

УДК 159.9

**АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ
МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ В КОНТЕКСТІ
ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ ДО НАДАННЯ ПЕРВИННОЇ
ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ КРИЗОВИМ КЛІЄНТАМ**

Мельничук О. Б.,

кандидат психологічних наук, доцент, завідувач кафедри галузевої психології та психології управління Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова, м. Київ, Україна

У статті проаналізовано актуальні питання формування професійного інтелекту майбутніх фахівців соціальної сфери в контексті професійної підготовки до надання первинної психологічної допомоги кризовим клієнтам. Фахівці соціальної сфери за умов спеціальної підготовки можуть забезпечити первинну психологічну допомогу кризовій особистості, що значно підсилить ефективність їх професійної діяльності. Визначено аспекти формування професійного інтелекту майбутніх фахівців соціальної сфери в контексті визначеної проблеми: забезпечення обізнаності; формування практичних навичок надання первинної психологічної допомоги; формування інтелектуально-особистісних якостей професійної саморегуляції. Окреслено систему психологічних умов реалізації визначених засад в процесі професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери.

Ключові слова: професійна діяльність фахівців соціальної сфери, професійна підготовка фахівців соціальної сфери, професійний інтелект, кризова особистість, психологічна допомога кризовій особистості.

Постановка проблеми. Соціально-політичні та економічні реалії сучасної України, що пов'язані з рівнем життя українського народу, екологічними та техногенними катастрофами, тероризмом, війною тощо призводять до руйнування соціального здоров'я країни та провокують виникнення все більшої кількості людей (кризових особистостей), що потребують негайної психологічної допомоги. До «типових» категорій кризових клієнтів (неблагополучні сім'ї, жертви насилля, хворі на немічні люди та ін.), з якими професійно взаємодіють фахівці соціальної сфери зараз додалися вимушені переселенці, біженці, сім'ї, члени родин яких знаходяться/знаходились в зоні антитерористичної операції, діти та власне самі учасники АТО. Все це диктує нагальну необхідність підготовки фахівців, що зможуть ефективно надавати первинну психологічну допомогу (кризові психологи, кризові психотерапевти тощо) та висуває нові вимоги до професійної підготовки фахівців соціальної сфери, які почасти першими працюють з такими клієнтами та мають спрямовувати свої зусилля на психологічну підтримку та допомогу потерпілим та їх родичам, реалізувати прості психологічні впливи, спрямовані на зменшення та нейтралізацію негативних психічних станів і реакцій, проявів паніки, неконтрольованої поведінки тощо. Соціальному

працівникові та фахівцю з соціальної допомоги для реалізації таких завдань у професійній діяльності потрібні спеціальні психологічні знання, практичні навички і уміння та специфічні інтелектуально-особистісні якості, які забезпечать високий рівень психологічної обізнаності в цій сфері та психологічну готовність до реалізації своїх професійних функцій з такою категорією клієнтів.

Інтелектуалізація всіх сфер людської діяльності та компетентнісний підхід у професійній підготовці сучасних фахівців в різних сферах та соціальній, зокрема, визначає необхідність не лише озброєння майбутніх фахівців спеціальними знаннями та навичками майбутньої професійної діяльності, а формування інтелектуального думачого фахівця, який здатний системно, інтегративно та міждисциплінарно підходити до вирішення професійних завдань. Саме тому такими актуальними є завдання формування професійного інтелекту майбутніх фахівців соціальної сфери, що визначатиме потенційні можливості їх професіоналізму в цілому.

Стан наукової розробки проблеми. Проблеми підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери в Україні знайшли своє відображення в наукових працях психологів – І.Зверевої, З.Кияниці, О.Мельничук та ін.[4] Питання психологічного забезпечення професійної діяльності фахівців такого профілю розглядалися в роботах О.Бондарчук, Л.Карамушки, Н.Кривоконь та ін.[1] Проблеми підготовки фахівців до роботи в ситуаціях первинної психологічної допомоги знаходимо в роботах З.Кісарчук, І. Пінчук, А. Пінчук, О. Хаустової, Н. Степанової, А. Чайки, Н. Бочкор та ін. [5-9] Проблематика психологічного забезпечення професійної підготовки фахівців соціальної сфери знайшла своє відображення в наукових працях сучасних філософів, соціологів, психологів, а також практиків соціальних, психологічних та соціально-психологічних служб різного спрямування.

У процесах формування професійного інтелекту майбутніх фахівців соціальної сфери виділяють такі рівні: 1) когнітивний (рівень спеціальних системних знань про природу на специфіку різноманітних соціальних, психологічних та соціально-психологічних явищ); 2) практичний (володіння спеціальними навичками надання соціальної і психосоціальної допомоги та проведення реабілітаційних заходів); 3) прогностичний (формування здатності до розробки реабілітаційних програм та прогнозування їх ефективності у роботі з конкретними клієнтами); 4) особистісно-регулятивний (формування гуманістичної позиції, системи просоціальних цінностей та установок, а також здатності до професійної рефлексії та саморегуляції тощо) [4].

Втім, аналіз наукової літератури показав, що питання формування професійного інтелекту майбутніх фахівців соціальної сфери в

контексті їх професійної підготовки до надання первинної психологічної допомоги кризовим категоріям клієнтів не були предметом спеціального вивчення. Таким чином, соціальна значущість проблеми, необхідність подальшого розширення теоретичних та прикладних досліджень особливостей професійної підготовки фахівців соціальної сфери і обумовили вибір теми нашого дослідження: «Актуальні питання формування професійного інтелекту майбутніх фахівців соціальної сфери в контексті професійної підготовки до надання первинної психологічної допомоги кризовим клієнтам».

Об'єкт дослідження – психологічні аспекти процесу професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери. **Предмет дослідження** – формування професійного інтелекту майбутніх фахівців соціальної сфери як умови ефективної роботи з кризовими клієнтами. **Мета дослідження** – дослідити особливості формування професійного інтелекту в процесі професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери як умову ефективного здійснення професійної діяльності в напрямку надання первинної психологічної допомоги кризовим клієнтам. **Завдання дослідження**: 1. Визначити психологічні засади формування професійного інтелекту майбутніх фахівців соціальної сфери як умови професійної готовності до здійснення ними ефективної професійної діяльності. 2. Визначити зміст інтелектуальної складової в процесі професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери до надання первинної психологічної допомоги в роботі з кризовими клієнтами.

Результати дослідження. Вимоги до професійної підготовки майбутнього фахівця соціальної сфери ґрунтуються на визначенні специфіки його праці. Професійна діяльність фахівця соціальної сфери пов'язана із соціальною та психосоціальною підтримкою окремих людей чи певних груп соціуму, що опинилися в складних життєвих ситуаціях та спрямована на покращення якості життя та актуалізацію ресурсів своїх клієнтів.

В контексті розуміння проблем клієнтів соціальної роботи дослідники виділяють соціальний та психологічний аспекти. Соціальні проблеми здебільшого мають об'єктивний характер та визначаються особливостями взаємовідношень між основними властивостями соціальних об'єктів (окремих людей чи груп), що стосуються їх потреб, інтересів, цінностей, прав тощо та умовами (соціальними, економічними, соціально-політичними та ін.) їх існування. Розуміння психологічних проблем особистості в соціальній роботі дещо відрізняється від їх бачення в дискурсі практичної психології. Фахівець із соціальної роботи сприймає психологічні проблеми як такі, що супроводжують певні життєві ситуації клієнта, його соціальні проблеми. Психологічні проблеми можуть носити як об'єктивний, так і

суб'єктивний характер (наприклад, розуміння рівня свого матеріального забезпечення і звернення за соціальною допомогою при відсутності об'єктивних критеріїв оцінки малозабезпеченості тощо) [1, с. 200-210].

Кризові клієнти є однією із представлених категорій, з якими доводиться працювати фахівцям соціальної сфери. Соціальні проблеми бездомності, дитячої занедбаності, різних видів насилля, безробіття, інвалідності, міграції та вимушені переселення, проблеми ув'язнення, проблеми людей похилого віку, проблеми посттравматичних синдромів учасників бойових дій та членів їх сімей, проблеми родин, що втратили близьких під час бойових дій тощо, які є предметом професійної діяльності фахівців соціальної сфери, неминуче супроводжуються вираженими психологічними проблемами. В таких ситуаціях люди переживають різноманітні негативні психологічні стани та потребують спеціальної психологічної допомоги, яку, безумовно, мають надавати фахові психологи та психотерапевти. Втім, для ефективного вирішення своїх професійних завдань, що не пов'язано із специфічними психологічними інтервенціями та впливами, фахівець із соціальної допомоги має бути готовим до надання первинної психологічної допомоги кризовим клієнтам. Все це вимагає розробки та втілення нових стратегій та концептів професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери.

Функціонування сучасного соціуму постійно супроводжується асиміляцією психології в різноманітні сфери життєвої діяльності людини. Висока психологічна культура і знання психології різних соціальних категорій клієнтів та професійне використання простих психотехнологій у роботі з ними є ефективним підґрунтям та засобами для розв'язання багатьох проблем, що переживають клієнти фахівця соціальної сфери.

Первинна психологічна допомога кризовій особистості є системою заходів загальнолюдської підтримки та практичної допомоги людям, які відчувають страждання та фрустрацію актуальних потреб [2-3; 6-7; 10]. Як вид психологічної допомоги вона включає в себе такі аспекти роботи з кризовим клієнтом: ненав'язливе надання практичної підтримки та допомоги; оцінка потреб та проблем клієнта; надання допомоги у задоволенні нагальних потреб (наприклад, таких як їжа, вода, інформація); вміння вислуховувати людей, але не змушуючи їх говорити; вміння втішити і допомогти людині заспокоїтися; надання допомоги в отриманні інформації, встановленні зв'язку з відповідними службами і структурами соціальної підтримки; захист від подальшої шкоди. [6, с. 7]. Перша психологічна допомога призначена людям, які знаходяться в стані дистресу внаслідок щойно пережитої чи плинної кризової події. Вона може надаватися як дорослим, так і дітям.

Первинну психологічну допомогу слід відрізнити від спеціальної професійної психологічної допомоги, яка включає спеціальні процедури психологічного дебрифінгу, надання консультацій, застосування психотехнологій емоційної розрядки та ін.. Первинна психологічна допомога може надаватися не фахівцями з психології – соціальними працівниками, соціальними педагогами, фахівцями різних гуманітарних служб, волонтерами тощо [7, с.3-4]. Надання первинної психологічної допомоги кризовим клієнтам передбачає неухильне дотримання принципів гуманізму та людиноцентризму: захищати безпеку, достоїнство та права людини; адаптувати свої дії стосовно культурних та соціокультурних традицій постраждалих людей; бути обізнаним про інші заходи, що проводяться в рамках реагування на критичну подію; турбуватись про власну безпеку та безпеку своїх колег [7, с.8-13].

Фахівці соціальної сфери за умови спеціальної підготовки можуть забезпечити первинну психологічну допомогу кризовій особистості, яка включає комплекс психологічних заходів, спрямованих на формування відчуття безпеки, зв'язку з іншими людьми, спокою і надії; надання доступу до соціальної, фізичної та емоційної підтримки; зміцнення віри в можливість допомогти собі та оточуючим. [6]. Така робота фахівця соціальної сфери з кризовими клієнтами в цілому передбачає встановлення контакту з людьми, що знаходяться в стані дистресу, організацію ефективного спілкування, емоційну підтримку тощо.

Людина, що пережила кризову ситуацію знаходиться в стані збудження чи пригнічення, відчуває тривогу, сум'яття, відчай тощо. В такій ситуації важливо забезпечити відчуття захищеності, допомогти людині відчути розуміння та повагу від інших, вислухати її розповідь, або ж надати можливість побути в тиші та перепочити, запропонувати практичну допомогу (склянку води, їжу та ін.), допомогти заспокоїтися та ін. Приміром, якщо у людини виникає відчуття нереальності того, що відбувається, відірваності від оточення, тоді для відновлення її контакту з навколишнім середовищем і актуалізації самовладання, необхідно використати елементарні психологічні прийоми: впертися ногами в підлогу; допомогти поплескати пальцями або кистями рук по своїх колінах; звернути увагу на будь-які нейтральні предмети навколишнього оточення, які людина може побачити, почути чи помацати; попросити розповісти, що вона бачить і чує; попросити її зосередитися на своєму диханні і дихати повільно тощо. [3; 6] Априорі, фахівець соціальної сфери не повинен своїми діями намагатись замінити професійного психолога, його задача правильно та ефективно надати загальнолюдську підтримку і спрямувати, за необхідності, кризового клієнта до фахівця-психолога.

На основі аналізу змісту професійної діяльності фахівців соціальної сфери, підходів до проблем вузівської професійної підготовки таких фахівців з врахуванням сучасних соціальних реалій, а також психологічних засад формування професійного інтелекту майбутніх фахівців соціальної сфери, в контексті їх підготовки до надання первинної психологічної допомоги кризовим клієнтам ми виділили наступні аспекти: 1) забезпечення обізнаності (надання спеціальних психологічних знань про природу та перебіг кризових станів особистості, їх прояви та атрибути, умови виникнення та шляхи подолання; зміст поняття посттравматичного стресового стану, його діагностичні критерії, принципи та методи подолання; особливості надання психологічної допомоги кризовій особистості; первинна психологічна допомога кризовій особистості тощо); 2) формування практичних навичок надання первинної психологічної допомоги кризовій особистості (навички встановлення та підтримки контакту з кризовою особистістю, навички ефективного емпатичного слухання, навички емоційної підтримки та стабілізації емоційного стану тощо); 3) формування інтелектуально-особистісних якостей професійної саморегуляції (формування професійної когнітивної емпатії, професійної рефлексії, професійної адаптивності та самоконтролю, саморегуляції ризиків професійного вигорання тощо).

Задля забезпечення визначених вище психологічних засад формування професійного інтелекту майбутніх фахівців соціальної сфери в контексті їх фахової підготовки до надання первинної психологічної допомоги кризовій особистості важливо дотримуватися ряду психолого-педагогічних, соціально-психологічних та організаційно-психологічних умов, зокрема, наприклад: моделювання змісту освіти шляхом поєднання теоретичних знань та їх актуалізацію через систему різних форм занять та практик; сприяння залученню до волонтерської діяльності, де є можливість «зануритися» в реальні проблеми соціальної сфери та надання первинної психологічної допомоги кризовим клієнтам, зокрема, набути досвіду професійної взаємодії з такими категоріями клієнтів, усвідомити власні професійно-особистісні якості та професійні ризики тощо.

Висновки. Сучасні тенденції та реалії розвитку соціальної сфери вимагають гнучкого реагування системи професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери до професійної діяльності. Міждисциплінарний та комплексний характер соціальної допомоги у сучасних умовах розвитку соціуму визначає нові завдання щодо змісту професійної підготовки таких фахівців та формування їх професійного інтелекту, зокрема. Забезпечення засад підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери до надання первинної психологічної допомоги кризовим клієнтам, в кінцевому рахунку,

визначатиме перспективи ефективної соціальної допомоги таким клієнтам в цілому.

Список використаних джерел:

1. Кривоконь Н. І. Соціально-психологічне забезпечення соціальної роботи : монографія / Н. І. Кривоконь. – Харків : вид-во ФОП Олійник, 2011. – 480с.
2. Крюкова М. А., Экстренная психологическая помощь : практическое пособие / М. А. Крюкова, Т. И. Никитина, Ю. С. Сергеева. – М. : Изд-во НЦ ЭНАС, 2001. – 64 с.
3. Малкина-Пых И. Г. Экстремальные ситуации / И. Г. Малкина-Пых. – М. : Изд-во Эксмо, 2005. – 960 с. – (Справочник практического психолога).
4. Мельничук О. Б. Актуальні проблеми становлення професійного інтелекту майбутніх фахівців соціальної сфери в контексті професійної підготовки до соціально-психологічної реабілітації учасників та постраждалих у військових та збройних конфліктах / О. Б. Мельничук // Збірник наукових праць серії «Україна – Греція» I Міжнародної науково-практичної конференції «GLOBAL ADMINISTRATION: THEORY AND PRACTICE» (м. Афіни, 23-26 вересня 2015року). – Випуск 1. – Афіни: Євро-Середземноморська Академія мистецтв і наук, 2015. – С. 103-106.
5. Методичні рекомендації щодо врахування соціокультурних чинників в теорії та практиці психотерапевтичної допомоги особистості / [за ред. З. Г. Кісарчук. – Кіровоград : Імекс-Лтд, 2013. – 140 с.
6. Методичні рекомендації щодо надання першої психологічної допомоги переміщеним особам та населенню, яке перебуває/перебувало у зоні збройного конфлікту / І. Я. Пінчук, О. О. Хаустова, Н. М. Степанова, А. В. Чайка, А. О. Пінчук ; заг. ред. Іванова О. Л. – К. : Проект «Підтримка реформи соціального сектору в Україні», 2014. – 51 с.
7. Первая психологическая помощь : руководство для работников на местах. – Женева: ВОЗ, 2014. – 76 с.
8. Психологічна допомога постраждалим внаслідок кризових травматичних подій : методичний посібник / З. Г. Кісарчук, Я. М. Омельченко, Г. П. Лазос, Л. І. Литвиненко, Л. Г. Царенко ; за ред. З. Г. Кісарчук. – К. : ТОВ Видавництво «Логос», 2015. – 207 с.
9. Соціально-педагогічна та психологічна робота з дітьми у конфліктний та постконфліктний період : метод. рек. / Н. П. Бочкор, Є. В. Дубровська, О. В. Зальська [та ін.]. – К. : МЖПЦ «Ла Страда-Україна», 2014. – 84 с.
10. Технологии психологической помощи в кризисных и чрезвычайных ситуациях : учебно-методический комплекс / Горьковская И.А., Баканова А.А., Маликова Т.В. [и др.]. – СПб. : Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена, 2008. – 249 с.

REFERENCES:

1. Kryvokon, N.I. (2011). *Sotsialno-psykhologichne zabezpechennia sotsialnoi roboty [Social and psychological support of social work]*. Kharkiv: vyd-tvo FOP Oliinyk [in Ukrainian].
2. Kriukova, M.A., Nikitina, T.I., & Sergeeva, Yu.S. (2001). *Ekstrennaia psikhologicheskaiia pomoshch [Emergency psychological help]*. Moscow: Izd-vo NC JeNAS [in Russian].

3. Malkina-Pykh, I.H. (2005). *Ekstremalnye situatsii. [The extreme]*. Moscow: Izd-vo Eksmo. Ser. Handbook of Practical Psychology [in Russian].

4. Melnychuk, O.B. (2015). Aktualni problemy stanovlennia profesiinoho intelektu maibutnikh fakhivtsiv sotsialnoi sfery v konteksti profesiinoi pidgotovky do sotsialno-psykholohichnoi reabilitatsii uchasykyv ta postrazhdalykh u viiskovykh ta zbroinykh konfliktakh [Actual problems of professional intelligence future professionals in the context of social training for social and psychological rehabilitation of participants and victims of war and armed conflict]. Proceedings from: *Global Administration: Theory And Practice '15: I Mizhnarodna naukovo-praktychna konferentsiia (23-26 veresnia 2015 roku) – 1st International Scientific and Practical Conference (1, pp. 103-106)*. Afine: Yevro-Seredzemnomorska akademiia mystetstv I nauk [in Ukrainian].

5. Kisarchuk, Z.H. (Eds.). (2013). *Metodychni rekomendatsii shchodo vrahuvannia sotsiokulturnykh chynnykiv v teorii ta praktytsi psykhoterapevtychnoi dopomohy osobystosti [Guidelines to incorporate socio-cultural factors in the theory and practice of individual psychological care]*. Kirovohrad: «Imeks-LTD» [in Ukrainian].

6. Pinchuk, I. Ya., Khaustova, O.O., Stepanova, N.M., Chaika, A.V., & Pinchuk, A.O. (2014). *Metodychni rekomendatsii shchodo nadannia pershoi psykholohichnoi dopomohy peremishchenym osobam ta naselenniu, yake перебуває/перебувало у зоні збройного конфлікту [Guidelines for providing first psychological assistance to displaced persons and the population, which is / was in the zone of armed conflict]*. O.L. Ivanov (Ed.). Kyiv: Proekt «Pidtrymka reformy sotsialnogo sektoru v Ukraini» [in Ukrainian].

7. *Psychological first aid: Guide for field workers* (2014). Zheneva: VOZ.

8. Kisarchuk, Z.H., Lazos, H.P., Litvinenko, L.I., Omelchenko, Ya.M., & Tsarenko, L.H. (2015). *Psychologichna dopomoga postrazhdalym vnaslidok kryzovykh travmatychnykh podij: metodychnyj posibnyk [Psychological help crisis victims of traumatic events: a handbook]*. Z.H. Kisarchuk (Ed.). Kyiv: TOV Vydavnytstvo «Lohos» [in Ukrainian].

9. Bochkor, N.P., Dubrovska, Y.I.V., & Zaleski, O.V. [et al.]. (2014). *Sotsialno-pedahohichna ta psykholohichna robota z ditmy u konfliktnyi ta postkonfliktnyi period [Socio-pedagogical and psychological work with children in conflict and post-conflict period]*. Kyiv: MZhPC «La Strada-Ukraina» [in Ukrainian].

10. Horkova, I.A., Bakanova, A.A., & Malikova, T.V. [et al.]. (2008). *Tehnolohii psikhologicheskoi pomoshchi v krizisnykh i chrezvychnykh situatsiiakh [Technologies psychological assistance in crisis and emergency situations]*. Saint Petersburg: Izd-vo RGPU im. A. I. Hercena [in Russian].

Мельничук О. Б. Актуальные вопросы формирования профессионального интеллекта будущих специалистов социальной сферы в контексте профессиональной подготовки к оказанию первичной психологической помощи кризисным клиентам. В статье проанализированы вопросы формирования профессионального интеллекта будущих специалистов социальной сферы в контексте профессиональной подготовки к оказанию первичной психологической помощи кризисным клиентам. Специалисты социальной сферы при условии специальной подготовки могут обеспечить первичную

психологическую помощь кризисной личности, что значительно усилит эффективность их профессиональной деятельности. Определены аспекты формирования профессионального интеллекта будущих специалистов социальной сферы в контексте определенной проблемы: 1) обеспечение осведомленности; 2) формирование практических навыков оказания первичной психологической помощи; 3) формирование интеллектуально-личностных качеств профессиональной саморегуляции. Очерчена система психологических условий реализации определенных основ в процессе профессиональной подготовки будущих специалистов социальной сферы.

Ключевые слова: профессиональная деятельность специалистов социальной сферы, профессиональная подготовка будущих специалистов социальной сферы, профессиональный интеллект, профессиональный интеллект будущих специалистов социальной сферы, кризисная личность, психологическая помощь кризисной личности, первичная психологическая помощь кризисной личности.

Melnychuk O. B. Current issues of professional formation of intelligence of future professionals in the context of social training to provide primary psychological care crisis clients. The article analyzes the current issues of professional formation of intelligence of future professionals in the context of social training to provide primary psychological care crisis clients. The specialists of the social sphere provided special training can provide primary psychological help critical personality, which greatly enhance the effectiveness of their professional activities. Determined aspects of professional intelligence specialists of the future in the context of social problems identified: 1) to ensure (special psychological knowledge about the nature and course of the crisis state of the individual, their manifestations and attributes, conditions of and remedies; meaning of post-traumatic stress, its diagnostic criteria, principles and methods to overcome; features provide psychological assistance crisis of personality; primary psychological help critical personality, etc.); 2) forming practical skills of primary care psychological identity crisis (skills to establish and maintain contact empathic skills of effective listening skills of emotional support, etc.); 3) formation of intellectual and personal qualities of professional self-regulation (formation of professional cognitive empathy, reflection, professional, professional adaptability and self-control, self-control risk burnout etc.). Outlined a system of psychological conditions of implementation of these principles in the training of future specialists of social sphere.

Key words: professional activities of specialists of social sphere, training future experts of social sphere, professional intelligence, intelligence professional future experts of social sphere, personality crisis, psychological help critical personality, primary psychological help critical personality.