

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

**ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ**

**КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ФІЛОСОФІЇ ТА УПРАВЛІННЯ**

**Кваліфікаційна робота  
магістра**

**МОТИВАЦІЯ ЯК ФОРМОУТВОРЮЮЧИЙ ЧИННИК  
ПРОФЕСІЙНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА**

Виконала: магістрантка 2-го курсу, групи  
8.2318-ср  
спеціальності 231 «Соціальна робота»  
освітньо-професійної програми  
«Соціальна робота»  
О.М. Веретенникова

Керівник: доцент кафедри соціальної  
філософії та управління,  
доцент, к.філос.н. Маліновська О. С.

Рецензент: доцент кафедри соціальної  
філософії та управління,  
к.філос.н. Цапліна І. С.

Запоріжжя, 2020

## РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 84 сторінок, 76 позицій у списку літератури, 3 додатків.

### МОТИВАЦІЯ, ФОРМОУТВОРЮЮЧИЙ ЧИННИК, ПРОФЕСІЙНІСТЬ, СОЦІАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК

*Мета дослідження:* визначення рівня мотивації у соціальних працівників (на прикладі Служби (управління) у справах дітей Запорізької міської ради) та надання рекомендацій щодо його покращення та вдосконалення.

*Об'єкт дослідження:* соціальні працівники.

*Предмет дослідження:* мотивація як формоутворюючий чинник професійності соціального працівника.

*Методи дослідження:* аналіз, синтез, дедукція, індукція, анкетування, тестування.

*Гіпотеза:* правильна мотивація – це ключовий фактор як розвитку професійності соціальних працівників, так і ефективності й успішності організації.

*Висновки:* 1. Мотивація виступає одним із найважливіших чинників результативності та ефективності професійної діяльності соціального працівника.

2. Мотивація – це самостійний функціональний блок у системі професійної діяльності соціального працівника, який визначає її результативність, спрямованість та динаміку.

3. Соціальна робота здійснює величезний внесок у розвиток суспільства та підтримку усіх категорій населення, тому вдосконалення мотиваційного розвитку персоналу соціальної організації дуже важливе та потребує як подальшого дослідження з боку науковців, так і пошуку та відпрацювання практичних аспектів.

## SUMMARY

Diploma thesis consists of 84 pages, 76 literature sources, 3 annexes.

### MOTIVATION, FORMATIVE FACTOR, PROFESSIONALISM, SOCIAL WORKER

*Research purpose* is to determine the level of motivation among social workers (for example, the Office (department) for Children of Zaporizhzhya City Council) and to provide recommendations for its optimization and improvement.

*Research object* is the social workers.

*Research subject* is motivation as a formative factor of social worker's professionalism.

*Research methods* are analysis, synthesis, deduction, induction, questionnaire, testing.

*Research hypothesis* is that correct motivation is a key factor in both developing the social workers' professionalism and organization's effectiveness and success.

*Conclusions:* 1. Motivation is one of the most important factors concerning the effectiveness and efficiency of a social worker's professional activity.

2. Motivation is an independent functional block in the system of social worker's professional activity, which determines its effectiveness, orientation and dynamics.

3. Social work makes a huge contribution to society's development and support of all categories of population, so improving the motivational development of social organization staff is very important and requires both further research by scholars and finding and working out practical aspects.

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

Факультет соціології та управління  
Кафедра соціальної філософії та управління  
Рівень вищої освіти магістр  
Спеціальність 231 «Соціальна робота»  
Освітньо-професійна програма «Соціальна робота»

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри соціальної філософії та  
управління

\_\_\_\_\_ Т.І.Бутченко  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 року

**З А В Д А Н Н Я**  
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Веретенниковій Оксані Миколаївні

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Мотивація як формоутворюючий чинник професійності соціального працівника  
керівник роботи Маліновська Ольга Станіславівна, к.філос.н., доцент,  
(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)  
затверджені наказом ЗНУ від «29» травня 2019 року № 803-с
2. Строк подання студентом роботи 27 грудня 2019 року
3. Вихідні дані до роботи Колот А. М., Цимбалюк С. О. Мотивація персоналу : підручник. Київ : КНЕУ, 2011. 397с.; Ларіонова Н. Б. Професійне покликання та професійна мотивація соціального працівника. Вісник Луганського національного університету ім. Т. Шевченка. Педагогічні науки. 2012. №1. С. 28-36; Сорокіна О. А. Мотивація діяльності працівників соціальних служб. Сучасність. Наука. Час. Взаємодія та взаємовплив. Київ, 2012. С. 99-104.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Проаналізувати основні підходи до вивчення мотивації як формоутворюючого чинника професійності соціального працівника. 2. Охарактеризувати основні поняття дослідження: «мотивація», «формоутворюючий чинник», «професійність», «соціальний працівник». 3. Визначити принципи та методи дослідження мотивації як формоутворюючого чинника професійності соціального працівника. 4. Виявити особливості формування професійності соціального працівника. 5. Розглянути види та методи мотивації соціального працівника. 6. Визначити роль мотивації в забезпеченні ефективності професійної діяльності. 7. Обґрунтувати емпіричний метод дослідження мотивації як формоутворюючого чинника професійності соціального працівника. 8. Проаналізувати результати дослідження рівня сформованості

мотивації у соціальних працівників (на прикладі Служби (управління) у справах дітей Запорізької міської ради). 9. Надати рекомендації щодо покращення та вдосконалення рівня сформованості мотивації у соціальних працівників.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Маліновська О.С., доцент кафедри соціальної філософії та управління	29.05.2019	29.05.2019
Розділ 2	Маліновська О.С., доцент кафедри соціальної філософії та управління	25.06.2019	25.06.2019
Розділ 3	Маліновська О.С., доцент кафедри соціальної філософії та управління	24.09.2019	24.09.2019

7. Дата видачі завдання 29 травня 2019 року

### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Березень 2019	<i>виконано</i>
2.	Бібліографічний пошук	Квітень 2019	<i>виконано</i>
3.	Розробка основних положень роботи	Травень 2019	<i>виконано</i>
4.	I розділ	Червень 2019	<i>виконано</i>
5.	II розділ	Серпень 2019	<i>виконано</i>
6.	III розділ	Жовтень 2019	<i>виконано</i>
7.	Систематизація висновків	Листопад 2019	<i>виконано</i>
8.	Нормоконтроль	Грудень 2019	<i>виконано</i>

Студент О.М. Веретенникова

Керівник роботи О.С. Маліновська

**Нормоконтроль пройдено**

Нормоконтролер О.С. Маліновська

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ МОТИВАЦІЇ ЯК ФОРМОУТВОРЮЮЧОГО ЧИННИКА ПРОФЕСІЙНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА .....	9
1.1. Основні підходи до вивчення мотивації як формоутворюючого чинника професійності соціального працівника .....	9
1.2. Характеристика основних понять дослідження: «мотивація», «формоутворюючий чинник», «професійність», «соціальний працівник» .....	16
1.3. Принципи та методи дослідження мотивації як формоутворюючого чинника професійності соціального працівника .....	24
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ МОТИВАЦІЇ ЯК ФОРМОУТВОРЮЮЧОГО ЧИННИКА ПРОФЕСІЙНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА .....	30
2.1. Особливості формування професійності соціального працівника .....	30
2.2. Види та методи мотивації соціального працівника .....	36
2.3. Роль мотивації в забезпеченні ефективності професійної діяльності соціального працівника .....	45
РОЗДІЛ 3. ПРАКСЕОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ МОТИВАЦІЇ ЯК ФОРМОУТВОРЮЮЧОГО ЧИННИКА ПРОФЕСІЙНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА .....	52
3.1. Обґрунтування емпіричного методу дослідження мотивації як формоутворюючого чинника професійності соціального працівника .....	52
3.2. Результати дослідження рівня сформованості мотивації у соціальних працівників (на прикладі Служби (управління) у справах дітей Запорізької міської ради) .....	58
3.3. Рекомендації щодо покращення та вдосконалення рівня сформованості мотивації у соціальних працівників .....	66
ВИСНОВКИ .....	74
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ .....	78
ДОДАТКИ.....	85

## ВСТУП

*Актуальність дослідження.* В умовах соціально-економічного розвитку України, неефективне використання людських ресурсів, від яких залежить підвищення добробуту та якості життя громадян, соціального розвитку країни в цілому, – все це призводить до зниження продуктивності праці, скорочення бюджету, відсутності відповідного прибутку тощо. Головним фактором успіху у вирішенні цієї проблеми є мотивація. Актуальність цієї проблеми обумовлена тим, що трудова діяльність є основоположною умовою існування будь-коли. Стабілізація до праці намагається змінити «успіх» або «поразку» людей у своєму просуванні на шляху економічного та фінансового прогресу.

Діяльність працівників соціальних служб передбачає щоденну взаємодію з уразливими верствами населення, індивідами та групами осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах. Ритм та умови праці часто призводять до професійного вигорання працівників, зниження рівня професіоналізму та якості надання послуг. За таких умов постає питання формування ефективного мотиваційного механізму через систематизацію існуючих концепцій і виокремлення загальних напрямів підвищення мотивації. Мотивація має вирішальне значення для ефективного управління та лідерства.

*Проблемна ситуація* полягає у тому, що соціальні працівники відносяться до категорії таких фахівців, для яких впровадження та вдосконалення рівня мотивації є надзвичайно необхідним через низьку оплату праці та емоційне вигорання, тому що робота в соціальній сфері вимагає від соціального працівника психологічної напруги, емоційної віддачі, внутрішньої організованості та вольової стійкості.

Дослідженням процесу мотивації займалась велика кількість вчених та психологів, більшість з яких систематизували свої знання в теоріях. Змістовні теорії мотивації: ієрархія потреб А.Маслоу, теорія потреб Д.Мак-Клелланда, «Теорія ERG» К.Альдерфера, «Теорія X та Y» Д.Мак-Грегора, двох факторна теорія мотивації Ф.Герцберг – відображають зміст потреб працівників та їх

вплив на мотивацію. Процесуальні теорії мотивації: теорія очікувань В.Врума, теорія справедливості С.Адамса, комплексна теорія Л.Портера та Е.Лоулера, теорія постановки цілей Е.Локе, теорія посилення Б.Скінера та інші – відображають процес вибору певної моделі поведінки та способів мотивування.

В Україні вивченням потреб, мотивів, процесу формування і функціонування мотивації займалися М.Вольський, М.Семикіна, Г.Цеховський, М.Туган-Барановський, І.Вернадський, А.Колот, В.Абрамова, В.Данюк, М.Туленков. Проте вони розглядали загальні для працівників будь-яких сфер діяльності аспекти мотивації праці.

Специфіка роботи з персоналом соціальних служб та їхньої мотивації вивчалася такими дослідниками, як: О.Андрусь, М.Лукашевич, Н.Ларіонова, О.Сорокіна. Незважаючи на велику кількість вчених, які присвятили свої праці мотивації працівників, спостерігається недостатня вивченість мотивації працівників соціальних служб, тому ця тема потребує подальшої розробки та удосконалення.

*Об'єктом дослідження є соціальні працівники.*

*Предмет дослідження – мотивація як формоутворюючий чинник професійності соціального працівника.*

*Метою дослідження є визначення рівня мотивації у соціальних працівників (на прикладі Служби (управління) у справах дітей Запорізької міської ради) та надання рекомендацій щодо його покращення та вдосконалення.*

*Згідно з метою маємо такі завдання:*

- проаналізувати основні підходи до вивчення мотивації як формоутворюючого чинника професійності соціального працівника;
- охарактеризувати основні поняття дослідження: «мотивація», «формоутворюючий чинник», «професійність», «соціальний працівник»;
- визначити принципи та методи дослідження мотивації як формоутворюючого чинника професійності соціального працівника;



- виявити особливості формування професійності соціального працівника;
- розглянути види та методи мотивації соціального працівника;
- визначити роль мотивації в забезпеченні ефективності професійної діяльності соціального працівника;
- обґрунтувати емпіричний метод дослідження мотивації як формоутворюючого чинника професійності соціального працівника;
- проаналізувати результати дослідження рівня сформованості мотивації у соціальних працівників (на прикладі Служби (управління) у справах дітей Запорізької міської ради);
- надати рекомендації щодо покращення та вдосконалення рівня сформованості мотивації у соціальних працівників.

*Гіпотеза:* правильна мотивація – це ключовий фактор як розвитку професійності соціальних працівників, так і ефективності й успішності організації.

*Апробація роботи.* Дану тему було представлено у трьох тезах таких конференцій, як: університетська науково-практична конференція студентів, аспірантів і молодих учених «Молода наука-2019» (13 квітня 2019 р., м.Запоріжжя), VI всеукраїнська науково-практична конференція з міжнародною участю «Сучасні тенденції соціально-гуманітарного розвитку України та світу» (20 вересня, 2019 р., м. Харків) та міжнародна наукова конференція «Теорія та практика сучасної освіти» (29-30 листопада 2019 р., м. Дніпро).

*Структура роботи:* кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури і додатків.

# РОЗДІЛ 1

## МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ МОТИВАЦІЇ ЯК ФОРМОУТВОРЮЮЧОГО ЧИННИКА ПРОФЕСІЙНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

### 1.1. Основні підходи до вивчення мотивації як формоутворюючого чинника професійності соціального працівника

Вивчення будь-якого предмета потрібно починати із встановлення його сутності, проаналізувати різні погляди на визначення його поняття та змісту. Для даної роботи ключовим поняттям є «мотивація». Існує багато різних точок зору, які розкривають зміст та сутність цього поняття, але ми розглянемо еволюцію становлення мотивації та основні її підходи.

Еволюція сутності мотивації особистості до будь-якої праці за час свого розвитку пройшла довгий та важкий шлях. Проблему, яка в першу чергу стосується самої людини і способів підвищення ефективності та продуктивності праці за допомогою мотивації, розглядали давні та великі діячі і мислителі. Тож розглянемо саме становлення мотивації в історії із самого початку. Цар Вавилону Хамурапі ще задовго до нашої ери законодавчо встановив рівень заробітної плати для деяких своїх підданих, але лише його послідовнику Навуходоносору II вдалося за допомогою заробітної плати стимулювати робітників. Проте вперше запропонував саме перський цар Кир досліджувати причини мотивації людей [29, с. 12].

Одночасно із зародженням капіталізму розпочалося наукове осмислення проблеми мотивації. Представник класичного напрямку, англієць Уільям Петті в XVII столітті говорив про те, що, живучи поряд із землею, праця є головним джерелом багатства. З огляду на це твердження, праця виступає головним фактором соціально-економічного розвитку країни, що реально лише за умовою створення мотиваційного механізму ефективної трудової діяльності [60, с. 8].

Перші спроби наукового підходу до усвідомлення сутності мотивів людини і тих сил, які спонукають до праці, стали з'являтися на етапі переходу від традиційного суспільства до індивідуального. У XVIII столітті Адам Сміт, класик англійської політичної економіки, вважав головним мотивом діяльності людини особистий економічний інтерес, прагнення для максимальної вигоди, природне бажання людини покращити свій добробут.

На початку XX століття на час виникнення «школи наукового управління» життя працюючих суттєво не змінилося, незважаючи на певні технологічні досягнення. Ф. Тейлор, засновник школи «наукового менеджменту», та його послідовники (Г. Гант, Ф. Гілберт, М. Фоллет, Г.Емерсон, О. Шелдон та ін.) доповнили уявлення про методи мотивації, об'єктивно визначивши поняття «достатнього денного виробітку», запропонували тим, хто виробляв продукцію понад норму, платити пропорційно до їх внеску. Успіх був настільки значним, що позитивні відгуки зберігаються й нині.

Давайте розглянемо наукові теорії мотивації, які поділяються на змістовну та процесуальну теорії мотивації.

Взагалі розвиток теорій мотивації пов'язаний з доктриною «людських відносин». Її автором є американський соціолог Елтон Мейо, який проводив експерименти на текстильній фабриці у Філадельфії. За результатами дослідження він зробив висновок, що вирішальний вплив на трудову активність та збільшення виробітку справляють не стільки матеріально-речові, скільки морально-психологічні чинники. У цій теорії було визнано той факт, що участь робітників у виробництві є не тільки техніко-економічним процесом з метою отримання заробітку, а й складним соціально-психологічним процесом [59, с.18].

До змістовних теорій мотивації належить теорія А. Маслоу, який є одним із перших дослідників, з праць якого стало відомо про складний світ потреб та їхній вплив на мотивацію трудової діяльності: він створив ієрархію потреб, згідно з якою людина хоче задовольнити спочатку первинні потреби –

фізіологічні, безпеки та захищеності, а потім вторинні – соціальні, повага й успіх, самовираження. Теорія Маслоу зробила вагомий внесок у розуміння того, що лежить в основі інтересів та дій людей. Найнижча незадоволена потреба ієрархічної структури визначає поведінку людини [30, с. 27].

Класифікацію потреб А. Маслоу доповнив також Д. МакКлеланд, який розробив теорію потреб, де він приділяє особливу увагу приділяє вторинним потребам вищих рівнів влади, успіху та причетності, допускаючи, що потреби нижчих рівнів у сучасному суспільстві здебільшого задоволені. Згідно з цією теорією керівник повинен мотивувати діяльність першої категорії людей просуванням по службі, підвищеною відповідальністю; другої категорії – задачами з обмеженими ступенями ризику та відповідною самостійністю; третьої категорії – можливістю широкого соціального спілкування та низькою формалізацією контактів. Теорія потреб МакКлеланда приваблива тим, що допомагає виробітку практичних рекомендацій і засобів з удосконалення мотивації праці на підприємстві. Але вона, як і попередні теорії, не враховує різноманітність пріоритетних потреб [60, с. 375].

Теорія К. Альдерфера – «теорія ERG» – класифікує та аналізує потреби та обґрунтовує їхній вплив на поведінку працівників. К. Альдерфер виокремив три групи потреб, до яких входять потреби існування, потреби зв'язку та потреби зростання. Відповідно до цієї теорії рух йде не тільки від нижнього до верхнього рівнів потреб, а й можливий рух у зворотному напрямку, тобто посилення стимулювання конкретних нижчих потреб, якщо якоюсь мірою не задоволені потреби верхні. Ця теорія має деякі загальні риси з теорією Маслоу: присутній порівняльний аналіз груп потреб та ствердження, що індивід просувається по драбині потреб послідовно.

Подальший розвиток наукової думки набуває інноваційний зміст за Д.МакГрегором у «теорії Х та У», у якій пропонуються нові способи активізації праці – залучення працівників до управління підприємством. Зміст цієї теорії полягає в оцінюванні людини з двох протилежних поглядів. Теорія Х заснована на відношенні автократичного керівника до працівників, теорія У на

відношенні демократичного керівника до працівників. Більш висока мотивація у працівників переважає саме при демократичному управлінні, коли керівник надає перевагу таким механізмам впливу, які апелюють до потреб більш високого рівня: самодостатності, високої мети, потреби в приналежності, автономії та самовираженні, уникнення керівником нав'язування своєї волі підлеглим.

Аналіз наукових праць показує, що уявлення про форми і методи мотивації праці змінювалися одночасно з розумінням змісту й природи людських потреб, еволюцією суспільного розвитку в цілому. Потреби відіграють ключову роль у розумінні сил, що спонукають людину до виробничо-економічної діяльності, праці взагалі. Розмір необхідних потреб і засоби їх задоволення являють собою продукт історії і в значній мірі залежать від культури.

Подальші зрушення в мотивації праці пов'язані з ім'ям американського соціолога Фредеріка Герцберга, який висунув двохфакторну теорію задоволення працею. У своїй теорії Ф. Герцберг обґрунтував дві категорії – гігієнічні фактори та мотивація, що впливають на задоволеність працею та мотивацію трудової діяльності. Гігієнічні фактори пов'язані з навколишнім середовищем, у якому відбувається трудовий процес, а мотивація – з характером і змістом праці.

Процесуальна теорія мотивації представлена у 30-ті рр. ХХ ст. коли почала зароджуватися теорія очікувань, пов'язана з працями К. Левіна, але головним її розробником вважають В. Врума. Згідно за теорією В. Врума, мотивація буде вдалою в тому випадку, коли затрати праці (зусилля) працівників принесуть бажаний результат, результати дадуть очікувану винагороду, а отримана винагорода принесе очікуване задоволення, яке називають валентністю [30, с. 24].

Американським психологом Стейсі Адамсом за результатами дослідження була сформульована теорія справедливості, за якої працівник

співставляє свою затрачену працю і отримані винагороди з витраченою працею та отриманими винагородами інших працівників.

Розробки Ф. Тейлора, П. Дракера, Д. МакГрегора дали поштовх Едварду Локу розробити теорію постановки цілей, яка стверджує, що готовність людини витрачати певні зусилля, виконувати роботу на певному рівні в значній мірі залежать від таких цілей: складності (відображає ступінь професіоналізму та рівень виконання, необхідний для досягнення цілей), специфічності (відображає кількісний вимір, точність і визначеність цілей), прийняття (характеризує, наскільки людина сприймає поставлену перед нею мету як власну), прихильності (вказує готовність людей витрачати зусилля певного рівня для досягнення цілей). За цією теорією останнім кроком є задоволення працівника результатом. Вагомий внесок у розробку цієї теорії зробили науковці Т. Раєн та Г. Латем.

Відповідно до теорії посилення Б. Скінера, поведінка людини зумовлена результатом її дії в подібних ситуаціях у минулому. Згідно з теорією, працівники минулий досвід проєктують на ті завдання, які виконують зараз. При цьому вони можуть відмовитися від тих завдань, які в минулому призвели до небажаного результату. Деякі фахівці вважають, що теорія Б. Скінера у деякій мірі образлива для людини, тому що вона стверджує, що майбутня поведінка працівника переважно передбачувана, що обмежує можливість вільного вибору [14, с. 56].

Теорію очікувань і теорію справедливості пов'язує та поєднує так звана модель Портера – Лоулера. Лайман Портер і Едвард Лоулер розробили комплексну процесуальну теорію мотивації, у якій головним є такі елементи: зусилля, сприйняття, отримані результати, винагорода, ступінь задоволення. Основна суть даної моделі полягає в тому, що саме результативний труд дає задоволення.

Протягом усієї історії економічної думки мотиваційні теорії розвивались, і суттєвий внесок у їх створення та розвиток зробили українські вчені. Так, М.Вольський вважав, що необхідно поліпшувати фізичні, моральні та

інтелектуальні умови існування людини. Г. Цеховський у своїх працях зробив висновок про те, що багато людей намагається покращити своє становище не тільки завдяки власній праці, а й за рахунок інших. М. Туган-Барановський особливе значення приділяв психологічним почуттям, трудовим традиціям, моральним і релігійним поглядам. Він одним із перших наголошував на значущість духовності в розвитку економіки та розробив чітку класифікацію потреб, виділивши п'ять їх груп: фізіологічні, статеві, симптоматичні інстинкти та потреби альтруїстичні, потреби практичного характеру. Також слід згадати таких учених, як І. Вернадський, який стверджував, що суспільство повинно сприяти задоволенню потреб робітників, для еволюції сутності мотивації праці зробив великий внесок і його внесок у цю галузь є вагомим [59, с. 24].

Дослідженням процесів мотивацій, вивченням потреб, мотивів і стимулів ефективної праці активно займалися такі вчені радянського періоду, як В. Ядов, А. Здравомислов, В. Моїн, Н. Наумова, І. Біляєва, Р. Яковлев та ін. У їхніх працях для формування мотивів розглядаються потреби, серед визначальних мотивів виокремлюється «заробітна плата», «змістовність праці», «умови праці», з'ясовується ієрархія мотивів, що відбиває суспільну значимість праці. А. Ручка та М. Сакада вважали головними такі фактори, як професіональне зростання, організація праці, санітарно-гігієнічні умови праці.

Значний внесок у дослідження механізмів стимулювання праці зробив російський соціолог В. Подмарков, виділяючи три групи мотивів: мотиви забезпечення – оцінка відповідної сукупності матеріальних засобів, що необхідні для забезпечення життєвих потреб працівників і їх інтерес у заробітку; мотиви визнання – усвідомлене прагнення індивіда реалізувати в праці свій духовний і фізичний потенціал; мотиви престижу – прагнення працівника реалізувати свою соціальну роль, брати участь у суспільно корисній діяльності.

Погляди таких українських економістів, як А. Колот, В. Данюк, В.Абрамов полягають в тому, що в сучасних умовах економічної трансформації мотивація праці здійснюється за допомогою як традиційних, так і нових

складових. Одні складові пов'язані з гуманізацією виробництва, створенням належних умов праці, інші – пов'язані з формуванням особистості працівника, його професійною підготовкою та рівнем культури. Треті складові пов'язані із залученням працівників до управління виробництвом, розвитком співпраці та соціального партнерства.

У цілому, існуючі уявлення про методи мотивації праці суттєво розширили українські науковці, які займалися вивченням специфіки мотивації до ефективної праці в умовах перехідної економіки: О. Амосов, Д. Богиня, О.Бугуцький, О. Грішнова, В. Данюк, Г. Дмитренко, В. Дієсперов, А. Колот, Г.Куліков, І. Петрова, В. Онікієнко, О. Уманський. Їх дослідження довели необхідність реформування оплати праці й доходів в Україні, пошуку ефективних методів мотивації, адекватних етапу ринкових перетворень.

Науковці в галузі соціології М. Туленков та М. Лукашевич чітко описали мотивацію трудової поведінки, яка полягає у формуванні внутрішніх спонукальних сил у працівника під час трудової діяльності шляхом впливу на його інтереси, потреби, бажання, ідеали, прагнення, цінності та мотиви з метою досягти очікуваної трудової поведінки [40, с. 334].

Аналіз наукових джерел засвідчує, що еволюція наукових уявлень відбулася у руслі зміни різноманітних мотиваційних концепцій, у тісному зв'язку з радикальними, економічними, соціальними, духовними, екологічними змінами світу, що зумовлено світовими процесами глобалізації, умовами середовища та глибокими перетвореннями індустріального суспільства в інформаційне (постіндустріальне), де головну роль мають відігравати знання, інтелект тощо.

М. Семикіна запропонувала нову систематизацію еволюції наукових уявлень про форми та методи мотивації праці, яка побудована за критеріями переходу суспільства від переважно індустріального до переважно інформаційного, що, в свою чергу, дозволяє виокремити два періоди розвитку. Перший період пов'язаний зі створенням теорій трудової мотивації класичного типу, що виникли в умовах дії чинників трансформації традиційного



суспільства в індустріальне та розглядаються як витoki сучасного розуміння процесу спонукання людини до праці. Другий період відображає появу теорій трудової мотивації інноваційного типу, розвиток яких обумовлений чинниками трансформації індустріального суспільства в постіндустріальне (інформаційне) [60, с. 29].

Отже, розглянувши основні підходи можна зазначити, що мотивація працівників обумовлена певною специфікою діяльності. Аналіз загальних концепцій мотивації дає нам уявлення про ключові складові мотивації та напрями, у яких потрібно розробляти стимулюючі заходи. Мотивація працівників соціальних служб повинна ґрунтуватися на співвідношенні особистих цілей та місії і мети організації; сприяти згуртуванню колективу та реалізовувати потреби працівників у самореалізації та визнанні іншими. Розглянуті теорії мотивації праці є основою для побудови мотиваційного механізму та мотиваційних моделей, як сукупність підходів і практичних намірів, що побудовані на певних пропозиціях і поглядах.

## **1.2. Характеристика основних понять дослідження: «мотивація», «формуєтворючий чинник», «професійність», «соціальний працівник»**

Для обґрунтування застосування мотивації як формуєтворючого чинника професійності соціального працівника необхідно дати характеристику таким поняттям, які допоможуть здійснити дослідження на належному науковому рівні. Під час написання роботи були визначені такі основні поняття, як: «мотивація», «формуєтворючий чинник», «професійність», «соціальний працівник».

Поняття «мотивація» є ключовим у нашому дослідженні. Вперше цей термін було вжито німецьким філософом А. Шопенгауером в його статті «Чотири принципи достатньої причини» (1831), де мотивація визначалася як «причинність, яка видима зсередини». Після цього поняття «мотивація» почали часто використовувати саме для пояснення поведінки людини [15].

Усі визначення мотивації відносять до двох напрямків: перший розглядає мотивацію як сукупність мотивів та факторів, другий – як динамічне утворення, процес та механізм.

Мотивація походить від слова «мотив». Початкове значення слова мотив стосується руху. Рух є основним у мотивації. Ця ідея руху в словах «мотив» і «мотивація» – це все про вживання дій. Але термін «мотивація» являє собою більш широке поняття, ніж термін «мотив». Мотивація використовується в сучасній психології як система факторів, що детермінують поведінку (мотиви, цілі, наміри, потреби, прагнення тощо), та як характеристика процесу, який стимулює і підтримує поведінкову активність на певному рівні [21]. Мотивація – це все про наше внутрішнє бажання здійснити щось важливе для нас. Ця мотивація (бажання) змушує нас діяти. Мотивація – це незадоволена потреба, яку ми хочемо задовольнити; мова йде про мету, яку ми хочемо виконати.

Мотивація виступає складним процесом та включає в себе різні підходи авторів щодо визначення змісту даного поняття, які визначали його як сукупність мотивів, стимулів, внутрішніх та зовнішніх чинників або певний процес спонукання особистості до певної дії. Тож розглянемо «мотивацію» з різних підходів авторів, які в своїх працях приділяли багато уваги цьому поняттю.

Й. Щипачинський розглядає мотивацію як свідому та цілеспрямовану дію за допомогою відповідних стимулів на поведінку працівників шляхом створення ситуацій та можливостей, які необхідні для реалізації власних цілей та досягнення цілей організації [75, с. 90].

Український вчений А. М. Колот вважає, що мотивація – це активна трудова діяльність, сукупність внутрішніх і зовнішніх рушійних сил, які спонукають людину до трудової діяльності, визначають її поведінку та форму діяльності, надають їй спрямованість, яка орієнтована на досягнення як особистих цілей, так і цілей організації [31, с. 16].

В. Бондар досліджував еволюцію мотивації, як важливу функцію управління, без якої немислима ефективна діяльність будь-якого керівника, а відповідно до цього будь-якого органу виконавчої влади [4].

Польський економіст Й. Пенч розглядає мотивацію як комплекс чинників психічної або фізіологічної природи, який запускає та організує поведінку людини, що направлена на досягнення певної мети, або як психологічний механізм, який регулює будь-яку поведінку, що передує вибору, процес, що стимулює дію, підтримує її хід та інтегрує її протікання [76, с. 243].

Мотивація представлена як діяльність зі створенням умов для того, щоб у особистості виникла потреба здійснити ті чи інші дії в інтересах організації, незалежно від прямого чи непрямого зв'язку з будь-якою винагородою. Саме так описував мотивацію Б. М. Генкин [17].

Г. О. Савченко та Т. П. Збрицька досліджували мотивацію як:

– процес, який відбувається в самій людині і спрямовує її поведінку в конкретне русло та спонукає її поводитись у конкретній ситуації в певний спосіб;

– процес спонукання кожного співробітника й усіх членів колективу до активної діяльності для задоволення своїх власних потреб і для досягнення цілей організації [61, с. 59].

О. О. Чернушкіна представляє мотивацію як внутрішній процес усвідомлення працівником певного типу поведінки, який зумовлено системою спонукальних соціальних, економічних та психологічних мотивів особистості та впливом стимулів [72, с. 6].

Загальновизнаного визначення поняття «мотивація» наразі не існує. Різні наукові теорії та підходи вчених дають різнобічне трактування цього поняття.

У цілому, мотивація виступає як сукупність рушійних сил, які спонукають людину до виконання певних дій. Ці сили можуть мати як зовнішнє, так і внутрішнє походження і змушувати людину свідомо чи несвідомо робити ті чи інші вчинки.

Розглянемо наступне поняття, а саме «формуєтворюючий чинник». При розгляді цього поняття не було знайдено його визначення в зазначеному формулюванні, отже, розглянемо деякі складові поняття окремо та виходячи з цього сформулюємо визначення поняття «формуєтворюючий чинник».

Щоб більш точно зрозуміти поняття «формуєтворюючий чинник», потрібно його розділити на дві частини: формуєтворюючий та чинник. Формуєтворюючий – це той, що утворюється або формується задля чогось.

О. Кузьмін зазначає, що чинник – це певна рушійна сила або причина будь-якого явища чи процесу, що визначає його характер або окремі ознаки [33, с. 285]. За С. Ожеговим, чинник являє собою момент або істотну обставину в якому-небудь процесі [48, с. 614].

Отже, зміст поняття «формуєтворюючий чинник» розкриває в собі утворення та формування певного моменту або обставини, що представлена в певному процесі задля чогось. Тобто в нашій темі мотивація виступає, як причина процесу, який утворюється або формується, та впливає на професійність соціального працівника під час його професійної кар'єри.

Тому мотивація є основним формуєтворюючим чинником в процесі спонукування себе та інших до професійної діяльності та досягнення особистісних цілей та цілей організації, в якій вона працює. Цей чинник забезпечує таке:

- формування стимулів у працівників до праці;
- перебудова ціннісних орієнтацій працівника під впливом мотиваційного чинника;
- створення мотиваційного ядра в середині організації;
- зростання трудового потенціалу.

Такий формуєтворюючий чинник, як мотивація, допомагає організації вирішити конкретні завдання:

- збільшення продуктивності та якості праці;
- утворення позитивного соціально-психологічного клімату між працівниками;

- піднесення результатів праці співробітників;
- утворення організаційної культури;
- показ позитивного досвіду та ефективного виконання задач та цілей співробітниками.

Розглянемо наступне поняття, а саме «професійність».

Професійність – це формування особистої професійної спрямованості, компетентності, соціально значущих та професійно важливих якостей, їх інтеграція та готовність до постійного професійного зростання, якісне та творче виконання діяльності у відповідності до індивідуально-психологічних особливостей особистості [23, с. 30].

Професійність – це якісна характеристика рівня оволодіння особистістю своєю професійною діяльністю, яка передбачає: усвідомлення своїх спонукань до цієї діяльності (потреб, інтересів, прагнень, ціннісних орієнтацій, мотивів діяльності, уявлень про свої соціальні ролі); оцінювання своїх особистісних властивостей та якостей як фахівця (професійних знань, умінь, навичок, професійно значущих якостей), регулювання на цій основі свого професійного становлення [16, с. 31].

Від професійності витікає поширене поняття «професіоналізм». Професіоналізм – системна якість особистості, що виявляється як високий рівень оволодіння професійною діяльністю, внесення індивідуальних здобутків у професію, стимуляція в суспільстві інтересу до своєї праці [51, с. 132].

У акмеологічному словнику професіоналізм (з лат. profession – професія, profiteer – оголошувати своєю справою) розглядається як інтегральна характеристика праці людини, яка включає в себе її сформованість як суб'єкта професійної діяльності, професійного спілкування, зрілість особистості як професіонала [22, с. 130].

Для розуміння природи професіоналізму важливе значення мають праці з психології саме професійної діяльності. Зокрема, науковець Е. Ф. Зеєр зазначав, що формування професіоналізму – це вищий рівень психічних, психофізіологічних, і особистісних змін, які проходять під час процесу

тривалого виконання особистістю своїх посадових обов'язків, що забезпечують якісно новий та більш ефективний рівень для вирішення складних професійних завдань в особливих умовах. На його думку, професіоналізм представлений, як інтегральна якість суб'єкта праці, що характеризує продуктивне виконання його професійних завдань, обумовлене творчою самодіяльністю та високим рівнем професійної самоактуалізації особистості [25].

Професіоналізм соціального працівника – це інтегративна характеристика особистості, яка являє собою систему акмеологічної, професійно-когнітивної, професійно-технологічної і професійно-особистісної компетенцій, які відображають високий рівень професійної компетентності та майстерності соціального працівника, його професійно-орієнтованих якостей, творчий підхід до організації соціальної та соціально-педагогічної діяльності, здатність до рефлексії, готовність до постійного саморозвитку та самовдосконалення. Опанування соціальним працівником цього феномену як цінності, орієнтиру праці у соціальній сфері забезпечує високопродуктивну професійну діяльність, вияв його індивідуальності.

Професійність характеризує високу підготовленість фахівця соціальної роботи до виконання завдань своєї професійної діяльності.

А. П. Беляєва під поняттям «професійність» розуміє узагальнюючу якість, яка необхідна як керівнику, так і робітнику, яка являє собою усю сукупність фізичних, інтелектуальних та ділових здатностей спеціаліста [3].

Отже, професійність відображає рівень та характер оволодіння професією, це досягнення особистістю високих професійних результатів та наявність психологічних компонентів внутрішнього ставлення особистості до своєї професійної діяльності.

Перейдемо до розгляду останнього поняття «соціальний працівник».

Соціальний працівник – це спеціаліст, діяльність якого спрямована для надання допомоги людині, сім'ї або групі осіб, що потрапили у складну життєву ситуацію, шляхом інформування, консультування, організації різних форм підтримки та обслуговування хворих чи самотніх людей. Оскільки

соціальний працівник взаємодіє з людиною та її оточенням, він повинен володіти знаннями щодо розвитку і поведінки людини в конкретному середовищі, а це означає, що психолого-педагогічна компетентність спеціаліста становить базову основу його підготовленості та функціональної грамотності [24, с. 35].

В Україні соціальна робота, як наука, професійна галузь, практична діяльність та академічна дисципліна почала розвиватися з початку 1990-х років. На той час підготовкою соціальних працівників почали займатися понад 50 навчальних закладів III-IV рівня акредитації.

Соціальний працівник – це людина, яка має високий рівень знань про те, як запобігти, зменшити та усунути соціальні проблеми, а також – добре сформовані навички міжособистісної комунікації. Освіта соціального працівника передбачає володіння знаннями та навичками вчителя, лікаря, адвоката, психолога-консультанта, соціолога-практика, вміння співчувати і рішуче діяти. А робота його базується на особистісній переконаності у найвищій пріоритетності для суспільства прав людини та соціальної справедливості, поваги до відмінностей та колективної відповідальності за долю кожного члена громади [50, с. 11].

На думку американських вчених А. Мінохана 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 усіляко сприяти розвитку соціальної політики держави.

Соціальний працівник – це професійно підготовлений спеціаліст, який працює в державних (недержавних) соціальних інститутах і сприяє створенню соціальних умов для повноцінної життєдіяльності різних категорій населення, котрі потребують захисту і підтримки [62, с. 23].

Дослідники Л.Т. Тюття та І.Б. Іванова зазначали, що фахівець із соціальної роботи – це особа, яка має необхідні моральні, інтелектуальні,

особистісні якості для виконання інтегрованого, особливого, універсального виду діяльності у соціальній сфері. Адже саме цими якостями та досвідом роботи визначається рівень професіоналізму соціального працівника [65, с. 60].

Соціальна робота залежно від її трактування може виступати, як організаційна структура або інструмент реалізації соціальної політики держави і у такому випадку або максимально наближатися до самої соціальної політики, або, якщо вона визначається, як «вид соціальної діяльності, спрямованої на гармонізацію особистісних і суспільних відносин через надання допомоги окремим індивідам, групам людей і спільнотам, які відчують труднощі у соціальному функціонуванні, шляхом захисту, підтримки, корекції і реабілітації, а також шляхом зміни або реформування окремих «елементів соціальної системи» – максимально наближатися до соціальної допомоги [32, с.7].

Отже, соціальна робота відкриває простір для самореалізації тим, хто вміє розуміти проблеми інших людей, співчувати, допомагати їм гідно жити попри фізичні обмеження, душевний злам чи життєву кризу. Для практичної діяльності у соціальній роботі потрібні й інші якості та здібності, які значною мірою формуються в процесі оволодіння професією і визначаються специфікою завдань, зміст яких обумовлює спеціалізація соціальних працівників.

Таким чином, ми проаналізували та надали визначення провідним поняттям дослідження. Охарактеризувавши основні поняття, які дають змогу більш точно зрозуміти тему дослідження, проаналізуємо основні методи та принципи дослідження мотивації як формоутворюючого чинника професійності соціального працівника.



### **1.3. Принципи та методи дослідження мотивації як формоутворюючого чинника професійності соціального працівника**

Щоб об'єктивно та точно описати нашу тему, ми будемо використовувати певний комплекс наукових підходів, методів та принципів, які дають змогу детальніше розкрити питання мотивації, як формоутворюючого чинника професійності соціального працівника. Під час роботи було використано загальнонаукові принципи (об'єктивності, системності, історизму, діалектичної суперечливості, науковості, термінологічний та інші), головні методи теоретичного (дедукцією, індукцією, аналізу, синтезу та інші) та емпіричного дослідження (тестування, анкетування), без яких неможливо отримати істинних знань.

Під час нашого дослідження ми, передусім, спиралися на системний підхід.

Системний підхід – один із головних напрямків методології наукового пізнання, мета і завдання якого полягають у дослідженні певних об'єктів як складних систем. Системний підхід дозволяє по-новому поглянути на ставлення суб'єкта і навколишнього його середовища. Об'єкт системного пізнання беруть не сам по собі, а в єдності з усіма взаємодіючими з ним елементами. Причому сукупність взаємодіючих з даним об'єктом явищ розглядають як його метасистему. До основних принципів цього підходу відносять цілісність, ієрархічність будови, множинність. Якщо казати про застосування системного підходу на нашій темі, то ми побачимо, що він розкриває такі аспекти теми як, зв'язок мотивації із ефективністю професійної діяльності соціального працівника, що саме формує нашу тему та виявлення елементів і внутрішніх зв'язків теми [35, с. 5].

У ході дослідження нашої теми ми будемо використовувати такі наукові принципи, як принцип об'єктивності, який орієнтує дослідника на отримання інформації, що характеризує об'єкт (його особливості, властивості, структуру), який вивчається без врахування побажань суб'єкта, який досліджує дану тему, його світоглядних, моральних, політичних та інших позицій. За допомогою

принципу об'єктивності наше дослідження набуде наукового характеру, тобто на нього не будуть впливати загальні враження, симпатії чи антипатії, стан або власний настрій, за його допомогою можливо розкрити головну закономірність, що не залежить від волі суб'єкта пізнання.

Принцип об'єктивності дає можливість безпристрасно охарактеризувати проблеми, які стосуються теми, що досліджується.

Умовами об'єктивності є:

- точність;
- обґрунтованість або валідність ;
- надійність або вірогідність інформації;
- достовірність;
- наукова аргументованість.

Цей принцип допоможе нам в роботі проаналізувати реальний стан досліджуваного явища, дозволить всебічно вивчити рівень сформованості мотивації у соціальних працівників (на прикладі Служби (управління) у справах дітей Запорізької міської ради). Урахування цих чинників забезпечує потенційну можливість отримання об'єктивного знання.

Цей принцип доповнюється іншими принципами, а в першу чергу – принципом системності [52, с. 124].

Принцип системності є основою вивчення сутності та різнобічних рис системного знання. Завдяки принципу системності усі факти, явища, процеси, окремі елементи розглядаються як єдина система функціонування. Принцип системності передбачає презентування будь-якого досліджуваного об'єкта як системи, яка характеризується такими складовими: елементним складом, тобто набір елементів; структурою, як формою взаємозалежності елементів; функціями елементів та цілого тощо. Даний принцип ми будемо застосовувати у другому розділі. За допомогою цього принципу ми розглянемо особливості формування професійності соціального працівника та визначимо роль мотивації в забезпеченні ефективності професійної діяльності соціального працівника [56, с. 393].

Можливо говорити про те, що принцип об'єктивності з його вимогами активності та конкретності веде через причини системності до розгляду самої історії основних підходів до вивчення об'єкту, його буття в минулому за допомогою різних представників. У цьому випадку принцип історизму розширює і поглиблює уявлення про пізнання даного предмету. Філософський принцип історизму являє собою один із необхідних елементів діалектики, адже в ньому закладені вимоги до суб'єкта пізнання розглядати матеріальні системи в їх динаміці і розвитку [56, с. 513-516]. Ці принципи ми застосуємо саме у першому розділі (п.1.1, 1.2), дослідивши основні підходи до вивчення мотивації як формоутворюючого чинника професійності соціального працівника та даючи характеристику основним поняттям дослідження.

Принцип світоглядного плюралізму передбачає визнання можливості прийняття до уваги досліджень різних вчених щодо ролі мотивації як формоутворюючого чинника професійності соціального працівника [56, с. 99]. Цей принцип ми застосуємо в першому та другому розділі під час дослідження різних думок вчених щодо мотивації як поняття та формоутворюючого чинника професійності соціального працівника.

Принцип єдності теорії та практики відіграє велику роль в успішному здійсненні даного дослідження. Практика є критерієм істини, яка лягає в основу того чи іншого теоретичного положення. У зв'язку з цим, теорія, яка не буде спиратися на практику, буде умоглядною. Отже, цей принцип необхідний для спростування чи підтвердження гіпотези, яка лягла в основу даної роботи [49, с. 47].

Принцип гуманізму виступає як морально-етичний аспект пізнання, який визнає та трактує людину як найвищу цінність і особистість. Цей принцип визначає основні засади практичного аспекту дослідження мотивації як формоутворюючого чинника професійності соціального працівника [19, с. 119].

Принцип діалектичної суперечливості у нашій темі буде розглядати усі явища та процеси, які покажуть вплив досвіду мотивації на процес розвитку

професійності соціального працівника під час виконання поставлених на нього завдань, адже суперечливість є джерелом розвитку певного явища чи процесу.

Принцип науковості дасть нам можливість використати лише науково обґрунтовані джерела, достовірність яких була перевірена на практиці. Використання даного принципу зробить наше дослідження науково доказовим.

Рух від абстрактного до конкретного під час пізнання означає сходження від часткового, неповного, фрагментарного саме до цілісного і всебічного знання. Тобто під час дослідження визначення впливу мотивації на процес професійності соціального працівника фіксується саме та обставина, що усі фрагментарні знання та досвід, які були здобуті під час діагностики рівня сформованості мотивації у соціальних працівників (на прикладі Служби (управління) у справах дітей Запорізької міської ради) не втрачаються, а зберігаються шляхом доповнення, узагальнення, структурування.

Термінологічний принцип у нашому дослідженні являє собою уточнення та вивчення змісту і обсягу основних понять, пов'язаних із використанням мотивації як формоутворюючого чинника професійності соціального працівника. При цьому повинні бути встановлені взаємозв'язок, субординація і місце термінів у понятійному апараті дослідження [57, с. 41-47]. Цей принцип було застосовано нами в першому розділі 1.2. під час характеристики основних понять дослідження.

Реалізація зазначених нами принципів стає можливою тільки за допомогою загальнологічних методів. У пізнавальній діяльності усі методи, які використовуються в роботі, знаходяться в діалектичній єдності, взаємозв'язку, доповнюють один одного, що дозволяє забезпечити об'єктивність та істинність пізнавального процесу. Сукупність принципів наукового пізнання під час дослідження нашої теми повинна реалізуватися шляхом використання методів наукового пізнання, які поділяють на теоретичні (дедукція, індукція, аналіз, синтез та інші) та емпіричні (анкетування, тестування та інші).

Завдяки дедукції окремі положення у нашій темі виділяються із загальних, тобто, знаючи загальні відомості про мотивацію як соціальний

феномен, можна виявити вибіркові аспекти, пов'язані з контекстом розвитку професійності соціального працівника.

Метод індукції надає нам можливість за окремими явищами та фактами, які пов'язані з використанням дослідження впливу мотивації на процес розвитку професійності соціального працівника, скласти загальну картину процесу діагностики рівня сформованості мотивації у соціальних працівників (на прикладі Служби (управління) у справах дітей Запорізької міської ради) [57, с. 25-26].

Безперечно, що будь-яке дослідження неможливо провести без аналізу досліджуваного явища або предмету та синтезу отриманих даних [1, с. 374]. Даний метод дозволяє нам розкласти мотивацію на складові елементи (тобто розглянути види та методи які впливають на соціального працівника) для кращого її вивчення.

Синтез як метод наукового пізнання нашого дослідження є протилежним до аналізу. Він дозволить об'єднати складові дослідження мотивації, як фактору розвитку професійності соціального працівника [34, с. 44-45].

При дослідженні мотивації як формоутворюючого чинника розвитку професійності соціального працівника можна використовувати також емпіричні методи дослідження, до яких відносяться зокрема тестування та анкетування, які ми більш детально розглянемо в третьому розділі.

Тестування є методом психологічної діагностики, провідним організаційним моментом якого є застосування стандартизованих запитань та завдань, що мають певну шкалу значень. Тестування, як один з емпіричних методів, допоможе нам отримати інформацію про джерела мотивації, соціальних працівників Служби (управління) у справах дітей Запорізької міської ради, яке ми використаємо у третьому розділі [71, с. 117].

Для отримання первинних даних будемо використовувати такий метод збору емпіричної інформації, як анкетування. Даний метод надасть змогу за допомогою анкети, яку ми підготували, визначити рівень сформованості

мотивації у соціальних працівників Служби (управління) у справах дітей Запорізької міської ради [56, с. 211].

Отже, в ході виконання нашого дослідження ми будемо спиратися на такі наукові методи, як: аналіз, синтез, дедукція, індукція, анкетування, тестування. Але при цьому необхідно додержуватися таких принципів: об'єктивності, системності, світоглядного плюралізму, єдності теорії та практики, гуманізму, історизму, діалектичної суперечливості, науковості, термінологічний. У цілому, у дослідженні ми спираємося на системний підхід.

Таким чином, у даному розділі ми розглянули методологічний аспект дослідження мотивації як формоутворюючого чинника професійності соціального працівника. Виходячи з поставлених завдань, нами було проаналізовано основні підходи до вивчення мотивації як формоутворюючого чинника професійності соціального працівника. Розглядаючи історію розвитку наукових поглядів на роль мотивації у процесі розвитку професійності, було зазначено, що розгляду поняттю мотивація приділено достатньо багато уваги науковців. Охарактеризовано основні поняття: «мотивація», «професійність», «соціальний працівник», зазначено їх сутність, загальні складові та характеристики. Також для ефективності дослідження теми нами було виокремлено основні принципи та методи дослідження. Зокрема, найбільш доцільним є використання системного підходу та таких наукових методів, як: аналіз, синтез, дедукція, індукція, анкетування, тестування. При цьому необхідно додержуватися принципів об'єктивності, системності, світоглядного плюралізму, єдності теорії та практики, гуманізму, історизму, діалектичної суперечливості, науковості, термінологічний.

## РОЗДІЛ 2

# ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ МОТИВАЦІЇ ЯК ФОРМОУТВОРЮЮЧОГО ЧИННИКА ПРОФЕСІЙНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

### 2.1. Особливості формування професійності соціального працівника

Інформаційно-технологічний та соціально-економічний розвиток в Україні за останні десятиліття активізував нові потреби суспільства саме у розгортанні соціальної підтримки населення та пошуках механізмів впливу на якісний бік цих процесів. Соціальна робота виявляється складною та емоційно навантаженою діяльністю, професійні якості якої потребують особливої уваги. Професійне становлення соціального працівника залежить від особистісних характеристик та від чинників об'єктивного характеру, які формують професійний імідж та статус професійної діяльності в суспільстві.

У професії фахівця соціальної роботи професійність відіграє дуже важливу роль. Професійні здібності виступають основною ланкою при роботі з клієнтами тому їх формування є важливим етапом у процесі підготовки до професійної діяльності соціальних працівників.

Професійна підготовка соціального працівника – це процес оволодіння професійно необхідними знаннями, навичками та вміннями, цінностями соціальної та соціально-психологічної діяльності, формуванням професійно важливих особистісних якостей, які необхідні для соціальної діяльності в суспільстві. Мета професійної підготовки соціальних працівників полягає у формуванні професійно компетентного, конкурентоспроможного та мобільного фахівця шляхом створення необхідних сприятливих умов для усвідомлення професійного самовизначення, професійно-особистісного формування в системі підготовки фахівців для соціальних закладів [26, с. 233].

Професійно підготовлений соціальний працівник має бути спеціалістом не тільки в груповій або індивідуальній роботі з клієнтом, але він також повинен уміти чітко організувати свою практику та роботу всієї організації.

А для цього професіонал повинен уміти оцінювати потреби вже відомих клієнтів та вміти виявляти потенційних.

Основою професійної діяльності соціального працівника є компетентність та професіоналізм. Основою компетентності та професіоналізму є вимоги професії до фахівця, такі як: необхідний рівень загальноосвітніх знань, вимоги до інтересів та схильностей, до емоційно-вольової сфери та інтелекту, до морально ділових якостей[65, с. 77].

Український дослідник, професор А. В. Фурман найбільш точно описав параметри професії соціального працівника: «принципом справжньої професійної майстерності фахівця соціогуманітарного профілю є повноцінна мисленнєва діяльність, котра базується на взаємодоповненні чотирьох складників», таких як:

1. фундаментальні знання, які отримані після закінчення ВНЗ (загальна, соціальна та вікова психологія; теоретична та прикладна соціологія; теорії соціальної роботи та теорії методології; основи побудови громадського суспільства і тд.);

2. суспільні норми, сформовані уміння та відпрацьовані навички досконалої професійної діяльності – це характеризує особистість як компетентного фахівця, який спроможний ефективно вирішувати професійні завдання та знаходити оптимальні розв'язання практичних проблемних ситуацій та особистісних проблем;

3. самостійно надбані цінності та психодуховні форми (свобода, віра, надія, любов, сумління, доброчесність, відповідальність, толерантність), які формуються особистістю зсередини, тобто власним сутнісним Я;

4. професіональне мислення як найголовніший особистісний ресурс оптимального розв'язання та своєчасного зняття нагальних проблем професійного повсякдення [68, с. 5-6].

Сучасний професіонал, який працює у нових соціально-економічних умовах, повинен чітко ідентифікувати себе з власною професією та бути орієнтованим на постійний розвиток у соціальному середовищі. Ці вимоги



припускають постійну спрямованість на професійне та особистісне зростання, бездоганну якість роботи, відкритість до нових технологій та інформації, гнучкість у цілепокладанні та прийнятті відповідальних рішень[41, с. 73].

Гарантом успішного входження соціального працівника у взаємовідносини як з оточуючим світом, так із його окремими представниками, виступає прагнення будувати міжособистісні та ділові відносини на конструктивній основі, вміння регулювати власну професійну поведінку в різноманітних ситуаціях.

Рівень професійного розвитку та розвиток творчого потенціалу особистості визначається рівнем професіоналізму фахівця. Професіоналізм соціального працівника є властивістю його професійної та особистісної культури і безпосередньо впливає на його поведінку. Професійна етика – це морально допустимий стандарт поведінки для членів професійної групи соціальних працівників. В основі етичного кодексу соціального працівника є визначення принципів роботи в інтересах замовника, сприяння реалізації ідеалів гуманізму, моральної та соціальної справедливості у професійній діяльності та суспільстві загалом.

Науковцями сформульовано ідеологію професійної діяльності соціального працівника. Її складають цінності та ідеали, які оформилися в процесі еволюційного розвитку соціальної роботи як суспільної професії. Це колективні погляди людей, поєднаних певними вимогами до своєї професії, які сформовані на основі чітких знань, керовані відповідними громадськими та професійними принципами і нормами.

Професіоналізм соціального працівника як високий стандарт цілеспрямованої діяльності виражається передусім в стабільності, результативності та в ефективному індивідуальному стилі. Тому фахівці соціальної роботи повинні обов'язково володіти знаннями із різних галузей психології, соціології, фізіології, педагогіки, права, медицини, інформатики, відзначатися високою загальною культурою та культурою спілкування, володіти інформацією про сучасні політичні, соціальні та економічні процеси,

бути здатним передбачити наслідки своїх дій, бути професійно тактовним, викликати довіру та симпатію у людей, уміти приймати правильні рішення у будь-якій ситуації та володіти емоційною стійкістю.

Є. Холостова виділила три групи найбільш важливих якостей соціального працівника:

- психологічні – відображають здатність до даного виду діяльності (при роботі з людьми психологічні вимоги базуються на зібраності та увазі, вияву терпіння, розуміння іншого, рішучості, наполегливості і так далі);

- психоаналітичні – зорієнтовані на вдосконалення працівника як особистості (такі якості, як самоконтроль, самооцінка своїх вчинків, самокритичність, вміння переключатися та керувати своїми емоціями);

- психіко-педагогічні – створюють ефект особистої привабливості (комунікабельність, красномовність, візуальність, емпатичність). Ще вона підкреслює, що важливими є не окремі, парціальні характеристики психіки, а й риси особистості як цілісні утворення, як її системні властивості [69, с. 82].

А. Ляшенко за допомогою своїх досліджень виокремив кілька груп умінь, якими обов'язково має володіти соціальний працівник:

- когнітивні вміння (вивчати та виявляти проблеми, аналізувати та оцінювати наукові концепції, застосовувати на практиці свої знання та вміння під час вирішення проблеми);

- уміння взаємодії і спілкування (спостерігати, розуміти та інтерпретувати поведінку і відносини між людьми; створювати та підтримувати робочу обстановку та атмосферу; виявляти та долати негативні почуття; визначати та враховувати в роботі відмінності особистісного, національного, соціального і культурно-історичного характеру; розпізнавати та переборювати у відносинах з людьми агресію та ворожість; сприяти наданню фізичної опіки нужденним та інше);

- конструктивні вміння (виробляти рішення, які потребують попереднього узгодження з іншими працівниками, діяти в алгоритмі вирішення

проблеми, приймати рішення яке б передбачало співробітництво з іншими закладами та установами);

– організаторські вміння (вміти вести чіткі та лаконічні записи, організовувати, планувати і проводити переговори, ділові зустрічі, перевіряти отриману інформацію за допомогою доступної технології, проводити політику служби відносно конфіденційності та належного підходу до справи) [42, с. 32].

Під час спілкування соціальний працівник повинен створювати відповідну комунікативну обстановку, яка б стимулювала мовленнєву активність клієнта. Дуже важливо виражати дійсний інтерес до обміну інформацією з клієнтом, підкреслювати достоїнства, дати можливість подумати та не перебивати.

Імпровізація під час спілкування з клієнтом спирається на здатність соціального працівника адекватно та оперативно оцінити ситуацію, вчинки, приймати рішення негайно, без попереднього переосмислення, на основі наявних знань з педагогіки, психології, теорії та методики соціальної роботи, отриманих в процесі професійної підготовки у ВНЗ. Тобто імпровізація відбувається на основі поєднання ерудиції та інтуїції. У процесі професійного спілкування із клієнтами дуже важливе уміння і навички непередготовленої комунікації (імпровізації), оскільки неможливо наперед знати усі можливі варіанти спілкування. Тому що професійна діяльність соціального працівника непередбачувана своїми нестандартними ситуаціями, вчинків, які вимагають негайної реакції [63, с. 415].

Важливим для формування та розвитку професійності соціального працівника є навчання у системі післядипломної освіти. За весь час активної професійної діяльності людині потрібно поновлювати професійну освіту 4-5 разів. Мета післядипломної освіти: створення оптимальних умов для професійно-особистісного розвитку фахівців, куди входить: самоосвіта, підвищення освітньо-кваліфікаційного рівня, удосконалення фахової майстерності, перекваліфікації, оволодіння додатковими спеціалізаціями тощо.

Система післядипломної освіти складається з 6 блоків: 1) Підвищення кваліфікації: курси підвищення кваліфікації різної тривалості, постійно діючі семінари, стажування, обмін досвідом роботи, конференції, наради, творчі майстерні, робота за індивідуальним планом, ресурсні центри, самоосвіта, консультативна допомога, участь у тренінгах. 2) Перекваліфікація: стаціонарна, заочна, дистанційна, екстернатна форми навчання. 3) Підвищення освітньо-кваліфікаційного рівня. 4) Спеціалізація. 5) Формування науково-педагогічних кадрів: магістратура, аспірантура, докторантура. 6) Самоосвіта [11].

Значення післядипломної освіти в системі неперервної професійної освіти полягає в усуненні прогалин у базовій освіті, доповнення новими знаннями у зв'язку з інтенсивним розвитком соціальної роботи як науки, осмислення досвіду практичної діяльності, досягнення вищого рівня в умовах постійних змін практики соціальної діяльності, підвищення рівня професіоналізму через постійне професійне самовдосконалення. Професійне самовдосконалення особистості – це свідома професійна діяльність у системі неперервної освіти, яка спрямована на підвищення фахового рівня спеціаліста, його професійну самореалізацію, подальший розвиток професійно значущих якостей та включає чотири етапи, такі як: усвідомлення необхідної роботи над собою; вибір та визначення програми самовдосконалення; самовдосконалення пошукове; цілеспрямована зміна себе та усвідомлення цього [66].

Можна виділити такі форми професійного самовдосконалення соціальних працівників: навчання в аспірантурі та докторантурі; курси підвищення кваліфікації; участь у конференціях; участь у ярмарках соціальних проєктів та послуг; участь у фестивалях та акціях соціальної тематики; відвідування лекцій, семінарів, тренінгів, майстер-класів, круглих столів; самостійна робота: спеціальна література, користування відео та аудіо ресурсів, мережею Інтернет; консультації у викладачів відповідних кафедр вищих навчальних закладів; консультації у працівників ресурсних центрів; конкурс щодо присвоєння почесного звання «Майстер соціальної роботи»; конкурс «Найкращий молодий соціальний працівник року» [53].

Плануючи власне професійне зростання, необхідно врахувати такі моменти, як головна мета (чого досягнути, що вдосконалити); перелік найближчих і подальших конкретних цілей; шляхи і засоби досягнення найближчих цілей; зовнішні умови досягнення цілей; внутрішні умови досягнення цілей; запасні варіанти і шляхи їх досягнення.

Отже, формування професійності соціального працівника – постійний процес. Він не пов'язаний лише з періодом навчання і триває протягом всієї професійної діяльності. Знань, що отримані в інституті десять чи двадцять років тому, зовсім недостатньо для даної професії. Постійно змінюється соціальне середовище, виникають нові проблеми та обставини. Змінюється законодавство, розширюється доступний соціальний інструментарій та методологія. Всьому цьому потрібно вчитися, незалежно від віку та посади.

## **2.2. Види та методи мотивації соціального працівника**

На сьогоднішній день ефективне управління персоналом є одним з головних завдань для будь-якої організації. Співробітники організації, їх навички та знання, а також досвід, який є практично найголовнішим джерелом підвищення ефективності роботи, а відповідно, зниження витрат організації. Мотивація соціального працівника являє собою систему оплати праці на основі якості, компетентності, професійності та своєчасного виконання ним завдань, усе перераховане є необхідністю для розвитку організації в цілому та належного виконання своїх цілей.

Система мотивації та стимулювання соціального працівника повинна бути організованою та дотримуватися усіх необхідних принципів. Існує таке поняття, як механізм оптимального стимулювання праці, і від нього в будь-якому випадку краще не відхилятися в той момент, коли виникає питання мотивації персоналу. Такий механізм повинен бути справедливим, а це повинні підтверджувати самі співробітники, тому як створюється він саме для них [20].

Мотивація відрізняється від стимулювання тим, що задовольняються основні потреби особистості та внутрішня зацікавленість конкретної людини, а стимулювання представлене, як спосіб впливу на групу людей, наприклад працівники організації, задля досягнення певних цілей, воно несе в собі зовнішній вплив до яких відноситься винагорода [18].

Стимулювання праці – це в першу чергу зовнішнє спонукання та елемент трудової ситуації, який впливає на поведінку особистості у трудовій сфері, матеріальна оболонка мотивації персоналу.

Вплив мотивації на поведінку людини залежить від багатьох чинників. Мотивація може бути сильною і слабкою, може змінюватися під впливом діяльності людини, що й зумовлює зміну її поведінки у процесі роботи. Старанність, наполегливість у досягненні цілей формуються сильними мотиваційними чинниками, а наслідком слабкої мотивації є лише таке виконання роботи, яке не спричинить покарання. Мотивація визначає пріоритети ділової активності, посилює бажану поведінку людини [73].

Мотиви з'являються майже одночасно з виникненням потреб і інтересів та проходять певні стадії, аналогічні стадіям формування потреб та інтересів людини. Мотив — це своєрідна реакція людей на інтереси, а отже, на усвідомлені потреби. У більш розгорнутому вигляді мотиви — це спонукальні причини поведінки й дій людини, які виникають під впливом її потреб і інтересів, що являють собою образ бажаного блага, яке прийде на зміну потреб за умови, якщо буде виконано певні трудові дії.

Мотив знаходиться «всередині» людини, має «персональний» характер та залежить від безлічі зовнішніх і внутрішніх стосовно людини чинників. Мотив не тільки спонукає людину до дії, а й визначає, що треба зробити та як саме [45].

Розглянемо основні види мотивації працівників, які можна віднести і до соціального працівника. Вони класифікуються за кількома головними ознаками. Залежно від основних груп потреб виділяють:

- матеріальна мотивація представлена прагненням достатку та вищого рівня життя;
- трудова мотивація залежить від змісту, умов, режиму роботи, організації трудового процесу;
- статусна мотивація є внутрішньою рушійною причиною прагнення працівника обійняти вищу посаду, виконувати складнішу і відповідальнішу роботу, працювати у престижних, соціально важливих сферах організації.

Всі ці види мотивації соціального працівника в сукупності повинні вдало поєднуватись. Тільки в такому випадку мотиваційні процеси сприятимуть підвищенню ефективності використання людського потенціалу на будь-якому полі його діяльності.

Мотивація соціального працівника також поділяється на загальнокорпоративну, групову та індивідуальну. На думку В. В. Різника, кожен працівник є особистістю і кожен потребує індивідуального підходу для задоволення власних потреб, а в кінцевому підсумку – задоволення цілей організації. Тому останнім часом актуальним стає питання про необхідність індивідуального стимулювання співробітників, а також групового стимулювання окремих груп працівників. Оскільки у різних співробітників – різні потреби та інтереси, індивідуальна форма мотивації співробітників стає все більш популярною. Індивідуальний підхід – це принцип успішної мотивації персоналу. Система мотивації, що враховує індивідуальні потреби кожного співробітника, для багатьох компаній стала єдиним виходом, коли стандартні системи перестали працювати. Саме тому сучасні методи управління персоналом, і мотивації зокрема, повинні приділяти більше уваги саме індивідуальній мотивації [58, с. 59-60].

Групова мотивація спрямована на згуртування колективу, досягнення мети на засадах взаємодії. Спільні цінності, приклади прагнень і взаємодії транслуються управлінським ядром. До цієї категорії відносяться стимули, що допомагають колективу організації, в якій працює соціальний працівник,

просуватися до поставленої мети, вирішувати проблему, розділяти розвиток і відповідальність.

Існує також поділ мотивації на стійку та нестійку. Стійка мотивація – заснована на потребах людини. Оскільки потреба – це внутрішні спонукальні мотиви до діяльності людини, то цей вид мотивації не вимагає додаткового підкріплення. Нестійка мотивація – яка постійно вимагає додаткового підкріплення, що полягає як у матеріальних, так і нематеріальних стимулах.

Варто зауважити, що з метою усунення відчуття несправедливості система мотивації соціальних працівників повинна бути прозорою. Кожен працівник повинен знати, що за виконання роботи з високим рівнем якості, виявлену ініціативу, творчий підхід до вирішення завдань він отримає відповідну винагороду у вигляді премії, посадової надбавки, додаткового дня до відпустки, а також визнання з боку керівника і колег.

Важлива постановка високих цілей, які надихають працівників на ефективну працю, за виконання якої вони будуть отримувати винагороду, яка буде їх мотивувати на подальшу роботу. Значна частина завдань, які керівник ставить перед соціальним працівником, повинна містити в собі елемент виклику. Морально мотивують соціальних працівників створення атмосфери взаємної поваги, довіри, заохочення розумового ризику, уважне ставлення з боку керівництва і колег по роботі. В організації повинна бути створена така атмосфера, щоб кожний соціальний працівник вважав, що організація, в якій він працює, це його сім'я.

Тож перейдемо до методів мотивації соціального працівника, в яких зазначено, що це способи управлінських впливів на персонал для досягнення цілей організації. Ці методи засновані на дії законів і закономірностей управління, вони припускають використання управлінським апаратом організації різних прийомів впливу на працівників для активізації їхньої діяльності.

Мотиваційні методи класифікують за об'єктами мотивації, використанням стимулів, видами потреб, спрямованістю тощо. Окремі автори дають різну



класифікацію методів мотивації. Бувають різні ознаки класифікації методів мотивації такі як:[54].

1. За стимулами:

– економічні методи мотивації (матеріального стимулювання) (заробітна плата; преміювання; грошова винагорода; матеріальна допомога);

– не економічні методи мотивації:

а) організаційні: участь у справах організації; мотивація перспективою на майбутнє; делегування завдань і повноважень; мотивація збагаченням змісту праці;

б) морально-психологічні: похвала, схвалювання, підтримка, визнання заслуг, повага, довіра

2. За основними потребами:

– задоволення фізіологічних потреб працівників;

– задоволення потреб у захищеності та безпеці працівників;

– задоволення потреб у причетності та належності працівників;

– задоволення потреб поваги і визнання працівників;

– задоволення потреб самовираження та самореалізації працівників.

Оцінка ефективності мотивації працівників є дуже складною, оскільки результати мотиваційного впливу залежать від множини змінних, відокремлення ролі кожної з яких є досить проблематичним.

Мотиваційні методи класифікують по об'єктах мотивації, використовуваним стимулам, видах потреб, спрямованості й т.д. Керівникам варто застосовувати їх у практичній діяльності не як розрізнені й самостійні способи мотивації, а і як цілісну систему за для підтримання мотиваційної сфери соціальних працівників.

Давайте розглянемо неекономічні методи мотивації та методи задоволення основних потреб соціальних працівників.

Усі нематеріальні методи мотивації поділяють на дві групи: організаційні і морально-психологічні. До організаційних методів мотивації відносять:

- мотивацію, яка спрямована на участь соціальних працівників у справах організації (тобто надання права голосу під час розв'язання ряду проблем соціального характеру);

- програми, які направлені на розвиток кар'єрного зростання, професійно-кваліфікаційного розвитку робочої сили, тобто мотивація спрямована на перспективи майбутнього;

- гуманізацію праці в соціальній організації представляє збагачення змістовності завдань, створення для співробітників сприятливих умов для роботи та виконання поставлених задач, демократизація управління організацією, в тому числі, делегування повноважень, раціоналізація режимів праці і відпочинку, обов'язкова організація психологічного розвантаження для соціальних працівників;

- розробку, впровадження та дотримання принципів корпоративної культури;

- організація роботи зі збору зауважень і пропозицій працівників для керівництва.

Тепер розглянемо морально-психологічні методи посилення мотивації працівників, до яких відносять:

- усне вираження керівниками подяки співробітникам, які найкраще себе проявили при вирішенні соціально поставлених;

- вираження подяки в наказах які представляють собою великий вклад у вирішення певної соціальної проблеми;

- вираження подяки у формі друкованих оголошень, на дошках пошани;

- поздоровлення з ювілеями являється проявом уваги, небайдужості та зацікавленості в співробітниках;

- відвідування робочих місць кращих працівників вищими керівниками;

- повага і довіра керівників до своїх підлеглих;

- схвалення та підтримка в колективі;

- спілкування співробітників між собою та дружні відносини в колективі.

Будь-які мотивуючі впливи повинні бути ретельно продумані керівництвом соціальної організації та співвіднесені з конкретною ситуацією й особистістю працівника [37].

Морально-психологічні методи мотивації містять такі основні елементи:

1. Створення умов, за яких би працівники відчували професійну гордість за те, що ліпше за інших можуть справитися з дорученою роботою, причетність до роботи та особиста відповідальність за її результати. Працівники відчували б цінність тих результатів та конкретну їхню важливість після закінчення цієї роботи.

2. Забезпечення можливостей кожному працівнику та присутність виклику під час роботи, працівник повинен показати свої здатності та вміння реалізувати себе під час виконання доручених йому завдань.

3. Особистісне визнання суть якого полягає в тому, що працівників, які особливо відзначилися під час виконання роботи та поставлених задач, згадують у спеціальних доповідях вищому керівництву організації. У нашій країні особисте визнання ще не одержало широкого поширення, як метод мотивації працівників але більш поширене саме публічне визнання.

4. Постановка високих цілей в організації, які повинні надихати працівників на сумлінну та ефективну роботу.

5. Атмосфера довіри, взаємоповаги, підтримки в колективі яка позитивно впливає на відносини між колегами, а також уважне ставлення з боку керівництва до працівників.

6. Кар'єрне зростання, його ще називають просуванням в посаді, тобто вгору, яке поєднує в собі всі розглянуті методи мотивації. Воно дає більш високу оплату праці (економічний мотив), змістовну роботу та цікаву роботу (організаційний мотив), а також відображає визнання заслуг та авторитету особистості шляхом переходу в більш високу статусну групу (моральний мотив).

7. Похвала при завершенні роботи великого обсягу, освоєнні нових методів праці або нової продукції, впровадженні раціоналізаторської

пропозиції. Інакше кажучи, хвалити потрібно тоді, коли справа закінчена, коли на чомусь можна поставити крапку і приступити до нової роботи.

8. Підтримка, коли працівник сумнівається, невпевнений, не може визначитися з вибором цілей, завдань, способів поведінки і дії. У цей момент підтримка вкрай необхідна. Людина особливо потребує підтримки при освоєнні нової справи. Основна мета підтримки – усунути сумнів, непевність, коливання. Цей метод краще використовувати, коли працівник перебуває в стані розгубленості, пригніченості в результаті тривалих невдач, поганого настрою, коли людина має і необхідні знання, і вміння, а робота не виходить [43; 39].

До методів задоволення основних потреб працівників можна віднести піраміду потреб Абрагама Маслоу, спираючись на яку керівники соціальних організацій можуть забезпечити задоволення основних потреб своїх працівників.

За його класифікацією найпершими потрібно задовольнити фізіологічні потреби (харчування, житло, відпочинок). Базисом для їх задоволення слугує заробітна плата або інша грошова винагорода, без якої не можливо уявити систему мотивації. У соціальній сфері засоби матеріальної мотивації обмежені, оскільки основне їх джерело – це державний бюджет. Тому з'являється проблема неможливості частого використання засобів додаткової плати.

У мотивуванні соціальних працівників помітну роль відіграють також заходи компенсаційного характеру: системи страхування, медичного обслуговування, оплата проїзних квитків, харчування, відпочинку.

Надалі, за теорією А. Маслоу, виникають потреби у безпеці, впевненості у завтрашньому дні. Задовольнити ці потреби у соціальній службі можна забезпечивши працівників певними соціальними гарантіями, пільгами і привілеями. Додатково почуття безпеки формується через уникнення стресових ситуацій, регламентацію дій, дотримання чіткого порядку і правил.

Наступними за порядком йдуть соціальні потреби, бажання спілкуватися, відчувати свою приналежність до чогось важливого. Вагому роль при управлінні мотивацією працівників з вираженою потребою причетності

відіграють позаробочі заходи з тимблдингу та організація групових форм діяльності.

Соціальна робота за самою своєю суттю створює сприятливі умови для забезпечення наступного типу потреб – визнання та повага.

Останньою в структурі потреб, за А. Маслоу, є бажання самовираження та самоактуалізації. Дані потреби виражаються у прагненні бути новатором, творчим, індивідуальним, показати усім, на що ти здатний.

Розуміння змісту і виявлення вираженої тяги до задоволення певної групи потреб дозволить сформуванню для кожного індивідуальну систему мотивів та сприятиме ефективній та результативній діяльності працівників соціальної сфери.

Відомий в Україні дослідник проблем мотивації праці Г.Т. Куліков вважає, що «ефективність мотивації трудової діяльності досягається завдяки регулюючим функціям мотиваційного механізму, який повинен бути невід'ємною складовою системи управління організацією». О. В. Мудра, наприклад, повністю поділяє цю думку, але вважає, що підставою для регулювання має бути, передусім, вимірювання ступеню досягнутої ефективності мотивації [36, с. 105].

Види та методи мотивації саме професії соціального працівника потребують удосконалення, тому що служби соціального захисту мають специфічні цілі та завдання, а також засоби здійснення діяльності та надання соціальних послуг населенню. Роботи авторів, які займалися вивченням специфіки мотивування соціальних працівників, здебільшого висвітлюють лише деякі сторони досліджуваного процесу, а відповідно потребують подальшої розробки. Для мотивації персоналу соціальних працівників необхідний диференційований підхід, тобто кожен керівник відповідної організації повинен самостійно створювати свою систему мотивації.

Отже, слід зауважити, що процес мотивації дуже складний і неоднозначний, а вивчення його здійснюється за допомогою аналізу дослідження функції управління, що спрямована на забезпечення ефективної

роботи персоналу та психологічне налаштування особистості на діяльність або бездіяльність. Таким чином, мотивацію слід розглядати як процес впливу соціальних ресурсів через соціально-економічні потреби на працівника за допомогою мотиваційних процесів.

### **2.3. Роль мотивації в забезпеченні ефективності професійної діяльності соціального працівника**

Одним з найважливіших чинників результативності та ефективності професійної діяльності соціального працівника є мотивація до роботи. Використання позитивних мотиваційних прийомів сприяє спрямуванню поведінки працівника до праці, спонукає його до саморозвитку та самовдосконалення. Мотиваційні тенденції також впливають на формування у соціального працівника уявлення про своє покликання, місце його професії в суспільстві.

Мотивацію часто визначають як спонукання особистості до дій, збудження її ентузіазму. Вона визначає успіх професійної діяльності працівника та зумовлює сумлінну, свідому, цілеспрямовану та наполегливу його працю з метою розв'язання завдань і досягнення значущих результатів організації.

Мотивація – це діяльність зі створення умов для виникнення у працівника потреби здійснювати ті чи інші дії в інтересах організації незалежно від прямого або непрямого зв'язку з будь-якою винагородою. При цьому у працівника повинен бути внутрішній мотив – конкретна ціль, притаманна працівнику стосовно мотивації.

Мотивація праці являє собою одну з найважливіших функцій управління. Це заохочення окремого працівника або колективу досягти цілей підприємства через визначену систему спонукальних чинників. Остання включає в себе мотиви, потреби та стимули. Розробка якісної системи стимулюючих факторів

дозволить одночасно досягти мети організації та задовольнити особисті потреби працівників [55].

Недостатня мотивація працівників або взагалі її відсутність негативно впливає на організацію та знижує якість та ефективність роботи персоналу. Тому наявність мотивації працівників дуже важлива, адже вона впливає на залученість працівника до роботи, якісного та вчасного виконання поставлених завдань, розвитку організації в цілому.

Специфіка трудової діяльності соціального працівника визначає необхідність формування в особи відчуття професійного покликання. Воно формується на стику унікальних талантів, уподобань, того, що подобається людині та потрібне суспільству. Покликання – це внутрішній потяг до виконання окремої діяльності, схильність до певної справи.

Професійне покликання соціального працівника визначають як складний комплекс розвинених якостей особистості фахівця, його внутрішньої соціально-психологічної готовності до реалізації завдань соціальної роботи, надання певного виду послуг, соціальної допомоги. Зрозуміло, що професійне покликання у соціальних працівників не може бути вродженим. Воно формується впродовж життя, розвивається за наявності ефективної системи професійної підготовки та достатньої розвиненості індивідуальних якостей [44].

Формування професійної мотивації розвивається та формується під час професіоналізації соціального працівника, під час якої потреби особистості знаходять свій предмет у діяльності, внаслідок чого відбувається утворення та формування структури професійних мотивів [6].

Професіоналізація – це безперервний цілісний процес, під час якого відбувається становлення особистості фахівця, який має свій початок з моменту вибору майбутньої професії до моменту припинення активної трудової діяльності. У широкому значенні професіоналізація являє собою процес, в результаті якого у працівника формується об'єктивна (наявність знань, умінь, навичок та професійно важливих якостей) і суб'єктивна (усталена адекватна мотивація) готовність до професійної діяльності [5, с.104].

Мотивація виступає елементом структури діяльності, тобто породжує складну систему зв'язків між мотиваційними характеристиками соціального працівника і показниками ефективності його професійної діяльності. Як ієрархічна система, мотивація професійної діяльності припускає, що складові її елементи взаємопов'язані та взаємообумовлені, виступають у нерозривній єдності, при цьому перебуваючи у певній ієрархії, де одні утворення можуть займати провідне положення, а інші підпорядковане. Динамічність мотивації професійної діяльності виявляється у трансформації співвідношення складових професійної мотивації при переході від одного етапу професійного становлення фахівця до іншого [28].

Це дозволяє зробити припущення, що мотивація професійної діяльності є ієрархічною системою мотиваційних утворень, що обумовлена складними зв'язками задоволення різних видів потреб професійної діяльності. Крім того, існують об'єктивні та суб'єктивні чинники, які певною мірою впливають на мотивацію професійної діяльності:

- до об'єктивних належать історичні, соціальні, географічні (або інакше – регіональні), політичні й економічні чинники;
- до суб'єктивних чинників відносять суб'єктивну картину життєвого шляху особистості.

Тому ми можемо сказати, що професійна мотивація розвивається саме в умовах виконання соціальним працівникам професійної діяльності практично в продовж всього періоду професійного життя [7].

Під час професійної діяльності мотивацію визначають, як джерело активності соціального працівника, як певний «пусковий механізм» до діяльності.

Відчуття професійного покликання у соціальних працівників формується за двома етапами. Перший етап – це розуміння та сприйняття сутності професії «соціальний працівник», її суспільного значення. Він має проходити в період професійного навчання майбутнього фахівця. Другий етап – це розвиток відчуття покликання під час здійснення посадових обов'язків. Особливу увагу



на цьому етапі потрібно приділити створенню ефективної системи мотивації до професійної діяльності.

Для ефективної мотивації соціальних працівників важливо, щоб система цінностей особи співвідносилася із системою цінностей організації, суспільства. На основі цього співвідношення і мають вибудовуватися мотиви.

Мотив – це прагнення, привід для будь-якої дії, вчинку.

Традиційно до мотивів професійної діяльності відносять такі: розуміння відповідальності при виконанні обов'язків та вимог роботи; прагнення до вдосконалення професійної майстерності; усвідомлення суспільної корисності своєї професії; готовність до подолання фізичних і моральних труднощів, інтерес до діяльності [2].

Соціальна організація може розраховувати на успіх, якщо вона володіє певною кількістю соціальних працівників, які можуть реалізувати свої знання, навички і здібності на практиці. Здатність використати потенціал працівників залежить від умов праці та їх зацікавленості у належному виконанні своїх обов'язків та функцій, тобто від розвиненості системи мотивації в організації.

Оптимальність системи мотивування і стимулювання працівників соціальної організації полягає у реалізації цілей шляхом забезпечення цілеспрямованого, систематизованого впливу вищого керівництва організації на рівень якості виконання працівниками своїх професійних обов'язків.

Для того щоб забезпечити зацікавленість управлінського персоналу та інших соціальних працівників у реалізації ідей стосовно розвитку організації, необхідно створити умови для зацікавленості персоналу у стійкому підвищенні результативності праці та забезпеченні життєздатності організації.

Мотивація виступає як самостійний функціональний блок у системі професійної діяльності, вона входить компонентом у структуру діяльності та визначає її результативність, спрямованість і динаміку тощо. Мотивація охоплює весь процес професійної діяльності та при цьому виконую ряд функцій:

– спонукаюча – обумовлює вчинки особистості її поведінку та діяльність;

– спрямовуюча – полягає у виборі та здійсненні певної поведінки або діяльності;

– регулююча – поведінка та діяльність мають особистісний характер або спрямовані на реалізацію інтересів колективу, організації [47].

Мотивація професійної діяльності соціального працівника виступає динамічною системою, яка змінюється відповідно до етапів професійного становлення фахівця. Професійна діяльність є основою для розвитку й формування особистості, як суб'єкта праці і життєдіяльності. Розвиток і трансформація мотивації професійної діяльності соціального працівника виражається у зміні значущості окремих мотивів і мотиваційних комплексів, а також у переході від нерегульованої до чітко організованої структури мотивації професійної діяльності, де значущі взаємозв'язки між її елементами визначають характер професійної спрямованості організації [27].

Ми пропонуємо розглянути причин відсутності мотивації у молоді щодо досягнення професійного успіху під час роботи в установах соціальної сфери. На протязі здобування освіти студенти мають таку можливість, як спробувати себе в якості професіоналів соціальної роботи під час технологічної практики. Це саме 2 або 4 тижні один раз на рік в залежності від курсу студента.

Таким чином, студенти можуть застосувати свої здобуті теоретичні знання під час практики максимум в п'яти соціальних установах це 4 курси бакалаврату та 1 курс магістратури. За весь період практики студенти мають ознайомитися зі всією внутрішньою документацією соціальної установи, підпорядкуванням організації, штатним розписом і так далі. Фактичного часу на взаємодію з безпосередніми клієнтами залишається дуже мало, а ще менше шансів відчути себе по справжньому частиною трудового колективу в соціальній установі. Тому результатом такої практики є те що, випускники вищих навчальних закладів слабо представляють, що їх може чекати під час справжньої професійної діяльності. Студенти не розуміють та не знають з якою саме категорією клієнтів їм більше подобається працювати та які саме функції цікавіше та приємніше виконувати.

Також погіршують ситуацію деякі стереотипи про професію соціального працівника, які завжди існують у нашому суспільстві. Серед таких стереотипів можна виділити такі, як:

- соціальні працівники працюють із бабусями вдома, купуючи стареньким харчі та прибираючи помешкання;
- соціальні працівники нараховують субсидії та пенсії;
- соціальні працівники отримують мінімальну заробітну плату.

Останній стереотип найгірше впливає на мотивацію майбутніх фахівців.

Щодо методів протидії впливу хибних стереотипів на ефективність діяльності соціальних служб можна запропонувати наступні методи:

1. на рівні суспільства / місцевої громади: соціальна реклама, «благодійні акції» для місцевої громади працівниками і клієнтами соціальної служби (наприклад, облаштування прилеглих до закладу територій) тощо.

2. на рівні органів державної влади: методи лобювання; акцент на можливості реклами «турботливого ставлення» органів влади та окремих чиновників тощо.

3. на рівні клієнтів соціальних служб та їх близьких: організація груп взаємопідтримки між людьми із такими ж проблемами тощо.

4. на рівні працівників соціальних служб: організація супервізії, семінари обміну досвідом тощо.

5. на рівні потенційних спонсорів: соціальна реклама, показ можливостей реклами благодійності спонсора, організація зворотного зв'язку – звіт про використані ресурси, надані спонсором і досягнуті результати тощо.

Кваліфіковані фахівці соціальної роботи після закінчення вищого навчального закладу мають такий набір компетенцій (комунікаційні навички, навички роботи з різними віковими та соціальними групами, вміння безконфліктного спілкування та інші), що можуть побудувати кар'єру практично в будь-якій професії, що знаходиться в площині «людина-людина».

Проблема мотивації саме у професійній діяльності соціальних працівників для досягнення успіху є надзвичайно актуальною та гострою. Адже

низький рівень у керівників установ обізнаності стосовно можливостей формування мотивації у підлеглих, низька заробітна платня, стереотипи які склались у суспільстві, розмите уявлення молодих фахівців щодо обов'язків та перспективного кар'єрного зростання у організаціях соціального захисту населення виступає як негативні фактори щодо мотивації для досягнення успіху у професійній діяльності соціального працівника.

Отже, роль мотивації соціальних працівників до діяльності надзвичайно велика, що обумовлюється специфікою самої професії, інтересами організації та потребами особи. У фахівців з соціальної роботи має бути відчуття покликання до цієї праці. Також потрібно приділити увагу створенню системи мотивації до професійної діяльності з врахуванням потреб працівників.

Таким чином, у даному розділі ми розглянули теоретичний аспект дослідження мотивації, як формоутворюючого чинника професійності соціального працівника. Виходячи з поставлених завдань, нами було виявлено особливості формування професійності соціального працівника. Ми визначили, що професійність соціального працівника виступає, як високий стандарт, який формується на протязі всієї професійної діяльності та виражається в стабільності результативності, а також в ефективному індивідуальному стилі. Було розглянуто види та методи мотивації соціального працівника такі як матеріальні, моральні та адміністративні. Служби соціального захисту мають специфічні цілі та завдання тому методи мотивації соціальних працівників потребують удосконалення. Також ми визначили роль мотивації в забезпеченні ефективності професійної діяльності соціального працівника. Роль мотивації дуже велика під час всієї професіоналізації соціального працівника та в забезпеченні ефективної професійної діяльності в соціальній службі. Мотивація виступає як комплекс причин, які спонукають соціального працівника до цілеспрямованих дій.

### РОЗДІЛ 3

## ПРАКСЕОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ МОТИВАЦІЇ ЯК ФОРМОУТВОРЮЮЧОГО ЧИННИКА ПРОФЕСІЙНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

### 3.1. Обґрунтування емпіричного методу дослідження мотивації як формоутворюючого чинника професійності соціального працівника

Визначення змістовного складу сутнісних характеристик мотивації як формоутворюючого чинника професійності соціального працівника надає можливість визначити відповідний метод емпіричного дослідження. Разом з цим ми мусимо уточнити операціоналізацію основних понять, визначити квантифікацію та основні індикатори дослідження мотивації як формоутворюючого чинника професійності соціального працівника. Тому зупинимося на обґрунтуванні вибору методу емпіричного дослідження.

Реалізація дослідження передбачає використання різноманітних методів, серед яких спостереження (включене та невключене), експеримент (контрольований та неконтрольований), аналіз документів (кількісний та якісний) та опитування. Для дослідження мотивації як формоутворюючого чинника професійності соціального працівника найбільш доцільно використовувати метод опитування.

Опитування є найпоширенішим методом у соціології. Він охоплює використання таких дослідницьких процедур, як анкетування та інтерв'ю. Опитування – це метод опосередкованого або безпосереднього збирання первинної вербальної інформації.

Метод опитування використовують у таких випадках:

- проблема, яка досліджується, недостатньо забезпечена документальними джерелами інформації;
- предмет дослідження або його певні характеристики неможливо спостерігати в повному обсязі та протягом всього існування цього явища;

– опитування доповнює можливості опису й аналізу досліджуваних явищ і перевіряє дані, отримані за допомогою інших методів;

– предметом дослідження виступає елементом колективної та індивідуальної свідомості – стереотипи мислення, думки тощо.

Перевагами методу опитування є:

1) стандартизація, яка полягає в тому, що всім респондентам задають однакові питання та з однаковими варіантами відповідей на них;

2) простота;

3) можливість глибокого аналізу, яка обумовлена застосуванням послідовних уточнюючих запитань;

4) проведення статистичного аналізу із використанням методів математичної статистики і відповідних статистичних пакетів для персональних комп'ютерів.

За типом дослідницьких завдань опитування бувають:

1. стандартизовані, тобто направлені на одержання статистичної інформації;

2. фокусовані, під час яких збираються дані за умов конкретної ситуації;

3. глибинні, які спрямовані на одержанні пошукової інформації.

Респондентів розрізняють за таким рівнем компетентності:

– опитування масове проводиться з не спеціалістами з тієї теми, яка досліджується;

– опитування масове у співробітництві з дослідником, використовується коли респонденту потрібна інформаційна допомога дослідника в осмисленні ситуації, яка аналізується;

– опитування симптоматичне проводиться, коли знання респондента з даної теми достатнє без осмислення цілей і завдань дослідження;

– опитування експертне застосовується, коли в ньому беруть участь спеціалісти з проблеми, яка вивчається.

Основними видами опитування є анкетування та інтерв'ю.

Інтерв'ю – метод збору соціологічної інформації, суть якого полягає у безпосередньому спілкуванні дослідника та респондента.

Існують наступні види інтерв'ю:

– стандартизоване – бесіда проводиться суворо за попередньо створеним гайдом;

– фокусоване – бесіда з респондентів сфокусована в одному напрямку, проте може проходити більше вільно;

– вільне, нестандартизоване, неформалізоване, наративне – респондента просять вести розповідь на потрібну тематику, задають мінімум питань, бесіда не контролюється гайдом.

Інший вид опитування – анкетне. Даний метод збору соціологічної інформації полягає в опосередкованій взаємодії дослідника та респондента, яка стає можливою за допомогою анкети. Анкета, у такому випадку, представляє собою перелік питань, складений спеціальним чином у визначеному порядку, задля збору якісної первинної інформації.

Анкета повинна бути побудована таким чином, щоб включити у себе питання, які б відповідали основній меті та задачам дослідження і слугувала джерелом тієї інформації, за допомогою якої можна перевірити гіпотези, висунуті програмою дослідження.

Процесу складання анкети має передувати етап ґрунтовного вивчення наукової літератури із даної проблематики. Існують також окремі правила, методичні вимоги відносно послідовності питань в анкеті (про це детально див. нижче), а також організаційно-технічні процедури щодо проведення анкетування.

Виділяють саме такі види анкетного опитування:

– анкетування індивідуальне під час дослідження не передбачає спільності місця та часу, а під час заповнення анкети для всієї сукупності респондентів;

– групове анкетування передбачає одночасне заповнення всієї анкети групою людей, які були зібрані в одному приміщенні;

– анкетування поштове – передбачає розповсюдження анкети поштою та очікування її повернення після заповнення респондентом;

– пресове анкетування – адресується специфічному контингенту тобто слухачам радіо, читачам газети, телеглядачам, воно часто використовується у ЗМІ;

– інтернет-опитування – найбільш мобільний та швидкий метод збору первинної соціологічної інформації, адже не передбачає великої кількості задіяних ресурсів при забезпеченні відносної ефективності у зборі необхідної інформації

– експертне анкетування – вид анкетування фахівців з проблеми, яка є предметом вивчення [57].

Оскільки для вивчення мотивації як формоутворюючого чинника професійності соціального працівника необхідна емпірична інформація, яка б розкривала судження, оцінки та думки людей, які мають досвід в обраній тематиці, для нашого дослідження був вибраний метод опитування.

Метод тестування – це дослідження, яке часто застосовується в психолого-педагогічних дослідженнях. Саме за допомогою тестів порівнюються рівні оволодіння будь-якими видами діяльності. Тестовий метод дає змогу з певною мірою ймовірності встановити актуальний рівень розвитку в індивіда необхідних навичок, знань, особистісних характеристик.

Сучасна психодіагностика використовує саме такі основні види тестів:

— інтелектуальні тести, під час яких застосовується включення задач на логічні відношення, кмітливість та узагальнення;

— тести досягнень, які спрямовані на виявлення ступеня конкретних знань особистості;

— тести особистісні проводяться з метою вивчення характеристик особистості, її психологічних якостей;

— проєктивні тести застосовуються під час процесу дослідження характеристик та властивостей, в існуванні яких людина цілком не впевнена, не



усвідомлює або не хоче визнавати присутність у себе, наприклад, негативних рис або мотивів;

— тести креативності, за допомогою яких досліджують розвиток творчих здібностей особистості [1].

За формою тестові методи поділяють на вербальні, невербальні та змішані. Ефективність їх залежить від правильності використання тестів, дотримання умов психологічного тестування: правильно застосований тест дає змогу зібрати за короткий термін багато цінного матеріалу для якісного психологічного аналізу, що підвищує продуктивність дослідницької роботи.

Для тестування як методу наукового дослідження характерні такі особливості:

- відносна простота процедури та необхідного обладнання;
- саме безпосередня фіксація результатів;
- можливість використання як індивідуально, так і для цілих груп;
- зручність математичної обробки;
- короткочасність;
- наявність установлених стандартів та норм [57].

Анкетування є найбільш ефективним і найпоширенішим видом опитування. Саме тому нами було обране опитування у формі анкетування та тестування. Також було обрано анкетування та тестування групове, тому що ми досліджували мотивацію, та як вона впливає на роботу соціальних працівників саме в Службі (управління) у справах дітей Запорізької міської ради.

Наша цільова аудиторія – це соціальні працівники Служби (управління) у справах дітей Запорізької міської ради. Чому ми обрали саме цю організацію? Тому що, це соціальна установа в якій працюють з такою категорією населення, як неповнолітні діти. Ця організація визначає пріоритетні напрямки поліпшення становища дітей, їх соціального захисту, сприяє їх фізичному, духовному, інтелектуальному розвитку, запобігає дитячій безпритульності, забезпечує права, свободу і законні інтереси неповнолітніх, запобігає бездоглядності та

вчиненні правопорушень, усуває причини що породжують ці явища, контролює виконання цих заходів.

Соціальні працівники працюючи з такою категорією населення стикаються з різними життєвими ситуаціями, які потрібно вирішувати захищаючи права та інтереси неповнолітніх дітей. Тому ми вважаємо, що наше опитування, саме працівників цієї організації цілком правильне і дозволить нам вирішити таке завдання, як дослідження рівня сформованості мотивації у соціальних працівників. Наше анкетування направлене на те, щоб дізнатися, як соціальні працівники почувають себе в цій організації, наскільки їх задовольняють різні сторони їхньої роботи, з якими проблемами вони стикалися під час роботи, чи сприяє мотивація підвищенню їх ефективності під час роботи, яких джерел мотивації їм не вистачає для кращої роботи.

Також ми додали до цього опитування методику Джона Барбуто і Річарда Сколла, яка визначає джерела мотивації (вона направлена саме на площину взаємин «людина – організація») та провели її у вигляді тестування. Дані автори, інтегруючи підходи різних вчених, запропонували дуже реалістичну та інформативну модель мотивації, яка складається з п'яти джерел мотивації: внутрішні процеси, інструментальна мотивація, зовнішня Я-концепція, внутрішня Я-концепція та інтерналізація мети.

Таким чином, нами було обґрунтовано доцільність методу опитування через розкриття особливостей використання методу опитування та аналіз усіх його видів (інтерв'ю: стандартизоване, фокусоване, вільне; анкетування: індивідуальне, групове, поштове, пресове, інтернет-анкетування та експертне та тестування). Опитування у формі анкетування та тестування дасть нам змогу одночасно отримати кількісну та якісну інформацію від людей, які обізнані з предметом дослідження. Індивідуальна анонімна анкета відкриє можливість обійти формалізовані та соціально схвалювані відповіді та дізнатися реальний стан речей.

### **3.2. Результати дослідження рівня сформованості мотивації у соціальних працівників (на прикладі Служби (управління) у справах дітей Запорізької міської ради)**

У ході нашого дослідження, яке ми провели у Службі (управління) у справах дітей Запорізької міської ради для виявлення рівня сформованості мотивації у соціальних працівників, було проведене опитування у вигляді анкетування, в якому взяли участь 46 співробітників організації. Анкета складається із 9 питань та соціально-демографічного блоку який в себе включає 3 питання (див. Додаток А).

Гендерний розподіл респондентів включав 43 жінки і 3 чоловіка (див. Додаток В, рис. 7). Респонденти віком від 18 років до 55 років. За віковими групами опитані розподілились наступним чином: від 18 років до 25 років – 2,2 %, від 26 років до 35 років – 43,5%, від 36 років до 45 років – 41,3%, від 46 років до 55 років – 13% (див. Додаток В, рис. 8). За сімейним станом: не заміжня/не одружений – 23,9%, заміжня/одружений – 63%, розлучена/розлучений – 13% (див. Додаток В, рис. 9).

Одним із перших питань в анкеті було, чи задоволені вони своєю роботою. Варіанти відповідей розмістились таким чином: повністю задоволений(на) – 22%, скоріше задоволений(на) – 63%, важко відповісти – 13%, скоріше не задоволений(на) – 2%. По відповідям на це питання можна стверджувати, що соціальні працівники більшою мірою задоволені своєю роботою (див. Додаток В, рис. 1).

Друге питання було направлене на плани працівників на найближчі 1-2 роки: продовжувати працювати на теперішній посаді – 83%, перейти на іншу посаду – 11%, перейти працювати в інший структурний підрозділ – 4%, перейти працювати в іншу організацію зі зміною спеціальності – 2%. Ми бачимо, що більшість працівників найближчі 1-2 роки буде працювати далі на своїй посаді(див. Додаток В, рис. 2).

Далі таке питання, як наскільки задовольняють працівників різні сторони їхньої роботи в цій організації, показало, як працівники оцінюють той чи інший

процес, з яким вони стикаються під час роботи: розмір заробітної плати, графік роботи, різноманітність роботи, самостійність у роботі, можливість кар'єрного зростання, умови роботи, взаємодія у колективі, відносини з керівництвом, можливості професійного розвитку (курси), система премій, забезпеченість оргтехнікою (див. табл. 3.1).

Таблиця 3.1

**Міра задоволеності різних сторін вашої роботи (де 1 бал – повністю не задовольняє, 5 балів – повністю задовольняє)**

	Повністю не задовольняє	Скоріше не задовольняє	50/50	Скоріше задовольняє	Повністю задовольняє	Важко відповісти
	1 бал	2 бала	3 бала	4 бала	5 балів	0 балів
1. Розмір заробітної плати	4,3%	13%	37%	37%	6,5%	2,2 %
2. Графік роботи	2,2%	0%	15,2 %	39,1%	43,5%	0%
3. Різноманітність роботи	4,3%	0%	13%	39,1%	43,5%	0%
4. Самостійність у роботі	2,2%	0%	8,7%	39,1%	47,8%	2,2 %
5. Можливості кар'єрного зростання	4,3%	13%	15,2 %	34,8%	28,3%	4,3%
6. Умови роботи	0%	0%	19,6 %	34,8%	45,7%	0%
7. Взаємодія у колективі	2,2%	0%	21,7 %	26,1%	50%	0%
8. Відносини з керівництвом	0%	4,3%	2,2%	30,4%	63%	0%
9. Можливості професійного розвитку (курси)	2,2%	6,5%	19,6 %	21,7%	50%	0%
10. Система премій	6,5%	13%	21,7 %	23,9%	34,8%	0%
11. Забезпеченість оргтехнікою	0%	0%	13%	23,9%	63%	0%

У четвертому питанні ми дізналися як часто працівники стикаються з проблемами на своєму робочому місці: дуже часто – 11%, часто – 43%, рідко –

46%. Виходячи з цього питання, можемо такий зробити висновок, що більшість співробітників стикаються з проблемами рідко, але все ж таки стикаються, також ми бачимо що багато співробітників часто стикаються з проблемами під час роботи, і меншість стикається дуже часто з проблемами (див. Додаток В, рис. 3).

Наступне питання дало нам можливість побачити, з якими саме проблемами працівники стикаються найчастіше: фінансові проблеми, низька оплата праці не відповідає графіку і завантаженості – 27%, проблеми з оргтехнікою, яка не дозволяє виконувати певну роботу – 13%, напруга у колективі – 3%, напружені відносини з керівництвом – 2%, неможливість професійного та кар'єрного росту – 5%, депресія та емоційне вигорання – 52%. Тому, можна зробити висновок, що працівники організації найчастіше мають такі проблеми під час роботи – це депресія та емоційне вигорання, фінансові проблеми (низька оплата праці не відповідає графіку і завантаженості) та проблеми з оргтехнікою (що не дозволяє виконувати певну роботу) (див. Додаток В, рис. 4).

Шосте питання дає зрозуміти, яка впевненість у завтрашньому дні у співробітників організації: більшість цілком впевнена – 35%, більшість швидше, впевнена ніж ні – 41%, більшості важко визначити свою позицію – 13%, скоріше, більшість не впевнена – 11%. Ми бачимо, що більшість співробітників швидше впевнена ніж ні, та більш цілком впевнена у завтрашньому дні (див. Додаток В, рис. 5).

Задоволеність організацією праці працівниками в організації, так звучало сьоме питання, на яке були такі відповіді: повністю задоволений(а) – 28%, скоріше задоволений(а) – 57%, не можу сказати, задоволений(а) чи ні – 9%, скоріше не задоволений(а) – 4%, зовсім не задоволений(а) – 2%. Дивлячись на результати можна сказати, що більшість соціальних працівників скоріше або повністю задоволена організацією праці в Службі (управління) у справах дітей Запорізької міської ради (див. Додаток В, рис. 6).

Наступним питанням було розглянуто види мотивації, які зацікавлять працівників в першу чергу, ми до них віднесли такі: доплати (премія, бонуси), доплати за стаж роботи, навчання (курси, тренінги, семінари), корпоративні заходи (квитки в театр, кінотеатр, концерти; виїзди на природу; екскурсії (в тому числі і в інші міста)), дружня атмосфера та підтримка у колективі (див. табл. 3.2).

Таблиця 3.2

**Види мотивації, які вас зацікавлять в першу чергу (де 1 бал – не зацікавить, а 5 балів – дуже зацікавить)**

№	Вид мотивації який Вас зацікавить	Не зацікавить	Скоріше не зацікавить	50/50	Скоріше зацікавить	Дуже зацікавить
		1 бал	2 бали	3 бали	4 бали	5 балів
1	Доплати (премія, бонуси)	2%	0%	7%	9%	83%
2	Доплати за стаж роботи	0%	0%	22%	13%	65%
3	Навчання	4%	4%	17%	17%	57%
4	Корпоративні заходи	9%	0%	20%	22%	49%
5	Дружня атмосфера та підтримка у колективі	0%	0%	9%	11%	80%

Й саме дев'яте питання було розгорнуте, соціальним працівникам потрібно було відповісти на такі питання: Чи вважаєте ви що мотивація буде сприяти підвищенню ефективності вашої роботи? Всі працівники підтвердили те, що мотивація буде сприяти підвищенню ефективності їхньої роботи. Яка саме мотивація для вас найкраща? Вони написали, що це така мотивація як:

1. гроші (заробітна платня, порівняно з навантаженістю – низька);
2. доплати (за стаж, премія, бонуси);
3. дружня атмосфера та підтримка в колективі, яка дуже впливає на психологічний стан працівників;

4. курси та тренінги, а особливо з профілактики емоційного вигорання та форми спілкування з нестабільними людьми;

5. робота на результат, хочеться бачити тільки позитивні результати роботи;

6. корпоративні заходи, які б скріпили відносини в колективі;

7. повага особистої думки;

8. заохочення та визнання досягнень;

9. путівки за кордон на відділ;

10. особистісний розвиток;

11. можливість вільного графіку роботи.

До цієї анкети було додано опитувальник, для визначення джерел мотивації. Авторами цього опитувальника є Джон Барбуто і Річард Сколл, він був впроваджений в 1998 році. Це опитувальник для визначення джерел мотивації, в якому представлені 30 тверджень, які описують ставлення людини до роботи. Потрібно оцінити кожне твердження, яке представляє точку зору співробітників, які повинні вибрати одну з відміток (точно ні, ні, скоріше ні, не знаю, скоріше так, так, точно так) тут не має правильних чи не правильних відповідей, просто потрібно побачити відношення соціальних працівників до того чи іншого твердження (див. Додаток Б).

За даними цього опитувальника ми хочемо показати, які джерела мотивації присутні і в якій мірі вони виражені у соціальних працівників Служби (управління) у справах дітей Запорізької міської ради, під час роботи в організації.

У мотиваційній структурі кожної окремої людини представлені всі джерела мотивації, але нас, перш за все, цікавить вираженість кожного з них в індивідуальному мотиваційному профілі, їх напруженість в загальному «букеті» мотивації.

Провівши анкетування кожного соціального працівника та підрахувавши результати ми бачимо такі загальні бали, які показують вираженість джерел мотивації у всього колективу: внутрішня Я-концепція – 385 балів,

інтерналізація мети – 181 бал, інструментальна мотивація – 164 бали, внутрішні процеси – 49 балів, зовнішня Я-концепція – 33 бали. За цією кількістю балів ми чітко бачимо, за якою послідовністю розміщені джерела мотивації, які переважають у співробітників служби (див. Додаток В, рис. 10).

Як видно з діаграми, джерела мотивації соціальних працівників збудовані в такій послідовності – внутрішня Я-концепція, інтерналізація мети, інструментальна мотивація, внутрішні процеси, зовнішня Я-концепція. Тепер давайте розглянемо кожен вид мотивації окремо.

Найбільш виражена внутрішня Я-концепція, яка представляє собою внутрішню зорієнтованість людини, яка сама встановлює внутрішні стандарти рис, компетентності та цінності, які стають підставою для ідеалу та наслідування, тому згодом особистість мотивується до такої поведінки, яка підкріплює ці стандарти та дозволяє досягти більш високих рівнів компетентності. Це прагнення працювати відповідно до своїх можливостей, прагнення розкрити свої нові можливості, прагнення їх реалізувати, це те, що дуже близько до самоактуалізації за А.Маслоу. Бачимо, що соціальні працівники під час роботи з неповнолітніми дітьми орієнтуються на внутрішні сили, вони себе внутрішньо мотивують на те, що зроблена робота допомагає, вони реалізують себе під час роботи, повністю проявляючи свої цінності, риси, внутрішню зорієнтованість, що для них дуже важливо.

Інтерналізація мети представляє собою те, що кожен хто працює, вірить в ціль організації і тому мотивований метою свого колективу. Це джерело аналогічне системі цінностей, інтерналізоване цінностям інтернальній цінності результату та чистої моральної замученості до роботи. Тобто соціальні працівники мотивовані саме завданнями, які виконує їхня організація для того, щоб покращити та соціально захистити життя неповнолітніх дітей. Це виражається тим, що як і у всього колективу, так і в організації в цілому, є спільна мета, якій вони слідує та отримують задоволення від результатів, які бачать після виконаної роботи.



Інструментальна мотивація мотивує людину, коли вона відчуває, що її поведінка та дії приведуть до певних зовнішніх відчутних результатів, таких як оплата праці, просування по службі, премії тощо. Це джерело мотивації об'єднує відчужену і розважливу включеність, теорію обміну та зовнішні винагороди. Матеріальне спонукання, тобто, що я отримую, коли виконаю роботу, сама діяльність виступає як інструмент для досягнення своїх цілей. Тобто кожна робота повинна винагороджуватись певними благами, які впливають на нас дуже позитивно (зарплата, доплати за стаж роботи, доплати за перевиконання поставленої роботи, премії за трудові успіхи та винахідливість, підвищення по посаді за досягнення в роботі). Саме такий вид мотивації неабияк вплинув би на роботу соціальних працівників, тому що саме інструментальна мотивація дозволить користуватись різними благами в особистому житті, що вплине позитивно, як на внутрішні, так і на зовнішні відчуття особистості. Достойна оплата праці є основою добробуту працівника.

Якщо людина мотивується до виконання будь-якої роботи або поведінки тільки заради задоволення, яке вона отримує під час виконання, тоді мова йде про мотивацію, яка виникає з процесу, тобто це мотивація, яка зорієнтована на внутрішні процеси людини. Сама робота діє на людину, як джерело мотивації: працюючи, вона насолоджується тим, що робить. Цей мотив називали також внутрішньою мотивацією отримання задоволення від завдання і виконання цього завдання, що не залежить від зовнішнього контролю або винагороди. Тому процесуальна мотивація закріплена в соціальних працівниках і показує, що процес діяльності їм цікавий, а головне приносить задоволення та залучає їх до роботи з дітьми та надання їм необхідної допомоги.

Зовнішня Я-концепція виникає із зовнішніх джерел: індивідуум орієнтований на інших, шукаючи в них підтвердження своїх рис, компетентності та цінностей. Ідеальне «Я» засвоюється з рольових очікувань референтних груп. Індивідуум поводитьься так, щоб задовольнити членів референтної групи, спочатку для того, щоб бути прийнятим ними, а після досягнення цього – для того, щоб отримати статус в цій групі. Це джерело

мотивації аналогічне соціально-моральній залученості, зовнішньої міжособистісної мотивації і соціальному спонуканню та слідуванню груповим атитюдам. Це джерело також споріднене теорії соціальної ідентичності. В людини виникає потреба в афіліації, потреба в прихильності і приналежності, потреба відносин та любові. Працівники, які шукають членства і старшинства в організації, схвалення з боку лідерів та груп, аналогічні мотивації, яка впливає із зовнішньої Я-концепції. Тобто, можна сказати, що ця мотивація відповідає за визнання та повагу в організації. Ця мотивація дуже близька до відповідного рівня поваги в піраміді А.Маслоу (четвертого рівня). Тому для соціальних працівників важлива підтримка, прихильність, приналежність та соціально-моральна залученість до колективу. Дружня атмосфера і теплі відносини у колективі позитивно впливають на ефективність роботи, кожному співробітнику хочеться почуватися комфортно і спокійно на роботі.

За даними цього опитування, ми побачили, в якій мірі виражені ті чи інші джерела мотивації у соціальних працівників Служби (управління) у справах дітей Запорізької міської ради. На першому місці за вираженістю стоїть самоактуалізація, бажання досягти більш високого рівня компетентності, на другому – досягнення цілей колективу, на третьому – матеріальна винагорода за працю, на четвертому – процес роботи, на п'ятому – підтримка свого статусу в очах колег.

Таким чином, ми детально описали результати дослідження рівня сформованості мотивації у соціальних працівників та представили анкету та методику за якими ми дізналися, що соціальні працівники Служби (управління) у справах дітей Запорізької міської ради мають певні проблеми, з якими стикаються під час роботи, більше половини працівників стикаються саме з депресією та емоційним вигоранням та низькою заробітною платнею, яка не відповідає графіку роботи та завантаженості соціальних працівників. Тому необхідно надати рекомендації, які покращать та удосконалять рівень сформованості мотивації у соціальних працівників.

### **3.3. Рекомендації щодо покращення та вдосконалення рівня сформованості мотивації у соціальних працівників**

Мотивація співпрацівників займає одне з головних місць в управлінні персоналом, оскільки вона виступає їхньою причиною та стимулом поведінки. Орієнтація працівників організації для досягнення її цілей виступає головним завданням керівництва, тому що під час здійснення ефективної діяльності вирішення усіх поставлених завдань та функцій організації є можливим лише за умови належної мотивації працівників.

Найважливішою складовою мотивації є ступіть задоволеності співробітниками своєю професійною діяльністю.

Основними стратегічними напрямками підвищення ефективності методів підвищення мотивації персоналу на соціальні послуги є: покращення структури наявних матеріальних та нематеріальних стимулів, реформа заробітної плати; соціальне забезпечення працівників на основі інвестицій у їх розвиток; потенційне залучення соціального партнерства; оцінка ефективності мотиваційного механізму використання персоналом соціальних послуг.

Слід зазначити, що процес використання прогресивних форм мотивації персоналу у сфері надання соціальних послуг повинен обмежуватися систематичним плануванням мотиваційної діяльності щодо успіху, вивченням отриманих позитивних результатів, розробкою нових методів досягнення високих показників за допомогою мотивації управління персоналом та соціальних послуг. Реалізація запропонованих заходів залежить від наявності соціальних служб або групи спеціалістів, які вивчають питання підвищення продуктивності праці через мотивацію. Підтримка управління зворотним зв'язком у соціальних працівників надалі допоможе швидко реагувати на зміни ринкового середовища соціальних послуг.

Отже, вивчення публікацій на вибрані теми дозволило з'ясувати, що в наш час існує багато підходів до трактування поняття «мотивація» взагалі. Це говорить про те, що соціальні послуги в Україні як мотиви персоналу можуть слугувати потребам та інтересам, бажанням та емоціям, поглядам та ідеалам.

Треба зазначити, що ефективність персоналу сфери надання соціальних послуг вимірюється його продуктивністю, якістю та інтенсивністю. Цей важливий показник праці — це його продуктивність, що характеризує витрати на оплату праці.

Аналізуючи інформацію з цього питання, було вивчено, що побудова системи мотивації працівників соціальних служб повинна враховувати як відчутні, так і нематеріальні аспекти мотивації. Основна мета мотивації залишається незмінною — змусити людей працювати краще. На наш погляд, важливим є зв'язок взаємодії та ефективність роботи персоналу для соціальних служб. Підвищення ефективності роботи персоналу для соціальних служб, залежних від соціально-економічних показників, пов'язаних з навичками та освітою виконавця, умовами праці, використанням оптимальних режимів праці та відпочинку.

Проведений нами теоретичний аналіз літератури дозволив виділити основні рекомендації керівникам організації та підрозділів щодо покращення та вдосконалення рівня сформованості мотивації у підлеглих, які висвітлюють деякі автори. Тому ми можемо запропонувати їх втілити в соціальну організацію, де працюють соціальні працівники, щоб підвищити рівень їхньої мотивації.

Для того щоб підвищити ефективність мотиваційних заходів, потрібно дотримуватись наступних принципів, які зазначав С. Шапіро:

1. Дуже ефективно схвалення соціального працівника керівником під час та по завершенню роботи.
2. Заохочення грає дуже велику роль, але воно повинно бути відчутне та бажано негайне (мінімізувати розрив між результатом праці та заохоченням).
3. Заохочення повинні бути непередбачуваними та нерегулярними, вони мотивують краще, ніж очікувані та прогнозовані.
4. Керівнику потрібно проявляти увагу до соціального працівника та його особистої думки.

5. Потрібно заохочувати робітників за досягнення проміжних цілей організації.

6. Керівникам потрібно надавати працівникам можливість відчувати власну самостійність та відповідальність за ситуацію (здійснення контролю).

7. Не потрібно обмежувати самоповагу працівників.

8. Найкраще нагороджувати або заохочувати невеликими, але частими заохоченнями, і як найбільшу більшу кількість працівників.

9. У колективі завжди повинна бути присутня розумна конкуренція, яка сприяє духу змагань та прогресу [74].

На думку В. Барко, найкращі результати під час професійної діяльності спостерігаються у тому випадку, якщо працівник діє під впливом мотивів саме пізнавального інтересу до змісту своєї діяльності та відчуває тільки позитивні емоції по відношенню до своєї професійної діяльності. Якщо керівник організації або підрозділу враховує наявність явного інтересу та мотивації до діяльності соціального працівника ще під час етапу професійного відбору працівника в організацію, потрібно і в подальшій роботі працівника намагатися зміцнювати таку мотивацію, застосовуючи різні часткові методи такі, як власний приклад, приклади діяльності інших професіоналів, моральне заохочення, аналіз певних професійних ситуацій, похвала працівника і позитивна оцінка його роботи, емоційне стимулювання, створення ситуацій успіху під час професійної діяльності [8, с. 16-17].

Рекомендації по мотивації персоналу соціальних служб із зарубіжного досвіду:

1. Зменшити звітність і в той же час знизити рівень невдоволеності працівників «паперовою роботою» та економити час та сили.

2. Залучати персонал соціальних працівників до участі в управлінських рішеннях, не зневажати довірою та ініціативністю працівників.

3. Заохочувати та підтримувати ініціативу і винахідливість соціальних працівників під час розробки, створення проектів та нововведень.

4. Налагоджувати та стимулювати дружні відносини, як у колективі, так і відносини керівника з колективом.

5. У жодному разі не нехтувати працівниками.

Рекомендації, які стосуються особливостей використання заохочення соціальних працівників:

1) воно повинно бути справедливим, потрібно враховувати характер вчинку працівника, ступінь докладених працівником професійних зусиль та цінність ним мотивації;

2) під час кожного заохочення потрібно дотримуватись міри, занадто часті заохочення можуть привести до розвитку егоїзму, самовпевненості, неадекватної самооцінки;

3) будь-яке заохочення зі сторони керівника сприяє виявленню і розвитку позитивних якостей;

4) заохочення, яке представлене у формі схвалення обов'язково повинно бути не абстрактним, а конкретним; керівник повинен зазначити, які саме дії працівника, і чому, заслуговують заохочення;

5) схвалення завжди повинно слідувати за результатами роботи та поведінкою, які заслуговують на це;

6) схвалення завжди повинно відповідати особистому внеску кожного працівника, але при цьому ніхто із фактичних учасників виконання завдання не повинен бути забутий керівником [9, с. 206-207].

Ми вважаємо, що головною проблемою фінансової мотивації соціальних працівників є низька заробітна платня. Це тому, що соціальна сфера фінансується переважно з джерел державного бюджету, а діяльність за характером та формою послуг, що надаються, є неприбутковою. Ось чому середня зарплата соціальних працівників значно нижча, ніж в інших сферах, а використання фінансових стимулів для заохочення значно обмежене [64].

Наша думка така, що в нашій країні соціальна робота не є справедливо фінансово нагородженою. Вона справедливо не оцінена при тому, що соціальна робота робить величезний внесок у суспільство, людину та всіх категорій, які

стикаються з важкими та складними ситуаціями в житті. Стосовно цього, ми вважаємо потрібно виявляти фактори, які можуть посилити мотивацію соціальних працівників бути тією сферою в суспільстві, яка заслуговує уваги всього суспільства. Соціальна робота вимоглива та складна в емоційному плані, тому дуже важливою є мотивація, яка бореться з професійним вигоранням, яке може настигнути під час роботи.

Емоційне вигорання характеризується порушенням продуктивності під час роботи, втому, хронічною напруженістю психоемоційної діяльності, неефективною системою мотивування, психологічно складними клієнтами соціальної служби, перенавантаженістю роботою. Емоційне вигорання – це механізм психологічного захисту, який має форму повного або часткового виключення емоцій у відповідь на окремі психотравмуючі впливи [13].

За результатами проведеного нами емпіричного дослідження можна сформулювати такі рекомендації щодо покращення та вдосконалення рівня сформованості мотивації у соціальних працівників:

1. Заробітна платня низька – потрібно спробувати підвищити заробітну плату за допомогою додаткового фінансування з бюджету; показати державі, що професія соціального працівника належно не оцінюється зважаючи на те, який внесок робиться в соціальну допомогу населенню; розроблення проектів для участі в грандах (перемога в яких винагороджується грошима); привернути увагу міжнародної системи (закордонних країн) щодо до фінансування. Премія, бонуси – сюди можна також впровадити «13 заробітну платню» в кінці року;

2. Дружня атмосфера та підтримка в колективі, яка дуже впливає на психологічний стан працівників. В першу чергу, потрібно налагодити соціально-психологічний клімат в організації сюди відносять саме норми взаємодії колег, проводити тренінги на згуртування колективу. Варто проводити корпоративні заходи, до яких входять: квитки в кінотеатр, театр, концерти, виїзди на природу, екскурсії.

Можна використовувати методику екстрим-тренінгу, мета якого полягає в формуванні командного духу, зняття психологічної напруги, налагодження

взаємодії між працівниками, він проводиться за межами робочих місць (участь колективом в квестах, командних іграх, вирішення спільних завдань).

3. Програма обміну працівників (короткострокові програми на період від 5 днів до 2 місяців), як між організаціями, так і в іншій країні для досвіду та підвищення кваліфікації. Це буде сприяти здоровій конкуренції та мотивації на таку винагороду, наприклад за підсумками роботи на протязі року.

4. Курси та тренінги, а особливо з профілактики емоційного вигорання, форми спілкування з нестабільними людьми, тренінги на підвищення стресостійкості. Потрібно забезпечувати та підтримувати психологічний комфорт в колективі, організувати місце для відпочинку, розробити систему оцінки ефективності роботи.

Потрібно впровадити застосовування групової супервізії, мета якої полягає в наданні професійної допомоги та подолання професійних труднощів, підтримку мотивації до роботи, удосконалення організації роботи, запобігання виникненню професійного стресу та вигорання, забезпечення емоційної підтримки, та підвищення професійної кваліфікації. Групова супервізія передбачає обмін досвідом та допомогою колег для вирішення певних проблем, які виникли на професійному рівні. Супервізія – це форма професійної підтримки, яка запобігає професійним ризикам [10, с. 70].

Для профілактики емоційного вигорання можна запропонувати використання ефективного розподілу робочого часу, «Правило 8 годин», яке полягає в тому, що, щоб працювати без виснаження та зберігати свою життєву ефективність, потрібно розподілити час доби таким чином, щоб було виділено 8 годин – час для роботи, 8 годин – час для особистих справ та відпочинку, 8 годин – час для сну, та пам'ятати, що після кожної 2-ї години роботи потрібно робити 10 хвилин перерви для відпочинку [12].

5. Заохочення та визнання досягнень керівником може ґрунтуватися на виділенні тих соціальних працівників, які на відмінно виконують свою роботу, пропонують якісь нові ідеї стосовно роботи, активні. Як нагорода це може бути



грамота, похвала керівником перед всім колективом, 2 квитки в кінотеатр або театр.

6. Особистісний розвиток соціального працівника може розвиватися під час відвідування Т-групи (групи тренінгу), вони дадуть соціальному працівникові особистісне зростання і розвиток відчуття власної гідності, навчитися ідентифікувати та виражати свої почуття, допомагає підвищити самооцінку [38].

7. Також має бути приділена значна увага до підвищення кваліфікації керівників установ соціального захисту населення та керівників структурних підрозділів даних установ. Адже від ефективного та мудрого керівництва залежить трудова атмосфера, успіх всієї організації, вектори спрямованості колективу та інші аспекти трудових відносин.

Якщо подивитись на професію соціального працівника з іншого боку, то його система мотивації відрізняється від системи оплати праці. Ми звикли думати, що будь-яка людина ходить на роботу, щоб витратити зусилля, втомлюватися, терпіти, долати труднощі, повертатися додому як «вичавлений лимон» і раз на місяць отримувати за все грошову компенсацію. А правильно мотивований соціальний працівник працює не тільки тому, що має, але в більшій мірі тому, що хоче це робити, тому що саме ця сфера діяльності – це його покликання, тому що робота приносить йому задоволення. Тому що він надихається тим, що допомагає категоріям населення, які потребують його підтримки та втручання, які соціально не стабільні, у яких виникають життєві проблеми.

Щоб створити таку високу мотивацію, треба створювати умови для задоволення потреб, причому, як для колективу так і для кожного працівника окремо. Робота повинна бути пов'язана для соціального працівника не тільки з обов'язками та великим навантаженням, але і з можливостями реалізувати себе, бути потрібним, впливати на вирішення соціально важливих питань.

Людські мотиви виникають і розвиваються за власними законами, не завжди раціональним і тим більше не завжди доступним для регуляції ззовні.

Отже, потрібно весь час удосконалювати, покращувати мотивацію соціальних працівників до діяльності, впроваджувати і зарубіжний досвід, який добре розвинений. Хоч і фінансово не виходить підняти мотивацію соціальних працівників, тому що організації не прибуткові та мають державне фінансування, потрібно направити всі зусилля на підтримку та забезпечення саме організаційної та морально-психологічної мотивації. Також більш детально виявити всі проблеми, з якими стикаються соціальні працівники під час роботи (а з нашого дослідження ми знаємо, що більшість стикається з проблемами на робочому місці), та спрямувати усі зусилля на подолання цих проблем та удосконалення рівня мотивації співробітників.

Таким чином, у третьому розділі ми розглянули праксеологічний аспект дослідження мотивації як формоутворюючого чинника професійності соціального працівника. Виходячи з поставлених завдань нами було обґрунтовано емпіричний метод дослідження з даної теми. Щоб дослідити мету нашої теми, нами був вибраний метод дослідження у формі анкетування та тестування. Далі було проведено дослідження та проаналізовано результати дослідження рівня сформованості мотивації у соціальних працівників; об'єктом нашого дослідження виступила Служба (управління) у справах дітей Запорізької міської ради. Нами була представлена анкета та методика з визначення джерел мотивації Джона Барбуто і Річарда Сколла. Також ми надали рекомендації, щодо покращення та вдосконалення рівня сформованості мотивації у соціальних працівників, у яких ми запропонували своє бачення у вирішенні проблем мотиваційного супроводження соціальних працівників під час їхньої професійної діяльності.

## ВИСНОВКИ

В результаті написання кваліфікаційної роботи ми можемо констатувати, що завдання виконані, мета досягнута, а гіпотеза отримала своє підтвердження.

Під час аналізу вивчення мотивації як формоутворюючого чинника професійності соціального працівника нами було розглянуто теорії мотивації таких вчених та психологів, як: А.Маслоу, Д.Мак-Клелланд, К.Альдерфер, Д.Мак-Грегор, Ф.Герцберг, В.Врум, С.Адамс, Л.Портер та Е.Лоулер, Е.Локе, Б.Скінер; ці теорії відображають зміст потреб працівників та їх вплив на мотивацію, а також процес вибору певної моделі поведінки та способів мотивування. Вивченням формування та функціонування мотивації займалися такі українські дослідники: М.Вольський, М.Семикіна, Г.Цеховський, М.Туган-Барановський, І.Вернадський, А.Колот, В.Абрамова, В.Данюк, М.Туленков. Специфіка роботи з персоналом соціальних служб та їхньої мотивації вивчалася такими дослідниками, як: О.Андрусь, М.Лукашевич, Н.Ларіонова, О.Сорокіна. Незважаючи на велику кількість вчених, які присвятили свої праці мотивації працівників, спостерігається недостатня вивченість мотивації працівників соціальних служб, тому ця тема потребує подальшої розробки та удосконалення.

Проаналізувавши предметне поле і уточнивши основні поняття, ми зупинилися на таких поняттях: «мотивація», «формоутворюючий чинник», «професійність», «соціальний працівник». Мотивація – свідомо та цілеспрямована дія за допомогою відповідних стимулів на поведінку працівників шляхом створення можливостей, які необхідні для реалізації їхніх власних цілей та цілей організації. Формоутворюючий чинник – утворення та формування певної обставини або явища, яке представлено в певному процесі за для якоїсь мети. Професійність – якісна характеристика володіння особистістю своєю професійною діяльністю. Соціальний працівник – професійно підготовлений спеціаліст, який працює в державних або недержавних соціальних інститутах та сприяє створенню соціальних умов для

повноцінної життєдіяльності різних категорій населення, які потребують відповідного захисту і підтримки.

Були обґрунтовані основні методологічні принципи та підходи при дослідженні мотивації як формоутворюючого чинника професійності соціального працівника. Опорним стало використання системного підходу, аби розглянути структуру та функціонал об'єкту нашого дослідження. Під час нашого дослідження ми спирались на такі наукові методи, як: аналіз, синтез, дедукція, індукція, тестування, анкетування, та дотримувались таких принципів: об'єктивності, системності, світоглядного плюралізму, єдності теорії та практики, гуманізму, історизму, діалектичної суперечливості, науковості, термінологічного.

У другому розділі було визначено, що у професії фахівця соціальної роботи професійність відіграє дуже важливу роль. Професійні здібності виступають основною ланкою при роботі з клієнтами тому їх формування є важливим етапом у процесі підготовки до професійної діяльності соціальних працівників. Основою професійної діяльності соціального працівника є компетентність та професіоналізм. Основою компетентності та професіоналізму є вимоги професії до фахівця такі як: необхідний рівень загальноосвітніх знань, вимоги до інтересів та схильностей, до емоційно-вольової сфери та інтелекту, до морально ділових якостей.

Можна виділити такі види мотивації працівників: матеріальна, трудова та статусна мотивація. Також виділяють такі методи мотивації: економічні, організаційні та морально-психологічні. Усі ці види та методи мотивації соціального працівника в сукупності повинні вдало поєднуватись. Тільки в такому випадку мотиваційні процеси сприятимуть підвищенню ефективності використання людського потенціалу на будь-якому полі його діяльності. Види та методи мотивації саме професії соціального працівника потребують удосконалення тому що, служби соціального захисту мають специфічні цілі та завдання, а також засоби здійснення діяльності та надання соціальних послуг населенню. Роботи авторів, які займалися вивченням специфіки мотивування

соціальних працівників, здебільшого висвітлюють лише деякі сторони досліджуваного процесу, а відповідно потребують подальшої розробки.

Мотивація виступає як один із найважливіших чинників результативності та ефективності професійної діяльності соціального працівника. Також вона виступає елементом структури діяльності, тобто породжує складну систему зв'язків між мотиваційними характеристиками соціального працівника і показниками ефективності його професійної діяльності. Мотивація виступає як самостійний функціональний блок у системі професійної діяльності, вона входить компонентом у структуру діяльності та визначає її результативність, спрямованість та динаміку. Було зазначено, що потрібно долати стереотипи, які склалися стосовно соціальної роботи. Потрібно підвищувати мотиваційні чинники студентів, які стануть в майбутньому соціальними працівниками та будуть працювати в соціальних організаціях.

У третьому розділі нашої роботи був обґрунтований метод емпіричного дослідження. Ми вибрали метод опитування, в якому головне джерело інформації – знання респондента з даної теми достатнє. Звернення до методу опитування пояснюється завданням по визначенню дослідження рівня сформованості мотивації с соціальних працівників Служби (управління) у справах дітей Запорізької міської ради. Анкетування та тестування у нашому випадку є найбільш ефективним методом опитування, тому ми взяли його для нашого дослідження.

Наступним нашим кроком був аналіз основних результатів проведення опитування у формі анкетування, яке було проведене у Службі (управління) у справах дітей Запорізької міської ради. У ньому взяли участь 46 співробітників, з яких 43 жінки та 3 чоловіка, віком від 18 до 25 років. Анкета включала в себе такі питання, як задоволеність роботою, плани на найближчі 1-2 роки, оцінка різних сторін роботи соціального працівника, як часто соціальні працівники зіткнулися з проблемами, з якими саме проблемами зіткнулися і так далі. Результати анкети були представлені у відсотковому значенні, за допомогою якого ми побачили, яка кількість соціальних працівників вибирає ту чи іншу

відповідь. Також як тестування була представлена методика Джона Барбуто та Річарда Скола по визначенню джерел мотивації, яка включала в себе 30 тверджень, за результатами якої ми побачили вираженість джерел мотивації у всього колективу, яка була розподілена таким чином: внутрішня я-концепція, інтерналізація мети, інструментальна мотивація, внутрішні процеси та зовнішня Я-концепція.

Наприкінці розділу нами були виділені наступні рекомендації щодо покращення та вдосконалення рівня сформованості мотивації у соціальних працівників: підвищення заробітної платні за допомогою різних методів, які, на нашу думку, є вдалими (отримати додаткове фінансування з бюджету, започаткувати розроблення різних проектів для участі в грантах, підключити міжнародну системи до фінансування організації); впровадження «13 заробітної платні» в кінці року; налагодження соціально психологічного клімату в організації за допомогою проведення різних тренінгів по згуртуванню колективу, методика екстрим-тренінгу; запровадити програму обміну між організаціями та країнами для підвищення досвіду і кваліфікації; провести профілактику емоційного вигорання та спілкування з нестабільними людьми, також поширювати групову супервізію в організації, дотримуватись «Правила 8 годин»; заохочення та визначення досягнень повинно бути у вигляді грамот, похвали керівником перед колективом, квитки в кінотеатр або театр; відвідування Т-груп (групи тренінгу) для особистісного розвитку соціальних працівників.

Соціальна робота робить величезний внесок у розвиток суспільства та підтримує всі категорії населення, які стикаються різними ситуаціями в житті та потребують допомоги. Тому вдосконалення мотиваційного розвитку персоналу соціальної організації дуже важливе та потребує подальшого дослідження з боку науковців.

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Алексеев П. В., Панин А. В. Философия : учебник. 3-е изд. Москва: ТК Велби, Проспект, 2003. 608 с.
2. Андрусь О. І. Мотиваційний аспект управління діяльністю персоналу : електронне наукове фахове видання «Ефективна економіка» Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут». 2013. № 6. URL:<http://www.economy.nayka.com.ua/?op=8&w=%D0%9E.+%D0%86.+%D0%90%D0%BD%D0%B4%D1%80%D1%83%D1%81%D1%8C>.
3. Беляева А. П. Развитие системы профессионального образования. *Педагогика*. 2001. № 8. С. 3-8.
4. Бондар В. Еволюція мотивації як функції управління. *Наукові записки. Серія «Культура та соціальні комунікації»*. Вип. 2 / за заг. ред. Л. В. Квасюк. Острог : Видавництво Національного університету «Острозька академія», 2010. С. 175-185.
5. Джери Д., Джери Дж. Большой толковый социологический словарь : в 2-х т. Москва: АСТ, Вече, 1999. Т 2. 528 с.
6. Бодров В. А. Психология профессиональной пригодности. Москва : ПЕРСЭ, 2001. 511 с.
7. Блинов А. Мотивация персонала корпоративных структур. *Маркетинг*. 2012. № 1. С. 88-101.
8. Барко В. І. Методи управління персоналом органів внутрішніх справ: психологічні можливості оптимізації. *Соціально-психологічне забезпечення правоохоронної діяльності: теоретичні та прикладні аспекти* : матеріали наук.-практ. конф. Харків : ХНУВС, 2011. 300 с.
9. Барко В. І., Ірхін Ю. Б., Никифорчук Д. Й., Підюков П. П. Управління персоналом органів внутрішніх справ (психолого-педагогічний аспект) : навч. посіб. Київ : РВЦ НАВСУ ДП, 2005. 243 с.
10. Браун А., Боурн А. Супервізор у соціальній роботі : Супервізія догляду в громаді, денних та стаціонарних установах / пер. з англ. Т. Семігіної. Київ : Пульсари, 2003. 240 с.

11. Веретенко Т. Г. Вступ до спеціальності : соціальна педагогіка. Модуль 2 : навч. посіб. Київ : Київський Університет імені Бориса Грінченка, 2011. 124с.
12. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром вигорання : діагностика и профилактика. Санкт-Петербург : Питер, 2008. 300 с.
13. Водопьянова Н. Е. Психодиагностика стресса. Санкт-Петербург : Питер, 2009. 336 с.
14. Гребенюк Б. О. Еволюція поглядів на проблеми мотивації праці персоналу малих підприємств. *Регіональні перспективи. Мотивація ефективної праці в ринковій економіці*. 2002. № 3-4 (22-23). С. 55–57.
15. Гляшенко А. Х. Історичний аспект формування мотивації праці. *Економіка та держава : міжнародний науково-практичний журнал*. 2007. № 7. С. 82-85.
16. Гриньова В. М. Суть понять «професіоналізм» та «професійна підготовка». *Педагогіка та психологія: зб. наук. праць. / за заг. ред. І. Ф. Прокопенка, В. І. Лозової*. Харків : ХНПУ, 2011. Вип. 40. Ч. 1. С. 28-34.
17. Генкин Б.М. Экономика и социология труда : учебник для вузов. Москва : ИНФРА-М, 2000. 412 с.
18. Гапоненко А. Л. Менеджмент : учебно-методический комплекс для подготовки магистров : учеб. пособ. Москва, 2010. 181 с.
19. Голев С. В., Голева О. С. Методология и методы научного исследования. *Методика психологического исследования*. Часть 1. Херсон : ОМУРЧ «Украина» ХФ, 2010. 213 с.
20. Головатий М. Ф., Лукашевич М. П. Управлінські аспекти соціальної роботи : курс лекцій. Київ : МАУП, 2004. 368 с.
21. Додонов Б. Й. Логико-символическая модель мотивационной структуры деятельности. *Новые исследования в психологии*. 1974. № 1. С. 75-89.
22. Деркач А. А. Акмеологический словарь. Москва : Изд-во РАГС, 2004. 161 с.



23. Зеер Э.Ф. Психология профессий : учеб. пособ. 3-е изд., перераб. и доп. Москва : Академический Проект, Фонд «Мир», 2005. 336 с.

24. Зверева І. Д., Беспалько О. В., Харченко С. Я. Соціальна робота в Україні : навч. посіб. / за заг. ред. І. Д. Зверєвої, Г. М. Лактіонової. Київ : Центр навчальної літератури, 2004. 256 с.

25. Зеер Э. Ф. Психология профессионального развития. Москва : Академия, 2009. 240 с.

26. Зверева І. Д. Енциклопедія для фахівців соціальної роботи. Сімферополь : Універсум, 2012. 536 с.

27. Ильин Е. П. Мотивация и мотивы : учеб. пособ. Санкт-Петербург : Питер, 2003. 508 с.

28. Иванцова Н. Б. Психологічні особливості розвитку професійної спрямованості особистості. *Проблеми загальної та педагогічної психології* : зб. наук. пр. / Інституті психології ім. Г. С. Костюка АПН України. Т. 9, ч. 2. Київ, 2007. С. 119-124.

29. Куликов Г. Т. Мотивация труда наемных работников : монография. Киев : Институт демографии и социальных исследований НАН Украины, 2006. 244 с.

30. Колот А. М. Мотивація персоналу : підручник. 2-ге вид. Київ : КНЕУ, 2006. 340 с.

31. Колот А. М. Цимбалюк С. О. Мотивація персоналу : підручник. Київ : КНЕУ, 2011. 397с.

32. Курбатова В. И. Социальная работа : учеб. пособ. 2-е изд. Ростов-на-Дону : Феникс, 2003. 568 с.

33. Кузьмін О. Є. Основи менеджменту : підручник для студентів вищих навчальних закладів. Львів : Національний університет «Львівська політехніка», «Інтелект Захід», 2002. 344 с.

34. Карпенко О. Г. Професійна підготовка соціальних працівників в умовах університетської освіти : науково-методичний та організаційно-

технологічний аспект : монографія / за ред. С. Я. Харченко. Дрогобич : Коло, 2007. 374 с.

35. Кустовська О. В. Методологія системного підходу та наукових досліджень : курс лекцій. Тернопіль : Економічна думка, 2005. 124 с.

36. Куликов Г. Т. Мотивация труда наемных работников : монографія. Київ : Інститут демографії і соціальних досліджень НАН України, 2006. 244 с.

37. Ковальчук В. Мотивы и стимулы : служба кадров. 1998. № 3. С. 12-15.

38. Кулініч І. О. Психологія управління : навч. посіб. Київ : Знання, 2008. 292 с.

39. Комаров Е. И., Войтенко А. И. Менеджмент социальной работы : учеб. пособ. для студ. высш. учеб. заведений. Москва : Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001. 288 с.

40. Лукашевич М. П., Туленков М. В. Соціологія. Загальний курс : підручник. Київ : Каравела, 2004. 456 с.

41. Лукіяничук А. М. Модель розвитку професійної ідентичності майбутніх педагогів. *Проблеми сучасної психології* : зб. наук. пр. / за ред. С.Д. Максименка. Київ, 2010. Вип. 7. С. 370-380.

42. Лященко А. Профессиональное становление социального работника : автореф. дисс. канд. психол. Наук : спец.19.00.07. Москва, 1993. 18 с.

43. Лукашевич Н. П. Социология труда : учеб. пособ. Киев : МАУП, 2001. 320 с.

44. Ларіонова Н. Б. Професійне покликання та професійна мотивація соціального працівника. *Вісник Луганського національного університету ім. Т. Шевченка. Педагогічні науки*. 2012. №1. С. 28-36.

45. Данюк В. М. Менеджмент персоналу : навч. посіб. / за заг. ред. В. М. Данюка, В. М. Петюха. Київ : КНЕУ, 2004. 398 с.

46. Маслоу А. Г. Мотивация и личность. URL: [http://pedlib.ru/Books/1/0467/1\\_0467-1.shtml](http://pedlib.ru/Books/1/0467/1_0467-1.shtml) (дата звернення: 07.03.2019).

47. Нікітін, Ю. О. Рукас-Пасічнюк В. Г. Сучасні моделі та механізми мотивації персоналу українських підприємств. *Актуальні проблеми економіки*. 2014. № 4. С. 238-246.

48. Ожегов С. М. Словарь русского языка / под ред. чл. корр. АН СССР Н. Ю. Шведовой. 20-е изд., Москва : Стереотип, 1988. 750 с.

49. Образцов П. И. Методы и методология психолого-педагогического исследования. Санкт-Петербург : Питер, 2004. 268 с.

50. Павленко В. П. Вступ до спеціальності. Соціальна робота : конспект лекцій. Суми : Сумський державний університет, 2017. 84 с.

51. Прядко Н. О. Особливості професійної самооцінки особистості. *Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Серія: Педагогічні науки*. 2014. Вип. 116. С. 131-133.

52. Подоляк Л. Г. Психологія вищої школи : підручник для студ. ВНЗ / Л. Г. Подоляк, В. І. Юрченко. Вид. 3-є, випр. і доп. Київ : Каравела, 2011. 360 с.

53. Поліщук В. А. Професійна підготовка фахівців соціальної сфери : зарубіжний досвід. Тернопіль : Навчальна книга «Богдан», 2003. 184 с.

54. Покропивний С. Ф., Грещак М. Г., Колот В. М., Наливайко А. П., Соболев С. М. Економіка підприємства : навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2001. 457 с.

55. Патик Ю. В. Мотиваційні тенденції майбутніх соціальних працівників. *Наука і освіта*. 2016. № 1. С. 47-50.

56. Рузавин Г. И. Методология научного исследования. Москва : ЮНИТИ–ДАНА, 1999. 317 с.

57. Рубин Б. Г., Колесников Ю. С. Студент глазами социолога. Ростов-на-Дону : РГУ, 1968. 277с.

58. Різник В. В. Сучасні тенденції мотивації праці управлінського персоналу. *Економічний вісник університету*. 2010. № 15/1. С. 58-62.

59. Сладкевич В. П. Мотивационный менеджмент : курс лекций. Киев : МАУП, 2001. 168 с.

60. Семикіна М. В. Соціально-економічна мотивація праці. Методологія оцінки ефективності та принципи регулювання : монографія. Кіровоград : ПВД «Мавік», 2004. 124 с.

61. Савченко Г. О. Мотиви і стимули до праці та їх роль у підвищенні ефективності банків. *Вісник Донецького національного університету. Спецвипуск. Т. 2. Серія В «Економіка і право»*. Донецьк, 2009. С. 59-66.

62. Сейко Н. А. Соціальна педагогіка : курс лекцій. Житомир : Житомир. держ. пед. ун-тет, 2002. 260 с.

63. Сопер П. Основы искусства речи. Москва : Прогресс, 1992. 415 с.

64. Сорокіна, О. А. Мотивація діяльності працівників соціальних служб. *Сучасність. Наука. Час. Взаємодія та взаємовплив*. Київ, 2012. С. 99-104.

65. Тюття Л. Т., Іванова І. Б. Соціальна робота. Теорія і практика : навч. посіб. Київ : Знання, 2008. 574 с.

66. Троценко Н. Є. Професійне самовдосконалення соціальних працівників у ресурсних центрах : дис. канд. пед. наук. спец. 13.00.05 «Соціальна педагогіка». Луганськ, 2012. 243 с.

67. Управлінські аспекти соціальної роботи : курс лекцій / М. Ф. Головатий (кер. авт. кол.), М. П. Лукашевич, Г. А. Дмитренко та ін. Київ : МАУП, 2004. 368 с.

68. Фурман А. В. Соціальна мислєдїяльність та її продукти у професійному становленні особистості. *Психологія і суспільство. Спецвипуск. Наукові праці молодих вчених*. 2014. С. 5-8.

69. Холостова Е. И. Лекции по технологии социальной работы. Ч. 3. Москва : Социально-технологический институт, 1998. 190 с.

70. Хоукинс П. Супервизия. Индивидуальный, групповой и организационный подходы. Санкт-Петербург : Речь, 2002. 230 с.

71. Цехмістрова Г. С. Основи наукових досліджень : навч. посіб. Київ : Видавничий Дім «Слово», 2003. 240 с.

72. Чернушкіна О. О. Мотивація у механізмі підвищення продуктивності виробництва : автореф. дис. канд. екон. наук, спец. 08.00.07. Київ : Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана, 2007. 20 с.

73. Шегда А. В. Менеджмент : учебник. Киев : Знання, 2006. 645 с.

74. Шапиро С. А. Основы трудовой мотивации : учеб. пособ. Москва : КноРус, 2013. 256 с.

75. Szczupaczyński J. Anatomia zarządzania organizacją. Warszawa: Międzynarodowa Szkoła Menedżerów Spółka, 2002. 269 s.

76. Penc J. Zarządzania personelem w przedsiębiorstwie / J. Penc ; wyd. A. Marzalek. Warszawa, 2001. 454 s.

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### Анкета

*Добрий день! Просимо Вас взяти участь в опитуванні.  
Можете бути впевнені, що всі дані є конфіденційними і будуть використані лише в  
узагальненому вигляді.*

**1. Чи задоволені Ви своєю роботою?**

- 1.1. Повністю задоволений(на)
- 1.2. Скоріше задоволений(на)
- 1.3. Важко відповісти
- 1.4. Скоріше не задоволений(на)
- 1.5. Повністю не задоволений(на)

**2. Які Ваші плани на найближчі 1-2 роки?**

- 2.1. Продовжувати працювати на теперішній посаді
- 2.2. Перейти на іншу посаду
- 2.3. Перейти працювати в інший структурний підрозділ
- 2.4. Перейти працювати в іншу організацію без зміни спеціальності
- 2.5. Перейти працювати в іншу організацію зі зміною спеціальності

**3. Оцініть будь ласка, якою мірою Вас задовольняють різні сторони Вашої роботи від 1 до 5 (де 1 бал – повністю не задовольняє, 5 балів – повністю задовольняє).**

	Повністю не задовольняє				Повністю задовольняє	Важко відповісти
1. Розмір заробітної плати	1	2	3	4	5	0
2. Графік роботи	1	2	3	4	5	0
3. Різноманітність роботи	1	2	3	4	5	0
4. Самостійність у роботі	1	2	3	4	5	0
5. Можливості кар'єрного зростання	1	2	3	4	5	0
6. Умови роботи	1	2	3	4	5	0
7. Взаємодія у колективі	1	2	3	4	5	0
8. Відносини з керівництвом	1	2	3	4	5	0
9. Можливості професійного розвитку (курси)	1	2	3	4	5	0
10. Система премій	1	2	3	4	5	0
11. Забезпеченість оргтехнікою	1	2	3	4	5	0

**4. Як часто Ви стикаєтесь з проблемами на Вашому робочому місці?**

- 4.1. Дуже часто
- 4.2. Часто
- 4.3. Рідко
- 4.4. Ніколи

**5. Якщо Ви стикаєтесь з проблемами, то з якими саме? (оберіть не більше 2-х варіантів)**

- 5.1. Фінансові проблеми, низька оплата праці не відповідає графіку і завантаженості
- 5.2. Проблеми з оргтехнікою, яка не дозволяє виконувати певну роботу
- 5.3. Напруга у колективі
- 5.4. Напружені відносини з керівництвом
- 5.5. Неможливість професійного та кар'єрного росту
- 5.6. Депресія та емоційне вигорання

**6. Як би Ви оцінили впевненість у завтрашньому дні у співробітників Вашої організації?**

- 6.1.Більшість цілком впевнена.
- 6.2.Більшість швидше впевнена, ніж ні.
- 6.3.Більшості важко визначити свою позицію.
- 6.4.Скоріше, більшість не впевнена.
- 6.5.Більшість абсолютно не впевнена в завтрашньому дні.

**7. Як задоволені Ви організацією праці у Вашій організації?**

- 7.1.Повністю задоволений (а)
- 7.2.Скоріше задоволений (а).
- 7.3.Не можу сказати, задоволений (а) чи ні.
- 7.4.Скоріше не задоволений (а).
- 7.5.Зовсім не задоволений (а).

**8. Який з видів мотивації Вас зацікавить в першу чергу? Оцініть від 1 до 5, де 1 – не зацікавить, а 5 – дуже зацікавить.**

1. Доплати (премія, бонуси)	1	2	3	4	5
2. Доплати за стаж роботи	1	2	3	4	5
4. Навчання (курси, тренінги, семінари, навчання)	1	2	3	4	5
4. Корпоративні заходи (квитки в театри, кінотеатри, концерти; виїзди на природу; екскурсії (в тому числі і в інші міста))	1	2	3	4	5
5. Дружня атмосфера та підтримка у колективі	1	2	3	4	5
Інше (вкажіть, будь ласка, що додатково могло б Вас зацікавити)					

**9. Чи вважаєте Ви, що мотивація буде сприяти підвищенню ефективності Вашої роботи? Яка саме мотивація для Вас найкраща?** \_\_\_\_\_

**10. Стать**

1.Чоловіча	1
2.Жіноча	2

**11. Вік**

1	2	3	4	5	6	7
18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-75	76+

**12.Сімейний стан**

- 12.1.Не заміжня/не одружений;
- 12.2.Заміжня/одружений;
- 12.3.Розлучена/розлучений;
- 12.4.Вдова/вдівець.

### Опитувальник для визначення джерел мотивації

#### Бланк

*Інструкція:* Вам пропонується ряд тверджень, що описують ставлення людини до роботи. Оцініть, наскільки кожне твердження відображає Вашу точку зору. Поставте відмітку у відповідній графі. Тут немає правильних або неправильних відповідей, намагайтеся не замислюватися над вибором відповіді занадто довго.

№	Твердження	Вибір						
		ТОЧНО НІ	НІ	СКОРІШЕ НІ	НЕ ЗНАЮ	СКОРІШЕ ТАК	ТАК	ТОЧНО ТАК
1	Я люблю робити тільки те, що приносить мені задоволення.							
2	Обсяг моїх зусиль в процесі роботи визначається вимогами цієї роботи.							
3	Для мене важливо, щоб інші схвалювали мою поведінку.							
4	Мої рішення зазвичай відображають ті високі стандарти, які я сам для себе встановив.							
5	Я б не став працювати в компанії, якби не був згоден з її цілями.							
6	Якщо мені не подобається те, що треба робити на роботі, я кидаю цю роботу.							



7	Кожна година роботи повинна бути оплаченою.							
8	Я часто приймаю рішення на підставі того, що подумують інші.							
9	Для мене важливо працювати в такій організації, яка дозволяла б мені використовувати мої здібності і досвід.							
10	Я повинен(нна) повірити в ідею, перш ніж почати працювати над її втіленням.							
11	Я часто відкладаю роботу, якщо можна зайнятися чимось більш цікавим.							
12	Я працював(ла) би більш інтенсивно, якби був(ла) упевнений, що отримаю вищу оплату моїх зусиль.							
13	Я наполегливо працюю над завданням, якщо її виконання пов'язане з суспільним визнанням.							
14	Я намагаюся домагатися того, щоб мої рішення відповідали моїм особистим стандартам поведінки.							
15	Поки я не повірю в ідею, я не можу працювати по-							

	справжньому наполегливо.							
16	Коли я вибираю роботу, то зупиняюся на тій, яка здається мені найбільш цікавою.							
17	Коли я обираю роботу, то зупиняюся на тій, де більше платять.							
18	Якщо я обираю роботу, то шукаю таку, в якій успіх принесе мені визнання.							
19	Я вважаю себе людиною, яка сама себе мотивує.							
20	Коли я обираю компанію, то шукаю ту, яка підтримувала б мої переконання і цінності.							
21	Я проводжу свій час з тими людьми, з якими мені найцікавіше.							
22	Мій улюблений день на роботі - день зарплати.							
23	Ті люди, у кого більше друзів, живуть більш повним життям.							
24	Мені подобається робити те, що дає відчуття особистого досягнення.							
25	Для того щоб я міг наполегливо працювати, цілі організації повинні збігатися з моїми							

	цінностями.							
26	Якщо обирати між двома роботами, то критерієм для мене буде: «А яка з них цікавіша?».							
27	Потрібно завжди «тримати очі і вуха відкритими», щоб отримувати інформацію про кращі місця роботи.							
28	Я докладаю максимальних зусиль, якщо мені відомо, що це буде помічено найбільш впливовими людьми в організації.							
29	Мені потрібно знати, що своїми вміннями і цінностями я роблю внесок в успіх організації.							
30	Якщо я поділяю цілі компанії, то не має значення, чи я домогся успіху.							

## Графічні ілюстрації до результатів соціологічного дослідження

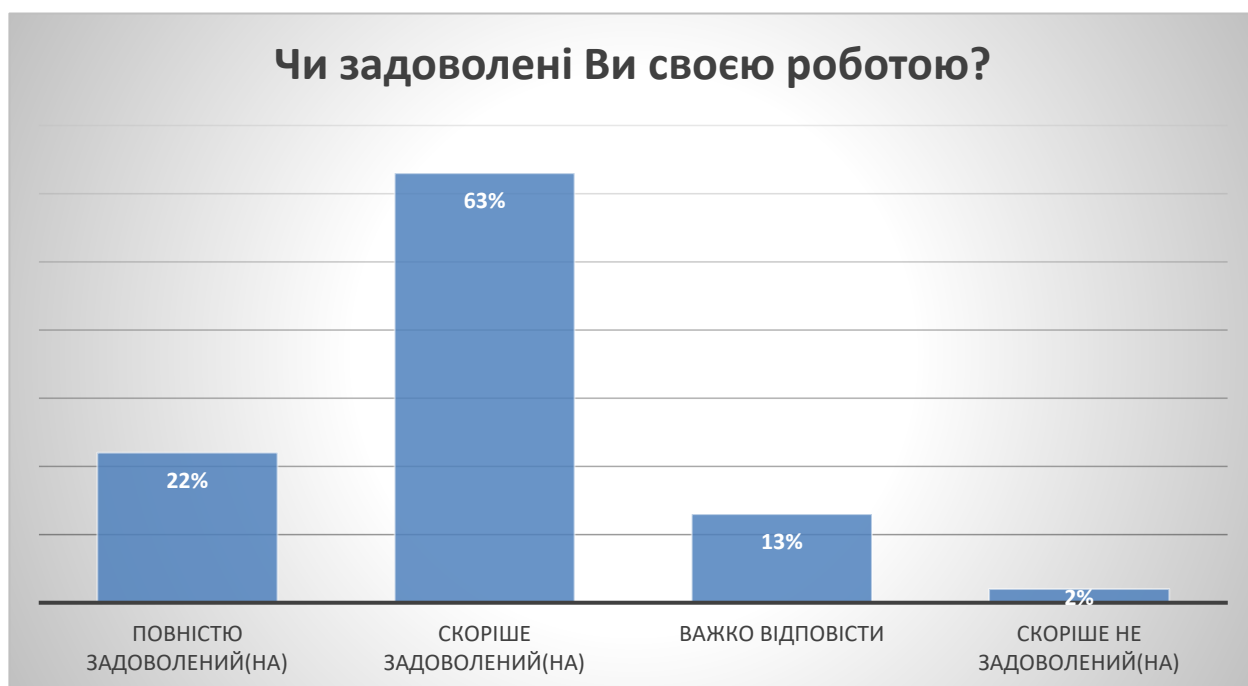


Рис.1. Задоволеність роботою



Рис. 2. Плани на 1-2 роки



Рис. 3. Проблеми на робочому місті

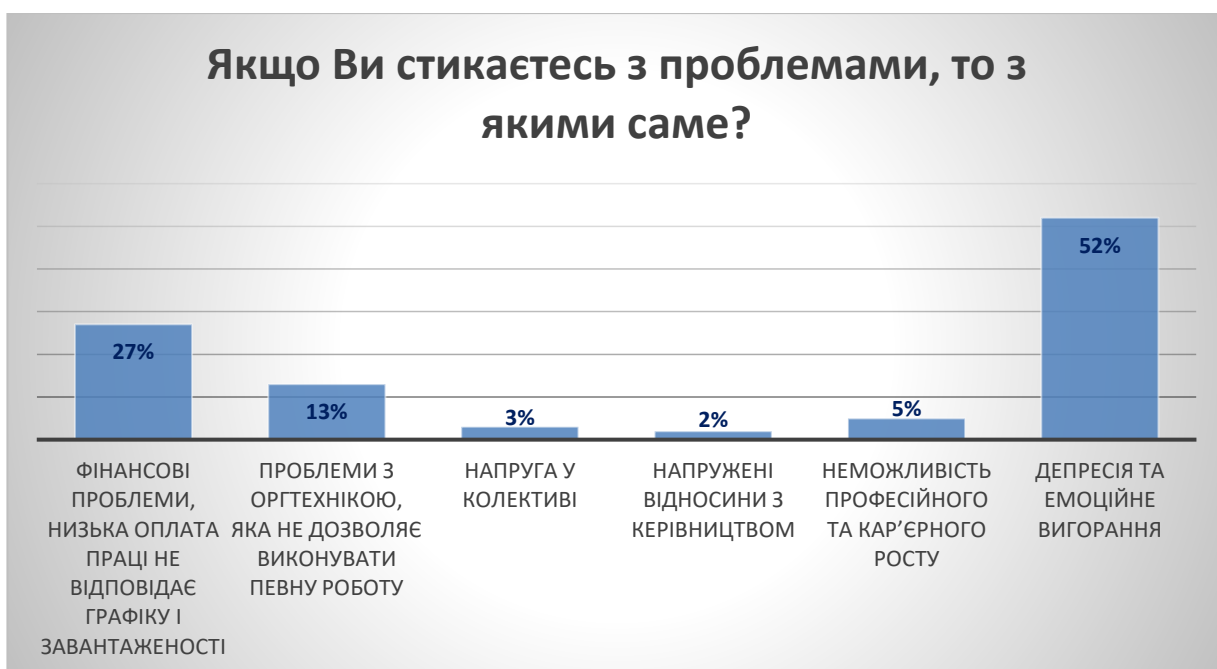


Рис. 4. Які саме проблеми на робочому місті?



Рис. 5. Впевненість у завтрашньому дні



Рис. 6. Задоволеність організацією праці

## Продовження Додатку В

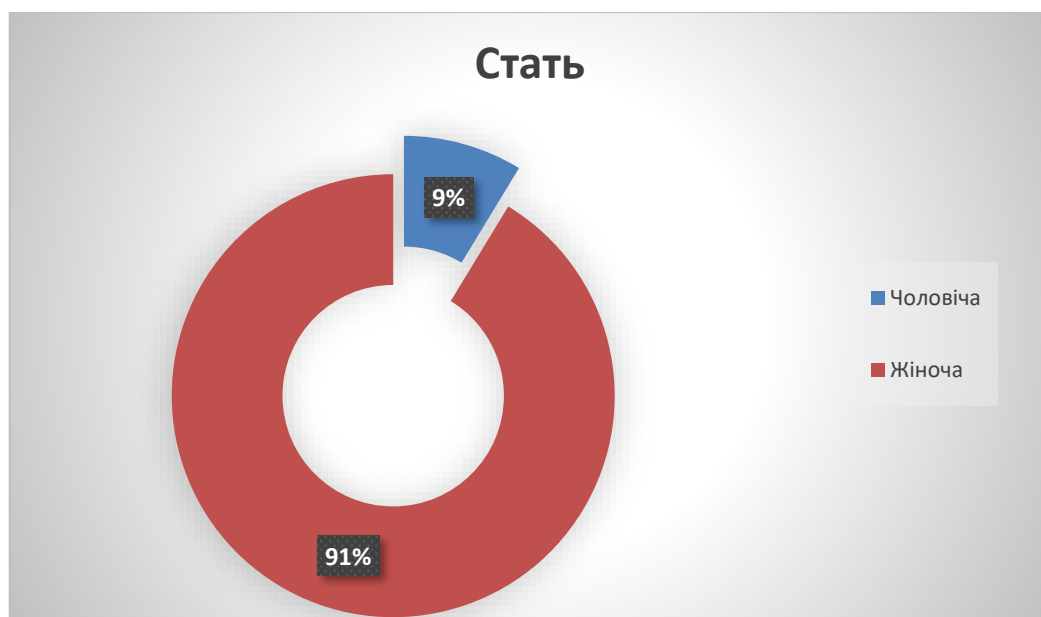


Рис. 7. Стать

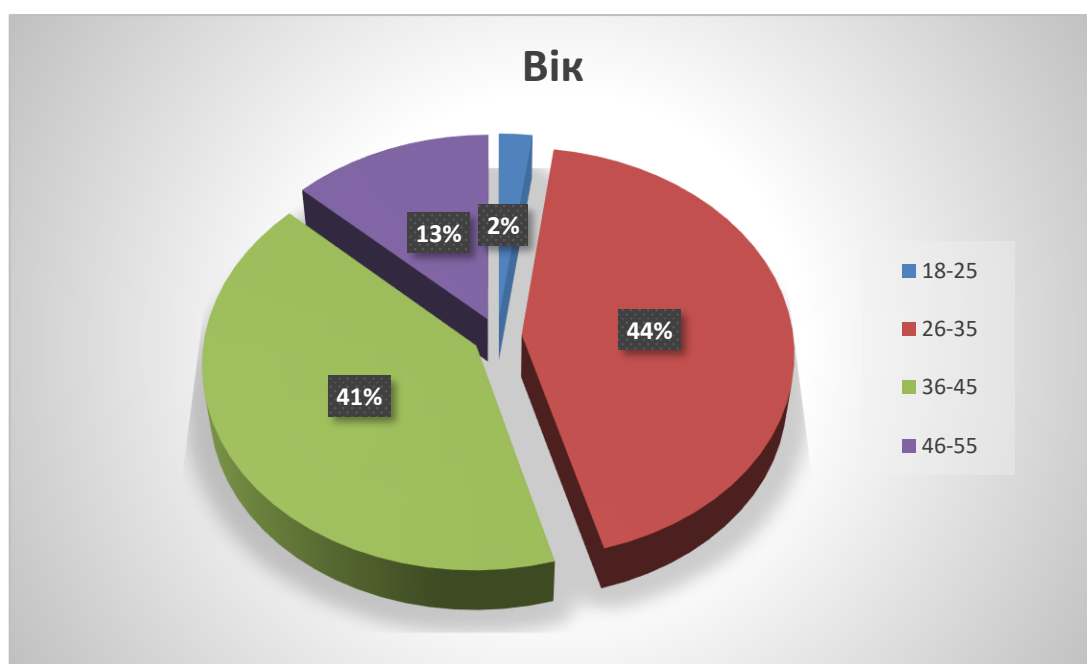


Рис. 8. Вік



Рис. 9. Сімейний стан

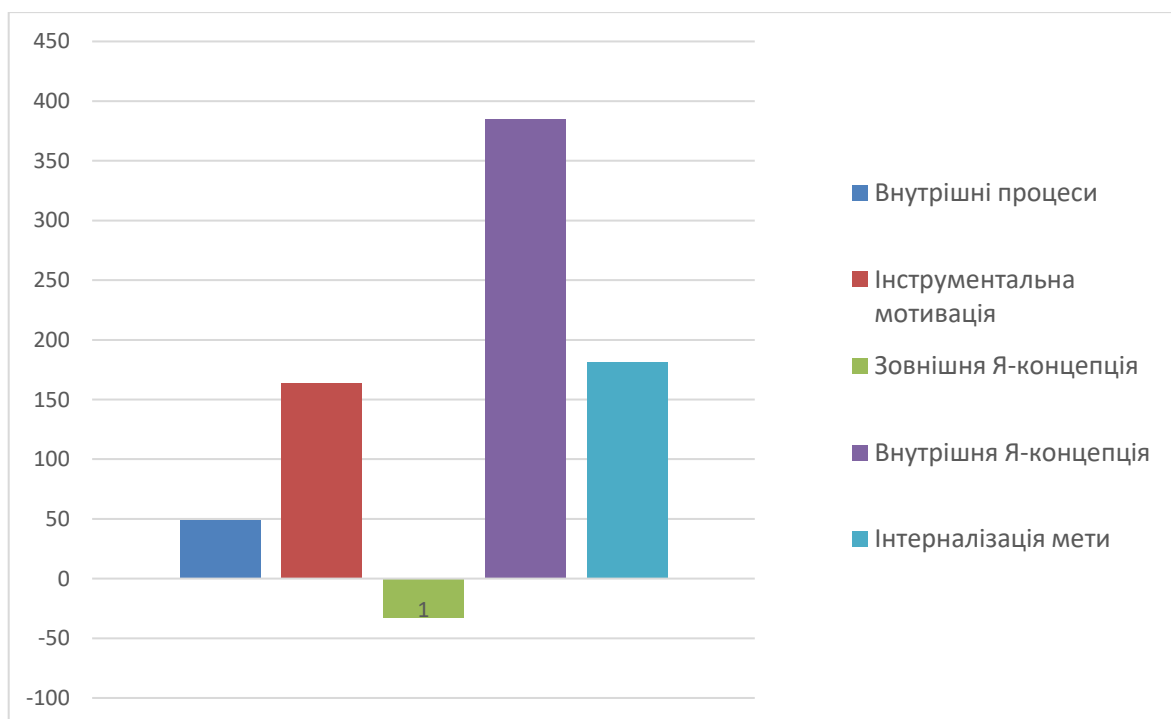


Рис. 10. Джерела мотивації у соціальних працівників



**Декларація  
академічної доброчесності  
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ**

Я, Веретенникова Оксана Миколаївна, студентка 2 курсу магістратури, форми навчання денної, факультету соціології та управління, спеціальність «соціальна робота», адреса електронної пошти veretennikovaoksana22@gmail.com,

- підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Мотивація як формоутворюючий чинник професійності соціального працівника» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайоmlена;

- заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

- згодна на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата \_\_\_\_\_ Підпис \_\_\_\_\_ ПІБ (студент) Веретенникова О.М.

Дата \_\_\_\_\_ Підпис \_\_\_\_\_ ПІБ (науковий керівник) Маліновська О.С.