

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

магістра

на тему: **«ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ
СОЦІАЛЬНОГО РОБІТНИКА У РОБОТІ З ЛЮДЬМИ ПОХИЛОГО
ВІКУ»**

Виконав: студент 2 курсу, групи 8.2318-сп-2з
спеціальності 231 «Соціальна робота»
освітньої програми «Соціальна педагогіка»

О. В. Нестерова

Керівник: доцент кафедри соціальної педагогіки,
доцент, к.пед.н. _____ Ю. Р. Мацкевич

Рецензент: декан факультету СПП,
доцент кафедри соціальної педагогіки,
доцент, к.пед.н. _____ О. В. Пономаренко

Запоріжжя
2020

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота: 80 с., 10 таблиць, 1 рисунок, 85 джерел, 2 додатки.

Об'єкт дослідження: процес формування професійної компетентності соціального робітника у роботі з людьми похилого віку.

Предмет дослідження: зміст, форми та методи формування професійної компетентності соціального робітника у роботі з людьми похилого віку.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати та експериментально перевірити програму формування професійної компетентності соціального робітника.

Методи дослідження: теоретичний аналіз джерел, проектування, спостереження, інтерв'ювання, опитування, анкетування, порівняння, емпіричний, педагогічний експеримент.

Теоретичне значення роботи полягає у комплексному підході до процесу формування професійної компетентності соціального робітника у роботі з людьми похилого віку.

Практичне значення роботи полягає у розробці соціально-педагогічної програми з формування професійної компетентності соціального робітника.

Галузь використання: Соціальні служби, територіальні центри з обслуговування самотніх непрацездатних громадян похилого віку та осіб з інвалідністю, будинки-інтернати для осіб похилого віку, геріатричні пансіонати, пансіонати та інші установи, що надають соціальні послуги людям похилого віку.

ПРОФЕСІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ, ЛЮДИ ПОХИЛОГО ВІКУ,
МОДЕЛЬ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ,
СОЦІАЛЬНА РОБОТА, ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА, СОЦІАЛЬНА
ДОПОМОГА

SUMMARY

Nesterova O.V. Formation of professional competence of a social worker in working with the elderly.

The qualifying work consists of introduction, 2 parts, findings, list of literature (83 items), 2 addendums on 2 pages. The qualifying work volume is 101 pages long, 100 of them - body text. There are 10 tables and 1 illustration.

The qualification work gives a theoretical survey and describes experimental research based on a comprehensive approach to the process of forming the professional competence of a social worker in working with older people.

It defines the basic conditions and means of influence to increase the professional competence of a social worker in working with older people.

The research object: formation of professional competence of the social worker in working with the elderly age.

The research subject: contents and conditions of formation of professional competence of social worker in work with elderly people.

The research purpose: in theoretical substantiation and experimental verification of the program of formation of professional competence of the social worker.

The research tasks are:

- 1) to consider the essence and features of professional competence;
- 2) analyze the characteristics of the elderly customer category;
- 3) to determine the model of formation of professional competence of the social worker;
- 4) to develop, implement and analyze the results of implementation of the program of formation of professional competence of social worker in work with elderly people

The part 1 «Theoretical bases of formation of professional competence of the social worker in work with elderly people» describes the essence of the concept

of "professional competence", features of the category of elderly clients, identifies factors that influence the formation of professional competence, analyzes the formation of professional competence in social workers in working with the elderly.

The part 2 «Research and experimental work on the development of professional competence of a social worker in working with the elderly» shows the results of establishing, forming and controlling the stages of experimental work on the formation of professional competence of a social worker. Implemented and tested the effectiveness of the program to improve the professional competence of social workers in working with the elderly.

The analysis of the results proved the effectiveness of the use of the developed and implemented program of social and pedagogical trainings in order to increase the professional competence of the social worker in working with the elderly

Key words: professional competence, elderly people, model of professional competence formation, social work, psychological help, social assistance.

ЗМІСТ

Вступ.....	8
Розділ 1. Теоретичні основи формування професійної компетентності соціального робітника у роботі з людьми похилого віку.....	11
1.1. Сутність поняття «професійна компетентність соціального робітника».....	11
1.2. Характеристика клієнтів похилого віку.....	27
1.3. Модель соціального робітника відділення соціальної допомоги вдома.....	45
Розділ 2. Дослідницько-експериментальна робота з формування професійної компетентності соціального робітника у роботі з людьми похилого віку.....	64
2.1. Дослідження сформованості професійної компетентності соціального робітника у роботі з людьми похилого віку.....	64
2.2. Програма формування професійної компетентності соціального робітника у роботі з людьми похилого віку.....	75
2.3. Аналіз результатів експерименту з підвищення сформованості професійної компетенції соціальних робітників у роботі з людьми похилого віку.....	81
Висновки.....	86
Список використаних джерел.....	88
Додатки.....	97

ВСТУП

Протягом останніх років динамічно і в той же час суперечливо розвивається соціальна робота, як вид професійної діяльності. Соціальна робота являється складною, емоційно навантаженою діяльністю, яка потребує від особистості робітника соціальної сфери особливих вимог: об'єктивності, індивідуального та інноваційного підходу через виконання соціальних ролей на практиці. Його професійне становлення залежить як від особистісних характеристик, якостей, світоглядної сфери і життєвої позиції, так і факторів професійного характеру: теоретичні знання, практичні вміння та навички. Розвиток соціальної роботи в нашій країні з усією очевидністю показав необхідність професіоналізації цієї гуманної практики, що в свою чергу, вимагає підвищеної уваги до формування професійної компетентності соціального робітника, успішного виконання соціальних ролей у своїй діяльності.

Сьогодні літні та старі люди стали третьою за значенням категорією населення, що обумовило виникнення дуже серйозних економічних, соціальних, медичних проблем, наявність яких в минулому людство навіть не передбачало. У першу чергу постала необхідність розширення служб соціальної допомоги людям похилого віку та людям з інвалідністю, їх медичного обслуговування, створення умов та виділення коштів на їх утримання.

Питання, пов'язані із визначенням сутності компетентності, професійної компетентності, її складових та процесу її формування вже багато років турбують громадськість, вчених, психологів, керівників соціальних установ багатьох країн світу. Оскільки проблема підготовки працівників соціальної сфери реалізується в Україні не так давно, велике значення для нас має досвід з цієї проблеми зарубіжних країн (Е. Енвал, Р. Гарбера, М. Грей, А. Келли, Д. Кокоса, Д. Максвелл, Е. Уілкінсон, Е. Уолша).

Важливе місце у вивченні проблеми підготовки майбутніх працівників

соціальної сфери займають праці українських науковців: О. Безпалько, І. Зверєвої, З. Кияниці, В. Кузьмінського, І. Григи, А. Капської, Ю. Мацкевіч, Л. Міщик, В. Оржеховської, В. Поліщук, Г. Троцко, С. Харченко); російських дослідників В. Бочарової, А. Варги, А. Дашкіної, А. Мудрика, В. Келасова, Є. Холостової, Н. Шмельової та ін.); білоруських учених Г. Бутрим, Л. Барисік, Т. Бразовської, Н. Полещук [7;18;51].

Враховуючи вище зазначене ця тема є актуальною наразі в нашій країні, тому що саме зараз відбувається реформа системи надання соціальних послуг, розробляються механізми соціального замовлення, переосмислюється роль державних соціальних служб та неурядових організацій у здійсненні соціальної роботи у громадах. Перед сучасним соціальним робітником, який є безпосереднім виконавцем соціальних реформ постають нові соціальні проблеми, які потребують вирішення, розширюється коло об'єктів соціальної роботи.

З огляду на це, актуальним є питання підготовки висококваліфікованих соціальних робітників, готових працювати у нових умовах, реагувати на нові суспільні виклики, професійно надавати соціальні послуги.

В Україні відсутня підготовка таких робітників у навчальних закладах, відсутні будь які форми навчання науково-теоретичних засад з актуальних питань соціальної роботи з людьми похилого віку.

Об'єкт дослідження: процес формування професійної компетентності соціального робітника у роботі з людьми похилого віку.

Предметом дослідження: зміст, форми та методи формування професійної компетентності соціального робітника у роботі з людьми похилого віку.

Мета дослідження: полягає в теоретичному обґрунтуванні та експериментальній перевірці програми формування професійної компетентності соціального робітника.

Для досягнення даної мети, нами були поставлені такі завдання:

- 1) розглянути сутність та особливості професійної компетентності

соціального робітника;

2) проаналізувати особливості клієнтів похилого віку;

3) визначити модель соціального робітника відділення соціальної допомоги вдома;

4) розробити, впровадити та проаналізувати результати впровадження програми формування професійної компетентності соціального робітника у роботі з людьми похилого віку.

Для виконання поставлених завдань, ми будемо використовувати наступні **методи**:

- теоретичні: аналіз, систематизація, узагальнення – дозволять опрацювати наукові джерела, вивчити психодіагностичні матеріали, визначити сутність професійної компетентності соціального робітника;

- емпіричні: бесіди з соціальними робітниками, аналіз документації (статутів, інструкцій, тощо), проведення анкетування колективу соціальних робітників, аналіз отриманих результатів та отриманої первинної інформації; порівняння, що дозволить нам на основі проведеного дослідження розробити рекомендації, щодо формування професійної компетентності; педагогічний експеримент – дозволить визначити особливості застосування тренінгу як засобу соціально-педагогічного формування нових знань, умінь, навичок.

Теоретичне значення роботи полягає у комплексному підході до процесу формування професійної компетентності соціального робітника у роботі з людьми похилого віку.

Практичне значення роботи полягає у розробці соціально-педагогічної програми з формування професійної компетентності соціального робітника.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРИТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО РОБІТНИКА У РОБОТІ З ЛЮДЬМИ ПОХИЛОГО ВІКУ

1.1. Сутність поняття «професійна компетентність соціального робітника»

Роль професійної компетентності робітника соціальної сфери на сьогоднішній день має особливу актуальність. Характер професійної діяльності вимагає від соціального робітника знайомства з широким колом питань, починаючи з організації системи соціального забезпечення відповідно законодавству, елементів соціології та економіки, і закінчуючи конкретними, тобто передбачає знання прикладної психології, прийомами роботи з клієнтами, побутовими навичками.

Кваліфіковане сприяння людям у вирішенні їхніх життєвих проблем визначається розвитком професійної компетентності фахівця соціальної роботи. Від традиційних сфер діяльності, пов'язаних з аналізом і розв'язанням людських проблем (психології, соціології, педагогіки, юриспруденції і т.д.), соціальна робота відрізняється, насамперед, своїм інтегральним характером. Соціальний робітник поступає в залежності від випадку як психолог, і як соціолог, і як педагог, і як юрист, і як медичний працівник.

Психологічними методами він користується при діагностуванні особистісних проблем клієнта або нейтралізації його опору пропонованим процедурам соціальної терапії. Соціологічні методи він використовує при складанні соціальної історії сім'ї. Педагогічні методи застосовуються ним при впливі на установки і поведінку клієнта. Він виступає і як юрист, консультуючи свого клієнта з питань законодавства.

Важливою умовою успішної ефективної реалізації професійної взаємодії

у соціальній роботі виступає професійна компетентність соціального працівника та соціального робітника.

Соціальна робота – це науково-практична, інтегративно-комплексна діяльність, яка за своїм змістом, не може бути автоматично зведеною до соціології, психології, педагогіки чи будь-якої іншої науки. Кваліфікована робота соціального працівника ґрунтується не лише на засвоєнні певних дисциплін, а й умінні поєднувати різні знання, рефлексувати над їх змістом [6].

Особливістю соціальної роботи є прагнення постійно переглядати стереотипи, які формуються в суспільстві, дотримання яких може суттєво знизити якість професійної практики та може нести загрозу інтересам клієнтів. Тому, перед системою освіти в сфері соціальної роботи стоїть завдання підготувати працівників, які не лише зможуть гарно знати теорію та застосовувати її на практиці, а й рефлексивно оцінювати свою практику і генерувати теорію з власного досвіду, критично оцінювати власні знання, щоб бути відкритим для нових підходів [19].

Професія «соціальна робота» сприяє реалізації соціальних змін в суспільстві, вирішенню проблем і укріпленню свободи людини та її права на гідне життя. Використовуючи різноманітні теорії соціальний працівник включається в процес на етапі, коли люди взаємодіють з середовищем. Принципи збереження прав людини і соціальної справедливості є фундаментальними для соціальної роботи. За визначенням, прийнятим Міжнародною федерацією соціальних працівників, «соціальна робота» – це взаємопов'язана система цінностей, теорії та практики [18]. Місією соціального працівника є надання можливості людям реалізувати себе в повній мірі, збагатити своє життя та попередити його руйнування.

Професійно підготовлений працівник має бути спеціалістом не лише в індивідуальній чи груповій роботі з клієнтами, він повинен уміти організувати та планувати свою практику та роботу усієї організації. А для цього професіонал має уміти оцінювати потреби вже відомих клієнтів та виявляти потенційних.

На формування компетентності впливають особистісні морально-ділові риси суб'єкта. Як особистісне утворення компетентність можна подати у вигляді сукупності компонентів: мотиваційного, когнітивного, діяльнісного, ціннісно-рефлексивного, емоційно-вольового. Виділені компоненти існують не ізольовано один від одного, вони тісно взаємопов'язані між собою.

Проведемо аналіз поняття компетентності в наукових публікаціях.

Поняття «компетентність» (лат. *competentia*, від *competo* – спільно добиваюся, досягаю, відповідаю, підходжу) у словниках трактується як «володіння знаннями, що дозволяють судити про що-небудь», «обізнаність у чому-небудь», «авторитетність, повноправність» тощо. Або у широкому сенсі слова, «компетентний» (лат. *competens, competentis* – здатний) – означає той, що «знає, досвідчений у певній галузі»; «що має право відповідно до своїх знань судити про будь-що» [3]

Компетентність, як вважає В. Шадриков, – це набуття певних знань, навичок, життєвого досвіду, що дозволяє говорити про що-небудь, робити або вирішувати що-небудь, а також наявність у людини високого рівня ініціативи, здатності організовувати людей для виконання поставленої мети, готовності оцінювати та аналізувати соціальні наслідки своїх дій. Компетентність – «якість особистості або сукупність якостей, мінімальний досвід діяльності в заданій сфері» [8].

На думку Г. Селевка, компетентність це – «...інтегральна якість особистості, яка проявляється в її загальній здатності та готовності до діяльності, що ґрунтується на знаннях і досвіді, які набуті в процесі навчання і соціалізації та орієнтовані на самостійну і успішну участь у діяльності».

Експерти програми „DeSeCo» (*Definition and Selection of Competencies*) тлумачать компетентність як здатність успішно задовольняти індивідуальні та соціальні потреби, діяти й виконувати поставлені завдання.

С. Шишов та В. Кальней зазначають, що компетентність – це здатність (уміння) діяти на основі здобутих знань. Компетентність передбачає досвід самостійної діяльності на основі універсальних знань [17].

Компетентність розглядається як поєднання, набір знань, умінь, навичок і т. ін. М. Холодна вважає, що компетентність – це особливий тип організації предметно-специфічних знань, що дозволяють приймати ефективні рішення у відповідній галузі діяльності. На її думку, знання повинні задовольняти такі вимоги: різноманітності (множина різних знань про різне); структурованості; гнучкості; оперативності і доступності; здатність до застосування знань в нових ситуаціях; категоріальний характер знань; володіння не тільки декларативними, але й процедурними та конструктивними знаннями; рефлексії, тобто знання про широту і глибину своїх знань. Такої ж думки дотримується і українська дослідниця О. Пометун [53].

Російський педагог А. Хуторський характеризує компетентність, як поєднання відповідних знань і здібностей, що дають підставу обґрунтовано судити про цю сферу й ефективно діяти в ній. Компетентність – це володіння людиною відповідною компетенцією, що включає його особисте ставлення до неї та предмету діяльності [83].

Міжнародний департамент стандартів для навчання, досягнення та освіти (International Board of Standards for Training, Performance and Instruction (IBSTPI) визначає компетентність як спроможність кваліфіковано здійснювати діяльність, виконувати завдання або роботу. При цьому поняття компетентності містить набір знань, навичок і ставлень, що дають змогу особистості ефективно діяти або виконувати певні функції, спрямовані на досягнення певних стандартів у професійній галузі або певній діяльності.

У проекті ПРООН «Освітня політика та освіта «рівний – рівному» компетентність визначається як інтегрована характеристика якості особистості, результативний блок, сформований через досвід, знання, вміння, ставлення, поведінкові реакції.

Компетентність, вважає О. Ігнат'єва, вищий ступінь володіння знанням або прояв знань. Н. Брюханова під компетентністю розуміє властивість професіонала, яка вказує на його спроможність доцільно і ефективно діяти за певних обставин, тобто реалізовувати певні групи досвідних надбань стосовно

тих чи інших напрямів чи етапів здійснення діяльності, зокрема професійної діяльності.

Як якісну інтегровану характеристику особистості, що визначає ступінь володіння нею сукупністю професійних і соціально значущих якостей, які набуті в процесі освіти і служать ефективним механізмом реалізації індивідуальних ціннісних потреб, розглядає компетентність Е. Царькова. Під компетентністю І. Зимня розуміє «актуальну, особистісну якість, що формується, інтелектуально і особистісно обумовлену соціально-професійну характеристику людини, що ґрунтується на знаннях» [17].

Отже, компетентність виступає, як якість, особистісне надбання особи, що дозволяє їй вирішувати певні завдання, виносити рішення, судження у певній галузі. Основою цієї якості є знання, обізнаність, досвід соціально-професійної діяльності людини. Цим самим підкреслюється інтегративний характер поняття «компетентність». Тому ми можемо погодитися з науковцями, які означають «компетентність» як характеристику особистості стосовно ступеня відповідності виконаного нею завдання.

Компетентність – це не характеристика якості особистості, а її якість, набута в процесі навчально-пізнавальної та професійної діяльності. Дійсно, компетентність характеризує особистість, завжди стосується особи, характеризує її здатність якісно виконувати певну роботу [85].

У роботах дослідників ми зустрічаємося з поняттям «компетентність», як в однині, так і в множині. На нашу думку, це пов'язано з вільним перекладом слова Competence (Competencies). Термін «компетентність» утворено з прикметника «компетентний» за допомогою суфікса -ість, який утворює іменник із значенням якості. У відповідності з граматиною української мови абстрактні поняття із значенням якості, які закінчуються на -ість, вживаються в однині. Ми вважаємо, що компетентність – це якість особистості, тому цей термін потрібно вживати в однині.

Проведений аналіз поняття компетентності в наукових публікаціях дозволив нам дійти висновку, що цей термін потрібно розуміти, як інтегративне

утворення особистості, що поєднує в собі знання, уміння, навички, досвід і особистісні якості, які обумовлюють прагнення, готовність і здатність розв'язувати проблеми і завдання, що виникають в реальних життєвих ситуаціях, усвідомлюючи при цьому значущість предмету і результату діяльності. Поняття «компетентності» відображає внутрішній бік діяльності суб'єкта з реалізації тих цілей, які задані і включає особисте ставлення до предмету і продукту діяльності та є поняттям функціональним.

Також нас цікавить поняття - професійна компетентність, яке розглядали на різних рівнях і під різними кутами зору вітчизняні й зарубіжні науковці. Серед них: В. Болотов, В. Сериков, В. Ковальчук, Н. Копилова, К. Корсак, Н. Кузьміна, А. Маркова, О. Овчарук, І. Тараненко, А. Михайличенко, В. Аніщенко, А. Хуторський, Е. Шорт, М. Потапчук, Д. Сафін, В. Журавльова, В. Тимченко, І. Томчук, М. Теплов, Дж. Равен, О. Деркач, І. Огарева, Ю. Поваренков, Л. Петровская, Л. Берестова, І. Єліна, В. Зазикіна, І. Кулькова, Т. Єгорова, І. Дроздова, Т. Жаворонкова та ін [39;61;83].

Формування професійної компетентності фахівця передбачає процес оволодіння ним теоретичними знаннями, набутті практичних умінь і навичок, формуванні особистісних властивостей та професійних здібностей, спрямованих на успішну реалізацію професійної діяльності.

Особливістю професійної компетентності є стан організованості професійного середовища: чим гірше організована професійна діяльність, тим необхіднішим є професійно компетентний спеціаліст.

Професійна компетентність, на думку О. Деркача, це єдиний комплекс знань, умінь і навичок, психологічних особливостей (якостей), професійних позицій та акмеологічних варіантів.

У контексті досліджень Н. Пов'якель, професійну компетентність розглядають, як інтегральну характеристику професіоналізму, яка дозволяє визначити рівень підготовленості та здатність особистості успішно вирішувати професійні завдання і виконувати професійні обов'язки. Тому професійна компетентність виступає як основний компонент професіоналізму і

визначальний фактор успішності реалізації соціальних та життєдіяльних функцій фахівця.

Але як бачимо, сучасні підходи і трактування професійної компетентності досить різноманітні. Існуючі на сьогодні в зарубіжній літературі визначення професійної компетентності як «поглибленого знання», «стану адекватного виконання завдання», «здібності до актуального виконання діяльності» тощо, не повною мірою конкретизують зміст цього поняття. Найчастіше це поняття вживається інтуїтивно для вираження високого рівня кваліфікації та професіоналізму. Професійна компетентність розглядається як характеристика якості підготовки фахівця, потенціалу ефективності трудової (службової) діяльності. У педагогіці цю категорію розглядають як похідний компонент від «загальнокультурної компетентності» або як «рівень освіченості спеціаліста» [69].

Професійна компетентність – це багатофакторне явище, що включає в себе систему теоретичних знань і способів їх застосування в конкретних професійних ситуаціях, ціннісні орієнтації, а також інтегративні показники його культури (мова, стиль спілкування, ставлення до себе і своєї діяльності, до суміжних галузей знання та ін.). Вона формується вже на стадії професійної підготовки фахівця з соціальної роботи [68].

Теоретичний аналіз поглядів вітчизняних і зарубіжних вчених, які займаються проблематикою професійної компетентності соціальних працівників (Л. Анциферова, Ю. Варданян, П. Вейл, І. Клімкович, Н. Кузьміна, О. Маркова, Ф. Мерн, Л. Мітіна, В. Огарев) виявив, що при всій різноманітності позицій авторів виявляються загальні положення, відповідні логіці нашого дослідження.

По-перше, вироблено єдине смислове поле концепції компетентності взагалі і професійної компетентності зокрема, в якому професійна компетентність розглядається як сукупна, цілісна характеристика (якість, властивість) особистості, що інтегрує в собі окремі парціальні складові (компоненти, компетенції).

По-друге, професійна компетентність визначається як проявлені на практиці прагнення і здатність (готовність) реалізувати свій потенціал (знання, уміння, навички, досвід, особові якості) для успішної продуктивної діяльності в професійній сфері, усвідомлення соціальної значущості і особистої відповідальності за результати цієї діяльності, необхідності її постійного вдосконалення.

По-третє, становлення професійної компетентності може ефективно здійснюватися в процесі безперервної професійної освіти. У більшості країн зміст професійної компетентності соціального робітника включає як рівні базової і спеціальної освіти, так і уміння акумулювати широкий досвід у практичній діяльності, формування професійних умінь і навичок.

Підвищення значущості соціальної освіти і особливо якісної професійної підготовки працівників соціальної сфери, а саме соціальних працівників та соціальних робітників, на сучасному етапі політичного і соціально-економічного розвитку в нашій країні пов'язане з появою великої групи людей, що потребують висококваліфікованої соціально-психологічної допомоги фахівців-професіоналів. У цьому зв'язку сучасна стратегія соціальної політики держави у сфері освіти спрямована на створення багаторівневої системи професійної підготовки кадрів, здатної забезпечити суспільство професійними фахівцями в сфері соціально-допомогаючої діяльності [68].

Проаналізувавши наукову літературу ми можемо спостерігати велику різницю у кількості наукових досліджень щодо формування професійної компетентності соціального працівника на відміну від формування професійної компетентності соціального робітника.

Велика увага приділяється професійному ставленню саме спеціаліста, що можна побачити в роботах багатьох вчених і в наданні професійної підготовки у ЗВО, після дипломного навчання, і т. ін. Але ми впевнені, що розвиток професійної компетентності соціального робітника заслуговує більш поглибленого вивчення серед науковців, тому що саме соціальний робітник є заключною ланкою у всьому ланцюгу соціальної політики починаючи з

суб'єктів держави і закінчуючи отримувачем соціальних послуг.

Дослідники не єдині в думці щодо структури професійної компетентності соціального працівника і називають понад півтора десятка її складових, зокрема:

- ерудованість у сфері політики, економіки, соціального розвитку, культури;
- знання теоретичних підстав професії;
- вміння виконувати професійно зумовлені дії;
- вміння ухвалювати рішення і відповідати за їх наслідки;
- здатність викликати інтерес суспільства до результатів своєї професійної діяльності;
- комунікабельність;
- професійний такт і делікатність;
- емоційна стійкість і готовність до психологічних навантажень;
- толерантність, доброзичливість і увага до людей та ін. [46].

Близький до цієї позиції погляд І. Зимньої, яка стосовно соціального працівника визначила такі компоненти професійної компетентності [17]:

1) співвідноситься з власне особистою характеристикою соціального працівника; її критерієм є відповідність гуманістичного потенціалу особи певному виду діяльності;

2) охоплює спеціальні знання і вміння не тільки у вузькопрофесійних питаннях, але і в тих сферах, які прямо або побічно пов'язані з вирішенням професійних завдань;

3) охоплює вміння налагоджувати адекватні між особові і конвенційні взаємини в різних ситуаціях спілкування.

Інший аспект у композиції структури професійної компетентності фахівця соціальної сфери подано у працях Ф. Мухаметзянової:

- соціально-правова компетентність – знання і вміння в сфері взаємодії з суспільними інститутами і людьми, а також володіння прийомами професійного спілкування і поведінки;

- спеціальна компетентність – підготовленість до самостійного виконання конкретних видів діяльності, уміння вирішувати типові професійні завдання і оцінювати результати своєї праці, здатність самостійно набувати нових знань і умінь за фахом;

- персональна компетентність – здатність до постійного професійного зростання і підвищення кваліфікації, а також реалізації себе в професійній діяльності;

- аутокомпетентність – адекватне уявлення про свої соціально-професійні характеристики і володіння технологіями подолання професійних деструкцій;

- екстремальна компетентність – здатність діяти в екстремальних ситуаціях.

Отже, більшість дослідників у структуру професійної компетентності соціального працівника включають необхідні в його професійній діяльності знання, уміння, навички, позиції (установки, орієнтації, оцінки), що збігається з розумінням категорії «професійна компетентність спеціаліста».

Підготовка соціальних працівників у закладах вищої освіти має широкий спектр функцій, які розподіляють за об'єктом діяльності (організація соціального захисту населення; соціально-економічна підтримка населення, соціально-правова підтримка населення, соціальна реабілітація людей з обмеженими можливостями, соціально-педагогічна робота з сім'єю та дітьми тощо) та за галузевою ознакою (соціальна робота в закладах охорони здоров'я, закладах освіти, службі зайнятості, у службі міграції, у пенітенціарних закладах, соціальна робота на виробництві і з військовослужбовцями).

На думку американських вчених А. Минохана та А. Пінкуса, соціальний працівник повинен уміти вдосконалювати можливості кожної людини самостійно вирішувати свої проблеми, бути компетентним, щоб надати достатню інформацію клієнтам та допомагати їм у зверненнях до офіційних осіб та неофіційних джерел, сприяти підвищенню якості цих джерел, надавати допомогу та усіяко сприяти розвитку соціальної політики держави. Він має бути компетентним починаючи від психолого-соціальних процесів людини і

закінчуючи соціальною політикою, плануванням та розвитком соціальної роботи [22].

Важливою умовою професійної діяльності є наявний рівень сформованих компетентностей. За визначенням комісії Ради Європи «компетентності – загальні, ключові, базові вміння, фундаментальні шляхи навчання, ключові кваліфікації, кроснавчальні вміння або навички, ключові уявлення, опори, або опорні знання» [3]. Компетентність соціального працівника проявляється в його практиці, при взаємодії з клієнтами, іншими співробітниками, як здатність адекватно реагувати на потреби, вирішувати дилеми, які виникають у процесі роботи, використовуючи свої вміння та знання.

В Україні важливими компетентностями соціального працівника вважаються: чітко визначати соціальну проблему; розробляти і впроваджувати програми соціальної роботи; застосувати відповідні технології професійного втручання; соціальний захист та представництво інтересів клієнта; уміти розробляти, адаптувати і впроваджувати інноваційні технології соціальної роботи; уміти організовувати і проводити навчальні семінари та пошукову роботу; розробляти і впроваджувати соціальну рекламу; організовувати і проводити заходи соціальної профілактичної роботи; впроваджувати інформаційно-просвітницькі програми; організувати медичну, психолого-педагогічну, юридичну та соціальну допомогу вразливим верствам населення; розробляти і впроваджувати соціально-реабілітаційні програми; сприяти організації діяльності груп самопомоги; підтримувати діяльність громадських організацій соціальної сфери.

Дослідники Л. Тюття та І. Іванова зазначають: «фахівець із соціальної роботи» – це особа, яка має необхідні інтелектуальні, моральні, особистісні якості для виконання особливого, інтегрованого, універсального виду діяльності у соціальній сфері [78]. Адже саме цими якостями та досвідом роботи визначається рівень професіоналізму соціального працівника.

У довіднику кваліфікаційних характеристик професій випускників вищих навчальних закладів МОН України зазначено близько двадцяти умінь, котрими

має володіти фахівець у сфері соціальної роботи. Серед найголовніших:

1. Виявлення та допомога людям, які потребують соціальної, медичною юридичної, психологічної, педагогічної, матеріальної та іншої допомоги;
2. Організація піклування, опіки, догляду;
3. Координація роботи державних, приватних підприємств, громадських організацій та благодійних фондів з метою надання соціальної допомоги та захисту сім'ям та особам, які того потребують;
4. Проведення психологічних та педагогічних консультацій, надання юридичних порад;
5. Забезпечення професійного рівня роботи соціальних працівників та соціальних робітників.

Компетентність соціального працівника стимулює його професійний ріст, здатність розвиватися та вирішувати складні завдання, стимулює до постійного підвищення рівня своїх знань, навичок практичної роботи, глибшого розуміння цінностей соціальної роботи, а також оволодіння новими методами роботи та дослідження соціальної сфери.

Проте, у зазначених роботах ми не знайшли характеристики професійної компетентності соціального робітника. Соціальний робітник, так як і соціальний працівник належить до працівників соціальної сфери, але має специфіку своєї діяльності. Тому, щоб бути кваліфікованим фахівцем потрібно:

- 1) мати необхідний рівень знань - базова вища освіта, повна вища освіта;
- 2) позитивну налаштованість на сприйняття інших людей, емпатійність;
- 3) досягати бажаних результатів та цілей;
- 4) використовувати оптимальні, сучасні ефективні методи, прийоми та техніки роботи з клієнтами;
- 5) виконувати норми, стандарти, еталони професії;
- 6) мати необхідний рівень професійних та особистих якостей, знань, умінь;
- 7) постійно підвищувати свою кваліфікацію шляхом самоосвіти, а також, вивчати досвід вітчизняних та зарубіжних вчених.

Професійна компетентність соціального робітника характеризується наявністю в нього професійного покликання, глибокої мотивації до виконання роботи в різних її модифікаціях, духовно-моральних якостей, схильностей до роботи з людьми, професійної майстерності, об'єктивно-критичного ставлення до своєї діяльності, професійних знань і професійних умінь, здатності вчитися протягом усього життя, підвищувати рівень своєї професійної компетентності, професійної гідності як соціально-психологічного стану особистості. Процес становлення професіоналізму завжди починається з професійної підготовки і виховання фахівців, поетапного формування системи практичних навичок соціальної роботи і професійної майстерності. Без професійної майстерності неможлива успішна організація індивідуальних соціальних послуг з метою розв'язання складних життєвих ситуацій клієнтів і забезпечення соціально-психологічної гармонії в їх житті та діяльності [84].

Соціальними робітниками працюють люди особливого, делікатного стану душі, адже ця професія покликана допомагати людям.

Спробуємо дослідити основні засади та вимоги до професійної діяльності та особистісних якостей соціального робітника відділення соціальної допомоги вдома територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг).

Отже, соціальний робітник відділення соціальної допомоги вдома належить до категорії «Робітники». Призначається на посаду та звільняється з неї наказом директора територіального центру, а безпосередньо підпорядковується завідувачу відділення соціальної допомоги вдома. У своїй роботі керується Положенням про територіальний центр та відділення, Переліком соціальних послуг, умовами та порядком їх надання структурними підрозділами територіального центру, іншими нормативно-правовими актами щодо соціального захисту населення, правилами внутрішнього трудового розпорядку територіального центру та посадовою інструкцією.

Метою діяльності є надання соціальної послуги догляд вдома громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують

сторонньої допомоги за місцем проживання.

До завдань та обов'язків соціального робітника належать:

1. Прийняття участі у виявленні громадян, які потребують отримання соціальної послуги догляд вдома;

2. Надання соціальної послуги безоплатно або за плату відповідно до тарифів на платні соціальні послуги:

- допомогу у веденні домашнього господарства, закупівлю та доставку продуктів харчування, ліків та інших товарів, приготування їжі, годування, доставку гарячих обідів, прибирання житла, прання, дрібний ремонт одягу, взуття, виконання різних видів дрібних ремонтних робіт у помешканні;

- допомогу в оформленні документів, внесення платежів;

- допомогу у самообслуговуванні – допомогу в умиванні, обтиранні, обмиванні, вдяганні, роздяганні, зміні натільної білизни, зміні постільної білизни, у користуванні туалетом тощо;

- допомогу при пересуванні по квартирі;

- допомогу в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами: виклик лікаря, комунальних служб, транспортних служб, відвідування хворих у закладах охорони здоров'я;

- навчання навичкам самообслуговування – навчання навичкам вмивання, обтирання, обмивання, вдягання, роздягання, зміні натільної білизни, зміні постільної білизни, у користуванні туалетом;

- допомогу в обробі присадибних ділянок для сільської місцевості;

- допомогу у забезпеченні технічними засобами реабілітації, навчання навичкам користування ними;

- інші соціальні послуги.

3. Інформування керівництва відділення про стан обслуговування громадян та ведення обліку наданих послуг і складання звіту про виконану роботу.

Соціальний робітник має право:

1. Ознайомлюватись з нормативними документами та наказами директора

територіального центру щодо діяльності установи.

2. Ознайомлюватись зі скаргами та іншими документами, які містять оцінку його діяльності та надавати відповідні пояснення.

3. Надавати пропозиції завідувачу відділення щодо підвищення якості надання соціальних послуг громадянам.

4. Брати участь у вирішенні питань по усуненню недоліків в роботі відділення.

Також соціальний робітник несе відповідальність:

1. За невиконання або неналежне виконання своїх обов'язків, відповідно до своєї посадової інструкції.

2. За неналежне ведення обліку наданих послуг та звітності про виконану роботу.

3. За перевищення повноважень та використання службового положення при вирішенні власних майнових, фінансових та матеріальних питань.

4. За заподіяння матеріальної шкоди з власної провini у межах, встановлених чинним законодавством України.

5. За розповсюдження конфіденційної інформації.

6. За недотримання правил охорони праці, техніки безпеки, протипожежної безпеки, виробничої санітарії.

7. За невиконання правил внутрішнього трудового розпорядку.

Кваліфікаційні вимоги до кандидата на посаду соціального робітника такі: повна загальна середня освіта та професійно-технічна освіта, або повна загальна середня освіта та професійна підготовка на виробництві, без вимог до стажу роботи. При цьому він повинен знати:

1. Положення про територіальний центр та відділення, Перелік соціальних послуг, умови та порядок їх надання структурними підрозділами територіального центру, інші нормативно-правові акти щодо соціального захисту населення.

2. Основи ведення домашнього господарства; правила використання побутового обладнання, приладів, інструментів; основи дієтології і

приготування страв; основи надання долікарської допомоги, санітарії та гігієни; етичні стандарти соціальної роботи тощо.

3. Правила охорони праці, техніки безпеки, протипожежної безпеки, виробничої санітарії.

4. Правила внутрішнього трудового розпорядку територіального центру.

Велику роль в становленні соціального робітника, як професіонала важливе значення мають особистісні установки при виконанні професійних обов'язків: врівноваженість, послідовність, а саме головне на наш погляд це – терпимість до девіантної поведінки клієнта.

Соціальний робітник обов'язково мусить володіти знаннями з психології, соціології, психіатрії, знати законодавство, правові аспекти соціального захисту, методи соціальної роботи, визначати наявні ресурси та можливості їх використання, уміти спілкуватися та надавати інформацію, оцінювати потреби та представляти інтереси людини, підвищувати її можливості та сприяти розвитку.

Отже, ми бачимо що для надання якісної соціальної послуги догляд вдома людям похилого віку соціальний робітник повинен використовувати різноманітні знання, уміння та навички. Сформовані позитивні особистісні якості соціального робітника відіграють важливу роль у його діяльності, але недостатній обсяг професійних знань може створити ситуації, які не допоможуть клієнтові, а навіть можуть нанести йому шкоду.

Відсутність будь яких форм навчання та підготовки соціальних робітників у закладах освіти призводить до єдиного способу підготовки це – необхідність формування професійної компетентності соціального робітника на робочому місці адже, відповідно до Посадової інструкції він має багато чого знати, проте його рівень освіти лише загальна середня освіта або професійно-технічна.

1.2. Характеристика клієнтів похилого віку

Похилий вік відзначається сукупністю суттєвих ознак, особливостей, якостей, які є наслідком процесу старіння. Оскільки старіння є важливою характеристикою похилого віку, зупинимося на визначенні цього поняття, а також з'ясуємо, що таке «старість».

Проблеми старіння в першу чергу вивчаються спеціальною наукою – геронтологією. Геронтологія (грецьк. gerontos - старий і logos - наука) - наука про старість і старіння. Вона вивчає загальні процеси старіння організму із загальнобіологічних позицій з урахуванням усього індивідуального розвитку в цілому, а також досліджує суть старості та вплив її настання на людину й суспільство.

У геронтології чітко розрізняють поняття «старість» і «старіння».

Старість – це віковий період у житті організму, що неминуче настає слідом за зрілістю й характеризується істотними обмінними, структурними й функціональними змінами в органах і системах, обмеженням пристосувальних можливостей організму.

Це визначення містить винятково біологічні характеристики старості як стану організму й вимагає певного розширення, оскільки в соціальних науках людина розглядається не тільки як біологічний організм, але і як істота, здатна до психічної діяльності, як соціальна сила. Щодо цього варто розглядати людину як складну біопсихосоціальну істоту.

Розрізняють кілька видів старості: хронологічну, фізіологічну, психологічну й соціальну.

Домінуючим фактором у визначенні хронологічної старості є кількість років, що прожила людина з моменту свого народження.

Фізіологічна старість важче, ніж хронологічна, піддається класифікації й встановленню вікових бар'єрів. По-перше, тому що процес фізичного старіння багато в чому індивідуальний. У тому самому літньому віці одні люди можуть бути здорові й нестарі, інші ж за станом здоров'я наче випереджають свій вік.

По-друге, у тієї ж самої людини різні органи й навіть структури того самого органу зношуються різною мірою й неодноразово.

Психологічну старість можна визначити як момент у житті людини, коли вона сама починає усвідомлювати себе старою. Тут існують дві небезпеки – таке усвідомлення може прийти занадто рано або занадто пізно.

Соціальна старість є певним моментом соціального життя й містить у собі всі попередні види старості. Якщо фізіологічне життя має дві чіткі дати – народження й смерть, то для соціального життя немає фіксованого початку й кінця. Соціальне життя починається із часу становлення людини як особистості, тобто як відповідального і свідомого суб'єкта соціального життя, і закінчується із втратою цих якостей. Закінчення соціального життя може не збігатися з фізіологічною смертю. І сама соціальна старість може не відповідати фізичній старості.

Старіння може розглядатися в широкому й вузькому значенні:

- у широкому значенні старіння починається з народження людини й триває до її смерті;
- у вузькому значенні старіння розглядається як інволюційний процес.

Для всіх вікових періодів єдиним і найбільш важливим показником, поза всяким сумнівом, є здоров'я. В уставі ВООЗ здоров'я визначається як стан повного фізичного, духовного й соціального благополуччя, а не як відсутність хвороб або фізичних порушень. У цей час поняття «здоров'я» розглядається як багатомірна концепція, що включає в себе п'ять аспектів:

- фізичний;
- духовний;
- соціальний;
- функціональну повноцінність конкретних систем і органів;
- суб'єктивний показник, що відображає всі перераховані аспекти.

Для старечого віку дуже важливим є визначення функціональних показників конкретних систем та органів. У старості особливо значущим є навіть не сама наявність тієї чи іншої хвороби, а те, якою мірою вона обмежує

повсякденну діяльність людини, її здатність нормально жити – тобто задовольняти насущні фізичні, інтелектуальні й соціальні потреби, бути незалежною у їх виконанні. Дослідження показують, що 80% осіб віком 75 років і старших не можуть обходитися без сторонньої допомоги.

Загальний фізичний стан старих людей є інтегральним показником здоров'я та працездатності. Для них найбільш важливо зберегти здатність до нормальної життєдіяльності, тобто до самообслуговування, і тому їхніми основними характеристиками варто вважати:

- ступінь рухливості;
- ступінь самообслуговування.

Таким об'єктивним показником стану здоров'я в старості є прикутість до обмеженого простору. За цією ознакою виділяють такі категорії старих людей:

- а) ті, що вільно пересуваються;
- б) ті, що через обмеження рухливості прикуті до будинку, квартири, кімнати;
- в) нерухомі, безпомічні, прикуті до ліжка.

З урахуванням цієї універсальної для всіх старих людей ознаки можна досить швидко, а головне, об'єктивно визначити, який обсяг медичної й соціальної допомоги потрібен у кожному окремому випадку.

У 1963 р. ВООЗ запропонувала розділити всіх старих людей на такі групи:

- 1) суспільно активні – фізично активні люди, здатні самостійно вести господарство або допомагати родині, продовжувати професійну або іншу трудову діяльність;
- 2) індивідуально активні – люди, здатні до елементарного самообслуговування, пересування в межах обмеженої території;
- 3) неактивні – люди, не здатні до найелементарнішого самообслуговування, пересування в межах обмеженої території, нерухомі, прикуті до ліжка, що потребують постійного догляду.

Для визначення обсягу медичної й соціальної допомоги літнім і старим

людям використовується узагальнена оцінка за такою схемою:

1) повсякденна діяльність – визначається ступенем рухливості й обсягом самообслуговування;

2) психічне здоров'я – характеризується збереженням пізнавальних можливостей, наявністю або відсутністю симптомів яких-небудь психічних захворювань, емоційним благополуччям у соціальному й культурному контекстах;

3) фізичне здоров'я – пов'язане із самооцінкою, виявленими захворюваннями, частотою звернення за лікарською допомогою, в тому числі й з перебуванням у стаціонарних медичних установах;

4) соціальне функціонування – обумовлюється наявністю сімейних і дружніх зв'язків, участю в житті суспільства, відносинами із соціальними організаціями;

5) економічне функціонування – визначається достатністю фінансових доходів (з будь-яких джерел) для задоволення потреб старої людини.

При закономірному природному ході старіння старість характеризується істотними функціональними й морфологічними змінами в різних системах і органах. Варто враховувати, що люди похилого віку по-різному сприймають старість із її обмеженнями. При старінні з'являються видимі фізичні зміни в організмі, які тісно пов'язані зі зміною психології старіючої людини і впливають на її взаємодію з навколишнім соціальним середовищем.

При наданні соціальної допомоги людям похилого віку, організації їх соціального обслуговування соціальному робітникові необхідно ознайомитися з тими змінами, які поступово відбуваються в їхньому організмі для того, щоб допомогти літній людині (клієнтові) усвідомити ці зміни й надати відповідні рекомендації з перебудови різних складових способу життя. Даючи рекомендації, необхідно враховувати, що передчасний фізичний і духовний спокій є одним з факторів, що наближають хворобливу старість, постаріння і смерть.

Розглянемо зміни деяких систем людського організму, їхній вплив на

людину та її функціональні можливості та наведемо загальні рекомендації стосовно організації догляду.

Кістково-м'язова система складається з більш ніж 100 кісток та інших видів тканин і становить половину ваги людини.

Кості й м'язи взаємодіють, захищаючи й підтримуючи різні органи тіла. Вони надають тілу форму, допомагають йому рухатися, забезпечують правильну поставу та ходу.

Вікові зміни кістково-м'язової системи при старінні: м'язовий тонус знижується, особливо погано функціонують ноги, суглоби стають твердими й гірше рухаються, змінюється хода, погіршується координація рухів, кості стають сухими й частіше трапляються переломи. При старінні зменшується еластичність м'язів і швидкість руху, поступово втрачається маса кісок (вони стають тоншими й більш крихкими).

Наслідки: стомлюваність при ході, втрата рівноваги, нестійка хода, періодичний тупий біль у суглобах і хребті, збільшення кількості переломів і падінь, порушення постави й ходи, зменшення росту, обмеження рухливості в суглобах, нейродистрофічні зміни хребта, притаманні остеохондрозу.

Система шкірного покриву захищає підшкірну тканину від шкідливого впливу навколишнього середовища й мінімізує втрату води. Значна поверхня шкіри виділяє піт, що важливо для регулювання температури тіла. За допомогою потовиділення через шкіру також видаляються солі й інші перероблені речовини.

Вікові зміни шкірної системи при старінні: старіюча шкіра схильна до появи зморшок, складок, плям, а також до сухості в порівнянні з молодогою шкірою. З роками шкіра стає більше тонкою й просвічується через тонкий дерміс й епідерміс; шкіра може бути грубою через сухість або скупчення епідермальних клітин; колаген і еластин стають менш однорідними і замінюються нееластичною фіброзною тканиною, що зменшує еластичність шкіри. Кількість волосся, кров'яних судин, каналів потовиділення, нервових клітин і сальних залоз на шкірі з віком зменшується. Такі зміни спричиняють

сухість та ушкодження шкіри. Шкіра менше реагує на тепло й холод. Люди похилого віку слабше протистоять критичним температурам. Волосся стає сивим, що обумовлено зменшенням його пігменту. Майже у всіх людей похилого віку змінюється текстура й товщина волосся. З віком нігті ростуть повільно, стають тоншими й менш блискучими або ж вони, навпаки, можуть потовщитися і їх буде важко підрізати.

Наслідки: збільшується кількість шкірних висипів через сухість шкіри. Люди похилого віку легше одержують травми й рани, які виліковуються набагато повільніше.

Система травлення у процесі старіння також зазнає суттєвих змін. В органах травлення розвиваються атрофічні процеси й порушуються їхні функції. Найбільш виражені зміни спостерігаються в ротовій порожнині: у результаті карієсу й пародонтозу зменшується кількість зубів (хоча втрата зубів не пов'язана напряду зі старінням). Атрофії піддається також м'язова й жувальна мускулатура (це призводить до утруднення відкушування й жування). Атрофуються слинні залози й знижується вироблення слини, тому в старих людей спостерігаються сухість у роті, тріщини на язиці й губах. Старіння призводить до зміни всіх структурних елементів стінки шлунка, порушується його кровопостачання.

Наслідки: сухість у роті, втрата апетиту, нездатність споживати деякі продукти, труднощі при жуванні.

Дихальна система зазнає змін унаслідок деформації та зменшення рухливості грудної клітки, що призводить до порушення легеневої вентиляції. Легенева тканина втрачає еластичність, стінки судин стають надто тонкими, порушується проникність капілярів, зменшується життєва ємність легенів (загальний об'єм легенів зменшується незначно).

Вікові зміни дихальної системи при старінні: знижується насичення артеріальної крові киснем, газообмін між легеньми й навколишнім середовищем у старості в умовах спокою підтримується на достатньому рівні (це пояснюється компенсаторними механізмами, що розвиваються в літніх і

старих людей, наприклад, частішанням дихання).

Наслідки: порушення дихання спричиняє недостачу кисню в системі, хронічні хвороби легенів, запалення легенів, хронічний бронхіт, бронхіальну астму.

Серцево-судинна система страждає найбільше. Серед причин смертності населення як України, так і інших країн світу у всіх вікових групах, а особливо в старших, перше місце займають хвороби серцево-судинної системи, які, на жаль, мають тенденцію до омолодження й загострення. Клініка серцево-судинних захворювань та їх лікування в літньому віці визначаються насамперед віковими інволюційними змінами й розвитком склеротичних уражень судин і серця.

Вікові зміни серцево-судинної системи при старінні: з віком спостерігається недостатність кровопостачання основних органів і особливо серця. Прогресуючий склероз м'язів серця в літніх людей спричиняє зниження його скоротливої здатності, розширення порожнин серця. Знижується скоротлива здатність міокарда, що сприяє порушенню збудливості, а це обумовлює більшу частоту аритмій у літньому віці, підсилюючи схильність до розвитку брадикардії (зменшення частоти серцевих скорочень), різних блокад серця. Стінки серця потовщуються, вага серця збільшується. Стінки артеріальних судин ущільнюються, а просвіти звужуються. Погіршується кровопостачання всіх органів.

Наслідки: гіпертонія, що може викликати запаморочення, інсульт і параліч. Безліч хвороб, які спричиняють зниження енергії, біль і подальші хвороби. З роками зростає ризик інфаркту.

Сечовивідна система. Хвороби нирок – часта патологія в старості. На думку вітчизняних нефрологів, вони є однією із чотирьох головних причин смерті людей літнього й старечого віку. Захворювання нирок мають вікові особливості.

Вікові зміни сечової системи при старінні: при старінні знижується споживання нирками кисню, з наростаючою прогресією знижується

фізіологічний рівень ниркового кровообігу. Нирки зменшуються й гірше фільтрують кров. Перероблені речовини можуть довго не виходити з організму й викликати у людини хворобливий стан. Стінка сечового міхура потовщується, ущільнюється, ємність його падає, що спричиняє частішання позивів до сечовиділення.

Наслідки: нетримання сечі, хвороби нирок і порушення їхнього функціонування.

Вікові зміни нервової системи при старінні: зменшується маса мозку та кровопостачання кори головного мозку, послабляється рухливість процесів збудження й гальмування, знижуються сила нервових процесів і захисна функція гальмування, важче виробляються умовні рефлекси. Змінюється також характер безумовних рефлексів, рефлекторні реакції часто набувають затяжного характеру. Наростають зміни в діяльності аналізаторів, зменшуються вібраційна, тактильна, температурна й больова чутливість, нюх, гострота зору, змінюється швидкість адаптації до темряви, поступово знижується верхня межа слуху. Виникають проблеми з функціонуванням на всіх рівнях.

Наслідки: втрата функцій у даній системі означає не лише недоумкуватість (слабоумство), але й збільшення часу реакцій, параліч, проблеми зі сном, втрату рефлекторних відчуттів тепла й холоду.

Ендокринна система – це система залоз внутрішньої секреції зі своєю складною регуляцією, ієрархією, комплексом взаємозв'язків між органами. Ендокринна система організму в цілому підтримує сталість внутрішнього середовища, необхідного для нормального протікання фізіологічних процесів. Крім цього, ендокринна система разом з нервовою та імунною системами забезпечують репродуктивну функцію, ріст і розвиток організму, утворення, утилізацію й збереження енергії. Роль сигналів у цій системі виконують гормони.

Наслідки: збільшується ризик цукрового діабету, зменшується опірність до стресів, знижуються функції імунної системи, зменшується опірність організму до різного роду інфекцій.

Причиною порушення здоров'я й наступної безпорадності в старості є як типові, так і не типові для старечого віку хвороби. Велику роль відіграють хвороби, отримані в середньому й навіть молодому віці, що набули хронічного характеру.

Типовими нездужаннями старечого віку є хвороби, обумовлені змінами органів у зв'язку із самим старінням і дегенеративними процесами, що приєднуються. Біль у суглобах (артрози), остеохондроз, головні болі, запаморочення, погіршення пам'яті, безсоння, задишка, зниження апетиту – ось найбільш поширені скарги старих людей.

Як наслідок хвороб і ослаблення організму виникає стареча неміч – це стан, при якому людина в результаті тривалої хронічної хвороби втрачає здатність виконувати повсякденні функції, необхідні для нормального самотійного життя. Стареча неміч може бути обумовлена психічним або фізичним дефектом. Серед причин, що призводять до старечої немочі, перше місце посідає, поза всяким сумнівом, стареча деменція (деградація пізнавальних функцій; впливає на поведінку та здатність виконувати щоденні дії) дегенеративно-атрофічного характеру й судинного походження. Варто звернути увагу на те, що безпомічні старі люди, які зберегли свої інтелектуальні здібності, ясний розум, завдають значно менше труднощів у догляді, ніж дементні фізично здорові старі, яких не можна залишати без нагляду навіть на короткий час. Друге місце займають післяінсультні ураження.

Перелом шийки стегна є третьою причиною, що приковує стару людину до ліжка. Чим старший вік, тим менше шансів на благополучне зрощення перелому; у глибокій старості, як правило, хірургічне лікування не проводиться.

Розглянемо психологічні особливості людей похилого віку.

Психологія похилого віку в цілому розроблена недостатньо (у психології розвитку 90% займає психологія дітей). Тоді як цей період – важливий етап онтогенезу людини, такий самий, як молодість або зрілість, який має свої вікові завдання розвитку особистості і можливості самоактуалізації.

На думку В. Альперовича, характерологічні зміни, які властиві людям літнього та старечого віку, відбуваються у трьох сферах:

- в інтелектуальній – з'являються труднощі в набутті нових знань і уявлень, у пристосуванні до непередбачуваних обставин. Важкими можуть виявитися найрізноманітніші обставини й ті, які порівняно легко долалися в молодості (переїзд на нову квартиру, хвороба власна або когось із близьких), а тим більше ті, з якими ще не доводилося стикатися (смерть чоловіка або дружини; обмеженість у пересуванні, спричинена паралічем; повна або часткова втрата зору);

- в емоційній – спостерігається неконтрольоване посилення афективних реакцій зі схильністю до безпричинного смутку, до слізливості, що легко виникає. Приводом для реакції може стати кінофільм про минулі часи, і не тому, що шкода тих часів, а тому, що шкода своєї молодості, або розбита чайна чашка, і знову справа не в чашці, а в тому, що разом з нею зникає щось пам'ятне;

- у моральній – відбувається відмова від адаптації до нових норм моралі, манер поведінки. Різка, що доходить до брутальності, критика цих норм і манер.

Найчастіше психологічний портрет старої людини складається для багатьох із негативних характеристик. Зниження самооцінки, невпевненість у собі, невдоволення собою; побоювання самотності, безпорадності, бідності, смерті; похмурість, дратівливість, песимізм; зниження інтересу до нового породжує постійні скарги, бурчання; замикання у своїх інтересах – егоїстичність, егоцентричність, підвищення уваги до власного тіла; невпевненість у завтрашньому дні – усе це робить старих людей дріб'язковими, скупими, занадто обережними, педантичними, консервативними, малоініціативними.

Особистісні зміни, що розцінюються як ознаки біологічно обумовленого старіння, виражаються в посиленні й загостренні раніше набутих властивостей особистості, з одного боку, і в розвитку загальних, власне, вікових рис, що

нівелюються, – з іншого. Перша група змін проявляється в тому, що, наприклад, ошадливий стає скупим, недовірливий – підозрілим і т. ін. Друга група особистісних змін виражається в появі нетерпимості, консерватизму стосовно всього нового при одночасній переоцінці минулого, схильності до повчання, вразливості. Старечим змінам особистості притаманна своєрідна полярність: так, поряд з упертістю й ригідністю суджень спостерігається підвищена сугестивність (здатність легко піддаватися чужому впливу) і легковір'я, поряд зі зниженням емоційності й чутливості – підвищена сентиментальність, легкодухість, схильність до розчулення, поряд із переживанням почуття самотності – небажання контактувати з оточуючими.

В емоційній сфері переважає знижений настрій, схильність до депресивних реакцій, сльозливості, фіксації на образах. Унаслідок ослаблення емоційної сфери нові враження втрачають забарвленість і яскравість, звідси – ідеалізація літніми людьми минулого, домінування спогадів у їхньому житті.

Проте похилий вік має не лише негативні характеристики. Як зауважує Є. Авербух, було б неправильно вважати, що всі вказані вище негативні зміни однаковою мірою притаманні всім без винятку людям похилого віку. Старість характеризується значною кількістю корисних, позитивних якостей. Літня людина стає розважливою, досвідченою, відчуває задоволеність життям, усвідомлює справжні життєві цінності, адекватно оцінює свої можливості. Вікові зниження адаптаційних можливостей, які неминуче настають у старості, компенсуються професійною майстерністю, глибокими знаннями та звичками, набутими протягом усього життя. Адаптаційні механізми дійсно знижуються, але це може бути успішно компенсовано високим рівнем суджень, широтою кругозору.

Розглядаючи зміни особистості в старості, не можна однозначно вказувати лише на позитивні чи негативні риси, оскільки у однієї і тієї ж людини можуть виявлятися як негативні, так і позитивні зміни.

У сучасній психологічній літературі представлено різні точки зору стосовно розвитку пізнавальної сфери людей похилого віку. Проте більшість

дослідників погоджуються з тим, що значна частина розумових навичок неззнає істотних змін. Характерними рисами вікових змін, які стосуються пізнавальної сфери у похилому віці, є утруднення здатності зосереджувати уваги, звуження обсягу сприйняття, зростання часу реакції, сповільнення обробки перцептивної інформації, зниження швидкості когнітивних процесів. Щодо сприятливих форм старіння (коли мова не йде про психічні захворювання) істотним є той факт, що, незважаючи на зміну сили й рухливості, самі психічні функції залишаються якісно незмінними та практично зберігаються. Зміна сили й рухливості психічних процесів у старості носить суто індивідуальний характер.

Традиційним поглядом на інтелект старих людей була концепція «інтелектуального дефіциту», тобто вважалося, що в старості настає зниження загальних розумових здібностей людини. Закономірні зміни мозку є частиною нормального процесу старіння, і, як наслідок, повинні логічно очікуватися відповідні зміни інтелектуальної активності. Проте сучасні тривалі дослідження не підтвердили цю концепцію й показали, що багато хто з людей зберігає високий рівень інтелекту і в середньому, і в літньому віці. На сьогодні існують певні розбіжності з приводу зниження загальної інтелектуальної активності при нормальному старінні.

Американський психолог Дж. Хорн сформулював теорію плинного й кристалізованого інтелекту.

Кристалізований інтелект визначається кількістю набутих протягом життя знань, здатністю вирішувати завдання, спираючись на наявну інформацію (дати визначення понять, пояснити, чому красти це погано).

Плинний інтелект характеризується здатністю вирішувати нові проблеми, для яких немає звичних способів. Оцінка загального інтелекту (IQ-фактор) складається із сукупності оцінок і кристалізованого, і текучого інтелекту.

Потрібно враховувати той факт, що зниження показників інтелекту в літньому віці найчастіше пов'язане з уповільненням швидкості реакцій, через що збільшується час, необхідний для виконання завдання. Без строгих часових

рамок можливе більш успішне виконання завдання.

Дослідники вважають, що немає сенсу прямо зіставляти дані інтелектуальних тестів осіб молодого й літнього віку, тому що це не відображає специфіку інтелекту. У літньому віці інтелект якісно інший. Якщо в молодості інтелект переважно спрямований на готовність до навчання й вирішення нових завдань, то в старості основну роль відіграє здатність до виконання тих завдань, що базуються на використанні накопиченого досвіду й інформації. Велике значення має ступінь розумових здібностей у молодому віці, особливо якщо людина займається творчою, науковою діяльністю. Люди інтелектуальної праці часто зберігають ясність розуму до глибокої старості.

Зниження інтелекту в похилому віці зумовлюється прямими та опосередкованими чинниками. До прямих належать старечі хвороби мозку: судинні ураження мозку (інсульт, інфаркт мозку, атеросклероз); стареча деменція, хвороба Альцгеймера.

До типових опосередкованих чинників старечого ослаблення інтелекту належать: неблагополучне фізичне та психічне здоров'я, харчова недостатність (авітаміноз), зловживання алкоголем і ліками, інтелектуальна бездіяльність.

Таким чином, у міру того як людина звикає до неправильного сприйняття, зростає її «піддатливість» до омани почуттів, помилкова картина світу перестає її дивувати й сприймається як реальна. Значний вплив на увагу має кількість і якість інформації, що надходить ззовні: обмеження кількості та якості інформації, а також тривале перебування в монотонному оточенні можуть викликати серйозні психічні розлади. Погіршення сенсорного сприйняття, що відбувається в літньому віці, посилене соціальною ізоляцією через відсторонення старих людей від активної участі в суспільній діяльності, не забезпечує цим людям стимуляції від зовнішнього світу, що так необхідно для їхнього психічного й фізичного здоров'я. Це призводить до зниження інтересів та прагнень і, як наслідок, до замкнутого способу життя й самоізоляції.

Основними характеристиками уваги в старості є звуження її обсягу,

утруднення зосередження й переключення уваги. Вікова зміна уваги проявляється в ослабленні контролю за звичними сигналами (наприклад, сигнали машин, світлофора і т.ін.), так званими сигналами тривоги, які вказують на небезпеку, що загрожує. Зниження уваги проявляється ще в одному поширеному явищі – неуважності, людина плутає послідовність дій і перескакує з однієї думки на іншу. Коли об'єкт у фокусі уваги цікавий сам по собі, захоплюючий, то ясність сприйняття навколишнього середовища сильно погіршується, і літня людина стає цілком поглинутою даним об'єктом, відволікається від усього іншого. Навіть потужні зовнішні подразники часом не здатні привернути її увагу.

Широко розповсюджене уявлення про порушення пам'яті як основного власне вікового симптому психічного старіння.

Пам'ять є найбільш вивченим пізнавальним процесом у старості. Загальний висновок численних досліджень останніх років щодо впливу старіння на пам'ять полягає в тому, що пам'ять дійсно погіршується, але це не однорідний і не односпрямований процес.

Різке погіршення пам'яті є показником сенильної деменції. Однак здорові старі люди, тобто люди без ознак деменції або інших розладів когнітивної сфери, також переживають зміни пам'яті, хоча вони менш виразні й менш небезпечні, ніж у випадку деменції.

Завершуючи огляд особливостей розвитку пізнавальної сфери людини в похилому віці можна сказати, що: по-перше, незважаючи на деяке зниження швидкості пізнавальних процесів, у людей похилого віку зберігається здатність до її відновлення при тренуванні, а також здібність до компенсації втрати швидкості за рахунок досвіду; по-друге, пізнавальні можливості багато в чому залежать від самооцінки, внутрішнього настрою літньої людини і її бажання до саморозвитку.

Старіння – це перехід у систему нових соціальних ролей, а також в нову систему групових і міжособистісних відносин. Не завжди усвідомлюється, що старіння – соціально обумовлений процес, який відбувається протягом усього

життя, тісно пов'язаний зі ступенем адаптації в попередні роки – у молодому й середньому віці.

I. Розоу пропонує розглядати такі культурно-соціальні чинники, що визначають, по-перше, специфіку процесу старіння, по-друге, становище людей похилого віку в суспільстві: володіння власністю й прибуток, стратегічні знання, працездатність, взаємна залежність поколінь, традиції й релігія, втрата ролей і рольова невизначеність. Ці соціальні чинники одночасно є й тими індикаторами, які формують ставлення до людей похилого віку.

Володіння власністю й прибуток. Прибуток – це те, на чому тримається економіка літньої людини, а якщо його немає, то літня людина потрапляє в залежність від добродійності суспільства. Власність є основною в забезпеченні незалежності й безпеки літньої людини.

Чинник власності й доходу літніх людей в Україні відрізняється від цього чинника в найбільш розвинених країнах. По-перше, у нашому, пострадянському суспільстві практично немає таких літніх, які володіють власністю в тій мірі, в якій вона забезпечувала б їхню фінансову незалежність. Власниками зараз стають найбільш енергійні й заповзятливі люди молодого й середнього віку. Це не відповідає уявленням літніх людей про соціальну справедливість.

По-друге, сьогодні в усьому світі існують пенсійні фонди й різні види страхування, що гарантують забезпечену старість. У нашій країні цей вид допомоги й підтримки тільки зароджується, і нинішні літні люди вже не зможуть ним скористатися. Таким чином, літні люди в нашій країні повністю залежать від державних виплат, пенсій та інших соціальних виплат.

Стратегічні знання, як правило, з'являються в результаті тривалого життя. У сучасному світі роль спадковості знань стала значно слабшою. Стрімкий розвиток суспільства й науково-технічний прогрес знецінили поняття досвіду літніх людей, котрий зберігся тільки в деяких галузях знань і мистецтва. Досвід уже не еквівалентний знанням, і літнім людям не вдається включитися в соціальну еволюцію. Тому вони не можуть бути зразком для

наслідування для молодих, не можуть бути для них авторитетами й не сприймаються вже як «стратегічні вчителі».

Працездатність. Як уже було розглянуто вище, з віком знижуються фізичні й психічні можливості людини. По-перше, при старінні (нормальному і патологічному) істотно змінюються нейродинамічні параметри активності мозку й режим роботи ЦНС, що часто виражається в обмеженні зовнішнього й внутрішнього перцептивного простору когнітивних процесів і визначається як «звуження обсягу психічної діяльності». По-друге, якщо умовно прийняти здоров'я молодої людини 17-20 років за 100%, то до 65 років рівень здоров'я знижується до 69%, до 75 років - до 60%. Тому для того, щоб робота виконувалася літніми людьми якісно, їм рекомендується однотипна звична діяльність у тих сферах, в яких вони працювали найбільш тривалий час і накопичили великий досвід. Як вважають деякі вчені, скоріше всього, літні люди можуть зберігати своє соціальне функціонування в низькопродуктивних і примітивних технологіях.

Традиції та релігія. Сучасне суспільство можна визначити як «прогресивне». У ньому зникають остаточні постфігуративні елементи. Тому молоді люди приймають і несуть дуже обмежену спадщину. Їхні головні цінності, за визначенням І. Розоу, «матеріальні та скоріше мирські, ніж священні; скоріше орієнтовані на майбутнє, ніж на минуле; скоріше прагматичні, ніж традиційні». Літні люди перестають бути життєздатним символом продовження історії й поваги до традицій та звичаїв. Соціальні зміни в нашій країні свідчать про зміну традиційних орієнтацій, які раніше викликали повагу до літніх людей.

Рольова невизначеність. У масовій свідомості роль пенсіонера, вдівця, просто літньої людини дуже неясна, й у суспільстві відсутні відповідні рольові очікування. Коли людина старіє, суспільство та сім'я як суспільна одиниця не ставить до неї ніяких вимог, нехтує нею і таким чином позбавляє певної ролі, змінює статус.

Рольова невизначеність деморалізує літніх людей. Вона позбавляє їх

соціальної ідентичності й часто має негативний вплив на психологічну стабільність. Адже повсякденне звичайне життя літніх людей не є виконанням будь-якої ролі. Крім того, неструктуровані ситуації пізнього життя викликають депресії та занепокоєння, оскільки старі люди відчувають вакуум соціальних очікувань і нестачу норм для них.

Втрата ролей. Виходячи на пенсію, людина втрачає одну з головних ролей – перестає бути виробником матеріальних цінностей, годувальником у сім'ї.

У сучасному суспільстві трудова діяльність виконує цілу низку функцій. Вона не тільки забезпечує людині засоби для існування, надає відповідний статус, але й реалізує соціальну активність індивіда. Для будь-якої людини трудова діяльність є підґрунтям її повноцінності, цікавого життя, творчої діяльності. Тому необхідна робота й людям похилого віку, в яких коло особистих інтересів значно обмежується та звужується. Робота забезпечує людину структурою для планування своїх повсякденних справ; вона визначає коло її спілкування; також визначає ролі та функції людини і робить внесок у формування її ідентичності. Цими чинниками обумовлюються деякі причини, за якими вихід на пенсію може вимагати значної перебудови особистості та способу життя. Зазвичай, якщо вихід на пенсію пов'язаний із різкими змінами в житті людини або якщо її ідентичність тісно пов'язана із професійною роллю, зміни переносяться важко.

Можливе вдівство й дорослі діти, які матеріально незалежні, позбавляють літню людину іншої важливої ролі – бути головою родини.

Втрата майбутнього. Суттєвою для літньої людини є різка зміна структури її психологічного часу. У хронотопі особистості різко зменшується частка майбутнього часу, який розширював її життєвий простір. Протягом майже всього свого індивідуального шляху людина звикла жити планами, близькими та віддаленими цілями, проектами та задумами – різними формами майбутнього. Між іншим, для багатьох людей похилого віку вихід на пенсію – це втрата майбутнього, через що життєвий світ уявляється невизначеним і

незмістовним.

Таким чином, розглянувши наведені вище соціально-культурні чинники, можна зробити висновок про те, що літні люди є досить незначною цінністю для сучасного суспільства як у розвинених країнах Заходу, так і в нашій країні. Інакше кажучи, літні люди зазнають девальвації, знецінювання. Цей факт відображає негативні стереотипи й аттитюди літніх людей у групах молодих.

Отже, старіння – це складний багатогранний процес, який складається з трьох взаємопов'язаних компонентів:

1) біологічне старіння – характеризується змінами організму на фізіологічному рівні, коли функціонування організму уповільнюється, а з часом переходить у стадію регресу;

2) психологічне старіння – характеризує уявлення індивіда про процес свого старіння, специфічне відчуття старості, яке має як об'єктивні ознаки, так і суб'єктивні прояви;

3) соціальне старіння – пов'язане зі змінами поведінки та виконанням соціальних ролей людьми похилого віку [30].

Усі ці зміни обумовлюють складність пристосування старої людини до соціуму і соціуму до старої людини, що виявляється інколи в негативному ставленні до старих людей у суспільстві, зміні сімейного статусу, зниженні економічного статусу, проблемі надлишку дозвілля тощо. Ці та інші чинники призводять до того, що старі люди переймаються почуттям власної незапитаності, непотрібності, занедбаності, що суттєво погіршує їхнє соціальне самопочуття. Отже, зусилля суспільства повинні бути спрямовані на те, щоб надати людям похилого віку додаткові можливості й створити умови для їхньої повноцінної участі в житті суспільства.

1.3. Модель соціального робітника відділення соціальної допомоги вдома.

Зроблений нами у п.1.1 аналіз посадових інструкцій та нормативно-правових документів, які регулюють діяльність соціальних робітників відділення соціальної допомоги вдома та визначення основних характеристик клієнтів похилого віку вимагають від нас змоделювати образ соціального робітника відділення соціальної допомоги вдома.

Метод моделювання – створення ідеальної, з точки зору наукових даних, моделі організації й умов функціонування педагогічного процесу або якої-небудь її частини. Цей метод використовується з метою дослідження й перетворення явищ у будь-якій сфері діяльності, він дозволяє відтворювати найбільш важливі властивості, компоненти, зв'язки досліджуваних систем і процесів, адекватно їх оцінити, прогнозувати тенденції їхнього розвитку.

Поняття «моделювання» завжди пов'язане з поняттям «модель», назва якого походить від латинського слова *modulus* - міра, зразок і означає систему об'єктів або знаків, що відтворюють деякі істотні властивості системи – оригінал. Модель завжди зводиться до якого-небудь образу (схеми, зображення, малюнку, макету) об'єкта або системи об'єктів.

У педагогічних словниках і довідниках виділені наступні особливості й істотні характеристики моделі:

1. Модель – передбачуваний еталон, стандарт, уявний або умовний, форма педагогічного наукового дослідження, узагальнений уявний образ, що заміщає й відбиває структуру й функції конкретного педагогічного об'єкта у вигляді схематичної сукупності понять і взаємозв'язків.

2. Модель – предметне графічне або діюче зображення чого-небудь у процесі моделюючої діяльності; схема, макет чого-небудь, зазвичай в зменшеному вигляді. Вона є формою й засобом пізнання, будь-якою системою (уявною або реально існуючою), що відбиває оригінал, заміняє його й дає інформацію про нього. Модель може бути створена шляхом усунення з об'єкта

тих властивостей, які здаються несуттєвими, або додавання тих якостей, яких немає в дійсності. Модель завжди співвідноситься з об'єктом і постійно видозмінюється.

3. Модель може виступати як схема, зображення або опис якого-небудь явища або процесу в природі, суспільстві, як аналог певного фрагмента природної або соціальної реальності.

Оскільки будь-який вид діяльності має свою особливість, то кожна професія прагне окреслити коло питань, що відносяться до її професійної компетенції. У нашому дослідженні ми маємо за мету розглянути формування професійної компетентності соціального робітника у роботі з людьми похилого віку та складові, які впливають на цей процес.

У більшості країн зміст професійної компетентності робітника соціальної сфери включає як рівні базової і спеціальної освіти, так і уміння акумулювати широкий досвід у практичній діяльності, формування професійних умінь і навичок. При цьому практичному навчанню приділяється особлива увага, а компетентність робітника оцінюють за шістьма критеріями: комунікабельність, уміння захищати права клієнтів, уміння оцінювати і планувати соціальну ситуацію, уміння включатись в ситуацію і допомагати клієнту вийти з кризового стану, уміння працювати в команді, бажання підвищувати професійну компетентність [3].

Безперечно, представлені варіанти компетентності відображають чимало професійних умінь, що необхідні соціальному робітникові для здійснення ним своєї професійної діяльності. Але узагальнюючи позиції і погляди зарубіжних і вітчизняних вчених на важливі в соціальній роботі уміння, ми вважаємо за доцільне звернути увагу на функціональний компонент соціального робітника. При цьому ми спираємося на запропоновану модель спеціаліста (див. рис. 1.1).

Як видно з представленої моделі, на перше місце виходить функціональний аспект діяльності, оскільки він визначає основні професійні функції соціального робітника у роботі з людьми похилого віку.

Використовуючи наявні підходи у соціальній роботі (професійний

аспект), ми зробили спробу визначити основні професійні функції, які повинен реалізувати у своїй роботі соціальний робітник відділення соціальної допомоги вдома.



Рисунок 1.1. – Структура моделі соціального працівника.

Діагностична функція пов'язана зі спробою соціального робітника визначити рівень співпраці з клієнтом, його сім'єю, оточенням, а також виявленням психологічних особливостей людини. Соціальний робітник при першій зустрічі здійснює, іноді навіть не усвідомлюючи, діагностику клієнта: виявляє коло спілкування клієнта, суть і причини його проблем (соціальних, особистих, міжособистісних, побутових) з метою допомоги створення умов для їх вирішення. На основі виявлених особливостей і будується діяльність соціального робітника.

Прогностична функція передбачає участь надавача соціальної послуги догляду вдома у прогнозуванні і проектуванні процесу життєдіяльності його підопічного. На основі індивідуального плану надання соціальних послуг він створює можливі умови для вирішення проблем, прогнозує результати, виконуючи зміст, методи і форми роботи з клієнтом з метою досягнення позитивних результатів. Соціальний робітник допомагає клієнтам бачити і прогнозувати можливість саморозвитку, самопомоги, визначати наявні

ресурси та можливості їх використання. До цієї функції ми можемо віднести дуже важливу частину роботи співробітників відділення як прийняття участі у виявленні громадян, які потребують отримання соціальної послуги вдома.

Організаційна функція передбачає організацію соціальної допомоги вдома перед усім спеціалістом відділення. Але не можна залишити без уваги той факт що і соціальний робітник створює умови для продуктивної спільної діяльності з клієнтом, організовує його дозвілля, виконує заходи по включенню підопічного у трудову діяльність, якщо це можливо. Стимулює участь клієнтів у суспільно активному житті, виступає в ролі ініціатора й організатора різних форм соціальної допомоги. Здійснює допомогу в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами: виклик лікаря, комунальних служб, транспортних служб, відвідування хворих у закладах охорони здоров'я.

Комунікативна функція у професійній діяльності соціального робітника у роботі з людьми похилого віку займає особливе місце, адже дефіцит спілкування у цієї категорії клієнтів негативно впливає на їхній емоційний стан, на психіку. У процесі спілкування з людьми похилого віку соціальні робітники повинні враховувати ті психологічні особливості старості, які можуть викликати конфліктну ситуацію – це дратівливість, образливість, підозрюваність, консерватизм. Соціальний робітник повинен знати основні правила та норми спілкування; особливості спілкування з людьми похилого та старечого віку, етичні норми спілкування при виконанні професійних обов'язків. Також він повинен уміти: попереджувати та долати конфліктні ситуації; володіти навичками активного слухання; у ході спілкування виділяти об'єктивну інформацію про клієнта [29].

Посередницька функція реалізується завдяки діяльності соціального робітника, котрий здійснює зв'язки між клієнтом і керівництвом відділення соціальної допомоги вдома. Використовує цю функцію у роботі з різними організаціями, установами, фондами, соціальними структурами, закладами охорони здоров'я, фінансовими установами.

Для більшості самотніх клієнтів соціальний робітник це саме та єдина людина, яка зв'язує його особистий світ з зовнішнім світом. Він виконує цю функцію тому що внаслідок фізичних або психологічних порушень у підопічного немає змоги особисто вирішити свої нагальні потреби для забезпечення комфортної життєдіяльності.

Охоронно-захисна функція спрямована на відстоювання прав та інтересів громадян похилого віку на основі державних та міжнародних документів з метою забезпечення гарантованих їм прав та умов життєдіяльності. Соціальний робітник повинен знати: основні права людей похилого віку, закріплені в міжнародних документах; зміст діяльності основних соціальних інститутів, що реалізують охоронно-захисну функцію особистості; основи державної правової системи та законодавства. Своєчасно розпізнавати можливі прояви неправомірних дій з боку сторонніх осіб або осіб з його близького оточення щодо порушення прав клієнта. Це можуть бути: сімейне насилля (фізичне, психологічне, матеріальне та інше); шантажування; шахрайство. Інформує клієнта про різні види правопорушень, які злочинці використовують та вдосконалюють для отримання незаконної матеріальної наживи від людей похилого віку розраховуючи на їх непоінформованість та довіру.

Функція допомоги і підтримки. Соціальний робітник здійснює заходи індивідуального плану щодо надання соціальної послуги догляд вдома реалізуючи саме зміст цієї послуги:

- допомогу у веденні домашнього господарства, закупівлю та доставку продуктів харчування, ліків та інших товарів, приготування їжі, годування, доставку гарячих обідів, прибирання житла, прання, дрібний ремонт одягу, взуття, виконання різних видів дрібних ремонтних робіт у помешканні;
- допомогу в оформленні документів, внесення платежів;
- допомогу у самообслуговуванні – допомогу в умиванні, обтиранні, обмиванні, вдяганні, роздяганні, зміні натільної білизни, зміні постільної білизни, у користуванні туалетом тощо;
- допомогу при пересуванні по квартирі;

- допомогу в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами: виклик лікаря, комунальних служб, транспортних служб, відвідування хворих у закладах охорони здоров'я;

- навчання навичкам самообслуговування – навчання навичкам вмивання, обтирання, обмивання, вдягання, роздягання, зміни натільної білизни, зміни постільної білизни, у користуванні туалетом;

- допомогу в обробітку присадибних ділянок для сільської місцевості;

- допомогу у забезпеченні технічними засобами реабілітації, навчання навичкам користування ними;

- інші соціальні послуги.

Ці заходи сприяють створенню сфери особистого благополуччя, умови для саморозвитку, саморегуляції, саморозуміння власних проблем, доцільної й ефективної життєдіяльності людей [20;23].

Медико-гігієнічні функції реалізуються, якщо соціальний робітник здійснює патронаж над хворими чи людьми, котрі потребують певного догляду. При цьому має бути готовий доглядати людину індивідуально, надавати першу медичну допомогу, володіти навичками виконання нескладних медичних процедур.

Аналітико-оцінювальна функція потребує від соціального робітника володіння навичками аналізу, усвідомлення ходу й результатів своєї діяльності у сфері соціальної допомоги вдома, уміннями виявляти в ній позитивні й негативні аспекти, порівнювати досягнуті результати з визначеними цілями й завданнями, реально усвідомлювати свої професійні можливості і у зв'язку з цим будувати програму подальшого професійного розвитку [19].

Варто зазначити, що в реальній практичній діяльності соціального робітника названі функції проявляються у тісному взаємозв'язку, переплітаються і доповнюють одна одну, а разом взяті вони дозволяють мати повне уявлення про характер діяльності робітника даної галузі, про її напрямки.

Цілком закономірно, що якісне виконання названих функцій потребує від соціального робітника серйозної педагогічної, психологічної, соціологічної

підготовки, можна сказати, що він по суті у своїй роботі інтегрує діяльність і соціолога, і педагога, і психолога, і соціального працівника у взаємодії з клієнтом. Набути ці знання він може займаючись самоосвітою або проходячі семінарські заняття на базі відділення соціальної допомоги вдома. Теми занять розробляє та впроваджує завідувач відділення.

Якщо вести мову про особистісний аспект діяльності соціального робітника, то він передбачає розкриття можливостей суб'єкта, формування його мотивів, інтересів, професійно-особистісних якостей, враховуючи, що соціальний робітник має працювати в системі «людина-людина», то при цьому більші вимоги ставляться до професійно-особистісних якостей [46].

Враховуючи наявні позиції при розгляді особистісно-професійних якостей спеціалістів, опираючись на наші дослідження, ми зробили спробу окреслити сукупність особистісно-професійних якостей соціального робітника, котрий працює у сфері соціальної допомоги і підтримки людей похилого віку. Це дозволило нам визначити три основні блоки особистісно-професійних якостей соціального робітника: ставлення до людей, ставлення до професійної справи, ставлення до самого себе.

Усі особистісні якості загалом можна охарактеризувати як прояв гуманістичного ставлення до людей: гуманізм, повага до людини, почуття співпереживання і милосердя, доброта, чутливість, здатність відгукуватись на чужі болі і проблеми, бажання допомогти іншій людині, прагнення до взаємодії, співпраці, інтерес до внутрішнього світу людини, симпатія, альтруїзм, комунікабельність, естравертність, довіра і відкритість у спілкуванні, тактовність і делікатність, порядність, чесність, висока моральність тощо. Ці якості в тому чи іншому поєднанні названі у Міжнародному кодексі соціального робітника [47].

Друга складова – ставлення до самого себе - називається значно рідше. Вважаємо, ставлення людини до самої себе є надзвичайно важливим індикатором його уміння вирішувати проблеми інших як свої власні. Адже людина, котра не здібна зрозуміти саму себе, не зрозуміє й іншого, що не вміє

вирішити свої проблеми, не зможе допомогти іншому. Зрозуміло, що дана група складається з якостей досить різноманітних, різнозначних, різнорівневих і часто не пов'язаних між собою. До них можна віднести: самоповагу, самолюбство, впевненість у собі, вимогливість до себе, адекватність самооцінки, самокритичність, самоактуалізація, самоконцентрація та ін.

Ці якості особливо виразно відображають сутність «Я-концепції» соціального робітника, яка передбачає позитивне самоставлення, позитивну самооцінку, а також позитивне очікування з боку партнера у міжособистісному спілкуванні. На основі відносно стійкої системи уявлення про самого себе соціальний робітник повинен моделювати свою взаємодію з іншими людьми.

Наступний блок якостей – це ставлення соціального робітника до професійної справи. Серед них можна назвати: інтерес до професії, працездатність, ініціативність, наполегливість у досягненні мети, відповідальність за розпочату справу, терпіння і терпимість у взаємодії, у виконанні механізмів вирішення проблеми, готовність до психологічного дискомфорту, збереження емоційної стабільності, почуття професійного обов'язку та ін. Слід зазначити, що кожний із блоків професійно важливих особистісних якостей не є однорідним психологічним утворенням, а швидше є зібраним макетом відносно незалежних один від одного психологічних характеристик. Причому значення кожної із них для успішного виконання соціальної роботи з клієнтами може бути також різним. Окрім того, чимало особистісно-професійних якостей з успіхом постійно розвиваються в міру того, як фахівець оволодіває спеціальністю, або ж компенсуються стилем діяльності, відображаючи неповторність професіоналізму соціального робітника [3].

Таким чином, більшість дослідників до структури професійної компетентності соціального робітника включають необхідні в його професійній діяльності знання, уміння, навички, позиції (уставки, орієнтації, оцінки), що співпадає з розумінням категорії «професійна компетентність спеціаліста» [3].

На основі змістового аналізу функцій спеціаліста ми зможемо виявити критерії і рівні сформованості професійної компетентності соціального

робітника. При цьому показниками будуть виступати адекватні цим функціям знання, уміння і навички, які є основними складовими професійної компетентності робітника соціальної сфери.

Відповідно напрямків діяльності до соціального робітника пред'являються особливі вимоги з боку професії. Вони знаходять вираз в професіограмі соціального працівника, що включає наступні вимоги:

- бути професійно підготовленим;
- бути ерудованою людиною в області культури, політики, економічного і соціального розвитку суспільства;
- вміти передбачати наслідки своїх дій, твердо проводити в життя цінності своєї професії;
- мати навички комунікативного спілкування, наприклад вміти правильно спілкуватися з особами з інвалідністю, людьми похилого віку;
- мати професійний такт, дотримуватися професійної таємниці, бути делікатним в питаннях, які зачіпають інтимні сторони життя клієнта;
- вміти приймати рішення в складних ситуаціях;
- володіти емоційною стійкістю, бути готовим у будь-яких умовах виконувати професійний обов'язок, не втрачаючи доброзичливості і самовладання [20].

На основі моральних оцінок особистостей ділять на добрих і злих, милосердних і жорстоких, чесних і брехливих, відповідальних і безвідповідальних і т.ін. Такі протиставлення бувають корисними не тільки в повсякденному спілкуванні, але і мають значення для виявлення необхідних моральних якостей соціальних робітників. З причини гуманістичної особливості «допомагає» професії лише якості, що мають позитивну значущість (добрий, милосердний, чесний, відповідальний та ін.). Не суперечать системі цінностей соціальної роботи [23].

Все це дає підстави стверджувати, що не кожна людина придатна для соціальної роботи. Це необхідно враховувати при виборі професії соціального робітника. Вивчення професійної орієнтації молоді свідчить про те, що вибір

професії соціального працівника диктується часто міркуваннями, не пов'язаними з моральними критеріями. На професійний вибір можуть впливати і випадкові чинники, такі як розподіл професій на важливі і не важливі, перспективні і не перспективні.

Це, безумовно, має негативні наслідки, так як в професію часом приходять люди, які не мають відповідних для даного виду діяльності моральних якостей.

Разом з тим моральна типологія особистості, побудована на протиставленні «позитивні-негативні» якості, з точки зору моральної оцінки є недостатньою. Серед теоретиків і практиків соціальної роботи йде постійна суперечка щодо того, що грає першорядну роль в соціальній роботі – професійні знання або особистісні якості самого соціального робітника, включаючи його творчі здібності. Багато досліджень вітчизняних і зарубіжних вчених доводять, що на результат соціальної роботи впливають як якості, властиві особистості соціального робітника, так і застосовувані ним стилі поведінки. Однак на першому місці стоять особистісні якості, і серед них перш за все можна відзначити наступні.

Емпатія. Це глибоке почуття, що передає таке душевне єднання особистостей, коли одна людина настільки проникнуть переживаннями, почуттями іншої людини, бажанням розділити з ним ці почуття, що тимчасово як би ототожнюється з ним, розчиняється в ньому. Звичайно, практично неможливо повністю увібрати в себе внутрішній світ іншої людини, відчувати всі його проблеми. Проте, саме в глибокому і кількочасовому процесі емпатії виникають взаємне розуміння, душевна близькість, відчуття причетності.

Як показує практика, найпоширенішою помилкою є підміна емпатії виразом симпатії до клієнта і згоди з ним.

Емпатія відрізняється від симпатії. Типовим виразом симпатії є співчуття, жалість. Емпатія пов'язана перш за все з розумінням. Симпатія цілком природна для звичайних взаємин між людьми. Але в професійній соціальній роботі вона може бути недоречна. Симпатія заснована на згоді з тією людиною,

на якого вона спрямована, емпатія – на розумінні та визнання людиною клієнта, до якого вона звернена. У гіршому своєму вигляді вона здатна стати основою для угоди між соціальним працівником і клієнтом. Симпатія може призвести зворотний вплив на клієнта, змусити його відчувати себе жертвою. Емпатія допомагає клієнту зняти гостроту переживань і потім тверезо розібратися в своїй проблемній ситуації.

Таким чином, можна зробити висновок про те, що емпатія – це одна з основних характеристик, необхідних соціальному робітнику незалежно від його робочого стажу і тих конкретних питань, які він повинен вирішувати. Без розвиненої у соціального робітника емпатії практична соціальна робота неможлива. Такий висновок неважко зробити як емпірично, так і спираючись на наукові дослідження. Відомий американський психолог К. Роджерс, який став класиком не тільки для сучасної психології, но і для теорії і практики соціальної роботи, вважав, що без емпатії неможливо нормальна взаємодія між людьми, тим більше для професіонала, що працює з людьми, оскільки емпатія означає повне проникнення у внутрішній світ іншої людини. Володіючи почуттям причетності, ми, не перериваючи свого внутрішнього зв'язку з нужденним нашої допомоги людиною, стежимо на рівні чуттєвих переживань за ходом його думок, за найменшими змінами його настрою, ми разом з ним переходимо від почуття люті чи страху до відчуття ніжності і комфорту. Емпатія дозволяє нам прожити разом з іншою людиною шматочок його життя, делікатно, тонко співпереживаючи йому, що не коментуючи життєві ситуації і не висловлюючи свої судження, вона дозволяє тільки відчувати і відчувати сенс пережитих емоцій і настроїв, про значення яких клієнт часом навіть не здогадується [3].

Емпатія має не тільки якісні, а й кількісні показники. Різні люди мають різний ступінь емпатії. Соціальні робітники виявляють різні рівні емпатії не тільки по відношенню до різних клієнтам, але і по відношенню до одного і того ж клієнта в окремих ситуаціях. Важко, та й не завжди доцільно, постійно перебувати у внутрішньому світі іншої людини і розділяти його почуття,

переживання і проблеми. Професійні навички емпатії у соціального робітника можна і необхідно розвивати.

Проблема емпатії порушена в багатьох наукових публікаціях і підручниках для фахівців допомагають професій. Американський психолог К. Роджерс вважав, що базове для фахівця емпатичне слухання полягає в тому, щоб бути поруч з клієнтом і розуміти його. Воно є «безцінною властивістю життя». Таке ставлення до цього почуття пояснюється тим, що воно природньо, тому не сприймається іншою людиною як якийсь специфічний професійний навик. Допомога людині, по К. Роджерсу, базується на емпатії, повазі і природності фахівця [54].

Душевна теплота. Теплота супроводжує прояв поваги, інтересу й уваги до проблем клієнта або групи клієнтів і бажання допомогти в їх вирішенні. Вираз теплоти може носити як вербальний, так і невербальний характер і завжди показує розуміння соціального робітника, його турботу про інтереси клієнта. Наприклад, прояв душевної теплоти при зустрічі з психічно хворими дорослими людьми допомагає соціальному робітнику, з одного боку, висловити своє розуміння труднощів, з якими стикаються ці люди при спілкуванні зі здоровими людьми, а з іншого боку, висловити свою повагу до них як до особистостей, незалежно від рівня їх інтелектуального розвитку.

Щирість . Щирість тісно пов'язана з теплотою і емпатією. Соціальний робітник може прекрасно знати, як вирішити проблему клієнта або які дії він повинен зробити, але його робота буде неефективною, якщо клієнт не відчує щирої зацікавленості фахівця. Хоча це і звучить тривіально, але соціальний робітник повинен по справжньому любити роботу з людьми і отримувати від неї задоволення. У практиці соціальної роботи сформувалися наступні правила, пов'язані з цим етичним принципом:

- уміння не перебільшувати надмірно свою роль. Справжній фахівець соціальної роботи не сприймає себе у відриві від своєї професії. Прагнення допомагати людям стає способом його життя. Глибоке щире усвідомлення себе як людини, завжди готового прийти на допомогу, не дозволяє справжньому

соціальному робітнику відчувати почуття заступництва або поблажливості по відношенню до інших людей. Справжній фахівець не грає театральні ролі, як актори на сцені, він щирий у всіх своїх життєвих проявах. Але його щирість не повинна бути безрозсудною, здатної поранити кого-небудь. Занадто прямолінійний соціальний робітник може бути навіть небезпечний для клієнта. Бути справжнім фахівцем означає те, що він не повинен використовувати свою роботу в якості захисної маски, хизуватися своєю компетентністю, щоб показати клієнту свою всемогутність [20];

- уміння бути невимушеним, природним. Справжній фахівець завжди тактовний зі своїми клієнтами. Такт є частиною поняття «повага до клієнта». Але природна тактовність не в'яжеться з поведінкою соціального робітника, який постійно зважає кожне своє слово, звернене до клієнта. Справжній фахівець не може бути лукавим, говорити одне, а думати інакше. Однак у зв'язку з цим відзначимо, що природність, невимушеність не означає, що в контакті з клієнтом соціальний робітник зобов'язаний кожну свою думку висловлювати в слова і доводити її до клієнта;

- уміння не вставати в захисну позу. Щирій людині немає необхідності вести оборону. Такий соціальний робітник прекрасно знає свої сильні сторони і недоліки, що властиво будь-якій людині, і живе повноцінним осмисленим життям. Якщо клієнт якось виражає негативне ставлення до такого фахівця, останній аналізує свою поведінку, яка могла спровокувати негативні почуття клієнта по відношенню до нього, намагається зрозуміти точку зору клієнта і продовжує спокійно працювати з ним. Якщо клієнт незадоволений, соціальний робітник ніколи не повинен виправдовуватися, він повинен перевести неприємну для нього розмову в конструктивне русло, спробувати показати клієнту свою зацікавленість, те, що робота, яку вони роблять разом, є немарною. Залишившись наодинці з собою, фахівець може дозволити собі дати чесну і відверту оцінку негативної критики клієнта;

- уміння бути відвертим. Справжній соціальний робітник здатний досить глибоко саморозкритися, навіть під час роботи з клієнтом. Він не розглядає

відвертість як щось інтимне. Він вільний від психологічних затисків і коли це необхідно, не соромиться відверто сказати те, що думає.

Як правило, клієнти, які потребують допомоги, гостро відчувають нещирість і болісно реагують на відсутність у соціального робітника істинного інтересу до них, уваги до їхніх проблем, на те, що він надає їм послуги лише тому, що це – його робота і він отримує за неї гроші. Як правило, клієнти дуже легко розпізнають фальш в ставленні до них з боку соціального робітника. Тому соціальний робітник завжди, незалежно від того, подобається йому клієнт чи ні, повинен виходити зі своєї зацікавленості у вирішенні проблем клієнта і надати йому дієву допомогу.

Емпатія, теплота і щирість, як необхідні елементи міжособистісного спілкування – це ті три кити, на яких будується успішна практика соціальної роботи. Безумовно, в процесі роботи можна навчитися вміло користуватися техніками, так само як можна навчитися артистизму, но важко досягти будь-яких серйозних результатів в практичній соціальній роботі, якщо у фахівця відсутні почуття милосердя, внутрішня потреба творити добро, надаючи допомогу людям [20;23].

Ініціативність в роботі є ще один фактор результативності праці соціального робітника. Багато вчених-гуманітаріїв стверджують, що будь-яка людина, творчо, з ініціативою відповідна за все, що вона робить, набагато краще фахівця, формально виконуючого свою роботу. Соціальна робота – це робота з людьми, які мають змінити свою життєву ситуацію на краще. Працювати з процесом змін означає, що робоча ситуація кожен раз інша, ніж була раніше. Існуючі життєві ситуації настільки різноманітні, що просто неможливо обмежити себе лише рамками сліпого дотримання рекомендацій, почерпнутих з підручників. Керівництва для соціальних робітників, посадові і службові інструкції, які розробляються соціальними службами, орієнтовані на передбачуваного типового клієнта і потребують постійної адаптації до конкретних проблем кожного індивіда. Для ініціативності характерне поєднання знання предмета з оригінальними підходами до його застосування.

Уява і образність мислення. Соціальний робітник в певні моменти своєї практики повинен вдаватися до уяви. Наприклад, уява необхідна при пошуку альтернативних рішень складної багатовимірної проблеми. Соціальний робітник, що володіє творчим підходом до вирішення проблем, допоможе вибрати з великої кількості варіантів той єдиний, який виявиться визначальним, в той час як формаліст або людина, нездатна мислити ініціативно, побачить тільки один або в кращому випадку два варіанти, які він знає зі спеціальної літератури. Часто він буде просто нездатний нічого запропонувати натомість, якщо його попередні спроби знайти рішення проблеми не увінчалися успіхом [23].

Гнучкість і наполегливість. Гнучкість є ще однією характерною рисою творчого характеру професії, необхідної для досягнення зміни ситуації, в яку потрапив з тієї чи іншої причини клієнт. Планування і здійснення дій, спрямованих на зміну ситуації, вимагає аналізу цієї ситуації з точки зору всіх зацікавлених сторін. Сам характер роботи вимагає від фахівця гнучкості при спілкуванні з клієнтом. В одних випадках соціальний робітник повинен проявляти м'якість і теплоту по відношенню до клієнта, проте може настати і такий момент, який зажадає від соціального робітника твердості. Бувають і такі ситуації, коли соціальний робітник повинен проявити рішучість, вимогливість і використовувати авторитет влади, даний йому його положенням. Великих успіхів у роботі досягає такий соціальний робітник, який правильно і гнучко вибирає методи роботи, виходячи з конкретної ситуації.

Енергійність. Енергійність вкрай необхідна практикуючому соціальному робітнику, щоб переконати клієнта або групу клієнтів в необхідності змінити себе, своє оточення або і те, і інше. Ми використовуємо поняття енергійності як особистісне якість фахівця, яке передає надію або впевненість соціального робітника в тому, що клієнт обов'язково зможе змінити існуючий стан, в якому він опинився волею долі чи в результаті власних дій або бездіяльності. Здатність спонукати клієнта зробити кроки, щоб змінити себе або ситуацію, являє собою ще один прояв мистецтва надання соціальної допомоги [20].

Здорове судження є ще однією характерною рисою компетентного соціального робітника. Сама природа дій але надання допомоги клієнтам, кожен з яких унікальний і неповторний, як унікальна і неповторна його життєва ситуація, вимагає від соціального робітника здорового глузду і вірних суджень. Це справедливо на кожному етапі роботи з клієнтом: при оцінці його положення, виявленні особистісних характеристик, дослідженні навколишнього середовища та аналізу учасників процесу, допомоги у розробці плану дій, постановці кінцевої мети аж до визначення моменту, коли необхідно завершити свою роботу. До того ж здоровий глузд необхідний соціальному робітнику і в тому випадку, коли він розуміє, що проблеми клієнта виходять за рамки його функціональних обов'язків, компетенції. З одного боку, професійні погляди і судження соціального робітника повинні ґрунтуватися на міцних теоретичних і практичних знаннях, при опорі на відповідну систему цінностей. А з іншого боку, все конкретні рішення і судження соціального робітника повинні базуватися на його ясному баченні конкретної проблеми, конкретної ситуації, на його здатності та вмінні ніколи не втрачати самовладання, розсудливо міркувати і приймати оптимальні рішення.

Названі вище характеристики можна означити як «психологічну схильність до даної професії», і саме вони повинні стати критерієм діагностування при відборі працівників для соціальної сфери.

Що ж стосується третього блоку моделі – предметний, змістовний аспект діяльності соціального робітника, то слід сказати, що для нього притаманне повне узагальнення професійних знань, міра їх переходу від кількісних показників (відомості про явища, факти, об'єкти, процеси) до якісних (відомості про принципи, методи, методології). Якщо кількісний показник визнає широту знань, то якісний показник – це глибина проникнення у сутність явища чи об'єкта, які пізнаються.

Безперечно, професійні знання є теоретичною основою професійної культури соціального робітника. Тому вимоги до знань є багатоаспектними і багатоплановими, вони обумовлені, в першу чергу, потребами клієнта, його

оточенням і, безперечно, сучасними умовами соціальної життєдіяльності людини, соціальним замовленням суспільства. Професійні знання в цьому плані мають бути спрямовані, з одного боку, до науки, яка є базою навчання протягом всього життя людини, а з другого – до клієнтів, до самого інституту соціального захисту і підтримки клієнта.

Дотримуючись позиції численних шкіл соціальної роботи (О. Бочарової, І. Григи, А. Капської, Н. Комарової та інші), ми визначили такі групи професійних знань, які найбільш адекватно відображають потреби формування професіоналізму соціального робітника: методологічні, теоретичні, методичні, технологічні. При чому, слід зазначати, що виокремлюються специфічні знання, які стосуються саме соціального робітника, маючи на увазі, що ці знання спираються на базові, фундаментальні – філософські, культурологічні, соціально-психологічні, педагогічні знання, отримані в процесі раніше отриманої підготовки або життєвого досвіду.

Так, методологічні знання передбачують володіння знаннями загальних принципів вивчення соціальних явищ, закономірностей впливу на особистість об'єктивних і суб'єктивних чинників, навчання і виховання, факторів соціального становлення особистості.

Теоретичні знання включають знання змісту всіх компонентів діяльності у сфері соціального захисту і підтримки особистості, цілі і завдання соціальної роботи, сучасні дослідження в означеній галузі, знання індивідуальних і вікових особливостей клієнтів, знання шляхів розв'язання конфліктів, сприяння в організації і здійсненні соціальної, психолого-педагогічної допомоги клієнту, елементарних побутових інновацій.

Що стосується технологічних знань, то вони передбачують такі, як знання конкретних шляхів, прийомів соціально-психологічного, педагогічного впливу в окремих соціальних ситуаціях і в конкретному середовищі.

Безперечно, наведений перелік знань є базовим і може стати основою для формування професійних умінь. Професійні уміння разом з професійними знаннями включаються у предметний, змістовий аспект діяльності соціального

робітника. Водночас ми зробили спробу визначити певні групи спеціальних умінь, що характеризують професійну діяльність соціального робітника: інформаційні уміння, планування, організаційно-комунікативні, рефлексивні, уміння морально-вольової регуляції, психолого-педагогічної техніки, прикладні уміння (кулінарія, медична або психологічна підготовка), а також творчі уміння.

Таким чином, окресливши поставлені завдання щодо характеристики наукових підходів діяльності соціального робітника, створено та узгоджено з практичними можливостями модель соціального робітника, яка різнопланово описує, характеризує робітника вказаної галузі.

Запропоновану модель соціального робітника можна розглядати як прогностичну, яка може ще неодноразово зазнати змін під впливом волі ринкових вимог і суспільних відносин. Окрім того, вона дозволяє науковцям і практикам шукати і вибирати найбільш ефективний зміст, методи і форми навчання майбутнього спеціаліста.

Спираючись на вищевикладене, можна представити теоретичну модель соціального робітника, визначаючи при цьому:

Професійні вимоги:

- компетентність, прагнення до постійного підвищення професійних знань;
- високі моральні стандарти поведінки;
- конфіденціальність;
- першочерговість інтересів клієнтів;
- сприяння розвитку відділення соціальної допомоги вдома;
- захист професії.

Професійні якості:

- загальна і духовна культура;
- соціальний інтелект;
- професійний такт;
- встановлювати міжособистісний контакт;

- людяність, гуманність, милосердя.

Особисті якості:

- емпатія;
- комунікабельність;
- екстравертність;
- організаторські уміння;
- уміння бути цікавим.

Отже ми можемо зробити висновок що досвід, накопичений при наданні соціальної послуги догляд вдома протягом тривалого часу, також дає нам можливість випробувати і відточити нашу здатність розбиратися в складних ситуаціях, розсудливо судити про них і приймати мудрі рішення. Хоча і прийнято вважати, що мудрість і життєвий досвід – поняття суміжні, але практика показує, що не завжди так відбувається. Не завжди трапляється в житті так, що чим довше працює фахівець, тим мудріше він стає. Соціальний робітник повинен володіти аналітичним мисленням, що дозволяє йому обдумувати різні ситуації і робити відповідні висновки. Він повинен вміти постійно витягати з будь-якої ситуації як позитивні, так і негативні уроки.

РОЗДІЛ 2

ДОСЛІДНИЦЬКО-ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА РОБОТА З ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО РОБІТНИКА У РОБОТІ З ЛЮДЬМИ ПОХИЛОГО ВІКУ

2.1. Дослідження сформованості професійної компетентності соціального робітника у роботі з людьми похилого віку

В даний час виникають суспільні потреби в ефективній соціальній допомозі людям похилого віку в умовах соціально-економічних змін, що відбуваються в нашій країні.

До основних проблем похилого віку відносяться:

- обмеження життєдіяльності людей похилого віку;
- виключення літньої людини з активної життєдіяльності і зміна характеру його взаємин з оточуючими людьми;
- різке зниження соціального статусу літньої людини в суспільстві;
- наявність великої кількості вільного часу і якість його наповнення.

Відповідно до класифікації, прийнятої ВООЗ і геронтологічної асоціацією до літніх відносяться люди у віці 60-74 років, до стареньких 75-90 років, до довгожителів старше 90 років [12].

Практика соціального обслуговування дозволяє пом'якшити проблеми маломобільного населення, вносить елементи поліпшення якості життя, сприяє оптимізації життєвого укладу людей похилого віку. Ми провели дослідження з виявлення потреби літніх людей у територіальному центрі соціального обслуговування.

Метою цього дослідження є виявлення ставлення літньої людини до соціальної служби й соціального робітника, який надає допомогу своєму підопічному [18].

Для досягнення поставленої мети за спеціально розробленими нами

анкетами було проведено опитування клієнтів похилого віку та соціальних робітників. Вибірка склала 30 осіб похилого віку (60-85 років).

На питання «як часто вас відвідує соціальний робітник» більшість респондентів 53,3% відповіли, що соціальний робітник їх відвідує один раз в 7 днів, 30% відповіли часто, і 16,6% відповіли, що не відвідує.

На питання «чи легко вам спілкуватися з соціальним робітником» 50% відповіли, що вони легко спілкуються з їх соціальними робітниками, 26,7% не дуже добре контактують між собою, інші 23,3% відповіли, що не можуть «знайти спільну мову» зі своїм соціальним робітником. З цього випливає, що соціальні робітники повинні враховувати характер і психологічні особливості літньої людини, щоб знайти з ним спільну мову.

З питання «чи допомагає вам ваш соціальний робітник відповісти на питання, що цікавлять» 60% випробовуваних вважають, що він допомагає і дає поради по питаннях, що цікавлять, 40% відповіли, що їх соціальний робітник не завжди відповідає на питання літніх. Звідси випливає, що соціальним робітникам потрібно підвищувати свою компетентність, відповідати на питання людей похилого, надавати повну інформацію про соціальні послуги.

На питання «чи хотілося вам, щоб соціальний працівник відвідував вас частіше» 76,7% відповіли ствердно, а 23,3% висловили задоволення плановим відвідуванням співробітника соціальної служби.

На запитання «які у вас захворювання?» 43,3% респондентів відзначили серцево-судинні захворювання, у 23,3% захворювання шлунково-кишкового тракту, 20% мають проблеми з опорно-руховою системою і 13,3% хворі на діабет.

Підбивши підсумок, можна зробити висновок про те, що соціальні робітники відвідують своїх клієнтів стабільно 1-2 рази в 7 днів, надають додаткові послуги 2-3 рази на місяць.

Більшості людей похилого віку – респондентів легко спілкуватися з соціальними робітниками, і вони задоволені діяльністю соціальної служби, проте іноді соціальні робітники відчують труднощі у відповідях на питання

клієнтів, і між ними є складнощі в комунікації.

Виявилось, що соціальні робітники, не в усьому компетентні і деякі питання літніх людей залишаються без відповіді. Крім того, є клієнти, яким хочеться, щоб їх відвідували частіше. За результатами анкетування з'ясувалося, що більшість опитаних живуть на самоті, тому що овдовіли, та мають інвалідність. Незважаючи на те що у де яких респондентів є діти і родичі, вони відзначили, що потребують допомоги соціальних робітників.

Підвищення професійної компетентності соціальних робітників у процесі професійної діяльності в цілому і, зокрема, з людьми похилого віку зумовлена багатьма чинниками, в тому числі потребами суспільства, соціальних служб у кваліфікованих фахівцях, які вільно орієнтуються у фундаментальних проблемах старості та здатні до їх професійного осмислення і розв'язання у соціальній сфері.

Робота з людьми похилого віку вимагає від соціального робітника відповідного рівня знань та умінь. Надавач соціальної послуги, призначений для роботи з людьми похилого віку, повинен володіти знаннями:

- про похилу людину як об'єкт та суб'єкт соціальної роботи, його вікові, індивідуальні особливості, соціальні фактори, що впливають на розвиток особистості у похилому віці;
- про цілі, завдання, зміст, форми та методи роботи з людьми похилого віку;
- про своєрідність соціальних, психологічних, медичних проблем похилого та старого віку;
- про особливості адаптації до пенсійного періоду життя;
- про основи догляду за немічною людиною тощо [18].

Відповідно до знань соціальний робітник повинен уміти:

- аналізувати та оцінювати рівень потреб старої людини у соціальній допомозі;
- вибирати доцільні форми та засоби роботи з людьми похилого віку;
- допомагати в плануванні та організуванні роботи з людьми похилого

віку;

- спілкуватися з людьми похилого віку тощо.

Ось чому важливими сьогодні є питання, пов'язані з підготовкою працівників у галузі соціальної роботи з людьми похилого віку, які могли б компетентно, творчо вирішувати соціальні проблеми літніх та старих людей [72].

Більшість дослідників у структуру професійної компетентності соціального робітника включають необхідні в його професійній діяльності знання, уміння, навички, позиції (установки, орієнтації, оцінки), що збігається з розумінням категорії «професійна компетентність спеціаліста». На основі змістового аналізу функцій спеціаліста, зробленого у п.1.3 нашого дослідження, ми зможемо виявити критерії і рівні сформованості професійної компетентності спеціаліста соціальної роботи з людьми похилого віку. При цьому показниками будуть виступати адекватні цим функціям знання, уміння і навички, які є основними складовими професійної компетентності соціального робітника (табл. 2.1.).

Виходячи з цього, можна представити професійну компетентність соціального робітника в її компонентах: мотиваційний (психологічна готовність до професійної діяльності, спрямованість, ціннісні орієнтації, смисли); когнітивний (загальна культура, письменність, професійна освіченість); дієвий (робота з людьми на різних соціальних рівнях, робота з інформацією, досягнення результатів і т.п.).

Таблиця 2.1.

Загальна структура і змістові критерії професійної компетентності соціального робітника у роботі з людьми похилого віку

Компоненти	Загальна функція професійної компетентності
Мотиваційний	Психологічна готовність до роботи з людьми похилого віку в складних соціальних умовах.
	Соціальна схильність до роботи з людьми похилого віку.

Продовження табл. 2.1.

	Сприйняття загальнолюдських і професійно значимих цінностей.
Когнітивний	Наявність базових і специфічних знань про надання першої домедичної допомоги, володіння прийомами комунікації з людьми похилого віку.
Дієвий	Робота з людьми: управління відносинами. Робота з людьми: робота в команді. Робота з людьми: вплив. Робота з інформацією: збір і аналіз інформації. Досягнення результатів: визначення проблеми і прийняття рішень. Досягнення результатів: орієнтація на результат.

Експериментальна робота з дослідження сформованості та розвитку професійної компетентності у соціальних робітників в роботі з людьми похилого віку проводилась серед робітників відділення соціальної допомоги вдома Олександрівського району Запорізького міського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг), що працюють з людьми похилого віку, та які виявили бажання брати участь у експерименті. Усього 10 осіб.

Запорізький міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) є установою, що належить до комунальної власності територіальної громади міста Запоріжжя, рішенням щодо утворення, ліквідації або реорганізації якої приймає міська рада.

Територіальний центр утворюється для надання соціальних послуг громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги, за місцем проживання, в умовах стаціонарного, тимчасового або денного перебування.

Діяльність територіального центру повинна відповідати критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги.

Скорочене найменування територіального центру – ЗМТЦСО.

Територіальний центр у своїй діяльності керується Конституцією України та Законами України, Указами Президента України та постановами Верховної Ради України, прийнятими відповідно до Конституції України та Законів України, актами Кабінету Міністрів України, наказами Мінсоцполітики, рішеннями Запорізької обласної ради, розпорядженнями Запорізької обласної державної адміністрації, наказами Департаменту соціального захисту населення, рішеннями Запорізької міської ради, рішеннями виконавчого комітету міської ради, іншими нормативно-правовими актами.

Територіальний центр провадить свою діяльність на принципах адресності та індивідуального підходу, поступовості та відкритості, добровільного вибору отримання чи відмови від надання соціальних послуг, гуманності, комплексності, максимальної ефективності використання бюджетних та позабюджетних коштів, законності, соціальної справедливості, забезпечення конфіденціальності, дотримання державних стандартів соціальних послуг, етичних норм і правил.

На надання соціальних послуг мають право громадяни, які перебувають у складних життєвих обставинах:

- громадяни похилого віку, особи з інвалідністю, хворі (з числа осіб працездатного віку на період до встановлення їм групи інвалідності, але не більш як чотири місяці), які не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги;

- громадяни похилого віку, особи з інвалідністю (які досягли 18 річного віку) що частково втратили здатність до самообслуговування, незалежно від сімейного стану;

- діти з інвалідністю віком від 2 до 18 років;

- особи із числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, віком від 18 років до 23 років.

- бездомні особи;
- та інші.

Розробляючи програму і методику експериментального дослідження, ми ґрунтувалися наступними положеннями:

- професійна компетентність соціальних робітників розуміється нами як інтегральне утворення, формування якого відбувається в поєднанні бажання, вміння, мотивації, професійної направленності, психологічної готовності.

- формування професійної компетентності соціальних робітників – складний процес, що розпочинається ще на етапі працевлаштування і має певні умови та специфіку свого розвитку.

Експериментальне дослідження (констатуючий, формувальний та контрольний етапи експерименту) проблеми формування професійної компетентності соціальних робітників передбачало реалізацію наступних етапів: пошукового, організаційного, діагностичного, кількісної обробки та інтерпретації здобутих даних.

Метою констатувального етапу дослідження є обґрунтування та розробка програми, що забезпечить позитивну динаміку формування професійної компетентності надавачів соціальної послуги у роботі з людьми похилого віку. Результатом слід вважати зміну рівнів сформованості професійної компетентності у соціальних робітників. При цьому програма має забезпечити розвиток професійної компетентності, а її внутрішня динаміка в процесі професійної підготовки зумовить зміни, що дозволять робітникам переходити з одного рівня її сформованості на інший.

Організаційний етап дослідження охоплював конструювання експериментальної вибірки (тих, хто братиме участь у експериментальному дослідженні), а також добір і розробку методичних засобів дослідження.

На діагностичному етапі експериментального дослідження передбачалося:

- відбір показників професійної компетентності;
- вимірювання показників рівня сформованості професійної

компетентності в експериментальній групі.

Етап експериментального впровадження охоплював виявлення комплексу психолого-педагогічних умов формування професійної компетентності та їх впровадження в процес формування професійної компетентності соціальних робітників.

На етапі кількісної обробки та інтерпретації здобутих даних передбачалося:

- аналіз результатів оцінювання показників професійної компетентності;
- визначення динаміки рівня сформованості професійної компетентності у соціальних робітників у роботі з людьми похилого віку.

Звернемо увагу на діагностичний етап дослідження, під час якого необхідно було перевірити виділені нами на основі теоретичного узагальнення показники професійної компетентності соціальних робітників. Нами використана методика, що складається із трьох частин.

До першої частини методики, яку ми умовно назвали «Знання» увійшли показники професійної компетентності, що являють собою найважливіші характеристики інтелектуальної сфери – когнитивний компонент. Перелік цих показників методики ґрунтувався на результатах аналізу наукових досліджень з питань професійного інтелекту [38;50;57] та досліджень професійного мислення соціального працівника [42;43 та ін.].

До другої частини увійшли такі показники професійної компетентності, як комунікативні та організаторські уміння – дієвий компонент, який ми умовно назвали «Уміння». Ці показники в основному являють собою певну «здатність», яка виявляється під час виконання професійних дій у тій або іншій діяльності.

До третьої частини методики увійшли ті показники професійної компетентності, що відображають особистісні риси професійного інтелекту, спрямованість на роботу – мотиваційний компонент який ми назвали «Особисті якості спрямовані на роботу». При складанні переліку ми керувалися, насамперед, висновками наукових досліджень [38; 42] щодо основних

властивостей професійної компетентності.

Міра узгодження з положеннями опитувальника оцінювалася досліджуваними за п'ятибальною шкалою: «так» (5 балів); «скоріше так, ніж ні» (4 бали), «важко сказати» (3 бали), «скоріше ні, ніж так» (2 бал), «ні» (1 бал). Було сформульовано опитувальники, які мали (через певний час) знову оцінюватися за 5-бальною шкалою.

Опитування відбувалося у двох напрямках:

- Тестування соціальних робітників;
- Опитування керівництва цих робітників, відповідь на тіж запитання про якість соціального робітника, з точки зору керівництва.

Також ми звернули увагу на такі критерії, як імідж соціальних робітників, здатність до постійної самоосвіти, здатність до взаєморозуміння, комунікабельність, здатність протистояти умовам діяльності, здатність швидко та ефективно розв'язувати проблеми, дотепність, доброта, пунктуальність тощо.

Згідно з визначеними критеріями ми умовно виділили чотири рівня сформованості професійної компетентності.

- Високий рівень сформованості професійної компетентності. За результатами опитування середньоарифметична оцінка від 4 до 5 балів

- Рівень, вищий від середнього. Згідно опитування середньоарифметична оцінка від 3 до 4 балів.

- Середній рівень сформованості професійної компетентності. За результатами опитування середньоарифметична оцінка від 2 до 3 балів.

- Низький рівень сформованості професійної компетентності. За результатами опитування середньоарифметична оцінка від 1 до 2 балів.

Рівень професійної компетентності соціальних робітників зумовлюється мірою активності суб'єкта, її особливостями і можливостями самостійно організовувати свої дії, поведінку, діяльність у цілому.

Зовнішнім механізмом формування професійної компетентності соціальних робітників може бути моделювання соціальних ситуацій в умовах

тренінгу, яке забезпечить дидактичну регуляцію самостійної творчо-пошукової діяльності соціальних робітників. Внутрішнім механізмом становлення професійної компетентності є рефлексія «як пізнання і аналіз явищ особистої свідомості та діяльності» [48], яка дає змогу одночасно інтегрувати осмислення набутого власного досвіду, емоційні переживання та усвідомлення вибору і побудови способів, що пропонуються для розв'язування ситуацій.

У результаті проведення констатувального етапу експерименту було визначено рівень сформованості у робітників показників професійної компетентності.

Здобуті результати наведено у таблицях 2.2 – 2.4.

Таблиця 2.2.

Рівень сформованості професійної компетентності за когнитивним компонентом «Знання»

Рівень сформованості показника	Кількість робітників ЕГ
Низький	4
Середній	4
Вищий від середнього	2
Високий	-

Проаналізувавши данні отриманні за результатами проведення тестування, бачимо, що 40% робітників має низький рівень сформованості професійної компетентності за когнитивним компонентом «Знання», та ще у 40% робітників, цей показник сформован на середньому рівні. Лише 20% мають рівень сформованості вище від середнього. Та жоден працівник не має високого рівня сформованості. Отже, робимо висновок, що соціальним робітникам у роботі з людьми похилого віку не вистачає достатніх знань для здійснення своєї професійної діяльності.

Рівень сформованості професійної компетентності за дієвим компонентом «Уміння» розподілився наступним чином: низький рівень -20%, середній-40%, рівень вищий від середнього 30%, та високий рівень лише 10%.

Таблиця 2.3.

Рівень сформованості професійної компетентності за дієвим компонентом «Уміння»

Рівень сформованості показника	Кількість робітників ЕГ
Низький	2
Середній	4
Вищий від середнього	3
Високий	1

Таблиця 2.4.

Рівень сформованості професійної компетентності за мотиваційним компонентом «Особисті якості спрямовані на роботу».

Рівень сформованості показника	Кількість робітників ЕГ
Низький	1
Середній	3
Вищий від середнього	4
Високий	2

Проаналізувавши за результатами опитування рівень сформованості професійної компетентності за мотиваційним компонентом «Особисті якості спрямовані на роботу» бачимо кращий результат, аніж за попередніми двома компонентами. Низький рівень сформованості лише у 10%, середній у 30%, вищий від середнього у 40%, та високий рівень сформованості у 20%. Із наведеного робимо висновок, що мотиваційний компонент розвинений на достатньому рівні, тобто спрямованість на роботу з людьми похилого віку є, і це досить важливо.

Наступним етапом дослідження вбачається виявлення комплексу психолого-педагогічних умов формування професійної компетентності приділяючи основну увагу саме формуванню достатніх знань та вмінь.

2.2. Програма формування професійної компетентності соціального робітника у роботі з людьми похилого віку

Серед сучасних методів і форм формування професійної компетентності соціальних робітників виступають: перепідготовка, участь у семінарах, освітня технологія case-study, тренінгові програми, майстер-класи.

У сучасних умовах від надавачів соціальних послуг потрібні не стільки наявність певного набору професійних знань в тій або іншій сфері діяльності, скільки практичні уміння і навички, що забезпечують здатність виконувати професійні завдання і функції в різних, деколи навіть нестандартних ситуаціях. Таким потенціалом володіють активні методи і технології навчання, які направлені на формування умінь і навичок самостійно здобувати і структурувати необхідну інформацію, виокремлювати проблеми і шукати шляхи їх раціонального рішення, критично аналізувати одержувані знання і застосовувати їх для реалізації знов поставлених завдань.

Нами була розроблена програма підвищення рівня професійної компетентності. В основі програми – проведення навчальних тренінг-семінарів.

Метою даної програми є формування професійної компетентності соціальних робітників в рамках установи, надання новим членам колективу можливості усвідомлення своєї ролі та успішної адаптації до роботи, що допомагає встановити між працівником і клієнтом гармонійні відносини, уникнути конфліктних ситуацій, а також формування глибокого розуміння соціальних, психологічних і фізіологічних особливостей людей старшого покоління, освоєння професійно-етичних норм соціальної роботи з особами літнього віку.

Навчальний тренінг – це форма активного навчання, спрямована на оволодіння учасниками певними знаннями, технологіями, навичками та інформацією; під час навчання учасники виконують тренінгові вправи адаптовані до майбутньої професійної діяльності під керівництвом викладача-

тренера на основі спеціально підготовлених інструктивно-методичних матеріалів відповідних сучасним вимогам до професійної діяльності. Тренінги дають змогу реалізувати потребу робітників у спілкуванні, груповій взаємодії, прямому й опосередкованому впливі на інших людей. Особливої актуальності у контексті досліджуваної проблеми набуває наукова позиція Т. Гери. Науковець твердить, що «ідеєю організації професійно зорієнтованого тренінгу є використання тренінгової групи не лише для навчання, але й психотерапевтичної роботи з кожним учасником на основі групової динаміки» [46].

Проведення тренінгів передбачає інформування про певні соціально-педагогічні явища; здобуття учасниками професійно значущих знань та умінь; формування навичок співпраці і толерантного ставлення до осіб, які їх оточують; формування навичок комунікативної взаємодії; презентації та відстоювання власної соціально-педагогічної позиції; формування вмінь адекватно оцінювати власні можливості, переборювати труднощі і шукати шляхи самовдосконалення та конструктивного розв'язання проблемних і конфліктних ситуацій; виховання емоційної культури.

Як показує практика, набувають масового поширення тренінгові технології навчання професійного спілкування, які ґрунтуються на положеннях: розвивального навчання (В. Давидов); соціально-психологічної теорії (А. Бодалев); активного соціально-психологічного навчання (Т. Яценко, Ю. Емельянов), психологічного тренінгу як інструментальної дії (Т. Зайцева); соціально-психологічного тренінгу (Л. Петровська; В. Захаров, Н. Хряцова), рефлексивно – перцептивного тренінгу, тренінгових технологій навчання бізнесу. Та якщо виходити із загальновідомого розуміння тренінгових технологій в умовах професійної діяльності для «концептуалізації практичного досвіду та актуалізації набутих теоретичних знань» [48], то доцільним є впровадження в систему підвищення професійної компетентності різних модифікацій тренінгових технологій (тематичних або комплексних). Крім того, теоретичне обґрунтування і пояснення принципів, методів і динамічних

аспектів психологічного тренінгу [55] дає змогу нам найефективніше застосовувати їх у процесі підвищення професійної компетентності. Отже, соціально-психологічний тренінг як система спеціально організованих дій дозволяє оволодіти певними аспектами поведінки й діяльності та перебудувати їх, тим самим здійснивши поступовий перехід на більш високий рівень.

У контексті нашого дослідження на формульованому етапі експерименту ми обрали тренінг як спосіб ефективного підвищення професійної компетентності.

При цьому ми вважаємо, що взаємодія соціальних робітників в умовах соціально-психологічного тренінгу забезпечить поступовий перехід від нижчого рівня сформованості професійної компетентності до вищого. Це дасть можливість забезпечити розвиток у членів експериментальної групи кожного структурного компонента та виявити рівні сформованості професійної компетентності у соціальних робітників як в традиційних умовах, так і умовах тренінгових занять.

Ефективність тренінгу визначається логікою його побудови та розвитку з метою виявлення неефективних дій і заміни ефективними діями. Тому соціально-психологічний тренінг як інтенсивний і короткий курс підвищення рівня сформованості професійної компетентності призначений для вироблення практичних навичок і вмінь для формування певних видів здатності необхідних для компетентного здійснення професійної діяльності.

Проведення семінарів дає можливість підвищення рівня сформованості теоритичних знань.

Отже, розроблений нами комплекс занять, який включає в себе тренінги та семінари покликаний підвищити та вивести на вищий рівень сформованості за такими компонентами як «Знання» та «Уміння».

Наша програма як особлива організована групова форма роботи, що ґрунтується на системі спеціально організованих дій та взаємодії учасників групи, спрямований на підвищення розвитку професійної компетентності соціальних робітників. Відповідно до наших завдань тренінги та семінари

мають конкретну спрямованість.

Мета програми тренінг-семінарів підвищення професійної компетентності:

1. Сформувати у робітників адекватне розуміння значення високого рівня професійної компетентності у соціальній роботі з людьми похилого віку.
2. Підвищити індивідуальний рівень сформованості професійної компетентності у соціальних робітників з людьми похилого віку.

Мета програми проведення тренінгів та семінарів як ефективної форми навчання і засобу розвитку психолого-педагогічності компетентності у соціальних робітників дає змогу вирішити такі завдання:

- 1) дати певні знання про професійну компетентність соціальним робітникам;
- 2) виробити в них практичні навички і вміння аналізувати та моделювати соціальні ситуації, розвинути здатність до застосування набутого досвіду, до адекватного розуміння ситуації, розпізнавання проблем, прогнозування і пристосування до умов діяльності;
- 3) сформувати рівень професійної компетентності в умовах моделювання соціальних ситуацій та навчити соціальних робітників прийомів підвищення інтелектуально-творчого потенціалу для ефективного розвитку професійної компетентності.

Важливе місце в програмі формування професійної компетентності соціальних робітників приділяється оволодінню ними психологічних основ професійної діяльності, комунікативними навичками, правовими знаннями. Одним з найважливіших умов професійної успішності соціального працівника є його права компетентність. Саме тому в рамках проведення семінарів передбачено ряд питань з вивчення нормативно-правових документів державного, регіонального та муніципального рівня, що відносяться до галузі соціального захисту населення.

Також у програмі передбачено підвищення рівня знань із першої медичної допомоги.

Жвавий інтерес у слухачів викликала лекція про мотивацію до ведення здорового способу життя у літніх людей. Лекція-семінар проводився у формі діалогу, де соціальні працівники не тільки слухали і вчилися, а також обмінювалися досвідом. Потреба в підвищенні компетенції для соціальних працівників досить висока. Одержувані знання допомагають соціальним робітникам більш впевнено почувати себе, будувати стосунки з особами старшого віку, що є одним з основних принципів соціальної роботи.

Основні методи тренінгової роботи: дискусійні методи групового розв'язування проблемних ситуацій, ситуаційно-рольова гра, аналіз конкретних ситуацій, моделювання проблемних ситуацій, система корекційних вправ тощо.

Сукупність різних методів активізує робітників, що дає змогу кожному стати активним учасником. Суміщення тренінгів та семінарів дає змогу засвоїти теоретичні знання з їх закріпленням у практичній змодельованій ситуації.

Тренінг-семінари проводилися два рази на тиждень. Тривалість заняття – різна. Час проведення занять може бути від однієї години до двох і більше годин.

Під час експериментальної роботи пройшли заняття (тренінги-семінари) за темами:

- ознайомлення з законодавством України та нормативно-правовими актами щодо соціального захисту населення;
- ознайомлення зі змінами до Державного стандарту соціальної послуги догляду вдома;
- перелік соціальних послуг та порядок їх надання структурними підрозділами територіального центру;
- етичні норми соціального робітника;
- оцінка ступені тактовності соціального робітника при виконанні професійних обов'язків;
- теорія соціальної роботи;

- психологічна допомога людям похилого віку;
- психологічна допомога родичам, які здійснюють догляд за тяжко хворими;
- перша медична допомога;
- правила охорони праці та безпечного ведення робіт у домашньому господарстві принаданні соціальної послуги догляд вдома особам, що знаходяться на обліку у відділенні;
- основи дієтології та приготування страв;
- як уникати суперечок, конфліктів, різкої критики у спілкуванні;
- методи та форми контролю та самоконтролю у спілкуванні з людьми похилого віку, та з людьми з особливими потребами;
- раціональне використання робочого часу;
- основи складання звітності;
- поняття та теоретичні положення «Синдрому професійного вигорання»;
- та інші.

Отже, формування професійної компетентності соціальних робітників - складний процес, що розпочинається на етапі професійної підготовки і має певні умови та специфіку свого розвитку. Програма тренінг-семінарів по формуванню професійної компетентності передбачає поступовий перехід від одного етапу до іншого відповідно до структури професійної компетентності соціальних робітників.

2.3. Аналіз результатів експерименту з підвищення сформованості професійної компетенції соціальних робітників у роботі з людьми похилого віку

Під час проведення тренінг-семінарів цікаво було спостерігати як поступово змінюється сприйняття та розуміння різноманітних ситуацій соціальними робітниками. Вони стають більш активними, більш впевненими у

собі, у своїх діях та висловлюваннях.

Після впровадження програми тренінг-семінарів, було знов проведено опитування за тими ж опросниками та оцінено за п'ятибальною шкалою.

Отже, порівняємо результати опитування до та після експерименту (табл.2.5 – 2.7) та оцінемо їх динаміку.

За результатами контрольного етапу експерименту отримали таку динаміку рівня сформованості професійної компетентності за когнитивним компонентом «Знання» (див. табл. 2.5.).

Таблиця 2.5.

Рівень сформованості професійної компетентності за когнитивним компонентом «Знання»

Рівень сформованості показника	Кількість робітників до експерименту	Кількість робітників після експерименту
Низький	4	-
Середній	4	3
Вищий від середнього	2	4
Високий	-	3

Порівняльний аналіз результатів контрольного етапу експерименту в експериментальній групі соціальних робітників свідчить про значне підвищення рівня сформованості показників когнитивного компоненту.

Спостерігаємо збільшення кількості соціальних робітників з високим рівнем сформованості когнитивного компоненту з 0 до 30% та рівнем вищого від середнього з 20% до 40%, натомість низький рівень сформованості відсутній зовсім, а середній рівень мають лише 30% працівників.

За результатами контрольного етапу експерименту отримали наступні дані стосовно рівня сформованості професійної компетентності за дієвим компонентом «Уміння» (див. табл. 2.6.).

Розглядаючи таблицю 2.6. бачимо позитивну динаміку і за цим компонентом. Високий рівень сформованості зріс з 10% до 40%, рівень вищий

від середнього збільшився з 30% до 50%. Отже маємо 80% працівників зі сформованими професійними вміннями на високому рівні та рівні вище від середнього.

Таблиця 2.6.

Рівень сформованості професійної компетентності за дієвим компонентом «Уміння»

Рівень сформованості показника	Кількість робітників до експерименту	Кількість робітників після експерименту
Низький	2	-
Середній	4	2
Вищий від середнього	3	5
Високий	1	3

У таблиці 2.7. наведемо результати опитування до та після експерименту за мотиваційним компонентом.

Таблиця 2.7.

Рівень сформованості професійної компетентності за мотиваційним компонентом «Особисті якості спрямовані на роботу».

Рівень сформованості показника	Кількість робітників до експерименту	Кількість робітників після експерименту
Низький	1	-
Середній	3	3
Вищий від середнього	4	3
Високий	2	4

Розроблена програма не становила собі за мету підвищення рівня сформованості професійної компетентності за мотиваційним компонентом «Особисті якості спрямовані на роботу». Проаналізувавши отримані у результаті контрольного експерименту дані, бачимо що відбулося підвищення рівня професійної компетентності і за цим показником. Після експерименту в

серед членів групи немає працівників з низким рівнем сформованості цього компоненту. Високий рівень сформованості мотиваційного компоненту зріс з 20% до 40%.

Пояснимо причини позитивної динаміки за цим компонентом.

Зовнішній механізм підвищення професійної компетентності соціальних робітників це моделювання соціальних ситуацій в умовах тренінг-семінарів, яке забезпечило дидактичну регуляцію самостійної творчо-пошукової діяльності соціальних робітників. Але, як бачимо після курсу тренінг-семінарів краще запрацював і внутрішній механізм становлення професійної компетентності – рефлексія, яка дала змогу одночасно інтегрувати осмислення набутого власного досвіду, емоційні переживання та усвідомлення вибору і побудови способів, що пропонуються для розв'язування ситуацій, зокрема покращення особистих якостей та в цілому спрямованості на роботу з людьми похилого віку.

Отже, за результатами контрольного експерименту, можна зробити висновки, що за всіма показникам сформованості професійної компетентності в експериментальній групі бачимо значне зменшення кількості робітників низького та середнього рівня компетентності, натомість значне збільшення високого рівня та рівня вищого від середнього.

Тепер підведемо підсумки результатів від реалізації програми тренінг-семінарів.

1. Вивчення та аналіз різних аспектів соціальних ситуацій, моделювання типових і нетипових ситуацій, активна робота кожного працівника.
2. Осмислення, критичний аналіз та оцінюванні ефективності свого потенціалу при моделюванні професійних ситуацій.
3. Активний пошук учасниками нових стратегій і видів поведінки, нових способів розв'язування проблемних ситуацій.
4. Позитивна динаміка рівня сформованості професійної компетентності.
5. Адекватне ставлення до діяльності в соціальній сфері.

6. Активізація механізмів аналітичної діяльності.
7. Розвиток особистих якостей у соціальних робітників.
8. Активізація інтелектуально-творчого потенціалу.
9. Розвиток оптимальних стратегій поведінки в типових і нетипових ситуаціях.

Отже, тренінг-семінар з підвищення професійної компетентності, спрямований на набуття актуального досвіду й особистого переживання, активізацію механізмів інтелектуально-творчого потенціалу особистості, сприяє підвищенню рівня сформованості професійної компетентності і тим самим забезпечує здатність суб'єкта бути активним і відповідальним у професійній діяльності.

Програма тренінг-семінарів з формування професійної компетентності передбачає поступовий перехід від одного етапу до іншого відповідно до структури професійної компетентності соціальних робітників.

Формування професійної компетентності соціальних робітників – складний процес, що розпочинається на етапі працевлаштування і має певні умови та специфіку свого розвитку.

Реалізація способів формування професійної компетентності відбувається в результаті впровадження розробленої програми у процесі формування професійної компетентності, серед яких домінуюче місце займають: спрямованість на забезпечення професійної компетентності як результату підготовки соціальних робітників; інтеграція традиційних методів (аналіз проблемних ситуацій, практичні завдання та вправи) з активними (ігрове моделювання) за допомогою соціально-психологічного тренінгу.

Доведено, що в умовах спеціально організованого тренінгового середовища у соціальних робітників можна досягнути високого рівня сформованості професійної компетентності при розв'язуванні й моделюванні різноманітних соціальних ситуацій. Основні методи роботи тренінг-семінарів: надання теоретичних знань, дискусійні методи групового розв'язування проблемних ситуацій, ситуаційно-рольова гра, аналіз конкретних ситуацій,

моделювання проблемних ситуацій, система корекційних вправ тощо. Сукупність різних методів активізує робітників, що дає змогу кожному стати активним учасником.

Отже, тренінг-семінари підвищення професійної компетентності, спрямовани на набуття теоретичних знань та актуального досвіду й особистого переживання, активізацію механізмів інтелектуально-творчого потенціалу особистості соціального робітника, сприяє підвищенню рівня сформованості професійної компетентності і тим самим забезпечує здатність суб'єкта бути активним і відповідальним у професійній діяльності.

ВИСНОВКИ

Аналіз сучасної науково-педагогічної літератури засвідчив, що проблема формування професійної компетентності соціальних робітників в процесі професійної діяльності є актуальною у вітчизняній практиці. Невід'ємною складовою професійної компетентності соціальних робітників є професійно-соціальна підготовка, яка виступає як цілісна динамічна навчально-соціальна система, структура, зміст, методи і форми якої спрямовуються на формування професійної компетентності кожного фахівця соціальної сфери.

Теоретичний аналіз сутності, структури і функцій компетентності засвідчив, що продуктивним підходом до компетентності є її тлумачення як цілісного утворення, яке забезпечує взаємозв'язок об'єктивної професійної діяльності та суб'єктивних можливостей фахівця. Це дає нам підстави для визначення власного розуміння професійної компетентності соціальних робітників як інтегрального професійно-особистісного новоутворення, яке дозволяє йому успішно й творчо розв'язувати професійні завдання. Таке розуміння не дозволяє зводити компетентність до набуття знань, навичок, умінь, професійно значущих якостей, а побачити теоретичні перспективи розуміння компетентності як цілісного утворення, яке є відкритим для формування і розвитку.

Професійний розвиток соціального робітника – постійний процес. Він не пов'язаний лише з періодом навчання і триває протягом всієї професійної діяльності. Постійно змінюється соціальне середовище, виникають нові проблеми та обставини. Змінюється законодавство, розширюється доступний соціальний інструментарій та загальна комп'ютеризація життєдіяльності. Всьому цьому потрібно вчитися, незалежно від віку та посади.

Професійна компетентність соціального робітника представляє інтегральну систему когнітивних (професійно-значимих), мотиваційних і дійєвих (особистісних) компонентів. Формування професійної компетентності

залежить як від рівня підготовленості до роботи в соціальній сфері, так і готовності постійно вдосконалювати свій професіоналізм. У цьому аспекті ефективними методами і формами управління професійною компетентністю виступають майстер-класи, case-study і тренінгові програми.

Запропонована нами програма передбачала проведення тренінг-семінарів, як засобів підвищення рівня професійної компетенції.

Доведено, що в умовах спеціально організованого тренінгового середовища у соціальних робітників можна досягнути високого рівня сформованості професійної компетентності при розв'язуванні й моделюванні різноманітних соціальних ситуацій. Основні методи роботи тренінг-семінарів: надання теоретичних знань, дискусійні методи групового розв'язування проблемних ситуацій, ситуаційно-рольова гра, аналіз конкретних ситуацій, моделювання проблемних ситуацій, система корекційних вправ тощо. Сукупність різних методів активізує робітників, що дає змогу кожному стати активним учасником.

Підвищення рівня професійної компетентності соціальних робітників є еталоном для оцінки ефективності впровадження розробленої програми у процес формування професійної компетентності. Виділено рівні сформованості професійної компетентності соціальних робітників (низький, середній, вищий від середнього, високий). Здійснено відбір методик для перевірки позитивних змін сформованості показників професійної компетентності соціальних працівників.

Експериментальна перевірка розробленої програми дала можливість простежити динаміку підвищення рівня сформованості професійної компетентності соціальних робітників експериментальної групи.

Розроблена програма може бути впроваджена в інших відділеннях соціальної допомоги вдома.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алексюк А. М. Перспективні освітні технології: наук.-метод. пос. / А. М. Алексюк, І. Д. Бех, Т. Ф. Демків, І. Г. Єрмаков, І. О. Завадський; ред. Г. С. Сазоненко. Київ : Гопак, 2000. 560 с.
2. Андрущенко В. П., Бех В. П., Лукашевич М. П., Мигович І. І., Пінчук І. М. Соціальна робота. Київ, УДЦССМ, 2001. Кн. 1: Актуальні проблеми теорії і практики соціальної роботи на межі тисячоліть. 344с.
3. Архипова С. П. Професійна компетентність і професіоналізм соціального працівника: сутність і шляхи розвитку. *Соціальна робота в Україні: теорія та практика*. Київ : Аспект-Поліграф, 2004. Вип. 2(7). С.15-24
4. Безпалько О. В. Соціальна робота в громаді: Навч. посібник. / Академія праці та соціальних відносин. Київ : Центр навчальної літератури, 2005. 172с.
5. Болотов В. А. Педагогическое образование России в условиях социальных перемен: принципы, технологии, управление. Волгоград : Перемена, 2001. 290 с.
6. Бондаренко Н. В., Грига І. М., Кабаченко Н. В., Савчук О. М., Семигіна Т. В. Соціальна робота: В 3 ч. Київ : Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2004. Ч. 1 : Основи соціальної роботи. 178с.
7. Бочарова В. Г. Профессиональная социальная работа: личностноориентированный подход. Монография. Москва : SVR – Аргус, 1999. 184с.
8. Бургун І. В. Понятійно-термінологічна база компетентнісного підходу: освітні компетенції та їх ієрархія. *Актуальні проблеми державного управління, педагогіки та психології*: збірник наукових праць Херсонського національного технічного університету. Херсон, 2010. Вип. 2 (3). С. 171–177.
9. Буякас Т. М. Ценностно-смысловая сфера профессионала. *Мир*

- психології*. 1997. № 3(12). С. 13–15.
10. Василенко П. М., Васильченко В. С., Галицький В. М. Словник-довідник соціального працівника. Київ : ІПК ДСЗУ, 2007. 321с.
 11. Вачков И. В. Гриншпун И. Б., Пряжников Н. С. Введение в профессию «психолог». Москва : Воронеж, 2002. 342 с.
 12. Голубенко Т. О. Формування готовності майбутніх соціальних працівників до патронажної роботи з людьми похилого віку: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04. Київ, 2015. 227 с.
 13. Гончаренко С. У. Педагогічні дослідження: Методологічні поради молодим науковцям. Київ; Вінниця : ДОВ «Вінниця», 2008. 278 с.
 14. Діяльність соціальних служб в Україні: досвід та шляхи вдосконалення соціальної роботи: зб. матеріалів круглого столу (29 березня 2006 р.) / Н. І. Кривоконь (ред.). Чернігів : Чернігівські обереги, 2006. 120с.
 15. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери / за заг. ред. проф. І. Д. Зверєвої. Київ, Сімферополь : Універсум, 2012. 536 с.
 16. Зарецкий А. Д. Менеджмент социальной работы : учебное пособие. Изд. 2-е, доп. и перераб. Ростов : Феникс, 2008. 187 с.
 17. Зимняя И. А. Общая культура и социально-профессиональная компетентность человека. *Высшее образование сегодня*. 2005. № 11. С. 132
 18. Іванова І. Б. Соціальна робота (теорія і практика) . Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. Київ : ВМУРОЛ «Україна», 2004. 408 с.
 19. Історія, теорія і практика соціальної роботи в Україні: навч. посібник / С. Я. Харченко, М. С. Кратінов, Л. Ц. Ваховський, О. П. Песоцька, В. О. Кратінова, О. Л. Караман. Луганськ : Альма-матер, 2005. 408с.
 17. Кальней В. А., Шишов С. Е. Технология мониторинга качества обучения в системе «учитель – ученик»: Метод. пособие для учителя. Москва : Пед.общество России, 1999. 75 с.
 18. Капська А. Й., Карпенко О. Г., Комарова Н. М. Підготовка волонтерів до

- соціальної роботи: Навч.-метод. посібник. Київ : Держсоцслужба, 2005. 152с.
19. Карпенко О. Г. Професійне становлення соціального працівника: Навч.метод. посібник. Київ : ДЦССМ, 2004. 164с.
 20. Комунікативна професійна компетентність як умова взаємодії соціального працівника з клієнтом / за ред. А. Й. Капської. Київ : ДЦССМ, 2003. 87 с.
 21. Климов Е. А. Пути в профессионализм. Москва : [б. и.], 2003. 328 с.
 22. Ковалева Г. С., Челышкова М. Б. Основные подходы к оценке качества подготовки обучаемых в России и за рубежом Восьмой симпозиум «Квалиметрия человека и образование методология и практика». Москва : Исслед. центр, 1998. 61 с.
 23. Комунікативна професійна компетентність як умова взаємодії соціального працівника з клієнтом. Навчально-методичний посібник / А. Й. Капська, Л. В. Волинська, О. Г. Карпенко, В. С. Филипчук; за ред А. Й. Капської; Держ. центр соц. служб для молоді, НПУ імені М. П. Драгоманова. Київ : ДЦССМ, 2003. 87с.
 24. Кудрявцев Т. В. Психолого-педагогические проблемы высшей школы. *Вопросы психологии*. 1981. № 2. С. 22–25.
 25. Ларнер И., Гриз Ю., Тепер Й. Развитие и профессиональное понимание социальной работы в Германии. Социальная работа на кануне 2000года: пути и цели профессионального становления. Москва, Берлин : Ин-т социальной работы, 1998. С.5–25.
 26. Лукас Д., Васильченко О. Етичні принципи та цінності соціальної роботи *Соціальна робота в Україні: перші кроки* / під ред. В. Полтавця. Київ, 2000. С. 36.
 27. Лукашевич М. П., Семигіна Т. В. Соціальна робота (теорія і практика): підручник. Київ : Каравела, 2011. 368 с.
 28. Маркова А. К. Психология профессионализма. Москва : [б. и.], 1996. 238 с.

29. Мацкевіч Ю. Р. Підготовка соціальних педагогів до роботи з людьми похилого віку: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.05 / Запорізький державний університет. Запоріжжя, 2002. 220 с.
30. Мацкевіч Ю. Р. Соціальна робота з людьми похилого віку: навч. Посібник. Запоріжжя : ЗНУ, 2014. 340 с.: рис.
31. Міщенко І. Б. Психолого-педагогічна компетентність майбутніх викладачів економіки: аналіз проблеми та перспективи формування в умовах економічного університету. *Людинознавчі студії*: Зб. наук. праць ДДПУ ім. І. Франка. Дрогобич : Вимір, 2003. Вип. 8. С. 159–169.
32. Міщенко І. Б. Модель професійної підготовки викладача економіки: напрями удосконалення. *Неперервна професійна освіта: теорія і практика*: Наук.-метод. журнал. Київ : МДГУ, 2003. Вип.1. С. 185–192.
33. Міщенко І. Б. Особливості формування компетентності майбутніх викладачів економіки в економічному університеті. *Нові технології навчання*: Наук.-метод. зб. Київ : НІЧЛАВА, 2003. Част. II. Спец. вип. С. 24–28.
34. Мойсеюк Н. Є. Педагогіка: Навч. посібник. Вид. 5-е, доп. і перероб. Київ : 2007. 656 с.
35. Муниц Е. С. Формирование социальной компетентности специалистов по социальной работе в процессе обучения в вузе. *Вестник калининградского юридического института МВД России*. Вып.1 (17): научно-теоретический журнал. Калининград. 2009. С.103–106.
36. Нагорна Г. О. Формування у студентів педагогічних вузів професійного мислення: автореф. дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.01 / Національний педагогічний ун-т ім. М.П.Драгоманова. Київ, 1995. 41 с. 60.
37. Недашківська Т. Професійна компетентність та компетенції державного службовця: об'єм термінологічного значення понять. *Вісник Національної академії державного управління при Президентові України*. 2008. № 1. С. 73–81.
38. Овчарова Р. В. Технологии практического психолога образования: Учеб.

- пособ. Москва : Сфера, 2000. 448 с.
39. Овчарук О. Компетентності як ключ до оновлення змісту освіти. *Стратегія реформування освіти в Україні: Рекомендації з освітньої політики*. Київ : «К.І.С.», 2003. С.13–42.
 40. Огарев В. И. Компетентное образование: социальный аспект. Санкт-Петербург : Узд. РАО ИОВ. 1995. 197 с.
 41. Основы социально-психологической теории / под ред. А. А. Бодалева, А. Н. Сухова. Москва : Интор, 1995. 347 с.
 42. Параніч В. П. Психолого-педагогічні умови професійного становлення молодого спеціаліста: Дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07. Київ, 1997. 150 с.
 43. Педагогика: Учебник / Под ред. А. Н. Алексюка. Київ : Вища школа, 1985. 347 с.
 44. Педагогічна майстерність: Підручник / І. А. Зязюн, Л. В. Крамущенко, І. Ф. Кривонос та ін. Київ : Вища школа, 1997. 349 с.
 45. Первин Л., Джон О. Психология личности: Теория и исследования: Пер. с англ. Москва : Аспект Пресс, 2000. 607 с.
 46. Петровская Л. А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг. Москва : Изд-во МГУ, 1989. 216 с.
 47. Петрочко Ж. В., Кондрашевська Т. М. Професійна підготовка соціальних працівників до роботи: з досвіду роботи. Київ : Нац.пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова, 2001. 48 с.
 48. Пеша І. В. Специфіка соціально-педагогічного тренінгу як форми активного навчання. *Наук. часоп. НПУ ім. М. П. Драгоманова*: зб. наук. праць. Київ : НПУ, 2007. Вип. 5. 317 с.
 49. Пічкарь О. П. Система підготовки фахівців соціальної роботи у Великій Британії: автореф. дис... канд. пед. наук: 13.00.04. Тернопіль : Тернопільський держ. педагогічний ун-т ім. В. Гнатюка., 2002. 20с.
 50. Поваренков Ю. П. Психологическое содержание профессионального становления человека. Москва : [б. и.], 2002. 267 с.

51. Поліщук В. А. Теорія і методика професійної підготовки соціальних педагогів в умовах неперервної освіти: монографія / за ред. Н. Г. Ничкало. Тернопіль : ТНПУ, 2006. 424 с.
52. Полтавець В. Соціальна робота в Україні: перші кроки. Київ : Вид. дім «КМ Академія», 2000. 233 с.
53. Попова Г. В. Професійна комунікативна компетентність працівника ОВС: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.01. Харків, 1997. 217 с.
54. Практикум по психологии профессиональной деятельности / под ред. Г. С. Никифорова. Санкт-Петербург : Изд-во С-Петербургского ун-та, 2000. 304 с.
55. Практический интеллект / Р. Дж. Стернберг, Дж. Б. Форсайт, Дж. Хедланд и др. Санкт-Петербург : Питер, 2002. 272 с.
56. Про впровадження соціально-педагогічної послуги «Університет третього віку»: наказ Міністерства соціальної політики України. URL : <http://document.ua/pro-vprovadzhenja-socialno-pedagogichnoyi-poslugi-universit-doc72450.html>. (дата звернення 17.10.2019)
57. Професійна етика соціального педагога: навч.-метод. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / С. Я. Харченко, Н. П. Краснова, Л. П. Харченко. Луганськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2009. 562 с.
58. Психологія діяльності та навчальний менеджмент: Навчальний посібник для самостійного вивчення / за ред. В. А. Козакова. Київ : КНЕУ, 2003. 829 с.
59. Рабочая книга практического психолога: Технология эффективной профессиональной деятельности (пособие для специалистов, работающих персоналом). Москва : Аспект Пресс, 1996. 400 с.
60. Равен Дж. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация: Пер. с англ. Москва : Когито-Центр, 2001. 314 с.
61. Равен Дж. Педагогическое тестирование. Проблемы. Заблуждения. Перспективы. Москва : «Когнито центр», 1999. 420 с.
62. Реан А. А. Рефлексивно-перцептивный анализ деятельности педагога.

- Вопросы психологии*. 1990. №2. С. 77–82.
63. Реан А. А., Коломинский Я. Л. Социальная педагогическая психология. Санкт-Петербург : Питер, 1999. 416 с.
 64. Савчин М. В., Василенко Л. П. Вікова психологія: Навчальний посібник. Київ : Академвидав, 2005. 360 с.
 65. Семиченко В. А. Методические предпосылки формирования психологической компетентности личности. *Становлення шкіл нового типу, проблеми, перспективи*. Миколаїв, 1995. Вип. 1. С.82–86.
 66. Ситуаційна методика навчання: теорія і практика / Упор.: О. Сидоренко. Київ : Центр інновацій і розвитку, 2001. 256 с.
 67. Симен-Северская О. В. Формирование педагогической компетентности специалиста социальной работы в процессе профессиональной подготовки в вузе: дис ... канд. пед. наук: 13.00.05. Ставрополь, 2002. 106 с.
 68. Слостенин В. А., Подымова Л. С. Педагогика: инновационная деятельность. Москва : Магистр, 1997. 224 с.
 69. Смутьсон М. Л. Психологія розвитку інтелекту. Київ : Інститут психології ім. Г. С. Костюка АПН України, 2001. 276 с.
 70. Современные тренинговые технологии обучения ведению бизнеса: Учеб.-метод. пособие: В 6 кн. / Сост.: А. Ф. Павленко, С. В. Степаненко. Київ : КНЕУ, 2001. Кн. 1.: Технология подготовки и проведения тренингов. 121 с.
 71. Социальная работа с пожилыми людьми за рубежом. URL : <http://www.veteranrb.ru/archives/875> (дата звернення 21.10.2019).
 72. Статистика чисельності, складу та розміщення населення. URL : <http://lection.com.ua/statistics/stat/statistika-chiselnosti-skladu-ta-rozmischennya-naselennya-statistika> (дата звернення 13.10.2019).
 73. Сурмин Ю. П. Ситуационный анализ или анатомия кейс-метода: Учебное пособие. Київ : Центр инноваций и развития, 2002. 286 с.
 74. Сучасні тренінгові технології навчання введенню бізнесу: Навч.-метод.

- посіб.: У 6 кн. / упор.: А. Ф. Павленко, С. В. Степаненко. Київ.: КНЕУ, 2003. Кн. 2.: Методичне керівництво для викладачів-тренерів 296 с.
75. Тараненко І. Компетентність – вимога сучасності. *Світло: Науковометодичний, інформаційно-пізнавальний освітній часопис*. 1996. №1. С. 57–59.
 76. Татенко В. О. Суб'єктна психодіагностика: критеріальна модель. *Проблеми загальної та педагогічної психології: Зб. наук. пр. Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / За ред. Максименка С. Д.* Київ, 2002. Т. IV. Ч. 6. С. 256–263.
 77. Тюптя Л. Т., Іванова І. Б. Соціальна робота: теорія і практика: Навч. посіб. - 2-ге вид., перероб. і доп. Київ, 2008. 574 с.
 78. Уруський В. Формування готовності вчителів до інноваційної діяльності метод. посіб. Тернопіль : ТОКІППО, 2005. 96 с.
 79. Устав Национальной Ассоциации Социальных Работников США. Кодекс этики социального работника США. Москва, 1991. 39 с.
 80. Формирование профессиональной компетентности работника социальной сферы в региональных социально-экономических условиях. URL: <http://dibase.ru/artikl/> (дата звернення 19.10.2019)
 81. Холостова Е. И. Социальная работа с пожилыми людьми: Учебное пособие. 2-е изд. Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2003. 296 с.
 82. Чепелева Н. В. Формування професійної компетентності в процесі вузівської підготовки психолога-практика. *Актуальні проблеми психології: Наук. записки Інституту психології ім. Г. С. Костюка*. Київ, 1999. Вип. 19. С. 271–278.
 83. Черевко В. П. Формування комунікативної компетентності майбутнього менеджера у процесі професійної підготовки: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07 / Національний педагогічний ун-т ім. М. П. Драгоманова. Київ, 2001. 20 с.
 84. Шахрай В. М. Технології соціальної роботи: Навчальний посібник. Київ :

Центр навчальної літератури, 2006. 464 с.

85. Ярошенко А. О., Андрющенко А. І., Харабет В. В. Соціальний захист населення сучасної України: проблеми та шляхи їх вирішення: монографія. Маріуполь : ПДТУ, 2017. 246 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Самооцінка особистісних якостей соціальних робітників

Таблиця А.1.

Бланк самооцінки особистісних якостей соціальних робітників

Професійно важливі якості	Так 5	Скоріше так, ніж ні 4	Важко сказати 3	Скоріше ні, ніж так 2	Ні 1
1. Толерантність					
2. Тактовність					
3. Доброзичливість					
4. Чесність					
5. Піклування					
6. Увага до інших					
7. Комунікабельність					
8. Емпатійність					
9. Повага до інших					
10. Бажання зрозуміти іншого					
11. Небайдуже ставлення до клієнта					
12. Справедливість і об'єктивність					
13. Самоконтроль					
14. Творча активність					

Продовження табл. А.1.

15. Здатність працювати у «команді», результативно взаємодіяти					
16. Відповідальність за свої професійні дії перед собою, клієнтами					
17. Здатність логічно мислити і правильно формулювати свої думки					

Таблиця А.2.

Бланк самооцінки знань соціальних робітників

Знання, які характеризуються	Так	Скоріше так, ніж ні	Важко сказати	Скоріше ні, ніж так	Ні
	5	4	3	2	1
1. Закон України «Про соціальні послуги»					
2. Положення про територіальний центр та його структурні підрозділи					
3. Основи ведення домашнього господарства; правила використання побутового обладнання, інструментів, електричних приладів					
4. Основи дієтології і приготування страв					

Продовження табл. А.2.

5. Основи надання долікарської допомоги, санітарії та гігієни					
6. Правила охорони праці, техніки безпеки, протипожежної безпеки, виробничої санітарії					
7. Правила внутрішнього трудового розпорядку територіального центру					

Таблиця А.3.

Бланк самооцінки умінь соціального робітника

Знання, які характеризуються	Так 5	Скоріше так, ніж ні 4	Важко сказати 3	Скоріше ні, ніж так 2	Ні 1
1. Комуникативний, швидко встановлюю контакт з людьми, відчуваю настрій людей, виявляю їх установки та очікування, співпереживаю їх потребам.					
2. Ставлюсь з повагою та співчуттям до здоров'я, життя і проблем людини яку обслуговую.					
3. Уникаю суперечок, критики у спілкуванні.					

Продовження табл. А.3.

4. Проявляю тактовність для встановлення психологічного контакту з особою похилого віку або особою з інвалідністю					
5. Вислуховую людину при різних обставинах до кінця					
6. Володію прикладними навичками					
7. Зможу негайно реагувати на погіршення фізичного або психічного стану клієнта та надати невідкладну медичну допомогу					

Додаток Б

Тест на самооцінку комунікативного контролю (соціальна гнучкість)

1. Мені здається, що дуже важко копіювати інших людей.
2. Я можу при нагоді «зваляти дурня», щоб привернути до себе увагу або розважити інших.
3. З мене міг би вийти непоганий актор.
4. Іншим людям іноді здається, що я переживаю значно глибше, ніж це є насправді.
5. У компанії я рідко перебуваю в центрі уваги.
6. У різних ситуаціях та в спілкуванні з різними людьми я поводжуся зовсім по-різному.
7. Я можу відстоювати тільки те, у чому я твердо переконаний.
8. Щоб досягти успіху в діяльності та спілкуванні, я намагаюся з людьми поводитися так, як вони очікують від мене.
9. Я можу бути люб'язним з людьми, яких я не поважаю.
10. Я завжди такий, яким мене сприймають друзі.