

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ

ВЕРБА Ганна Юріївна

УДК 364.62-781.14-43:352.071.55]:616-036.21](043.3)

**ОСОБЛИВОСТІ ПСИХОЛОГІЧНОГО СУПРОВОДУ СОЦІАЛЬНИХ
ПРАЦІВНИКІВ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ЦЕНТРІВ В УМОВАХ ПАНДЕМІЇ**

спеціальності 231 – «Соціальна робота»

АВТОРЕФЕРАТ

магістерської роботи
за освітньо-професійною програмою «Соціальна робота»

Миколаїв – 2021

Магістерською роботою є рукопис.

Роботу виконано в Чорноморському національному університеті імені Петра Могили, Міністерство освіти і науки України.

НАУКОВИЙ КЕРІВНИК: кандидат педагогічних наук, старший викладач
ПОЛТОРАК Любов Юріївна
Чорноморський національний
університет імені Петра Могили

РЕЦЕНЗЕНТ: кандидат психологічних наук, доцент
КАНЕВСЬКИЙ Віктор Іонович
Чорноморський національний
університет імені Петра Могили

Захист відбудеться 26 лютого 2021 року об 11.00 на засіданні ЕК кафедри соціальної роботи, управління і педагогіки Чорноморського національного університету імені Петра Могили, за адресою: 54003, м. Миколаїв, вул. 1-а Воєнна, 2.

З роботою можна ознайомитись на кафедрі соціальної роботи, управління і педагогіки Чорноморського національного університету імені Петра Могили, за адресою: 54003, м. Миколаїв, вул. 1-а Воєнна, 2.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. Діяльність соціальних працівників спрямована на покращення умов життя тих категорій населення, які потрапили у складні життєві обставини та потребують підтримки з боку держави. Відтак, професійна діяльність соціальних працівників пов'язана із необхідністю бути включеними у проблемні, негативно емоційно заряджені та конфліктні ситуації, що супроводжується значними психологічними та емоційними перенавантаженнями для фахівців цієї сфери. Це значним чином впливає на розвиток професійного та емоційного вигорання соціальних працівників.

В умовах пандемії ситуація набула ще більшого загострення, адже фахівці, які мають надавати допомогу іншим фактично залишаються без належної психологічної допомоги самі. В системі соціальних служб відсутня налагоджена психологічна підтримка соціальних працівників, а персоналу, який мав би її надавати критично не вистачає. Особливості діяльності соціальних працівників територіальних центрів та високий ризик емоційного та професійного вигорання створюють необхідність детального вивчення означеної теми.

Значна увага у наукових працях відводиться питанням психологічного супроводу учасників освітнього процесу та працівників груп ризику, у яких найчастіше спостерігається емоційне та професійне вигорання. Так, В. Г. Андросюк, Ю. В. Александров, М. С. Корольчук, О. М. Бандурка, В. І. Барко, Ю. Б. Ірхін, О. В. Тімченко, А. Ф. Зелінський, Л. І. Казміренко, С. І. Яковенко, С. Д. Максименко, Л. І. Мороз, В. С. Медведєв, Г. О. Юхновець висвітлюють питання психологічного супроводу працівників органів та підрозділів внутрішніх справ України. І. Дубровіна, К. Гуревич, С. Хоружого, О. Деркач, М. Бітянова та В. Мухін, Г. Бардієр, І. Ромазан, Т. Чередникова висвітлюють особливості здійснення психологічної підтримки навчально-виховного процесу.

Однак, аналіз наукової літератури засвідчує необхідність вивчення теоретичних положень та системного аналізу напрямків практичного застосування психологічних методів у процесі психологічного супроводу соціальних працівників територіальних центрів, оскільки це питання залишається недостатньо вивченим.

Відповідно до актуальності окреслених проблем, урахувавши практичну значущість цієї теми та її недостатню розробленість у науковій літературі, нами було обрано тему дисертаційного дослідження – **«Особливості психологічного супроводу соціальних працівників територіальних центрів в умовах пандемії»**.

Метою дослідження є теоретико-методологічне обґрунтування особливостей здійснення психологічного супроводу соціальних працівників територіальних центрів в умовах пандемії та визначення ефективності заходів психологічного супроводу, які використовуються. Відповідно до мети нами були визначені наступні **завдання**:

- уточнити наукові підходи до поняття «психологічний супровід» та визначити основні напрямки психологічного супроводу соціальних працівників територіальних центрів;
- розглянути особливості діяльності соціальних працівників територіальних центрів;

- дослідити вплив пандемії на діяльність соціальних працівників територіальних центрів та їх емоційний стан, а також охарактеризувати основні напрямки психологічного супроводу соціальних працівників в умовах пандемії;

- дослідити ефективність психологічного супроводу соціальних працівників територіальних центрів в умовах пандемії та надати рекомендації для підвищення її ефективності.

Об'єкт дослідження – психологічний супровід соціальних працівників територіальних центрів.

Предмет дослідження – особливості психологічного супроводу соціальних працівників територіальних центрів в умовах пандемії.

Методи дослідження. У процесі написання магістерської роботи використано комплекс загальнонаукових та спеціальних методів і підходів, які ґрунтуються на сучасних наукових засадах здійснення соціальної роботи та надання психологічної підтримки, зокрема: семантико-етимологічний (визначення змісту базових понять дослідження та розробка понятійно-категорійного апарату); історичний (для розкриття передумов та особливостей розвитку та становлення психологічного супроводу фахівців соціальної сфери); загальнонаукового аналізу (у процесі аналізу наукових джерел та законодавчих актів, які регламентують діяльність соціальних працівників та психологів в Україні); систематизації та узагальнення (упорядкування наукових концепцій та аналіз впливу пандемії на особливості здійснення психологічного супроводу в умовах пандемії); системного аналізу (для відображення впливу різних факторів на емоційний стан працівників соціальної сфери, а також для з'ясування об'єктивного стану діяльності працівників, що надають психологічну допомогу соціальним працівникам) та ін.

З метою аналізу емоційно-психологічного стану соціальних працівників територіальних центрів, нами було проведене емпіричне дослідження, у якому прийняли участь 16 осіб. Для збору даних були використані наступні методики: шкала ситуативної та особистісної тривожності Ц. Спілбергера, опитувальник Келлермана - Плутчика для визначення типового виду психологічного захисту та опитувальник психоемоційних станів «САН».

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що в магістерській роботі *вперше*: проведений аналіз впливу пандемії на психологічний стан соціальних працівників територіальних центрів, а також проведене дослідження ефективності психологічного супроводу соціальних працівників; *набули подальшого розвитку* теоретичні положення щодо особливостей здійснення психологічного супроводу соціальних працівників територіальних центрів; уточнено види послуг, які надаються соціальним працівникам для підтримання їхнього психологічного та емоційного здоров'я.

Теоретичне значення роботи полягає у тому, що автором було узагальнено теоретичний матеріал за темою дослідження, уточнено такі поняття як «супровід» та «психологічний супровід», розкрито особливості діяльності соціальних працівників територіальних центрів, а також вплив пандемії на їх психо-емоційний стан.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що основні наукові положення магістерської роботи можуть бути використані у процесі розробки законодавчих та методичних документів, що регулюють особливості психологічного супроводу соціальних працівників. Також результати дослідження можуть бути використані психологами у процесі планування заходів для забезпечення якісного психологічного супроводу соціальних працівників в умовах пандемії. Окремі положення

роботи можуть бути використані під час вивчення дисциплін «Професійний розвиток», «Вступ до спеціальності» у процесі професійної підготовки майбутніх соціальних працівників.

Експериментальна база. Дослідження магістерської роботи проводилося на базі міського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг). У дослідженні взяли участь 16 осіб з числа соціальних працівників територіальних центрів м. Миколаєва.

Апробація результатів магістерської роботи. Результати наукового дослідження були представлені на ХХІІІ Всеукраїнській щорічній науково-практичній конференції «Могилянські читання – 2020: Досвід та тенденції розвитку суспільства в Україні: глобальний, національний та регіональний аспекти» (м. Миколаїв).

Основні положення роботи були висвітлені у таких публікаціях автора:

- Верба Г.Ю. Сутність та значення психологічного супроводу соціальних працівників територіальних центрів // Студентські наукові студії: Молодіжний науковий журнал. – Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2020 (прийнято до друку).

- Верба Г.Ю. Психологічний супровід як умова ефективної професійної діяльності соціальних працівників // Могилянські читання – 2020. Досвід та тенденції розвитку суспільства в Україні: глобальний, національний та регіональний аспекти»: збірник тез. – Миколаїв, 2020. – С. 37-40 .

Структура магістерської роботи обумовлена метою, завданнями і логікою дослідження та складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить 94 сторінок, з яких обсяг основного тексту – 80 сторінок. Робота містить 8 таблиць, 3 рисунки, 3 додатки, список використаних джерел налічує 69 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ

У **вступі** обґрунтовано актуальність теми, сформульовано мету та основні завдання, об'єкт і предмет, методи дослідження, висвітлено наукову новизну і практичне значення виконаної роботи.

У **першому розділі** «Теоретичні основи психологічного супроводу соціальних працівників територіальних центрів» проаналізовано категоріально-понятійний апарат теми дослідження та проаналізовано особливості здійснення психологічного супроводу соціальних працівників територіальних центрів.

У **підрозділ 1.1.** «Психологічний супровід як основний напрямок психологічної підтримки соціальних працівників територіальних центрів» уточнено поняття «супровід», «психологічний супровід соціальних працівників», проаналізовано особливості здійснення соціального супроводу. **Підрозділ 1.2.** «Особливості діяльності соціальних працівників територіальних центрів» висвітлює особливості професійної діяльності соціальних працівників територіальних центрів та проаналізовано фактори, які сприяють емоційному вигоранню фахівців.

У **другому розділі** «Особливості психологічного супроводу соціальних працівників територіальних центрів в умовах пандемії» визначено, що пандемія має значний вплив на

емоційний стан населення та соціальних працівників, описано результати проведеного дослідження психологічного стану соціальних працівників територіальних центрів..

У підрозділі 2.1 «Вплив пандемії на психологічний стан соціальних працівників територіальних центрів» висвітлено результати останніх наукових досліджень впливу пандемії на психологічний стан населення та описано дослідження психологічного стану соціальних працівників територіальних центрів. У підрозділі 2.2 «Основні напрямки психологічного супроводу соціальних працівників в умовах пандемії» проаналізовано основні форми і методи психологічного супроводу соціальних працівників територіальних центрів в умовах пандемії.

У третьому розділі «Аналіз ефективності психологічного супроводу соціальних працівників в умовах пандемії та рекомендації щодо покращення його ефективності» було описано результати повторного зрізу для дослідження психологічного стану соціальних працівників територіальних центрів та подано рекомендації для підвищення ефективності соціального супроводу.

Підрозділ 3.1. «Дослідження ефективності психологічного супроводу соціальних працівників територіальних центрів в умовах пандемії» висвітлює результати повторного зрізу дослідження психологічного стану соціальних працівників територіального центру. У підрозділі 3.2. «Рекомендації щодо підвищення ефективності психологічного супроводу соціальних працівників територіальних центрів в умовах пандемії» надано рекомендації щодо підвищення ефективності методів психологічного впливу соціальних працівників територіальних центрів.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження, присвячене питанням здійснення психологічного супроводу соціальних працівників територіальних центрів в умовах пандемії, дало можливість зробити наступні висновки.

1. У науковій літературі відсутній єдиний підхід до визначення поняття «психологічний супровід». У дослідженнях науковців можна виділити принаймні три основні підходи до визначення сутності поняття психологічного супроводу, а саме: 1 – як методу, 2 – як процесу, 3 – як професійної діяльності фахівця-психолога. Проведений аналіз наукової літератури дав можливість визначити психологічний супровід соціальних працівників територіальних центрів як процес надання психологічної допомоги, яка спрямована на розвиток особистості з метою створення умов для успішної діяльності та професійного розвитку. Основна мета психологічного супроводу – створення максимально комфортних умов, які дають змогу повною мірою реалізувати свої здібності та нахили, створити умови для самореалізації через широке застосування досягнень психологічної науки.

Забезпечення психологічного супроводу соціальних працівників територіальних центрів здійснюється за наступними напрямками: психодіагностика, психологічне консультування, корекційновідновлювальна та розвивальна робота, психологічна просвіта, навчальна діяльність, організаційно-методична робота, зв'язки з громадськістю.

2. Соціальна робота – діяльність, спрямована на допомогу людям, які опинилися у скрутних життєвих обставинах, на забезпечення соціальної підтримки найменш захищених верств суспільства. Основна функція соціального працівника полягає в

допомозі людям пристосуватися до складного, спеціалізованого, технологічно орієнтованого суспільства, частиною якого є найближче оточення – сім'я, трудовий колектив, сусіди, однолітки тощо. Соціальна робота у територіальних центрах має свої особливості, серед яких можна виділити: діяльність у сфері «людина-людина»; значні психо-емоційні навантаження; робота із кризовими та проблемними сторонами життя; високий ризик емоційного вигорання. Усі ці фактори зумовлюють необхідність здійснення психологічного супроводу соціальних працівників, адже ефективно надавати допомогу іншим може лише особистість у нормальному психо-емоційному стані.

3. Результати наукових досліджень засвідчили, що пандемія справила значний вплив на психо-емоційний стан населення у різних країнах світу. Лише кількість депресивних розладів збільшилася у деяких країнах на 50%. Для дослідження впливу пандемії на психологічний стан та соціальних працівників нами було проведено емпіричне дослідження, в процесі якого були використані наступні методики: шкала ситуативної та особистісної тривожності Ц. Спілбергера, опитувальник Келлермана - Плутчика для визначення типового виду психологічного захисту та опитувальник психоемоційних станів «САН».

Аналізуючи результати тестування, варто зазначити, що значна частина фахівців має високий рівень ситуативної тривожності (62,5%). За результатами тестування, рівень механізмів навантаження психологічного захисту розподілився наступним чином: 62,5% опитаних отримали показники високого рівня, 12,5% - середнього та 25% - низького рівня. Відповідно до результатів дослідження за методикою САН серед опитаних були отримані наступні показники. Рівень самопочуття у 25% опитаних виявився на високому рівні та у 75% на середньому. Рівень активності перебував на високому рівні у 75% та на середньому у 25%. За критерієм «настрій» показники 75% опитаних знаходяться на високому рівні та 25% - на середньому. За жодним критерієм (самопочуття, активність, настрої) не було отримано показників низького рівня.

Аналізуючи результати тестування, варто зазначити, що значна частина фахівців має високий рівень ситуативної тривожності та високий рівень навантаження механізмів психологічного захисту, що свідчить про наявність значного психологічного напруження та актуальної кризової ситуації для соціальних працівників, яка потребує втручання фахівця-психолога. Такий стан можна пояснити періодом адаптації до нових умов праці у період карантину, посиленням емоційного напруження у період карантинних заходів в особистому житті, зменшенням соціальних контактів та соціальною ізоляцією. Більше того, при особистому спілкуванні працівники зазначали, що за період карантину їхній робочий процес змістився в онлайн формат та вийшов за межі звичного восьмигодинного робочого графіку. Крім того, соціальна ізоляція та загальний стан паніки серед населення вимагає більшої уваги до клієнтів, більшого емоційного включення та реакцій з боку соціальних працівників.

Також нами були проаналізовані основні напрямки психологічного супроводу, що здійснюються у період пандемії, оскільки особливості дистанційної роботи та особливості побудови психологічної служби не дають, на нашу думку, реалізувати їх у повному обсязі. Серед тих напрямків психологічного супроводу, які використовувалися у цей період можна визначити діагностичний та консультативний. Проте, урахувавши недостатню кількість фахівців-психологів та обмежене використання психологічних методів роботи, здійснювати психологічний супровід соціальних працівників на належному рівні не було можливим.

4. Проведене дослідження показало, що результати за тестами на визначення рівня тривожності та рівня навантаження механізмів психологічного захисту залишилися без істотних змін, а за методикою визначення самопочуття, активності та настрою значно погіршилися. Це свідчить про те, що заходи, що проводилися у процесі здійснення психологічного супроводу у проміжку, який досліджувався не були достатньо ефективними та потребують удосконалення.

За результатами проведеного дослідження нами були розроблені наступні рекомендації. На державному рівні: збільшення ставок психологів; розробка і затвердження планів роботи психологів територіальних центрів із зазначенням обов'язкового обсягу заходів у межах здійснення психологічного супроводу; розробка методичних рекомендацій по роботі психологів у територіальних центрах; розробка методичних рекомендацій по роботі психологів у територіальних центрах в умовах пандемії. На місцевому рівні: збільшення кількості та частоти заходів у межах здійснення психологічного супроводу; утворення діючих супервізійних груп соціальних працівників; ознайомлення працівників із психотехніками зняття емоційної напруги та розвитку стресостійкості; використання можливостей дистанційної роботи при здійсненні психологічного супроводу. На індивідуальному рівні: використання психотехнік для покращення психологічного стану та розвитку стресостійкості; участь у супервізійних групах соціальних працівників; чіткий графік роботи, розмежування робочого часу та відпочинку під час дистанційної роботи; при необхідності індивідуальна робота з психологом.

АНОТАЦІЯ

Верба Г.Ю. Особливості психологічного супроводу соціальних працівників територіальних центрів в умовах пандемії.

Магістерська робота на здобуття освітнього ступеню «магістр». Чорноморський національний університет імені Петра Могили. – Миколаїв, 2021.

У магістерській роботі розкрито поняття «супровід», «психологічний супровід соціальних працівників» та його складових. Проведено аналіз особливостей професійної діяльності соціальних працівників територіальних центрів, які впливають на ризик емоційного вигорання.

Проаналізовано останні дослідження впливу пандемії на психологічний стан населення та висвітлено результати проведеного дослідження психологічного стану соціальних працівників територіальних центрів в умовах пандемії. У роботі висвітлюються основні форми та методи здійснення психологічного супроводу фахівців територіальних центрів в умовах пандемії, а також здійснено аналіз ефективності проведених заходів. Зроблено висновок про необхідність підвищення ефективності психологічного супроводу та надано рекомендації щодо запровадження відповідних змін на державному, місцевому та індивідуальному рівні.

Ключові слова: психологічний супровід, соціальні працівники, територіальні центри, пандемія

SUMMARY

Verba G.Yu. Features of psychological support of social workers of territorial centers in the conditions of a pandemic.

Master's thesis for obtaining an academic degree of "Master". Petro Mohyla Black Sea National University. - Mykolaiv, 2021.

The master's thesis contains the analysis of the concept of "support", "psychological support of social workers" and its components. It carries out the analysis of professional activity features of social workers of territorial centers which influence the risk of emotional burnout.

The latest studies of the impact of the pandemic on the psychological state of the population are analyzed and the results of the study of the psychological state of social workers of territorial centers in the pandemic are highlighted. The thesis highlights the main forms and methods of psychological support of specialists of territorial centers in a pandemic, as well as an analysis of the effectiveness of the measures taken. The conclusion is made about the need to increase the effectiveness of psychological support. Also recommendations are given for the implementation of appropriate changes at the state, local and individual levels.

Keywords: psychological support, social workers, territorial centers, pandemic