (фіксуюча результати інформація).

Перелічені види документування припускають використання наступних форм:

1) вільної, що не вимагає ніяких правил, які треба заздалегідь знати і дотримуватися їх;

2) дії за правилами, стандартами: протоколи, довідки, контракти, характеристики, рішення, заяви та ін.;

3) заповнення форм, як заздалегідь заданих шаблонів, видрукуваних бланків, за допомогою коротких відповідей, контрольних оцінок, незакінчених речень, що значно спрощують процес документування.

Найчастіше в практиці документування використовуються всі три форми, тому що кожна з них вирішує свої специфічні задачі і функції. Останнім часом усе більшого поширення набувають і такі форми документування, як аудіо- і відеозаписи.

В міру розвитку техніки документування, воно буде удосконалюватися в напрямку компактності, формалізації і фокусуванні уваги на формах і видах організації допомоги, послуг, які надаються, впливу останніх на процес вирішення проблеми. З’являється можливість для комп’ютерної обробки документації, складання банку даних соціальних служб.

* 1. **Попередження конфліктів в підрозділах органів внутрішніх справ**

В діяльності працівників правоохоронних органів, як і в будь-яких інших сферах діяльності можуть виникати конфліктні ситуації. Їх виникнення і розвиток, як правило, зумовлені дією 4 груп факторів і причин: об’єктивних, організаційно-управлінських, соціально-психологічних і особистісних.

Конфлікт – це зіткнення протилежно спрямованих інтересів, цілей, бажань та позицій об’єктів взаємодії. Серед конфліктів, які мають безпосереднє відношення до досліджуваної нами проблеми, слід, насамперед, віднести внутрішньоособистісні конфлікти.

Внутрішньоособистісний конфлікт визначається як гостре негативне переживання, викликане довготривалою боротьбою структур внутрішнього світу особистості, яке відображає суперечливі зв’язки із соціальним середовищем та затримує прийняття рішення.

У психології виділяють показники внутрішньособистісного конфлікту.

Когнітивна сфера: суперечливість образу Я; зниження самооцінки; усвідомлення свого стану як психологічного тупику, затримка у прийнятті рішення; суб’єктивне визнання наявності проблеми ціннісного вибору, сумніви в правильності мотивів та принципів, якими суб’єкт раніш керувався.

Емоційна сфера: психоемоційне напруження; значні негативні переживання.

Поведінкова сфера: зниження якості та інтенсивності діяльності; зниження задоволеності діяльністю; негативний емоційний фон спілкування.

Інтегральні показники: порушення нормального механізму адаптації; посилення психологічного стресу.

В залежності від того, які сторони внутрішнього світу особистості вступають у внутрішній конфлікт, виокремлюються шість основних видів внутрішньоособистісного конфлікту [98]. Всі вони трапляються і в практиці роботи ОВС, проявляються у поведінці окремих співробітників.

1. Мотиваційний конфлікт. Один з найчастіше поширених видів внутрішньоособистісного конфлікту, зокрема, у психоаналітичному напрямку. Виділяють конфлікти між неусвідомленими намаганнями, між намаганнями до оволодівання і до безпеки, між двома позитивними тенденціями - класична дилема "буріданова віслюка", або як зіткнення різних мотивів.

2. Моральний конфлікт. В етичних вченнях його часто називають моральним або нормативним конфліктом. Розглядається як конфлікт між бажанням та обов’язком, між моральними принципами та особистісними симпатіями. Конфлікт між намаганням діяти у відповідності з бажанням та вимогами дорослих та суспільства. Іноді розглядається як конфлікт між обов’язком та сумнівом у необхідності наслідувати йому.

3. Конфлікт нереалізованого бажання або комплексу неповноцінності. Цей конфлікт між бажаннями та дійсністю, яка блокує їх задоволення. Іноді його трактують як конфлікт між "хочу бути таким, як вони" (референтна група) і неможливістю це реалізувати. Конфлікт може виникати не тільки коли реальність блокує реалізацію бажання, але і в результаті фізичної неможливості людини його здійснити. Це конфлікти, які виникають через незадоволення своєю зовнішністю, фізичними даними та здібностями. До даного виду відносяться і внутрішньоособистісні конфлікти, в основі яких лежать сексуальні патології.

4. Рольовий конфлікт виражається в переживаннях, пов’язаних з неможливістю одночасно реалізувати декілька ролей (міжрольовий внутрішньособистісний конфлікт), а також у зв’язку з різним розумінням вимог, які даються самій особистості до виконання однієї ролі (внутрішньорольовий конфлікт). До цього виду відносяться внутрішньоособистісні конфлікти між двома цінностями, стратегіями або смислами життя.

5. Адаптаційний конфлікт розуміється як у ширшому смислі, тобто як виникаючий на основі порушення рівноваги між суб’єктом та оточуючим середовищем, так і в вузькому смислі - при порушенні процесу соціальної або професійної адаптації. Це конфлікт між вимогами дійсності та можливостями людини - професійними, фізичними, психологічними. Невідповідність можливостей особистості вимогам середовища або діяльності може розглядатися як тимчасова неготовність, так і нездатність виконувати вимоги.

6. Конфлікт неадекватної самооцінки. Адекватність самооцінки особистості залежить від її критичності, вимогливості до себе, ставлення до успіхів та невдач. Розходження між домаганнями та оцінкою своїх можливостей призводить до того, що у людини виникає підвищена тривожність, емоційні зриви та ін. Серед конфліктів неадекватної самооцінки та намаганням реально оцінювати свої можливості, між заниженою самооцінкою та усвідомленням об’єктивних досягнень людини, а також між намаганням підвищити рівень домагань, щоб одержати максимальний успіх та знизити рівень домагань, щоб уникнути невдачі.

Крім того, виділяють невротичний конфлікт. Він є результатом довготривалого "простого" внутрішньоособистісного конфлікту. Більш детально сутність невротичного конфлікту буде розглянута далі.

Внутрішньоособистісний конфлікт може мати позитивні та негативні наслідки. Внутрішньоособистісні конфлікти можуть бути конструктивними (продуктивними, оптимальними) і деструктивними (що руйнують особистісні структури людини).

Конструктивним є конфлікт, який характеризується максимальним розвитком конфліктуючих структур і мінімальними особистісними витратами на його вирішення. Внутрішньоособистісний конфлікт, який переборюється конструктивно - це один із механізмів гармонізації особистісного розвитку.

Позитивно вирішені конфлікти загартовують характер, формують рішучість, стійкість поведінки, незалежність від випадкових обставин, сприяють становленню стабільної спрямованості особистості. В.С.Мерлін вважав, що психологічні конфлікти відіграють суттєву роль у формуванні нових рис характеру і в корінній перебудові особистості.

Внутрішньоособистісний конфлікт може сприяти формуванню адекватної самооцінки, що в свою чергу допомагає самопізнанню та самореалізації особистості.

Деструктивними вважаються внутрішньоособистісні конфлікти, які збільшують роздвоєння особистості, переходять у життєві кризи або призводять до розвитку невротичних реакцій.

Довготривалий внутрішньоособистсний конфлікт не сприяє ефективній професійній діяльності.

Часті внутрішньоособистісні конфлікти можуть призвести до втрати впевненості людини у своїх силах, формуванню стійкого комплексу неповноцінності, а іноді - до втрати смислу життя.

Гострі внутрішньоособистісні конфлікти, як правило, призводять до деструкції існуючих міжособистісних відносин у сім’ї, на роботі. Вони можуть бути причиною підвищення агресивності, тривожності, роздратування у спілкуванні.

Особливо слід зупинитися на проблемі переходу внутрішньоособистісного конфлікту в невротичний. Властиві конфлікту переживання стають джерелом захворювання в тому випадку, коли займають центральне місце в системі відносин особистості. Людина не може змінити конфлікт так, щоб зникла патогенна напруга і був знайдений раціональний вихід із становища, що склалося. Такий конфлікт займає провідне місце в житті людини, виявляється для неї неможливим для розв’язання і, затягуючись, створює афективну напругу, яка загострює протиріччя, посилює труднощі, підвищує нестійкість та збудженість, поглиблює та хворобливо фіксує переживання, знижує продуктивність і самоконтроль.

Суїцидальна поведінка включає різні форми активності, які слугують деструктивним засобом вирішення особистісних проблем в умовах конфліктної ситуації. Відзначимо, що проблема суїцидів досить актуальна в органах внутрішніх справ. Про це ідеться у спеціальних документах [51]. Змістом суїцидальної кризи виступає гострий емоційний стан, який виникає в критичній ситуації при зіткненні особистості з перепонами на шляху задоволення її найважливіших життєвих потреб. Центральну роль у виникненні такої ситуації відіграють наступні конфлікти:

обумовлені специфікою трудової діяльності і міжособистісної взаємодії: невдачі у виконанні конкретних завдань, міжособистісні конфлікти з колегами по роботі, службові конфлікти з начальниками або підлеглими;

обумовлені специфікою сімейних взаємовідносин: нерозділена любов, зрада коханої людини, розлучення, важка хвороба або смерть близьких;

пов’язані з антисоціальною поведінкою людини: страх кримінальної відповідальності; боязнь ганьби;

обумовлені станом здоров’я; хронічні соматичні захворювання; фізичні недоліки (дефекти мови, відмінності зовнішності, які сприймають як недолік), статева неспроможність;

обумовлені матеріально-побутовими труднощами.

Суїцидальна поведінка будується на основі міжособистісного або внутрішньоособистісного конфлікту. Для цього необхідною є особлива особистісна схильність, внаслідок якої індивід виявляється не в змозі впоратися із актуальною проблемою. Суттєвий момент при цьому - наявність слабких психічних структур. Схильність до неадаптивної поведінки проявляють особистості з акцентуйованими та психопатичними рисами характеру.

Суїцидальна поведінка має зовнішній та внутрішній плани, які у єдності утворюють відносно стійку, цілісну та типологічно своєрідну структуру, яка відображає індивідуальність суїцидента і тип його особистісної кризи.

Психологічна структура суїцидальної поведінки представляє собою взаємозв’язок мотиваційних, афективних, орієнтованих та виконавчих компонентів діяльності і спілкування в умовах кризової ситуації.

1. Мотиваційний компонент включає суїцидальні збуджуючі та смислоутворюючі мотиви в формі соціальних установок, ситуаційних мотиваційних тенденцій і відносно стійких ціннісних орієнтацій. Важлива характеристика цього компоненту - наявність внутрішньоособистісного конфлікту смислоутворюючих мотивів, що виключає їх одночасну реалізацію.

Виділяють п’ять типів суїцидальної поведінки (п’ять типів провідних мотивів; протест, заклик до співчуття, уникання душевних або фізичних страждань, самопокарання, відмова від життя як капітуляція). Тип суїцидальної поведінки проявляється в залежності від віку, типу особистості суїцидента, а також від ситуації, яка спровокувала суїцид. В молодому віці (від 18 до 30 років) найбільш поширеними є протестні та призивні форми суїцидальної поведінки. В більш похилому віці (після 45 років) найбільш поширеними є суїциди типу уникання страждання, самопокарання та відмови. Протестна та призивна суїцидальна поведінка часто зустрічається у осіб з інфантильним складом особистості, яким властиві егоцентризм, негативізм, емоційна нестійкість.

1. Афективний компонент включає відносно стійкі суїцидальні емоційні переживання, що відображають рівень значимості кризової ситуації. До них відносяться: гострі афекти з швидким перебігом, афективні стани, які динамічно розвиваються; стійкий депресивний стан; стан фрустрації великої інтенсивності, переживання непереносимості конфліктної ситуації, очікування негативних наслідків здійсненого вчинку, тривоги перед втратою соціального статусу, страху перед необхідністю приймати на себе відповідальність.
2. Орієнтовний компонент представляє собою блок когнітивної (пізнавальної, інтелектуальної) діяльності з аналізу соціальної ситуації, усвідомлення її кризового рівня, прийняття суїцидального рішення, формування суїцидальних цілей, планування і здійснення відповідних дій. Він включає, крім того, "Я-образ" суїцидента, а також образ особистісно значимої психотравмуючої ситуації - взаємовідносин, що склалися з оточуючими, особливостей своєї внутрішньогрупової соціально-психологічної ролі і т.п.
3. Виконавчий компонент структури суїцидальної поведінки представляє собою словесні та поведінкові реакції, що відповідають орієнтовному і афективному компонентам. Вони проявляються у формі суїцидальних висловлювань або ж суїцидальних дій. Такі дії відображають психологію суїцидента, призводячи до суїциду або залишаючись його спробою.

Динаміка суїцидального виходу із внутршньоособистісного конфлікту включає передпозиційний та суїцидальний етапи. Передпозиційний етап визначається виключно високою психічною напругою суїцидента, його підвищеною активністю по виходу із внутрішньоособистіного конфлікту, що склався. Але ця активність не супроводжується суїцидальними діями. По мірі того як, відходять всі варіанти вирішення конфлікту, зароджується думка про його абсолютну невирішеність.

Психологічне знесилення знижує поріг чуттєвості до соціальних подразників. Суїциденти відчувають неможливість існування в умовах, що склалися, і констатують відсутність бажання жити, але думки про самогубство ще блокують механізмом захисту. Базові життєві потреби ще зберігаються.

Суїцидальний етап. Переходу до нього сприяє додаткова психотравматизація. На фоні цих станів виникають суїцидальні думки, а пізніше - і обдумування способу суїциду. Суїцидальний період, початок якого пов’язаний із появою суїцидальних замислів, продовжується до спроби самогубства.

Існує демонстративно-шантажна суїцидальна поведінка. Її особистісний смисл полягає у психологічному тиску на оточуючих з метою зміни важкої ситуації в сприятливу для суїцидента сторону. Людина розуміє, що її дії не повинні призвести до смерті, і приймає для цього певні міри запобігання. Тому демонстративно-шантажна поведінка відрізняється особливою структурою і динамікою.

Мотиваційна сфера. Зберігаються вітальні мотиви, гіпетрофовані мотиви соціального схвалення, сильні мотиви запобігання труднощів. Витіснення мотиву обов’язку обумовлює намагання зняти з себе відповідальність за пошук конструктивних форм соціальної поведінки. Сильна мотивація покарання кривдника за будь-яку ціну, привертання уваги оточуючих до своїх труднощів.

Афективна сфера. Інфантильне почуття жалю до себе, переживання образи та ненависті до обставин, що фруструвалися, негативне відношення до необхідності прийняти самостійне рішення.

Орієнтовна сфера. Оцінка своїх можливостей як недостатніх призводить до висновку про необхідність уваги оточуючих до вирішення своїх проблем шляхом суїцидальної спроби. Час, умови і засоби суїцидальної поведінки оцінюються з позиції її безумовної безпеки. Виділяється коло потенційних "рятувальників".

Виконавча сфера. Демонстративний характер спроби проявляється у висловлюваннях погрожуючого суїцидального плану. Вплив на оточуючих здійснюється за допомогою жестикулювання, міміки та пози. Суїцидальна спроба носить організований характер, що відповідає розробленому з точки зору безпеки плану.

Визначаючи характер допомоги, спрямованої на вихід суїцидента із кризового стану, необхідно враховувати, що ключовим пунктом для вибору прийомів психотерапевтичного впливу служить оцінка психічного стану суїцидента. Тому конкретні форми надання такої невідкладної кризової допомоги багато в чому відрізняються від традиційної "довготривалої" психотерапії.

Виходячи з того, що самопізнання суїцидента відрізняється егоцентризмом (людина знаходиться у полоні своїх страждань), психотерапевтична робота з ним на початковому етапі потребує директивного стилю. На відміну від звичної психотерапевтичної роботи необхідно, щоб психотерапевт дав аналіз кризової ситуації, конкретні рекомендації, запевнив клієнта у тому, що йому потрібно виконувати. В силу дезадаптації та інфантилізму пацієнт сам шукає керівництва, хоче, щоб його "вели". Коли намітився вихід із кризи, психотерапевт повинен змінити позицію на недирективну, інакше у пацієнта може з’явитися спокуса "зняти з себе" відповідальність, перекласти на психотерапевта опіку про вирішення його життєвих проблем.

Для зниження аутогресії робота психотерапевта повинна бути спрямована на руйнування вкрай негативного відношення суїцидента до себе, а значить, на самоствердження в кризовій ситуації. Основне тут - уважно проаналізувати його життя, допомогти "згадати" витіснені в силу песимістичної установки моменти, коли він на відміну від теперішнього стану виявляв рішучість, силу волі, добивався успіху. Потрібно звернути увагу на позитивні властивості його особистості. Це допоможе перебороти і пов’язане з аутогресією переживання почуття провини по відношенню до близьких людей.

Основою першої бесіди із суїцидентом повинно бути переконання пацієнта поки що не вирішувати питання про життя, яке є нагальним, про припинення боротьби і т.д. Така стратегія спрямована на руйнування песимістичної особистісної установки на перспективи виходу із кризи. Не слід зразу критикувати будь-яку позицію пацієнта, це викличе протест та недовіру до психотерапевта. Необхідно представити суїциденту можливість послабити емоційну напругу, хворобливі переживання за допомогою довгої розповіді про своє життя, про причини кризової ситуації. Роль психотерапевта тут зводиться до довірливої позиції співчутливого розуміння. В ході раціональної терапії хворому допомагають проаналізувати його кризову ситуацію (через дезадаптацію йому важко це зробити самостійно). Мета аналізу - отримати інформацію та похитнути песимістичну установку, показати її безпідставність. Тут може допомогти впевнена, оптимістична позиція психотерапевта.

Найбільш складною для психотерапевтичної корекції є паранояльність суїцидента. Майже всі суїциденти виявляють паранояльність не як засіб характеру, а як характеристику суїцидального стану. Тому важливою є робота по переключенню уваги, думок та дій пацієнта з нагальної проблеми, яка носить для нього надцінний характер, на інші питання, мотиви, цінності. Вони повинні володіти позитивним емоційним забарвленням. Стан дезадаптації може виявитися і сприятливим фоном для розхитування "надцінних утворень", для їх корекції. Він може зробити людей більш схильними до навіювання, що дозволить застосовувати гіпносугестивні методи психотерапії.

Психотерапевту важко вивчити ієрархію мотивів, виділити провідний мотив суїцидальної поведінки. Таке диференціювання мотивів дає ключ до вибору форм психотерапевтичного впливу, до прогнозу строків виходу із кризи. Диференціювання мотивів дає можливість більш точно підходити до вибору методик психотерапевтичного впливу. По-різному слід оцінювати особистість суїцидента и надавати допомогу, якщо ми маємо справу із суїцидальною реакцією протесту або з реакцією капітуляції перед життям, коли майже повністю подавлені вітальні мотиви. Тут потрібна аналітична робота, оскільки сам пацієнт погано усвідомлює справжній мотив власної суїцидальної поведінки.

Серед причин конфліктності відносин керівника і підлеглого виділяють об’єктивні та суб’єктивні. Розглянемо об'єктивні причини конфліктів даного типу [98].

1. Субординаційний характер відносин. Існує об’єктивне протиріччя між функціональною та особистісною сторонами відносин керівника та підлеглого. В управлінській діяльності між керівниками та підлеглими є відносини субординації. Вони характеризуються двома сторонами - функціональною (офіційною, формальною) та особистісною (неофіційною, неформальною). Перша означає об’єктивно існуючий зв’язок між людьми, коли одні групи людей спрямовують діяльність підлеглих, а останні виконують вказівки. Особистісний зміст відносин в ланці "керівник - підлеглий" залежить від індивідуально-психологічних особливостей учасників взаємодії, їх темпераментів, характерів, здібностей, ділових і моральних якостей, а також симпатії або антипатії по відношенню один до одного.

Протиріччя у ланці "керівник - підлеглий" закладено в тому, що від керівника залежить досить широкий діапазон життєдіяльності підлеглого. Останній повинен виконувати вказівки та розпорядження керівника, тобто повинен підкорятися. Практично ніколи не забезпечується повна відповідність вимог ролей можливостям та способам дій їх виконавців. Об’єктивна необхідність ліквідації цієї невідповідності і суб’єктивне сприйняття можливості ліквідації породжують конфлікти. Як правило, найбільшою конфліктністю характеризується вертикальна взаємодія керівника з підлеглими.

1. Діяльність в системі "людина - людина" є конфліктогенною по своїй природі. З чотирьох типів діяльності ("людина - людина", "людина - природа", "людина - машина", "людина - знак") найбільш конфліктні професії типу "людина - людина". Серед них є різновиди діяльності, конфліктогенні в силу особливостей взаємодії. До них відносять педагогічну і військову діяльність, діяльність працівників правоохоронних органів, сфери обслуговування і сферу керівництва, де має місце інтенсивна взаємодія людей у поєднанні із вирішенням складних задач.
2. Більша частина конфліктів по вертикалі детермінована предметно-діяльнісним змістом міжособистісних відносин. Близько 96 % конфліктів між керівниками та підлеглими пов'язані з їх спільною працею. На професійну сферу взаємовідносин приходиться 88 %, побутову - 9 та громадську - 3 % конфліктних ситуацій. Конфлікти в професійній сфері зв’язані із забезпеченням якості діяльності (39 %), оцінкою результатів праці (8%) і введенням інновацій (6%). У протилежність конфліктам у ланці "керівник - підлеглий" конфлікти по горизонталі частіше носять особистісний характер. Вони виникають через антипатії, неприязні один до одного на основі неспівпадання цінностей, установок, норм і принципів, хоча це не виключає організаційних і ділових причин таких конфліктів.
3. Найбільш конфліктною є ланка "безпосередній керівник - підлеглий": на неї приходиться більше 53 % конфліктів. На відносини "прямий керівник - підлеглий" приходиться 41,7 % конфліктів і 5,2 % - на інші відносини підлеглості. Особливо великою є питома вага конфліктів в ланках, де керівник і підлеглий близькі за службовим положенням. По мірі збільшення статусної дистанції частота конфліктів зменшується.
4. Розбалансованість робочого місця. Робочим місцем називають сукупність функцій і засобів, достатніх для їх виконання. Функції відображаються в обов’язках та відповідальності за їх виконання, а засоби - у праві та владі. Робоче місце має структуру, елементи якої повинні бути збалансованими.

Збалансованість робочого місця означає, що його функції повинні бути забезпечені засобами і не повинно бути засобів, не пов’язаних з якою-небудь функцією. Обов’язки і права повинні бути взаємно врівноважені. Відповідальність повинна забезпечуватись відповідною владою, і навпаки. Розбалансованість робочого місця призводить до виникнення конфліктів "по вертикалі".

1. Неузгодженість зв’язків між робочими місцями і організації. Проявляється в тому, що:

а) підлеглому дають вказівки багато начальників, і він змушений: сам ранжувати вказівки, що поступили, за ступенем їх важливості, вимагати цього від безпосереднього керівника; братися за все підряд; відмовлятися від виконання вказівок та розпоряджень;

б) у керівника багато безпосередніх підлеглих - більш ніж 7-8 людей, якими неможливо оперативно керувати.

1. Складність соціальної і професійної адаптації керівника до посади керівника.
2. Недостатня забезпеченість через об’єктивні умови управлінських рішень всім необхідним для їх реалізації.

Серед суб’єктивних причин конфліктів у ланці "керівник - підлеглий" виділяють управлінські та особистісні причини.

Управлінські причини: необґрунтовані, неоптимальні та помилкові рішення; лишня опіка та контроль підлеглих з боку керівництва; недостатня професійна підготовка керівників; низький престиж праці управлінців середньої та нижчої ланки; нерівномірність розподілу службового навантаження серед підлеглих; порушення в системі стимулювання праці.

Особистісні причини: низька культура спілкування, грубість; недобросовісне виконання своїх обов’язків підлеглими; намагання керівника утвердити свій авторитет за будь-яку ціну; вибір начальником неефективного стилю керівництва; негативна установка керівника по відношенню до підлеглого, і, навпаки; напружені відносини між керівниками та підлеглими; психологічні особливості учасників взаємодії (підвищена агресивність, емоційна нестійкість, тривожність, підвищена самооцінка, акцентуації характеру і т.д.).

Спеціалісти служби психологічного забезпечення повинні проводити відповідну роз’яснювальну роботу серед керівного складу, яка б сприяла побудові правильних відносин з підлеглими.

Для керівника дуже важливо правильно будувати взаємовідносини з підлеглими, грамотно організовувати управлінську діяльність. При цьому доцільно керуватися наступними правилами.

Розпорядження повинно даватися простою, зрозумілою мовою. Не допускати невизначеності, двозначності у змісті наказу. Задача повинна відповідати можливостям підлеглого.

Надання підлеглому ініціативи у виконанні розпорядження не означає самоусунення начальника від забезпечення його виконання.

Не можна порушувати нормативні вимоги, принижувати людську гідність.

Контроль не повинен перетворюватись в дріб’язкову опіку. Якщо немає впевненості в тому, що глибоко вивчені результати діяльності підлеглого, то краще з оцінкою не поспішати.

Почавши розмову з підлеглими з позитивних аспектів в їх роботі, можна тим самим настроїти їх на позитивне ставлення до керівника. Тоді критика буде сприйматися більш конструктивно.

Оптимальний варіант розмови керівника з підлеглим, конкретний вчинок якого заслуговує осуду, можна схематично зобразити таким чином:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| + + + | - - -  | + + + |

 а) б) в)

Рис.2.5.1.

а) відзначені позитивні моменти в діяльності працівника;

б) негативні;

в) позитивні.

Перехід на особистісні оцінки з використанням узагальнюючих формулювань ("Ви ніколи нічого вчасно не можете виконати", "Ви завжди виділяється своєю недобросовісністю", "Ви постійно запізнюєтесь на роботу" і т.п.) провокує підлеглого на конфлікт.

Особливо це стосується національної належності підлеглого, а також характеристики тієї соціальної групи, яка є значимою для нього.

Спілкуючись з підлеглими, не слід занадто демонструвати свій вищій статус.

Чим різкіше звертаються до людини, тим інтенсивніше вона настроюється на можливу протидію по відношенню до джерела такого спілкування. Крім того, іноді можна помилятися в оцінюванні, категоричність оцінки ще більше ускладнить ситуацію.

Немає таких людей, які б не помилялися. Не треба боятися нашкодити своєму авторитету. Чесність та порядність завжди по достоїнству оцінюються людьми, особливо якщо ці якості проявляються у керівника.

Необхідно пам’ятати, що навіть працівник, який погано виконує службові обов’язки, має певні права як громадянин. При будь-якій провині підлеглий буде захищати свої права навіть за допомогою створення конфліктної ситуації.

Як справедливо відмітив Плутарх, "знайти помилку легко, труднощі починаються тоді, коли намагаєшся її виправити.

Змінити мотивацію поведінки підлеглого можна різними способами - від роз’яснення неправильності його позиції до пропозиції певних поступок, якщо керівник в чому-небудь неправий.

Наполегливість у вимогах до підлеглих слід підкріплювати правовими нормами.

Керівник іноді приймає невірне рішення через відсутність необхідної інформації. Її міг би дати підлеглий, однак керівник навіть не намагається вислухати його, що затрудняє вирішення конфлікту.

Після загострення конфлікту його складно вирішувати, оскільки погіршуються міжособистісні відносини, зростає рівень негативних емоцій, знижується ступінь правоти опонентів в результаті взаємних грубощів.

Як показують дослідження, в 30 % конфліктів з підлеглими керівники припускаються грубощів, зриваються на крик і т.п. Грубість - ознака того, що керівник керівник не володіє ситуацією та собою. Слово - основний засіб впливу на підлеглого, використовувати його потрібно для вирішення конфлікту, а не його загострення.

Це дає йому моральне право відповісти тим самим. При вирішенні конфлікту важливо зберігати службову дистанцію по відношенню до підлеглого, звертатися до нього на "Ви".

Спокій керівника, його впевненість в собі посилюють в очах підлеглого справедливість його вимог.

Це особливо необхідно в ситуації непоступливості підлеглого і правоти керівника. Важливо, щоб підтримка була спрямована не на посилення тиску на підлеглого, а на вирішення протиріччя.

Посадовий стан - солідна перевага у конфлікті із підлеглими. Недосвідчені керівники для вирішення конфлікту на свою користь застосовують такі способи впливу на опонента, як збільшення його робочого навантаження, створення йому незручностей, складнощів, застосування дисциплінарних санкцій і т.п. Такі дії озлоблюють підлеглого, роблять його непоступливим, затрудняють вирішення конфлікту.

Крім втрати робочого часу, довготривалі конфлікти небезпечні взаємними образами і, як наслідок, втратою переваг правого у конфлікті. Із збільшенням довготривалості конфлікту зростає ймовірність перемоги підлеглого і зменшується така ж ймовірність для керівника, особливо в тих випадках, коли керівник не впевнений у своїй правоті.

Необхідно знайти мужність зізнатися самому собі, а при необхідності - вибачитися перед підлеглим. Зробити це бажано один на один, вказавши підлеглому, що він також допустив прорахунки (що зазвичай і трапляється).

Головне - бути справедливим, вимогливим до себе і до підлеглих, вирішувати проблеми, а не просто загострювати відносини.

Зміцненню авторитету керівника буде сприяти його вміння вирішувати передконфліктні та конфліктні ситуації неконфліктними способами.

Ефективне вирішення конфлікту в значній мірі залежить від управління конфліктом.

Управління конфліктом - це цілеспрямований вплив на процес конфлікту, що забезпечує вирішення соціально значимих завдань.

Управління конфліктом - це перевід його в раціональне русло діяльності людей, обдуманий вплив на конфліктну поведінку соціальних суб’єктів з метою досягнення бажаних результатів; це обмеження протиборства рамками конструктивного впливу на суспільний процес. Управління конфліктами включає: прогнозування конфліктів; попередження одних і разом з тим стимулювання інших; припинення конфліктів; регулювання та вирішення. Кожний з названих видів дій представляє собою акт усвідомленої активності суб’єктів: одного з конфліктуючих або обох, або ж третьої сторони, яка не включена у конфліктну дію.

Керування стає можливим при наявності деяких необхідних умов. До таких відносяться: об’єктивне розуміння конфлікту як реальності; визнання можливості активного впливу на конфлікт та перетворення його на фактор саморегуляції та самокорегування системи; наявність матеріальних, політичних і духовних ресурсів, а також правової основи управління, здатності суспільних суб'єктів до узгодження своїх позицій та інтересів, поглядів і орієнтацій.

Об’єктивність розуміння - перша передумова управління конфліктами і разом з тим методологічна проблема. Суб’єктивізм у поясненні конфлікту обумовлює незадовільне його вирішення, так само як помилковий діагноз ніколи не може допомогти у лікуванні хвороби.

Об’єктивне розуміння конфлікту - це адекватне, тобто таке, що відповідає реальності. Суб’єкт управління має в якості об’єкту не безпосередньо реальний конфлікт, а його опис, образ, мисленне відображення, вербальну (мовну) інтерпретацію. Зрозуміло, що такий опис включає певний підхід, який є сприйнятним для тієї чи іншої сторони конфлікту або - для третьої, нейтральної, яка виступає посередником. Кожна сторона намагається представити колізію такою, якою вона представляється з їх позицій, як вона розуміє ситуацію, що склалася, інакше кажучи, як вона зацікавлена пояснити конфлікт. Тому сам факт того чи іншого пояснення конфлікту включається в предмет протистояння.

Об’єктивне пояснення конфлікту можливе при виконанні наступних вимог:

1. Аналіз конфлікту враховує тільки ті факти, які актуальні в теперішній ситуації.
2. У пояснювальний контекст входить і врахування попереднього стану конфліктної ситуації і її розвитку в майбутньому.
3. Пояснення конфлікту сприяє успішному вирішенню його в інтересах цілого - прогресу суспільства, організації, особистості та ін.

Визнання можливості активного впливу на конфлікт також складає суттєву умову управління ним. Це виключає ставлення до конфлікту як фатально неминучого, який стихійно виникає і настільки ж стихійно розвивається, а стимулює пошук шляхів і методів усвідомленого впливу на конфліктну ситуацію, яка зародилася або реально існує. Більше того, передбачає використання конфлікту у якості фактору стимулювання розвитку системи.

Безумовним є і те, що управління конфліктною ситуацією вимагає певних матеріальних, політичних, соціальних та духовних ресурсів, так само як і відповідної правової основи. Чи потрібно доводити, наприклад, що вирішення тих чи інших соціально-класових колізій у суспільстві можливе за допомогою економічних засобів та вдосконалення способів політичного керівництва, розвитку демократичних прав і свобод людини.

Управління конфліктами передбачає реалізацію певних принципів цієї діяльності. В першу чергу мова йде про необхідність поступового здійснення об’єктивного підходу до конфлікту на основі його адекватного опису. Практика управління буде успішною, якщо її об’єктом буде не уявний, а реально існуючий або виникаючий конфлікт, якщо вона будується із врахуванням взаємозв’язку конфлікту з дійсними проблемами і актуальними протиріччями. Будь-яка форма суб’єктивізму призводить до односторонніх, волюнтаристських дій, до спроб або невиправданого відходу від конфлікту, або його насильницького припинення. Об’єктивний підхід включає також врахування протиріч функцій конфлікту.

Багатоплановість конфліктів передбачає використання різноманітних способів та прийомів впливу на конфліктні ситуації, в тому числі, таких, як організаційні, інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні.

Один із принципів управління конфліктом - гласність. Будь-яка спроба приховати наявність конфлікту в суспільстві або в колективі, замаскувати його вдаваним благополуччям призводить тільки до поглиблення конфронтації. І, навпаки, своєчасне і коректне розкриття конфлікту, його причин та умов означає створення сприятливих передумов для врегулювання останнього та успішного вирішення. Гласність передбачає наявність інформації про конфліктну ситуацію, доведення її до зацікавлених груп і формування відповідного об'єктивного ставлення суспільної думки. У будь-якій організації, де керівництво боїться правди про конфлікти, що виникають, намагається закамуфлювати їх будь-якими шляхами, в кінцевому рахунку розвивається руйнуюча патологія. Хвороба, якщо її загнати в середину, у будь-якому випадку стає небезпечною.

Попередження конфлікту - це діяльність, спрямована на недопуск його виникнення та руйнуючого впливу на ту чи іншу сторону, той чи інший елемент суспільної системи. Природньо, що така діяльність представляє собою активне втручання управлінського суб’єкта (однієї або обидвох сторін конфлікту) в реальний процес суспільних відносин людей, в їх взаємодію в різних сферах життя. В такому випадку стихійний хід процесу може бути припинений, при умові розумного втручання, доцільного з точки зору інтересів суспільних сил.

Попередження конфлікту передбачає його прогнозування. Без обґрунтованого прогнозу можливої конфліктної ситуації важко попередити її появу. Прогноз - це уява про майбутній конфлікт з певною ймовірністю визначення місця і часу його виникнення. Наукова та практична цінність прогнозу визначається рівнем його обґрунтованості та достовірності. До числа основних методів прогнозування відносять: екстраполяція даної ситуації на майбутній стан системи (підсистеми); моделювання можливої конфліктної ситуації, статичний метод, опитування експертів.

В якості початкового пункту прогностичного конфліктологічного мислення слід визнати визначення протиріччя, яке обумовлює дану проблемну ситуацію, яка може породити конфлікт. Протиріччя, яке виражається в проблемі, суть, причина можливого конфлікту. Наступний крок на шляху розробки прогнозу - виявлення тенденцій зміни даної ситуації, розвитку протиріч та розкриття проблеми. Ця мислительна операція включає опис подійного ряду, тобто сукупності подій, в яких проявляється проблема взаємодії суб’єктів, а також відстеження об’єктивної послідовності та взаємозв’язку подій - логіки суспільного процесу. Опис подійного ряду та аналіз логіки зміни існуючої ситуації (розвиток протиріччя). Розкриття проблеми дозволяє окреслити образ суб’єктів, які вступають в протистояння та його предмет.

На основі викладеного спостереження складаються передумови для розробки можливих сценаріїв прогнозу конфліктної ситуації. Потім перед психологом чи соціальним працівником постає завдання формулювання прогностичної моделі та оцінка її достовірності. Відмітимо, що опис подійного ряду і аналіз логіки процесу зміни ситуації не дозволяють однозначно передбачити можливий конфлікт, оскільки на процес його формування впливає ряд явищ, які важко враховуються при спостереженні, перш за все суб’єктивного порядку (емоційний настрій людей, рівень їх толерантності і т.п.). Отже, яким би коректним не був науковий аналіз подій, їх логіка, мова може йти тільки про вироблення тих чи інших варіантів очікуваних виявів конфліктної ситуації.

Прогнозування конфлікту - тільки передумова його попередження.

Стратегія попередження конфліктів включає систему діяльності, сукупність етапів та методів управління конкретним процесом суперечливих взаємовідносин суспільних суб’єктів. Розрізняються етапи часткового та повного передбачення конфліктів, раннього попередження та випереджуючого ставлення. Часткове передбачення стає можливим при умові блокування дії однієї з причин даного конфлікту та обмеження його негативного впливу на інтереси протилежних сторін. Стратегія повного припинення передбачає нейтралізацію дії всього комплексу детермінуючих конфлікт факторів, що і дозволяє спрямувати взаємодію суб’єктів у русло їх співробітництва заради реалізації інтересів, які співпадають. Випереджуюче вирішення конфлікту, так само як і раннє випередження, означає ніщо інше, як здійснення узгодження позицій та інтересів протилежних суб’єктів у просторі їх соціальної єдності, згоди за найбільш важливими питаннями суспільного життя.

Попередження конфліктів здійснюється комплексною системою методів та засобів. Вони стануть ефективними за умови реалістичної оцінки ситуації, пріоритетної уваги узгодженню інтересів всіх учасників суспільного процесу та врахуванні можливості реалізації принципу толерантності.

Вже відмічалося, що не будь-які конфлікти суспільні суб’єкти намагаються передбачити. В деяких конфліктах вони зацікавлені. Стимулювання конструктивних конфліктів, які є важелем прогресивних змін, модернізації суспільної системи, складає досить істотну сторону соціального управління.

Активне втручання в конфліктний процес, що виник, може набувати різних форм: регулювання конфлікту, придушення і, нарешті, вирішення. Врегулювання конфлікту представляє собою дію управлінського суб’єкта з метою пом’якшення, послаблення або переводу його в інше русло та на іншій рівень відносин. Проблема врегулювання конфлікту - це проблема обмеження його негативного впливу на суспільні відносини та переводу до суспільно-сприйнятних форм розвитку та вирішення. Врегульований конфлікт - це конфлікт, який контролюється і є передбаченим.

Процес врегулювання конфлікту, як і процес управління ним, має свої етапи. Першочергова дія по врегулюванню конфлікту, звичайно, - його визнання та виявлення як реальності.

Визнати реальність конфлікту - значить зробити крок на шляху до його об’єктивного пояснення. Раніше вже підкреслювалось, що без такого пояснення неможливе управління конфліктним процесом. Перші труднощі у вирішенні завдання врегулювання будь-якого конфлікту починаються саме з його пояснення.

Наступний етап врегулювання конфлікту - це його легітимізація. Вона передбачає визнання конфліктуючими суб’єктами встановлених норм та правил конфліктної поведінки та їх дотримання. Це також означає, що і суспільство розглядає даний конфлікт як правомірний, а не чужий по відношенню до існуючого суспільного порядку, чи порядку в конкретній установі, організації.

Вирішенням завдання врегулювання конфлікту може також служити поступове послаблення його шляхом переводу в інше місце взаємодії сторін, які протистоять, і на інший рівень.

Процес врегулювання конфлікту здійснюється за допомогою різноманітних технологій: інформаційної, комунікативної, соціально-психологічного впливу, організаційних прийомів. Ліквідація дефіциту інформації по спірних питаннях, виключення із інформаційного поля різного роду спотворених відомостей про позиції та інтереси сторін; ліквідація чуток про поведінку клієнта - ці та інші дії по інформаційному забезпеченню управління суспільною ситуацією ефективно впливають на зниження рівня конфліктних взаємовідносин. Не меншу роль відіграє комунікативний спосіб врегулювання конфліктів. Мова йде про організацію спілкування між людьми та групами, що є умовою нарощування узгодження позицій. Розвиток спілкування формує схожі або спільні установки, цінності, оцінки, соціальні переживання, нейтралізує вплив емоцій. Вдосконалення організаційного порядку, розумне застосування організаційних методів впливу на групи та окремих осіб (наприклад, вирішення кадрових питань, використання методів заохочення або покарання за ті чи інші дії), безперечно, сприяють блокуванню конфліктної ситуації та розвитку відносин співробітництва між людьми та організаціями.

Врегулювання конфлікту - це ще не його остаточне вирішення, оскільки зберігаються основні структурні компоненти конфлікту. Однак всі дії по врегулюванню складають або передумови вирішення конфлікту, або власне моменти цього процесу.

Розрізняють повне та неповне вирішення конфлікту. Якщо має місце перетворення або ліквідація основи конфлікту (причин, предмету), то конфлікт вирішується повністю. Неповне вирішення конфлікту має місце тоді, коли ліквідуються або змінюються тільки деякі структурні елементи конфлікту, зокрема, зміст протиборства, його поле, мотиваційна база конфліктної поведінки учасників і т.п.

Ситуація неповного конфлікту породжує його нову появу на тій чи іншій основі.

Якими б різноманітними не були конфлікти, процес вирішення їх характеризується деякими загальними рисами. Перш за все, як етап більш широкого управлінського процесу він здійснюється в рамках його необхідних умов та принципів, проаналізованих раніше. Крім того, йому властиві свої передумови, специфічні етапи, стратегія і технологія.

Передумови вирішення конфлікту:

1. Достатня зрілість конфлікту, яка виражається у видимих формах проявів, ідентифікації суб’єктів, маніфестації ними своїх протилежних інтересів та позицій, в організації конфліктних груп і способів протиборства, які більш або менш вже склалися.

2. Потреба суб’єктів вирішити конфлікт і здатність його здійснити.

1. Наявність необхідних засобів та ресурсів для вирішення конфлікту: матеріальних, політичних, культорологічних, нарешті, людських.

Процес вирішення будь-якого конфлікту складається, як мінімум, з трьох етапів. Перший - підготовчий - це діагностика конфлікту. Другий - розробка стратегії вирішення і технології. Третій - безпосередня практична діяльність по вирішенню конфлікту - реалізація методів і засобів.

**2.6 Роль спілкування у професійній діяльності працівників служби психологічного забезпечення**

Сьогодні немає жодних сумнівів стосовно величезного значення спілкування в житті і діяльності всього суспільства і окремого індивіда, про що свідчать дослідження багатьох вчених [99], [100], [101], [102].

У значній мірі успіх професійної діяльності представників багатьох професій залежить від рівня культури професійного спілкування. В першу чергу це стосується професії педагога, соціального працівника, психолога, в тому числі і психолога в органах внутрішніх справ.

Як відзначає М.Е.Дашкін [103], комунікативні уміння є інтегральною характеристикою особистості, яка відображає багатопланову систему знань, умінь, навичок, властивостей, якостей, станів. Комунікативні вміння забезпечують можливість встановлення контактів в процесі спільної діяльності, сприяють взаєморозумінню в умовах професійного спілкування і досягнення позитивних результатів.

В структурі професійного спілкування соціального працівника – психолога служби психологічного забезпечення органів внутрішніх справ можна виділити два взаємозв’язані елементи:

а) загальні принципи (основи) спілкування, зумовлені самим характером існування ладу, успадкованими загальнолюдськими цінностями;

б) індивідуальні принципи (основи) спілкування, стиль, сукупність, характер конкретних прийомів і засобів, які психолог своєрідно, в залежності від конкретних умов і можливостей, реалізує у своїй діяльності на основі наявних у нього знань, професійного досвіду, здібностей, умінь і навичок.

Культура професійного спілкування соціального працівника, - це соціально значимий показник його здібностей, уміння будувати взаємовідносини з іншими людьми, сприймати, розуміти, засвоювати, передавати зміст думок, почуттів, устремлінь в процесі рішення тих задач, які виникають у ході професійної діяльності.

Професійна культура не виникає з нічого, сама по собі, вона формується на основі певних умов здійснення професійної діяльності, вона ніби вбирає в себе всі її особливості, виступає і важливою складовою частиною цієї діяльності і, одночасно, її засобом.

Про професійну культуру соціального працівника перш за все можна судити по його вмінню будувати взаємовідносини зі всіма партнерами по спілкуванню, підпорядковуючи їх досягненню поставленої мети діяльності.

Відомо, як важко вступати в активне спілкування з представниками інших вікових груп, людьми різного рівня інтелектуального, емоційного, соціального розвитку, особливо, якщо ефективність і цілеспрямованість спілкування в основному залежить від ініціативи психолога.

Результати нашого дослідження показують, що через спілкування, безпосередні контакти ефективні міжособистісні взаємовідносини можуть бути досягнуті тоді, коли спілкування розглядається як двосторонній процес, при якому його учасники стають повноправними партнерами спілкування.

Професіоналізм, талант спілкування полягає в тому, щоб подолати, пом’якшити природну складність спілкування, зумовлену різницею в рівні підготовки, здібностях, характерах, темпераментах, соціальному положенні.

Культура спілкування соціального працівника відзначається постійними ознаками, які пов’язані з загальною характеристикою професії. Проте форми спілкування, які найбільше відображають рівень професійної культури, міняються. Вони вимагають творчого підходу до їх застосування, постійного їх вдосконалення, збагачення. І це зрозуміло, бо будувати однаково спілкування з різними людьми - неможливо. Слід кожного разу враховувати їх вікові, індивідуальні, професійні, статеві особливості, а також психічні стани в момент спілкування.

Від соціального працівника вимагається постійна адаптація до умов спілкування з різними людьми. Тому культура їх професійного спілкування в значній мірі визначається і ступенем розвитку адаптації до умов спілкування.

Культура професійного спілкування соціального працівника складається на основі багатьох умінь. Наприклад, він повинен уміти співвідносити зміст, спосіб, ритм, характер спілкування з різними психофізіологічними і соціальними особливостями сприймання і реакцією тих, з ким він вступає у спілкування. Спілкуючись з людьми, він будує своє спілкування, виходячи з реальних особливостей партнерів, незалежно від того, симпатію чи антипатію вони у нього викликають. При цьому мова не йде про те, щоб підстроюватися під чиїсь смаки, думки, настрої. Необхідно вміти проникнути в душевний стан людей, з якими йде спілкування, зрозуміти справжні (іноді, можливо, приховані) мотиви, стимули їх вчинків, суджень, орієнтацій, використати це розуміння в подальшій роботі для досягнення основної мети діяльності.

Важливою ознакою професійної культури соціального працівника є його уміння бути творцем спілкування.

Взаєморозумінню у спілкуванні соціального працівника з індивідами сприяє логічність викладу того, на що він хоче звернути особливу увагу, інтонація, якою він розмовляє.

Щодо засобів спілкування, то, крім мови, найбільш відомого і широко використовуваного засобу, успіху спілкування сприяють й інші засоби: жести, міміка, положення партнерів по спілкуванню (поза), в якійсь мірі зовнішність.

Важливе значення в організації спілкування має спосіб вступу в контакт. Відмітимо, що будь-яка комунікація починається із встановлення контакту. Значимість цієї фази спілкування надзвичайно велика. І хоч спосіб вступу в контакт не визначає повністю кінцевого результату, від нього багато що залежить, зокрема ті зусилля, які необхідні для успішного завершення комунікації.

На сьогоднішній день вченими виділені різні способи входження в контакт [104]. Найбільш відомі з них: "прибудова зверху", "прибудова знизу" і "прибудова поряд".

"Прибудова зверху" означає, що людина зразу ж хоче показати, хто є хто, розподілити ролі у спілкуванні. Це є часто проявом авторитаризму у спілкуванні, незалежності, зверхності.

"Прибудова знизу" - означає залежність у спілкуванні, вказує на бажання підкорятися, демонструє невпевненість в собі, визнання компетентності партнера по спілкуванню.

"Прибудова поряд" - виражає наявність почуття власної гідності, високу самооцінку і готовність високо оцінити партнера по спілкуванню, розуміння інтересів інших, бажання розподілити відповідальність між собою і партнером.

При входженні в контакт важливе значення мають невербальні реакції, оскільки вважається, що вони в меншій мірі контролюються свідомістю, ніж вербальні і тому є більш надійними індикаторами щирості чи нещирості. Найменше піддаються контролю такі невербальні компоненти мовлення, як темп, тональність, інтонація, трохи краще у порівнянні з ними контролюються жести, міміка.

Для “прибудови зверху” властива випрямлена поза з піднятим вгору підборіддям, жорсткий погляд (або відсутність контакту очей), сповільнений темп мовлення з строго витриманими паузами, певна дистанція.

“Прибудова знизу” передбачає використання прямо протилежних невербальних засобів.

І, нарешті, “прибудова поряд” – відзначається повною свободою рухів, їх невимушеністю, синхронним обміном поглядами, синхронізацією темпу мовлення, помірним голосовим напруженням, дружелюбними, “теплими” інтонаціями.

Вибір правильної тактики працівником служби психологічного забезпечення у спілкуванні на етапі “входження в контакт” з досліджуваним залежить від багатьох факторів (умов, мети, ситуації, позиції досліджуваного, його статусу).

Слід відзначити, що спілкуванню психологів - працівників служби психологічного забезпечення ОВС властиві особливі труднощі, зв’язані зі специфікою їх роботи, необхідністю дотримання всіх існуючих тут формальностей.

Важко уявити собі вступ в контакт шляхом “прибудови зверху”, якщо клієнтом соціально-психологічної служби є полковник, чи навіть генерал, а психолог має звання, скажімо, капітана. Проте це аж ніяк не означає, що у спілкуванні його з лейтенантом, він обов’язково повинен використовувати спосіб “прибудови зверху”.

Забезпечивши успіх входження в контакт, соціальний працівник повинен закріпити його шляхом використання у спілкуванні з досліджуваними найрізноманітніших психологічних прийомів, які б допомогли формуванню у досліджуваного позитивного ставлення до соціального працівника, довір’я до його слів і дій.

Довір’я до соціального працівника – це важлива проблема, яка заслуговує найпильнішої уваги. Без взаємного довір’я неможлива ефективна взаємодія.

Серед прийомів завоювання довір’я, симпатії у співрозмовника слід назвати, перш за все, прийом власного імені. Психологами доведено, що людині приємно, коли до неї звертаються на ім’я. Це прояв уваги і поваги до особистості, її визнання. Позитивні емоції, які при цьому виникають, необов’язково усвідомлюються людиною. Але вони сприяють формуванню позитивного ставлення до того, хто використовує цей прийом, готовності до взаємодії.

Позитивне емоційне ставлення викликає, як правило, доброзичлива, привітна посмішка.

Посміхатися, так би мовити “на замовлення” буває нелегко. І посмішка “на замовлення” може виявитися фальшивою. Але, якщо соціальному працівнику вдається в процесі спілкування справді щиро, невимушено, привітно посміхнутися (посмішка розуміння, підбадьорення, співчуття) – це теж важливий фактор формування позитивного ставлення до нього.

Майже повністю “обеззброює” більшість людей застосування такого цікавого психологічного прийому як комплімент. Комплімент – це, як відомо, незначне перебільшення існуючих достоїнств індивіда. Часто компліменти називають “золотими словами” [105].

Надзвичайно важливо у ситуації спілкування з людиною постаратися знайти щось позитивне у ній і на основі цього побудувати комплімент.

Якщо комплімент зроблено згідно правил, виникають позитивні емоції задоволення в людини, які переносяться на джерело цих емоцій – соціального працівника.

Не зважаючи на те, що прийом компліментів є надзвичайно ефективним засобом формування позитивного ставлення, його слід використовувати дуже обережно стосовно людей з завищеною самооцінкою, розбещених, байдужих, егоїстичних. Це не означає, що їм компліменти не потрібні, але почуття міри тут обов’язкове.

Дуже важливим є також такий психологічний прийом як “терпляче вислуховування” людини.

Відомо, що слухати і чути - це далеко не одне й те ж. До того ж, мало вислухати когось, почути, треба ще й осмислити, правильно інтерпретувати те, що він сказав, і те, що, можливо, хотів сказати.

Якщо соціальний працівник не вміє вислухати співбесідника, він несе подвійну втрату: зміст інформації і позитивне ставлення до себе з боку співбесідника.

В процесі нашого дослідження ми часто спостерігали значний ефект у взаємодії при поєднанні двох стилів слухання: нерефлексивного і рефлексивного. Нерефлексивне слухання - це прийом, який полягає в умінні вислухати індивіда, не перебиваючи його. Іноді це буває не дуже просто (особливо в тих випадках, коли психолог за типом темпераменту холерик, а досліджуваний - флегматик).

Але бувають ситуації, коли у людини виникає потреба виговорюватися, висловлюватися до кінця, сказати, можливо, те, про що давно думалось, що найбільше хвилювало, пригнічувало, шукало виходу.

Звичайно, нерефлексивне слухання зовсім не означає, що соціальний працівник на протязі всього акту спілкування справді не вимовить жодного слова. Навпаки, деякі незначні, доречні репліки підбадьорять співбесідника, допоможуть йому краще висловити свою думку.

Нерефлексивне слухання допомагає у тих випадках, коли індивід через якісь причини відчуває труднощі у висловлюванні своїх думок. Він може говорити довго, незрозуміло, плутаючи, повторюючись. Складається враження, що він ніби навпомацки пробирається до основного, підходить до нього то з одного, то з другого боку, перевіряє реакцію психолога на кожен свій новий крок у словесному лабіринті, ніби вирішуючи для себе питання: а чи варто говорити далі?

Тут доцільно використати короткі репліки: "так", "зрозуміло", "цікаво" і т.п., які стимулюють людину до подальшого розвитку думки.

Ні в якому випадку недопустимі репліки: "чи не можна коротше", "ближче до справи" і т.д.

Нерефлексивне слухання часто сприяє тому, що індивід розповідає навіть більше, ніж хотів спочатку.

Проте у багатьох випадках спілкування соціального працівника з клієнтом метою налагодження взаємовідносин, взаєморозуміння недостатньо тільки нерефлексивного слухання.

Наприклад, в індивіда немає бажання розмовляти, висловлюватися, виговорюватися, розповідати про свої проблеми. Він розмовляє скупо, неохоче. В таких випадках нерефлексивне слухання не може бути ефективним.

Інший тип слухання - рефлексивне, суть якого в активному вислуховуванні співбесідника, у використанні словесної форми для підтвердження того, про що говорить співбесідник.

Одним з ефективних прийомів рефлексивного слухання є уточнення. Соціальний працівник час від часу перериває монолог досліджуваного уточнюючими питаннями, що свідчать про його зацікавленість змістом розмови.

Такі питання-уточнення, питання-звернення стимулюють до більш повного, точного, виразного викладення суті проблеми.

Це можуть бути такі уточнення, як: "Поясніть, будь ласка, ще раз, що ви маєте на увазі", "Я не зовсім вас зрозумів" і т.п.

У рефлексивному слуханні можна використовувати і такий прийом як "перефразування". Соціальний працівник формулює думку, яку висловив співрозмовник своїми словами. Наприклад: “Отже, ви вважаєте, що...", "Якщо я вас правильно зрозумів, то...".

Це дуже допомагає у спілкуванні в багатьох випадках, активізує процес спілкування, змушує співрозмовників глибше вникати у зміст сказаного.

В той же час іноді цей прийом веде до негативних результатів. Наприклад, один з них - кінестетик, інший - візуаліст (про це йшла мова вище). Візуаліст може перефразувати те, що було сказано, але вже у візуальній модальності, а кінестетик тепер не може зорієнтуватися у перефразованому.

Останній прийом рефлексивного слухання, на який вважаємо за необхідне звернути увагу, - резюмування. Ефективним є застосування цього прийому тоді, коли бесіда продовжувалася довго, обсяг інформації був значний, але в процесі спілкування виникли певні непорозуміння, неспівпадання позицій.

Резюмування допомагає ніби об’єднати всі основні фрагменти в єдине смислове поле, дає можливість перевірити, чи правильно були сприйняті основні позиції.

Нерефлексивне (пасивне) і рефлексивне (активне) уважне вислуховування психологом клієнта допомагає в значній мірі вирішувати проблеми взаєморозуміння, формування довір’я у відносинах.

Серед інших психологічних прийомів завоювання довір’я, симпатії можна назвати і прийом обговорення так званого "хобі", попередньо виявивши його.

І дорослі і діти, крім основного виду діяльності, як правило, мають якісь особисті інтереси, захоплення, яким віддають весь свій вільний час, іноді займаються улюбленою справою, забуваючи про свої основні обов’язки.

Одні з них захоплюються малюванням, другі спортом, треті колекціонуванням і т.д. Вони не тільки люблять ці види діяльності, але й годинами можуть розповідати про своє улюблене заняття. Якщо соціальний працівник проявить інтерес до захоплення досліджуваного, набереться терпіння і вислухає про його колекцію марок чи успіхи у спорті - це позитивно буде сприйнято. Якщо ж при цьому він ще й підкреслить свою некомпетентність у даному виді діяльності, визнає переваги клієнта, висловить бажання особисто ознайомитися з колекцією марок, позитивне ставлення до нього і успіх взаємодії буде забезпечено.

Дуже часто спілкування виявляється малоефективним, тому що співрозмовники неправильно сприйняли інформацію.

Розуміння того, що говорить соціальний працівник у великій мірі залежить від техніки його говоріння.

Техніка говоріння включає як вербальний, так і невербальний компоненти. Використання невербальної техніки передбачає певну специфіку. Наприклад, в порівнянні зі слуханням при говорінні час фіксації погляду на співбесідникові більш обмежений. Той, хто говорить, кидає тільки короткочасні погляди в ті моменти, коли хоче впевнитися в тому, що окремі тематичні блоки його мовлення сприйняті, отримуючи при цьому зворотний зв'язок через "читання" міміки того, хто слухає. Така несиметрична організація зорового контакту зумовлена тим, що тривалий контакт поглядів створює дискомфорт, перевагу тут повинен мати той, хто слухає, бо для більш адекватного сприймання того, про що йде мова, його осмислення, слухач повинен слідкувати не тільки за мовленням, але й за його міміко-пантомімічним супроводженням, відповідністю першого другому.

Той, хто говорить, повинен "поступитися" зоровим каналом співбесіднику, щоб створити йому найбільш сприятливий режим для розуміння інформації.

Це один з незначних, але дуже важливих психологічних нюансів, адже у деяких випадках спілкування з досліджуваними соціальний працівник буквально не відриває погляду від них, чим, сам цього не бажаючи, заважає зосередитися на суті розмови.

Представникам тих професiй, які постійно контактують з людьми, не слід також забувати про те, що словом можна підтримати, підбадьорити, вселити вiру у свої сили i можливості, вилікувати (психотерапія). Але словом можна й образити людину, важко поранити її, вбити морально та навіть й фізично.

Уміння правильно користуватися словом - це велике мистецтво. Один i той самий зміст можна передавати зовсім різними словами, а одна й ті ж слова, сказанi з різною інтонацією, можуть сприйнятися абсолютно по-різному.

Як часто доводиться робити комусь зауваження, говорити про неприємні речі. I мистецтво спілкування якраз полягає в тому, щоб сказати це неприємне так, щоб не виникла конфліктна ситуація, сварка.

Цілком зрозуміло, що специфіка дiяльностi соціального працівника така, що йому часто доводиться вести розмову про неприємні речі, i професійна культура спілкування проявляється в тому, щоб не відштовхувати людей, не дати виникнути антипатії, недовiр’ю.

Не можна не згадати про культуру мовлення психолога, яка є одним з важливих чинників культури спілкування.

Iнодi в лiтературi ототожнюються поняття "культура мовлення" i "правильнiсть мовлення", тобто його мовна нормативнiсть. Однак, поняття "культура мовлення" не спiвпадає по об’єму з поняттям "мовна нормативнiсть", "правильнiсть", оскiльки включає пошук мовних засобiв для вираження в кожнiй реальнiй ситуацiї мовленнєвої взаємодiї змiсту i форм. Культура мовлення включає навички пошуку, вiдбору i свiдомого застосування в живому процесi мовленнєвого спiлкування мовних засобiв, необхiдних для даного конкретного випадку комунiкацiї, виховує свiдоме ставлення до мовленнєвої дiяльностi. Нехтування комунiкативною спрямованiстю мовленнєвої дiяльностi неминуче приводить до порушення живого контакту мiж співрозмовниками, до виникнення психолого-педагогiчного бар’єру.

Культура мовлення, закрiплюючи навички розгортання мовленнєвого висловлювання в цiлковитiй вiдповiдностi з нормами лiтературної мови, одночасно формує умiння точно вiдбирати i використовувати тi мовнi засоби, якi необхiднi для досягнення мети в кожнiй конкретнiй ситуацiї спiлкування. Швидкість мовлення в цілому і тривалість звучання окре­мих слів, складів, а також пауз в поєднанні з ритмічною організованістю, розмірністю складають темпоритм мовлення. Це важливий елемент мовлення, тому що інтонації і паузи самі по собі, крім слів, мають величезний вплив на слухача.

Оптимальний темпоритм мовлення орієнтовно становить 110-120 слів за хвилину. Проте в публічних виступах, промовах, він, звичайно, повинен бути трохи нижчим, не більше 100 слів за хвилину.

Тривалість звучання окремих слів залежить не тільки від кількості складів у слові, так би мовити, величини слова, але і від значимості слова в контексті виступу.

Найбільш важливу частину інформації, чи важку для сприймання, слід викласти в трохи сповільненому темпі, далі можна прискорити темп. Обов'язково сповільнюється темп, коли потрібно сформулювати важливі висновки. Слід також врахувати психічний стан індивіда чи групи, зокрема, рівень збудженості: чим сильніше збудження слухачів, тим повільніше і тихіше потрібно говорити.

Для досягнення більшої виразності звучання необхідно майстерно користуватися паузами, логічними і психологічними. Без логічних пауз мовлення, по суті, безграмотне, а без психологічних - неживе.

Проте зрозуміти - ще не означає прийняти. Отже, подальшу взаємодію з індивідом, якщо це не просто діагностична бесіда, слід спрямувати на переконання його у необхідності поступати саме так, а не інакше. Дуже важливо при цьому, щоб позиція соціального працівника не суперечила основним поглядам індивіда по даному питанню. Важливо також довести індивіду, що те, про що йде мова, тобто дії, які від нього очікуються, - в його ж інтересах. Вони не тільки не будуть суперечити його принциповим поглядам, але і будуть сприяти задоволенню певних його потреб.

В процесі спілкування соціального працівника з клієнтом іноді можуть виникати бар’єри, які перешкоджають ефективній взаємодії [106].

Естетичний бар’єр може виникнути при першому ж контакті. Добре відомо, що перше враження про людину формується на основі оцінки її зовнішності (маються на увазі як природні зовнішні дані людини, так і одяг, вживання косметики тощо).

Соціальний працівник, який є зразком бездоганного смаку, елегантності, охайності, мимовільно, можливо, підсвідомо, викликає симпатію, довір’я, позитивне ставлення до себе з боку інших, і, навпаки.

Крім естетичного, існує також інтелектуальний бар’єр спілкування. Інтелект – складне психологічне утворення, різні його сторони розвинені у кожної людини далеко не однаково, хоч в цілому в одних більш розвинений теоретичний інтелект, у інших – практичний, в одних – здібність до цілісного художнього пізнання світу, у інших – до його логічного розчленування і строго наукового відтворення. Внаслідок цього і виникають інтелектуальні бар’єри спілкування.

Інтелектуальні бар’єри можуть виникнути і в результаті різної швидкості інтелектуальних процесів у людей, які вступають у спілкування. Люди не тільки мислять, але і розмовляють з різною швидкістю. Якщо соціальний працівник вимовляє більше двох-трьох слів в секунду, як правило, його перестають розуміти. Проте і дуже повільне мовлення може породити бар’єри у взаєморозумінні.

Слід відмітити і можливість появи мотиваційного бар’єру у спілкуванні. Він з’являється тоді, коли співрозмовнику нецікаві ідеї, які висловлюються, вони не торкаються його власних інтересів, потреб, чужі йому. Проте, не тільки відсутність мотивації, але й її надлишок може зумовити нерозуміння між людьми. В психології існує так званий закон Йеркса-Додсона, згідно з яким підсилення мотивації на перших порах веде до росту ефективності діяльності, сприяє досягненню максимального успіху, а далі ріст рівня мотивації приводить до помітного спаду.

Цей ефект добре знайомий більшості людей: якщо людина занадто сильно чогось хоче, намагається зробити щось якнайкраще - результат може бути зовсім протилежний: все падає з рук, нічого не виходить. Якщо в процесі спілкування людина дуже хоче, щоб її зрозуміли, розділили її точку зору, вона починає хвилюватися, плутатися, мовлення стає нечітким, нелогічним.

Чи не найскладнішими серед вже названих є моральні бар’єри. Вони можуть проявитися, наприклад, в тому, що психологу, який, хоч і досконально володіє всіма прийомами і засобами спілкування, не може знайти спільну мову з людьми нечесними, егоїстичними, підлими, кар’єристами, наклепниками, підлабузниками і т.п., оскільки у них абсолютно різні цінності, ідеали, інтереси, потреби.

Не можна не згадати і про емоційні бар’єри спілкування. Чи правильно стверджувати, що чим вищий рівень емоційності людини, тим краще вона зможе зрозуміти емоційний світ інших людей? Очевидно, однозначна відповідь тут неможлива.

Гнів, агресивність, просто поганий настрій, звичайно ж, не сприяють кращому взаєморозумінню. Підвищена негативна емоційність може тільки ускладнити процес сприймання і взаєморозуміння. Проте виявляється, що й висока позитивна емоційність може негативно позначитись на спілкуванні. Перебуваючи під впливом приємних емоцій, психолог може втратити критичність сприймання вчинків, висловлювань досліджуваних. В такому стані навіть явно аморальний вчинок може засуджуватися не занадто строго, для його виправдання знаходяться найрізноманітніші причини.

Разом з тим не можна не відзначити, що підвищений емоційний тонус сприяє прискореному перебігу всіх психічних процесів, зокрема мислительних, покращує комунікативні здібності, робить людину більш привабливим співрозмовником [107].

Важко чітко визначити ту міру емоційності, яка б була оптимальною у спілкуванні соціального працівника. Багато що залежить тут від індивідуальних особливостей особистості, від специфіки ситуації спілкування. В кінцевому рахунку не окремі емоційні стани визначають можливості людського взаєморозуміння. Здатність соціального працівника правильно реагувати на емоції та почуття полягає не тільки в тому, щоб витримкою відповідати на імпульсивність, а спокійним голосом – на крик. Головне – це уміння співпереживати і здатність зрозуміти іншу людину.

Заслуговує уваги і питання спілкування в екстремальних умовах, в яких нерідко доводиться працювати співробітникам правоохоронних органів.

Психологічна сутність екстремальних умов полягає в руйнуванні звичних систем відносин; зміні системи мотивації діяльності; зміні норм (правових, моральних і інших), якими звично користується людина. В екстремальних умовах люди можуть виявитися і по своїй волі (як професіонали різних спеціальних підрозділів), і всупереч своїй волі (жертви катастроф і стихійних лих, особи, які піддавалися покаранню і т.п.).

В таких умовах модель спілкування вимагає від співробітника соціально-психологічної служби ОВС дипломатичних здібностей і психічної врівноваженості, знання психічних особливостей поведінки людини в екстремальних ситуаціях.

Серед психологічних наслідків екстремальних умов на перше місце можна поставити зростання емоційного компонента в поведінці. У деяких осіб знижується здатність до самокерування, підвищується нервово-психологічна напруга, активізуються негативні емоції. Люди в екстремальних умовах легше піддаються впливу емоцій, їм стає важче контролювати свою поведінку, у тому числі й у спілкуванні. З’являються почуття розпачу, страху, безнадійності, гніву. На поведінку таких людей важче впливати раціональними, розумними доказами і аргументами. Співробітникам психологічної служби правоохоронних органів у таких умовах нерідко приходиться протиставляти цим негативним почуттям свою холоднокровність, розважливість і красномовство, здатність стримувати себе і придушувати некеровані емоції.

Підвищені фізичні навантаження, нервова напруга зумовлюють активізацію явищ, які виникають в основному при наростаючому виснаженні нервової системи. В людей з’являються дратівливість, різка зміна настроїв, у ході спілкування і міжособистісної взаємодії легше виникають конфлікти (часом через дрібниці). Людина легше переймає настрій інших людей, піддається паніці, розпачу. У той же час великий вплив справляють і позитивні емоції, коли високий моральний стан навколишніх інтенсивніше передається кожному.

На думку деяких авторів [89], можна виділити три типи поведінки людей в екстремальних умовах.

Першим типом поведінки в ситуаціях, які сприймаються індивідом як екстремальні, є конфлікт. При цьому виникає нерозв’язне протиріччя мотивів, відбувається зміна домінант, що приводить до придушення свідомості і волі, що в свою чергу різко знижує можливості і сферу спілкування. Другим типом поведінки в гостро-подійній ситуації є криза. Людина усвідомлює, що наступив критичний момент, який характеризує поворотний пункт на її життєвому шляху і в той же час відчуває нездатність змінити сформовану у неї систему цінностей, до чого її змушують обставини, які склалися. В цих умовах людина втрачає «точки опори» і підпадає у владу повного свавілля. Третім типом поведінки в гостро-подійній ситуації є стрес і фрустрація. У цьому випадку виявляється нездатність людини контролювати розвиток події при одночасно виникаючій потребі у тому, щоб знайти вихід із ситуації, яка склалася. Особливістю поведінки в даній ситуації є те, що людина орієнтована (на рівні психологічної установки) на задоволення даної потреби «тут і тепер». Ця психологічна установка породжує поведінку агресивного несприйняття всього того, що, на думку індивіда, йому не відповідає. Усі ці форми реакції людини на екстремальну ситуацію, що виникла є засобами її психологічного захисту.

В екстремальних ситуаціях одним з основних видів спілкування є переговори. Організація і ведення переговорів — це складна, психологічно насичена діяльність спеціалістів служби психологічного забезпечення правоохоронних органів. Вони або самі безпосередньо беруть участь у переговорах, або психологічно готують до них працівників відповідних підрозділів. Серед різних способів організації переговорів особливе місце займає спосіб «віч-на-віч». Цей спосіб одночасно є найефективнішим, як у відношенні психологічного впливу на співрозмовника, так і щодо етичних аспектів мовного навантаження, дотримання змістовного контексту діалогу, який ведеться, тому що будь-яка словесна помилка, попадання в логічну пастку, просто нестриманість можуть звести нанівець зусилля цілого колективу співробітників. Взаємини між тими, хто спілкуються, повинні бути рівними, співробітник обов’язково має контролювати і коректувати емоційний стан. Слід зазначити, що між людьми, що безпосередньо ведуть діалог, утворюється так звана зона емоційного залучення, границі якої визначаються цілком реальними речами. До них відносяться: гучність і тембр голосу, чіткий виклад своєї думки, виразність жестів, емоційність мови, міміка обличчя і т.д. Ймовірність емоційного зараження іншої людини, яка потрапила в зону емоційного залучення того, хто говорить, в екстремальній ситуації, велика. Вона знижує здатність раціонально мислити і діяти.

Варто виділити особливості контактного спілкування з «душевно неврівноваженими» людьми. В переговорах з ними завдання заспокоєння людини стає головною. Тут необхідно дотримуватися кількох правил:

не робити різких рухів, попереджати про кожну свою наступну дію;

приймати точку зору даної людини, але не йти в неї на приводі;

уважно стежити за її поведінкою, не повертатися до неї спиною; деякі категорії громадян не витримують контакту очей і тут можлива імпульсивна реакція;

мова, звернена до такої людини, повинна бути без підтексту, по можливості, проста і чітка.

На нашу думку, проблема спілкування співробітників правоохоронних органів в екстремальних ситуаціях на сьогоднішній день вивчена недостатньо і вимагає подальшого дослідження.

Про це, зокрема, йдеться в Комплексній програмі вдосконалення роботи з кадрами та підвищення авторитету міліції, де в пункті 5.9 зазначено: “Розробити моделі поведінки працівників різних служб органів внутрішніх справ під час несення служби та спілкування з населенням, підготувати інструкції з цих питань” (наказ МВС України №61 від 29 січня 1999 р.).

**РОЗДІЛ ІІІ**

**СПЕЦИФІКА РОБОТИ СЛУЖБИ ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПО ДОБОРУ ТА РОЗСТАНОВЦІ КАДРІВ**

**3.1 Професійна орієнтація молоді**

Вперше питання про необхідність проведення профвідбору, внаслідок якого кожний робітник мав би можливість одержувати спеціальність, що відповідала б його індивідуальним якостям, було поставлено в 1907 році на XIV Міжнародному конгресі з питань гігієни і демографії у Берліні доктором Рот (Потсдам).

В XIX віці з’являються перші літературні джерела, присвячені питанням професіональної орієнтації молоді (1849 рік, Франція, "Руководство по вибору профессий").

В 1883 році Ф.Гальтен (англійський психолог) вперше запропонував використовувати тестові випробування з метою діагностичної оцінки особистості, її здатності виконувати ту чи іншу роботу.

У 1897 році російський історик М.І.Карєєв написав і видав книгу "Вибір факультету і проходження університетського курсу".

В 1908 році професор Ф.Парсонс (Гарвардський університет) заснував у Бостоні "Бюро орієнтації". Основною метою в роботі цього закладу було надання допомоги школярам у визначенні їх життєвого шляху. Саме діяльність цього бюро прийнято вважати початком "профорієнтаційного руху".

З часом аналогічні бюро були створені в Нью-Йорку і інших містах США. В завдання цих бюро входило вивчення вимог до людини з боку різних професій і вивчення професійних нахилів школярів (молоді).

Подібні міроприємства в той час проводились в Англії, Бельгії, Іспанії, Чехословаччині, Швеції.

В той самий період в Росії аналогічну роботу починає проводити Педагогічний музей учительського будинку (Москва). Науковці цього закладу досліджують проблеми вибору професії випускниками шкіл і мотивації цього вибору.

Профконсультаційні заклади початку XX сторіччя користувались, як правило, лише анкетним методом вивчення. Застосування лише такої методики не давало можливості продуктивно розв’язувати задачі профорієнтації, але початок роботи з профорієнтації було покладено.

Наступним кроком у розвитку системи профорієнтації слід вважати розробку і впровадження у практику профорієнтації директором психологічної лабораторії Гарвардського університету Г. Мюнстербергом так званих психотехнічних тестів. Психотехніка - це галузь психології, що включає в сферу своїх досліджень проблеми застосування психології до розв'язання практичних питань, пов’язаних з трудовою діяльністю людини.

В ряді держав (Німеччина, Франція, Англія, США) створюються психологічні інститути і лабораторії по дослідженню питань профорієнтації. В Німеччині в 1922 році прийнято закон про систему профорієнтації і консультації. Об'єктивною основою виникнення проблеми профорієнтації як суспільного явища є соціально-економічні передумови, що проявляється в професійному розподілі суспільної праці, особистісно-:психологічні особливості, що зумовлюють індивідуальні розходження між людьми як виробниками матеріальних і духовних благ. 3 метою розв’язання проблем профорієнтації в багатьох державах з’являються численні служби (бюро, лабораторії, інститути). Поряд з своєю основною роботою ці служби фактично розв’язували і іншу задачу - подальшу інтенсифікацію виробництва.

Дореволюційна Росія, маючи надзвичайно багаті людські і природні ресурси, на відміну від багатьох європейських країн, не відчувала так гостро необхідність профорієнтації молоді.

Події Жовтня 1917 року привели до встановлення в державі принципово нових виробничих відносин і, як наслідок, нової системи розподілу праці. Тривалий час вважалося, що трудове навчання і політехнічна освіта забезпечують членам суспільства вільний вибір професії і подальше перспективне працевлаштування. Проблеми безробіття, як такої, не існувало.

Разом з тим ситуація, що склалась у суспільстві на межі 80-х років, далеко не відповідала умовам росту продуктивності праці.

В квітні 1984 року урядові установи приймають постанову "Про покращання трудового виховання, навчання, професійної орієнтації учнів і організації їх суспільно корисної, продуктивної праці". Ця постанова передбачала зміцнення ділових зв'язків промислових підприємств з загальноосвітніми школами і професійно-технічними училищами, створення в школах кабінетів профорієнтації і профвідбору, організацію суспільно корисної, продуктивної праці школярів.

Низька виконавча дисципліна, повна безвідповідальність керівництва, відсутність економічної бази (відповідного фінансування) привели до практично повного невиконання цієї постанови в масштабах всієї держави і, зокрема, України.

Разом з тим в умовах розбудови нової Української держави проблема форм і методів реалізації кадрової політики — одна з найважливіших. Саме тому питання організації профорієнтаційної роботи з учнями набувають особливої актуальності [108]. Професійна орієнтація - науково-обгрунтована система підготовки до вільного і самостійного вибору професії, яка покликана враховувати як індивідуальні особливості кожної особистості, так і необхідність повноцінного розподілу трудових ресурсів в інтересах народного господарства держави, окремої його галузі, окремого економічного регіону.

Соціально-економічні зміни, які відбуваються в зв’язку з розбудовою державності суверенної України, особливості запиту на робочу силу та її використання в умовах ринкових відносин, становлення різних форм власності, конкуренції і безробіття, підсилюють необхідність компетентної професійної орієнтації молоді [109, с.151-155]. Вирішальна роль у професійній орієнтації молоді, звичайно, належить сучасній школі.

Серед важливіших економічних, соціальних, екологічних і інших прав, передбачених Конституцією України, відмічається, що держава створює умови для зайнятості працездатного населення, рівні можливості для громадян у виборі професії і роду трудової діяльності, (здійснює програми професійно-технічного навчання і підготовки, й перепрофілювання працівників у відповідності з їхніми інтересами і потребами суспільства).

Дуже вагомим є глибоке розуміння всіма членами суспільства, того, що професійна орієнтація гарантується конституцією.

Отже, законодавча професійна орієнтація є одним із видів соціальної допомоги людині в її самовизначенні [108, с.156-157].

Ознайомлення із станом профорієнтаційної роботи в області дає можливість зробити абсолютно невтішні висновки: профорієнтаційна робота на сучасному етапі ведеться вкрай незадовільно, а коли де й ведеться, то епізодично, стихійно, нецілеспрямовано. Вибираючи майбутню професію, молоді люди рідко мають чітке уявлення про неї.

Все це свідчить про гостроту проблеми професійної орієнтації молоді, про необхідність якнайшвидшого розгортання психологічної служби в школі та в інших структурах системи безперервної освіти та державної адміністрації.

Виходячи із вище викладеного, ми вважаємо, що профорієнтацію можна визначити як довготривалий, до певної міри незворотний соціальний процес оволодіння особистістю тою чи іншою професією, що включає в себе дію як об’єктивних, так і суб’єктивних факторів, притаманних суспільству на сучасному етапі його розвитку. Об’єк­тивні умови включають в себе умови сучасного суспільства, а суб’єк­тивні - вплив державних і громадських інститутів, що враховують як потреби суспільства, так і можливості, потреби, інтереси, ідеали самого індивіда. На наш погляд, важливим в цьому визначенні є те, що воно вбирає в себе три основні моменти:

• процес впливу соціального середовища на особистість, що формується;

• процес усвідомлення необхідності праці, пізнання конкретної сфери праці;

• саме перетворення праці за законами розвитку сьогоденної дійсності.

Без усвідомлення індивідом потреб і інтересів суспільства, особливо на сучасному етапі його розвитку на Україні, неможливий усвідомлений вибір професії, який враховував би інтереси і суспільства і самого індивіда, неможливий розвиток особистості.

Чим краще і організованіше буде вестись робота з проблем профорієнтації молоді, тим більше висококваліфікованих молодих спеціалістів одержить народне господарство України.

Важливим покликанням педагогів, психологів, соціологів і медичних працівників є надання допомоги молоді у свідомому визначенні свого місця в професійній структурі суспільства відповідно до своїх здібностей і побажань [109, с.156-157].

Соціально-економічна ситуація, що склалася сьогодні в Україні, вимагає від суспільства виходу на арену спеціаліста нового типу. Основні його риси - високий професіоналізм, компетентність. Ця людина повинна глибоко усвідомлювати задачі, що стоять перед нею, вміти підходити до них з інтересом, творчо. Невід’ємними її рисами мають бути чесність, вимогливість і принциповість, самокритичність, готовність брати відповідальність на себе, вміння і бажання працювати по-новому.

Професійна орієнтація як система включає такі основні напрямки або підсистеми: профінформація, профконсультація, профвідбір і профадаптація. Як окремий етап профорієнтаційної роботи можна розглядати процеси трудового і професійного навчання в школах і міжшкільних НВК.

Професійна інформація являє собою процес ознайомлення відповідного контингенту учнів з конкретними професіями і спеціальностями, з вимогами, які ставляться до людини, що прагне отримати відповідну професію. Одночасно іде ознайомлення з закладами, де можна одержати дану спеціальність і місцями можливого трудовлаштування. Основна мета цієї роботи - створення необхідної інформаційної основи для підготовки кожного учня до свідомого вибору певної професіональної діяльності.

Профінформація являє собою систему психолого-педагогічних і організаційних заходів, спрямованих на засвоєння учнями необхідних знань про соціально-економічні і психофізіологічні особливості професії.

Професійна консультація - являє собою сукупність науково організованих і обгрунтованих дій, основною метою яких є виявлення індивідуально-психологічних і психофізіологічних особливостей особи, що вибирає відповідну професію. Такі дії найбільш ефективні у тих випадках, якщо вони організовані з врахуванням вікових і освітніх рівнів.

Бесіди, пов’язані з профорієнтацією, мають проводитись спеціально підготовленими профконсультантами - психологами і педагогами, медиками і соціологами. В залежності від місця і умов проведення профконсультації - це або тривалий процес, або одноразо­вий акт.

Професіональна консультація здійснюється на основі вивчення основних психофізіологічних якостей людини з допомогою різних методик і спеціальних приладів.

З допомогою різних профдіагностичних методів профконсультація повинна визначити і вказати молодій людині важливіші для його майбутньої професіональної діяльності особливості його особистості і на цій основі дати йому науково обгрунтовані рекомендації по вибору професії.

Головною задачею професійного відбору - наступного етапу профорієнтаційної роботи - є науково обгрунтоване визначення професійної придатності особи для визначеної (конкретної) трудової діяльності з врахуванням його особистісних якостей і потреб конкретного виробництва.

Професійний відбір має проводитись під час прийому на роботу на основі використання професіограм і з допомогою спеціальних психофізіологічних методик, які визначають ступінь розвитку індивіда і відповідності його психофізіологічних якостей вимогам обраної професії.

Професійна адаптація являє собою процес активного входження молодої особи в професію, пристосування її до змісту своїх професійних обов’язків, режиму і організації праці, до вимог виробництва. Іншими словами, професійна адаптація - це досягнення в оптимальні строки певного кваліфікаційного рівня.

Професійна орієнтація як науково-практичний напрямок буде результативною лише тоді, коли в органічній єдності будуть реалізуватись всі її підсистеми, так як вони не тільки взаємопов’язані, але і взаємообумовлені.

Поряд з загальними закономірностями професійного самовизначеннй особистості, необхідно враховувати й механізми індивідуального бачення цієї проблеми. Психологічна картина ситуації самовизначення, таким чином, відображається у кожному конкретному випадку по-своєму, у вигляді певної форми особистісної реакції. Усвідомлюючи дану проблему, особистість виявляє відповідні форми ставлення до неї, форми професійної орієнтації.

Деякі науковці виділяють такі основні варіанти профорієнтаційної позиції особи, що обирає професію:

І Адекватна профорієнтаційна позиція

Ця форма особистісної реакції виникає як результат усвідомлення факту, необхідності вибору майбутньої професії, прийняття до відома всієї інформації яка надходить від профконсультанта. Такі люди характеризуються раціональною системою поглядів на вибір професії. Вони відрізняються адекватною самооцінкою, бачать оптимальні шляхи свого професійного майбутнього. При цьому виділяється група людей, яка позитивно відноситься до профорієнтації.

Друга ж група людей займає пасивну позицію. Вони цілком покладаються на профконсультанта та сподіваються одержати від нього готову пораду, щоб потім її виконати. Тобто вони розуміють значення цієї проблеми, можливість і необхідність її вирішення, але у них відсутня потреба в активному пошуку рішень.

2. Невпевнена профорієнтаційна позиція

При цій формі особистісного реагування виявляється велика переоцінка значення етапу професійного самовизначення. В одному випадку молоді люди переоцінюють труднощі отримання професії, яку вони вибрали, але все ж не вважають своє становище безнадійним, проявляють активність у діагностичному обстеженні, сподіваються отримати корисну інформацію для себе. В іншому випадку -оцінюють свою професійну перспективу песимістично, постійно співставляють свою думку з думкою профконсультанта.

Їм притаманні тривога, зниженість настрою, схильність до "застрягання" на переживаннях, які пов’язані з професійним становленням особистості, її професійною кар’єрою.

3. Оптимістична профорієнтаційна позиція

Вона характеризується легковажним ставленням, недооцінкою серйозності важливості професійного визначення, а також наслідків неправильного вибору професії в житті.

Для цієї частини молоді властиві зниження активності, відсутність зацікавленості в діагностичному обстеженні та профконсультаціях. Вони сприятливо оцінюють свою професійну перспективу, переоцінюють свої можливості, недооцінюють можливі труднощі. Вони нерозважливі, у: них переважає розслаблений фон настрою, а також вони схильні до спонтанних імпульсивних виборів.

При роз’ясненні наслідків неадекватного вибору професії ці молоді люди начебто спочатку погоджуються з думкою та побажаннями профконсультанта, але згодом знову повертаються до своїх намірів. Подібна поведінка спостерігається у випадках, коли серйозна та систематична робота над собою є головною умовою досягнення того, що було задумано. Через деякий час учні цієї групи знову запускають заняття, починають вважати все це непотрібним. Вони сподіваються на те, що все обійдеться, все якось вирішиться.

4. Негативна форма профорієнтаційної позиції

Невизнання важливості професійного самовизначення у житті людини. Це проявляється в небажанні обговорювати дану проблему з профконсультантом. Ця група прагне до розваг, постійного відпочинку, негативно ставиться до праці. Можливо, що така поведінка особистості пов'язана з тим, що вона розуміє свою непривабливу перспективу. Це в свою чергу призводить до витіснення думок про необхідність професійного самовизначення [110, с.232].

Отже, неадекватно сформована профорієнтаційна позиція особистості негативно впливає на професійне самовизначення, створює труднощі в її житті, гальмує реалізацію життєвої програми і навіть сприяє особистісній деформації, розвитку внутрішніх конфліктів.

Профорієнтація - це надання повного обсягу знань про професію та можливості їх здобуття, допомога молоді визначити свої інтереси, нахили та індивідуальні особливості, сприяти підвищенню конкурентоспроможності працівника на ринку праці [111].

Мета профорієнтації - допомогти людині у виборі сфери діяльності, а в ній -професії, яка б відповідала здібностям і можливостям, сприяла розвитку професійних нахилів і інтересів. Для того щоб, зробити вибір усвідомлено, необхідно:

* знати самого себе, знати, що особистість може робити найкраще;
* знати, які професії відносяться до сфери діяльності, яка цікавить ту чи іншу молоду людину;
* усвідомити соціальну важливість кожної професії;
* знати, які вимоги професія пред’являє до людини: якостей характеру, рівня культури і освіти, які забезпечують досягнення професійних вимог.

Профорієнтацією займаються в школі, в центрах зайнятості, центрах соціальних служб для молоді, в центрах профорієнтації. Робота спрямована на формування інтересу до певної професії або групи професій.

Професійна орієнтація містить такі елементи:

1. професійна інформація;
2. професійна консультація;
3. професійний добір;
4. професійний відбір;
5. професійна адаптація (зазначені поняття розкритті вище).

Як уже було згадано, один з елементів професійної орієнтації є професійна інформація про конкретну професію, де вказуються:

1. Загальні відомості про професію:

* коротка характеристика групи професій, в склад яких входить дана професія;
* значення професії, перспектива її розвитку;
* основні спеціальності, які входять в дану професію.

2. Виробничий зміст професії:

* предмет і результат праці;
* зміст і характер діяльності;
* знання і уміння спеціаліста.

3. Умови роботи і вимоги, які ставляться до людини з певною спеціальністю;

4. Система підготовки:

* шляхи оволодіння професією;
* перспективи професійного зросту;
* інформація про професію.

У профорієнтації розрізняють такі основні види професійної консультації:

1. ДОВІДКОВО-ІНФОРМАЦІЙНІ

За їх допомогою з’ясовуються шляхи працевлаштування, подається інформація про наявність вільних робочих місць у розрізі професій та галузей господарства регіону, опис професії, яка цікавить молодих безробітних, вимоги до прийому на роботу, умови роботи та оплати праці.

2) ДІАГНОСТИЧНІ

Вони спрямовані на вивчення за допомогою спеціальних тестів і методик інтересів, нахилів, здібностей особи з метою виявлення рівня її відповідності до тих вимог, які ставить до людини обрана професія чи коло споріднених професій.

3) МЕДИЧНІ

Дані консультації спрямовані на вивчення стану здоров’я особи, яке проводиться в поліклініках, районних лікарнях, тобто в медичних установах.

4) ФОРМУЮЧЕ-КОРИГУЮЧІ

В ході яких надається індивідуальна допомога людині в кінцевому виборі чи зміні професії, що базується на результатах бесіди, спостереження, анкетування, профдіагностичного обстеження і при потребі медогляду. Можуть видаватися рекомендації щодо розвитку певних якостей, важливих для майбутньою професійної діяльності.

Всі види консультацій взаємопов’язані між собою, їх проведення забезпечує поетапну послідовність і наступність у процесі профконсультування. Умовно розрізняють такі етапи консультування:

І. Первинна консультація;

II. Повторна консультація;

III. Наступні консультації.

Первинна консультація триває приблизно 1-1,5 годин, яка включає в себе знайомство з клієнтом, який прийшов на консультацію, вивчення його професійних намірів, з’ясування, наскільки клієнт ознайомлений з обраною професією. Залежно від рівня підготовленості особи до розмови, її поінформованості, первинна консультація може вичерпатися інформаційно-довідковою консультацією. Якщо під час цього етапу консультування не було остаточно обрано професію то призначається проведення повторної консультації.

 Повторна консультація триває 30-45 хвилин. Під час її проведення можливе:

* надання нової інформації, яку отримав спеціаліст після первинної консультації громадянина;
* проведення профдіагностичного обстеження з використанням відповідних тестів, методик для уточнення чи корекції професійного вибору професії.

Найбільш ефективною методикою для визначення нахилів особистості є тест ДДО (Диференційно-діагностичний опитувальник Клімова), який дає важливі знання про попередні інтереси та нахили консультованого в колі класифікацій професій за предметами праці:"людина-природа"; "людина-техніка"; "людина- людина","людина-знакова система", "людина-художній образ".

Методика Д.Голланда визначає сумісність особи з тим чи іншим ГІ професійним середовищем. Ця сумісність, відповідність дозволяє людині повніше розкрити свої здібності, виявити свої установки та ціннісні орієнтації.

Наступні консультації проводяться в разі потреби і можуть тривати від 20 хвилин до 1 години.

Не виключено, що навіть при позитивному результаті, особа може звернутись до профконсультанта через деякий час. Тому важливо вести облік проведеної консультаційної роботи, записати всі результати анкетування, бесід, профдіаностики у спеціальному журналі, карті оптанта (консультованого громадянина) [112, с.29].

Після визначення людиною професії, коли здійснено професійний відбір (добір) професій, спеціальностей, коли клієнту видано направлення на роботу тоді відбувається такий процес, як професійна адаптація. Тобто входження людини в систему внутригрупових відносин, пристосування до них, вироблення еталонів мислення і поведінки, які відображають систему цінностей і групових норм даного колективу підприємства, установи, організації. Адаптація проходить в двох напрямках: особистість адаптується до колективу (засвоює норми, вимоги традиції колективу) і колектив адаптується до особистості, людини (приймає новачка в систему міжособистісних відносин). Важливою умовою адаптації є співпадання інтересів і ціннісних орієнтацій новачка і колективу, взаєморозуміння цілей і можливостей для їх реалізації. Велике значення в цьому процесі має психологічний клімат в колективі, основою якого є міжособистісні відносини. Вони проявляються у взаємній оцінці особистісних якостей членами колективу. Також багато залежить від особистих якостей керівника, від стиля керівництва [113, с.65].

Отже, професійна орієнтація для молодої людини, що вперше шукає роботу і не має професію - це один з видів соціально-психологічної допомоги їй у виборі професії, шляхів її здобуття, визначення виду трудової діяльності. Це не означає, що спеціаліст профорієнтації повинен остаточно вибрати для клієнта професію чи вид діяльності. Якщо сказати в переносному значенні, то спеціаліст надає людині, яка звернулася по допомогу у виборі професії, кінець нитки клубка, який треба розпутати самому клієнту. Свій вибір він повинен зробити сам, для свого майбутнього.

**3.2 Особливості добору і розтановки кадрів в ОВС**

Розглянемо питання добору і розстановки кадрів в ОВС, керуючись положенням про те, що у будь-якій професійній діяльності є стабільні складові і змінні, що пов’язані з певними умовами, в яких вона здійснюється [114]. При доборі кадрів важливо брати до уваги обидві складові. При цьому може виявитися, що найбільш суттєвими будуть насамперед специфічні умови, що викликані специфікою конкретного робочого місця.

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

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

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

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

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

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

Визначення психологічних вимог до професії можна віднести до заключного етапу її проектування та опису. Однак опис психологічних вимог є недостатнім, щоб, прямо орієнтуючись на них, добирати людину до праці. Всі психологічні характеристики знаходять вираження в рисах особистості.

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

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

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

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

Орієнтація в доборі на цілісний образ особистості дозволяє краще, ніж орієнтація на ізольовані якості, риси, представити динаміку поведінки у зв’язку з різкими змінами ділової ситуації, а також визначити темп і якість засвоєння будь-яких об’єктів і засобів діяльності. Іншими словами, дозволяє у більшій мірі передбачити характер, спрямованість діяльності в обстановці, яка потребує виняткової самостійності.

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

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

Виявлення професійних мотивів дозволяє, на думку вчених [28], [115]:

відбирати до ОВС кандидатів зі стійкою професійною мотивацією та зменшити тим самим матеріальні витрати на їх підготовку, та, що не менш важливо, зменшити, якщо не виключити зовсім, пов’язані з цим моральні витрати;

підвищити ефективність професійної підготовки та навчання, що є особливо важливим у зв’язку з постійним збільшенням обсягу необхідних знань та для скорішого включення в професійну діяльність;

забезпечити скоріше становлення спеціаліста, керівника, організатора;

значною мірою забезпечити самостійне засвоєння людиною знань як протягом навчання в навчальному закладі, так і після закінчення його.

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

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

Мотивація – це спонукання, що викликає активність організму та визначає її спрямованість. Цей термін в широку смислі використовується в усіх галузях психології, що досліджують причини та механізми цілеспрямованої поведінки людини.

В психологічній літературі існують спроби аналізу та опису професійної мотивації працівників органів внутрішніх справ [116], [117], [115].

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

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

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

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

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

Лише в окремих випадках особи з психічною патологією обирають вид діяльності під впливом тільки соціальних факторів. Взагалі у даної категорії осіб вибір нової професії, прагнення вступити на службу в ОВС визначається характером психопатологічних порушень. Кандидати з маячною та галюцинаторно-маячною симптоматикою прагнуть вступити на службу в органи внутрішніх справ за маячними мотивами з метою отримати захист від вигаданих ворогів, отримати можливість самим, на їх думку, "на законних підставах" активно переслідувати вигаданих недоброзичливців, отримати доступ до зброї, яка є, як вони вважають, певною гарантією особистої безпеки.

Найбільш повною, диференційованою та придатною до практичного використання є класифікація В.Л.Васильєва [118], який виділяє п’ять основних типів професійної мотивації:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Залучення людини у ситуації, які ставлять її перед необхідністю виявити свої особистісні якості, зазвичай пов’язано з перевіркою на самостійність, творчість, стійкість, вплив на інших людей, здатність мобілізувати себе на боротьбу з перешкодами. Краще за все робити це в типовій обстановці, використовуючи доручення, до яких спеціаліст не встиг звикнути.

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

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

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

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

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

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

здібність до навчання – краще за все орієнтуватися на ставлення до нового і засвоєння нового в організаційній діяльності, техніці і технології;

увага до людей, знання їх потреб, активна участь у долі людей, вміння вислухати людину, висловити співчуття, тобто все те, що прийнято називати душевністю;

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

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

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

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

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

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

По суті добір кадрів за своїм змістом пов’язаний з встановленням професійної придатності працівника. Під професійною придатністю розуміють сукупність знань, вмінь і навичок, а також особистих якостей та властивостей, якими необхідно володіти людині для успішного виконання певних професійних обов’язків [119]. При цьому необхідно відрізняти потенційну і реальну професійну придатність. Про потенційну професійну придатність мова йшла раніше, коли розглядались питання формування резерву на висунення. Наявність такої придатності, власне, і є основою для висунення в резерв. Реальна професійна придатність поступово складається в результаті оволодіння знаннями, вміннями і навичками, особистісними якостями, що адекватні більш високій професійно-посадовій позиції. Можна вказати на слідуючі ознаки діяльності та поведінки, які свідчать, на наш погляд, про виявлення професійної придатності: позитивні зміни в роботі; ріст громадської активності; недопущення дій та вчинків, що викликали напругу і конфліктні ситуації; результати перших років роботи.

Ми приєднуємося до думки О.В.Філіпова, який вважає, що найвищої оцінки заслуговує досвід досконалого вивчення перших самостійних кроків спеціаліста і керівника [114].

Низка параметрів перших результатів діяльності може служити основою для прогнозу стійких характеристик стилю роботи, засобів і методів, що застосовуються для вирішення соціальних й виробничих завдань. Крім того, багато керівників і спеціалістів у перший період роботи свідомо випробовують різноманітні стилі та методи. Це надає всій діяльності гнучкості, дозволяє знайти найбільш вірні засоби вирішення професіональних задач у конкретних умовах. Таким чином, систематичні спостереження за роботою на новій посаді, з одного боку, дозволяють визначити деякі стабільні риси діяльності, з якими потрібно буде рахуватися на протязі багатьох слідуючих років, а з іншого боку – здійснити шліфування стилю і методів роботи.

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

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

Нові конфлікти виникають внаслідок різкого порушення традицій і звичаїв, які стали нормою життя колективу. Цікаво, що колектив у цьому випадку нерідко схвалює починання, визнає їх користь, але протестує проти форми реалізації. Найчастіше у критиці форми вказується наступне: "не порадився, не звернувся за допомогою до досвідчених людей", "звернувся до сторонніх спеціалістів, не довіряє нашому досвіду" і т.п. У скаргах такого роду знову-таки помітним є відношення до керівника або спеціаліста, що не став ще своїм в колективі. Більшість працівників байдужі до цих нюансів і вже з перших місяців роботи ускладнюють своє становище у колективі, що стає причиною виникнення труднощів у виконанні виробничих завдань.

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

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

**3.3 Попередження плинності кадрів в органах внутрішніх справ**

В роботі з кадрами в органах внутрішніх справ досить важливим є попередження плинності і стабілізації структурних підрозділів.

Серед причин, які зумовлюють плинність кадрів, можна назвати наступні: недостатня заробітна плата; неможливість швидкого отримання житла; складні умови праці; віддаленість місця проживання від місця роботи; ненормований робочий день; відсутність належних умов для відпочинку та ін. Проте більш-глибоке вивчення проблеми свідчить, що психологічні мотиви, пов’язані з можливістю самореалізації, самоствердження, визнання особистості у вибраній нею сфері професійної діяльності і в системі соціальних відносин, теж впливають на плинність кадрів.

Про значимість особистісних мотивів плинності кадрів можна судити з плинності серед молодих людей, які не працювали в організації і трьох років, а тому, практично, не розраховують на отримання таких соціальних привілеїв, як житло, різке підвищення заробітної платні, розряду, посади і т.п. Здебільшого плинність серед цієї частини працівників пояснюється незадоволеністю змістом праці, неувагою з боку колективу, керівництва, неможливістю докладання зусиль, прояву здібностей до обраної сфери діяльності.

Звичайно, задоволення потреб у житлі, у більш високому рівні життя, у кращих умовах праці сприяє підвищенню задоволення і працею, і колективом, і відносинами з керівниками. Але було б неправильно вважати, що вони гарантують від звільнень за власним бажанням, скоріш, навпаки. По мірі задоволення цих потреб повинні актуалізуватися, ставати більш настійними потреби особистісного самовираження, самореалізації. Ось чому в системі методів попередження плинності кадрів повинні перш перше, займати чільне місце психолого-педагогічні методи. А серед психолого-психологічних методів попередження плинності кадрів найбільшої ваги набувають методи, пов’язані з виховною роботою та забезпеченням умов для розвитку активності особистості.

Природньо, що колектив сильно впливає на формування ставлення особистості до праці,установи чи організації, професії, конкретної дільниці роботи, тобто на відносини, що лежать в основі мотивації особистості у колективі.

Особливу роль у формуванні цих відносин відіграє первинний трудовий колектив, важливішою відмінністю якого є постійні безпосередні контакти між членами колективу, що визвані сумісною працею, суспільною діяльністю і, які переходять у сферу відпочинку, побуту, навчання, тобто всі інші сфери активності. Тому первинним колективом може бути невелика дільниця, підрозділ, в умовах якого люди безпосередньо поєднані виробничим процесом. Контактність як ознака первинного колективу створює необхідні умови для розвитку широкого спектру міжособистісних відносин, які базуються на групових інтересах, створює клімат, що визначається взаємною підтримкою і відповідальністю, нарешті, те середовище, в якому можливо відчути себе особистістю, оцінити свою включеність до групи.

Одночасно все це призводить до підвищення впливу групи на особистість, перш за все на формування системи цінностей особистості, на вчинки та дії, в цілому на стиль життя. Тому роль первинного колективу в стабілізації кадрів слід віднести до найважливіших факторів, які визначають рівень плинності.

Слід звертати увагу не тільки на виховну роботу у первинному колективі, але і на процеси його формування. Формування та розвиток первинних колективів повинно бути об’єктом спеціальної організаторської роботи. Сутність роботи по формуванню та розвитку первинного колективу полягає в наступному:

повинні бути забезпечені міцні об’єктивні умови для контактів. Немаловажливою умовою слід вважати і колективне виконання роботи;

для нормального розвитку міжособистісних відносин необхідно, щоб первинний колектив був не дуже великим, але й не занадто малим; деякі автори вважають, що нормальна кількість первинного колективу 3 – 30 людей і навіть більше; на мою думку, оптимальним є склад – 7 – 15 чоловік.

при формуванні перивинного колективу повинні враховуватися інтереси членів групи, зокрема, з одного боку, повинна бути певна схожість інтересів, а з іншого – їх достатнє різномаїття, яке здатне забезпечити згуртованість групи на більш широкій діяльнісній основі;

слід мати на увазі якості лідера членів групи. Необхідно, щоб в групі були одна-дві особи, які здібні відігравати роль лідера. Важливо, щоб ці люди були соціально відповідальними, а лідер формальний співпадав з лідером неформальним;

завдання, що об’єднують групу, повинні бути пов’язані з цілями більш крупного колективу, точніше, прямо сприяти їх досягненню. Тоді в первинному колективі формується відповідальність не тільки за свої функції, але і функції, пов’язані з цим колективом;

включення первинного колективу (групи) як єдиного цілого в організаційні та громадські структури організації, установи, колективні форми праці, колективне виконання громадських доручень, колективний активний відпочинок, колективне навчання і т.п.;

включення до структури первинного колективу працівників з різним рівнем кваліфікації;

включення до колективу людей різного віку при орієнтації на працівників, відносно близьких за віком;

розвиток наставництва. На його базі в структурі колективу формуються мікроструктури, що закріплюють згуртованість;

підвищення кваліфікації, оволодіння суміжними професіями; розвиток на цій основі колективних форм праці та взаємодопомоги;

стимулювання трудового змагання в структурі колективу;

розвиток взаємодопомоги в побуті, навчанні, у вирішенні сімейних та інших життєвих питань.

# Забезпечення умов самоствердження особистості у праці.

Якість самоствердження пов’язана із ступенем самоактуалізації особистості, тобто втіленням в її соціальному бутті цінностей, сформованих як світосприйняття смислу життя, щастя, добробуту. Жити, керуючись власним розумінням смислу життя і щастя, - це і є актуалізація себе як особистості. Особистість може керуватися в процесі праці і не цими цінностями, а, наприклад, страхом втратити роботу, бути покараним, в силу звички і т.п.

Але всі подібні джерела активності є ситуативними, в основному пов’язані із зовнішніми умовами, обмежені в часі, суперечливі всередині, з часом знижують діяльність, збільшують напругу між особистістю та сферою її праці.

Сприяння правильному розумінню смислу життя, розумінню добробуту та щастя має велике значення; це одвічні джерела активності особистості.

У зв’язку із самоактуалізацією слід розглядати і комплексність виховання. Виховувати - це перш за все формувати стійкі, послідовні цінності смислу життя, що відповідають суспільно значимим. Цей останній додаток є суттєвим у зв’язку з розумінням самоствердження особистості. Воно пов’язується із самодіяльністю особистості у суспільних структурах, розкриттям у суспільно корисній сфері.

Потреба у самоствердженні - сильне джерело активності. Найбільші можливості для самоствердження надає трудова діяльність.

Для успішного самоствердження в трудовій діяльності необхідно пов’язувати внутрішньоособистісні можливості із зовнішніми умовами. На цій основі можуть бути сформовані три підходи до розробки заходів по створенню сприятливих умов для самоствердження. Перший базується на припущенні необхідності випередження можливостей особистості змісту праці. Другий передбачає припущення відставання можливостей особистості від змісту праці. Третій включає вимоги строгої відповідності можливостей особистості та змісту праці.

При реалізації першого підходу створюються найбільш сприятливі умови для самоствердження у праці. Цей підхід сприяє кращому психологічному самопочуттю в процесі виконання професійних обов’язків. Це відбивається на емоційно-вольових станах особистості, підвищує впевненість в собі, викликає більшу активність.

Практичні працівники досить часто віддають перевагу другому підходу. При цьому вони зазвичай вважають, що самий зміст роботи, яку він отримує, змусить людину більш ативно працювати над собою. Однак не приймається до уваги той факт, що на протязі деякого часу людина буде недостатньо компетентною. Некомпетентність може існувати довго і закріпитися як своєрідний стандарт. Не враховується і те, що некомпетентність, яка затвердилася в одній ланці, поширюється і на інші. Таким чином, випередження змісту праці можливостей особистості не створює сприятливих умов для професійного самоствердження. Звичайно, цей висновок не може мати абсолютного значення, він робиться з поправкою на індивідуальність. Але логіка роздумів спеціалістів, які використовують другий підхід для стимуляції самоствердження, не є бездоганною.

Нарешті, третій підхід базується на рівновазі внутрішніх та зовнішніх умов та обставин, тобто на чіткій відповідності рівня підготовки спеціалістів вимогам змісту професії. Але цей підхід важко реалізується у практичній роботі, оскільки досить складно виявити ознаки такої відповідності. Часто це рішення залежить в більшій мірі від суб’єктивних уявлень, ніж від об’єктивно фіксованих критеріїв.

Ще раз слід підкреслити більшу значимість першого підходу. Він найбільш тісно пов’язаний з концепцією розвиваючої функції навчання.

Самоствердження у праці може бути сильним мотивом, який дійсно регулює вчинки особистості, тільки у тому випадку, якщо будуть достатньо високо розвинуті її здібності. Розвинути здібності - це значить забезпечити умови самореалізації особистості. Тільки на базі розвинутих здібностей здійснюється діяльність, яка дає задоволення особистості. Тому розкриття та розвиток здібностей повинно стати важливою складовою частиною управління кадрами.

Людина потенційно володіє багатьма здібностями. Однак в реальних обставинах далеко не всі потенційні здібності стають реальними, які втілюються у конкретному виді діяльності. Сама людина не завжди реалізує всі можливості для розвитку здібностей. Крім того, доки поки що не має вичерпних концепцій і методик діагностики та прогнозування здібностей. Тому робота по розкриттю та розвитку здібностей як частина управління кадрами дійсно є творчою. У чому ж вона повинна полягати?

З перших днів праці необхідно якомога більше знати про індивідуальні та особистісні властивості людини. Здобути ці знання можна безпосередньо за допомогою соціально-психологічного дослідження, в процесі психодіагностики.

Здібності проявляються в діяльності. Неважко залучити до діяльніості згідно професійних, посадових обов’язків, набагато важче залучити до діяльності, що з такими не пов’язана. Але завжди є необхідність перевірити рівень розвитку здібностей в інших видах діяльності. Як це зробити?

Можуть бути вибрані такі напрями роботи: виявити бажання, інтереси особистості і скористатися їх співпаданням за смислом із змістом тієї діяльності, здібності до якої є намір вивчити. Однак далеко не у всіх розвинене намагання пробувати себе в інших видах діяльності, або можуть проявлятися нереальні стремління. Як поступити в цій ситуації? Тут потрібне не тільки пізнання, але й виховання і навіть експеримент. Але все це повинно проходити у звичних життєвих обставинах, не виходити за рамки робочих та інших типових для людей контактів.

Бувають ситуації, коли в силу тих чи інших умов неможливо виявити здібності працівника шляхом залучення його до відповідної діяльності. В цьому випадку необхідно отримати відомості на основі виконання дій, операцій, що представляють собою структурні компоненти професійної діяльності, або входять в загальнотрудові вміння та навички, на основі деяких індивідуальних особливостей виконання дій (точність, швидкість і т.д.), які дають достатні знання про можливості працівника.

Важливими ознаками прояву здібностей є: швидкість навчання та переучування способам та засобам виконання роботи; діапазон матеріалів, інструментів, засобів і т.д., які людина залучає до роботи; інваріантність засобів у зв’язку з особливостями матеріалу, умов; своєрідність, відмінність засобів від типових. Ці чотири ознаки складають основу того, що дозволяє працівнику домогтися високих результатів роботи, вони вказують на те, чи дійсно є здібності, чи висока продуктивність отримана, наприклад, виключно за рахунок високої витривалості, досвіду і т.д.

При виявленні здібностей важливо не поспішати із висновками, із заключенням про їх наявність чи відсутність. Справа в тому, що на виявлення здібностей впливає навколишня обстановка.

В період адаптації, наприклад, основні вміння особистості спрямовані на те, щоб ознайомитися, увійти у нову обстановку, а не проявити оригінальність, ініціативу, самостійність, і звичайно, зробити висновки про наявність чи відсутність здібностей за першими кроками працівника неможливо.

Важливою умовою попередження плинності кадрів є цільова установка підприємства на створення умов, що сприяють задоволенню потреб та інтересів особистості.

Якщо уявити всю сукупність потреб у вигляді органічних (матеріальних), духовних і соціальних, то слід відмітити, що установа, організація може активно формувати та задовольняти більшість з названих потреб.

Органічні потреби пов’язані безпосередньо з побутом. Надання комфортного житла, забезпечення гігієнічних побутових умов, задоволення потреб у якісному харчування і т.д. мають певне значення для закріплення кадрів.

Але головну увагу установа повинна звертати на задоволення духовних потреб, які тісно згуртовуючи трудовий колектив, служать основою його розвитку.

Серед духовних потреб слід звернути увагу на розвиток моральних, інтелектуальних та естетичних потреб. З моральних потреб в першу чергу необхідно формувати для забезпечення високої стабільності колективу:

потребу відповідати за свої дії та вчинки перед колективом, організацією, її керівництвом;

потребу сприяти і допомагати товаришам по роботі;

потребу виконувати чітко та вчасно дану обіцянку, тобто потребу в обов’язковості та дисциплінованості;

потребу в ініціативному ставленні до професійних обов’язків.

Інтелектуальні потреби виражаються в уяві про раціональне буття, раціонально організованому режимі праці, раціонально організованих умовах праці і т.п. У сучасної людини інтелектуальні потреби - один із основних видів мотивації. В даному випадку можна покластися, наприклад, на підвищену престижність складної за змістом праці, що вимагає складних інтелектуальних дій. Вже сама по собі інтелектуальна напруга, що переживається людиною, являється джерелом задоволення, насолоди і може отримати верх у боротьбі мотивів, де у якості противаги будуть виступати мотиви, пов’язані, наприклад, з складними умовами праці, відаленням установи від місця проживання та іншого роду.

Важливу роль у задоволенні інтелектуальних потреб відіграють сучасні технології, що застосовуються у професійній діяльності, а також організація самої діяльності.

Велике значення у досягненні задоволення працею відіграє і задоволення естетичних потреб. До числа естетичних потреб слід віднести: потребу у високих естетичних якостях середовища, за рахунок слухових та зорових образів, потребу в елементах мистецтва, включених до трудового процесу, потребу в красі відносин у процесі роботи.

Естетичні потреби задовольняються: інтер’єром виробничого приміщення; великого значення набуває оформлення інтер’єру з використанням засобів інформації, зелених насаджень, раціональним розміщенням обладнання та меблів, поєднанням виробничих та культурно-побутових зон; особлива увага повинна бути приділена побутовим приміщенням.

В цілому задоволення всіх духовних потреб сприяє відчуттю комфорту, що викликає бажання знаходитися в цьому оточенні, продуктивно працювати.

Естетичні потреби задовольняються і в безпосередньому спілкуванні, у взаємозв’язку між людьми у процесі роботи. Наприклад, згуртованість, синхронні рухи викликають задоволення, асинхронні - незадоволення. Рівний голос, ввічливе спілкування також сприяє задоволенню. Те ж саме можна сказати і про функціональну музику.

Поряд із мотивами самоствердження і самореалізації для особистості надзвичайно важливим є мотив усвідомленої значимості для колективу, організації, сусупільства.

В практиці управління мотивація актуалізується системою мір заохочення, покарання, осуду, які вказують особистості на визнання чи невизнання її активності. Мотиви визнання надзвичайно різноманітні та пов’язані із рядом особистісних та вікових факторів, а також з життєвим досвідом. Але все зводиться до отримання позитивного відзиву про самого себе від інших людей, організацій.

У якості засобів визнання, заохочення, в яких до певної мірі акумулюється думка про особистість, виступають заробітна плата, премія, похвала в тій чи іншій формі, нагорода і т.д. При розгляді цих факторів увага звертається в першу чергу на їх стимулюючу роль. При цьому зникає з поля зору їх розуміння як засобу оцінки активності, хоча це дуже важливий психологічний аспект. В ньому якраз зосереджено уявлення про суспільну, групову оцінку активності, але є дещо інше: можлива неузгодженість в оцінці особистістю своїх досягнень та оцінці цих досягнень з боку колективу, керівництва.

Слід мати на увазі, що людина має потребу в оцінці. Вона є необхідною як засіб зворотнього зв’язку в питанні правильності або помилковості дій, що призводять до визнання. Між тим оцінок, які зазвичай оформлені у вигляді моральних стимулів, розрахованих на постійну дію, замало. Такі стимули в основному розраховані на оцінку довготривалих етапів діяльності. Це різного роду подяки, занесення на Дошку пошани, до Книги пошани, нагородження грамотою, медаллю, орденом, присвоєння звання.

Поки практично слабо використовується оцінка працівника особами найбільш авторитетних груп, належність до яких є бажаною з боку особистості, яка самостверджується.

Говорячи про резерви оцінювання, слід відмітити і роль змагання за звання кращого з професії (як комплексної форми) або за бережливість різного роду ресурсів та робочого часу. В цьому випадку також йде змагання за належність до групи, яка отримує соціальне схвалення. Але ця форма змагання потребує вдосконалення. Так, вона обов’язково повинна включати навики колективної роботи і навики надання взаємодопомоги. Це також відображає соціальну сутність відносин між людьми в соціалістичному виробництві.

Далі цю форму змагань як спосіб отримання інтегральної оцінки можна включити до структури випробувань або до процедури отримання більш високого звання.

Необхідно використовувати оцінювання в роботі керівника первинного колективу, групи, структури. На жаль, достатньо часто приходиться стикатися з установкою на негативне оцінювання або на індиферентне ставлення до оцінки взагалі. Така оцінка базується на думці, що похвала може негативно вплинути на людину. Звичайно, такі випадки можуть мати місце. Але часто вони зустрічаються не тому, що ми не скупимося на похвалу, а тому, що не вміємо правильно використовувати цю форму заохочення. Секрет полягає в тому, щоб хвалити завжди і тільки за успіхи, які досягнуті особисто працівником. У розпорядженні керівника, в системі методів його керівництва повинен бути достатньо великий арсенал засобів оцінювання, тобто у самого керівника для цього повинна бути висока професійна кваліфікація, яка дозволяла б оцінювати якість роботи.

На стійкість колективу в цілому, на умови адаптації особливо впливає соціально-психологічний клімат в колективі. Про соціально-психологічний клімат багато написано в науковій та популярній літературі, присвяченій питанням змісту поняття клімату, становленню сприятливого клімату, впливу клімату на різноманітні сторони життя колективу. В меншій мірі висвітлені питання, які розкривають вплив клімату на формування намірів особистості припинити діяльність в конкретному колективі.

На перший погляд сприятливий соціально-психологічний клімат сприяє закріпленню працівників в колективі, а несприятливий, навпаки, викликає бажання залишити колектив. Однак така лінія не завжди є вірною. Причому невірною вона є для найбільш суттєвих моментів життя колективу, які можна охарактеризувати як переломні, критичні.

Соціально-психологічний клімат сприяє закріпленню працівника тільки в тому випадку, якщо він склався на основі цінностей, пов’язаних з вирішенням суспільно значимих завдань, які стоять перед колективом.

Використовуючи морально-психологічні стимули в роботі з колективом, необхідно пам’ятати, що стимули повинні бути особистісно і ситуативно орієнтованими. Слід мати на увазі, що дієвість стимула помітна тільки в тому випадку, якщо стимул відповідає мотивам діяльності особистості. При розходженні мотиву та стимулу останній виявляється байдужим. Дія стимулу пов’язана також з ситуацією, яка склалася безпосередньо в житті особистості або в трудововму колективі. Це підвищення значимості яких-небудь стимулів, набуття ними виключної ролі при оцінюванні вкладу працівника в справу колективу, його місця в колективній праці.

Стійкості, стабільності положення членів колективу і колективу в цілому буде сприяти наслідування правилу, за яким не особистість шукає стимули, а стимул знаходить особистість. Це означає, що стимули повинні бути надзвичайно різноманітними, розрахованими на будь-яку ціннісну орієнтацію, якщо вона не вступає у протріччя з нормами співжиття в суспільстві. Особливо слід звернути увагу на стимули розвитку особистості та її самоствердження в праці.

Цінність стимулів багато в чому залежить від конкретної ситуації, що склалася в колективі або навіть у суспільстві в цілому. Якщо особливо ефективно стимулюються в силу необхідності, об’єктивних обставин одні працівники, то на інших, рівноцінних їм за кваліфікацією і внеском в загальну справу, необхідно впливати свого роду компенсаційними стимулами, тобто повинні бути створені умови, при яких інші стимули стали б рівноцінними за значимістю попереднім.

**РОЗДІЛ 4**

**КАДРОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ**

**4.1 Професійні вимоги до спеціалістів служби психологічного забезпечення в органах внутрішніх справ**

На сьогоднішній день професійні вимоги до працівників соціальних служб, в тому числі і служби психологічного забезпечення ОВС, досить високі.

Вони повинні мати хорошу професійну підготовку: знання в різних галузях психології, фізіології, педагогіки, права, медицини, інформатики, відзначатися високою загальною культурою і культурою спілкування, володіти інформацією про сучасні політичні, соціальні, економічні процеси, мати супербачення, тобто здатність передбачати наслідки своїх дій, відзначатися професійним тактом, здатністю викликати довір’я і симпатію у людей, володіти емоційною стійкістю, уміти приймати правильні рішення в будь-якій ситуації, іноді дуже непередбачуваній.

Як відзначає В.А.Поліщук [120], в більшості країн до претендентів навчатися соціальній роботі пред’являється ціла система вимог. Найбільш поширеними серед них є певні вікові обмеження (у Швейцарії, Німеччині, Фінляндії, США, Канаді) та певний освітній рівень (у США, Канаді, Австралії). В Австралії, наприклад, до претендентів навчатися соціальній роботі пред’являється вимога мати завершену університетську освіту, в США, Німеччині, Швейцарії та деяких інших країнах – вимога мати досвід практичної соціальної роботи.

Специфічні професійні вимоги до спеціалістів – пенітенціарних психологів детально проаналізовані в "Робочій книзі пенітенціарного психолога" за редакцією В.М.Синьова, В.С.Медвєдєва [121].

Є.І. Холостова та деякі інші вчені [24], [122] вважають, що соціальний працівник повинен мати навички педагогічної діяльності. Знання, уміння і навички соціальної роботи складають фундамент педагогічної культури спеціаліста соціальної сфери. До числа її структурних елементів відносять психолого-педагогічну спрямованість особистості, її педагогічні здібності, майстерність ділового спілкування, культуру службової поведінки.

Передумовою для формування педагогічної культури соціального працівника є його педагогічні здібності. Їх задатки вважаються природженими. Вони проявляються в нахилах людини працювати з іншими людьми, мати до них інтерес, терпіння, витримку.

В.М. Синьов вважає особливо важливими для якісного виконання соціально-педагогічних функцій такі професійно-особистісні властивості працівників ОВС [123]:

соціальна відповідальність, готовність прийти на допомогу у поєднанні з провідним місцем цінності служіння людям і закону у підсистемі духовно-аксіологічних властивостей особистості;

перцептивні здібності (здатність швидко і адекватно розкрити інших людей, в тому числі емпатично, бути одночасно уважним до багатьох об’єктів);

емоційна стабільністьу поєднанні з умінням емоційно забарвлено передавати інформацію;

особистісний динамізм (інтерактивність) як здатність впливати на інших людей;

вольові якості;

висока мовленнєва культура;

здатність до антиціпації (прогноз у розвитку подій, поведінки);

креативність у поєднанні з професійними стереотипами діяльності.

В результаті вивчення нами професійно-особистісних властивостей спеціалістів служби психологічного забезпечення нами виділені як найважливіші такі якості:

Об’єктивність соціального працівника – особливо важлива властивість, оскільки соціальний працівник – людина і повністю виключити суб’єктивний фактор в його взаємовідносинах з клієнтами неможливо. Разом з тим соціальний працівник повинен дотримуватись об'єктивності, уміти відкинути власні емоції.

Чесність – необхідна якість соціального працівника, який завжди повинен говорити правду про становище клієнта, можливості вирішити його проблеми, про труднощі, які зустрічаються або зустрінуться в роботі, а також і про допущені помилки.

Совість - риса, яка проявляється як почуття моральної відповідальності за свою поведінку, потреба поступати у відповідності із своїми особистими уявленнями про добро, благо і справедливість, включає як раціональні, так і емоційні компоненти. Совість виконує функцію регулятора поведінки, спонукаючи людину до творчих пошуків рішення завдань і застреігаючи від формального підходу до виконання професійних обов’язків.

Справедливість повинна постійно проявлятися у взаємовідносинах соціального працівника з клієнтами. Він може мати свої симпатії і антипатії, але вони не повинні позначатися на якості його роботи з різними людьми: які б почуття клієнт не викликав у соціального працівника, ставлення до нього завжди повинно бути рівним, доброзичливим, уважним, а його проблеми повинні оцінюватися адекватно.

Тактовність передбачає уміння соціального працівника усвідомлювати всі об’єктивні наслідки своїх вчинків і дій та їх суб’єктивне сприймання клієнтом, колегами та іншими людьми. Тактовність передбачає будувати свої дії таким чином, щоб не поставити кого-небудь в незручне становище, не принизити його, не образити.

Уважність і спостережливість необхідні соціальному працівнику в його щоденній практичній діяльності з людьми. Працюючи з клієнтом, соціальний працівник повинен звертати увагу на найменші зміни в його настрої, як позитивні, так і негативні. Хороший спеціаліст завжди помітить невпевненість, погане самопочуття, розгубленість клієнта, або ж його нещирість, що повинно наштовхнути соціального працівника на думку про необхідність перевірки отриманої від клієнта інформації.

Терпимість - обов’язковий принцип у взаємовідносинах соціального працівника і клієнта і разом з тим важлива властивість його особистості. Терпимість – це моральна якість, яка характеризує повагу у ставленні до інтересів, переконань, ідеалів, потреб, звичок інших людей. Терпимість соціального працівника базується на стійкому навикові приймати людину такою, якою вона є, визнавати її право бути самою собою, вести той спосіб життя, який вона вважає доцільним, якщо, звичайно, він не є соціально небезпечним, протиправним.

Витримка – це властивість, без якої ефективна професійна діяльність працівників соціальних служб неможлива. Працюючи з клієнтами, які нерідко перебувають у надзвичайно важких життєвих ситуаціях, соціальний працівник завжди повинен враховувати емоційний стан таких індивідів. Якщо клієнт роздратований, агресивний і дозволяє собі проявити негативні емоції по відношенню до соціального працівника, то останній ні в якому випадку не має права відповісти тим же.

Доброта соціального працівника має діяльнісний характер. Вона проявляється у намаганні створити сприятливі умови для життєдіяльності клієнта, його позитивного настрою, в умінні своєчасно надати допомогу. Доброта соціального працівника проявляється не в тому, щоб жаліти клієнта, а в тому, щоб навчити його протистояти негативним явищам, долати труднощі, бути відповідальним за свою долю і долю близьких. Доброта зобов’язує соціального працівника говорити клієнту навіть неприємну правду, якщо це необхідно для успіху справи.

Любов до людей – без неї соціальний працівник ніколи не зможе стати близькою людиною для клієнта. В практиці соціальної роботи далеко не всі клієнти об’єктивно здатні викликати до себе любов. Проте соціальний працівник повинен уміти побачити в кожній людині щось позитивне, що може стати основою формування позитивних почуттів до неї. В той же час, працюючи з клієнтом, він зобов’язаний поводити себе так, щоб викликати позитивні почуття з боку клієнта до себе.

Самокритичність - обов’язкова властивість соціального працівника. Уміння аналізувати свою діяльність, бачити свої помилки і шляхи їх виправлення, давати об’єктивну оцінку своїм діям і поведінці – це властивість, яка дає можливість соціальному працівнику не тільки чесно виконувати свої обов’язки, але й вдосконалюватися у своїй професійній діяльності.

Адекватність самооцінки тісно зв’язана з самокритичністю. Соціальний працівник не повинен втрачати почуття реальності і переоцінювати свої можливості при здійсненні професійних функцій. Не менш небезпечною є і занижена самооцінка, тому що невіра в свої сили і можливості негативно впливає не тільки на результати діяльності, але й на стан клієнта та на суспільну думку про систему соціальної роботи в цілому.

Терплячість - необхідна властивість у щоденній діяльності соціального працівника, оскільки він працює з різними клієнтами, а деякі з них досить важкі у спілкуванні. Соціальний працівник повинен бути терплячим, готовим вислухати клієнта, який іноді кілька разів повторює одне і те ж, в розповіді якого часто важко вловити смисл. Головне – дати клієнту можливість висловитися по проблемі, яка хвилює його, зняти негативні емоції і спрямувати розмову в конструктивне русло.

Комунікативність – надзвичайно значима професійна властивість соціального працівника. Із спілкування починається знайомство з клієнтом, від комунікативних здібностей соціального працівника в значній мірі залежить в цілому успіх його діяльності.

Оптимізм особливо часто проявляється в діяльності працівника соціальних служб, оскільки йому нерідко доводиться працювати з людьми, які мають багато серйозних проблем. Він усвідомлює, що далеко не всі проблеми можна вирішити з об’єктивних і суб’єктивних причин. Разом з тим він повинен оптимістично ставитися до людей, зберігати віру в справедливість, торжество добра, давати людям надію і віру на краще. Соціальний оптимізм має своїм джерелом переконаність соціального працівника у можливості здійснення соціальної справедливості, здатності людини до самовдосконалення.

Сила волі завжди необхідна соціальному працівникові в його практичній діяльності. Вона проявляється у здатності цілеспрямовано виконувати об’єктивно необхідні дії, не відступати перед перешкодами, доводити почату справу до кінця. Сила волі необхідна соціальному працівнику, щоб подолати пасивність клієнта, змінити його думку про себе, організувати його на вирішення завдань, зв’язаних з його проблемами.

Емпатія (співпереживання) – здатність розуміти іншу людину, її емоційні стани, проникати у внутрішній світ іншої людини. Практика показує, що дуже часто, звертаючись у соціальну службу за допомогою, клієнт в першу чергу сподівається знайти там співчуття, співпереживання.

Творче мислення - невід’ємна характеристика соціального працівника, адже в соціальній роботі немає абсолютно однакових ситуацій, ідентичних клієнтів. В кожному конкретному випадку соціальний працівник повинен приймати нестандартне рішення, щоб досягти найкращих результатів.

Прагнення до самовдосконалення повинно проявлятися не тільки в постійному бажанні спеціаліста рости в професійному плані, але і у самовдосконаленні духовному і моральному. Самовдосконалення соціального працівника - не самоціль. Його високий моральний і професійний рівень працює не тільки на нього самого, але і на клієнта, на кінцеві позитивні результати його діяльності.

Щодо інтелектуальних якостей, то зауважимо, що американський психолог Н.Таллент виділяє три типи інтелекту: [124]

вербальний – здатність оперувати словами, символами, числами, ідеями, логічними доказами;

механічний – здатність сприймати і розуміти зв’язки фізичних сил і елементів механізмів у практичних ситуаціях, швидко засвоювати принципи машинних операцій;

соціальний – здатність розуміти стани інших людей і передбачати розвиток різних соціальних ситуацій.

Соціальний інтелект проявляється у відчутті такту, в умінні завоювати симпатії інших людей і створювати сприятливу атмосферу у взаємовідносинах з ними. Низький рівень розвитку даного типу інтелекту веде до ускладнень в пристосуванні до соціального оточення. Психолога, соціального працівника це стосується в першу чергу.

Соціальний інтелект – важлива складова людського взаєморозуміння. Іноді надзвичайно ерудований психолог з яскраво вираженим вербальним і слабо - соціальним інтелектом не знаходить взаєморозуміння з людьми.

Західні дослідники Г.Марлоу, Д.Гілфорд та інші вчені характеризують соціальний інтелект як особливий вид людського інтелекту, який не можна виміряти з допомогою стандартизованих методик. Він принципово відрізняється від академічного інтелекту, що забезпечує об’єктивне відображення предметного світу. Д.Гілфорд і Г.Марлоу зробили цікавий висновок про незалежність функціонування цих видів інтелекту. Більше того, вони підкреслюють, що традиційна вербальна освіта, яку отримує спеціаліст, іноді може гальмувати розвиток соціального інтелекту.

Важливими характерними особливостями соціального інтелекту є:

* просоціальна спрямованість, готовність до співробітництва, особистісна

 зацікавленість у справах інших;

* соціальна самоефективність, як очікування успіху при вирішенні міжособистісних проблем;
* емпатійний інтерес, який забезпечує декодування невербальних ознак емоційних переживань;
* визначене ціннісне ставлення до себе та інших.

Соціальний інтелект як особлива властивість мислення дозволяє зрозуміти людину, проникнути в мотивацію поведінки, розпізнати істотні властивості особистості.

Стосовно темпераменту, то, безперечно, оптимальним варіантом є наявність сангвінічного типу.

Отже, на основі аналізу і узагальнення результатів досліджень багатьох вчених [125], [126], [127], [122] і наших власних досліджень можна запропонувати орієнтовний узагальнений психографічний портрет соціального працівника, в тому числі і спеціаліста служби психологічного забезпечення в органах внутрішніх справ:

1. Спрямованість особистості: потреба в спілкуванні з іншими людьми, інтерес до своєї роботи, бажання допомогти людям.
2. Інтелектуальні якості:

а) аналітичність – реалістичність, інтуїція, прогностичність, кмітливість, критичність, гнучкість мислення;

б) наявність соціального інтелекту (здатність розуміти стани інших людей, передбачати розвиток різних соціальних ситуацій);

в) освітній рівень: знання психології, педагогіки, геронтології, медицини, юриспруденції, соціології;

г) професійна компетентність: вона базується в основному на досвіді і умінні застосовувати теоретичні знання на практиці, це – знання і володіння технологіями і методами роботи, уміння правильно їх підбирати, враховувати індивідуально-психологічні, вікові особливості людей і ситуацію, в якій вони перебувають, уміння прогнозувати наслідки своїх дій.

1. Вольові якості: витримка, наполегливість, принциповість, мужність, сміливість, вимогливість до себе та інших.
2. Властивості динамічності: активність, ініціативність, енергійність, уміння швидко зорієнтуватися в будь-якій ситуації.
3. Особистісно-організаційні якості: добросовісність, дисциплінованість, відповідальність, об’єктивність, організованість, самокритичність, самостійність, впевненість в собі, чесність, щирість, громадянськість, уміння організувати роботу в складних ситуаціях.
4. Особистісно-моральні якості: тактовність, ввічливість, делікатність, доброзичливість, дипломатичність, природність, привітність, терпимість, інтелігентність, привабливий зовнішній вигляд, чесність, об'єктивність, оптимізм.
5. Особистісно-комунікативні якості: комунікативність, адаптованість, сумісність, готовність терпляче вислухати кожного, уміння вести бесіду, переконувати, поважати думку іншого, уміння сприймати проблему з позицій іншої людини, прагнення до співробітництва, готовність допомогти, уміння розв’язати конфлікт, установлювати контакти.
6. Фактор психічного і фізичного здоров’я: психологічна стійкість, уміння проводити саморелаксацію, самозахист, відсутність серйозних захворювань нервової і серцево-судинної системи.

Згідно з даними нашого дослідження, всі вище згадані професійно-особистісні якості працівника служби психологічного забезпечення мають винятково важливе значення в його професійній діяльності, проте особливої уваги, на нашу думку, заслуговує така властивість як спрямованість особистості на іншу людину. Спрямованість на людину означає, що в системі цінностей, ціннісних орієнтацій працівника служби психологічного забезпечення в центрі знаходиться не гіпертрофоване “я”, а “ти”, тобто інша людина.

Уміння зрозуміти іншу людину, об’єктивно оцінити її, тактовно вказати на недоліки і допомогти їх виправити – важлива властивість спеціаліста соціально-психологічної роботи.

Отже, специфіка діяльності соціального працівника вимагає органічного поєднання відповідних професійних і особистісних якостей, особливої компетентності: методичної, соціальної, організаторської. Методична компетентність – володіння спеціальним професійним інструментарієм – технологіями, методами соціальної роботи. Соціальна компетентність полягає в соціальній зрілості особистості спеціаліста, наявності у нього власної професійної позиції.

Організаторська компетентність включає в себе організаційні уміння, цілеспрямованість, самоорганізованість, здатність своєчасно приймати рішення.

На жаль, як виявлено нами, професійна компетентність багатьох соціальних працівників, в тому числі і працівників служби психологічного забезпечення органів внутрішніх справ, на сьогоднішній день не є достатньою для ефективної роботи.

Особливо часто серед працівників соціальних служб, в тому числі й в ОВС, спостерігається відсутність методичної компетенції. Це зумовлено тим, що дипломованих спеціалістів в сфері соціальної роботи не вистачає, в багатьох соціальних службах працюють люди, які не мають відповідної професійної підготовки. Їх діяльність іноді відзначається непослідовністю, непродуманістю, неграмотністю при застосуванні тих чи інших соціальних технологій.

Відсутність соціальної компетенції найчастіше спостерігається у молодих спеціалістів, вчорашніх випускників. Іноді наявність диплома про психологічну освіту не може компенсувати в повній мірі відсутність життєвого досвіду і навичок практичної діяльності.

Досить складною в цьому плані є ситуація в соціально-психологічній службі органів внутрішніх справ, де переважна більшість працівників поки що не мають відповідної фахової підготовки.

Отже, проблема підготовки кадрів для забезпечення соціальної роботи в найрізноманітніших соціально-психологічних службах є надзвичайно актуальною на сьогоднішній день.

**4.2 Професійна підготовка кадрів для соціальних служб**

На сьогоднішній день професія соціального працівника є вже загальновизнаною не тільки в усьому світі, але й в Україні.

Визнання цієї професії і здобуття нею відповідного статусу зайняло не одне десятиліття. Для того, щоб цей історичний процес відбувся, необхідно було пройти основні стадії професіоналізації, до яких відносять: перетворення діяльності в основне заняття для цілої групи людей; організація спеціальних навчальних закладів даного профілю; формування професійної асоціації; політична кампанія, спрямована на прийняття законодавчих актів, які дають професійній асоціації офіційні повноваження; розробка і затвердження етичного кодексу професії [128].

Група, яка претендує на професійний статус, намагається схилити суспільну думку до визнання того, що: складність даного виду діяльності вимагає спеціальної освіти; тільки особи, які отримали таку спеціальну підготовку, здатні здійснювати діяльність на належному рівні; ті соціальні потреби, які обслуговує дана діяльність, настільки важливі, що виправдовують прагнення до високого рівня професійної компетентності.

У відповідності з цим, професіоналізацію соціальної роботи можна розглядати як історичний процес, в результаті якого цей вид діяльності набував рис, що зближували його з визнаними професіями.

Реалізація ідеї профеісоналізму у ХХ столітті привела до виникнення професії соціального працівника. Великобританія і США - були тими країнами, де соціальна робота вперше оформилася як особливий вид діяльності, а згодом була поставлена на професійну основу. У Великій Британії професійна підготовка соціальних працівників розпочалась із 90-х років ХІХ століття з лекційної і практичної роботи, пов’язаної з діяльністю Товариства благодійності в Лондоні. Та все ж заснування першого учбового закладу, професійно орієнтованого на соціальну роботу, відбулося в Амстердамі, де в 1899 році був відкритий перший у світі Інститут підготовки соціальних працівників. На початку ХХ століття в Європі і Америці вже діяло 14 шкіл соціальної роботи [129]. У США цю професію зразу стали називати соціальною роботою, а в країнах Європи - соціальною медициною. З часом і в Європі перейшли до американського варіанту її назви, і тепер вона визнана у всьому світі.

Отже, професія соціального працівника отримала свій початок з благодійних організацій США і Європи. Завдяки своїй неформальній діяльності активісти цих організацій набули досвіду, який давав їм змогу не лише покращувати зміст соціальної допомоги, а й визначити напрямки на перспективу, розробляти наукові методи, започаткувати спеціальну підготовку кадрів.

Відзначимо, що поняття “кадри” і “спеціалісти” співпадають за змістом стосовно заміщення тими і другими певних посад і чіткого переліку обов’язків у відповідності з певною сферою діяльності. В той же час, поняття “кадри” – більш узагальнене, абстрактне. “Спеціаліст” – величина реальна, і ця величина визначається певним рівнем знань, умінь, навичок конкретного виду діяльності. Кадри вирішують багатопрофільні завдання. Не існує кадрів взагалі. Вживання цього терміну показує на приналежність спеціалістів до певного відомства, служби.

На думку Л.В.Топчія, цінність кадрів в значній мірі залежить від об’єктивних передумов, їх приналежності до того чи іншого відомства, їх місця і ролі у забезпеченні соціальної роботи, що зумовлює формування певних службових і ділових якостей [130].

Службові якості – це відданість своїй підсистемі, в тому числі тій конкретній соціальній службі (установі), де працює спеціаліст; засвоєння ним професійно-етичного кодексу спеціаліста по соціальній роботі; лояльність по відношенню до керівництва системи на всіх рівнях; ідентифікація індивідуальної діяльності з діяльністю всієї служби соціального закладу; відчуття своєї приналежності до працівників даної установи, відомства, галузі; участь в розробці і реалізації соціальної політики, в розвитку конкретного напрямку соціальної роботи; моральна відповідальність перед суспільством, колегами за результати соціальної роботи в конкретному відомстві, соціумі.

Ділові якості – намагання відповідати найвищим вимогам професійної майстерності; професійна кваліфікація, яка відповідає наявному диплому (сертифікату); знання системи соціальної роботи в цілому, конкретної соціальної служби (закладу); морально-психологічні якості працівників, які сприяють інтеграції діяльності закладу з потребами працівників і спеціалістів соціальної роботи; співробітництво соціальних працівників з іншими спеціалістами (медиками, педагогами); гуманістична спрямованість діяльності; намагання будувати свої відносини, здійснювати роботу на основі закону, поваги і довір’я до людей.

Нова парадигма соціальної роботи, яка визначає сучасне бачення соціального працівника як головного суб’єкта професійної діяльності в соціальній сфері, висуває систему вимог до кваліфікації і морально-етичної поведінки спеціалістів соціальної роботи. На соціальних працівників покладаються великі надії, але до них пред’являються і високі вимоги.

Професійна діяльність соціального працівника відображає в своєму змісті, способах реалізації, видах, формах існування не тільки специфіку країни, але і особливості ситуації в соціально-економічній сфері суспільства, особливості специфічного періоду розвитку країни. Разом з тим, вимоги до соціального працівника відзначаються варіативністю в залежності від сфери реалізації соціальної роботи.

Формування певних професійних якостей також визначається специфікою тієї соціальної групи населення, тим контингентом людей, з яким працює спеціаліст соціальної роботи.

Конкретні напрямки соціальної роботи, суб’єктами яких сьогодні є не тільки традиційні соціальні працівники, але й медики, педагоги, психологи, працівники органів внутрішніх справ, пред’являють специфічні вимоги до професіоналізму спеціалістів соціальної роботи.

Зростаючі потреби в соціально-економічній підтримці населення, медико-соціальній допомозі, психо-соціальній профілактиці і реабілітації, соціально-педагогічній діяльності, соціально-правовій і соціально-побутовій роботі логічно диктують необхідність в кожній конкретній модифікації різновидностей соціальної роботи формування тих чи інших професійних властивостей соціального працівника. Все це неминуче приводить до думки про необхідність формування у майбутнього соціального працівника специфічних професійних якостей, спеціалізації соціальних працівників. Це абсолютно зрозуміло, оскільки специфіка роботи, скажімо, з дітьми, сім’єю, інвалідами, людьми похилого віку, сильно відрізняється від специфіки роботи в службі психологічного забезпечення ОВС. Правда, відзначимо, що коло обов’язків служби психологічного забезпечення таке широке, що передбачає в окремих випадках і роботу з інвалідами (випадки службового травматизму працівників ОВС, внаслідок яких наступила інвалідність, психічні зрушення і т.п.), з людьми похилого віку (пенсіонери ОВС), з сім’ями працівників органів внутрішніх справ.

Очевидно, найбільш оптимальним підходом до проблеми підготовки кадрів для системи соціально-психологічних служб є підготовка спеціалістів соціальної роботи широкого профілю, які мають фундаментальні вузівські знання з основ наук, в поєднанні із спеціалізацією в професійній підготовці. До речі, це дозволить соціальному працівнику в умовах сьогоднішнього нестабільного, динамічного життя працювати у різних сферах соціальної роботи.

Саме такий підхід ми мали змогу спостерігати при вивченні особливостей підготовки спеціалістів соціальної роботи у Великобританії (Департамент соціальної роботи університету м.Данді).

Після загальної підготовки майбутні фахівці соціальної роботи мають можливість спеціалізуватися у правоохоронних органах, системі освіти, медицині і т.п.

На сьогоднішній день в Україні започаткована підготовка кадрів для соціальної роботи: бакалаврів, спеціалістів, магістрів. Вони отримують знання в галузі гуманітарних і соціально-економічних наук (філософія, історія, педагогіка, право, політологія та ін.); загальнопрофесійних дисциплін (теорія соціальної роботи, методи і технології, психологія, психодіагностика, соціологія, етика соціальної роботи, валеологія, менеджмент і т.п.). дисциплін спеціалізації (соціальна робота з дітьми і молоддю; з сім’єю; з людьми похилого віку; інвалідами і т.п.)

Проте достатня кількість дипломованих спеціалістів соціальної роботи в країні появиться не скоро. Для цього потрібен час і значні матеріальні ресурси.

Що стосується підготовки фахівців соціальної роботи для органів внутрішніх справ, то на сьогоднішній день їх готує Університет внутрішніх справ в Харкові, зосередивши основну увагу на фахівцях-психологах ( в 1994 р. тут розпочата підготовка слухачів за фахом “соціальна робота”), Університет внутрішніх справ в м.Києві.

Вважаємо, що одним з можливих шляхів підготовки спеціалістів соціальної роботи для органів внутрішніх справ могла б бути перепідготовка осіб споріднених спеціальностей, які бажають працювати в системі психологічного забезпечення ОВС, або вже працюють там, маючи вищу освіту.

Вищі навчальні заклади, в яких є кафедри психології і педагогіки, соціальної роботи, могли б надати допомогу на місцях у перепідготовці кадрів.

Саме таким чином нами організована перепідготовка кадрів для служби психологічного забезпечення в УВС Закарпатської області.

Відповідна угода щодо співробітництва підписана з кафедрою соціальної роботи юридичного факультету Ужгородського національного університету. Протягом двох років працівники служби психологічного забезпечення відвідували лекції і практичні заняття, проходили перепідготовку з соціальної роботи, згідно розробленої програми, яка включала вивчення таких основних курсів і спецкурсів:

1. Вступ до спеціальності.
2. Основи психології і педагогіки.
3. Основи вікової і педагогічної психології.
4. Основи соціальної психології.
5. Основи психодіагностики.
6. Основи психологічного консультування.
7. Основи психотерапії.
8. Основи психології праці.
9. Основи соціально-психологічного тренінгу.
10. Основи практичної соціології.
11. Основи психології спілкування.
12. Інформатика в соціальній роботі.
13. Основи конфліктології.
14. Основи профорієнтаційної роботи.
15. Математико-статистичні методи в психолого-педагогічних дослідженнях.

В проведенні занять взяли участь, крім викладачів УжНУ, також викладачі з Великобританії і Бельгії, які співробітничають з кафедрою соціальної роботи УжНУ в рамках програми ТЕМПУС-ТАСІС, яка фінансується Європейським Співтовариством.

Відзначимо, що в процесі навчання виникають певні труднощі, пов’язані з тим, що, як цілком слушно зауважує Т.І.Левченко [131], навчальні програми не можуть повністю визначити зміст жодного предмета. Існує теорія співвідношення змісту програми з фактичним рівнем знання, заснована на методах інформаційної теорії навчання. Одним з елементів цієї теорії є понятійний психологічний тезаурус того, хто навчається, - це поняття, знаки теорії і т.д. засвоєні ним, які війшли в його пам’ять, стали суттєвим інтелектуальним надбанням.

Співвідношення тезаурусу того, хто навчається, і того, хто навчає, відіграє велику роль в навчанні. Навчальна матеріал не може бути однаково інформативним для тих, у кого обмежений тезаурус і для тих, у кого він високий. Отже, слід знаходити оптимальний інформативний текст для тезаурусів всіх слухачів.

Як правило, на сьогоднішній день існують такі основні підходи стосовно підвищення кваліфікації кадрів:

1. Фрагментарний підхід, який не вимагає спеціальних інвестицій, не зв'язаний з цілями конкретних організацій.
2. Формалізований підхід, коли підвищення кваліфікації розглядається як частина кар’єри, поєднується з ресурсними потребами установи, підприємства і особистісними потребами та інтересами суб’єкта.
3. Цільовий підхід, коли підвищення кваліфікації тісно зв’язане із стратегією організації, коли має місце співпадання цілей того, хто навчається з цілями організації, яка зацікавлена в результатах роботи, але не нав’язує своїх директив, а представляє свободу вибору працівнику, який бажає підвищувати кваліфікацію.

Ситуації вільного альтернативного вибору забезпечують самодетермінацію навчальної діяльності, стимулюють внутрішню мотивацію, підтримують потребу в саморегуляції, самокорекції, автономії суб’єкта навчання.

Підкреслимо, що вже сьогодні і, особливо в найближчому майбутньому, повинна істотно зрости роль самоосвіти, яка тісно зв’язана з проблемами самореалізації, саморегуляції, самовдосконалення особистості і відіграє важливу роль у системі підвищення кваліфікації, коли суб’єкт не відчуває потреби в контролі, зовнішньому управлінні, оскільки володіє достатньо високою внутрішньою мотивацією навчання, високим рівнем самоконтролю, самодисципліни. В зв’язку з цим в процесі перепідготовки фахівців соціальної роботи ОВС ми виходили з того, що необхідно формувати готовність до постійної самоосвіти, поповнення знань в різних галузях науки, пов’язаних із спеціальністю, оскільки найбільшу цінність мають ті знання, які здобуті самостійно.

Щоб постійно поповнювати знання, підвищувати кваліфікацію, людина повинна вміти самостійно вчитися. В зв’язку з цим необхідно навчати не тільки якомусь предмету, але і методам оволодіння його основними поняттями, інформацією, уміннями, навичками, роботі з різними джерелами інформації. Необхідно навчати спрямованій на самовдосконалення діяльності, яка зв’язана з умінням усвідомлювати цілі, правильно формулювати їх, знаходити нові неординарні шляхи їх досягнення. Критерієм кінцевої результативності цього процесу є оволодіння змістом на рівні його творчого застосування і сформованості мотивації до продовження самостійним оволодінням знаннями.

Значні можливості для перепідготовки спеціалістів в цілому і соціальної роботи зокрема, можна знайти в сучасних інноваційних навчальних технологіях, до яких, на нашу думку, в першу чергу, слід віднести дистанційне навчання.

Дистанційне навчання – це система підготовки спеціалістів ХХІ століття, яка характеризується високим професіоналізмом.

На сьогоднішній день дистанційне навчання набуло значного поширення у багатьох країнах світу і з кожним роком його популярність зростає.

Дистанційні навчальні технології активно застосовуються як у цивільній освіті, так і у військовій. Найбільшого розвитку вони, звичайно, досягли у сфері цивільної освітньої діяльності.

Дистанційне навчання є дуже близьким до заочного навчання, яке найбільшого розвитку досягло у сфері вищої освіти.

Чим же відрізняється дистанційна форма навчання від заочної? На думку Є.С.Полат, М.В.Моісеєвої та ін. [132], основна різниця полягає в тому, що при дистанційному навчанні створюється можливість організації сучасного навчального процесу з усіма атрибутами, які характеризують даний процес як навчальний (можливість пояснення, роз'яснення навчального матеріалу викладачем, можливість спілкування викладача і студентів, а також студентів між собою на протязі всього періоду навчання, проведення обговорень, виконання науково-дослідних завдань і т.п.), і факторами, які визначають цей процес як навчальний (можливість організації активної пізнавальної діяльності кожного студента; забезпечення ефективного зворотного зв’язку, інтерактивності; забезпечення індивідуалізації і диференціації процесу навчання, формування стійкої мотивації навчально-пізнавальної діяльності).

Отже, дистанційна освіта - це організований по певних темах, навчальних дисциплінах навчальний процес, який передбачає активний обмін інформацією між учнями і викладачами, а також між самими учнями, і який максимально використовує сучасні засоби нових інформаційних технологій (аудіовізуальні засоби, персональні комп’ютери, засоби телекомунікації).

Дистанційне навчання - це навчання без кордонів, відкрите і доступне для всіх, незалежно від того місця, де людина живе, навчання, а не самоосвіта. Дистанційне навчання використовує як технологічну основу сучасні засоби нових інформаційних технологій і засоби масової комунікації - як звичні (радіо, телебачення, факс), так і нові (аудіо-, теле- і відеоконференції, комп’ютерні телекомунікації і т.п.) [133], [134].

Саме використання найсучасніших ефективних комунікативних технологій, які дозволяють забезпечувати постійну взаємодію між учасниками навчання, в значній мірі відрізняє дистанційне навчання від заочного.

Які ж основні педагогічні положення лежать в основі побудови курсу дистанційного навчання?

Перш за все, в центрі процесу навчання перебуває самостійна пізнавальна діяльність того, хто навчається. Навчання, самостійне оволодіння знаннями стало сьогодні потребою людини. Отже, необхідна гнучка система освіти, яка дозволяє отримувати знання там і тоді, коли це зручно кожному індивіду. В той же час важливо не тільки оволодіти певною сумою знань, але й навчитися самостійно набувати нових знань, працювати з інформацією, оволодівати способами пізнавальної діяльності.

Самостійне оволодіння знаннями не повинно бути пасивним, навпаки, з самого початку індивід залучається до активної пізнавальної діяльності, яка передбачає практичне застосування цих знань.

Організація самостійної діяльності передбачає використання найновіших педагогічних технологій, які стимулюють розкриття внутрішніх резервів кожного індивіда, який навчається (проблемні методи, модульне навчання і т.п.).

Дистанційне навчання, індивідуалізоване в своїй основі, не виключає разом з тим можливість широкої комунікації тих, хто навчається.

Система дистанційного навчання конкретного навчального закладу може включати такі види забезпечення:

Програмне – мережеві системні програми, комп’ютерні навчальні програми, інструментальні середовища для створення навчальних програм.

Технічне – персональні ЕВМ для організації сервера, персональні і мережеві комп’ютери.

Інформаційне – конспекти лекцій, підручники, посібники та інші методичні матеріали на паперових і магнітних носіях, довідники, різні бази даних по методичних матеріалах, оперативних даних, кадрах.

Методичне – методики, рекомендації по технологіях дистанційного навчання з врахуванням дидактичних і психологічних аспектів.

Організаційне – нормативні документи держави і організації, які визначають структуру організації, яка проводить дистанційне навчання.

На сьогоднішній день існує кілька моделей дистанційної освіти, які використовують як традиційні засоби, так і засоби нових інформаційних технологій: телебачення, відеозаписи, друковані посібники, комп’ютерні телекомунікації та ін.

Незважаючи на деякі відмінності в моделях дистанційної освіти, всі вони мають за мету дати можливість тим, хто навчається, поповнити свої знання в різних галузях науки, отримати атестат, ту чи іншу кваліфікацію на основі результатів відповідних екзаменів.

Розробка моделей була проведена Тунінгою і Сейненом (R.S.J.Tuninga і I.B.J.Seinen) [135].

На нашу думку, сьогодні в Україні найбільшого поширення можуть набути такі форми отримання освіти засобами дистанційного навчання, як модель “кейс” – технології і кореспондентське навчання, оскільки їх реалізація не вимагає високого рівня комп’ютеризації, технічної оснащеності, а базується в основному на використанні спеціально розроблених друкованих матеріалів. Можливим є також поєднання цих двох моделей. Широке використання мережі ІНТЕРНЕТ, мобільних персональних комп’ютерів в дистанційному навчанні в найближчі роки видається нам дещо проблематичним в Україні.

До речі, в багатьох західних країнах, технічна оснащеність яких набагато вища, ніж в Україні, успішно здійснюється дистанційне навчання на основі використання переважно друкованих матеріалів.

Нами вивчені особливості організації дистанційного навчання на факультеті соціальної роботи університету м.Данді (Велика Британія), який на протязі 1996 - 1999 рр. був партнером Ужгородського національного університету у програмі ТЕМПУС-ТАСІС, а в 2001 р. УжНУ знову отримав грант ТЕМПУС на створення мережі закладів, які готують спеціалістів соціальної роботи.

Матеріали, розроблені відділенням соціальної роботи університету м.Данді, включають пакети з навчально-методичною інформацією з основних блоків (модулів) програми підготовки спеціалістів соціальної роботи [136]. В пакет входить перш за все навчально-методичний посібник, який має специфічну структуру. У ньому пропонується мінімум основних теоретичних положень, які необхідно просто засвоїти, оскільки вони здебільшого є аксіоматичними. Більшість теоретичних положень мають проблемний характер і вимагають творчого опрацювання, критичного аналізу. Як правило, після кожного важливого теоретичного положення можна знайти посилання на відповідну наукову літературу, де дана проблема висвітлюється більш детально.

В посібнику містяться спеціальні завдання і запитання. Виконання їх вимагає певних теоретичних знань, іноді й практичного досвіду роботи. Причому, питання і завдання передбачені окремо для тих, хто вже працює в системі соціальної служби (група А) і для тих, хто не працює тут, але бажає отримати знання з основ соціальної роботи, можливо, навіть, не з метою використання їх у професійній діяльності, а для того, щоб більш ефективно виховувати дітей вдома, чи доглядати за немічними батьками, родичами-інвалідами і т.п. (група Б).

В ряді завдань студентам пропонується визначити і обгрунтувати конкретні шляхи покращення роботи соціального закладу, де працює студент, або ж системи соціальної служби в цілому.

Деякі завдання передбачають проведення певної практичної роботи з наступним теоретичним узагальненням результатів.

Іноді пропонуються для розгляду і аналізу конкретні життєві випадки.

Спеціальний збірник з прикладами випадків соціальної роботи є обов’язковою складовою частиною блоку-модуля. Як правило, випадки пропонуються з реальної практики роботи, або з літературних джерел.

Крім вищезгаданого навчально-методичного посібника і збірника випадків, пакет матеріалів дистанційного навчання містить також збірник всіх нормативно-правових державно-урядових документів, які стосуються соціальної роботи, її конкретних галузей, з чіткими посиланнями на те, де, коли, ким були прийняті ці документи, де і коли вони були опубліковані.

Пакет матеріалів включає також аудіо-матеріали. Це можуть бути інтерв’ю людей, які зайняті в системі соціальної служби. Іноді - це сюжети конкретних життєвих прикладів надання соціальної допомоги клієнтам.

Обов’язковою складовою пакета є тлумачний словник термінів, а також перелік нормативно-правових документів.

Студент, який вирішив навчатися дистанційним методом, купує пакети з навчально-методичними матеріалами безпосередньо в університеті або ж отримує їх поштою вдома, згідно попередньо зробленого замовлення. Матеріали можна отримати також в бібліотеці університету.

В процесі роботи над матеріалами студент має право на консультування у викладачів, які працюють в університеті і забезпечують дистанційне навчання, або звертатися в соціальні заклади за місцем проживання.

Студенти працюють над матеріалами стільки, скільки вважають за потрібне. Після цього вони дають відповіді на контрольні запитання, виконують запропоновані завдання і відсилають звіти в університет для перевірки і оцінювання. Якщо по одному блоку завдань отримана позитивна оцінка, студент переходить до опрацювання іншого блоку. Якщо ж оцінка незадовільна, він має можливість доопрацювати завдання.

Слід відзначити, що оцінювання не обмежується простим виставленням тої чи іншої оцінки. Власне, робота студента оцінюється тільки як “зараховано” або “не зараховано”. Але при цьому завжди має місце дуже детальне коментування виконаної роботи, відзначення її сильних і слабких сторін, пропозиції щодо покращання роботи.

Невід’ємною частиною підготовки спеціалістів соціальної роботи в процесі дистанційного навчання є їх практична діяльність в соціальних закладах, якій надається дуже важливе значення.

Кінцеве оцінювання проводиться на основі врахування результатів контрольних робіт, відгуків про роботу студента в соціальному закладі і співбесіди.

Спеціальні пакети матеріалів для дистанційного навчання розроблені і для системи правоохоронних органів [137].

Використання такої форми перепідготовки працівників соціальних служб в Україні, в тому числі і фахівців служби психологічного забезпечення ОВС, могло б набути поширення і в нашій країні, причому, в найближчі роки, що дало б змогу зекономити час і зменшити матеріальні витрати на підготовку спеціалістів.

Розробка навчальних матеріалів для системи дистанційного навчання розпочата на кафедрі соціальної роботи юридичного факультету Ужгородського національного університету [138].

**ВИСНОВКИ**

На сьогоднішній день у зв’язку з ускладненням соціально-економічного становища особливого значення набуває соціальна робота, головна мета якої – регулювання правових, економічних відносин індивіда і суспільства, надання кожній людині допомоги і підтримки у вирішенні її проблем, забезпечення соціального захисту кожного члена суспільства.

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

Соціальна робота тісно зв’язана з соціальною політикою держави, метою якої є створення умов для розвитку та оптимального функціонування соціальних відносин, всебічного розкриття творчого соціального потенціалу людини, досягнення в суспільстві соціальної злагоди, стабільності, соціальної цілісності.

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

Соціальна робота здійснюється найрізноманітнішими соціально-психологічними службами, які успішно функціонують в Україні впродовж останніх років.

Історико-теоретичний аналіз підходів до вивчення феномену соціальної роботи дав можливість встановити, що визнання соціальної роботи як професії зайняло не одне десятиліття. Для того, щоб цей історичний процес відбувся, необхідно було пройти основні стадії професіоналізації, до яких відносять: перетворення діяльності в основне заняття для цілої групи людей; організація спеціальних навчальних закладів даного профілю; формування професійної асоціації; політична кампанія, спрямована на прийняття законодавчих актів, які дають професійній асоціації офіційні повноваження; розробка і затвердження етичного кодексу професії.

Реалізація ідеї професіоналізму у ХХ столітті привела до виникнення професії соціального працівника. Великобританія і США - країни, де соціальна робота вперше оформилася як особливий вид діяльності, а згодом була поставлена на професійну основу. Перший у світі Інститут підготовки соціальних працівників був заснований в Амстердамі у 1899 році.

В 90-х роках посилюється увага до проблем соціальної роботи в органах внутрішніх справ. Було визнано, що специфіка службово-оперативної діяльності ОВС така, що включає постійний і підвищений фактор ризику, напруги, підвищену відповідальність, тому в 1997 році починається створення соціально-психологічної служби в системі МВС України, яка отримала назву служби психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів та підрозділів внутрішніх справ України.

Служба психологічного забезпечення покликана сприяти якісному вирішенню оперативно-службових завдань і ефективному функціонуванню всієї системи ОВС; зводити до мінімуму шкоду від впливу на працівників небезпечних для життя і здоров’я психогенних факторів; сприяти збереженню людського потенціалу, підтримувати високий рівень професійної готовності та боєздатності працівників.

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

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

Встановлено, що соціальна робота в органах внутрішніх справ не є закритою системою. Вона зв’язана з політикою, економікою, правом, культурою, екологією і т.д.

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

Структура професійної діяльності фахівців соціальної роботи в органах внутрішніх справ включає такі компоненти: суб’єкт, зміст, мета, засоби, функції, управління, об’єкт.

На основі здійсненого аналізу основних завдань і функцій фахівців соціальної роботи служби психологічного забезпечення в ОВС, зроблено висновок про те, що успішна реалізація більшості з них передбачає, перш за все, грунтовні знання з психології і педагогіки. Про це ж свідчать результати узагальнення досвіду роботи служб психологічного забезпечення в органах внутрішніх справ. Без відповідного рівня психолого-педагогічної підготовки фахівців цих служб неможливим є: здійснення соціально-психологічного вивчення кандидатів на службу в органах внутрішніх справ чи на здобуття спеціальної освіти в навчальних закладах МВС України; здійснення професійної психодіагностики кандидатів; прийняття рішення щодо професійно-психологічної придатності кандидата на службу (навчання), внесення на розгляд керівництва пропозицій з раціонального розподілу працівників (випускників навчальних закладів) на посади за спеціальністю; організація заходів щодо формування у працівників психологічної готовності до професійної діяльності в екстремальних ситуаціях, відповідального ставлення до дотримання правил безпеки у службовій діяльності, передбачливості; сприяння оптимізації соціально-психологічного клімату в органах внутрішніх справ, психологічна допомога керівництву в процесі розробки та виконання управлінських рішень, спрямованих на підвищення ефективності службової діяльності і зміцнення дисципліни; проведення первинної психопрофілактики відхилень у поведінці працівників органів внутрішніх справ, своєчасне виявлення ознак девіантної поведінки, вивчення актуальної ситуації, проведення психокорекції і, за необхідності, направлення працівників до центру психіатричної допомоги для здійснення вторинної психопрофілактики; вивчення психологічної сумісності працівників та їх готовності до спільної професійної діяльності у складі спеціальних загонів, груп, нарядів, екіпажів, тощо, надання рекомендацій щодо комплектування цих загонів, груп, нарядів, екіпажів і т.п.

Доведено, що психологія і педагогіка виконують теоретичну і методологічну функції в соціальній роботі. Теоретична функція психології в соціальній роботі полягає в установленні стійких зв'язків між цілями, завданнями, змістом, шляхами і засобами вирішення завдань соціальної роботи, з одного боку, та індивідуально-колективними психологічними явищами, закономірностями, з другого боку.

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

Основними напрямками професійної соціальної роботи в органах внутрішніх справ є: діагностична, консультативна і виховна робота.

Виявлені і проаналізовані найважливіші особистісно-професійні властивості фахівців соціальної роботи в органах внутрішніх справ дають підстави запропонувати узагальнений психографічний портрет соціального працівника, в тому числі і спеціаліста служби психологічного забезпечення в органах внутрішніх справ:

* Спрямованість особистості: потреба в спілкуванні з іншими людьми, інтерес до своєї роботи, бажання допомогти людям.
* Інтелектуальні якості:

а) аналітичність – реалістичність, інтуїція, прогностичність, кмітливість, критичність, гнучкість мислення;

б) наявність соціального інтелекту (здатність розуміти стани інших людей, передбачати розвиток різних соціальних ситуацій);

в) освітній рівень: знання психології, педагогіки, геронтології, медицини, юриспруденції, соціології;

г) професійна компетентність: вона базується в основному на досвіді і умінні застосовувати теоретичні знання на практиці.

* Вольові якості: витримка, наполегливість, принциповість, мужність, сміливість, вимогливість до себе та інших.
* Властивості динамічності: активність, ініціативність, енергійність, уміння швидко зорієнтуватися в будь-якій ситуації.
* Особистісно-організаційні якості: добросовісність, дисциплінованість, відповідальність, об’єктивність, організованість, самокритичність, самостійність, впевненість в собі, чесність, щирість, громадянськість, уміння організувати роботу в складних ситуаціях.
* Особистісно-моральні якості: тактовність, ввічливість, делікатність, доброзичливість, дипломатичність, природність, привітність, терпимість, інтелігентність, привабливий зовнішній вигляд, чесність, об'єктивність, оптимізм.
* Особистісно-комунікативні якості: комунікативність, адаптованість, сумісність, готовність терпляче вислухати кожного, уміння вести бесіду, переконувати, поважати думку іншого, уміння сприймати проблему з позицій іншої людини, прагнення до співробітництва, готовність допомогти, уміння розв’язати конфлікт, установлювати контакти.
* Фактор психічного і фізичного здоров’я: психологічна стійкість, уміння проводити саморелаксацію, самозахист, відсутність серйозних захворювань нервової і серцево-судинної системи.

Специфіка діяльності соціального працівника вимагає органічного поєднання відповідних професійних і особистісних якостей, особливої компетентності: методичної, соціальної, організаторської. Методична компетентність – володіння спеціальним професійним інструментарієм – технологіями, методами соціальної роботи. Соціальна компетентність полягає в соціальній зрілості особистості спеціаліста, наявності у нього власної професійної позиції. Організаторська компетентність включає в себе організаційні уміння, цілеспрямованість, самоорганізованість, здатність своєчасно приймати рішення.

Обгрунтовано положення про необхідність вдосконалення професійної підготовки кадрів для соціальних служб і запропоновані шляхи оптимізації цього процесу, який передбачає підготовку спеціалістів соціальної роботи широкого профілю, які мають фундаментальні вузівські знання з основ наук, у поєднанні із спеціалізацією в професійній підготовці. Це дозволить соціальному працівнику в умовах сьогоднішнього нестабільного, динамічного життя працювати у різних сферах соціальної роботи.

Одним з можливих шляхів вдосконалення підготовки кадрів для соціальних служб, в тому числі й органів внутрішніх справ, могла б стати перепідготовка осіб споріднених спеціальностей, які бажають працювати в системі психологічного забезпечення ОВС, або вже працюють там, маючи вищу освіту.

Підвищенню ефективності підготовки і перепідготовки кадрів для соціальних служб може сприяти використання елементів дистанційного навчання у перепідготовці.

У підвищенні професійної компетентності фахівців соціальної роботи важливе значення має використання соціально-психологічного тренінгу.

Результати дослідження дають підставу сформулювати деякі пропозиції та рекомендації щодо удосконалення професійної діяльності фахівців служби психологічного забезпечення і підвищення ефективності соціальної роботи в органах внутрішніх справ: вирішити проблему з нормативно-правовим і методичним забезпеченням діяльності служби; створити систему забезпечення якості підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації спеціалістів для служби психологічного забезпечення ОВС; розробити систему інтеграції освіти, науки, соціальних служб при підготовці спеціалістів соціальної роботи; запровадити обов’язковий профвідбір для кандидатів в працівники служби психологічного забезпечення; зміцнити матеріально-технічну базу служби психологічного забезпечення.

# **ЛІТЕРАТУРА**

1. Энциклопедический социологический словарь: Под ред.Осипова Г.В.- М.:ИСПИ РАН, 1995.- 939 с.
2. Скуратівський В.А., Палій О.М., Лібанова Е.М. Соціальна політика. – К.: Вид-во УАДУ, 1997.
3. Попов В.Г., Холостова Е.И. В.Г.Попов, Е.И.Холостова. Социальная политика и социальная работа. – М., 1998. – 217 с.
4. Соціальна робота в Україні: перші кроки / Під редакцією В.Полтавця. – К.: Видавничий дім "КМ Academia", 2000. – 236 c.
5. Мигович І.І. Соціальна робота: Учбовий посібник.-Ужгород: УжДУ,1997.-191с.
6. Медведева Г.П. Этика социальной работы. – М.: ВЛАДОС, 1999.–206 с.
7. Взаимосвязь социальной работы и социальной политики / Под ред. Ш.Рамон. – М.: Аспект-пресс, 1997. – 256 с.
8. Т.Шанин. Социальная работа как культурный феномен современности. В кн. Взаимосвязь социальной работы и социальной политики / Под ред. Ш.Рамон. – М.: Аспект-пресс, 1997. – 256 с.
9. Foucault M. Discipline and Punish. London, 1977.
10. Brandon D. Advocacy: Power to People. Birmingham, 1995.
11. Новіков В. Соціальна політика – пріоритетний напрямок ринкової трансформації економіки // Праця і зарплата. – 1995.- №24 (88).
12. Новікова О. Концепція соціальної політики України: проблеми і шляхи розв’язання // Соціальна політика і соціальна робота. – 1998. - №1-2 (5,6).
13. Обучение социальной работе: Преемственность и инновации / Под ред.Ш.Рамон, Р.Сарри: Пер.с англ. – М.:Аспект Пресс, 1996.- 157 с.
14. Пинкус А., Минахан А. Практика социальной работы: (форма и методы): Учеб.пособие.- М.: Союз, 1993.- 223 с.
15. Anderson B. Practice teaching in Social Work. PERAR Publications Southside, Birmingham, 1994.
16. Brown A. Consultation: An Aid to Successful Social Work. Heinemann, London, 1984.
17. Gibbs L. Scientific Reasoning for Social Workers. New York: Macmillan, 1991.
18. Doel M. and Shardlow S. Social Work Practice. Tower, Aldershot, 1993.
19. Meyer C. Social Work Practice. – New-York, 1976.
20. Павленок П.Д. Введение в профессию социальной работы. – М.: ИНФРА, 1998. – 174 с.
21. Теория и практика социальной работы: Методические материалы. / Отв. ред. А.М. Панов и Е.И. Холостова. – Институт социальной работы, 1998. – 113 с.
22. Payne M. Modern Social Work Theory. London, Macmillan, 1991.
23. Fisher J. Effective Social Work Practice. New York, 1970.
24. Лекции по технологии социальной работы. В 3-х частях./Под ред. Холостовой Е.И. Часть ІІІ.–М.:Социально-технологический институт,1998.– 190 с.
25. Адміністративна діяльність органів внутрішніх справ. Підручник / За заг.ред. І.П. Голосніченка, Я.Ю. Кондратьєва. К., 1995.
26. Ануфрієв М.І. Управлінські шляхи зміцнення дисциплін в органах внутрішніх справ (соціолого-правові аспекти): Автореф дис... канд.юрид.наук. Х.,1998.
27. Бандурка О.М. Основи управління в органах внутрішніх справ України: теорія, досвід, шляхи удосконалення. Харків, 1996.
28. Організація виховної та соціально-психологічної роботи в учбових закладах МВС України: Науково-практичн. Посібник / За заг.ред. проф. О.М. Бандурки. Харків, 1996.
29. Сливка С.С. Професійна етика працівника міліції: теоретико-правовий аналіз: Автореф.дис... канд.юрид.наук. К., 1994.
30. Щербина В.І. Дисциплінарна відповідальність державних службовців органів внутрішніх справ: Автореф. дис... канд. юрид. наук. Харків, 1998.
31. Гуслякова Л.Г., Холостова Е.И. Основы теории социальной работы.- М.:Социально-технологический институт,1997.- 187 с.
32. Буева Л.П. Человек: Деятельность и общение.- М.,1978.
33. Каган М.С. Человеческая деятельность.- М.,1974.
34. Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания.- Л., 1968.
35. Beyond Community Care: Integration and Normalisation Work / Ramon S. (Ed.). – London: Macmillan, 1991.
36. Barker M., Hardiker P. Theories of Practice in Social Work. London, Academic Press, 1981.
37. Козлов А.А. Социальная работа за рубежом: состояние, тенденции, перспективы. – М.: ФЛИНТА, 1998. – 224 с.
38. Morrison T. Staff Supervision in Social Care. Longman, London, 1993.
39. Rojek C. Social Work and Received Ideas, Routledge, London.
40. Менеджмент социальной работы / Под ред. Е.И.Комарова, А.И.Войтенко. – М.: Владос, 1999. – 288 с.
41. Матюхіна Н.П. Соціальна робота в органах внутрішніх справ. Сучасний стан та проблеми розвитку.// Соціальна робота: теорія, досвід, перспективи: Матеріали доповідей та повідомлень Міжнародної науково-практичної конференції/ За ред. І.В.Козубовської, І.І. Миговича. – Ужгород, 1999 – Ч.ІІ.- C.69-72.
42. Про затвердження концепції психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів і підрозділів внутрішніх справ України: Рішення Колегії МВС України від 5.02.97 р. №2КМ/2.// Збірник нормативних документів “Соціальна і психологічна робота в органах внутрішніх справ України”.- Харків: Ун-т внутр.справ,1999.- С.57-63.
43. Положення про службу психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів та підрозділів внутрішніх справ України. Наказ МВС України №23 від 28 червня 1997 р. Там же.
44. Конституція України.- К.,1996.
45. Указ Президії Верховної Ради України “Про посилення правового захисту працівників правоохоронних органів”. – Соціальна і психологічна робота внутрішніх справ України (Збірник нормативних документів). – Харків, 1999.
46. Закон України про “Оперативно-розшукову діяльність”. – Там же.
47. Закон України “Про міліцію”. – Там же.
48. Наказ МВС України № 61 від 29.01.1999 р. “Про комплексну програму вдосконалення роботи з кадрами та підвищення авторитету міліції”. – Там же.
49. Лист МВС України № 6/2 – 820 від 9.04.1997 р. “Типові функціональні обов’язки психолога органу (підрозділу) внутрішніх справ. – Там же.
50. Розпорядження МВС України № 13 від 11.02.1994 р. “Про організацію роботи по психологічному відбору кандидатів до навчальних закладів МВС України”. – Там же.
51. Лист МВС України № 956 / кв. від 21.02.1997 р. “Про профілактику самогубств”. – Там же.
52. Додаток до наказу МВС України № 552 від 6.12.1997 р. “Інструкція про порядок проведення службових розслідувань в органах внутрішніх справ України” та ін.
53. Основы социальной работы / Отв. ред. П.Д.Павленок. – М.: ИНФРА, 1997. – 368 с.
54. Горшкова О.А. Опыт социальной работы за рубежом.– М.:ГАСБУ, 1999. – 45 с.
55. Коваль Л.Г., Звєрєва І.Д., Хлєбік С.Р. Соціальна педагогіка / соціальна робота. – К.: ІЗМН, 1997. – 392 с.
56. Обучение социальной работе в России. – М.: Ассоциация соц.педагогов и соц.работников РФ, 1998. – 280 с.
57. Введение в психодиагностику / Под ред. К.М.Гуревича, Е.М.Борисовой. – М.: "Академия", 1998. – 292 с.
58. Гильбух Ю.З. Психодиагностика в школе. – М.: Знание, 1989. – 80с.
59. Дубровина И.В. Школьная психологическая служба. – М.: Педагогика, 1991. – 232 с.
60. Гуревич К.М. Что такое психологическая диагностика.– М.:Знание, 1985. - 80 с.
61. Козубовська І.В. Рання профілактика протиправної поведінки неповнолітніх (психолого-педагогічні аспекти). – Ужгород: УжДУ, 1996. – 256 с.
62. Бурменская Г.В., Карабанова О.А., Лидерс А.Г. Возрастно-психологическое консультирование. Проблемы психологического развития детей.- М.:МГУ, 1990.- 136 с.
63. Бодалев А.А. Личность и общение: Избранные труды.- М.:Педагогика, 1983.- 272 с.
64. Ломов Б.Ф. Общение и социальные регуляторы поведения индивида. / В кн.: Психологические проблемы социальной регуляции поведения. – М.: Наука, 1976.
65. Петренко А. Безопасность в коммуникации делового человека. – М.: Технол.школа бизнеса, 1994. – 208 с.
66. Кузьмин И. Психотехнологии и эффективный менеджмент. – М.: Технол.школа бизнеса, 1994. – 192 с.
67. Вилсон Г., Макклафлин К. Язык жестов – путь к успеху. – СПб.: Питер, 1999. – 224 с.
68. Григорьева Т.Г., Лапинская Л.В., Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения. – Новосибирск:Изд-во Новосибирского университета, 1999. – 173 с.
69. Леонгард К. Акцентуированные личности. – К.: Вища шк., 1989.– 375 с.
70. Гильбух Ю.З. Учебная деятельность младшего школьника: диагностика и коррекция неблагополучий. – К., 1993. – 95 с.
71. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. – М., 1999.
72. Тобиас Л. Психологическое консультирование и менеджмент. – М.: "Класс", 1999. – с. 160.
73. Алешина Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. – М.: "Класс", 1999. – 208 с.
74. Gorrey G. Theory and practice of Conselling and Psychotheorapy. Monterey, Calif.: Brooks/Cole, 1972.
75. Rogers. C. On Becoming a Person. Boston: Houghton Miffin, 1961.
76. Немов Р.С. Основы психологического консультирования. – М.: ВЛАДОС, 1999. – 527 с.
77. Gelso C.J., Carter J.A. The relationship in counseling and psychotherapy: components, consequences and theoretical antecedents//The Counseling Psychologist, 1985.
78. Gelso C.J., Fretz B.C. Counseling Psychology. N.Y.:Holt,Rinehart and Winston, 1992.
79. Минделл Э. Психотерапия как духовная практика. -М.: "Класс", 1997.-160 с.
80. Васьковская С.В., Горностай П.П. Психологическое консультирование. – К.: Вища школа, 1996. – 191 с.
81. Психологическая помощь и консультирование в практической психологии. / Под ред. М.К.Тутушкиной. – Санкт-Петербург: "Дидактика плюс", 1999. – 348 с.
82. George R.L., Cristiani T.S. Counseling: Theory and Practice. 3rd Ed. Englewood Cliffs. N.J.: Prentice-Hall, 1990.
83. Общая психология /Под ред. А.В.Петровского.–М.:Просвещение, 1977.-478 с.
84. Szasz P.S. The myth of mental illness// American Psychologist, 1960.
85. Laing R. The Politics of Experience. N.Y.: Pantheon, 1967.
86. Pretzel P. Understanding and Counseling the Suicidal Person. Nashville, Tenn.: Abingdon Press, 1972.
87. Bird B. Talking with Patients.2nd Ed. Philadelphia: J.B.Lippincott Company, 1973.
88. Аксельсон Г., Гюлефорс И. Психосоциальная помощь населению. – М.: Ин-т соц. работы. – 1998. – 231 с.
89. Профессиональная этика сотрудников правоохранительных органов / Под ред. А.В.Опалева и Г.В.Дубова. – М.: "Щит", 1997. – 327 с.
90. Задорожній В.В. Мораль: теорія, практика, соціологія. – Херсон: ХФЗЮІМВС України, 2000. – 92 с.
91. Харчев А.Т. Социология воспитания: о некоторых актуальных социальных проблемах воспитания личности. – М.:Политиздат, 1990. – 221 с.
92. Лукашевич Н.П. Социология воспитания. – К.: МАУП, 1996. – 180 с.
93. Соціально-психологічний аналіз дисципліни в адмінстративній службі міліції: Науково-практичний посібник / За заг. Ред. Бандурки О.М.. – Харків: Ун-т внутрішніх справ, 1998. – 92 с.
94. Бронтерюк П.І. І серце болить...Художньо-документальні оповіді, історичні матеріали, нариси. – Ужгород: Закарпаття, 1997. – 324 с.
95. Рувинський Л.І. Психологія самовиховання.- К.: Політвидав, 1982. – 123 с.
96. Кон И.С. В поисках себя: Личность и ее самосознание. – М.: Политиздат, 1984. – 335 с.
97. Грехнев В.С. Культура педагогического общения: Кн. для учителя. – М.: Просвещение, 1990. – 144 с.
98. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М.:ЮНИТИ, 1999. – 551 с.
99. Леонтьев А.А. Психология общения. – М.: Смысл, 1999. – 365 с.
100. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М.: ИНФРА, 2000. – 224 с.
101. Рыданова И.И. Основы педагогического общения. – Минск: Беларуская наука, 1998. – 319 с.
102. Лабунская В.А. Невербальное поведение (социально-перцептивный подход). – Ростов: Изд-во Ростовского ун-та, 1985. – 120 с.
103. М.Е.Дашкин. Коммуникативные умения в деятельности социального работника и менеджера / Зарубежный и отечественный опыт социальной работы. – М.: Соц.-технол. И-т, 1999. – 264 с.
104. Жуков Ю.М. Эффективность делового общения. – М.: Знание, 1988. – 64 с.
105. Панасюк А.Ю. Управленческое общение: практические советы. – М.: Экономика, 1990. – 112 с.
106. Головаха Е.И., Панина Н.В. Психология человеческого взаимопонимания. – К.: Политиздат, 1989. – 189 с.
107. Додонов Б.И. В мире эмоций.- К.:Политиздат,1987.-140 с.
108. Соціально-правові основи діяльності психологічної служби в системі освіти: Навчально-методичний посібник. І.В.Козубовська, В.В.Сагарда та ін. – Ужгород:УжДУ, 2002. – 300 с.
109. Лисенко І.П. Психологічна корекція у лікуванні хворих на наркоманію. Науково-методичний посібник. – К.: А.Л.Д., 1995. – 102 с.
110. Вивчення молоді на сучасному етапі: питання методології і методики. — К.: А.Л.Д.,1996 .—232с.
111. В.Т.Лисовский. Динамика социальных изменений // Социс.- 1998. - №5.- С.14-18.
112. Методичні рекомендації щодо проведення профконсультацій молоді, яке вперше шукає роботу і не має професії.- Ужгород, 1996.- 94 с.
113. Белинская А.Б. Современная профориентация й социальная работа.// Российский журнал социальной работы. - 1998.- №8.- С.62-68.
114. Филиппов А.В. Работа с кадрами. Психологический аспект. – М.: Экономика, 1990. – 168 с.
115. Професійна мотивація працівників органів внутрішніх справ: вивчення та корекція: Науково-практичний посібник / Москаленко А.П., Кобзін Д.О., Стародубцев А.А.; Відп. редактор проф. Соболєв В.О. – Харків: Ун-т внутр. справ, 1999. – 98 с.
116. Ассев В.Г. Проблема мотивации и личности. – В сб.: Теоретические проблемы психологии личности. – М., 1974.
117. Барко В.І., Шаповалов О.В. Стан психологічної готовності молоді до навчання в закладах МВС / Практична психологія в органах внутрішніх справ: Матеріали республіканської науково-практичної конференції. – К.: РВВ КІВС при УАВС, 1995. – С. 19-20.
118. Васильев В.Л. Юридическая психология: Учебник для вузов. – М.: Юрид. Лит., 1991.
119. Климов Е.А. Как выбирать профессию. – М., 1990. – С. 150.
120. Поліщук В.А. Питання професійного відбору майбутніх соціальних педагогів. В кн. Соціальна робота: теорія, досвід, перспективи: Матеріали доповідей та повідомлень Міжнародної науково-практичної конференції/ За ред. І.В.Козубовської, І.І. Миговича. – Ужгород, 1999 – Ч.ІІ.- C.154-159.
121. Робоча книга пенітенціарного психолога. Під ред. В.М.Синьова, В.С.Медвєдєва. – К.: "МП Леся", 2000.- 224 с.
122. Бочарова В.Г. Педагогика социальной работы.- М.,1994.
123. Синьов В.М. Підготовка працівників органів внутрішніх справ до виконання соціально-педагогічних функцій./Соціальна робота: теорія, досвід, перспективи: Матеріали доповідей та повідомлень Міжнародної науково-практичної конференції/За ред.І.В.Козубовської, І.І. Миговича. – Ужгород, 1999.-Ч.ІІ.-C.69-72.
124. Головаха Е.И., Панина Н.В. Психология человеческого взаимопонимания. – К.: Политиздат, 1989. – 189 с.
125. Борисова Е.М., Логинова Г.П. Индивидуальность и профессия. – М., 1991.
126. Шмелева И.Б. Профессинально-личностное развитие социального работника. – М., 1998.
127. Зайнышев И.Г., Злобин П.Е. Социологический потрет будущего специалиста социальной сферы. / Российский журнал социальной работы. – М., №1, 1996.
128. Попович Г.М. Соціальна робота в Україні і за рубежем: Навчально-методичний посібник. – Ужгород: Гражда, 2000. – 134 с.
129. Справочное пособие по СР / П.С.Алексеева, П.В.Бобкова, Г.Ю.Бурлака и др.; Под ред. А.М.Панова, Е.И.Холостовой. – М.: Юрист, 1997. – 168 с.
130. Топчий Л.В. Кадровое обеспечение социальных служб: состояние и перспективы развития. – М., 1997.
131. Левченко Т.И. Современные дидактические концепции в образовании. – К.: МАУП, 1995. – 168 с.
132. Дистанционное обучение: Учебное пособие/Под ред.Е.С.Полат.- М.:Владос, 1998.- 192 с.
133. Воронина Т.П., Кашицин В.П. Молчанова О.П. Образование в эпоху НИТ.- М.:НИИ ВО, 1994.- 135 с.
134. Андреев А.А., Солдаткин В.И. Дистанционное обучение: сущность, технология, организация.- М.:МЭСИ, 1999.- 196 с.
135. R.S.J.Tuninga, I.B.J.Seinen. The Supply and Demand of Distance Education in Russia. – The World Bank, Bureu Cross, 1995, P.110.
136. The Changing Context of Community Care (Distance Learning). Social Work.- Univer. of Dundee, 1990.
137. Police Information Net for Scotland (Open and Distance Learning).- Dundee, 1999.
138. Звєрєва І.Д., Козубовська І.В., Керецман В.Ю., Пічкар О.П. Соціальна робота з дітьми і молоддю (теоретико-методологічні аспекти). ч.І. – Ужгород: УжНУ, 2000. – 192 с.

М.М.Дідик

Соціально-психологічна робота в органах внутрішніх справ. – Херсон, 2002.

У монографії розглядаються питання соціально-психологічної роботи в органах внутрішніх справ України. Зокрема, аналізується діяльність служби психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органі та підрозділів внутрішніх справ.

Розглядається також питання кадрового забезпечення соціально-психологічних служб.

#### Наукове видання

М.М.Дідик

Соціально-психологічна робота в органах внутрішніх справ

Монографiя

В авторській редакції

Комп'ютерний набір Стецюри О.В