

Хмельницький національний університет
Гуманітарно-педагогічний факультет
Кафедра соціальної роботи і соціальної педагогіки

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Перший (бакалаврський)
Освітній рівень

«ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ЛІТНИМИ ГРОМАДЯНАМИ»

Назва теми

Галузь знань 23 Соціальна робота

Шифр і назва галузі знань

Спеціальність 231 Соціальна робота

Шифр і назва спеціальності

Освітня програма Соціальна робота. Соціальна педагогіка та коучинг

Назва освітньої програми

Номер індивідуального навчального плану студента

Виконала: студентка IV курсу, група СРК-20-1 _____ Наталія СОЛЯР
Підпис Ім'я, прізвище

Керівник: доктор педагогічних наук, професор _____ Людмила РОМАНОВСЬКА
науковий ступінь, вчене звання Підпис Ім'я, прізвище

Нормоконтролер

До захисту допускаю:

Зав. кафедри соціальної роботи і соціальної педагогіки

доктор педагогічних наук, професор

_____ Юрій БРИНДІКОВ
Підпис Ім'я, прізвище

_____ 2024 р.

Хмельницький, 2024

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет гуманітарно-педагогічний

Кафедра соціальної роботи і соціальної педагогіки

Освітній рівень перший (бакалаврський)

Галузь знань 23 Соціальна робота

Спеціальність 231 Соціальна робота

Освітня програма Соціальна робота. Соціальна педагогіка та коучинг

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

соціальної роботи і соціальної педагогіки

_____ проф. Юрій БРИНДІКОВ

протокол № __ від _____ 2024 р.

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Наталії СОЛЯР

1. **Тема кваліфікаційної роботи:** «Особливості організації соціальної роботи з літніми громадянами».

Керівник кваліфікаційної роботи: Романовська Л.І., доктор педагогічних наук, професор.

Затверджено наказом ректора університету 15 лютого 2024 р. № 8

2. **Строк подання студентом роботи на кафедру** 12 червня 2024 р.

3. **Вихідні дані до роботи:** матеріали звіту з переддипломної практики, комплекс методів та методик дослідження: анкета «Виявлення знань фахівців соціальної сфери про особистісні, вікові та соціальні характеристики людей літнього віку»; методика «Мотиви до професійної діяльності»; методика «Діагностика рефлексивності А. Карпова»; анкета «Оцінювання якості надання соціальних послуг людям літнього віку». В дослідженні взяли участь 6 соціальних працівників та 20 літніх громадян – отримувачів соціальних послуг Територіального центру соціального обслуговування виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради Хмельницької області.

4. **Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань, які потрібно розробити):** вступ, розділ 1. Теоретичні аспекти соціальної роботи з людьми літнього віку, соціально-психологічна характеристика осіб літнього віку, технології соціальної роботи з людьми літнього віку, особливості надання соціальних послуг людям літнього віку в умовах війни в Україні, професійна компетентність фахівців соціальної сфери, які надають соціальні послуги людям літнього віку, висновки до розділу; розділ 2. Емпіричне дослідження особливостей розвитку професійної компетентності фахівців соціальної сфери, які надають соціальні послуги літнім громадянам, діагностика рівнів розвитку професійної компетентності фахівців соціальної сфери, які надають соціальні послуги літнім громадянам, тренінг з розвитку професійної компетентності

соціальних працівників, які надають соціальні послуги літнім громадянам, науково-практичні поради фахівцям соціальної сфери щодо розвитку професійної компетентності у роботі з людьми літнього віку, висновки до розділу; висновки, перелік джерел посилання, додатки.

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

2 рисунки, 2 таблиці.

6. Консультанти розділів кваліфікаційної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

7. Дата видачі завдання 15 листопада 2023 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів (розділів) кваліфікаційної роботи бакалавра	Строк виконання етапу роботи	Примітка
1	Вибір теми дослідження. Визначення об'єкта і предмета дослідження, постановка мети і завдань.	До 10 листопада 2023р.	виконано
2	Визначення теоретико- методологічних засад дослідження. З'ясування актуальності проблеми.	До 10 січня 2024р.	виконано
3	Оформлення вступу кваліфікаційної роботи.	До 01 лютого 2024 р.	виконано
4	I розділ кваліфікаційної роботи.	До 01 березня 2024р.	виконано
5	II розділ кваліфікаційної роботи.	До 01 травня 2024 р.	виконано
6	Загальні висновки.	До 15 травня 2024 р.	виконано
7	Попередній захист кваліфікаційної роботи.	27 травня 2024 р.	виконано
8	Оформлення кваліфікаційної роботи. Підготовка до захисту, рецензування.	До 12 червня 2024 р.	виконано
9	Захист кваліфікаційної роботи (відповідно графіку)	До 30 червня 2024 р.	виконано

Здобувач _____ Наталія СОЛЯР

Керівник роботи _____ Людмила РОМАНОВСЬКА

АНОТАЦІЯ

Тема кваліфікаційної роботи «Особливості організації соціальної роботи з літніми громадянами»

Здобувач Наталія СОЛЯР

Керівник Людмила РОМАНОВСЬКА

Кваліфікаційна робота включає 81 сторінку, з них 52 сторінки основного тексту, 2 рисунки, 2 таблиці, перелік джерел посилення складає 44 найменувань, 5 додатків.

Ключові слова: люди літнього віку, соціальна робота, фахівці соціальної сфери, професійна компетентність.

Об'єктом дослідження є соціальна робота з літніми громадянами.

Предметом дослідження є професійна компетентність фахівців соціальної сфери, які надають соціальні послуги літнім громадянам.

За результатами дослідження розроблено тренінг з розвитку професійної компетентності соціальних працівників, які надають соціальні послуги літнім громадянам та надано науково-практичні поради фахівцям соціальної сфери щодо розвитку професійної компетентності у роботі з людьми літнього віку.

Одержані результати можуть бути використані в підготовці соціальних працівників, психологів.

Здобувач _____ Наталія СОЛЯР

Дата подання кваліфікаційної роботи до захисту 12 червня 2024 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ЛЮДЬМИ ЛІТНЬОГО ВІКУ.....	10
1.1 Соціально-психологічна характеристика осіб літнього віку.....	10
1.2 Технології соціальної роботи з людьми літнього віку.....	13
1.3 Особливості надання соціальних послуг людям літнього віку в умовах війни в Україні.....	17
1.4 Професійна компетентність фахівців соціальної сфери, які надають соціальні послуги людям літнього віку.....	24
Висновки до розділу.....	29
РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ РОЗВИТКУ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ, ЯКІ НАДАЮТЬ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ ЛІТНІМ ГРОМАДЯНАМ.....	32
2.1 Діагностика рівнів розвитку професійної компетентності фахівців соціальної сфери, які надають соціальні послуги літнім громадянам.....	32
2.2 Тренінг з розвитку професійної компетентності соціальних працівників, які надають соціальні послуги літнім громадянам.....	40
2.3 Науково-практичні поради фахівцям соціальної сфери щодо розвитку професійної компетентності у роботі з людьми літнього віку.....	44
Висновки до розділу.....	47
ВИСНОВКИ.....	49
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ.....	53
ДОДАТКИ.....	58
ДОДАТОК А Програма тренінгу з розвитку професійної компетентності соціальних працівників, які надають соціальні послуги літнім громадянам.....	58
ДОДАТОК Б Анкета «Виявлення знань фахівців соціальної сфери про особистісні, вікові та соціальні характеристики людей літнього віку».....	73
ДОДАТОК В Методика «Мотиви до професійної діяльності».....	75

ДОДАТОК Г Методика «Діагностика рефлексивності А. Карпова».....	78
ДОДАТОК Д Анкета «Оцінювання якості надання соціальних послуг людям літнього віку».....	81

ВСТУП

Актуальність теми дослідження зумовлена тим, що Україна входить до 30 найстаріших країн світу за часткою осіб віком 60 років і старше. Згідно з національним демографічним прогнозом до 2025 року частка таких осіб становитиме 25% загальної кількості населення нашої держави, віком 65 років і старше – 18,4%, у 2030 році – понад 26% і понад 20%, відповідно [10].

З огляду на це, основними викликами, пов'язаними зі старінням населення України, є ті, що стосуються сфери ринку праці, системи охорони здоров'я, розвитку соціальних та освітніх послуг. Експерти Міністерства соціальної політики України зазначають, що напрями протистояння цим демографічним змінам передбачають впровадження комплексних заходів щодо підтримки громадян літнього віку, їх інтегрування в суспільне життя, підвищення якості надання їм соціальних послуг, захисту їх прав.

Більшість науковців впевнені у тому, що після виходу на пенсію у людини відбувається зміна соціального статусу, а відповідно, змінюється і її соціальна роль. Вона починає відчувати значну психологічну суперечність, що виражається у тому, що, з одного боку, вона поки що активна і потрібна оточуючим, але, з іншого боку, її чекає поступова втрата соціальної активності та самотність. Тому основне завдання, яке постає перед людиною літнього віку – це прийняти свій життєвий шлях, і допомогти цьому можуть фахівці соціальної сфери, які надають соціальні послуги людям літнього віку.

Актуальним питанням соціальної роботи з людьми літнього віку в Україні присвячені праці О. Балдинюк, Н. Голови, Н. Горішної, О. Денисюк, О. Епель, І. Іванової, І. Ковальчук, Т. Коленіченко, Т. Лях, В. Поліщук, І. Савельчук, І. Силантьєвої, Г. Слосанської та інших дослідників.

Проблема формування професійної компетентності, особистісних і професійних якостей фахівців, які надають соціальні послуги людям літнього віку висвітлена у наукових дослідженнях О. Балдинюк, Т. Голубенко, А. Капської, І. Ковальчук, М. Лукашевича, Т. Семигіної та інших.

Об'єктом дослідження є соціальна робота з літніми громадянами.

Предметом дослідження є професійна компетентність фахівців соціальної сфери, які надають соціальні послуги літнім громадянам.

Мета дослідження: теоретичне вивчення та емпіричне дослідження особливостей розвитку професійної компетентності фахівців соціальної сфери, які надають соціальні послуги людям літнього віку.

Завдання дослідження:

1. Здійснити аналіз наукових праць щодо особливостей надання соціальних послуг людям літнього віку в Україні.

2. Охарактеризувати професійну компетентність фахівців соціальної сфери, які надають соціальні послуги людям літнього віку.

3. Емпіричним шляхом дослідити рівні розвитку професійної компетентності фахівців соціальної сфери, які надають соціальні послуги людям літнього віку.

4. Розробити тренінг з розвитку професійної компетентності соціальних працівників, які надають соціальні послуги літнім громадянам.

5. Надати науково-практичні поради фахівцям соціальної сфери щодо розвитку професійної компетентності у роботі з людьми літнього віку.

У дослідженні було використано наступні **методи**:

1. Теоретичні методи (аналіз, синтез, порівняння, узагальнення та систематизація наукових джерел з проблеми дослідження).

2. Емпіричні методи (авторська анкета з виявлення знань фахівців соціальної сфери про особистісні, вікові та соціальні характеристики людей літнього віку; методика «Мотиви до професійної діяльності»; методика «Діагностика рефлексивності А. Карпова»; авторська анкета з оцінювання якості надання соціальних послуг людям літнього віку).

3. Методи кількісної та якісної обробки результатів дослідження.

Практичне значення дослідження полягає в тому, що у дипломній роботі бакалавра розроблено тренінг з розвитку професійної компетентності соціальних працівників, які надають соціальні послуги літнім громадянам та

обґрунтовано науково-практичні поради фахівцям соціальної сфери щодо розвитку професійної компетентності у роботі з людьми літнього віку.

Одержані результати можуть бути корисними для практикуючих соціальних працівників та психологів.

База дослідження: дослідження здійснювалось на базі Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради Хмельницької області. Вибірку учасників дослідження склали: 6 соціальних працівників та 20 літніх громадян, які є отримувачами соціальних послуг даного Територіального центру.

Апробація результатів дослідження. Результати дослідження висвітлені у науковій статті та доповіді на тему: «Технології соціальної роботи з людьми літнього віку в умовах війни в Україні», яка була підготовлена та представлена на Всеукраїнській конференції за міжнародною участю «Згуртованість суспільства в умовах воєнного стану: актуальність, виклики та шляхи їх подолання» (м. Кривий Ріг, 16-17 травня 2024 року).

Структура роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, двох розділів, висновків, переліку джерел посилання (44 позиції), 5 додатків. Загальний обсяг роботи становить 81 сторінка, з них обсяг основного тексту – 52 сторінки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ЛЮДЬМИ ЛІТНЬОГО ВІКУ

1.1 Соціально-психологічна характеристика осіб літнього віку

Люди літнього віку, за визначенням В. Ткаченка, є однією з найбільш незахищених категорій населення, яка потребує соціального захисту з боку держави. Важливу роль в роботі з цією категорією людей відіграють теорії старіння, які інтерпретують і узагальнюють досвід, інформацію та результати наукових досліджень [34].

Загалом, старіння населення – це процес, характерний для всіх європейських держав, але значна частка літніх людей там досягається високою тривалістю життя (старіння «знизу»), а в Україні, навпаки, за рахунок зменшення кількості дітей (старіння «згори») [34].

У своїй дисертаційній роботі Т. Коленіченко визначає людину похилого віку як «... особистість, яка пройшла періоди розвитку та знаходиться на завершальному етапі свого життя. У неї відбуваються зміни на фізіологічному, психологічному та соціальному рівнях, що ведуть до акцентуації певних рис характеру» [17, с. 8].

Колектив авторів О. Денисюк, О. Епель, Т. Лях, І. Силантьєва надають наступне трактування поняття «людина похилого віку» – це особа, життя якої характеризується втратою організмом здатності до продовження роду і цей період триває аж до смерті [11, с. 224].

У свою чергу, старість прийнято поділяти на такі періоди життя людини:

- літній або похилий вік, характерний для чоловіків 61-71 років, та жінок – 56-74 років;
- старечий вік (для чоловіків – 71-90 років та жінок – 74-90 років);
- вік довгожителів (для людей – 90 років і більше). В цей час відбувається згасання функцій організму [11, с. 224].

І. Ковальчук вважає, що покоління людей літнього віку різняться своїм життєвим досвідом, культурними цінностями та ідеалами. На думку науковця, призупинити у людини похилого віку розвиток психологічних проблем, сповільнити процес її старіння, сприяти подоланню фрустрації свідомості та змінити її песимістичні погляди на життєві перспективи може набутий нею життєвий досвід, який вона здатна реалізувати після виходу на пенсію, виконуючи улюблену роботу.

Також для людей літнього віку характерне почуття відповідальності, самопожертви, висока прихильність загальним та груповим нормам, традиціям, нестандартне ставлення до матеріальних цінностей. А їхня мудрість може бути найважливішим стимулом розвитку суспільства, оскільки індивідуальна мудрість людини літнього віку, зведена в колективну, доповнює соціальний розвиток суспільства новими якісними характеристиками та відображається в політиці, моралі, економіці, етиці тощо. Тільки тоді, коли суспільство усвідомить це і почне з повагою ставитися до людей літнього віку, воно зможе подолати усі демографічні та макроекономічні проблеми [16].

О. Балдинюк стверджує, що коли людина виходить на пенсію, у неї відбувається не лише зміна соціального статусу, але й змінюється її соціальна роль. Вона починає відчувати значну психологічну суперечність, що виражається у тому, що, з одного боку, вона поки що активна і потрібна оточуючим, а, з іншого боку, її чекає поступова втрата соціальної активності та самотність. Тому основне завдання, яке постає перед людиною літнього віку – це прийняти свій життєвий шлях, адже якщо цього не станеться, то у людини почнуть з'являтися негативні емоції, песимістичні погляди на життя, депресивні та тривожні установки, що надалі може призвести до зниження якості її життя [1].

На думку І. Мещана, основною психологічною проблемою людей літнього віку є самотність, втрата необхідних і бажаних контактів, беззахисність перед оточуючими, які становлять (як вважають люди похилого

віку) лише загрозу їхньому життю та здоров'ю. Відчуття самотності виснажує людину і руйнує не лише саму особистість, але й її соціальний лад.

Виходячи з цих визначень, дослідник робить висновок, що самотність слід розглядати в двох аспектах:

- 1) як психологічний стан людини (внутрішнє емоційне переживання);
- 2) як характеристику її соціальних відносин з іншими людьми (зовнішнє відчуження від людей) [21].

Дослідник вважає, що самотність людей літнього віку має соціальний зміст:

- самотність як соціальний стан утруднює появу нових і підтримку старих контактів, що обумовлено різними причинами психічного та соціально-економічного характеру;
- самотність як відсутність спілкування для осіб, які проживають у родині;
- самотність як відсутність дітей, онуків, родичів, а також окреме перебування чи проживання від членів родини;
- самотність як самостійний спосіб життя, який обирається самою людиною з огляду на її характер і психічне здоров'я.

Підвищена соціальна вразливість і схильність до переживання самотності людей похилого віку, на думку І. Мещана, пов'язана також з економічними чинниками: невеликі за розміром пенсії, низька можливість працевлаштування впливають на те, що люди похилого віку дуже стурбовані своїм матеріальним становищем, рівнем інфляції, високою вартістю медичних послуг. Все це пов'язане також і зі зміною їхнього соціального статусу, що викликана припиненням або обмеженням трудової діяльності, трансформацією цінностей, способу життя та спілкування, а також виникненням труднощів як у соціально-побутовій, так і в психологічній адаптації до нових життєвих умов. На думку дослідника, викликає необхідність розробки та реалізації специфічних форм і методів соціальної роботи з людьми похилого віку [21].

Отже, розглянувши соціально-психологічну характеристику осіб літнього віку можемо зробити висновок, що на сьогоднішній день вони є однією з найбільш незахищених категорій населення України. Люди літнього віку є особами, період життя яких характеризується втратою організмом здатності до продовження роду.

Для людей літнього віку характерне почуття відповідальності, самопожертви, висока прихильність загальним та груповим нормам, традиціям, нестандартне ставлення до матеріальних цінностей. Основною психологічною проблемою людей літнього віку є самотність, втрата необхідних і бажаних контактів, беззахисність перед оточуючими, які становлять (як вважають люди похилого віку) лише загрозу їхньому життю та здоров'ю.

1.2 Технології соціальної роботи з людьми літнього віку

В умовах швидких соціальних змін у світовій практиці все більшого поширення набуває інноваційний метод освоєння соціального простору, тобто його технологізація як процес оптимізації суспільства, переборення його дисбалансу, активний вплив на розвиток суспільних систем шляхом використання соціальних технологій.

В. Шахрай під поняттям «технологія» має на увазі систему знань про способи та засоби обробки і якісного перетворення об'єкта [38, с. 7].

У свою чергу, *соціальні технології* він розглядає як «... систему знань про способи перетворення та регулювання соціальних відносин і процесів у життєдіяльності людей» [38, с. 7].

А. Капська визначає *соціальні технології* як «... сукупність методів, прийомів та впливів, що застосовуються для досягнення мети соціального розвитку» [14].

І. Ковальчук стверджує, що соціальний працівник для надання професійної допомоги людям літнього віку має володіти *технологіями*

соціальної роботи, під якими слід розуміти «... сукупність прийомів, методів, що практикуються соціальними службами, закладами соціального обслуговування, соціальними працівниками для досягнення поставленої мети у процесі здійснення соціальної роботи, забезпечення ефективної реалізації завдань щодо соціальної допомоги людям похилого віку» [16, с. 6].

До основних технологій соціальної роботи з людьми похилого віку вона відносить:

1. Комуникативні технології, які полягають у володінні фахівцями прийомами вербальних і невербальних впливів, слухання людини літнього віку із збиранням детальної інформації про неї, аналізу та оцінки ситуації, в якій вона опинилася, визначення труднощів її життєдіяльності.

2. Технологія виконання конкретних організованих соціальних дій щодо людини похилого віку, що є посередницькою діяльністю у вирішенні її освітніх, економічних, адміністративних, юридичних та інших проблем життєдіяльності.

3. Технологія визначення потреб людей похилого віку в отриманні побутової, матеріальної, натуральної допомоги та послуг, що передбачає налагодження взаємодії фахівців соціальної сфери з цими людьми, визначення рівня їх матеріального благополуччя, визначення виду допомоги та шляхів її надання.

4. Реабілітаційна і адаптаційна технологія особливо широко використовуються після перенесення людьми літнього віку важких серцевих захворювань та хвороб опорно-рухового апарату.

5. Психотехнології як окремий вид соціальної та психологічної допомоги людям похилого віку [16].

Соціальні технології вчені М. Лукашевич та І. Мигович розглядають як сукупність операцій, процедур соціального впливу на шляху одержання оптимального соціального результату. Також соціальні технології характеризуються як сукупність методів вирішення певної соціальної проблеми [19, с. 138].

І. Іванова розглядає *технології соціальної роботи* як «... одну з галузей соціальних технологій, орієнтованих на соціальне обслуговування, допомогу і підтримку громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах» [13, с. 186]. Вона зазначає, що в соціальній роботі з людьми похилого віку використовують загальні та спеціальні технології соціальної роботи.

Загальні технології не відображають специфіку соціальної роботи з тією чи іншою категорією отримувачів соціальних послуг. До них належать:

- соціальне забезпечення;
- соціальне страхування;
- соціальне піклування;
- соціальна діагностика;
- соціальне обслуговування;
- соціальна корекція;
- соціальна терапія;
- посередництво;
- консультування;
- моделювання;
- проєктування;
- освіта та інші.

Спеціальні технології спрямовані на оцінку потреб сім'ї чи особи, які перебувають у складних життєвих умовах, їх соціальний супровід, підтримане проживання, комплексну оцінку ступеня індивідуальних потреб, оцінку якості надання соціальних послуг тощо. У практиці соціальної роботи спеціальні технології мають нормативно-правовий характер надання соціальних послуг, тому методи і технології соціальної роботи тісно пов'язані із соціальними послугами та відображають їх зміст і характер.

Дослідниця зауважує, що розробка і використання технологій соціальної роботи дає визначену гарантію оптимізації, раціоналізації, передбачуваності і змодельованості процесу соціальної діяльності, гарантію одержання певних соціальних послуг, заради яких ця технологія застосовувалася [13, с. 186].

На думку колективу дослідників В. Поліщук, Н. Горішної, Г. Слезанської, технології соціальної роботи з людьми похилого віку реалізуються за допомогою таких методик або технік, як: техніки адаптації; техніки спілкування з клієнтами; психотехніки; техніки виконання конкретних соціально-побутових дій тощо. Вони вважають, що техніки професійного спілкування є одними з найбільш важливих у соціальній роботі з людьми похилого віку, адже дефіцит спілкування в цих людей негативно впливає на їхню психіку та емоційне самопочуття [33, с. 93].

Технології соціальної терапії в роботі з людьми похилого віку розглядають у своїх працях О. Бондаренко, Ю. Мацкевич та Р. Яцемірська. Вони стверджують, що в практиці соціальної роботи з людьми літнього віку слід використовувати індивідуальну та групову форми терапії.

Так, індивідуальну терапію варто застосовувати до людей похилого віку, вирішення проблем яких потребує конфіденційності, або для тих людей, які не можуть брати участь у колективній терапії. Цей вид терапії полягає в застосуванні прийомів самовиховання та самонавіювання (самоаналіз, самооцінка, створення бажаного «Я», переоцінка минулого, з'ясування індивідуальних психологічних бар'єрів тощо).

Групова терапія дає змогу людині похилого віку подивитися на себе зі сторони, виправити свою поведінку, посилити вплив індивідуальної терапії. Це можуть бути вправи, тренінг соціальних навичок, дискусії на певну тему, бесіди-спогади про минуле тощо [2].

Науковці О. Бондаренко, Ю. Мацкевич, Р. Яцемірська зауважують, що соціальна терапія дуже тісно пов'язана з психотерапією, в якій застосовуються методи впливу на психіку. Але психотерапія не вирішує соціальних проблем людей похилого віку, а лише забезпечує психологічно сприятливу атмосферу, завдяки якій пом'якшуються суб'єктивні відчуття цих людей. Тому фахівець соціальної роботи має володіти основними методами, які застосовують психотерапевти, а також вміти надавати психологічну допомогу, з'ясовувати мотиви поведінки та душевний стан людини літнього віку, проводити

консультації і бесіди з нею для зниження у неї рівня тривожності та набуття активної життєвої позиції [2].

Отже, у роботі з людьми літнього віку фахівцям соціальної сфери слід застосовувати технології соціальної роботи, які реалізуються за допомогою таких методик або технік: техніки адаптації; техніки спілкування з клієнтами; психотехніки; техніки виконання конкретних соціально-побутових дій тощо. Техніки професійного спілкування є дуже важливими у практиці соціальної роботи з людьми літнього віку, адже дефіцит спілкування в цих людей негативно впливає на їхню психіку та емоційне самопочуття.

Психотехніки, зокрема, індивідуальна терапія полягає в застосуванні фахівцем прийомів самовиховання та самонавіювання (самоаналіз, самооцінка, переоцінка минулого, з'ясування психологічних бар'єрів, створення бажаного «Я» тощо). А групова терапія передбачає використання спеціалістом загальних вправ, тренінгів соціальних навичок, дискусій на певну тему, бесід-спогадів про минуле тощо. Соціальна терапія дуже тісно пов'язана з психотерапією, в якій застосовуються методи впливу на психіку людини.

Соціальні працівники повинні володіти основними методами, які застосовують психотерапевти, а також вміти надавати психологічну допомогу, з'ясовувати мотиви поведінки та душевний стан людини літнього віку, проводити консультації і бесіди з нею для зниження рівня тривожності та набуття активної життєвої позиції.

1.3 Особливості надання соціальних послуг людям літнього віку в умовах війни в Україні

Соціальне обслуговування Т. Голубенко визначає як «... комплекс соціальних заходів, що спрямований на сприяння, підтримку і певний перелік послуг, що надають соціальні служби окремій особі чи групам населення для подолання або пом'якшення життєвих труднощів, підтримки їхнього

соціального статусу та повноцінної життєдіяльності» [6, с. 77]. У свою чергу, соціальне обслуговування людей літнього віку складається з комплексу соціальних послуг, які вони можуть отримувати вдома чи в спеціальних державних закладах і установах, що підпорядковуються органам місцевого самоврядування [6].

У. Моторнюк стверджує, що люди літнього віку мають право на такі види послуг у межах соціального обслуговування:

– соціально-побутові послуги (забезпечення продуктами харчування, транспортними послугами та засобами малої механізації; придбання та доставка ліків; здійснення соціально-побутового патронажу; виклик лікаря; ремонт одягу та взуття; надання перукарських послуг);

– психологічні послуги, що передбачає надання консультацій з проблем психічного здоров'я та покращення взаємин з оточуючими; проведення психодіагностики з метою психокорекції чи психологічної реабілітації;

– соціально-економічні послуги, спрямовані на задоволення матеріальних потреб. Вони реалізуються у формі натуральної чи грошової допомоги, а також у вигляді одноразових компенсацій;

– соціально-медичні послуги – це підтримка і покращення стану здоров'я; соціально-медична реабілітація; здійснення лікувально-оздоровчих заходів; забезпечення медикаментами та медичною технікою; сприяння в своєчасному наданні кваліфікованої медичної допомоги;

– соціально-педагогічні послуги (профілактика відхилень у поведінці та особистісному розвитку; організація дозвілля; сприяння у сімейному вихованні тощо);

– інформаційні послуги – це надання інформації, необхідної для вирішення складних життєвих ситуацій та формування уявлень і ставлення суспільства до соціальних проблем цих людей;

– юридичні послуги (здійснення захисту прав та інтересів; надання консультацій з питань чинного законодавства; допомога в оформленні юридичних документів);

– послуги з працевлаштування (пошук роботи; сприяння у працевлаштуванні та соціальний супровід) [22, с. 198].

Дослідниця Н. Голова вважає, що основними завданнями соціального обслуговування людей літнього віку в Україні є здійснення їх соціальної реабілітації та соціальної адаптації. Головними цілями соціальної реабілітації є створення сприятливих умов для соціалізації та ресоціалізації цих осіб у суспільстві, поновлення їхнього суспільного статусу та спроможності до індивідуальної соціальної і сімейно-побутової діяльності за допомогою надання окремих форм соціального патронажу та соціального обслуговування [5, с. 174].

В нашій державі наявні три моделі соціального обслуговування осіб літнього віку:

1. Стаціонарна – надання соціальних послуг у спеціалізованих будинках, будинках-інтернатах, пансіонатах. Стаціонарне обслуговування включає такі види соціальних послуг: освітні; соціально-медичні та соціально-гігієнічні послуги; матеріально-побутові; послуги з організації харчування, побуту та дозвілдової діяльності; юридичні послуги; допомога в організації ритуальних послуг.

2. Напівстаціонарна, яка передбачає отримання особою послуг в установах денного та нічного перебування, реабілітаційних центрах, медико-соціальних установах, центрах соціального обслуговування. Видами цих послуг є: інформаційні; соціально-медичні; психологічні; соціально-побутові; соціально-медичні; соціально-економічні; юридичні.

3. Нестационарна, що складається з таких форм: соціально-консультативна допомога, соціально-психологічна допомога, соціальне обслуговування за місцем проживання, термінове соціальне обслуговування. Соціальними послугами є такі, як:

- оформлення документів;
- надання різноманітних соціально-побутових послуг у залежності від умов проживання;

- допомога у розміщенні у стаціонарні установи соціального обслуговування;
- надання послуг харчування та доставка їжі додому;
- придбання і доставка лікарських засобів та медичних виробів;
- сприяння отриманню кваліфікованої медичної допомоги;
- надання юридичних форм допомоги;
- допомога в організації ритуальних послуг [17, с. 23].

В Україні майже в кожному населеному пункті створені територіальні центри соціального обслуговування, які надають соціальні послуги особам, які опинилися у складних життєвих ситуаціях та потребують сторонньої допомоги за місцем проживання [5, с. 174]. Фахівці соціальної сфери надають послуги людям літнього віку на таких рівнях:

- 1) макрорівень – створення багатофункціональної системи соціального страхування, медичного, психологічного та консультаційного обслуговування;
- 2) мікрорівень – аналіз способу життя осіб похилого віку, рівня та якості соціальної допомоги, що надається [21, с. 64].

У Постанові Кабінету Міністрів України «Деякі питання діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» зазначено, що соціальне обслуговування громадян похилого віку та надання їм соціальної допомоги або виплат управління (департаменти) праці та соціального захисту населення (соціального обслуговування), залежно від рівня та підпорядкування можуть проводити такі заходи, як:

- організація санаторно-куротного лікування та матеріально-побутового обслуговування;
- влаштування літніх громадян до будинків-інтернатів (пансіонатів);
- підготовка документів для забезпечення протезно-ортопедичними виробами та технічним засобами реабілітації або документів для призначення окремих видів допомоги або виплат;
- інформування та консультування щодо актуальних питань соціального захисту [12].

В Україні функціонує розгалужена мережа закладів соціального обслуговування для людей похилого віку, які надають низку соціальних послуг. До них належать:

1. Територіальні центри обслуговування (надання соціальних послуг) – це спеціальні бюджетні установи, що здійснюють соціальне обслуговування людей літнього віку, інвалідів, одиноких, непрацездатних громадян та інших соціально незахищених категорій осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги за місцем проживання в умовах стаціонарного, тимчасового або денного перебування. У територіальних центрах функціонують такі структурні підрозділи:

1) відділення соціальної допомоги вдома; організації надання адресної натуральної та грошової допомоги; денного перебування; стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання;

2) інші підрозділи, діяльність яких спрямована на надання соціальних послуг [12].

2. Будинки-інтернати для громадян похилого віку та інвалідів (геріатричні пансіонати) – стаціонарні соціально-медичні установи загального типу для постійного проживання громадян похилого віку, ветеранів війни та праці, інвалідів, які потребують стороннього догляду, побутового і медичного обслуговування [24].

3. Спеціальні будинки-інтернати – соціально-медичні установи, призначені для постійного проживання громадян похилого віку, інвалідів I і II груп, які за станом здоров'я потребують стороннього догляду, побутового і медичного обслуговування [25].

4. Спеціалізовані будинки для громадян похилого віку, ветеранів війни та праці, інвалідів, що є закладами соціального обслуговування, які утворюються органом місцевого самоврядування для постійного проживання цих категорій людей [26].

5. Центри медико-соціальної реабілітації жертв насильства – державні заклади охорони здоров'я, в яких проживають жертви насильства в сім'ї (з

їхньої згоди або на їхнє прохання) на підставі рішення медичної комісії центрів [27].

6. Хоспіси та відділення паліативної допомоги – це заклади охорони здоров'я, призначені для цілодобового надання паліативної допомоги, догляду та психологічної, соціальної і духовної підтримки паліативним пацієнтам та членам їхніх родин. У хоспісах та відділеннях паліативної допомоги люди літнього віку можуть отримати такі соціальні послуги: проживання, забезпечення раціонального харчування, соціально-психологічні послуги.

7. Санаторно-курортні заклади – це заклади охорони здоров'я, що забезпечують надання громадянам послуг лікувального, профілактичного та реабілітаційного характеру з використанням природних лікувальних ресурсів курортів та із застосуванням фізіотерапевтичних методів, дієтотерапії, лікувальної фізкультури та інших методів санаторно-курортного лікування [28].

Як бачимо, в Україні наявна розгалужена мережа закладів соціального обслуговування для людей літнього віку, які надають соціальні послуги, що охоплюють основні аспекти життєдіяльності цих людей. Водночас існує проблема надання різноманітних соціальних послуг, спрямованих на забезпечення специфічних потреб осіб похилого віку в умовах війни в Україні.

З цього приводу І. Ковальчук зауважує, що в законодавстві нашої держави не конкретизовані цілі здійснення соціального супроводу людей літнього віку в умовах війни. Проте, аналізуючи нормативно-правову базу та потреби практики, дослідниця умовно визначила наступні цілі:

- сприяння у забезпеченні нормальних умов життєдіяльності людини літнього віку;
- вирішення людиною літнього віку проблем власної життєдіяльності або запобігання їх виникненню;
- посилення здатності людини літнього віку протистояти складним життєвим обставинам шляхом участі у групах взаємодопомоги та в громадському житті суспільства;

- сприяння обізнаності людини літнього віку щодо виходу зі складних життєвих обставин;
- інтеграція людини літнього віку в нове середовище та відновлення втрачених функцій.

Дослідниця також стверджує, що заходи соціального супроводу мають здійснюватись за такими напрямками:

- 1) первинна діагностика ситуації, в яку потрапила людина літнього віку, розробка плану індивідуального супроводу, оцінка фахівцями виконання індивідуального плану людиною літнього віку;
- 2) регулярний моніторинг життєдіяльності людей літнього віку як отримувачів соціальних послуг [15].

В умовах воєнних дій важливе місце у соціальному обслуговуванні людей літнього віку займає їх соціальна реінтеграція та інтеграція, що передбачає аналіз цими людьми життєвої ситуації, в яку вони потрапили; відшукування їх прихованих ресурсів; визначення проблем, що заважають їм інтегруватися в життєвий простір чи реінтегруватися із старих соціальних зв'язків; корекцію психологічного стану та поведінки; надання послуг з перекладу та вивчення державної мови тощо.

На думку І. Савельчук, здійснення соціального супроводу людей літнього віку в умовах війни передбачає використання фахівцями соціальної сфери різноманітних методів: бесіди, вивчення документів, спостереження за життєдіяльністю, профілактика, підтримка, представництво. Та найбільш продуктивним авторка вважає *метод ведення випадку*, що передбачає розробку соціальним працівником індивідуальної програми соціального супроводу людини літнього віку, координацію зусиль фахівців, вироблення досвіду та рекомендацій щодо покращення ситуації [31].

Соціальний супровід людей літнього віку в умовах війни є дуже важким процесом, який ускладнюється травмуючим чинником – війною, а також віковими особливостями цієї категорії людей. Він передбачає міжвідомчу взаємодію, своєчасність, адресність, конфіденційність, інтегрованість роботи

фахівців, доступність та безоплатність. Правильно організований соціальний супровід людей літнього віку здатний якісно змінити їхнє життя та нормалізувати їхню життєдіяльність в умовах війни.

Реалізація завдань соціального супроводу літніх громадян в умовах війни в Україні забезпечить оптимальність соціальної роботи, тому критеріями якості соціального супроводу є:

- мінімізація наслідків травм людей літнього віку, завданих війною;
- покращення їх здатності забезпечувати умови для своєї життєдіяльності та розвитку;
- оптимальна інтеграція у суспільне життя;
- покращення їхнього психологічного стану;
- підвищення рівня матеріального добробуту [15].

Таким чином, підводячи підсумки зауважимо, що в нашій державі наявна розгалужена мережа закладів соціального обслуговування для людей літнього віку, які надають низку соціальних послуг, що охоплюють основні аспекти життєдіяльності цих людей. Водночас існує проблема надання соціальних послуг, спрямованих на забезпечення специфічних потреб осіб літнього віку в умовах війни в Україні, що передбачає використання фахівцями соціальної сфери різноманітних методів: бесід, вивчення документів, спостережень за життєдіяльністю цих осіб, профілактику, підтримку, представництво, ведення випадку тощо.

1.4 Професійна компетентність фахівців соціальної сфери, які надають соціальні послуги людям літнього віку

Поняття «компетентність» у тлумачному словнику розглядається як психосоціальна якість людини, що позначає її силу та впевненість, які виходять із почуття власної успішності і корисності та дають людині усвідомлення своєї спроможності ефективно взаємодіяти з оточенням [37, с. 203].

Закон України «Про вищу освіту» терміном «компетентність» позначає «... динамічну комбінацію знань, вмінь і практичних навичок, способів мислення, професійних, світоглядних і громадянських якостей, морально-етичних цінностей, яка визначає здатність особи успішно здійснювати професійну та подальшу навчальну діяльність і є результатом навчання на певному рівні освіти» [23].

У наукових джерелах дефініція «*професійна компетентність*» фахівця розглядається як його ціннісні орієнтації, мотиви діяльності, розуміння себе та оточуючих, адекватні стосунки з людьми, здатність до розвитку свого творчого й особистого потенціалу [8].

Загалом, варто зауважити, що в науковій літературі не існує єдиного підходу до визначення таких термінів, як «компетентність» та «професійна компетентність». Тому ми будемо розуміти під цими поняттями знання, досвід людини у певній галузі, необхідні їй для ефективної професійної діяльності.

На думку І. Ковальчук, вивчення практики соціальної роботи з людьми літнього віку свідчить, що успішність застосування соціальних технологій залежить від особистісних якостей та професійної підготовки фахівця. Тому дослідниця розглядає особливості психолого-педагогічної, юридичної підготовки та вимоги до спеціаліста, який працює з людьми літнього віку, головними з яких є:

- володіння знаннями щодо особистісних, вікових, соціальних характеристик людей літнього віку, моделей старіння та врахування цих особливостей у роботі з ними;
- наявність умінь та навичок надання соціальної допомоги людям літнього віку;
- володіння уміннями виявляти та долати негативні стереотипи щодо людей літнього віку в суспільстві;
- здатність приборкувати агресію та ворожнечу у стосунках з людьми літнього віку;
- спостережливість, розуміння поведінки людей літнього віку;

- навички спілкування, листування з людьми літнього віку;
- здатність організувати освіту та самоосвіту людей літнього віку;
- планування, організація та контроль діяльності з людьми літнього віку, залучення громадськості для вирішення проблем цих людей [16].

Також І. Ковальчук стверджує, що до якостей фахівця, який працює з людьми літнього віку ставляться особливі вимоги: наявність почуття гумору, життєвий оптимізм, мудрість та виражена духовна позиція, демонстрування безумовної поваги до людини літнього віку, готовність звертатися до її життєвого досвіду, здатність відповідати за прийняті рішення. Фахівцю слід завжди пам'ятати, що для людей літнього віку будь-яка стресова ситуація є важкою психологічною травмою [16].

Загалом, фахівці соціальної сфери, які працюють з людьми літнього віку мають пам'ятати, що травмуючими впливами для цієї вікової групи клієнтів є: словесні зауваження, які зачіпають їхнє самолюбство; спогади, пов'язані з загрозою здоров'ю і страхом смерті; ситуації, які викликають гостру реакцію на старість і втрату життєвих перспектив. Тому фахівці соціальної сфери мають володіти принципами побудови раціональних взаємин з людьми літнього віку, які діють лише за умови розуміння цієї категорії людей.

Фахівці мають з розумінням ставитися до того, що люди літнього віку не беруть активної участі у суспільному житті і через це вони відчують пригніченість, поганий настрій, недовіру до оточуючих, відчуження. Тому фахівці мають виявляти до цих людей повагу, теплоту, турботу, тактовність, позитивний емоційний настрій тощо [16].

Т. Семигіна та М. Лукашевич вважають, що фахівці соціальної сфери при наданні різноманітних видів соціальних послуг людям літнього віку повинні вміти:

- надавати інформацію, необхідну для вирішення складних життєвих ситуацій людей літнього віку, тобто надавати довідкові послуги про види соціальних виплат, контактні телефони служб або установ, куди можна

звернутися за допомогою та інформацію про заклади, які можуть надати послуги, а також про умови отримання цих послуг;

- здійснювати психологічну діагностику, спрямовану на виявлення соціально-психологічних характеристик людей літнього віку;

- надавати консультації людям літнього віку з питань їх психологічного здоров'я та покращення взаємин з оточуючими;

- навчати людей літнього віку долати труднощі та конфлікти з оточуючими;

- сприяти людям літнього віку в превенції непорозумінь та конфліктів між членами родини;

- організовувати та координувати роботу психотерапевтичних груп та груп взаємодопомоги для людей літнього віку;

- здійснювати психологічну корекцію та психологічну реабілітацію людей літнього віку;

- надавати людям літнього віку соціально-педагогічні послуги;

- здійснювати посередництво в здійсненні профілактичних, лікувально-оздоровчих заходів щодо людей літнього віку;

- надавати юридичні послуги та консультації людям літнього віку з питань чинного законодавства, гарантій та пільг;

- здійснювати захист прав та інтересів людей літнього віку;

- надавати соціально-економічні послуги людям літнього віку (допомога в задоволенні їх матеріальних інтересів і потреб, сприяння в отриманні державних соціальних допомог та грошової допомоги, посередництво в наданні гуманітарної допомоги тощо) [32].

О. Балдинюк стверджує, що соціальні працівники при роботі з людьми літнього віку повинні знати психологічні, медичні та соціальні особливості цієї категорії людей [1].

В. Шахрай вважає, що фахівці соціальної сфери повинні враховувати те, що психіка людей літнього віку нестійка, їм властива часта роздратованість, тому фахівці мають оволодіти мистецтвом спілкування з цією категорією

людей, оскільки в протилежному випадку можуть виникати непорозуміння, конфлікти і навіть ворожнеча. Оволодіння навичками спілкування з людьми літнього віку – це завдання непросте. Крім уміння вислухати людину, потрібно зібрати об'єктивну інформацію про неї, проаналізувати і оцінити ситуацію, в якій вона знаходиться та визначити, які труднощі наявні у неї. Важливо не дозволяти людині літнього віку бути головною в бесіді, а доброзичливо переводити бесіду в необхідне для фахівця русло.

В. Шахрай також наголошує на тому, що суттєвим для фахівця є вміння правильно завершити розмову, не образивши людину літнього віку, а переконати її своєю поведінкою, що всі її проблеми будуть враховані і по можливості задоволені. Найкращим показником професіоналізму фахівця соціальної сфери є довіра до нього людини літнього віку, сприйняття його порад, допомога у самостійному вирішенні особистих проблем [38, с. 336].

Дослідник вважає, що бажаними і необхідними для фахівця соціальної сфери, який працює з людьми літнього віку, є такі *якості*, як:

- терпіння;
- знання психологічних і соціальних особливостей людей літнього віку;
- щира повага до старості;
- здатність протистояти стереотипам і міфам про цих людей;
- позитивний досвід спілкування з людьми літнього віку;
- бажання вчитися чому-небудь у цих людей;
- переконання, що життя на пенсії може бути досить активне;
- адекватні установки щодо власної старості [38, с. 336].

Отже, розгляд наукових джерел дозволив нам визначити *структурні компоненти* професійної компетентності фахівців соціальної сфери, які надають соціальні послуги людям літнього віку:

- *когнітивний компонент* (володіння знаннями щодо особистісних, вікових, соціальних характеристик людей літнього віку, моделей старіння та врахування цих особливостей у роботі з ними);

– *мотиваційний компонент* (розширення простору соціальних інтересів; високий рівень домагань та потреби у спілкуванні з людьми літнього віку; відповідальність; спостережливість; розуміння поведінки людей літнього віку);

– *емоційний компонент* (гуманістична установка на взаємодію з людьми літнього віку; здатність приборкувати агресію та ворожнечу у стосунках з ними; високий рівень емпатії та рефлексії);

– *продуктивний компонент* (уміння працювати з людьми літнього віку; отримувати позитивний та дієвий результат своєї роботи; здатність ухвалювати рішення та нести відповідальність за них).

Висновки до розділу

Таким чином, теоретичний аналіз наукових досліджень показав, що на сьогоднішній день однією з найбільш незахищених категорій населення України є люди літнього (похилого) віку, які характеризуються як особи, період життя яких характеризується втратою організмом здатності до продовження роду.

Для людей літнього віку притаманне почуття відповідальності, самопожертви, висока прихильність загальним та груповим нормам, традиціям, нестандартне ставлення до матеріальних цінностей. Основною психологічною проблемою людей літнього віку є самотність, втрата необхідних і бажаних контактів, беззахисність перед оточуючими, які становлять (як вважають люди похилого віку) лише загрозу їхньому життю та здоров'ю.

Тому фахівцям соціальної сфери слід застосовувати технології соціальної роботи з людьми літнього віку, які реалізуються за допомогою таких методик або технік: техніки адаптації; техніки спілкування з клієнтами; психотехніки; техніки виконання конкретних соціально-побутових дій тощо. Техніки професійного спілкування є дуже важливими у практиці соціальної роботи з людьми літнього віку, адже дефіцит спілкування в цих людей негативно впливає на їхню емоційну сферу та психіку.

Психотехніки, зокрема, індивідуальна терапія полягає в застосуванні фахівцем прийомів самовиховання та самонавіювання (самоаналіз, самооцінка, переоцінка минулого, з'ясування індивідуальних «психологічних бар'єрів», створення бажаного образу «Я» тощо). А групова терапія передбачає використання спеціалістом загальних вправ, тренінгів соціальних навичок, дискусій на певну тему, бесід-спогадів про минуле тощо. Соціальна терапія дуже тісно пов'язана з психотерапією, в якій застосовуються методи впливу на психіку людини.

Фахівець соціальної роботи має володіти основними методами, які застосовують психотерапевти, а також вміти надавати психологічну допомогу, з'ясовувати мотиви поведінки та душевний стан людини літнього віку, проводити консультації і бесіди з нею для зниження рівня тривожності та набуття активної життєвої позиції.

Основними завданнями соціального обслуговування людей літнього віку є здійснення їх соціальної реабілітації та соціальної адаптації. Головними цілями соціальної реабілітації є створення сприятливих умов для соціалізації та ресоціалізації цих осіб у суспільстві, поновлення їхнього суспільного статусу та спроможності до індивідуальної соціальної і сімейно-побутової діяльності за допомогою надання окремих форм соціального патронажу та соціального обслуговування.

В Україні наявна розгалужена мережа закладів соціального обслуговування для людей літнього віку, які надають низку соціальних послуг, що охоплюють основні аспекти життєдіяльності цих людей. Водночас існує проблема надання соціальних послуг, спрямованих на забезпечення специфічних потреб осіб літнього віку в умовах війни в Україні, що передбачає використання фахівцями соціальної сфери різноманітних методів: бесід, вивчення документів, спостережень за життєдіяльністю цих осіб, профілактику, підтримку, представництво, ведення випадку тощо.

Аналіз наукових джерел свідчить, що критеріями якості соціального обслуговування людей літнього віку в Україні є мінімізація наслідків травм,

завданих їм війною; покращення їх здатності забезпечувати умови для своєї життєдіяльності та розвитку; оптимальна інтеграція їх у суспільне життя; покращення їхнього психологічного стану; підвищення рівня матеріального добробуту.

Усе вище зазначене потребує від фахівців соціальної сфери, які надають соціальні послуги людям літнього віку, високого розвитку професійної компетентності, під якою ми розуміємо знання, досвід фахівців у певній галузі, необхідних їм для ефективної професійної діяльності.

Нами з'ясовано, що структурними компонентами професійної компетентності фахівців соціальної сфери, які надають соціальні послуги людям літнього віку є:

– когнітивний компонент (володіння знаннями щодо особистісних, вікових, соціальних характеристик людей літнього віку, моделей старіння та врахування цих особливостей у роботі з ними);

– мотиваційний компонент (розширення простору соціальних інтересів; високий рівень домагань та потреби у спілкуванні з людьми літнього віку; відповідальність; спостережливість; розуміння поведінки людей літнього віку);

– емоційний компонент (гуманістична установка на взаємодію з людьми літнього віку; здатність приборкувати агресію та ворожнечу у стосунках з ними; високий рівень емпатії та рефлексії);

– продуктивний компонент (уміння працювати з людьми літнього віку; отримувати позитивний та дієвий результат своєї роботи; здатність ухвалювати рішення та нести відповідальність за них).

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ РОЗВИТКУ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ, ЯКІ НАДАЮТЬ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ ЛІТНІМ ГРОМАДЯНАМ

2.1 Діагностика рівнів розвитку професійної компетентності фахівців соціальної сфери, які надають соціальні послуги літнім громадянам

З метою діагностики рівнів розвитку професійної компетентності фахівців соціальної сфери, які надають соціальні послуги людям літнього віку нами були використані наступні методи та методики:

– анкета «Виявлення знань фахівців соціальної сфери про особистісні, вікові та соціальні характеристики людей літнього віку» (для дослідження рівня розвитку *когнітивного компоненту* професійної компетентності фахівців);

– методика «Мотиви до професійної діяльності» (для дослідження рівня розвитку *мотиваційного компоненту* професійної компетентності фахівців);

– методика «Діагностика рефлексивності А. Карпова» (для дослідження рівня розвитку *емоційного компоненту* професійної компетентності фахівців);

– анкета «Оцінювання якості надання соціальних послуг людям літнього віку» (для дослідження рівня розвитку *продуктивного компоненту* професійної компетентності фахівців).

Емпіричне дослідження здійснювалось на базі Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради Хмельницької області. Вибірку учасників дослідження склали: 6 соціальних працівників та 20 літніх громадян, які є отримувачами соціальних послуг даного Територіального центру.

Перш, ніж охарактеризувати процедуру і результати проведеного дослідження, розглянемо більш детально методи і методики, які були застосовані у ньому.

Анкета «Виявлення знань фахівців соціальної сфери про особистісні, вікові та соціальні характеристики людей літнього віку» була розроблена нами з метою дослідження рівня розвитку когнітивного компонента професійної компетентності фахівців соціальної сфери, які надають соціальні послуги літнім громадянам. Анкета складалася з десяти запитань, у яких респондентам пропонувався перелік варіантів відповідей або вони мали вказати свій варіант відповіді (Додаток А).

Методика «Мотиви до професійної діяльності» використовувалася нами з метою дослідження рівня розвитку мотиваційного компонента професійної компетентності фахівців соціальної сфери, які надають соціальні послуги літнім громадянам.

Автор цієї методики визначив мотиви вибору професії за трьома шкалами:

- 1) мотив вибору престижної професії – вибір професії лише за її популярність та затребуваність на даний період розвитку суспільства;
- 2) мотив вибору, орієнтований на матеріальні блага – професія обирається лише за її високу оплату праці;
- 3) мотив вибору, орієнтований на творчість – професія обирається за покликанням та дає змогу розкрити творчий потенціал людини.

Дана методика складається з 32 тверджень. Учаснику дослідження на аркуші відповідей навпроти відповідного номера потрібно вибрати виражену в балах ступінь значення того чи іншого мотиву:

- 4 бали – дуже значний;
- 3 бали – має значення;
- 2 бали – швидше значний, ніж незначний;
- 1 бал – швидше незначний, ніж значний;
- 0 балів – не має значення.

Обробка результатів за цією методикою проводиться шляхом підсумовування балів, і порівняння чотирьох отриманих сум дозволить виявити співвідношення мотивів вибору професії:

- 1-8 – мотиви престижності професії;
- 17-24 – мотиви матеріального благополуччя;
- 17-24 – мотиви ділового характеру;
- 26-32 – мотиви творчої реалізації в праці [9].

Методику «Діагностика рефлексивності А. Карпова» ми використали з метою діагностики рівня розвитку емоційного компоненту професійної компетентності фахівців соціальної сфери, які надають соціальні послуги літнім громадянам.

Автор методики А. Карпов під поняттям «рефлексивність» розумів якісно особливу властивість особистості. Він визначив три модуси рефлексії. Рефлексивність як властивість психіки являє собою одну з основних якостей психічної реальності, що співвідноситься з рефлексією в цілому. Два інших модуси рефлексії характеризують її процесуальному статусі і є особливим психічним станом. Усі три модуси тісно пов'язані між собою і впливають один одного, утворюючи собою рефлексію. Поєднання цих модусів характеризує її якісну визначеність.

Методика «Діагностика рефлексивності А. Карпова» складається з 27 тверджень. Учаснику дослідження на аркуші відповідей навпроти відповідного номера потрібно зазначити варіант відповіді:

- 1 – абсолютно невірно;
- 2 – невірно;
- 3 – швидше невірно, ніж вірно;
- 5 – незнаю;
- 5 – швидше вірно, ніж невірно;
- 6 – вірно;
- 7 – абсолютно вірно.

Аналіз результатів за цією методикою свідчить, що 7 і більше стенів говорять про високий рівень розвитку рефлексивності, 4-7 стенів – середній рівень розвитку рефлексивності, а менше 4 стенів – низький рівень розвитку рефлексивності [29].

Анкета «Оцінювання якості надання соціальних послуг людям літнього віку» використовувалася нами з метою визначення рівня розвитку продуктивного компоненту професійної компетентності фахівців соціальної сфери. Респондентам пропонувалось оцінити якість наданих соціальних послуг за 10-бальною шкалою. Анкета складалася з десяти запитань, у яких досліджуваним пропонувався перелік варіантів відповідей (Додаток Г).

Першим емпіричним методом, використаним у нашому дослідженні, став метод анкетування, проведений серед шести фахівців соціальної сфери Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради Хмельницької області.

Результати проведеного анкетування з виявлення знань фахівців соціальної сфери про особистісні, вікові та соціальні характеристики людей літнього віку показали:

- 83,3% респондентів володіють хорошим рівнем знань про ті особистісні зміни, які відбуваються в літньому віці;
- 66,7% опитаних орієнтуються у змінах соціального статусу в літньому віці та їх впливові на емоційний стан людини;
- 83,3% респондентів володіють знаннями про гендерні характеристики людей літнього віку;
- 50% опитаних знають від чого залежить ставлення літніх людей до себе;
- 100% досліджуваних розуміють те, як розвиваються стосунки чоловіків і жінок літнього віку з оточенням, розгортається їхнє міжособистісне спілкування;
- 66,7% опитаних розуміють яке значення для літньої людини має проблема пошуку смислу життя.

Таким чином, можемо зробити висновок, що у фахівців соціальної сфери Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради

Хмельницької області добре розвинений *когнітивний компонент* професійної компетентності.

Наступною у нашому емпіричному дослідженні була використана *методика «Мотиви до професійної діяльності»*, за допомогою якої ми діагностували рівень розвитку *мотиваційного компоненту* професійної компетентності фахівців соціальної сфери, які надають соціальні послуги людям літнього віку.

Результати дослідження відображені на рисунку 2.1.

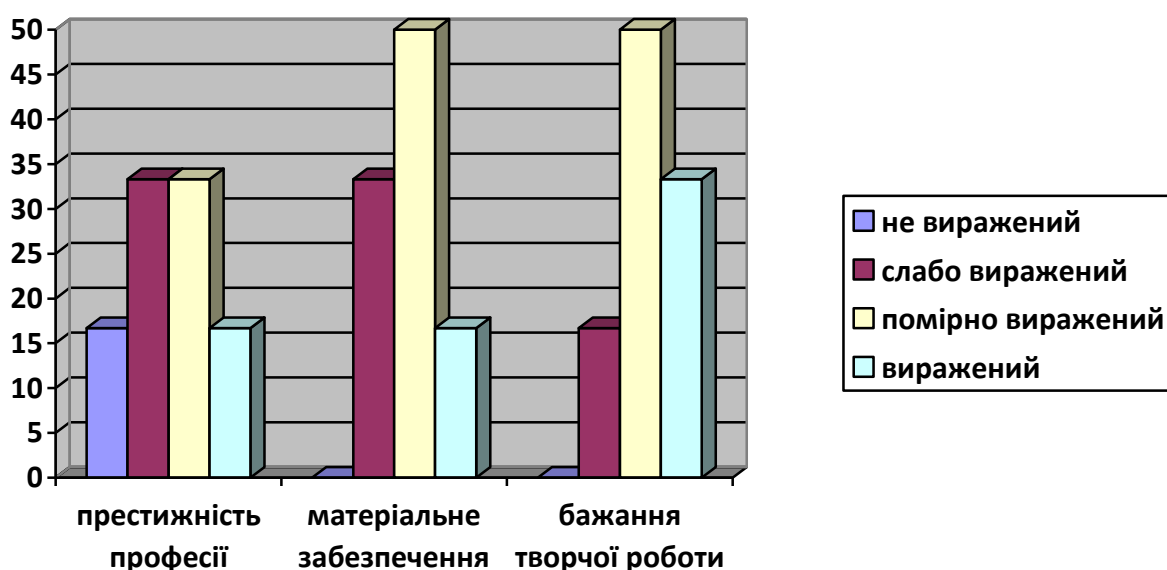


Рисунок 2.1 – Результати дослідження мотивів вибору професії фахівцями соціальної сфери (у %)

Аналіз результатів дослідження мотивів вибору професії фахівцями соціальної сфери, які надають соціальні послуги людям літнього віку показав, що помірно вираженими та вираженими у них є мотиви матеріального забезпечення (50%) та бажання творчої роботи (50%). Такі дані свідчать про те, що досліджувані при виборі професії керувалися бажанням забезпечити власний матеріальний добробут і знайти творчу реалізацію в обраній професії, не орієнтуючись на її популярність і затребуваність на ринку праці.

Отже, результати дослідження виявили, що у фахівців соціальної сфери, які надають соціальні послуги людям літнього віку, *мотиваційний компонент* професійної компетентності розвинений на достатньому рівні.

Надалі в емпіричному дослідженні була застосована *методика «Діагностика рефлексивності А. Карпова»*, за допомогою якої ми діагностували рівень розвитку *емоційного компоненту* професійної компетентності фахівців соціальної сфери, які надають соціальні послуги літнім громадянам.

Результати діагностики рівнів розвитку рефлексивності у фахівців соціальної сфери, які надають соціальні послуги людям літнього віку наведені на рисунку 2.2.

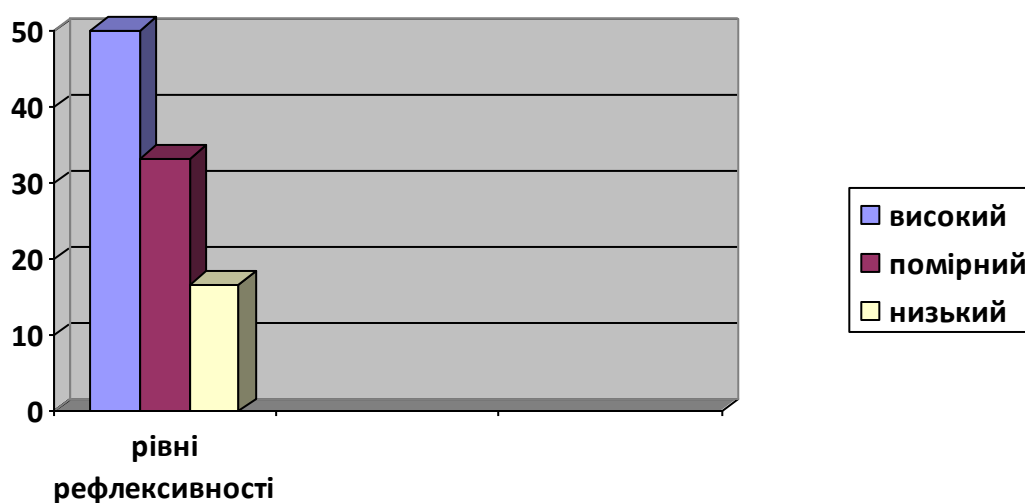


Рисунок 2.2 – Результати дослідження рівнів рефлексивності у фахівців соціальної сфери (у %)

Як видно з рис. 2.2, у 50% соціальних працівників наявний високий рівень розвитку рефлексивності та у 33,3% опитаних – помірний рівень розвитку рефлексивності як особистісної властивості. Отже, здатність до самоаналізу явищ особистісної діяльності у фахівців соціальної сфери сформована на високому рівні і тому *емоційний компонент* їх професійної компетентності також розвинений на високому рівні.

На завершення нашого дослідження ми провели анкетування серед 20 літніх громадян, які є отримувачами соціальних послуг Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради Хмельницької області. Метою опитування

стало визначення рівня розвитку *продуктивного компоненту* професійної компетентності фахівців соціальної сфери.

Результати опитування за розробленою нами *авторською анкетой* «Оцінювання якості надання соціальних послуг людям літнього віку» представлені у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 – Результати оцінювання якості надання соціальних послуг людям літнього віку (у %)

№ з/п	Показник	%		
		Високий	Середній	Низький
1	Адресність та індивідуальний підхід	33,3	66,7	0
2	Результативність наданих соціальних послуг	50	33,3	16,7
3	Своєчасність надання соціальних послуг	33,3	50	16,7
4	Доступність та відкритість фахівців при наданні соціальних послуг	16,7	50	33,3
5	Повага до гідності отримувачів соціальних послуг	83,3	16,7	0
6	Професійність фахівців	83,3	16,7	0
7	Зручність в отриманні соціальних послуг	33,3	50	16,7
8	Різноманітність соціальних послуг	0	66,7	33,3
9	Дотримання вимог професійної етики фахівцями	83,3	16,7	0
10	Проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи фахівцями щодо спектру надання соціальних послуг літнім громадянам	16,7	50	33,3

Як бачимо з табл. 2.1, літні громадяни, які є отримувачами соціальних послуг Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради Хмельницької області, досить добре оцінили якість надання їм соціальних послуг, особливо високо вони оцінили такі особистісні і професійні якості фахівців терцентру, як: повага до гідності отримувачів соціальних послуг, професійність фахівців та дотримання ними вимог професійної етики при наданні соціальних послуг літнім громадянам. Отже, можемо зробити висновок, що *продуктивний компонент* професійної компетентності фахівців соціальної сфери розвинений на високому рівні.

Підсумовуючи результати проведеного емпіричного дослідження можемо зробити висновок, що професійна компетентність фахівців соціальної сфери, які надають соціальні послуги літнім громадянам, розвинена на досить хорошому рівні, про що свідчать результати діагностики структурних компонентів цієї компетентності, а саме:

- 1) добре розвинений когнітивний компонент;
- 2) достатньо розвинений мотиваційний компонент;
- 3) високо розвинений емоційний компонент;
- 4) високо розвинений продуктивний компонент професійної компетентності.

З метою покращення надання соціальних послуг літнім громадянам та підвищення рівня професіоналізму соціальних працівників, ми розробили тренінг з розвитку професійної компетентності соціальних працівників, які надають послуги літнім громадянам, а також науково-практичні поради фахівцям соціальної сфери щодо розвитку професійної компетентності у роботі з людьми літнього віку, які наведені у наступних підрозділах нашої кваліфікаційної дипломної роботи.

2.2 Тренінг з розвитку професійної компетентності соціальних працівників, які надають соціальні послуги літнім громадянам

В. Шапар визначає *тренінг* як «... спеціальний тренувальний режим, тренування, що потребує особливих методичних підходів до його підготовки, організації та проведення» [37, с. 548].

Дослідник стверджує, що зміщення акцентів у завданнях, вихідних даних і методичних модифікаціях зумовлюють наявність різних форм тренінгу: поведінкового, рольового, тренінгу чутливості, відеотренінгу та багатьох інших [37, с. 549].

Більшість науковців розглядають тренінг як процес запланованих змін особистості, спрямованих на її індивідуальний та професійний розвиток завдяки набуттю, аналізу та переоцінки свого життєвого досвіду у процесі групової взаємодії.

Як форма роботи тренінг є особливо ефективним для засвоєння знань, формування умінь і навичок, організації міжособистісної взаємодії та спілкування у неформальній обстановці. Завдяки участі у тренінгу учасники краще пізнають себе та оточуючих, адже наявність зворотного зв'язку дає змогу учасникам краще зрозуміти себе та інших. Під час тренінгу відбувається позитивна динаміка особистісного й професійного зростання його учасників тощо.

Розвивальний напрям тренінгу передбачає розвиток здатності його учасників навчатися та оволодівати різними видами діяльності, які зумовлюють самоактуалізацію, самореалізацію, формування важливих особистісних якостей і здібностей. У той же час ефективність тренінгу залежить від активності і бажання учасників змінюватися і навчатися, а також від реалізації отриманих на тренінгу знань і навичок в реальному житті.

З огляду на отримані дані діагностики структурних компонентів професійної компетентності фахівців соціальної сфери, які надають соціальні послуги літнім громадянам, ми розробили програму тренінгу, метою якого є

розкриття особистісного потенціалу соціальних працівників, а також розвиток у них навичок самореалізації в професійній діяльності для побудови позитивної життєвої перспективи.

Завданнями реалізації тренінгової програми є:

- активізація розвитку когнітивного компоненту професійної компетентності соціальних працівників (володіння знаннями щодо особистісних, вікових, соціальних характеристик людей літнього віку, моделей старіння та врахування цих особливостей у роботі з ними);

- розвиток мотиваційного компоненту професійної компетентності соціальних працівників (розширення простору соціальних інтересів; високий рівень домагань та потреби у спілкуванні з людьми літнього віку; відповідальність; спостережливість; розуміння поведінки людей літнього віку);

- стимулювання розвитку емоційного компоненту професійної компетентності соціальних працівників (гуманістична установка на взаємодію з людьми літнього віку; здатність приборкувати агресію та ворожнечу у стосунках з ними; високий рівень емпатії та рефлексії);

- розвиток продуктивного компоненту професійної компетентності соціальних працівників (уміння працювати з людьми літнього віку; отримувати позитивний та дієвий результат своєї роботи; здатність ухвалювати рішення та нести відповідальність за них).

Таким чином, програма тренінгу з розвитку професійної компетентності соціальних працівників, які надають соціальні послуги літнім громадянам, складається з чотирьох послідовних занять. Кожне заняття розраховане на 1.5-2 години. Учасників тренінгу має бути не більше 10 осіб.

Кожне заняття тренінгу складається з трьох частин: вступної, основної та завершальної.

Вступна частина передбачає: привітання тренера та його презентація; знайомство учасників; інформування про регламент і правила роботи учасників тренінгу.

Основна частина складається з розгорнутої та послідовної характеристики питань, вправ тощо.

Завершальна частина передбачає підведення підсумків тренінгу та рефлексію його учасників.

Структура програми тренінгу з розвитку професійної компетентності соціальних працівників, які надають соціальні послуги літнім громадянам представлена в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2 – Тренінг з розвитку професійної компетентності соціальних працівників, які надають соціальні послуги літнім громадянам

№	Вид роботи	Час
<i>Заняття 1</i>		
<i>Активізація розвитку когнітивного компоненту професійної компетентності соціальних працівників</i>		
1.1.	Відкриття тренінгу. Прийняття правил роботи групи	5 хв
1.2.	Вправа «Ім'я»	10 хв
1.3.	Вправа «Самокритика»	10 хв
1.4.	Вправа «Усі ми - різні»	10 хв
1.5.	Вправа «Біле і чорне»	10 хв
1.6.	Вправа «Ти будеш мною, а я - тобою»	10 хв
1.7.	Вправа «Розв'язати проблему»	10 хв
1.8.	Вправа «Способи виходу з конфліктної ситуації»	10 хв
1.9.	Підбиття підсумків	5 хв
<i>Заняття 2</i>		
<i>Розвиток мотиваційного компоненту професійної компетентності соціальних працівників</i>		
2.1.	Привітання учасників	5 хв
2.2.	Вправа «Могутня ріка»	15 хв

Продовження таблиці 2.2

2.3.	Вправа «Таємні афірмації»	15 хв
2.4.	Вправа «Почати діяти»	10 хв
2.5.	Вправа «Матриця цілей»	15 хв
2.6.	Вправа «Три способи поведінки»	10 хв
2.7.	Вправа «Скринька з мотиваціями»	15 хв
2.8.	Вправа «Фірмова страва»	15 хв
2.9.	Підбиття підсумків	5 хв
<i>Заняття 3</i>		
<i>Стимулювання розвитку емоційного компоненту професійної компетентності соціальних працівників</i>		
3.1.	Привітання учасників	
3.2.	Вправа «Я – впевнена людина»	10 хв
3.3.	Вправа «Почуття по колу»	10 хв
3.4.	Вправа «Емоції і вчинки»	10 хв
3.5.	Вправа «Що я даю людям і що я від них чекаю»	10 хв
3.6.	Вправа «Інша думка»	10 хв
3.7.	Вправа «Візуальне відчуття»	15 хв
3.8.	Вправа «Без маски»	10 хв
3.9.	Вправа «Автопортрет»	10 хв
3.10.	Підбиття підсумків	10 хв
<i>Заняття 4</i>		
<i>Розвиток продуктивного компоненту професійної компетентності соціальних працівників</i>		
4.1.	Привітання учасників	5 хв
4.2.	Інформаційне повідомлення «Спілкування»	15 хв
4.3.	Вправа «Лінія життя»	10 хв

Кінець таблиці 2.2

4.4.	Вправа «Вислухай – поверни»	10 хв
4.5.	Вправа «Сурдопереклад»	10 хв
4.6.	Вправа «Зустріч»	10 хв
4.7.	Вправа «Комплімент»	10 хв
4.8.	Вправа «Лист»	10 хв
4.9.	Підбиття підсумків проведення тренінгу	10 хв

Детальна характеристика вправ тренінгу з розвитку професійної компетентності соціальних працівників, які надають соціальні послуги літнім громадянам наведений в додатку А.

2.3 Науково-практичні поради фахівцям соціальної сфери щодо розвитку професійної компетентності у роботі з людьми літнього віку

Загальновідомо, що люди літнього віку належать до такої групи населення, яка потребує постійної уваги з боку суспільства і держави. З віком у них з'являється безліч проблем зі здоров'ям, міжособистісними стосунками, матеріальним забезпеченням тощо. Тому вони потребують психологічної, фізичної, соціальної та фінансової підтримки з боку державних органів і установ. Інакше існує ризик того, що люди літнього віку відчуватимуть себе соціально незахищеними та непотрібними.

Н. Тимошенко та Н. Романова вважають, що особливо важливий аспект, який варто брати до уваги фахівцям соціальної сфери – це зміна ставлення до людей літнього віку з боку найближчого оточення та суспільства в цілому внаслідок завершення трудової діяльності. Адже, не зважаючи на вихід на пенсію, кожна людина хоче залишатися для оточуючих важливою, потрібною, корисною, мати гідний рівень життя та підтримку [18, с. 4-5].

Для людей літнього віку головне – це зберігати певний рівень автономії у житті, мати можливість приймати рішення у складних життєвих ситуаціях, особливо тих, які пов'язані з їхнім лікуванням, реабілітацією, соціальною підтримкою, комунікацією та вибором місця проживання [18, с. 4-5].

Дослідники зауважують, що внаслідок початку повномасштабної війни в нашій країні досить часто саме люди літнього віку стають найбільш вразливими до її наслідків, які виникають через окупацію, обстріли, руйнування житлових будинків, знищення медичних закладів тощо. Через це суттєво погіршується їхнє самопочуття, порушуються зв'язки з рідними, сусідами, знайомими, змінюються звичні умови проживання, ускладнюється отримання соціальної допомоги та лікування. Тому саме фахівці соціальної сфери мають найкращу змогу допомогти людям літнього віку не залишитися на одинці зі своїми проблемами, не втратити віру в людей, своєчасно отримувати необхідну допомогу і лікування [18, с. 4-5].

Особливо важливо в роботі фахівців соціальної сфери з людьми літнього віку дотримуватися етичного ставлення до них. Я. Раєвська стверджує, що одним з основних принципів роботи з людьми літнього віку є повага до їх особистості. Фахівець соціальної сфери повинен поважати і сприймати людину такою, як вона є. Тому професійна компетентність соціального працівника виявляється у його знаннях геронтологічних і психологічних особливостей літнього віку, а також здатності до застосування технологій, форм і методів роботи щодо адаптації людей літнього віку до реальних умов зовнішнього та внутрішнього світу. Дослідниця вважає, що на думку людей похилого віку, соціальний працівник повинен володіти такими якостями: доброта і чесність, вміння слухати і чути, безкорисливість і чуйність, сумлінність, старанність, відповідальність, вимогливість до себе та інших [40].

Науковець В. Шахрай, розглядаючи питання професійної компетентності фахівців соціальної сфери до роботи з людьми літнього віку вважає, що важливим є розвиток таких їхніх якостей, як:

– терпіння;

- знання психологічних і соціальних особливостей людей літнього віку;
- щира повага до старості;
- здатність протистояти стереотипам і міфам про цих людей;
- позитивний досвід спілкування з людьми літнього віку;
- бажання вчитися чому-небудь у цих людей;
- переконання, що життя на пенсії може бути досить активне;
- адекватні установки щодо власної старості [38, с. 336].

З огляду на все вище зазначене, ми розробили *науково-практичні поради фахівцям соціальної сфери щодо розвитку їх професійної компетентності у роботі з людьми літнього віку*:

1. Відвідуйте спеціалізовані курси з геронтології та психології старіння, що дають можливість отримати не лише теоретичні знання, але й можливість впровадження їх у практику.

2. Працюйте з сім'ями та опікунами людей літнього віку, щоб надавати повноцінну підтримку та консультації в сімейному колі.

3. Займайтеся самоосвітою та підвищенням своєї кваліфікації через участь у різноманітних професійних семінарах, вебінарах, тренінгах тощо.

4. Приймайте участь у дослідницьких проектах в галузі геронтології, що добре допомагає розвивати аналітичні й дослідницькі навички, розвиває уміння аналізу даних, наукового підходу до роботи та співпраці з іншими фахівцями.

5. Залучайте до своєї діяльності практикуючих фахівців, лекторів, фахівців різних спеціальностей з практичним досвідом роботи з людьми літнього віку.

6. Беріть участь у спеціалізованих супервізіях з колегами, які мають значний досвід роботи в геронтологічній галузі.

7. Приймайте участь у психологічних тренінгах з розвитку навичок спілкування, психологічної підтримки та консультацій зі старшими людьми.

8. Розвивайте власні професійно значущі якості особистості: емпатію, толерантність, спокій, тактовність, доброзичливість, терпимість, психологічну стійкість.

9. Опануйте уміння використовувати психологічні методи роботи з людьми літнього віку, зокрема, застосування психологічного інструментарію для оцінки когнітивних здібностей цих людей чи використання терапевтичних технік у роботі з депресією, страхами, характерними для цих осіб.

Отже, фахівці соціальної сфери у роботі з людьми літнього віку можуть використовувати розроблені нами рекомендації, що стосуються не лише розвитку теоретичних знань та практичних навичок, але й етичного підходу до роботи з цими людьми.

Висновки до розділу

Дослідження рівнів розвитку професійної компетентності фахівців соціальної сфери, які надають соціальні послуги людям літнього віку проводилось на базі Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради Хмельницької області. У дослідженні взяли участь 6 соціальних працівників та 20 літніх громадян, які є отримувачами соціальних послуг даного Територіального центру.

Результати дослідження показали, що більшість фахівців соціальної сфери Територіального центру володіють хорошим рівнем знань про ті особистісні зміни, які відбуваються в літньому віці; орієнтуються у змінах соціального статусу в літньому віці та їх впливові на емоційний стан людини; володіють знаннями про гендерні характеристики людей літнього віку; знають від чого залежить ставлення літніх людей до себе; розуміють те, як розвиваються стосунки чоловіків і жінок літнього віку з оточенням, розгортається їхнє міжособистісне спілкування; розуміють те, яке значення для літньої людини має проблема пошуку смислу життя. Тому ми зробили висновок, що у фахівців соціальної сфери Територіального центру добре розвинений когнітивний компонент професійної компетентності.

Аналіз результатів дослідження мотивів вибору професії фахівцями соціальної сфери, які надають соціальні послуги людям літнього віку показав, що помірно вираженими та вираженими у них є мотиви матеріального забезпечення та бажання творчої роботи, що свідчить про те, що при виборі професії вони керувалися бажанням забезпечити власний матеріальний добробут і знайти творчу реалізацію в обраній професії. Тому мотиваційний компонент професійної компетентності у них розвинений на достатньому рівні.

Також нами виявлено, що у більшості соціальних працівників наявний високий рівень розвитку рефлексивності і тому емоційний компонент їх професійної компетентності також розвинений на високому рівні.

Літні громадяни, які є отримувачами соціальних послуг Територіального центру досить добре оцінили якість надання їм цих послуг, особливо цінними вони вважають такі особистісні і професійні якості фахівців центру, як: повага до гідності отримувачів соціальних послуг, професійність та дотримання вимог професійної етики при наданні соціальних послуг літнім громадянам. Отже, ми зробили висновок, що продуктивний компонент професійної компетентності фахівців соціальної сфери розвинений на високому рівні.

З метою покращення надання соціальних послуг літнім громадянам та підвищення рівня професіоналізму соціальних працівників, ми розробили програму тренінгу з розвитку професійної компетентності соціальних працівників, які надають соціальні послуги літнім громадянам. Тренінгова програма спрямована на розкриття особистісного потенціалу соціальних працівників, а також на розвиток у них навичок самореалізації в професійній діяльності для побудови позитивної життєвої перспективи.

Також результатом нашої роботи стали надані нами науково-практичні поради фахівцям соціальної сфери щодо розвитку професійної компетентності у роботі з людьми літнього віку.

ВИСНОВКИ

Отже, здійснений нами аналіз наукових праць показав, що люди літнього віку є однією з найбільш незахищених категорій населення України. Їм характерне почуття відповідальності, самопожертви, висока прихильність загальним та груповим нормам, традиціям, нестандартне ставлення до матеріальних цінностей. Водночас головною психологічною проблемою людей літнього віку є самотність, втрата необхідних і бажаних контактів, беззахисність перед оточуючими. Тому надання соціальних послуг людям літнього віку є одним з пріоритетних напрямків соціальної роботи.

Фахівці соціальної сфери при застосуванні технологій соціальної роботи з людьми літнього віку реалізують такі методики або техніки: техніки адаптації; техніки спілкування з клієнтами; психотехніки; техніки виконання конкретних соціально-побутових дій тощо. Також вони повинні володіти методами, які застосовують психотерапевти, вміти надавати психологічну допомогу, з'ясувати мотиви поведінки та душевний стан людини літнього віку, проводити консультації і бесіди з нею для зниження рівня тривожності та набуття активної життєвої позиції.

Основними завданнями соціального обслуговування людей літнього віку є їх соціальна реабілітація та соціальна адаптація. Головними цілями соціальної реабілітації є створення сприятливих умов для соціалізації та ресоціалізації цих осіб у суспільстві, поновлення їхнього суспільного статусу та спроможності до індивідуальної соціальної і сімейно-побутової діяльності за допомогою надання окремих форм соціального патронажу та соціального обслуговування.

В Україні наявна широка мережа закладів соціального обслуговування людей літнього віку, які надають низку соціальних послуг, що спрямовані на основні аспекти життєдіяльності цих людей. Критеріями якості соціального обслуговування людей літнього віку в Україні є мінімізація наслідків травм, завданих їм війною; покращення їх здатності забезпечувати умови для своєї життєдіяльності та розвитку; оптимальна інтеграція їх у суспільне життя;

покращення їхнього психологічного стану; підвищення рівня матеріального добробуту.

Фахівці соціальної сфери, які надають соціальні послуги людям літнього віку повинні володіти високим рівнем розвитку професійної компетентності, під якою ми розуміємо знання, досвід фахівців у певній галузі, необхідних їм для ефективної професійної діяльності. Структурними компонентами цієї компетентності є:

- когнітивний компонент (володіння знаннями щодо особистісних, вікових, соціальних характеристик людей літнього віку, моделей старіння та врахування цих особливостей у роботі з ними);

- мотиваційний компонент (розширення простору соціальних інтересів; високий рівень домагань та потреби у спілкуванні з людьми літнього віку; відповідальність; спостережливість; розуміння поведінки людей літнього віку);

- емоційний компонент (гуманістична установка на взаємодію з людьми літнього віку; здатність приборкувати агресію та ворожнечу у стосунках з ними; високий рівень емпатії та рефлексії);

- продуктивний компонент (уміння працювати з людьми літнього віку; отримувати позитивний та дієвий результат своєї роботи; здатність ухвалювати рішення та нести відповідальність за них).

Емпіричне дослідження рівнів розвитку компонентів професійної компетентності фахівців соціальної сфери, які надають соціальні послуги людям літнього віку проводилось на базі Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради Хмельницької області показали. У дослідженні взяли участь 6 соціальних працівників та 20 літніх громадян, які є отримувачами соціальних послуг даного центру.

Результати дослідження показали, що більшість фахівців соціальної сфери володіють хорошим рівнем знань про особистісні зміни, які відбуваються в літньому віці; орієнтуються у змінах соціального статусу в літньому віці та їх впливові на емоційний стан людини; володіють знаннями про гендерні

характеристики людей літнього віку; знають від чого залежить ставлення літніх людей до себе; розуміють те, як розгортається їхнє міжособистісне спілкування; усвідомлюють те, яке значення для літньої людини має пошук смислу життя. Тому у фахівців соціальної сфери добре розвинений когнітивний компонент професійної компетентності.

Аналіз даних діагностики показав, що мотиваційний компонент професійної компетентності у фахівців соціальної сфери розвинений на достатньому рівні, оскільки у них помірно вираженими та вираженими є мотиви матеріального забезпечення та бажання творчої роботи, що свідчить про те, що при виборі професії вони керувалися бажанням забезпечити власний матеріальний добробут і знайти творчу реалізацію в обраній професії.

Також за результатами діагностики рівнів розвитку рефлексивності у фахівців соціальної сфери встановлено, що у більшості з них високо сформована здатність до самоаналізу явищ особистісної діяльності і тому емоційний компонент їх професійної компетентності розвинений на високому рівні.

Результати діагностики продуктивного компоненту професійної компетентності фахівців соціальної сфери показали, що він розвинений на високому рівні, адже літні громадяни, які є отримувачами соціальних послуг Територіального центру досить добре оцінили не лише якість надання їм цих послуг, але й особистісні та професійні якості спеціалістів центру.

Отримані результати емпіричного дослідження стали підставою для розробки тренінгової програми з розвитку професійної компетентності соціальних працівників, які надають соціальні послуги літнім громадянам. Метою тренінгу є розкриття особистісного потенціалу соціальних працівників, а також розвиток у них навичок самореалізації в професійній діяльності для побудови позитивної життєвої перспективи.

Програма тренінгу містить чотири послідовні заняття з розвитку структурних компонентів професійної компетентності соціальних працівників, які надають соціальні послуги літнім громадянам. Кожне заняття розраховане

на 1.5-2 години і складається з трьох частин: вступної, основної та завершальної.

За результатами проведеного дослідження нами також розроблені та обґрунтовані науково-практичні поради фахівцям соціальної сфери щодо розвитку професійної компетентності у роботі з людьми літнього віку.

Таким чином, мета нашого дослідження досягнута та усі завдання виконані.

ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ

1. Балдинюк О. Особливості соціальної роботи з людьми похилого віку. *Соціальна робота та соціальна освіта. Серія «Теорія і методика соціальної роботи»*. 2018. Вип. 1. С. 12-17.
2. Бондаренко О. Ф. Психологічна допомога особистості : навчальний посібник. Х. : Фоліо, 1996. 188 с.
3. Главацька О. Л. Теорія соціальної роботи : навчально-методичний посібник. Тернопіль : ТНПУ ім. В. Гнатюка, 2008. 188 с.
4. Гнатюк А. Напрямки удосконалення організації надання геріатричної допомоги населенню. *Актуальні проблеми менеджменту та публічного управління в умовах війни та післявоєнної відбудови* : матеріали доповідей Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції з міжнародною участю (Тернопіль, 31 травня 2022 р.). С. 265-267.
5. Голова Н. І. Соціальні моделі обслуговування геронтологічної групи населення в Україні. *Social Work and Education*. 2020. Vol. 7. №. 2. P. 170-177.
6. Голубенко Т. О. Особливості процесу формування готовності майбутніх соціальних працівників до патронажної роботи з людьми похилого віку. *Молодий вчений*. 2013. № 1(01). С. 77-81.
7. Горемикіна Ю. В. Значення соціальних послуг для реалізації державних соціальних гарантій та зобов'язань перед особами похилого віку в Україні. *Економіка і суспільство*. 2017. Вип. 13. С. 976-985.
8. Григоренко Т. В. Інноваційні підходи в освіті та реабілітації дітей із особливими освітніми потребами. Особливості компетентнісного підходу у системі професійної підготовки психологів (спеціальних, клінічних): матеріали IV Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Київ, 14-15 травня 2020 року). м. Київ. С. 13-20.
9. Гріншпун С. С. Оцінка особистісно-ділового потенціала учнів в профорієнтаційній роботі. *Школа и виробництво*. 1994. № 6. С. 11-12.

10. Демографічні тенденції в Україні потребують комплексного підходу на державному рівні. Міністерство соціальної політики України. URL: <https://www.msp.gov.ua/news/14711.html> (дата звернення: 12.05.2024).

11. Денисюк О. М. Актуальні питання соціальної роботи : навч. посіб. Ужгород : РІК-У, 2023. 420 с.

12. Деякі питання діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг): Постанова Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 р. № 1417. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1417-2009-%EF> (дата звернення: 12.05.2024).

13. Іванова І. Б. Соціальна робота з людьми похилого віку: навч. посіб. К.: Університет «Україна», 2023. 220 с.

14. Капська А. Й. Соціальна робота: технологічний аспект : навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2004. 352 с.

15. Ковальчук І. В. Особливості соціального супроводу людей похилого віку в умовах війни. *Молодий вчений*. № 5 (117), 2023. С. 46-50.

16. Ковальчук І. Соціальна геронтологія. Чернівці: Технодрук, 2021. 263 с.

17. Коленіченко Т. І. Особливості адаптації людей похилого віку до умов нового соціального середовища : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.05. Київ, 2010. 25 с.

18. «Лабораторія успіху» в роботі з людьми похилого віку: практичні рекомендації / уклад.: Н. Є. Тимошенко, Н. Ф. Романова. Київ: Вид-во ТОВ РПА «51 Паралель», 2023. 114 с.

19. Лукашевич М. П., Мигович І. І. Теорія і методи соціальної роботи: навч. посіб. К.: МАУП, 2003. 168 с.

20. Лукашевич М. П., Семигіна Т. В Соціальна робота (теорія і практика) : навчальний посібник. К.: ІПК ДСЗУ, 2007. 341 с.

21. Мещан І. В. Самотність людей похилого віку як проблема соціальної роботи в громаді. *Соціальна робота в Україні: теорія і практика*. 2017. С. 56-67.

22. Моторнюк У. І. Аналіз сучасного стану надання соціальних послуг в Україні. *Причорноморські економічні студії*. 2016. Вип. 8. С. 187-190.

23. Про вищу освіту: Закон України від 20 січня 1994 року. *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*. 2014. № 37-38. с. 2004.

24. Про затвердження типових положень про будинки-інтернати (пансіонати) для громадян похилого віку, інвалідів та дітей: Наказ Міністерства праці та соціальної політики України від 29.12.2001 р. № 549. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0066-02> (дата звернення: 12.05.2024).

25. Про затвердження Типового положення про спеціальний будинок-інтернат: Наказ Міністерства соціальної політики України від 09.11.2011 р. № 432. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1389-11> (дата звернення: 12.05.2024).

26. Про затвердження Порядку утворення спеціалізованого будинку для ветеранів війни та праці, громадян похилого віку та інвалідів і надання житлових приміщень у такому будинку та Типового положення про спеціалізований будинок для ветеранів війни та праці, громадян похилого віку та інвалідів: Постанова Кабінету Міністрів України від 31.01.2007 р. № 76. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/76-2007-%D0%BF> (дата звернення: 12.05.2024).

27. Про попередження насильства в сім'ї: Закон України від 15.11.2001 р. № 2789-III URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/ru/2789-14> (дата звернення: 12.05.2024).

28. Про затвердження Загального положення про санаторно-курортний заклад: Постанова Кабінету Міністрів України від 11.07.2001 р. № 805. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/805-2001-%D0%BF> (дата звернення: 12.05.2024).

29. Психологу для роботи. Діагностичні методики: збірник / уклад. : М. В. Лемак, В. Ю. Петрище. Вид. 2-ге, виправл. Ужгород: Видавництво Олександри Гаркуші, 2012. С. 118-121.

30. Романовська Л., Соляр Н. Технології соціальної роботи з людьми літнього віку в умовах війни в Україні: матеріали Всеукраїнської конференції за міжнародною участю «Згуртованість суспільства в умовах воєнного стану: актуальність, виклики та шляхи їх подолання» (м. Кривий Ріг, 16-17 травня 2024 року). С. 91-94

31. Савельчук І. Б. Інноваційні методи соціальної роботи з людьми похилого віку: специфіка та особливості впровадження. *Молодий вчений*. 2015. № 2 (17). С. 95-98.

32. Семигіна Т. В., Лукашевич М. П. Соціальна робота (теорія і практика): навчальний посібник. К.: ІПК ДСЗУ, 2007. С. 132-133.

33. Соціальна робота з різними категоріями населення у територіальній громаді: українські реалії та міжнародний досвід: колективна монографія / за ред. В. Поліщук, Н. Горішна, Г. Слезанська та ін. Тернопіль: Осадца Ю. В., 2018. 221 с.

34. Ткаченко В. Соціальне обслуговування людей похилого віку: що передбачає та як отримати. ФАКТИ ICTV. URL: <https://fakty.com.ua/ua/ukraine/suspilstvo/20220729-soczobslugovuvannya-lyudej-pohylogoviku-shho-perebchaye-ta-yak-otrymaty/> (дата звернення: 12.05.2024).

35. Тюття Л. Т. Іванова І. Б. Соціальна робота: теорія і практика : навч. посіб. К.: Знання, 2008. 574 с.

36. Харламов М. І. Соціальна робота: Курс лекцій. Х.: НУЦЗУ, 2013. 96 с.

37. Шапар В. Б. Сучасний тлумачний психологічний словник. Х.: Прапор, 2005. 640 с.

38. Шахрай В. М. Технології соціальної роботи: навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2006. 464 с.

39. Шевчук Н. Специфіка соціальної роботи з людьми похилого віку. *Український науковий журнал «Освіта регіону»*. 2016. № 4. С. 412-414.

40. Raievska Y. Social workers' readiness for inter-professional interactions: a motivational-emotive component. *Psychological journal*. 2020. № 6 (1). P. 142-151.

41. Rizvi N. H. A Critique of the models to study stress. *Journal Social Science and Human*. 1995. Vol. 1 – 2. P. 103-123.

42. Romanovska L., Bryndikov Yu., Chovgan O., Oliynyk K., Vasylenko O., Kravchyna T. Dynamics of educational and professional attitudes formation of future social workers during studying at higher educational institution. *Revista Romaneaska pentru Educatie Multidimensională*, 2020. Vol. 12. Issue 3. P. 369-387.

43. Vasylenko O., Romanovska L. Stress resistance of future social workers as a necessary component of their professional activity. *Sciences of Europe. Social sciences*, 2022. Vol. 1. Issue 103. P. 68-71.

44. Vasylenko O., Grach Yu., Gudz T., Romanovska L., Kravchyna T. Analysis of the formation of personal and professional qualities of future social workers for street social work. *Revista Romaneaska pentru Educatie Multidimensională*. 2019. Volume 11. Issue 4. P. 288-303.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

ПРОГРАМА ТРЕНІНГУ З РОЗВИТКУ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ, ЯКІ НАДАЮТЬ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ ЛІТНІМ ГРОМАДЯНАМ

Заняття 1

Активізація розвитку когнітивного компоненту професійної компетентності соціальних працівників

Відкриття тренінгу. Прийняття правил роботи групи

Вправа «Ім'я»

Учасники стають у коло, називають своє ім'я та якість, що починається на першу букву імені, і кидають м'яч кожному з учасників. Після того, як кожен учасник представився, учасники перекидають м'яч, називаючи ім'я адресата. Потім гра ускладнюється: вводиться другий і третій м'яч.

Вправа «Самокритика»

Кожен учасник отримує модель-малюнок сніговика, на якому записує свої «мінуси» – негативні якості і зачитує написане вголос.

Обговорення:

- Які труднощі виникали у вас упродовж виконання вправи?

Ведучий: Приймайте свої недоліки. Визнайте, що вони – ваша відповідь на якусь потребу, і зараз ви шукаєте новий, позитивний спосіб задовольнити цю потребу. Тому з любов'ю попрощайтеся зі старою негативною поведінкою. Зумійте побороти свої вади за допомогою гарячих, лагідних промінців вашого серця, здатних розтопити все негативне.

Вправа «Усі ми - різні»

Ведучий зачитує записаний на дошці епіграф: «Люди, як ріки: вода у всіх однакова і всюди одна і та сама, але кожна річка буває то вузька, то швидка, то широка, то тиха, то тепла». Ведучий. Дійсно, всі ми різні. Але щось особливе

Продовження додатку А

виокремлює нас серед інших. Що? Назвіть і напишіть на пелюстці квіточки свою особливу неповторну рису, прикріпивши її до серединки квітки. А тепер погляньте, яка у нас чудова квітка. Вона одна, а нас багато.

Вправа «Біле і чорне»

Учасники на аркуші білого паперу записують позитивні риси характеру, а на чорному — негативні.

Обговорення:

Що відчували учасники при виконанні цього завдання?

Які риси характеру було важче виділити?

Вправа «Ти будеш мною, а я - тобою»

Двоє учасників «обмінюються особистостями »: кожен вдає, що він — інший: для цього копіює його мову, жести, поведінку, висловлювання. Після того, як вони деякий час спілкуються в такий спосіб, кожен із двох розповідає, що він відчував, коли бачив своє зображення іншим. Як він вважає, це було справді схоже чи кумедно? Що він пізнав нового, коли побачив, як виглядає зі сторони тощо? Потім уся група обговорює побачене. Учасники роблять висновок, що вміння поставити себе на місце іншого — дуже важливий елемент навичок комунікацій. У цій вправі потрібно обов'язково дотримуватися правил: «Не роби навмисно нічого такого, що могло б неприємно зачепити почуття того, чию роль ти граєш»

Вправа «Розв'язати проблему»

Завдання 1. Визначити причини, що породжують конфліктну ситуацію.

Завдання 2. Згадати конфліктну ситуацію і програти її.

Завдання 3. Кожна група обирає одну проблему і пропонує шляхи її вирішення, використовуючи отримані знання.

Обговорення:

Як ви почувалися під час гри?

Як почуваетесь після її завершення?

Продовження додатку А

Вправа «Способи виходу з конфліктної ситуації»

1. «Черепашка» (ухиляння). «Черепашки» втікають і ховаються у свій панцир, щоб уникнути конфлікту. Вони відмовляються від власних цілей і тримаються осторонь як від суперечливих питань, через які виникає конфлікт, так і від людей, причетних до суперечки. Вони вважають, що вирішувати конфлікт - річ безнадійна. Їм легше втекти (фізично чи психологічно) від конфлікту, ніж зустрітися з ним.

2. «Акула» (примус). «Акули» намагаються переконати опонентів, силоміць примусити їх розв'язувати конфлікт. Для «акул» найголовніше - власні цілі, а стосунки з людиною для них другорядні. Вони будь-якою ціною готові досягати свого. Їх мало хвилює, чи вони комусь подобаються. «Акули» переконані, що конфлікти вирішуються тоді, коли хтось перемагає. Вони намагаються здобути перемогу, приголомшуючи суперників, нападаючи раптово, а також залякуючи або погрожуючи їм із позиції сили.

3. «Плюшевий ведмедик» (згладжування). Для «ведмедиків» найголовніше - хороші стосунки, а власні цілі не мають для них великого значення. Вони прагнуть усім подобатися, щоб усі їх любили й цінували.

4. «Лисиця» (компроміс). «Лисиці» невибагливі як у своїх цілях, так і в стосунках із людьми. «Лисиці» шукають компромісу. Вони жертвують частиною своїх домагань під час конфлікту й переконують іншого поступитися теж якоюсь частиною своїх цілей. Вони шукають такого рішення, щоб обидві сторони отримали «золоту середину». Вони готові пожертвувати заради досягнення згоди для спільного добра як частиною своїх домагань, так і стосунками.

5. «Сова» (переговори). «Сови» дуже високо цінують власні цілі і стосунки. Вони розглядають конфлікт як проблему, яку треба розв'язати, і шукають таке рішення, яке б задовольнило і їхні власні цілі, і цілі власної

Продовження додатку А

сторони. «Сови» сприймають конфлікти як засіб поліпшення стосунків шляхом послаблення напруження між двома людьми. «Сови» не заспокоюються, доки не буде знайдено рішення, яке б задовольнило й їх самих, і іншого.

Обговорення:

Як ви думаєте, яка стратегія найправильніша?

Підбиття підсумків

Заняття 2

*Розвиток мотиваційного компоненту професійної компетентності
соціальних працівників*

Вправа «Могутня ріка»

Перебіг вправи:

1. Візьміть аркуш та намалуйте русло великої річки – Амазонки, Дніпра, Нілу, тощо. Це ваш щоденний потік уваги і часу. Початок річки – це ранок, а кінець – вечір.

2. Тепер нехай кожен учасник намалює канали, якими відходить вода з річки. Кожен канал – це справа, яку вам треба виконати за день: почистити зуби, поснідати, дістатися школи, тощо. Додавайте як великі, так і малі чи не дуже важливі справи: пограти у телефоні, переглянути соцмережі, зробити бутерброд, піти погуляти з друзями, послухати музику. На цьому етапі стане помітно, куди протягом дня тече ваша увага.

3. Наскільки потужною лишилася ваша ріка наприкінці дня? Скільки уваги й часу було витрачено і на що? Які канали є найбільшими? Чи приносять вони найбільше користі?

4. Спробуйте економити воду, відрізавши непотрібні канали тимчасово або засипавши їх зовсім. Чи стало у річці більше води? На що можна її витратити?

Вправа «Таємні афірмації»

1. Ведучий пише на аркушах паперу позитивні твердження (карток має

Продовження додатку А

бути на 5-7 більше за кількість учасників), що покращують психоемоційний фон людини (афірмації): я–висловлювання («Я сьогодні буду дуже допитливим/-ою», «Я винесу із цього заняття все корисне, що стосується покращення моєї роботи») та/або афоризми («Найскладніше – почати діяти, все інше залежить тільки від наполегливості», «Варто тільки повірити, що ви можете – і ви вже на пів дорозі до цілі»);

2. Картки можуть бути оформлені у будь-який спосіб (у вигляді квітки із закріпленими пелюстками, як лотерейні білети, щасливі трамвайні квитки, цукерки, кольорові серця).

3. Учасники мають заплющити очі та по черзі витягувати картки із афірмаціями. Потім вони зачитують їх уголос та аналізують те, як ці висловлювання можуть знадобитися у роботі. Альтернативний варіант – картки роздає вчитель (він має заплющити очі, щоб не бачити напис на картці та учасника, якому дістанеться мотиваційна афірмація).

Вправа «Почати діяти»

Перш ніж відкласти роботу в «чорний ящик» подумайте над тим, що рано чи пізно, вам прийдеться відкрити його і виконати ту роботу, про яку ви вже забули. Тому щоб не було конфліктних ситуацій з приводу не тимчасового виконання певних обов'язків, не пакуйте роботу, по можливості робіть її одразу. Якщо ви ніяк не можете себе змусити зробити це, спробуйте мотивувати себе. У цьому випадку мотивація пов'язана з першим поштовхом до початку роботи, а не з самою роботою. Тому в першу чергу задайте собі питання, що буде якщо ви його виконаєте, і навпаки що ви отримаєте якщо цього не зробите...

Вправа «Матриця цілей»

1. Намалюйте на аркуші свою ціль у вигляді великого квадрата. Наприклад: Мати розмовну англійську, отримати «відмінно» на іспиті,

Продовження додатку А

написати книгу, зібрати кошти на новий комп'ютер, перечитати українську класику. Також вкажіть бажаний рівень засвоєння навички або суму, що треба заощадити.

2. Розділіть квадрат на чотири менші квадрати.

3. У правому квадраті пишемо проміжну ціль на місяць. Скільки треба відкладати щомісячно, аби придбати комп'ютер? Скільки іноземних слів за місяць треба запам'ятовувати? Чи зможу я читати по 2-3 книги за місяць?

4. У лівому квадраті пишемо, що треба виконати сьогодні, аби досягти поставленої мети. Щоденна ціль не має обтяжувати, на її виконання має вистачити 15 хв.

Наприклад: вивчити 5 нових слів чи повторити старі; записати їх у зошит; по 3 рази прослухати їх вимову у Google Translate; передивитись один ролик польською на Ютубі. Відведіть собі фіксований час для цієї справи.

Вправа «Три способи поведінки»

Учасники розігрують сценки конфліктних ситуацій, в яких їм дається завдання вести себе відповідно до одного зі стилів поведінки: сором'язливо (говорити винуватим тоном, тихим голосом, погоджуватися із запереченнями співрозмовника), впевнено (говорити спокійно, помірковано-голосно, дивлячись прямо на співрозмовника, наполегливо викладати свої вимоги і при необхідності повторювати їх, не вдаватися до звинувачень і погроз), агресивно (говорити голосно, енергійно жестикулювати, вимагати, наказувати, погрожувати). Кожна сценка програється тричі (1-2 хвилини на повтор), у парах. Один із партнерів веде себе відповідно до якого-небудь стилю, інший – так, як вважає за потрібне.

Вправа «Скринька з мотиваціями»

1. Спершу учасники мають уявити, що до них у школу завітав чарівник зі скринькою, повною дорогоцінних талісманів, яких ніде більше немає. Для цього ведучий має завчасно наклеїти на картонні кружечки роздруковані зображення і

Продовження додатку А

розказати про їх магічну силу.

- «платиновий годинник»: дарує власнику можливість завжди працювати у зручний час;
- «золота монета із зображенням сонця»: дає можливість завжди за свою роботу отримуватиме найбільшу винагороду;
- «смагдові сходи»: постійно мотивує свого власника до кар'єрного зростання;
- «долонька з гірського кришталю»: цей талісман дарує можливість завжди працювати у надійному та дружньому колективі;
- «гіацинтова книга»: дарує власнику бажання постійно розвиватися та отримувати корисний досвід;
- «сапфірова статуетка у вигляді зайця»: власник цього талісману зможе завжди підтримувати чудову дисципліну в будь-якому колективі;
- «рубіновий факел»: талісман перетворює рутину на можливість для творчості та самореалізації;
- «фігурка м'яча із вогняного опалу»: працівник полюбить заняття спортом і завжди матиме чудову фізичну форму;
- «родолітовий глобус»: власник цього талісману стане поліглотом;
- «танзанітовий капелюх»: талісман дарує неймовірні здібності до ораторського мистецтва.

2. Кожен може обрати для себе лише один талісман, який вважає найнеобхіднішим (якщо хтось забув магічну силу талісмана, ведучий може підказати). Оскільки різновидів талісманів усього 10, учасники можуть обирати по кілька разів один і той же амулет (АЛЕ: щоб усі не обрали один символ, потрібно зробити на 2 кружечки-талісмани більше, ніж кількість учасників). Не варто поспішати: можна подумати хвилинудві, а вже потім озвучити свій вибір.

3. Коли всі учасники розберуть дарунки чарівника, можуть обговорити результати із групою:

Продовження додатку А

- Чи можна сказати, що це ваша основна мотивація?
- Якби ви мали можливість обрати ще один талісман, що б це було?
- Чи могли б ви втілити в реальність «магічні властивості» обраного талісмана? Як саме?

Вправа «Фірмова страва»

1. Учасники мають заздалегідь (удома) знайти рецепти приготування смачних страв, що містять не менше 7–10 інгредієнтів.

2. Учасники об'єднуються у підгрупи із трьох/чотирьох осіб, кожна з них шляхом жеребкування обирає один рецепт.

3. Далі групи протягом десяти хвилин мають створити рецепт мотивації для роботи. Для цього необхідно використати пункти у рецепті (крок за кроком, не змінюючи при цьому об'єм/масу інгредієнтів!) Важливо! Учасники можуть використовувати у рецепті будь-які інгредієнти (кілограм досвіду, 150 грамів допитливості, один літр цілеспрямованості тощо), але не людей. Тож писати щось на кшталт «піджарити на середньому вогні учасників із третьої підгрупи до золотистого кольору» – не найкраща ідея!

4. Наступний крок – представники груп зачитують свої творчі рецепти;

5. Обговорення «мотиваційних страв»:

- Який смак можуть мати ці страви?
- Чи були інгредієнти, що повторювались?
- Як підгрупи визначали об'єм кожної складової рецепту, чи міняли інгредієнти місцями?

Підбиття підсумків*Заняття 3*

Стимулювання розвитку емоційного компонента професійної компетентності соціальних працівників

Привітання учасників

Продовження додатку А

Вправа «Я – впевнена людина»

Учасники по черзі називають пори року і відповідно об'єднуються в чотири групи.

Кожна підгрупа отримує правило формування особистості на аркуші А4 у довільній формі.

Правило 1: вранці докладіть зусиль, щоб вийти з дому у найкращому вигляді. Впродовж дня намагайтесь заглянути у дзеркало, щоб переконатися у тому, що у вас привабливий вигляд. Перед сном потіштеся собою. Ви – найкращі.

Правило 2: не звертайте увагу на свої фізичні вади. Вони є у всіх. Адже більшість людей їх або не помічає, або не знає про них. Що менше ви думаєте про них, то краще почуваетесь.

Правило 3: не будьте надто критичні до іншого. Якщо ви часто наголошуєте на вадах іншого, і така критичність стала для вас звичкою – її треба якомога швидше позбутись.

Правило 4: Пам'ятайте, що людям понад усе подобаються слухачі. Слухайте уважно інших і вони поважатимуть вас. Говоріть на тему, приємну для вашого співрозмовника, цікавтесь його справами і виявляйте щирий інтерес до його захоплень.

Вправа «Почуття по колу»

Обговорення:

- Чи легко було показувати і передавати власну емоцію?
- Чи важко було відображати чужі емоції?
- Що ви відчули, коли передавали позитивну емоцію?
- А що – передаючи негативну або нейтральну?

Вправа «Емоції і вчинки»

Ведучий роздає листи паперу, на яких написані незакінчені речення:

1. Я сумую, коли...

Продовження додатку А

2. Я щаслива, коли...
3. Мені погано, коли...
4. Мені добре, коли...
5. Я спокійний, коли...
6. Я злюся, коли...
7. Мені подобається, коли...
8. Мені не подобається, коли...

Спочатку дається завдання закінчити речення відповідно до власних уявлень. Коли цю частину всі учасники виконають, ведучий пропонує поруч з кожною фразою написати, що учасник робить для вирішення ситуації, що склалася.

Вправа «Що я даю людям і що я від них чекаю»

Ведучий дає дітям аркуш паперу А4 і пропонує умовно поділити його на дві частини. На одній намалювати те, що учасник дає людям, а на іншій — що отримує від них.

Обговорення малюнків: Що я відчував, коли працював над малюнком?

Вправа «Інша думка»

Ведучий звертається до учасників групи з питанням: «Чи є серед вас бажаючі отримати свій психологічний портрет? І не просто словесний портрет з перерахуванням достоїнств і недоліків, а абсолютно реальне зображення на папері?» Бажаючі зазвичай перебувають. Визначившись з натурщиком, якому пропонується зайняти «гарячий стілець», ведучий продовжує: «Усі інші учасники групи стануть художниками. У кожного з вас лист паперу і пачка фломастерів. Кожен - хоча б у дитинстві - пробував зображати людей. У когось це виходило вдало, у когось - не дуже».

Зробивши невелику паузу, ведучий продовжує свій монолог спокійним, трохи уповільненим голосом, створюючи необхідний настрій, медитативний творчий стан учасників. Можна в цей момент включити і медитативну музику,

Продовження додатку А

але є небезпека, що вона не буде цілком відповідати внутрішньому стану будь-кого з «художників» і зіб'є з вірного звучання його «внутрішній резонатор», який необхідно налаштувати на натурника.

А тепер подивіться уважно на людину, що сидить перед вами, проникніть крізь зовнішню оболонку, за якою ховається ніжна субстанція - людська душа. Яка вона у цієї людини? У чому її відмінність від інших душ? Які її особливості, що роблять цю людину унікальним створенням у Всесвіті?

Роздивіться внутрішнім поглядом образ цієї душі. Почуйте звучання музики цієї душі. Відчуйте форму і фактуру, відчуєте матеріал цієї душі. Зрозумійте сутність душі ... І перенесіть своє розуміння на папір. Творіть!

Малювання триває протягом десяти-п'ятнадцяти хвилин. Ведучий попереджає про необхідність завершувати роботу за хвилину до кінця відведеного часу. Після цього малюнки розташовуються на стільцях учасників, а всі «художники» розглядають «портрети», переходячи від одного до іншого. Натурщик, зрозуміло, теж отримує можливість побачити зображення свого внутрішнього вигляду.

Вправа «Візуальне відчуття»

Усі сідають колом. Ведучий просить, щоб кожен уважно подивився на обличчя інших учасників. Через 2-3 хв всі закривають очі і намагаються уявити собі обличчя інших учасників групи. Впродовж 1-2 хв потрібно фіксувати в пам'яті обличчя, яке вдалося найкраще уявити (запам'ятати). Після виконання вправи група обговорює свої відчуття й повторює вправу. Завдання: кожний учасник групи намагається відтворити в пам'яті якомога більшу кількість обличч учасників тренінгу.

Вправа «Без маски»

Кожному учаснику дається картка з написаної фрази, що не має закінчення. Без усякої попередньої підготовки він повинен продовжити і завершити фразу. Висловлювання повинно бути щирим. Якщо решта членів групи відчують

Продовження додатку А

фальш, учаснику доведеться брати ще одну картку. Приблизний зміст карток:

Особливо мені подобається, коли люди, оточуючі мене...

Чого мені іноді по-справжньому хочеться, так це ...

Іноді люди не розуміють мене, тому що я ...

Вірю, що я ...

Мені буває соромно, коли я ...

Особливо мене дратує, що я ... і т. п.

Вправа «Автопортрет»

Уявіть собі, що на вас чекає зустріч з незнайомою людиною і потрібно, щоб він дізнався вас. Опишіть себе. Знайдіть такі ознаки, які виділяють вас з натовпу. Опишіть свій зовнішній вигляд, ходу, манеру говорити, одягатися; може бути вам притаманні звертають на себе увагу жести.

Робота відбувається в парах. В процесі виступу одного з партнерів, інший може задавати уточнюючі питання, для того, щоб "автопортрет" був більш повним. На обговорення в парах відводиться 15-20 хвилин.

По закінченню завдання учасники сідають у коло й діляться враженнями.

Підбиття підсумків

Заняття 4

Розвиток продуктивного компоненту професійної компетентності соціальних працівників

Привітання учасників

Інформаційне повідомлення «Спілкування»

Спілкуючись один з одним, ми навіть не замислюємось над тим, скільки факторів та нюансів впливає на процес спілкування. Що ж відбувається? Ми зустрічаємо людину, сприймаємо її, спілкуємось та взаємодіємо з нею за допомогою мови, жестів. Від того, наприклад, яке перше враження справить на нас людина, як ми побудуємо сам обмін інформацією, залежатиме успіх спілкування.

Продовження додатку А

У психології говорять про три сторони спілкування: комунікативну (обмін інформацією між людьми); інтерактивну (організація взаємодії між людьми, наприклад, потрібно згодити дії, розподілити функції або вплинути на настрій, поведінку, переконання співрозмовника); перцептивну (процес сприйняття партнерами один одного при спілкуванні та встановлення на цій основі порозуміння між ними).

Вправа «Лінія життя»

Учасники стоять у колі, взявшись за руки. Ведучий розташовується у центрі кола. Один з учасників говорить: «Я відправляю лист ...» і називає ім'я будь-кого з кола. Далі відправник потискує руку сусідові справа або зліва так, щоб ведучий не помітив. Сусід, у свою чергу, передає «лист» потиском руки наступного учасника і т.д., поки лист не дійде до адресата. Як тільки адресат відчуває потиск руки, він говорить: «Лист отримав». Далі він таким самим чином надсилає листа комусь іншому. Ведучий, що стоїть у центрі кола, має зауважити, як передається лист. Якщо він помітить чиєсь потискання, перехоплює лист. Тоді той, кого помітили, встає в коло в ролі ведучого.

Вправа «Вислухай – поверни»

Учасники, встановлюючи контакт очима, об'єднуються у пари (партнер А та партнер Б).

Партнер А розповідає все, що він хотів би повідомити на цей момен про себе (2 хв.) Партнер Б слухає і після закінчення відведеного часу повертає все, що почув говорячи: «Я почув, що ти...». На повернення інформації партнеру Б також відводиться 2 хв. Далі партнери міняються ролями (партнер Б розповідає партнеру А, а партнер А повертає почуту інформацію партнеру Б).

Запитання для обговорення:

- Які почуття у вас викликало завдання?
- Чи вистачило часу на розповідь?
- Що було легше: слухати чи відтворювати інформацію?

Продовження додатку А

- Коли слухали, що відчували? А коли переказували?
- Чи повністю була відтворена інформація?
- Що допомагало правильно зрозуміти партнера?
- Чи допомагали вам: поза вашого партнера, вираз його обличчя, якісь рухи його рук тощо?

Вправа «Сурдопереклад»

Ведучий пропонує розділитися всім на пари. 2. Пари по черзі виступають перед іншими учасниками. Кожен із пари виступає по черзі в ролі дикторів і сурдоперекладачів. Поки один із партнерів читає вірш, інший перебуває поруч і виступає в ролі сурдоперекладача — передає з допомогою міміки й жестів зміст тексту.

перед іншими учасниками. Кожен із пари виступає по черзі в ролі дикторів і сурдоперекладачів. Поки один із партнерів читає вірш, інший перебуває поруч і виступає в ролі сурдоперекладача — передає з допомогою міміки й жестів зміст тексту.

Вправа «Зустріч»

Учасників ділять на пари. Кожна пара одержує картку-завдання. Під час підготовки обумовлюють лише умови, в яких здійснюють діалог, розподіляють ролі.

Варіанти завдань: 1) зустріч з людиною, з якою колись спілкувалися, але минуло багато часу і вас уже ніщо не поєднує; 2) зустріч з людиною, від якої багато залежить у вашій кар'єрі; 3) зустріч з людиною, яку бачите кожен день; 4) зустріч з людиною, бесіда з якою вас не дуже радує, хотілося б її уникнути, але треба дотримуватися правил пристойності; 5) несподівана зустріч з давнім другом; 6) зустріч з начальником на вулиці.

Вправа «Комплімент»

Учасники утворюють подвійне коло: внутрішнє і зовнішнє. Внутрішнє коло постає обличчям до зовнішнього, утворюючи пари. Кожен учасник у парі

Продовження додатку А

повинен сказати іншому комплімент. Необхідно бути максимально щирим, шукати в людині те, що насправді заслуговує похвали. Не забувати подякувати партнеру за приємні слова. Потім кола переміщуються, змінюючи партнера. Робота триває до тих пір, поки кожен, хто стоїть у зовнішньому колі, не обмінюється компліментом з кожним, хто стоїть у внутрішньому колі.

Вправа «Лист»

Учасники стоять у колі, взявшись за руки. Ведучий розташовується у центрі кола. Один з учасників говорить: «Я відправляю лист ...» і називає ім'я будь-кого з кола. Далі відправник потискує руку сусідові справа або зліва так, щоб ведучий не помітив. Сусід, у свою чергу, передає «лист» потиском руки наступного учасника і т.д., поки лист не дійде до адресата. Як тільки адресат відчуває потиск руки, він говорить: «Лист отримав». Далі він таким самим чином надсилає листа комусь іншому. Ведучий, що стоїть у центрі кола, має зауважити, як передається лист. Якщо він помітить чиєсь потискання, перехоплює лист. Тоді той, кого помітили, встає в коло в ролі ведучого.

Підбиття підсумків проведення тренінгу

ДОДАТОК Б

**АНКЕТА «ВИЯВЛЕННЯ ЗНАНЬ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ
ПРО ОСОБИСТІСНІ, ВІКОВІ ТА СОЦІАЛЬНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ
ЛЮДЕЙ ЛІТНЬОГО ВІКУ»**

Шановні респонденти, з метою визначення рівня Ваших знань про особистісні, вікові та соціальні характеристики людей літнього віку просимо Вас відповісти на наступні питання анкети:

1. Що означає загострення рис особистості у віці пізньої дорослості?
Наведіть приклади цього _____

2. На Вашу думку, люди літнього віку консервативні? Обґрунтуйте свою думку _____

3. Які зміни в особистості відбуваються у літньому віці:

А) позитивні

Б) негативні

В) не знаю

4. Як зміна соціального статусу в літньому віці впливає на динаміку емоційного стану людини? Обґрунтуйте свою думку _____

5. Чому у літньому віці людям складніше контролювати себе у стосунках з іншими?

А) це пов'язано зі зниженням вольового самоконтролю, зосередженням на проблемах оточуючих, небажанням побачити віддалені перспективи

Б) це пов'язано з впливом гендерних стереотипів, уявленнями про стилі поведінки, засвоєними протягом життя

В) не знаю

6. У чоловіків літнього віку найбільш стійкими є такі характеристики, як (оберіть один варіант відповіді):

Продовження додатку Б

- А) готовність змиритися з невдачею, високий рівень домагань
- Б) здатність до осмислення власного життя, його значення для інших
- В) тривожність, ворожість, негативізм

7. Для жінок літнього віку найбільш стійкими є такі характеристики, як (оберіть один варіант відповіді):

- А) високий рівень самооцінки, адаптація до життя на пенсії, реалізація себе в домашніх справах
- Б) тенденція до авторитаризму та зосередженості на своїх поглядах
- В) тривожність, ворожість, негативізм

8. Від чого залежить ставлення літніх людей до себе? Обґрунтуйте свою думку_____

9. Як розвиваються стосунки чоловіків і жінок літнього віку з оточенням, розгортається їхнє міжособистісне спілкування? (оберіть один варіант відповіді)

А) Жінки літнього віку порівняно з чоловіками намагаються більше спілкуватися з оточуючими, вони частіше хочуть змінити своє коло спілкування

Б) Чоловіки літнього віку порівняно з жінками намагаються більше спілкуватися з оточуючими, прагнуть частіше змінювати своє коло спілкування

В) не знаю

10. Яке значення для літньої людини має проблема пошуку смислу життя? Обґрунтуйте свою думку_____

Дякуємо за співпрацю!

ДОДАТОК В

МЕТОДИКА «МОТИВИ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ»

Тест включає в себе 32 твердження. На аркуші відповідей навпроти відповідного номера потрібно відзначити виражену в балах ступінь значущості того чи іншого мотиву: 4 бали – дуже значущий; 3 бали – має значення; 2 – швидше значущий, ніж незначний; 1 – швидше незначний, ніж значущий; 0 балів – не має значення.

1. Переконавання, що ця професія має високий престиж у суспільстві.
2. Вплив сімейних традицій.
3. бажання керувати іншими людьми.
4. Прагнення отримати диплом про вищу освіту незалежно від спеціальності.
5. Можливість отримати професію без тривалого навчання.
6. Бажання працювати в престижному місці.
7. Бажання мати модну професію.
8. Можливість бути в центрі уваги, подорожувати, носити спеціальну форму одягу тощо.
9. Бажання набути матеріальної незалежності від батьків.
10. Можливість індивідуальної трудової діяльності.
11. Можливість задовольнити свої матеріальні потреби.
12. Можливість підприємницької діяльності.
13. Необхідність матеріально забезпечити сім'ю.
14. Бажання набути економічних знань.
15. Прагнення знайти вдалий спосіб заробляти собі на хліб.
16. Інтерес до матеріального боку професії чи посади.
17. Інтерес до змісту професії, бажання дізнатися, у чому полягають обов'язки фахівця в обраній професії.

Продовження додатку В

18. Прагнення до самовдосконалення, розвитку навичок і вмінь в обраній сфері трудової діяльності.
19. Хороша успішність у школі з предметів, що відповідають обраній сфері трудової діяльності.
20. Мрія займатися улюбленою роботою.
21. Упевненість, що обрана професія відповідає моїм здібностям.
22. Прагнення зробити своє життя насиченим, цікавим, захопливим.
23. Можливість проявити самостійність у роботі.
24. Бажання приносити користь людям.
25. Бажання спробувати різні варіанти вирішення професійного завдання.
26. Можливість залучити свої різноманітні знання, безпосередньо з професією не пов'язані.
27. Прагнення дізнатися нове про давно відоме і можливість засвоїти важке.
28. Можливість висувати свої ідеї, пропонувати нові проблеми для вирішення, реалізовувати їх незалежно від тих, хто працює поруч.
29. Бажання займатися кількома справами одночасно або перемикатися з однієї справи на іншу.
30. Прагнення вирішувати професійні завдання самому, а не слідувати вказівкам інших.
31. Можливість самовираження, прояву своїх здібностей і потенціалів.
32. Схильність виконувати цікаву для мене роботу, навіть якщо успіх її не гарантований.

Опрацювання результатів проводиться шляхом підсумовування балів за стовпчиками. Порівняння чотирьох отриманих сум дасть змогу виявити співвідношення мотивів вибору професії:

запитання № 1-8 - мотиви престижності професії;

запитання № 9-16 - мотиви матеріального благополуччя;

Продовження додатку В

запитання № 17-24 - мотиви ділового характеру;

запитання № 25-32 - мотиви творчої реалізації у праці.

ДОДАТОК Г

МЕТОДИКА «ДІАГНОСТИКА РЕФЛЕКСИВНОСТІ А. КАРПОВА»

Методика «Діагностика рефлексивності А. Карпова» є опитувальником, який складається з 27 тверджень. На аркуші відповідей навпроти відповідного номера потрібно зазначити варіант відповіді: 1 – абсолютно невірно; 2 – невірно; 3 – швидше невірно, ніж вірно; 4 – незнаю; 5 – швидше вірно, ніж невірно; 6 – вірно; 7 – абсолютно вірно.

1. Прочитавши хорошу книгу, я завжди потім довго думаю про неї; хочеться її з кимось обговорити.

2. Коли мене раптом несподівано про щось запитують, я можу відповісти перше, що спало мені на думку.

3. Перш ніж зняти трубку телефону, щоб зателефонувати у справі, я зазвичай подумки планую майбутню розмову.

4. Здійснивши якийсь промах, я довго потім не можуть відволіктися від думок про нього.

5. Коли я розмірковую над чимось або розмовляю з іншою людиною, мені буває цікаво раптом згадати, що стало початком ланцюжка думок.

6. Приступаючи до важкого завдання, намагаюся не думати про майбутні труднощі.

7. Головне для мене – уявити кінцеву мету своєї діяльності, а деталі мають другорядне значення.

8. Буває, що я не можу зрозуміти, чому хтось не задоволений мною.

9. Я часто ставлю себе на місце іншої людини.

10. Для мене важливо у деталях уявляти собі хід майбутньої роботи.

11. Мені було б важко написати серйозного листа, якби я заздалегідь не склав плану.

12. Я волію діяти, а не міркувати над причинами своїх невдач.

13. Я досить легко приймаю рішення щодо дорогої покупки.

Продовження додатку Г

14. Як правило, щось задумавши, я покручую у голові свої задуми, уточнюючи деталі, розглядаючи всі варіанти.

15. Я турбуюся про своє майбутнє.

16. Думаю, що в безлічі ситуацій треба діяти швидко, керуючись першою думкою, що прийшла в голову.

17. Деколи я приймаю необдумані рішення.

18. Закінчивши розмову, я, буває, продовжую вести її подумки, наводячи все нові й нові аргументи на захист свого погляду.

19. Якщо відбувається конфлікт, то, розмірковуючи над тим, хто винний, я насамперед починаю з себе.

20. Перш ніж ухвалити рішення, я завжди намагаюся все ретельно обдумати і зважити.

21. У мене був конфлікти від того, що я часом не можу передбачити, якої поведінки від мене очікують оточуючі.

22. Буває, що обмірковуючи розмову з іншою людиною, я ніби подумки веду з нею діалог.

23. Я намагаюся не замислюватися над тим, які думки та почуття викликають в інших людях мої слова та вчинки.

24. Перш ніж зауважити іншій людині, я обов'язково подумаю, якими словами це краще зробити, щоб її не образити.

25. Вирішуючи важке завдання, я думаю над ним навіть тоді, коли займаюся іншими справами.

26. Якщо я з кимось сварюся, то здебільшого не вважаю себе винним.

27. Рідко буває так, що я жалкую про сказане.

Обробка:

Підсумуйте проставлені бали з питань №№ 1, 3, 4, 5, 9, 10, 11, 14, 15, 18, 19, 20, 22, 24, 25 і додайте суму інверсованих балів.

Бали за шкалами 2, 6, 7, 8, 12, 13, 16, 17, 21, 23, 26, 27 необхідно

Продовження додатку Г

інверсувати:

Проставлений бал 7 6 5 4 3 2 1

Інверсований бал 1 2 3 4 5 6 7

Переведіть бали до стін за таблицею:

Бали до 99 100 101 - 107 108 - 113 114 - 122 123 - 130 131 - 139 140 - 147
148 - 156 157 - 171 172 і вище.

Стіни 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Аналіз результатів методики показує, що 7 і більше стенів свідчать про високий розвиток рефлексивності, 4-7 стенів – середній розвиток рефлексивності, менше 4 стенів – низький рівень розвитку рефлексивності.

ДОДАТОК Д

АНКЕТА «ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЛЮДЯМ ЛІТНЬОГО ВІКУ»

Шановні респонденти, з метою оцінювання якості надання соціальних послуг літнім громадянам просимо Вас відповісти на наступні питання анкети:

1. Адресність та індивідуальний підхід у наданні соціальних послуг фахівцями соціальної сфери (оцініть за 10-бальною шкалою)

2. Результативність наданих соціальних послуг фахівцями соціальної сфери (оцініть за 10-бальною шкалою) _____

3. Своєчасність надання фахівцями соціальної сфери соціальних послуг (оцініть за 10-бальною шкалою) _____

4. Доступність та відкритість фахівців соціальної сфери при наданні соціальних послуг (оцініть за 10-бальною шкалою) _____

5. Повага фахівців соціальної сфери до гідності отримувачів соціальних послуг (оцініть за 10-бальною шкалою) _____

6. Професійність фахівців, які надають соціальні послуги (оцініть за 10-бальною шкалою) _____

7. Зручність в отриманні соціальних послуг (оцініть за 10-бальною шкалою) _____

8. Різноманітність соціальних послуг у Вашій громаді (оцініть за 10-бальною шкалою) _____

9. Дотримання вимог професійної етики фахівцями соціальної сфери при наданні соціальних послуг (оцініть за 10-бальною шкалою) _____

10. Проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи фахівцями соціальної сфери серед жителів громади щодо спектру надання соціальних послуг літнім громадянам (оцініть за 10-бальною шкалою) _____

Дякуємо за співпрацю!